



Gemeente Amsterdam

Zorg en ondersteuning thuis of in de wijk waar krijgt u allemaal mee te maken?

Maatschappelijk werkers, cliëntondersteuners, huisartsen, wijkverpleegkundigen, (woon)begeleiders en vrijwilligers werken met elkaar samen om u de beste zorg en ondersteuning te bieden, dicht bij u in de wijk. Deze samenwerking noemen we Wijkzorg.

Waar krijgt u mee te maken als u zorg of ondersteuning ontvangt?

Als u zorg of ondersteuning aan huis of in de wijk ontvangt, dan krijgt u met verschillende zaken te maken. Hieronder staan de belangrijkste met een korte uitleg.

Deze flyer gaat niet over hulp bij het huishouden. Hiervoor is een aparte brochure beschikbaar.

Persoonlijk plan

Voordat u zorg en ondersteuning aan huis of in de wijk krijgt, heeft u altijd eerst een gesprek met uw hulpverlener. Dan bespreekt u samen wat u zelf of met anderen kunt doen en wat de hulpverlener voor u kan regelen. Het is handig om voor het gesprek uw ideeën over de zorg en ondersteuning die u nodig hebt op te schrijven. Dit noemen we het persoonlijk plan. U kunt het persoonlijk plan meenemen naar het gesprek met uw hulpverlener, zodat u het samen kunt bespreken.

Klanthouder

Als u voor verschillende vragen hulp krijgt of als u voor langere tijd hulp ontvangt, dan krijgt u één vaste contactpersoon. Deze contactpersoon noemen we uw klanthouder. Uw klanthouder houdt contact met de hulpverleners en geeft eventuele wijzigingen in uw situatie aan hen door.

Ondersteuningsplan

Wanneer u voor langere tijd hulp ontvangt, wordt er samen met u een ondersteuningsplan gemaakt. Op dat moment wordt ook een klanthouder aangewezen. Uw klanthouder schrijft samen met u op welke ondersteuning u nodig hebt. In het ondersteuningsplan staat wat u zelf kunt doen en waar mensen uit uw omgeving u mee kunnen helpen. Ook staat er welke hulp u krijgt van hulpverleners, zoals een wijkverpleegkundige of maatschappelijk werker. Regelmatig bespreekt uw klanthouder deze afspraken met u. Als er iets verandert in uw situatie past u samen de afspraken in het ondersteuningsplan aan. Zo ontvangt u steeds de juiste zorg.

Als u ondersteuning voor een korte periode nodig hebt, dan krijgt u geen ondersteuningsplan maar een verslag van het gesprek met uw klanthouder. In het verslag staan de afspraken die tijdens het gesprek zijn gemaakt.

Clïëntondersteuner

Misschien vindt u het prettig als er iemand met u meegaat naar het gesprek met uw hulpverlener. Of als iemand u helpt bij het nemen van beslissingen. U mag altijd iemand uit uw omgeving meenemen naar het gesprek, zoals een buurman of een familielid. Als u niemand uit uw omgeving kunt meenemen, dan kunt u een cliëntondersteuner vragen om mee te gaan. Dit kan iemand zijn van de maatschappelijk dienstverlener in uw buurt of van MEE. U kunt hiervoor ook terecht bij een belangenbehartiger, zoals Cliëntenbelang Amsterdam. Als u behoefte hebt aan een cliëntondersteuner, geef dit dan aan bij uw hulpverlener. U kunt ook zelf contact opnemen met een cliëntondersteuner.

Maatwerk- en algemene voorzieningen

Als uw vraag naar ondersteuning specialistisch is, komt u in aanmerking voor een maatwerkvoorziening. Dat kan bijvoorbeeld als u een bijzondere psychiatrische achtergrond of een zintuigelijke beperking heeft. Voor een maatwerkvoorziening is een indicatie nodig. Voor maatwerkvoorzieningen betaalt u in veel gevallen een eigen bijdrage in de kosten. De hoogte van de eigen bijdrage is onder andere afhankelijk van uw inkomen.

Het kan ook zijn dat u gebruik kunt maken van een algemene voorziening in de wijk. Dat is een dienst of activiteit waarvoor u geen indicatie nodig hebt. Voor een algemene voorziening hoeft u ook geen eigen bijdrage te betalen. Uw klanthouder kan u aanmelden voor een algemene voorziening of u direct deze ondersteuning bieden.

Privacy

De informatie die u deelt met uw klanthouder mag niet zonder uw toestemming gedeeld worden met andere hulpverleners. Door het ondersteuningsplan te tekenen, geeft u die toestemming voor het delen van uw gegevens. Uw klanthouder mag de informatie dan delen met andere hulpverleners waar u contact mee hebt.

Keuzevrijheid

U mag altijd zelf bepalen van welke organisatie u zorg of ondersteuning krijgt. Het kan voorkomen dat u een gesprek hebt met iemand van een bepaalde organisatie over uw wensen en behoeften, maar dat u de ondersteuning van een andere organisatie wil ontvangen. Geef dit dan aan bij uw hulpverlener. U kunt altijd wisselen van organisatie.

Second opinion

Bent u het niet eens met wat er in uw ondersteuningsplan staat? Adviseert uw klanthouder u iets anders dan u zou willen? Dan hebt u recht op een second opinion. Uw situatie wordt dan door een andere hulpverlener opnieuw bekeken en er wordt samen met u een nieuw ondersteuningsplan opgesteld. U krijgt hiermee ook een andere klanthouder. Als u het na de second opinion nog niet eens bent met de genomen beslissing, dan kunt u een bezwaarprocedure starten via de gemeente Amsterdam.

Klachten

Als u een klacht hebt, dan meldt u dat bij de hulpverlener of de organisatie waar u de klacht over hebt. Elke organisatie heeft een eigen klachtenregeling. Vraagt u daar gerust naar.

Als u uw klacht liever direct bij de gemeente wilt melden of u hebt een klacht over de gemeente, dan kunt u bij de gemeente terecht. Meldt uw klacht via:

klachten_wzs@amsterdam.nl of bel met de **Wmo Helpdesk, 0800-0643** (gratis, op werkdagen tussen 08.00 - 18.00 uur).