



Publieks- samenvatting Wmo

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Waar gaat dit over?	2
Hoofdstuk 2 Hoe krijgt u toegang tot ondersteuning vanuit de gemeente?	3
Stap 1 uw melding	3
Zelf melden of namens u	3
Stap 2 het gesprek en onderzoek	3
In het gesprek kijken we eerst naar uw vraag, wat is er nodig?	3
Daarna kijken we naar oplossingen, met als startpunt: hoe houdt u de regie?	4
Daarna bespreken we mogelijke oplossingen in uw omgeving	4
En we bespreken we of u aanvullend oplossingen nodig heeft van de gemeente	4
Stap 3 de uitkomst van ons onderzoek	4
Stap 4 na het onderzoek kunt u eventueel een aanvraag doen	5
Stap 5 ons besluit	5
Wat moet er in ons besluit staan als u ondersteuning krijgt?	5
Wat als wij niet op tijd besluiten?	5
Bent u het niet eens met ons besluit op uw aanvraag?	5
Wat doen we met uw bezwaar?	6
Bent u het niet eens met de uitkomst van uw bezwaar?	6
Hoofdstuk 3 Zorgvuldige verwerking van uw persoonsgegevens en privacy	7
Wie ontvangen uw gegevens?	8
Vragen over gegevens	8
En wat nu als u toch ontevreden bent over de omgang met uw gegevens?	8
Hoofdstuk 4 Welke ondersteuning is er mogelijk?	9
Welke ondersteuning op maat is er vanuit de Wmo?	10
In het algemeen: wanneer kunt u ondersteuning op maat krijgen?	10
Wanneer krijgt u geen ondersteuning op maat?	10
Individuele begeleiding en dagbesteding	11
Hulphond	12
Huishoudelijke ondersteuning	12
Kortdurend verblijf (respijtzorg)	12
Beschermd wonen	12
Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang	12
Vervoer	12
Aanpassingen aan uw woning	12
Hoofdstuk 5 Wat zijn de regels voor het persoonsgebonden budget (pgb)?	13
Kunt u zelf uw ondersteuning regelen en het pgb beheren?	13
Een pgb voor individuele begeleiding, dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning, kortdurend verblijf en beschermd wonen	14
Een pgb voor een woningaanpassing of een hulpmiddel	16
Hoofdstuk 6 Heeft u een klacht, of wilt u meebeslissen?	18
Hoe kunt u meepraten over de Wmo?	18
Hoe kunt u het melden als er iets misgaat bij uw ondersteuning of het hulpmiddel?	18
Vermoedt u fraude of kwaliteitsproblemen?	18
Welke zaken meldt de zorgaanbieder of leverancier zelf?	19
Heeft u een klacht over uw aanvraag Wmo?	19
Hoofdstuk 7 Wat controleert de gemeente?	20
Wat moet u zelf doen?	20
Wanneer kunnen wij een beslissing over ondersteuning intrekken of aanpassen?	20

HOOFDSTUK 1

Waar gaat dit over?

U heeft een vraag over ondersteuning om langer thuis te wonen of deel te nemen aan de maatschappij.

Aan een antwoord werken wij met u samen. Wij doen dat met een gesprek. Een gesprek over wat uw ondersteuningsvraag is en hoe wij dat samen, eventueel met anderen, kunnen oplossen. Wij luisteren goed, wij zoeken naar hoe u de regie over uw leven houdt en mee kunt doen. Wij vinden kwaliteit van leven belangrijk. En wij vertrouwen u in wat u denkt nodig te hebben.

Wij denken creatief met u mee en gaan niet uit van standaard oplossingen. Wij kijken met u naar wat in uw persoonlijke situatie een passende oplossing is. En wat redelijk is. Ook de mogelijkheden van de gemeente zijn niet onbeperkt.

Hoe verloopt het gesprek? Hoe geven we een antwoord op uw vragen? Dit staat beschreven in verschillende regelingen en regels. Voor u ligt een samenvatting van de belangrijkste regels uit een aantal wetten. Dit zijn de Verordening Maatschappelijke ondersteuning, de Nadere regels, de procedure rond bezwaar en beroep en regels rondom privacy.

Wij benoemen de belangrijkste punten voor ons en voor u. Hierdoor weet u waar wij ons aan houden en hoe wij in bepaalde situaties zullen handelen.

Alleen de wetten en de originele verordening en de Nadere regels, geven u rechten. Deze verordening en nadere regels gelden vanaf 8 oktober 2022.

Kunt u zelf niet op het internet? Dan kunt u naar één van de wijkteams komen. U kunt hen bereiken via telefoonnummer 14 036.



Hoe krijgt u toegang tot ondersteuning vanuit de gemeente?

In dit hoofdstuk leest u hoe u de gemeente om ondersteuning vraagt en wat er daarna gebeurt.

Stap 1 | uw melding

ZELF MELDEN OF NAMENS U

Heeft u ondersteuning nodig om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen en om deel te nemen aan de maatschappij? Dan kunt u dat zelf of namens u laten melden bij het wijkteam. Wij streven ernaar om binnen 5 werkdagen contact met u op te nemen. Wij laten u dan weten dat we uw melding hebben gekregen. Vanaf de datum van de melding heeft het wijkteam 6 weken de tijd om uw melding te onderzoeken.

Stap 2 | het gesprek en onderzoek

Heeft het wijkteam uw melding gekregen? Het onderzoek doen wij daarom samen met u zo:

- De gemeente voert een gesprek met u op basis van wederzijds vertrouwen. Om te doen wat nodig is en wat werkt. Om echt passende ondersteuning te bieden waar u mee geholpen bent. Wij zoeken samen met u hoe u de regie over uw leven houdt en mee kunt doen. Wij vertrouwen u in wat u denkt nodig te hebben. We nemen in dit gesprek de tijd om goed te luisteren naar uw verhaal en uw vragen.
- We nodigen u zo snel mogelijk uit voor dit gesprek. Dit gesprek voeren we het liefste bij u thuis of in een andere voor u prettige omgeving.
- U kunt natuurlijk iemand meenemen naar dit gesprek. Bijvoorbeeld een familielid, of een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit kan een vrijwilliger zijn, of een professional van bijvoorbeeld Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning Almere. U vindt hen op www.ocoalmere.nl of u kunt ze bereiken via 036-2002158. Het wijkteam geeft u hierover meer informatie.
- Wij verzamelen alleen die gegevens die wij nodig hebben om te beoordelen welke ondersteuning het beste bij u past.
- Hebben wij geen toegang tot noodzakelijke gegevens? Dan vragen wij u ons de gegevens te sturen. Of wij vragen uw toestemming om de gegevens van een ander te krijgen. Bijvoorbeeld van uw huisarts.
- Wij vragen nooit meer dan nodig is. En wij slaan alleen gegevens op die echt nodig zijn voor ons onderzoek naar uw ondersteuningsvraag. In hoofdstuk 3 staat hierover meer. Wij zullen dat ook aan u uitleggen.

IN HET GESPREK KIJKEN WE EERST NAAR UW VRAAG, WAT IS ER NODIG?

Centrale vragen daarbij zijn de volgende:

- Wat is uw vraag om ondersteuning? U weet zelf het beste wat u (weer) nodig heeft om regie te behouden.
- Welke beperkingen heeft u om uzelf te redden of om mee te doen in de maatschappij?
- Wat heeft u nodig om zelfstandig te wonen of deel te nemen aan de maatschappij?
- Wat moet daarvoor worden geregeld?

DAARNA KIJKEN WE NAAR OPLOSSINGEN, MET ALS STARTPUNT: HOE HOUDT U DE REGIE?

We zoeken samen met u naar hoe u de regie over uw leven houdt en mee kunt doen, kwaliteit van leven vinden we belangrijk. Wij gaan uit van wat u kunt. Kunt u dat met ondersteuning nog verbeteren of behouden? Wat is het verloop van uw beperking? We bespreken of u zelf kunt kopen wat u nodig heeft. Bijvoorbeeld een product, een dienst, een activiteit of iets anders. Is het mogelijk dat u extra vaardigheden kunt leren? Of krijgt u het bijvoorbeeld lichamelijk juist steeds zwaarder?

DAARNA BESPREKEN WE MOGELIJKE OPLOSSINGEN IN UW OMGEVING

Wij kijken met u of en hoe uw vrienden, kennissen, burens kunnen helpen. Heeft u mensen die u kunnen helpen? Kan de gemeente hen helpen u beter te helpen? Wat hebben zij nodig om u te blijven helpen?

Daarna bespreken we hoe u nog meer kunt worden geholpen. Wij bespreken met u welke mogelijkheden er allemaal zijn in Almere. Bijvoorbeeld buurthuizen en allerlei vrijwilligersprojecten. Kan bijvoorbeeld een Leenscootmobiel of de Buurthopper u helpen bij een vraag naar vervoer? En ook: wat kan uw zorgverzekering voor u betekenen?

EN WE BESPREKEN OF U AANVULLEND OPLOSSINGEN NODIG HEEFT VAN DE GEMEENTE

Wij bespreken of en hoe de gemeente u aanvullend op deze ondersteuning kan helpen. De oplossingen kunnen hand in hand gaan en zijn altijd gebaseerd op wat voor u in uw situatie in redelijkheid het meest passend is! We bespreken ook de mogelijkheid om te kiezen voor een persoonsgebonden budget, een pgb. Bij een pgb krijgt u geld om zelf de ondersteuning te regelen.

Stap 3 | de uitkomst van ons onderzoek

Wij gebruiken alleen de noodzakelijke informatie die wij hebben verzameld in het onderzoek. Een verslag van het onderzoek sturen wij u toe. Na dit onderzoek komt er een advies over welke ondersteuning in uw geval het meest passend is binnen redelijke grenzen.



Stap 4 | na het onderzoek kunt u eventueel een aanvraag doen

Staat er in het verslag van het onderzoek dat u aanvullend individuele Wmo-ondersteuning van de gemeente nodig heeft? Dan kunt u het verslag ondertekenen en terugsturen.

Bent u het niet eens met de uitkomst of weergave van het onderzoek? Ook dan kunt u een aanvraag doen voor Wmo-ondersteuning. U schrijft dan een brief aan de gemeente. Hierin legt u uit waarom u vindt dat u wel Wmo-ondersteuning van de gemeente nodig heeft. Of meer Wmo-ondersteuning.

Stap 5 | ons besluit

Zodra wij uw ondertekende verslag of aanvraag binnen hebben, beslissen wij binnen 2 weken of u Wmo-ondersteuning krijgt.

WAT MOET ER IN ONS BESLUIT STAAN ALS U ONDERSTEUNING KRIJGT?

In de brief met onze beslissing staat in ieder geval het volgende:

- Of u individuele Wmo-ondersteuning krijgt.
- Welke ondersteuning u krijgt en hoeveel.
- Wie u dat gaat geven.
- Wat het doel daarvan is.
- Wanneer u het krijgt.
- Voor hoelang u het krijgt.
- Hoe u het krijgt.
- Welke regels erbij horen.
- Welke rechten u heeft.

WAT ALS WIJ NIET OP TIJD BESLUITEN?

Wij besluiten natuurlijk het liefste op tijd. Hebben wij meer tijd nodig om een goede, weloverwogen beslissing te nemen op uw aanvraag? Dan sturen wij u een brief. Hierin staat dan dat we maximaal twee weken langer doen over ons besluit.

Beslissen wij niet op tijd op uw aanvraag? U kunt ons dan in gebreke stellen. Bijvoorbeeld door het speciale Formulier ingebrekestelling in te vullen. Hierin vraagt u ons binnen 2 weken alsnog een beslissing te nemen. Beslissen wij daarna nog niet, dan hebt u recht op een vergoeding (dwangsom).

BENT U HET NIET EENS MET ONS BESLUIT OP UW AANVRAAG?

Ons besluit is gebaseerd op het gesprek dat wij met u en eventueel anderen hebben gevoerd. En soms ook op uw eigen onderzoek of dat van professionals. Bent u het niet eens met het besluit dat wij uiteindelijk nemen? Dan kunt u binnen 6 weken na de verzending van ons besluit een bezwaarschrift indienen. Dat kan op 2 manieren:

- Digitaal via de website van de gemeente.
- Per post, bij de Bezwaarschriftencommissie, Postbus 200, 1300 AE Almere.

Zet in uw brief de volgende informatie:

- Uw naam en adres.
- De datum.
- Uw handtekening.
- Een omschrijving of kopie van het besluit.
- De reden waarom u het niet eens bent met dit besluit.

WAT DOEN WE MET UW BEZWAAR?

Uw bezwaar komt bij een onafhankelijke bezwaarschriftencommissie. De voorzitter en de leden werken niet bij de gemeente Almere. Daarna belt een juridisch adviseur van deze commissie u. Deze adviseur bespreekt met u wat uw situatie is en waar om u het niet eens bent met het bezwaar. En hoe de gemeente het beste kan omgaan met uw bezwaar. De juridisch adviseur kijkt dus zonder vooroordeel, samen met u, naar uw bezwaar.

In sommige gevallen is er een passende oplossing mogelijk. Het kan ook zijn dat u behoefte hebt aan een persoonlijk gesprek. Of u wilt een toelichting op het genomen besluit. De juridisch adviseur vertelt ook wat er gebeurt als de commissie het bezwaarschrift formeel verder behandelt.

De afhandeling van het bezwaar duurt maximaal 18 weken. De duur hangt af van de manier waarop we uw bezwaar bespreken.

BENT U HET NIET EENS MET DE UITKOMST VAN UW BEZWAAR?

Bent u het niet eens met de beslissing op uw bezwaar? Dan kunt in beroep gaan. Doe dit binnen 6 weken na dat datum van de beslissing op uw bezwaar. U schrijft daarvoor een brief aan de rechtbank Midden-Nederland, afdeling Bestuursrecht, Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.

Zet in uw brief de volgende informatie:

- Uw naam en adres.
- De datum.
- Uw handtekening.
- Een beschrijving het besluit waartegen u in beroep gaat.
- De reden waarom u het niet eens bent met het besluit.
- Een kopie van de brief waarin de beslissing op uw bezwaar staat.
Let op: het kost geld om in beroep te gaan.



HOOFDSTUK 3

Zorgvuldige verwerking van uw persoonsgegevens en privacy

Als u naar het wijkteam komt, gaan we netjes met uw gegevens om. Dat is uw recht en onze plicht. Wij moeten weten wat nodig is, maar niet te veel.

Vanaf het eerste moment willen wij weten waarmee we u kunnen helpen, wat uw 'doel' is. Daarvoor hebben wij één of meer gesprekken nodig. Soms is het doel heel snel duidelijk. En soms is het best ingewikkeld en moeten wij dingen uitzoeken, samen met u.

Wij leggen u uit wat wij doen met uw informatie. U mag daar ook zelf naar vragen. Dan leggen wij het uit of laten wij het aan u zien. En als u dingen ziet die echt niet kloppen, of die u liever niet wilt, dan kijken wij samen met u of dat anders kan.

Wat wij bespreken en uitvinden bewaren wij in uw dossier, maar dat doen wij alleen als dat nodig is om uw doel te bereiken. Wat wij opschrijven, daar mag u ook naar vragen. En in uw dossier mogen alleen u en mensen kijken die de informatie in uw dossier nodig hebben voor hun taak. En ook alleen als dat echt nodig is om uw doel te bereiken.

U mag altijd vragen welke gegevens wij over u hebben bewaard. Wel alleen uw eigen gegevens. U mag ook vragen om gegevens te laten verwijderen. Wij verwijderen ze als die niet echt nodig zijn. Gegevens die niet kloppen, moeten wij aanpassen. Sommige gegevens moeten wij verplicht bewaren, ook dat leggen wij u dan uit. Dat kan bijvoorbeeld nodig zijn als u later meer of andere ondersteuning wilt hebben.



Krijgt u Wmo-ondersteuning? Dan moeten wij uw gegevens na afloop van de ondersteuning 15 jaar bewaren. Als wij geen Wmo-ondersteuning geven, bewaren wij uw gegevens 5 jaar. Daarna vernietigen wij uw persoonsgegevens.

WIE ONTVANGEN UW GEGEVENS?

Wij delen noodzakelijke persoonsgegevens met verschillende organisaties. Maar alleen als het nodig is om uw ondersteuningsvraag te beoordelen. En om de ondersteuning te geven. Zo moeten wij van de wet persoonsgegevens delen met bijvoorbeeld het Centraal Administratiekantoor, de Sociale Verzekeringsbank, uw zorgverleners, de Belastingdienst en zorgverzekeraars.

VRAGEN OVER GEGEVENS

Wilt u meer weten over de bescherming van uw persoonsgegevens en de rechten die u heeft? Kijk dan in onze algemene privacyverklaring. Heeft u naar aanleiding daarvan nog vragen of opmerkingen? Neem dan gerust contact op met de afdeling Zorg en Welzijn van de gemeente Almere via info@almere.nl

EN WAT NU ALS U TOCH ONTEVREDEN BENT OVER DE OMGANG MET UW GEGEVENS?

Wij verwerken uw gegevens zorgvuldig. Het kan gebeuren dat u vindt dat wij het niet goed hebben gedaan. Als u daaraan twijfelt, kunt u terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming, die is onafhankelijk en behandelt uw klacht vertrouwelijk. U kunt dan mailen naar fg@almere.nl.



HOOFDSTUK 4

Welke ondersteuning is er mogelijk?

In dit hoofdstuk leest u welke ondersteuning u kunt krijgen vanuit de Wmo. En hoe wij beoordelen welke ondersteuning u kunt krijgen.

Er zijn 2 soorten ondersteuning, algemene ondersteuning en ondersteuning op maat. De ondersteuning kan bestaan uit:

- Hulpmiddelen, bijvoorbeeld trapliften en scootmobielen.
- Diensten, bijvoorbeeld begeleiding en huishoudelijke ondersteuning.

Algemene ondersteuning: wat doet de gemeente zodat u dingen zelfstandig of samen met anderen kunt regelen? Wij zorgen dat iedere inwoner deze ondersteuning kan krijgen:

- Voorlichting op allerlei terreinen.
- Advies en informatie via bijvoorbeeld sociaal raadslieden.
- Het wijkteam dat helpt om bij de juiste ondersteuning te komen.
- Ondersteuning die gratis voor iedereen beschikbaar is en waar u gewoon zo naar binnen kunt lopen voor een gesprek en activiteiten.
- Als u mantelzorg krijgt, hulp voor de mantelzorger. Zodat die het kan volhouden.

De wijkteams kunnen u hierover meer vertellen. Niet voor elke inwoner is dit voldoende passende ondersteuning. Voor die inwoners is er daarbij ondersteuning op maat.



WELKE ONDERSTEUNING OP MAAT IS ER VANUIT DE WMO?

De gemeente biedt de volgende soorten ondersteuning op maat:

- Individuele begeleiding.
- Dagbesteding met of zonder vervoer.
- Kortdurend verblijf.
- Huishoudelijke ondersteuning.
- Beschermd wonen.
- Maatschappelijke opvang.
- Vervoer.
- Aanpassingen aan uw woning.
- Hulpmiddelen.

IN HET ALGEMEEN: WANNEER KUNT U ONDERSTEUNING OP MAAT KRIJGEN?

De ondersteuning op maat moet voldoen aan deze eisen:

- De ondersteuning moet doen wat nodig is, een oplossing bieden voor uw vraag.
- De ondersteuning moet ervoor zorgen dat u zich zoveel mogelijk zelf kunt redden.
- De ondersteuning moet ervoor zorgen dat u kunt meedoen in de maatschappij.
- Zijn er meer zorgaanbieders geschikt? Of zijn meer soorten ondersteuning passend voor u? Dan kiest de gemeente de goedkoopste oplossing.

Wij bekijken verder met u of er nog andere manieren zijn die u aanvullend kunnen helpen. Bijvoorbeeld via het welzijnswerk of mensen in uw omgeving.

WANNEER KRIJGT U GEEN ONDERSTEUNING OP MAAT?

In deze situaties, of voor dit deel van uw vraag, krijgt u aanvullend geen ondersteuning op maat:

- U heeft het al. Bijvoorbeeld u heeft zelf al een traplift of scootmobiel gekocht, uw woonruimte aangepast, of iemand ingehuurd die uw huis schoonmaakt. Hiermee lost u zelf al iets op waar wij dan geen oplossing meer voor hoeven te geven.
- U kunt het zelf kopen of krijgen wat u nodig heeft. Anderen zonder beperking kunnen dat ook eenvoudig kopen en voor hen zou dat even duur zijn. Bijvoorbeeld een fiets of een magnetron.
- De ondersteuning is vanwege uw beperking onveilig voor uzelf of voor anderen. Of uw beperking kan er erger door worden.
- U heeft niet goed meegewerkt aan ondersteuning of behandelingen. En het was niet gek om die medewerking wel van u te vragen. Daardoor heeft u nu ondersteuning nodig, of extra veel ondersteuning nodig.
- Het was te voorzien geweest dat u deze ondersteuning op maat nodig zou hebben. En u had dingen kunnen doen om te voorkomen dat u deze ondersteuning op maat nodig zou hebben.
- U heeft eerder een hulpmiddel van ons gekregen en u vraagt nu een nieuw hulpmiddel om het oude te vervangen. Maar het oude hulpmiddel werkt nog goed en is niet versleten. Is uw hulpmiddel verloren gegaan en is dat niet uw schuld? Dan kunt u wel een nieuw hulpmiddel krijgen.
- U vraagt ondersteuning aan die buiten Nederland wordt gegeven. Dit vergoeden wij niet, tenzij deze buitenlandse ondersteuning heel belangrijk is om uw doel te bereiken.
- U woont niet meer thuis, u gaat bijvoorbeeld naar een verpleeghuis. Of naar een soortgelijke instelling. U krijgt via het zorgkantoor geld om zorg in te kopen.

INDIVIDUELE BEGELEIDING EN DAGBESTEDING

Heeft u moeite om structuur en regelmaat in uw dagelijkse bestaan aan te brengen? Mist u bepaalde vaardigheden om u zelfstandig te redden of deel te nemen aan samenleving? Dan kunt u individuele begeleiding vragen, bijvoorbeeld om u met deze dingen te helpen:

- Activiteiten in het dagelijks leven, bijvoorbeeld leren hoe u zelf uw huis schoon en netjes kunt houden.
- Wat u geleerd heeft tijdens een behandeling toepassen in het dagelijks leven.
- Ondersteuning bij geld verdienen en uitgeven.
- Ondersteuning bij nieuwe mensen leren kennen.

Individuele begeleiding, basis en specialistisch

Met individuele begeleiding leert u dingen of helpen wij u dingen in uw leven te veranderen. Of om te zorgen dat uw situatie niet slechter wordt. En dat u de dingen die u heeft geleerd, blijft doen.

Wij bekijken of er basisbegeleiding of specialistische begeleiding nodig is. Dit hangt af van deze dingen:

- Wat kunt u zelf?
- Welke kennis en vaardigheden van een begeleider zijn er nodig in uw situatie?
- Gaat het om heel moeilijke situaties, gedrag of emoties?

Dagbesteding

Dagbesteding bestaat uit activiteiten overdag met een groep mensen, onder begeleiding van begeleiders.

- U ontmoet andere mensen en heeft een invulling van uw dag.
- De dagbesteding ondersteunt vaak de individuele begeleiding. Wat u leert tijdens begeleiding, kunt u verder oefenen tijdens dagbesteding.
- Soms bereidt de dagbesteding u voor op werk. Betaald werk of vrijwilligerswerk.
- Krijgt u mantelzorg? Dan kan dagbesteding ervoor zorgen dat uw mantelzorger het kan volhouden.



HULPHOND

In enkele gevallen krijgt u van de gemeente een persoonsgebonden budget voor een hulphond. Dit kan bijvoorbeeld als individuele begeleiding u niet genoeg helpt om deel te nemen aan de maatschappij.

HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING

Hierbij gaat het om een schoon en leefbaar huis. Met u bekijken wij welke huishoudelijke taken u zelf kan doen of leren. Huishoudelijke ondersteuning is er als aanvulling op wat u zelf kunt doen in huis. U krijgt dus geen werk(st)er in huis. Kunt u bepaalde activiteiten nog zelf doen? Of met ondersteuning van iemand uit uw omgeving? Dan neemt de huishoudelijke ondersteuner deze niet over.

KORTDUREND VERBLIJF (RESPIJTZORG)

Dit is logeren in een instelling met als doel dat de mantelzorger even rust heeft. En daardoor de zorg beter kan volhouden. Het kan hierbij gaan om

- Een gepland verblijf van bijvoorbeeld 24 uur.
- Een ongepland verblijf als een mantelzorger u opeens niet meer kan helpen.

BESCHERMD WONEN

Beschermd wonen is een vorm van wonen voor mensen van 18 jaar of ouder die door psychische of psychosociale problemen 24 uur per dag ondersteuning nodig hebben. Dit kan op 2 manieren:

- In een instelling. Dit gebeurt als er de hele dag en nacht toezicht nodig is.
- In een vorm van zelfstandig wonen. Dit gebeurt als begeleiding op afstand of op afroep genoeg is.

MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN VROUWENOPVANG

Dit is opvang en begeleiding voor mensen en gezinnen die dakloos of thuisloos zijn. Deze situatie is meestal ontstaan door meerdere problemen die elkaar beïnvloeden. Door de opvang komt er rust in zo'n situatie. En daardoor kan iemand werken aan herstel.

VERVOER

U kunt op verschillende manieren ondersteuning krijgen bij vervoer.

- Collectief vervoer. Dit is bijvoorbeeld Wmo-vervoer in een busje.
- Een individuele oplossing. Bijvoorbeeld een scootmobiel, rolstoel of driewiel fiets. U kunt zo'n individuele oplossing krijgen als andere oplossingen voor u niet werken. Bijvoorbeeld de Buurthopper of boodschappenbezorging. Krijgt u een individuele oplossing? Dan letten we er ook op of uw gezondheid slechter kan worden. U kunt dan bijvoorbeeld later een aangepaste fiets inruilen voor een rolstoel. Het kan ook zijn dat een driewiel fiets toch beter helpt bij uw gezondheid dan een scootmobiel.

AANPASSINGEN AAN UW WONING

Een aanpassing aan de woning is bijvoorbeeld een traplift. Of een verbouwing waardoor u overal met een rolstoel kunt komen. U krijgt de aanpassing aan de woning als u door een beperking een probleem hebt in uw woning. En als u dit niet zelf kunt oplossen. Door de aanpassing wordt de woonruimte bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar voor zo normaal mogelijk gebruik. Vraagt u een aanpassing van uw woning aan? Dan kijken wij ook naar andere oplossingen. Bijvoorbeeld verhuizen naar een meer geschikte woning.

Wat zijn de regels voor het persoonsgebonden budget (pgb)?

De gemeente heeft ondersteuning ingekocht bij een groot aantal zorgaanbieders en leveranciers. Hebben wij volgens u niet de juiste ondersteuning voor uw situatie? Dan kunt u kiezen voor een persoonsgebonden budget, een pgb.

Met een pgb kunt u zelf ondersteuning kopen als:

- Deze van goede kwaliteit is.
- U of uw vertegenwoordiger kan de ondersteuning goed en verantwoord zelf regelen.
- U of uw vertegenwoordiger kan het pgb beheren.

KUNT U ZELF UW ONDERSTEUNING REGELEN EN HET PGB BEHEREN?

Bij een pgb moet u zelf meer regelen dan wanneer u gebruik maakt van onze ondersteuning. Daarom moet u of uw vertegenwoordiger deze dingen kunnen:

- Een goed overzicht houden van uw eigen situatie.
- Weten welke regels er horen bij een pgb. Die leggen we u uit.
- Beoordelen of de ondersteuning uit het pgb bij u past.
- Zelf een hulpmiddel of zorgverlener zoeken en kiezen.

Wilt u uw pgb gebruiken voor individuele begeleiding, dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning, kortdurend verblijf of beschermd wonen? Dan moet u ook deze dingen kunnen:

- Een eenvoudige overzichtelijke pgb-administratie bijhouden.
- Bellen en mailen over het pgb met de gemeente Almere, de Sociale Verzekeringsbank en zorgverleners.
- Zelf afspraken maken, deze afspraken bijhouden en zorgen dat iedereen zich er aan houdt.
- Zelf de ondersteuning regelen met 1 of meer zorgverleners.
- Zorgen dat de zorgverleners die voor u werken, weten wat ze moeten doen en wat u wanneer van hen nodig heeft.
- Weten wat u moet doen als werkgever of opdrachtgever van een zorgverlener.

Voor u kiest voor een pgb, raden wij aan de website van Per Saldo (www.pgb-test.nl) te bekijken en daar de vaardigheidstest te doen.

EEN PGB VOOR INDIVIDUELE BEGELEIDING, DAGBESTEDING, HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING, KORTDUREND VERBLIJF EN BESCHERMD WONEN

Hoe vraagt u een pgb aan?

Wilt u een pgb voor individuele begeleiding, dagbesteding, huishoudelijke ondersteuning, kortdurend verblijf en/of beschermd wonen? Dan begint dat altijd met een melding. U belt of schrijft het wijkteam dat u ondersteuning nodig hebt van de gemeente.

1. Het wijkteam streeft ernaar binnen 5 werkdagen met u een afspraak te maken en voert met u een gesprek: u onderzoekt samen wat u nodig heeft, zoals hierboven in hoofdstuk 2 staat beschreven. In dat gesprek kunt u aangeven dat u een pgb wilt. U krijgt dan een korte uitleg wat u moet kunnen en weten voor een pgb.
2. Wilt u een pgb voor deze ondersteuning? Vul dan de formulieren hieronder in. U vindt ze op onze website:
 - Een uitvoeringsplan.
 - Een aanvraagformulier Zorgaanbieder Persoonsgebonden budget.
 - De zorgovereenkomst met uw zorgverlener.
3. Vervolgens houden wij met u een Bewuste keuze gesprek. In dit gesprek bekijken we met u of uw vertegenwoordiger of een pgb inderdaad bij u past. Kan de zorgaanbieder de zorg geven die u nodig heeft? En kunt u of uw vertegenwoordiger zelf een pgb beheren? Deze eerste 3 stappen duren bij elkaar maximaal 6 weken. Wij weten nu het volgende:
 - Waar bent u in redelijkheid het beste mee geholpen?
 - Wat zijn de doelen waaraan u wilt werken?
 - Wat gaat de pgb-aanbieder doen, hoeveel en wanneer?
 - Wat is de kwaliteit van de zorgaanbieder?
 - Hoe kunt u of uw vertegenwoordiger goed een pgb beheren?
4. Na deze gesprekken krijgt u het verslag van het onderzoek.
5. U of uw vertegenwoordiger vraagt een pgb aan. Dit doet u door ons de formulieren uit stap 3 op te sturen.
6. Hebben wij alle informatie die we nodig hebben? Dan krijgt u binnen 2 weken een brief met onze beslissing of u het pgb krijgt. Was de informatie niet volledig? Dan kan het langer duren voor u een beslissing krijgt.



Wie mag de ondersteuning geven?

U mag de ondersteuning laten geven door een professional of u mag een bekende betalen om de ondersteuning te geven.

Wanneer is iemand een professional?

U mag altijd ondersteuning inkopen van een professional. Met een professional bedoelen we:

- Iemand die voor u werkt namens een zorginstelling. Deze persoon heeft diploma's die op onze lijst in de Nadere regels staan en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Iemand die als zelfstandige zonder personeel (zzp'er) werkt. Deze persoon heeft de juiste diploma's en een VOG.

Let op: is uw zorgverlener een professional? Maar is deze persoon ook familie? Bijvoorbeeld een ouder of een oom? Of een huisgenoot? Dan zien wij deze persoon altijd als een bekende en niet als een professional. Ook als deze persoon zelf een bedrijf heeft dat een zorgaanbieder is.

Hoeveel betalen we aan een professional?

- Wij betalen maximaal 85% van het bedrag per uur waarvoor wij zelf ondersteuning inkopen bij zorgaanbieders. Dus wij betalen wat uw zorgverlener vraagt, tot dit maximum. U mag eventueel zelf bijbetalen.
- Bij Beschermd wonen betalen wij maximaal 90% van het bedrag per uur dat wij zelf zouden betalen voor begeleiding, dagbesteding en groepsbegeleiding. De kosten voor huisvesting trekken we hiervan af.
- U betaalt de zorgverlener per gewerkt uur. Dus geen vast maandloon of maandbedrag.

Hoeveel betalen we aan een bekende van u?

U mag een bekende betalen om u de ondersteuning te geven die u nodig heeft. Een bekende is bijvoorbeeld een familielid of huisgenoot. Eigenlijk iedereen die niet in dienst is bij een zorgaanbieder of een eigen bedrijf in de zorg heeft.



De ondersteuning moet wel aan een aantal eisen voldoen.

- Het resultaat van de ondersteuning is even goed als het resultaat van professionele ondersteuning. Of beter.
- De ondersteuning moet van goede kwaliteit zijn.
- De ondersteuning moet in redelijkheid passen bij wat u nodig heeft.
- De ondersteuning moet veilig zijn en effect hebben.
- We betalen voor deze ondersteuning 120% van het minimum uurloon voor een persoon van 22 jaar of ouder.
- Deze persoon is 22 jaar of ouder en mag in totaal maximaal 40 uur per week ondersteuning geven aan cliënten.

Wat gebeurt er na ons besluit? Wat moet u verder nog regelen?

Hebben wij besloten dat u een pgb krijgt? Dan regelt u het pgb verder met de Sociale verzekeringsbank. Het geld zetten wij voor u klaar bij de Sociale Verzekeringsbank. Uw zorgverlener krijgt het geld van de Sociale Verzekeringsbank. U heeft nog wel met ons te maken op deze momenten:

- Aan het einde van uw pgb. We bespreken dan uw zorg en uw pgb.
- Als u uw pgb wilt verlengen.
- Als wij uw financiële administratie controleren. Deze controle houden wij jaarlijks onder een willekeurige groep mensen. U kunt daar toevallig bij horen. Wij vragen u een financiële administratie bij te houden. Dat kan al een heel simpel schrift zijn:

Datum	Begin	Eind	Totaal	Aanbieder
02-01-2023	09:00	10:00	01:00	Schoonz. Enzo
02-01-2023	15:00	16:30	01:30	Autinco
05-01-2023	15:30	16:30	01:00	Neef Jan

Bij de controle van uw financiële administratie kijken wij of u wel heeft gekregen wat er is afgesproken.

EEN PGB VOOR EEN WONINGAANPASSING OF EEN HULPMIDDEL

Hoe vraagt u een pgb aan?

Wilt u een pgb voor een woningaanpassing of een hulpmiddel? Dan begint dat altijd met een melding. U belt of schrijft het wijkteam dat u ondersteuning nodig heeft van de gemeente.

- Het wijkteam maakt binnen 5 werkdagen met u een afspraak en voert met u een gesprek: u onderzoekt samen wat u nodig heeft. In dat gesprek kunt u aangeven dat u een pgb wilt. U krijgt dan een korte uitleg wat u moet kunnen en weten voor een pgb.
- Het kan zijn dat er extra onderzoek nodig is. Bijvoorbeeld een passing voor een scootmobiel om te bepalen wat veilig voor u is of een aanvullend medisch onderzoek.
- Enige tijd na het gesprek krijgt u het verslag van het onderzoek. Het hele onderzoek duurt maximaal zes weken.
- Met dit verslag kunt u een aanvraag doen en beslist de gemeente binnen 2 weken of u een woningaanpassing of een hulpmiddel krijgt. En of dat met een pgb kan.

Hoeveel geld is het pgb voor een woningaanpassing of hulpmiddel?

Wij kijken naar de kosten voor de woningaanpassing of het hulpmiddel. Wat zouden wij ervoor hebben betaald als u geen pgb had gekregen? Dat bedrag krijgt u ter beschikking. U krijgt ook geld voor de verzekering, keuring en reparatie van uw woningaanpassing of hulpmiddel.

Hoe werkt het?

- Wij reserveren voor u een bepaald bedrag.
- Wij betalen de leverancier rechtstreeks, nadat u de aanpassing of het hulpmiddel hebt gekocht.
- Zijn de werkelijke kosten lager dan het pgb dat u krijgt? Dan betalen we de werkelijke kosten.
- In een aantal gevallen betaalt u zelf de aanpassing of het hulpmiddel en de andere kosten. U stuurt ons de rekening van deze kosten. Wij betalen u het bedrag terug.

Wanneer stopt het pgb voor een woningaanpassing of een hulpmiddel?

Het pgb stopt op één van deze momenten:

- De woningaanpassing of het hulpmiddel is kapot en niet meer te repareren. En u kunt daar niets aan doen, ook niet via een verzekering die u hebt afgesloten.
- U heeft de aanpassing of het hulpmiddel niet meer nodig. Of u kunt het niet meer gebruiken omdat uw situatie is veranderd.
- U woont niet meer thuis, bijvoorbeeld als u naar een verpleeghuis of een soortgelijke instelling gaat.
- Als u overlijdt.

Enkele aandachtspunten bij een woningaanpassing of hulpmiddel

- Een woningaanpassing of hulpmiddel moet natuurlijk veilig zijn voor u. En het moet een geschikte oplossing bieden voor uw vraag.
 - Bij een woningaanpassing verwachten we bijvoorbeeld een bedrijf met het Bouwgarant keurmerk. En dat de aanpassing voldoet aan kwaliteitseisen die we zelf ook stellen.
 - Bij hulpmiddelen verwachten we dat een aanbieder het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen heeft. Of dat het in redelijkheid voldoet aan vergelijkbare kwaliteitsnormen.
- U moet ons laten zien hoe u het pgb heeft besteed. In het besluit over het pgb staat hoe u dat precies doet.
- Het pgb stopt niet als u verhuist naar een andere plaats. Zolang het pgb geldt, blijft de woningaanpassing of het hulpmiddel bij u en het onderhoudsbudget voor u gereserveerd.
- U mag het pgb besteden aan een woningaanpassing of hulpmiddel dat in uw ogen beter is dan wat wij u zouden bieden. Dat mag ook een kwalitatief goede tweedehands zijn van een goede leverancier. Eventuele meerkosten moet u dan wel zelf betalen.
- Het hulpmiddel of woningaanpassing blijft altijd eigendom van de gemeente. Ook na het aflopen van de beschikking. De gemeente beslist daarna wat u er mee mag doen.

Heeft u een klacht of wilt u meebeslissen?

Wij willen dat de ondersteuning helpend is en u een beter leven biedt. We gaan daarbij uit van de kennis en (praktijk)ervaring van zorgorganisaties en hun medewerkers om te doen wat echt nodig is. Als er toch iets misgaat willen wij het weten. Daarom hebben wij afspraken over meepraten en over klachten.

HOE KUNT U MEEPRATEN OVER DE WMO?

Wij willen graag dat iedereen ons adviezen kan geven over ondersteuning. Daarbij zijn deze organisaties belangrijk:

- De Adviesraad Sociaal Domein (ASD). De leden van de Adviesraad kennen veel mensen en organisaties in de stad. Zij kunnen opkomen voor de belangen van bewoners. En zij kunnen ons vertellen hoe wij het beste naar de bewoners kunnen luisteren.
- Bewonersorganisaties. Deze organisaties kunnen adviseren over de verordening en over andere regels. En zij kunnen aangeven waarover zij willen overleggen met ons. Vragen wij om een advies? Dan geven wij de bewonersorganisatie daarover informatie.

Ook de zorgaanbieders willen graag dat u meedenkt over hun ondersteuning. Zij hebben afspraken over hoe u mee kunt denken over besluiten die voor u belangrijk zijn. Er kan bijvoorbeeld een medezeggenschapsraad zijn. Vraag hiernaar bij de zorgorganisatie die u de ondersteuning geeft. De zorgorganisatie moet ook meten hoe tevreden de cliënten zijn. Dat kunnen ze bijvoorbeeld doen met vragenlijsten.

HOE KUNT U HET MELDEN ALS ER IETS MISGAAT BIJ UW ONDERSTEUNING OF HET HULPMIDDEL?

Gaat er iets mis in de ondersteuning die of met het hulpmiddel dat u krijgt? Is er bijvoorbeeld een klein of groter ongeluk gebeurd, heeft iemand een fout gemaakt, is er geweld gebruikt, is er iemand over iemands grenzen gegaan? Meld dat dan bij de zorgaanbieder of leverancier. Iedere zorgaanbieder of leverancier heeft opgeschreven hoe u dat doet. En hoe zij er dan mee omgaan.

VERMOEDT U FRAUDE OF KWALITEITSPROBLEMEN?

Het is belangrijk dat het geld gaat naar mensen die het echt nodig hebben. Vermoedt u dat zorggeld verkeerd wordt gebruikt? Dan kunt u uw zorgaanbieder hierop aanspreken. Lukt dit niet of bent u bang dat het vervelende gevolgen voor u heeft? Meld dit dan aan de gemeente. Iedereen mag een melding doen. Dit kan via telefoonnummer 14 036 of door een email naar tkr@almere.nl.

Een melding kunt u ook anoniem doen via telefoonnummer 14 036.

Onze toezichthouder beoordeelt uw melding en kan een onderzoek starten. De toezichthouder communiceert hier meestal niet over met u. Dit is vanwege uw privacy.

WELKE ZAKEN MELDT DE ZORGAANBIEDER OF LEVERANCIER ZELF?

De zorgaanbieder of leverancier meldt zelf deze zaken:

- Ze doen een melding bij de toezichthouder Wmo in deze situaties:
 - Iemand heeft een fout gemaakt of er gaat iets mis.
 - Er is een vorm van geweld gebruikt.
- Ze doen een melding bij Veilig Thuis als ze huiselijk geweld of kindermishandeling vermoeden. Of ze vragen daar een advies.

HEEFT U EEN KLACHT OVER UW AANVRAAG WMO?

In onze regeling afhandeling klachten staat hoe wij omgaan met klachten over de aanvraag bij de Wmo. Bent u niet tevreden over hoe wij zijn omgegaan met uw klacht? Ga dan naar de Gemeentelijke Ombudsman.



Wat controleert de gemeente?

Wij willen ervoor zorgen dat u ondersteuning krijgt die doet wat nodig is. Passende ondersteuning die oplossingen biedt en een beter leven biedt. Op het moment dat een oplossing niet meer passend is, willen we dat graag met u in overleg aanpassen.

WAT MOET U ZELF DOEN?

Om een passende oplossing te kunnen blijven bieden, is het belangrijk dat u het ons altijd meldt als er iets verandert in uw situatie. Het gaat om veranderingen waardoor wij misschien in overleg met u tot een andere beslissing zouden kunnen komen.

WANNEER KUNNEN WIJ EEN BESLISSING OVER ONDERSTEUNING INTREKKEN OF AANPASSEN?

Voorbeelden van veranderende situaties zijn:

- U heeft ons niet genoeg informatie gegeven. Of niet de juiste informatie. Met de juiste informatie hadden wij een ander besluit genomen.
- U heeft de ondersteuning niet meer nodig. Bijvoorbeeld omdat uw gezondheid is verbeterd en u minder last van uw beperkingen heeft. Of uw gezondheid is zo verslechterd dat er juist meer of andere ondersteuning nodig is.
- U woont niet meer thuis, bijvoorbeeld als u naar een verpleeghuis gaat. Of naar een soortgelijke instelling gaat en u via het zorgkantoor geld krijgt om zorg in te kopen in en bij zo'n instelling.
- U houdt zich niet aan de voorwaarden, bijvoorbeeld als het hulpmiddel of de ondersteuning wordt gebruikt voor iets anders dan waar het voor bedoeld is.