

Ontdek onze Dienst Maatschappelijk Werk - Sociale dienst

www.fsmb.be



**SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT
BRABANT**

Toegankelijke gezondheid voor iedereen!

Inhoud

Wat is de Dienst Maatschappelijk Werk?	3
Wat doet de Dienst Maatschappelijk Werk?	4
Directe hulp en ondersteuning	5
Begeleiding	6
Proactief	6
Wat kun je van ons verwachten?	7
Een laagdrempelig aanspreekpunt	7
Een persoonlijk dossier, met bescherming van je privacy	7
Respectvolle en vertrouwelijke ondersteuning	8
Deskundige dienstverlening	8
Wat zijn de andere diensten van de Sociale Dienst?	9
De Pensioendienst	10
Het Multidisciplinair Team	10
Het team Indicatiestellers Vlaamse Zorgverzekering	11
Waar kun je ons vinden?	12

WAT IS DE DIENST MAATSCHAPPELIJK WERK?

Officieel zijn wij de Dienst Maatschappelijk Werk, maar veel mensen kennen ons beter als de Sociale Dienst van het ziekenfonds.

Wij zijn een team van maatschappelijk werkers en geven sociaal advies. We luisteren, ondersteunen en begeleiden je. Indien nodig, verwijzen we je door naar gespecialiseerde diensten.

Iedereen kan gratis een beroep doen op onze hulp, maar we richten ons vooral op personen die problemen ondervinden door een handicap, ziekte of ouderdom, of vanuit een sociale kwetsbaarheid.

WAT DOET DE DIENST MAATSCHAPPELIJK WERK?

Heb je vragen over sociale voordelen, tegemoetkomingen of hulpmiddelen? Heb je door je gezondheid hogere kosten? Heb je nood aan extra hulp (aan huis of in de voorziening waar je verblijft)?

Onze maatschappelijk werkers helpen je graag verder met bovenstaande en andere vragen! Om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op je noden

of zorgen, kijken we eerst naar je verwachtingen, draagkracht en wensen. Op basis daarvan passen we onze hulpverlening aan.

Onze maatschappelijk werkers zijn bereikbaar via telefoon, tijdens de zitdagen of na afspraak. Alle nodige informatie vind je op p. 12.

De Dienst Maatschappelijk Werk is je eerste aanspreekpunt. Kunnen onze maatschappelijk werkers je niet helpen? Dan verwijzen zij je zeker door naar de meest geschikte dienst.

1. Directe hulp en ondersteuning Bieden

Onze maatschappelijk werkers luisteren naar je vragen en zoeken uit hoe ze je kunnen verderhelpen. Ze geven je informatie en advies over verschillende financiële tegemoetkomingen en sociale voordelen. Op die manier helpen we je om een maximum aan rechten te verkrijgen.

Zo kun je bij ons terecht voor informatie, advies en hulp over onder andere:

- > zorg, hulpmiddelen en woningaanpassingen voor ouderen of personen met een beperking;
- > tegemoetkoming van de zorgverzekering;
- > tegemoetkomingen voor personen met een handicap of zwaar zorgbehoevenden (inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT), integratietegemoetkoming (IT), tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) ...);
- > sociaal tarief voor telefonie en internet;
- > oplossingen omtrent mobiliteit (korting openbaar vervoer, een parkeerkaart voor personen met een beperking, mobiliteitshulpmiddelen, vervoer van mindermobielen...);
- > steun uit fondsen voor kankerpatiënten;
- > keuze voor een ouderenvoorziening;
- > vragen rond het levenseinde;
- > vragen rond omgaan met dementie;
- > hulp bij aanvragen van een tussenkomst via de aanvullende verzekering (bijvoorbeeld Medi'kids, herstelkuren en kort- en dagverblijven).

2. Begeleiding Bieden

Tijdens een begeleiding nemen we meer tijd om samen met jou de situatie te verkennen en een plan van aanpak op te stellen, zodat we tot oplossingen kunnen komen.

We houden hierbij rekening met je verwachtingen. Het gaat immers over jouw toekomst. We volgen je situatie stap voor stap op en sturen bij waar nodig. De manier waarop we dit aanpakken, hangt steeds af van de persoon en het probleem waarmee hij/zij te kampen heeft. Indien nodig, overleggen we met andere hulpverlenende organisaties en verwijzen we je door naar gespecialiseerde diensten.

We bieden onder meer:

- > zorgbegeleiding: we bekijken samen met jou welke thuiszorg, thuisverpleging, gezinszorg, poetshulp, uitleendienst... beschikbaar zijn om ervoor te zorgen dat je zo zelfstandig mogelijk kunt leven en thuis kunt blijven wonen;
- > psychosociale begeleiding bij verliesverwerking (ziekte, ongeval, handicap, overlijden...);
- > trajectbegeleiding om voor jou een hulpaanbod op maat uit te werken (bv. voor ouderen of personen met een handicap);
- > vroegtijdige zorgplanning en begeleiding rond het levenseinde;
- > de opmaak van een ondersteuningsplan voor de aanvraag van de persoonsvolgende financiering (door het VAPH).

3. Proactief werken

Op basis van bepaalde signalen, die kunnen wijzen op een vorm van hulpbehoefte, nemen we contact met jou

op en gaan we na of we jou of je mantelzorgers kunnen helpen.

WAT KUN JE VAN ONS VERWACHTEN?

1. Een laagdrempelig aanspreekpunt

Je kunt bij ons terecht voor al je hulpvragen. We werken gratis en voor iedereen, en ondersteunen je in je omgeving. Dit doen we door als Sociale Dienst aanwezig te zijn in verschillende kantoren van onze mutualiteit. Indien je jezelf moeilijk kunt verplaatsen, kunnen we ook een bezoek aan huis brengen.

2. Een persoonlijk dossier, met bescherming van je privacy

We openen een elektronisch dossier voor jou. Telkens wanneer je een beroep doet op onze dienst, voegen we nieuwe gegevens toe aan je dossier. In dat dossier staan je persoonlijke gegevens, de redenen waarom je onze hulp inroept en de stap(pen) die onze maatschappelijk werker genomen heeft of zal nemen.

Je hoeft je geen zorgen te maken, je persoonlijke gegevens worden beschermd. Al onze medewerkers moeten zich houden aan het beroepsgeheim. We geven je gegevens niet door aan mensen die je geen zorg kunnen bieden en vragen steeds je toestemming voordat we contact opnemen met derden in functie van je dossier.

Je hebt het recht om gratis de gegevens van je dossier in te kijken en om fouten te laten corrigeren of verwijderen. Dit vraag je aan via een brief.

3. Respectvolle & vertrouwelijke ondersteuning

We behandelen je steeds met het nodige respect en maken geen onderscheid op basis van huidskleur en politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging. Wij vragen aan jou om samen te werken met

de maatschappelijk werker, hem of haar te vertrouwen en eerlijk te zijn. Zo kunnen we jou het beste helpen. Het spreekt voor zich dat je de maatschappelijk werker respecteert net zoals hij of zij jou respecteert.

4. Deskundige en kwaliteitsvolle dienstverlening

Met kennis van de wetgeving, geven we je informatie over je sociale rechten en plichten. We adviseren je over de stappen die je kunt ondernemen en helpen je bij het opstellen van een dossier voor het verkrijgen van voordelen en tegemoetkomingen.



WAT ZIJN DE ANDERE DIENSTEN VAN DE SOCIALE DIENST?

Onze Sociale Dienst heeft, naast de Dienst Maatschappelijk Werk, ook maatschappelijk werkers in huis die gespecialiseerd zijn in bepaalde thema's. Indien nodig, verwijzen zij je door naar een gespecialiseerde medewerker.



1. De Pensioendienst

Wij zijn gespecialiseerd in de pensioenwetgeving en geven informatie over je pensioendossier. We helpen je onder meer bij:

- > het indienen van je aanvraag voor het rustpensioen, overlevingspensioen en IGO (Inkomensgarantie voor Ouderen);
- > het verzamelen van nodige bewijsstukken om de totaliteit van je loopbaan aan te tonen;
- > het nakijken van pensioenbeslissingen;
- > de berekening van je pensioenbedrag (behalve voor ambtenaren);
- > bemiddeling bij bevoegde pensioendiensten in geval van problemen;
- > vragen over vervroegd rustpensioen, vakantiegeld, toegelaten beroepsbepijgheden, het pensioen van (feitelijk) gescheiden echtgenoten enzovoort.

2. Het Multidisciplinair Team

Wij helpen je met je vragen voor het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Alle personen met een (vermoeden van) handicap, zowel minderjarigen als meerderjarigen, kunnen bij ons terecht met alle vragen rond hulpverlening van het VAPH:

- > budgetten van het VAPH: het persoonsvolgend budget of persoonlijk assistentiebudget;
- > individuele materiële bijstand (hulpmiddelen en woningaanpassingen);
- > zorg in voorzieningen of aan huis.



3. Team Indicatiestellers Vlaamse Zorgverzekering

Wij helpen je met een aanvraag voor een tegemoetkoming van de Vlaamse Zorgverzekering. Wij zijn gemachtigde indicatiestellers en gaan na of je recht hebt op een vergoeding van deze zorgverzekering. We bekijken wat je zelf nog kunt in het dagelijkse leven en voor welke taken je hulp nodig hebt (bijvoorbeeld voor het huishouden, vervoer en je persoonlijke hygiëne).

Indien je in aanmerking komt, kun je maandelijks een vergoeding van € 130 krijgen van de Vlaamse Zorgverzekering. Met deze vergoeding kun je een deel van je niet-medische kosten betalen wanneer je erg zorgbehoevend bent of lange tijd intensieve zorg nodig hebt.

WAAR KUN JE ONS VINDEN?

> AARSCHOT

Bogaardenstraat 25
3200 Aarschot
016 57 24 52

> ASSE

Stationsstraat 9
1730 Asse
02 460 51 99

> DIEST

Grote Markt 31
3290 Diest
013 66 78 14

> DILBEEK

Verheydestraat 1
1700 Dilbeek
02 569 29 76

> HAACHT

Stationsstraat 26
3150 Haacht
016 60 42 93

> HALLE

Molenborre 15
1500 Halle
02 361 72 21

> HERENT

Mechelsesteenweg 374
3020 Herent
016 30 17 98

> KAMPENHOUT

Stationsstraat 28
1910 Kampenhout
016 30 17 98

> KESSEL-LO

De Becker-Remylein 68
3010 Kessel-Lo
016 48 12 39

> LIEDEKERKE

Stationsstraat 1
1770 Liedekerke
053 66 79 34

> LEUVEN

Mechelsestraat 70
3000 Leuven
016 22 32 72

> LONDERZEEL

Markt 25
1840 Londerzeel
052 30 49 08

> OPWIJK

Marktstraat 22
1745 Opwijk
052 35 53 59

> RUISBROEK

Fabrieksstraat 14
1601 Ruisbroeck
02 377 38 85

> SINT-PIETERS-LEEUV

Gustave Gibonstraat 6
1600 Sint-Pieters-Leeuw
02 378 40 19

> SCHERPENHEUVEL-ZICHEM

Basilieklaan 3
3270 Scherpenheuvel
013 67 12 42

> STROMBEEK-BEVER

Sint-Amandsstraat 15
1853 Strombeek-Bever
02 267 80 78

> TERNAT

Gemeentshuisstraat 20
1740 ternat
02 582 30 87

> TIENEN

Grote Markt 42/1
3300 Tienen
016 81 17 78

> TREMELO

Schrieksebaan 18
3120 Tremelo
016 53 92 97

> VILVOORDE

Grote Markt 1
1800 Vilvoorde
02 251 26 76

> ZAVENTEM

Stationsstraat 113
1930 Zaventem
02 725 97 15

> ZOUTLEEUV

Grote Markt 24
3440 Zoutleeuw
011 68 44 75

JOUW MENING IS BELANGRIJK

Ben je tevreden over de dienstverlening of heb je een tip die onze dienstverlening kan verbeteren? Laat het ons weten! Loopt het niet zoals je wenst of ben je niet tevreden? Dan horen wij dat graag! We proberen je altijd zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het

gebeuren dat je minder of niet tevreden bent. Je kunt over onze dienstverlening praten met je maatschappelijk werker. Je opmerkingen worden vertrouwelijk behandeld. Indien je een klacht wenst in te dienen, moet je de volgende stappen ondernemen:

1 Meld je probleem aan een van onze maatschappelijk werkers. Vaak kunnen we het probleem op een eenvoudige manier samen oplossen. Indien dit niet het geval is, kun je een officiële klacht indienen.

2 Een officiële klacht kun je indienen via ons klachtenformulier (zie achterzijde). Je klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke. Binnen 15 werkdagen ontvang je een antwoord.

3 Indien je niet tevreden bent met het antwoord, kun je een klacht indienen bij onze Ombudsdienst en Kwaliteit van diensten (zie <https://www.fsmb.be/ombudsdienst-en-kwaliteit-van-diensten>).

4 Indien er binnen de dienst uiteindelijk geen oplossing wordt gevonden, kun je contact opnemen met het Agentschap Zorg & Gezondheid, Afdeling Preventie, Eerstelijns & Thuiszorg, Koning Albert II-laan 35 – bus 33, 1000 Brussel.

Voor meer informatie over onze dienstverlening, kun je contact opnemen met het diensthoofd van de dienst Maatschappelijk Werk:

Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant
t.a.v. diensthoofd Dienst Maatschappelijk Werk
Zuidstraat 111, 1000 Brussel
via telefoon: 02 546 14 40

Klachtenformulier

Datum:

Voornaam en naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Lidnummer Socialistische Mutualiteit Brabant (indien van toepassing):

.....

Omschrijving van de klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Handtekening:

Gelieve dit formulier af te geven op de dienst Maatschappelijk Werk of op te sturen naar:

Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant
t.a.v. Dienst Maatschappelijk Werk
Zuidstraat 111
1000 Brussel.

Verantwoordelijke uitgever: M. Michiels, Zuidstraat 111, 1000 Brussel
Redactie en vormgeving: infocom@fsmb.be
Foto's © iStock, Shutterstock
Editie: september 2017
Oplage: 8.400 exemplaren
Druk: IPM Printing

HOE KUN JE ONS BEREIKEN?

Je kunt de Dienst Maatschappelijk Werk op diverse manieren bereiken:

- > Bel voor een afspraak met een maatschappelijk werker in jouw buurt. Een afspraak bij jou thuis is ook mogelijk.
- > Kom langs tijdens onze zitdagen. Het overzicht van de zitdagen vind je terug op <https://www.fsmb.be/sociale-dienst>.
- > Stel een vraag via het contactformulier op onze website: <https://www.fsmb.be/contact>.

Jouw persoonlijk contact:

Het volledige overzicht met alle adressen en telefoonnummers vind je onder 'Waar kun je ons vinden?' van deze brochure (met indicatie van de rolstoeltoegankelijkheid).

Wens je meer info?

- > Raadpleeg onze webpagina: <https://www.fsmb.be/sociale-dienst>.
- > Contacteer ons via het nummer 02 546 15 12 (elke werkdag van 8.30 tot 12 uur en van 13.30 tot 16.30 uur, vrijdag tot 15 uur).