

Welkom bij B&A

Wmo Begeleiding



Inhoud

Welkomstwoord	pagina 3
Ondersteuningsplan	pagina 4
Privacy	pagina 5
Cliëntenraad	pagina 6
Klachtenprocedure	pagina 7



Welkom bij B&A!

Namens onze Wmo begeleiders, van harte welkom bij B&A.

Wij helpen u graag bij uw postzaken, huishouden, dagritme, gezondheid en dagbesteding. Samen met uw begeleider gaat u in gesprek over de inhoud van de ondersteuning en activiteiten in de dagbesteding. U bespreekt samen met uw begeleider hoe onze ondersteuning eruitziet en/of de activiteiten waar u aan deelneemt vanuit dagbesteding.

U leest in deze folder meer over het ondersteuningsplan wat u samen met uw begeleider gaat maken en hoe wij omgaan met persoonsgegevens. En we vertellen u meer over onze cliëntenraad en klachtenprocedure.



Ondersteuningsplan

Uw begeleider stelt samen met u een ondersteuningsplan op. Hierin staat bijvoorbeeld welke ondersteuning u nodig heeft, op welke momenten en wat uzelf en de mensen in uw omgeving kunnen doen. Uw mensen en behoeften vormen het uitgangspunt voor het begeleidingsplan, dit is altijd een op maat gemaakt plan.

Samen met uw begeleider neemt u het plan door, als het af is. Als u het eens bent met wat er in het ondersteuningsplan staat geschreven, zet u uw handtekening eronder. Als u tussentijds iets wilt veranderen in het plan, bespreekt u dit met uw begeleider en past hij of zij het eventueel aan.





Privacy

Wij gaan zeer zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om. Hiervoor hebben wij een privacystatement opgesteld. U vindt ons privacystatement in uw informatiemap. Hierin staat onder andere beschreven dat wij uw gegevens nooit aan derden zullen overhandigen en dat u zelf altijd uw gegevens in kunt zien, dat geldt bijvoorbeeld ook voor uw ondersteuningsplan.



Clëntenraad: Uw mening telt!

Wilt u meedenken over de inhoud van onze Wmo dienstverlening? Vindt u het interessant om hierover in gesprek te gaan? Ieder kwartaal organiseren wij een bijeenkomst waarin u uw ervaringen en feedback met ons kunt delen. Onderwerpen die ter sprake komen zijn privacy, kwaliteit van de begeleiding en dienstverlening, nieuwe ontwikkelingen binnen de Wmo en uiteraard eigen ingebrachte onderwerpen en ideeën. U kunt zich hiervoor opgeven via uw begeleider of via clëntenraad@bagroep.nl.

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best onze begeleiding zo veel mogelijk op uw vraag en behoefte af te stemmen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de begeleiding of de manier waarop er met u is omgegaan. Heeft u een klacht? Een gesprek met uw begeleider lost vaak al veel op. Bent u hier niet tevreden over? Dan kunt u terecht bij Mathilde Corsten, zij is directeur Wmo begeleiding en bereikbaar via m.corsten@bagroep.nl. Komt u er met haar niet uit? Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. Deze is onpartijdig en kijkt met u naar de beste manier om uw klacht op te lossen. U kunt hiervoor mailen naar: klachten@bagroep.nl.



B&A Wmo Begeleiding

Hoofdkantoor:
Bezuidenhoutseweg 161
Postbus 829
2501 CV Den Haag