

HOE KAN JE ONS BEREIKEN?

- Via je plaatselijk LM-kantoor
- Telefonisch en via e-mail

NIET TEVREDEN?

We streven ernaar om al onze leden steeds een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Ben je ondanks onze inspanningen niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons dan weten. Aan de hand van jouw klachten kunnen we onze dienstverlening blijven verbeteren.

OP WELKE MANIER KAN JE EEN KLACHT INDIENEN?

Je kan een klacht indienen via ons klachtenformulier dat je kan vinden in onze kantoren en op onze website www.lm.be. Je kan het ingevulde formulier mailen naar 403-qualitycontrol@mutplus.be of per post versturen naar LM MUTPLUS.be, dienst Quality Control, Koninginneplein 51/52, 1030 Brussel.

Je ontvangt steeds een schriftelijk antwoord. De uitgebreide klachtenprocedure kan je op onze website terugvinden.

V.U. Philip Willems, LM MUTPLUS.be, Koninginneplein 51/52, 1030 Brussel, juni 2023

*Voor ieder
LevensMoment...*

DMW LM MUTPLUS.be

Voor Brussel en zijn 19 gemeenten:

02/209.48.63

Voor de provincie Vlaams-Brabant:

02/209.48.10

socia@mutplus.be

Koninginneplein 51/52

1030 Brussel

De verwerking en bescherming van je persoonsgegevens gebeurt zoals dat omschreven staat in de privacyverklaring van de Liberale Mutualiteit. Dit gebeurt volledig in regel met de meest recente Belgische en Europese wetgeving. Met de verwerking van gegevens bedoelen we concreet: de gegevens en informatie die je bezorgt (of die we ontvangen van een andere bron, zoals het ziekenfonds of een overheidsdienst) en die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening, noteert en bewaart de dienst in jouw elektronisch dossier. Je persoonsgegevens, contactgegevens of een onderdeel van jouw dossier geeft de dienst door aan een andere dienst die je hulp of verzorging kan bieden, met jouw toestemming. Dat kan een dienst van het ziekenfonds zijn, maar ook een dienst of persoon buiten het ziekenfonds. Als er wordt verwacht of je recht hebt op bepaalde sociale voordelen of uitkeringen, maakt de dienst ook gebruik van deze gegevens. Conform de regelgeving worden persoonsgegevens gewoonlijk 5 jaar bewaard, medische gegevens 30 jaar.



DMW
DIENST MAATSCHAPPELIJK WERK
EEN TEAM VAN
MAATSCHAPPELIJK ASSISTENTEN
EN ERGOTHERAPEUTEN

ONZE DIENST MAATSCHAPPELIJK WERK IS GRATIS EN VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK!

ADVIES OMTRENT WONINGAANPASSING

Onze hulp- en dienstverlening richt zich specifiek naar personen met een verminderde zelfredzaamheid ten gevolge van ziekte, handicap, ouderdom of sociale kwetsbaarheid, en hun mantelzorgers. Onze maatschappelijke assistenten en ergotherapeuten helpen u op een discrete en professionele manier. In onze zorgwinkel MATPLUS vind je al het nodige medisch of sanitair materiaal. Neem alvast een kijkje op www.matplus.be

INFORMATIE, ADVIES EN ONDERSTEUNING IN DE THUISZORG

Vragen gelinkt aan de mutualiteit? Uitkeringen? Administratieve bijstand? Erkenning mensen met een beperking? Sociale voordelen? Rechtsbijstand? Thuiszorg? Ergotherapeutische begeleiding? Noodoproepsysteem? Contacteer ons! We organiseren permanenties binnen de regio of we komen bij u langs als het nodig is.

Annie (76 jaar) is **alleenwonend** en zwaar **zorgbehoevend**. Hilde, haar dochter, neemt momenteel het grootste deel van de zorg voor Annie op. Els, maatschappelijk werker van LM MUTPLUS.be, bespreekt met Annie en Hilde waar ze het moeilijk mee hebben. Hilde geeft aan dat de zorg voor haar moeder moeilijk verloopt en komt zich bevragen over de mogelijkheden tot ondersteuning. Beiden werden geïnformeerd en ondersteund bij het inschakelen van enkele **thuiszorgdiensten**. Op korte termijn werden er professionele hulpverleners aan huis ingeschakeld. Zo heeft Hilde, naast de zorg voor haar moeder, weer wat tijd voor zichzelf. Ook ging Els na op welke **financiële tussenkomsten** ze eventueel recht hebben.



ADVIES OMTRENT HULPMIDDELEN

Een handicap of ziekte kan je leven grondig veranderen. Het vraagt energie en tijd om dit een plaats te geven. Onze maatschappelijk werkers en ergotherapeuten kunnen je helpen bij het opstellen van een hulpverleningsplan, steeds rekening houdend met jouw wensen en mogelijkheden.

Kaatje (25 jaar) raakte betrokken bij een zwaar **verkeersongeval**. Na een **langdurige ziekenhuisopname** en **revalidatie** ging ze opnieuw naar huis. Kaatje heeft **veel ondersteuning** nodig. Iris, de maatschappelijk werker van LM MUTPLUS.be, werkt samen met Kaatje en haar gezin een plan uit zodat Kaatje, gezien haar situatie, toch zo **zelfstandig** mogelijk kan **thuis wonen**.

In overleg met Kaatje en haar gezin vragen we een persoonsvolgend budget en een budget voor hulpmiddelen aan bij het **Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap** (VAPH).

ONZE ZORGWINKEL MATPLUS

MATPLUS is onze zorgwinkel voor de verhuur en de verkoop van o.a. medisch en sanitair materiaal. Leden van LM MUTPLUS.be genieten van **15% korting**. Surf naar www.matplus.be, bel naar 02 759 70 42 of mail naar mat@mutplus.be

WAARVOOR KAN JE BIJ ONS GRATIS TERECHT?

Informatie en advies over:

- Financiële en sociale tegemoetkomingen (integratie- en inkomensvervangende tegemoetkoming, de verschillende zorgbudgetten binnen de Vlaamse sociale bescherming, financiële steun bij kanker, ...).
- De erkenning van je handicap (parkeerkaart en andere sociale voordelen ...).
- het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) en Integrale Jeugdhulp
- Hulpmiddelen (bv. rolwagen, personenalarmsysteem)
- Woningaanpassing
- ...

Onderzoek zorgbehoevendheid

Vroegtijdige zorgplanning en bespreking van noden op lange termijn

Ergotherapeutische begeleiding in je thuissituatie

Dementiekundige dienstverlening

Indien we niet de gepaste hulpverlening kunnen bieden, verwijzen we jou door naar de juiste hulp.