

# Ontdek ons Centrum Algemeen Welzijnswerk - Sociale dienst

[www.fsmb.be](http://www.fsmb.be)



**SOCIALISTISCHE MUTUALITEIT  
BRABANT**

Toegankelijke gezondheid voor iedereen!



# Inhoud

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



# WAT IS HET CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK?

Officieel zijn wij het Centrum Algemeen Welzijnswerk, maar veel mensen kennen ons beter als de Sociale Dienst van het ziekenfonds.

**W**ij zijn een team van maatschappelijk werkers en geven sociaal advies. We luisteren, ondersteunen en begeleiden jou. 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 HET CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK?

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.

Het Centrum Algemeen Welzijnswerk 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;
- > tegemoetkomingen voor personen met een handicap of zwaar zorgbehoevenden (inkomensvervangende tegemoetkoming (IVT), integratietegemoetkoming (IT), tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB) ...);
- > oplossingen omtrent mobiliteit (korting openbaar vervoer, een parkeerkaart voor personen met een beperking, mobiliteitshulpmiddelen, vervoer van mindermobielen...);
- > tegemoetkoming van de zorgverzekering;
- > sociaal tarief voor telefonie en internet;
- > 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.
- > psycho-sociale 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.

---

## 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. We 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 jou over de stappen die je kan ondernemen en helpen bij het opstellen van een dossier voor het bekomen van voordelen en tegemoetkomingen.



# WAT ZIJN DE ANDERE DIENSTEN VAN DE SOCIALE DIENST?

Onze Sociale Dienst heeft, naast het Centrum Algemeen Welzijnswerk, 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 de bevoegde pensioendiensten in geval van problemen;
- > vragen over vervroegd rustpensioen, vakantiegeld, toegelaten beroepsbezigheden, 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 persoonlijke assistentie budget;
- > 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 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 kan 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?

## > ANDERLECHT

Bergensesteenweg 805  
1070 Anderlecht  
02 522 90 67

## > ANDERLECHT

Sint-Guidocorso 13  
1070 Anderlecht  
02 523 10 81

## > BRUSSEL

Zuidstraat 111  
1000 Brussel  
02 546 15 12

## > ELSENE

Vleurgatsesteenweg 19  
1050 Elsene  
02 649 77 42

## > ETTERBEEK

Waversesesteenweg 704  
1040 Etterbeek  
02 649 21 78

## > GANSHOREN

Keizer Karellaan 105  
1083 Ganshoren  
02 428 87 30

## > JETTE

P. Timmermansstraat 1  
1090 Jette  
02 426 40 45

## > KOEKELBERG

St-Annakerkstraat 46  
1081 Koekelberg  
02 414 20 21

## > LAKEN

De Wandstraat 129  
1020 Laken  
02 262 16 83

## > MOLENBEEK

Gentsesteenweg 122  
1080 Molenbeek  
02 410 13 70

## > NEDER-OVER-HEEMBEEK

Fr. Vekemansstraat 190  
1120 Neder-Over-Heembeek  
02 268 45 81

## > SCHAARBEEK

Maarschalk Fochlaan 57  
1030 Schaarbeek  
02 215 22 66

## > SINT-AGATHA-BERCHEM

Gentsesteenweg 1160  
1082 St-Agatha-Berchem  
02 465 54 94

## > SINT-GILLIS

Waterloosesesteenweg 134  
1060 Sint-Gillis  
02 538 65 27

## > SINT-LAMBRECHTS-WOLUWE

Georges Henrilaan 192  
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe  
02 772 01 12

## > SINT-JOOST-TEN-NODE

(Bureau in Schaarbeek)  
Rogierlaan 87, 1030 Schaarbeek  
02 242 21 48

## > SINT-PIETERS-WOLUWE

Baron A. D'Huartlaan 1  
1150 Sint-Pieters-Woluwe  
02 772 01 12

## > UKKEL

Alsebergsesteenweg 736  
1180 Ukkel  
02 344 57 96

## > VORST

Brusselsesteenweg 51  
1190 Vorst  
02 332 16 95

# 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 de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad, Louizalaan 183, 1050 Brussel.

Voor meer informatie over onze dienstverlening, kun je contact opnemen met het diensthoofd van het Centrum Algemeen Welzijnswerk:

Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant  
t.a.v. diensthoofd Centrum Algemeen Welzijnswerk  
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 het Centrum Algemeen Welzijnswerk  
of op te sturen naar:

Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant  
t.a.v. Centrum Algemeen Welzijnswerk  
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: 5.100 exemplaren  
Druk: IPM Printing

# HOE KUN JE ONS BEREIKEN?

Je kunt het Centrum Algemeen Welzijnswerk 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).