



Ondersteuningsteam  
Bestwijzer

## Als er meer nodig is

Iedereen heeft wel eens een vraag over gezondheid of zorg, wonen of welzijn. Meestal kunt u met uw vraag terecht bij mensen die u al kent. Zoals op school, bij de huisarts, op het consultatiebureau, bij de wijkverpleegkundige of in Bestwijzer. Maar soms is er meer ondersteuning nodig. Dan kunnen wij, het Ondersteuningsteam Bestwijzer u verder helpen.



## Wat is het Ondersteuningsteam?

Het Ondersteuningsteam Bestwijzer is een samenwerking van de gemeente en zorg- en welzijnsorganisaties. Het team bestaat uit verschillende deskundigen. Bijvoorbeeld op het gebied van jeugdhulp, leven met een beperking, psychische klachten, zinvolle dagbesteding.

De medewerker van het Ondersteuningsteam Bestwijzer gaat samen met u op zoek naar de oplossing voor uw vraag of probleem. U krijgt persoonlijk advies, passend bij uw vraag en uw situatie. Hierbij wordt ook gekeken naar wat u zelf kunt doen om de situatie te verbeteren. Als het nodig is, wordt er extra hulp ingezet. Het Ondersteuningsteam Bestwijzer regelt hiervoor de toewijzing van de gemeente.

### Wie zit er in het Ondersteuningsteam bestwijzer?

Het Ondersteuningsteam Bestwijzer bestaat uit medewerkers van de volgende organisaties: Gemeente Best, Combinatie Jeugdzorg, Lumens, MEE, Novadic Kentron, GGzE, Zuidzorg en Welzijn Best en omgeving (WBO). De gemeente Best is verantwoordelijk voor het Ondersteuningsteam Bestwijzer.



## Zo werkt het Ondersteuningsteam



## Hoe werkt het Ondersteuningsteam?

-  **Vast contactpersoon** Binnen het Ondersteuningsteam Bestwijzer krijgt u één vast contactpersoon die u ondersteunt bij uw hulpvraag. Deze contactpersoon zorgt ervoor, samen met u, dat hulpverleners goed samenwerken en afstemmen. Dit voorkomt dat u en andere personen binnen uw huishouden onnodig te maken krijgen met veel verschillende partijen.
-  **Gezinsplan** Samen met uw contactpersoon stelt u een persoonlijk plan op naar aanleiding van uw hulpvraag. In dit plan, het gezinsplan, staat wat u zelf kunt doen om de problemen op te lossen en welke mensen of organisaties u hierbij kunnen helpen.
-  **Wat kunt u zelf?** Samen bespreken we wat er aan de hand is en waar u tegenaan loopt. Ook bespreken we welke mogelijkheden u heeft om uw situatie te verbeteren. Wat kunt u nog zelf? Wat kan een familielid, vriend, buurvrouw of iemand anders voor u doen? Zijn er activiteiten of voorzieningen in Best die u kunnen helpen? Welke hulp heeft u nog meer nodig?
-  **Wie kan u helpen?** Wij vragen u om voor het gesprek alle zaken op een rij te zetten. Vooral de dingen die goed gaan en die minder goed gaan en waarbij u ondersteuning nodig heeft. Verder is het goed om alvast te bedenken wie u met bepaalde zaken kan helpen. Het is goed om iemand te vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. Iemand die u vertrouwt en uw situatie goed kent. Bijvoorbeeld een goede kennis, familielid of mantelzorger.
-  **Welke mogelijkheden zijn er?** We bekijken samen met u de mogelijkheden van hulp of activiteiten die er zijn in Best. Uitgangspunt is het beantwoorden van uw hulpvraag.
-  **Uitvoering van het gezinsplan** Het gezinsplan is gemaakt, de doelen zijn geformuleerd. We gaan aan de slag en zullen regelmatig evalueren en indien nodig het plan bijstellen.

## Goed om te weten

### Veiligheid

Veiligheid van de kinderen in de gezinssituatie is belangrijk. Als er zorgen zijn over de veiligheid van kinderen handelen medewerkers vanuit het team volgens de meldcode kindermishandeling. Voor meer informatie zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>.

### Is er meer nodig?

Als uit het gezinsplan blijkt dat er zorg of ondersteuning wenselijk is, is een beschikking nodig voor een voorziening jeugdhulp. U vraagt de voorziening jeugdhulp aan bij de gemeente. Een aanvraagformulier hiervoor vraagt u op bij uw contactpersoon van het Ondersteuningsteam Bestwijzer. U krijgt dan van de gemeente een brief waarin staat of u deze vorm van zorg toegewezen krijgt. Bent u het niet eens met het besluit van de gemeente? Dan kunt u bezwaar maken. Hoe u dat doet, leest u in de beschikking. U behoudt altijd het recht om naast het plan zelfstandig een aanvraag voor een voorziening jeugdhulp in te dienen.

### Gezaghebbende ouders

Wij vragen in een eerste gesprek altijd naar de gezaghebbende ouders. Het is belangrijk om te weten of beide ouders gezag hebben. Een jeugdige vanaf 12 jaar mag meebeslissen op de keuzemomenten die we tegenkomen, samen met de gezaghebbende ouder(s). Een jeugdige vanaf 16 jaar mag ook zonder dat ouders erbij zijn, beslissingen nemen.

### Identiteitsbewijs

Bij een aanvraag hebben we het originele identiteitsbewijs nodig en noteren we een aantal gegevens. Dit is van belang omdat we dan zeker weten met wie we te maken hebben en dat u aan de gemeente Best verbonden bent.

### Clientondersteuning

U heeft recht op cliëntondersteuning. Op de website van de gemeente Best [www.gemeentebest.nl](http://www.gemeentebest.nl), staan de contactgegevens van de cliëntondersteuners. Een cliëntondersteuner kan u bijvoorbeeld helpen om de hulpvraag duidelijker te krijgen, keuzes te maken, de juiste hulp te organiseren en verschillende hulpsoorten op elkaar af te stemmen.

## Uw privacy goed beschermd

De gesprekken met leden van het Ondersteuningsteam Bestwijzer zijn vertrouwelijk. We delen de informatie uit het gesprek niet met andere hulpverleners zonder uw toestemming en/of de toestemming van uw kind (afhankelijk van de leeftijd van uw kind). Wij verwerken uw gegevens volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Dit betekent dat wij persoonsgegevens alleen met uw toestemming kunnen opvragen, vastleggen en delen. In uw dossier staan alleen die gegevens die u met uw contactpersoon heeft besproken. U hebt het recht om uw dossier in te zien.

### Wie ziet uw gegevens?

Uw persoonsgegevens worden door zo min mogelijk mensen ingezien. Alleen uw contactpersoon en de overige medewerkers van het Ondersteuningsteam Bestwijzer kunnen uw dossier inzien. De gemeente krijgt alleen de gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van uw vraag. Uw dossier wordt dus niet in zijn geheel gedeeld met anderen. Alle partijen behandelen uw gegevens uiterst zorgvuldig. De gemeente Best heeft daarover afspraken gemaakt met de betrokken partijen.

### Wat kunt u doen bij klachten?

Op het moment dat u ontevreden bent over de bejegening van een medewerker gaan we ervan uit dat u dit met de medewerker bespreekt. Als u er samen niet uit komt, kunt u een klacht indienen bij klachtencoördinator van de gemeente Best: [www.gemeentebest.nl](http://www.gemeentebest.nl).



# bestwijzer



## Contact

**Bezoekadres:** Zonnewende 173 5683 AB Best

**Postadres:** Postbus 50, 5680 AB Best

**Telefoon Ondersteuningsteam Bestwijzer:** 0499) 770 100

**E-mail Ondersteuningsteam Bestwijzer:** [ondersteuningsteam@bestwijzer.nl](mailto:ondersteuningsteam@bestwijzer.nl)

Ondersteuningsteam Bestwijzer