

MEEDOEN EN ZELFSTANDIG BLIJVEN



Vraag

U stelt een vraag bij het Wmo-loket of bij Sociaal Wijkteam.



Telefonisch contact

Een medewerker neemt telefonisch contact met u op.

Vraag beantwoord?

Ja!

Nee! Maak een afspraak

De medewerker maakt een afspraak met u voor een huisbezoek.

Huisbezoek

De medewerker komt bij u thuis om te kijken wat er al in uw omgeving bestaat en om voor u passende oplossingen te bespreken.

Tip: Het kan fijn zijn om iemand uit uw omgeving te vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Er wordt veel besproken en dan is het goed als een vertrouwd persoon meeluistert en meepraat.

Tip: Denk al vast na over uw situatie en vraag. Vaak helpt het als u eerst uw hulpvraag bespreekt met iemand uit uw omgeving die uw situatie goed kent.

Gespreksverslag

Binnen 6 weken ontvangt u per post een verslag van het gesprek, met daarop uw aanvraag.

Mee eens?

Zet uw handtekening onder het verslag en stuur het retour.

Officiële aanvraag

Uw ondertekende verslag is uw officiële aanvraag.

Oneens?

Geef op het verslag aan wat u aangevuld of gewijzigd wilt hebben. Stuur uw verslag met handtekening terug. Uw aanvullingen en wijzigingen maken nu deel uit van uw officiële aanvraag.

Besluit gemeente

Het besluit van de gemeente (beschikking) krijgt u per post toegestuurd.

Toekenning

De gemeente stemt in met uw aanvraag en onderneemt actie.

Afwijzing

U heeft 6 weken de tijd om in bezwaar te gaan.

Belangrijke adressen en telefoonnummers

Gemeente Haarlem
Zijlvest 39
2011 VB Haarlem

Team Wmo voorzieningen
Telefoon: 023-511 4368
www.haarlem.nl/wmo-zorg-en-welzijn

Sociaal wijkteams
www.sociaalwijkteamhaarlem.nl

Wijkteam Boerhaavewijk en Meerwijk
Wijkcentrum De Ringvaart
Floris van Adrichemlaan 98
Telefoon: 023-543 0991

Wijkteam Europawijk en Molenwijk
Rivièraplein 4
Telefoon: 023-543 0992

Wijkteam Slachthuisbuurt, Amsterdamsebuurt en Van Zeggelenbuurt
Het Broederhuis
Nagtzaamplein 67
Telefoon: 023-5430993

Wijkteam Parkwijk en Zuiderpolder
Voormalige Viersprong
Prinses Beatrixdreef 2
Telefoon: 023-543 0994

Wijkteam Noord – Noord
De Horizon
Ambonstraat 2
Telefoon: 023-543 0995

Wijkteam Noord – Zuid
De Schakel
Pijnboomstraat 17
Telefoon: 023-543 0996

Wijkteam Centrum en Rozenprieel
Buurtcentrum De Tulp
Voortingplantsoen 56
Telefoon: 023-543 0997

Wijkteam Zuid-West
Trefpunt 't Trionk
Van Oosten de Bruinstraat 60
Telefoon: 023-543 0998

Gratis cliëntondersteuning
Vraag het Sociaal Wijkteam of kijk op de sociale kaart
www.socialekaarthaarlem.nl

Tandem, Centrum voor Mantelzorgondersteuning
Telefoon 023-89 10 610
Contactformulier op de site:
www.tandemmantelzorg.nl/contact of kijk op www.helpenzorgen.nl

BUUV
Raaks 36 BG te Haarlem
Telefoon: 023-551 7845
Website: www.buuv.nu

U heeft een hulpvraag gesteld. Deze folder geeft u informatie over wat de gemeente samen met u gaat doen om tot een passende oplossing te komen. Met de gekozen ondersteuning kunt u langer zelfstandig blijven en meedoen aan de samenleving. Lees deze informatie goed door. De tekening op de voorkant laat in het kort zien wat er gebeurt.

01 02

Uw hulpvraag

U heeft een Wmo-hulpvraag gesteld. Naar aanleiding hiervan neemt een medewerker van de afdeling Wmo contact met u op. Na een kort telefonisch onderzoek beoordeelt de medewerker of uw vraag meteen beantwoord kan worden. Als uw vraag niet direct afgerond kan worden, komt de medewerker bij u op huisbezoek. Een goede voorbereiding op het telefonisch onderzoek of een huisbezoek is belangrijk. Het doel van het gesprek is om duidelijk te krijgen welke problemen u tegenkomt, wat u nodig heeft en wat uw omgeving daaraan kan bijdragen.

03

Voorbereiding op het huisbezoek

U kunt zich op het gesprek voorbereiden door zelf alvast na te denken over uw thuissituatie en hulpvraag. Vaak helpt het als u uw hulpvraag eerst met iemand uit uw omgeving bespreekt die uw situatie goed kent. Dit kan een partner, familielid, buur of goede vriend zijn. Probeer samen een antwoord te geven op de volgende vragen:

- Wat kunt u zelf (nog)?
- Wat heeft u nodig?
- Heeft u zelf een voorstel voor de oplossing van uw hulpvraag?
- Zijn er mensen in uw omgeving die u kunnen helpen?
- Zijn er (vrijwilligers-)organisaties waar u hulp van kunt krijgen?

Handig is om die antwoorden op te schrijven, dan heeft u ze bij de hand tijdens het gesprek met de medewerker.

04

Niet alleen

Het kan fijn zijn om een vertrouwd persoon uit uw omgeving te vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Er wordt veel besproken en dan is het goed als iemand meeluistert en meepraat. Lukt het u niet iemand uit uw eigen omgeving te vragen om het gesprek voor te bereiden en wilt u het gesprek niet alleen voeren, vraag dan gratis cliëntondersteuning. (kijk voor meer informatie onder het kopje gratis cliëntondersteuning)

Resultaat

Tijdens het huisbezoek is met u besproken wat de beste oplossing is voor uw probleem. Daarbij wordt gekeken naar uw situatie en omstandigheden. Wat kunt u niet meer zelf doen in of om uw huis en wat kunt u nog wel, woont u alleen of met meer mensen, heeft u hulp uit uw omgeving of kan dit geregeld worden. Wat de beste oplossing is verschilt per persoon. Het kan zijn dat voor uw buurman of -vrouw met hetzelfde probleem een andere oplossing passend is.

Eerst kijken wat er al is in uw omgeving

In Haarlem zijn diverse organisaties actief op het terrein van welzijn, zoals Dock, Haarlem Effect of BUUV. Deze organisaties bieden allerlei activiteiten

waar u mensen kunt ontmoeten. Er zijn gezamenlijke maaltijden, creatieve workshops, computerinloop en bewegingsactiviteiten. Iedereen is welkom en u heeft hiervoor geen verwijzing nodig van de huisarts of gemeente. Voor sommige activiteiten betaalt u een kleine eigen bijdrage. Op de digitale sociale kaart vindt u het aanbod binnen de gemeente(n). Er is veel keus maar als u twijfelt, kunt u de medewerkers van de Sociaal Wijkteams vragen met u mee te kijken. Er is altijd een Sociaal Wijkteam bij u in de buurt.

05 06 07 08 09 10

De oplossing

Na uw gesprek met de medewerker ontvangt u binnen (maximaal) 6 weken het gespreksverslag. Hierin staat beschreven wat u heeft besproken en de mogelijkheden om uw hulpvraag op te lossen met mensen uit uw omgeving en voorzieningen in uw buurt. Lukt dit niet, dan stelt de gemeente u een andere passende oplossing voor: dit noemen we een maatwerkvoorziening.

Bent u het eens met het gespreksverslag, dan ondertekent u dit en stuurt u het terug. Bent u het niet eens met het voorstel, schrijf dan in het verslag uw

aanvulling of wijziging. Uw aanvulling en wijziging maken deel uit van het verslag. Stuur daarna het verslag met uw handtekening terug, dit is uw officiële aanvraag. Na ontvangst van uw officiële aanvraag, kan de gemeente een besluit nemen. Dit besluit heet een beschikking en deze krijgt u altijd per post toegestuurd. Als de gemeente instemt met uw aanvraag, wordt – in overleg met u – opdracht gegeven aan een leverancier om de voorziening te leveren (bijvoorbeeld een aantal uren huishoudelijke hulp).

Klacht of bezwaar

Het kan zijn dat de gemeente het niet eens is met uw aanvullingen op het verslag. Als dit zo is, ontvangt u een afwijzende beschikking. Bent u het daar niet mee eens, dan kunt u in bezwaar gaan. De folder 'Klacht of bezwaar? Laat het weten!' geeft hierover meer informatie.

Gratis cliëntondersteuning

Bij een gesprek met de Wmo-medewerker of bij het opschrijven van uw vragen is het fijn om u te laten helpen door iemand die u vertrouwt. Heeft u niemand in uw omgeving dan kunt u ook een cliëntondersteuner vragen u te helpen.

De cliëntondersteuner kan:

- ondersteuning bieden bij het aanvragen van zorg en ondersteuning;
- helpen met uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden brengen;
- meegaan naar gesprekken;
- helpen bij het zoeken naar de juiste informatie;
- uitleggen hoe een aanvraag verloopt;
- helpen bij het maken van eigen keuzes;
- meedenken en helpen zoeken naar oplossingen met mensen in de eigen omgeving;
- meedenken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt;
- helpen als u het oneens bent met de zorg of ondersteuning die u krijgt.

Cliëntondersteuning is gratis. Bij het Sociaal Wijkteam in uw buurt kunt u vragen naar cliëntondersteuning. Andere organisaties die cliëntondersteuning bieden vindt u in de digitale sociale kaart. Zie achterzijde van deze folder.

Mantelzorgondersteuning

Veel mensen worden ondersteund door een mantelzorger uit de eigen omgeving, bijvoorbeeld een familielid, bekende of buur. Zij helpen op vrijwillige basis. Denk aan uw administratie, het verzorgen van maaltijden, persoonlijke verzorging of het vervoer naar huisarts of ziekenhuis. Mantelzorg betekent dat de ondersteuning voor langere tijd en regelmatig wordt gegeven. Hebt u een mantelzorger? Vraag of uw mantelzorger bij het gesprek met de gemeente aanwezig is. Er kan dan meteen besproken worden of uw mantelzorger ondersteuning nodig heeft. Bijvoorbeeld een parkeervoorziening voor uw mantelzorger (alleen als u in het centrum woont) of goedkope extra huishoudelijke ondersteuning (€7,50 per uur), want het is fijn als uw mantelzorger de ondersteuning aan u kan blijven volhouden.

Tandem ondersteunt mantelzorgers

Tandem is een organisatie die ondersteuning biedt aan mantelzorgers in Zuid-Kennemerland, waaronder Haarlem en Zandvoort. Zij doen dit door het bieden van informatie en advies, emotionele ondersteuning, begeleiding, lotgenotencontact, workshops en bemiddeling bij de inzet van vrijwilligers. Ook jonge en

werkende mantelzorgers kunnen bij Tandem terecht. Voor meer informatie en advies kunnen u en uw mantelzorger contact opnemen met Tandem. Zie achterzijde van deze folder.

Zorg in natura of Persoonsgebonden budget

Als de oplossing voor uw vraag een maatwerkvoorziening is, kunt u ervoor kiezen deze geleverd te krijgen 'in natura'. In natura betekent dat u de voorziening via één van de leveranciers krijgt waarmee de gemeente een contract heeft. U maakt zelf een keuze voor één van deze leveranciers. Verder hoeft u niets te doen. De rekening wordt voor u betaald. U kunt ook kiezen voor een persoonsgebonden budget (pgb). In dat geval kiest u uw eigen leverancier, deze hoeft geen contract te hebben met de gemeente. Ook kunt u met een pgb iemand inzetten uit uw omgeving. U bent met een pgb zelf verantwoordelijk voor het regelen en betalen van de ondersteuning. Ook moet u de gemaakte kosten kunnen bewijzen. Deze vorm van hulp vraagt dat u zelf de administratie doet. Denkt u daar goed over na. Kiest u voor een pgb? Lees dan de folder 'Persoonsgebonden budget (pgb)'.

De eigen bijdrage

Als u een maatwerkvoorziening krijgt via de gemeente, betaalt u hiervoor een eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is afhankelijk van een aantal dingen, bijvoorbeeld uw inkomen, uw vermogen, uw gezinssituatie en de kosten van het hulpmiddel of ondersteuning. De eigen bijdrage is nooit hoger dan de kosten van de voorziening. Voordat de gemeente u een voorziening verstrekt, hoort u eerst wat de totaal geschatte kosten zijn en wat de eigen bijdrage is.

U betaalt geen eigen bijdrage voor:

- een rolstoel;
- voorzieningen voor kinderen tot 18 jaar (met uitzondering van grote woningaanpassingen).

De hoogte van de eigen bijdrage

Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) bepaalt de hoogte van de eigen bijdrage. Dit is een onafhankelijke instantie die gebruik maakt van informatie van de Belastingdienst over uw inkomen (tot twee jaar terug). Is uw verzamelinkomen of vermogen aanzienlijk gewijzigd ten opzichte van twee jaar geleden, dan kunt u het CAK om een herziening vragen van uw maximale eigen bijdrage.

Factuur

Elke vier weken krijgt u een factuur in de vorm van een acceptgiro. Maakt u voor het eerst gebruik van een voorziening, dan kan het drie maanden duren voordat het CAK u een acceptgiro stuurt. Houd er daarom die eerste periode rekening mee dat u in één keer de kosten voor twaalf weken moet betalen. De kosten kunnen daarom oplopen.

Bereken uw eigen bijdrage

U kunt bij het CAK de hoogte van uw eigen bijdrage opvragen. Bel gratis naar het CAK via tel. 0800 – 1925 (tijdens kantooruren). Houd de volgende gegevens bij de hand:

- uw gegevens over inkomen en vermogen;
- uw Burgerservicenummer;
- de prijs van de voorziening zoals die vermeld staat in uw beschikking.

U kunt ook zelf uw eigen bijdrage berekenen via een rekenprogramma op de website van het CAK: www.hetcak.nl. Onder het kopje 'Bereken uw eigen bijdrage' vindt u 'Rekenprogramma voor hulp of zorg thuis'. De Wmo-medewerker kan samen met u ook een proefberekening maken. U moet dan wel openheid van zaken geven over uw inkomen en vermogen. Uiteraard wordt hier vertrouwelijk mee omgegaan. Uw gegevens worden niet

voor andere doeleinden gebruikt. Let wel op dat dit proefberekeningen zijn. De uiteindelijke factuur kan hoger of lager uitvallen.

Meer informatie

Hebt u vragen over uw inkomen of vermogen, bel dan gratis met de Belastingtelefoon: 0800 – 0543.

Financiële tegemoetkomingen

Voor mensen met een laag inkomen kan het moeilijk zijn om de eindjes aan elkaar te knopen, zeker als u een (chronische) ziekte of een handicap heeft. De gemeente heeft verschillende regelingen die mensen met een laag inkomen financieel kunnen ondersteunen.

Regeling tegemoetkoming bij ziekte en handicap

Als u (chronisch) ziek of gehandicapt bent, kunt u een tegemoetkoming krijgen voor de kosten van het eigen risico van uw zorgverzekering of uw eigen bijdragen voor Wmo-voorzieningen. Kijk voor meer informatie en de voorwaarden op www.haarlem.nl/tegemoetkoming-bij-ziekte-en-handicap

De HaarlemPas

Als u de HaarlemPas heeft, is het aanvragen van regelingen een stuk eenvoudiger. Kijk voor informatie op www.haarlem.nl/haarlempas

Extra's voor Haarlemmers met een krappe beurs

De gemeente biedt ook op andere terreinen financiële ondersteuning. Hierover kunt u zich laten informeren door de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid of via de website: www.haarlem.nl/regelingen-bij-krappe-beurs.

Sociaal Wijkteam, dichtbij

Uw hulpvraag kunt u ook stellen bij het Sociaal Wijkteam in uw buurt. Ieder team heeft een Wmo-medewerker. U kunt bij het Sociaal Wijkteam terecht met vragen over wonen, financiën, langdurige werkloosheid of activiteiten die u wilt ondernemen. In het Sociaal Wijkteam werken verschillende organisaties samen. Naast de Wmo-medewerker heeft ieder team een medewerker Werk en Inkomen, maatschappelijk dienstverleners, een wijkverpleegkundige, een welzijnswerker en een MEE-consulent. Een van deze medewerkers kijkt samen met u hoe uw hulpvraag beantwoord kan worden en of familie, vrienden of burens hierbij kunnen helpen. Het Sociaal Wijkteam is gevestigd bij u in de wijk en is daarom ook goed bekend met het aanbod van activiteiten en ondersteuning in uw buurt.