



Het keukentafelgesprek

Informatie over zorg en ondersteuning in de gemeente Heumen



gemeente Heumen



Het keukentafelgesprek

Klopt u of iemand uit uw omgeving bij de gemeente aan, omdat u zorg of ondersteuning nodig hebt? Dan gaat een consulent van Vraagwijzer of het Kernteam met u in gesprek. Dit noemen we een 'keukentafelgesprek', omdat de consulent bij u thuis komt.

Het gesprek vindt plaats op een plek waar u zich op uw gemak voelt. Dat hoeft niet aan de keukentafel te zijn. Nodig gerust een familielid of kennis uit die mee kan praten. U kunt ook een professionele cliëntondersteuner vragen om u te helpen tijdens het gesprek.

Wat zijn Vraagwijzer en het Kernteam?

Vraagwijzer is een dienst van de gemeente Heumen. Consulenten van Vraagwijzer zijn er om u te helpen. Ze gaan met u in gesprek als u belemmeringen ervaart op het gebied van wonen, welzijn of zorg. Het Kernteam van de gemeente bestaat uit medewerkers van de gemeente en van andere maatschappelijke organisaties. Het Kernteam helpt u om de beste zorg en ondersteuning te organiseren.

Hoe ziet het gesprek eruit?

In een keukentafelgesprek kijkt u samen met de consulent naar uw persoonlijke situatie. Tegen welke zaken loopt u aan in het dagelijks leven? Waar hebt u hulp bij nodig? Wat kunt u zelf doen, wat kunnen mensen in uw omgeving? Hebt u hulp nodig van een professionele organisatie?

De consulent gaat samen met u op zoek naar een passende oplossing. Soms is dat een advies, en soms biedt een voorziening uitkomst. Vertel tijdens het gesprek eerlijk wat er speelt. Dan kunnen we u het beste helpen. Heeft de consulent gegevens nodig van bijvoorbeeld uw (huis)arts, dan geeft u daar altijd eerst op papier toestemming voor.





Zo bereidt u zich voor

Een paar tips om u voor te bereiden op het gesprek:

- Bedenk van tevoren goed wat uw vraag is.
- Schrijf op wat u belangrijk vindt om tijdens het gesprek te vertellen, zodat u niets vergeet.
- Krijgt u al zorg of ondersteuning via de gemeente of van andere organisaties? Zoek dan de papieren hiervan op.
- De consulent heeft alleen de informatie die u of uw omgeving heeft gegeven. Vertel daarom tijdens het gesprek alles wat van belang is.

Iemand meenemen?

Het kan prettig zijn om het keukentafelgesprek niet alleen te voeren. U mag altijd iemand vragen om bij het gesprek te zijn. Bijvoorbeeld uw partner, kinderen, vriend(in) of buurman.

Cliëntondersteuner

U kunt gratis gebruikmaken van een cliëntondersteuner. Dat is een onafhankelijke persoon, die u bijstaat tijdens het keukentafelgesprek. De cliëntondersteuner helpt u om de goede vragen te stellen en geeft advies over welke keuzes u kunt maken. U kunt vragen om een cliëntondersteuner bij het Expertisecentrum. Bel 088 633 00 00 of stuur een e-mail naar expertisecentrum@meegeldersepoort.nl.

Doel

Het doel van het keukentafelgesprek is een oplossing te vinden voor uw hulpvraag. Hoe lang het gesprek duurt, hangt af van uw vraag. Soms zijn meerdere gesprekken nodig.

U gaat met de consulent kijken hoe uw situatie verbeterd kan worden. Kunt u het probleem niet zelf of met uw naasten oplossen, dan kijkt u >

- > samen met uw consulent naar hulp van vrijwilligers of professionele hulp. Soms hebt u een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening nodig. Denk bijvoorbeeld aan dagbesteding, huishoudelijke hulp of een rolstoel. Alle hulp die

Wat is het verschil tussen algemene en maatwerkvoorzieningen?

Algemene voorzieningen zijn diensten voor alle inwoners van de gemeente Heumen. Bijvoorbeeld dagbesteding, Vervoer Op Maat, personalarmering en huishoudelijke hulp. Meestal betaalt u een bijdrage aan de aanbieder. Soms is een lichte toets nodig om hiervan gebruik te mogen maken.

Biedt een algemene voorziening geen passende oplossing, dan is een maatwerkvoorziening soms een betere optie. Bijvoorbeeld een hulpmiddel (zoals een rolstoel), specialistische dagbesteding, of begeleid wonen. U betaalt een eigen bijdrage die wordt vastgesteld en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Meer informatie daarover leest u op www.hetcak.nl.

geboden wordt, is onafhankelijk. Dat betekent dat de hulp volledig in uw belang wordt geboden en niet in het belang van de gemeente of een zorgaanbieder. We beschermen uw privacy volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.



Gepraat... en dan?

Na afloop van het keukentafelgesprek maakt de consulent een verslag. Dat is een samenvatting op papier van wat u samen hebt besproken en welke afspraken u hebt gemaakt. De gemeente stuurt u dit verslag toe via post of e-mail.

Ondertekenen

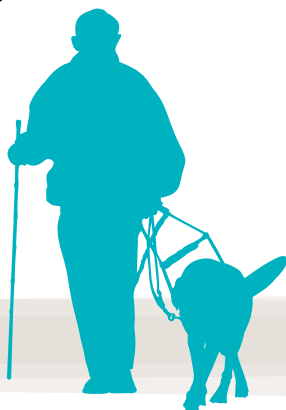
Het is belangrijk dat u het verslag goed doorleest. Kijk of u het eens bent met de afspraken die erin



- > staan. U moet het verslag daarna ondertekend terugsturen naar de gemeente. Hebt u vragen of opmerkingen over het verslag? Stuur een brief of e-mail naar de gemeente en vraag om een bevestiging van ontvangst. Wordt u het met de consultant niet eens over de inhoud van het verslag, vraag dan om een tweede gesprek.

Aanvraag maatwerkvoorziening

Blijkt uit het gesprek dat u een maatwerkvoorziening nodig hebt? Dan neemt de gemeente daarover een besluit. Binnen 2 weken nadat we de door u ondertekende aanvraag hebben ontvangen, hoort u of de voorziening wordt toegekend. De gemeente stuurt u een schriftelijk document, de beschikking. Lees deze goed door. Bent u het niet eens met de motivering of inhoud van de beschikking, dan kunt u een bezwaarschrift indienen bij de gemeente.



Niet tevreden?

Bent u ontevreden over hoe u tijdens het keukentafelgesprek bent behandeld, of bent u verkeerd geïnformeerd? Bespreek het met uw consultant. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende van uw consultant. U kunt ook aankloppen bij de klachtenfunctionaris van de gemeente Heumen. Dit kan ook anoniem, maar dan kunnen we u niet laten weten wat we met uw klacht hebben gedaan.

U kunt ook terecht bij www.landelijkmeldpuntzorg.nl. Dit meldpunt geeft advies en informatie over afhandeling van klachten rondom de kwaliteit van zorg. Gaat uw klacht over hulp aan een jongere of gezin, dan kunt u ook naar de vertrouwenspersoon Jeugd gaan. Bel het AKJ: 088-55510000 (op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) of e-mail naar info@akj.nl.

www.heumen.nl

augustus 2018 | Aan de inhoud van deze folder kunt u geen rechten ontleen.