



Den Haag

Meedoen in Den Haag

Informatie over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)



Meedoen in Den Haag

De gemeente Den Haag wil graag dat alle inwoners de kans krijgen om mee te doen in de samenleving.

En dat iedereen daarbij zoveel mogelijk de regie over zijn of haar eigen leven kan houden.

Maar soms lukt dat niet. Uw gezondheid kan achteruit gaan, u wordt ouder of u kunt moeilijk zelfstandig leven. Hoe kunt u dan toch mee blijven doen? Hiervoor is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).





Zelf een oplossing zoeken

Voordat u bij de gemeente komt met uw hulpvraag, is het belangrijk dat u eerst zelf naar een oplossing zoekt. Wat kunt u zelf doen? Denk aan het aanschaffen van middelen die het dagelijkse leven vergemakkelijken. U kunt dan gebruik maken van algemene voorzieningen. Deze zijn voor iedereen toegankelijk, bijvoorbeeld:

- Er zijn veel vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties die u met allerlei zaken kunnen helpen. Bij de Servicepunten helpen de medewerkers u graag op weg. Zij hebben een actueel overzicht van wat er in uw wijk te doen is. Hieronder vindt u meer informatie over de Servicepunten.
- Een warme maaltijd. De Haagse maaltijdservice kan uitkomst bieden als het niet meer lukt om iedere dag een warme maaltijd klaar te maken. Er zijn verschillende mogelijkheden om samen een maaltijd te nuttigen, bijvoorbeeld bij verzorgings- en verpleeghuizen, buurthuizen en Resto VanHarte op verschillende plekken in Den Haag.
- Het aanschaffen van hulpmiddelen. In een zorgwinkel kunt u zelf een rollator of een douchestoel lenen, huren of aanschaffen.
- Het lenen of huren van een rolstoel. Wilt u af en toe mee met een gezellig uitje maar kunt u die afstanden niet helemaal lopen? Bij de thuiszorgwinkel kunnen ze u helpen zodat u toch mee kunt.
- Een elektrische fiets/fiets met trapondersteuning of een (snor) brommer. Deze zijn te koop in de fietswinkel.
- Een verhoogde toiletpot en beugels voor toilet en badkamer koopt u bij een bouwmarkt.
- Het kan zijn dat het niet lukt om zelf een oplossing te vinden. Hulp vanuit uw omgeving kan dan net het steuntje in de rug zijn dat u nodig heeft. Praat hierover met uw familieleden, burens of vrienden. Zij willen misschien uw boodschappen doen, helpen met de was of u naar een leuke activiteit brengen.

Servicepunten in Den Haag

Lukt het niet om zelf of met hulp familie of kennissen het formulier in te vullen of heeft u hulp nodig bij andere zaken? Kom naar een Servicepunt bij u in de buurt. Bij een Servicepunt staan computers die voor algemeen gebruik zijn. Er zijn vrijwilligers die u helpen bij het gebruik van de computer en het invullen van online formulieren. Bij een Servicepunt XL is daarnaast andere dienstverlening aanwezig zoals:

- hulp bij de administratie en financiën
- hulp bij het vinden van de nodige zorg, ondersteuningsmogelijkheden en voorzieningen in Den Haag (de cliëntondersteuner)
- een maatschappelijk werker of een ouderenconsulent
- hulp (van burens) in uw directe omgeving
- hulp bij het vinden van vrijwilligerswerk

Cliëntondersteuning

De cliëntondersteuner bij de Servicepunten kan u helpen om de weg te vinden in de zorg- en ondersteuningsmogelijkheden en voorzieningen in Den Haag. Cliëntondersteuning is gratis en onafhankelijk. Een overzicht van de Servicepunten vindt u op www.denhaag.nl/servicepunt.

Hulp van de gemeente

Lukt het niet om zelf of samen met anderen een oplossing te vinden? Dan kan de gemeente Den Haag u misschien helpen bij het vinden van de juiste hulp of ondersteuning. Via de Wmo kunt u ondersteuning bij krijgen om zelfstandig te blijven wonen. Denk bijvoorbeeld aan:

- hulp bij het huishouden
- maatwerkvoorziening ondersteuning
- aanpassingen in de woning
- Taxibus
- hulpmiddelen (zoals rolstoel, scootmobiel, sporthulpmiddelen)
- logeren in een instelling

Ook hier geldt dat u zelf zoveel mogelijk regelt. De ondersteuning vanuit de Wmo is altijd maatwerk en verschilt per persoon.





Hoe werkt de Wmo in de praktijk?





Om in aanmerking te komen voor hulp van de gemeente doorloopt u de volgende stappen:

- Eerst doet u digitaal een melding via www.denhaag.nl/wmo. Uw melding wordt automatisch verwerkt. Als het nodig is, neemt een Wmo-consulent contact met u op om de melding te bespreken. De gemeente moet uw melding binnen zes weken afhandelen. Als er extra onderzoek nodig is, kan het wat langer duren. Bijvoorbeeld als we uw medische gegevens nodig hebben, of als er een huisbezoek nodig is om uw persoonlijke situatie te bezien. In dat geval neemt iemand van de gemeente contact met u op.
- Als alles duidelijk is volgt er een advies. U ontvangt dit advies per post. Zijn er meerdere passende oplossingen voor uw probleem? Dan kiest de gemeente in het advies altijd voor de goedkoopste oplossing.
- Krijgt u het advies om een aanvraag te doen? Vul dan het aanvraagformulier in dat bij het advies zit. Vergeet niet het formulier te ondertekenen en terug te sturen. Zonder ontvangst van dit aanvraagformulier heeft u geen aanvraag gedaan en kan de gemeente het proces niet verder afhandelen.

Voor meer informatie over uw lopende aanvraag kunt u bellen met de Klantenservice van SZW, via (070) 353 75 00 bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur.

Goed om te weten

Persoonlijke verzorging, zoals hulp bij het opstaan, douchen, aankleden, eten en drinken wordt niet verstrekt via de gemeente. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw zorgverzekeraar of bij het Centrum Indicatiestelling Zorg. Ook op www.ciz.nl vindt u meer informatie.

Eigen bijdrage

Voor sommige voorzieningen uit de Wmo geldt dat u een deel van de kosten zelf moet betalen. Dat noemen we een 'eigen bijdrage'.



Hoe hoog die bijdrage kan zijn, leest u op de website van het Centraal Administratie Kantoor (CAK), www.hetcak.nl. Op www.denhaag.nl/eigenbijdrage staat meer informatie over de eigen bijdrage en ondersteuning van de gemeente.

Bewaking van de kwaliteit

De gemeente levert niet alle Wmo-voorzieningen zelf, maar heeft hierover afspraken gemaakt met aanbieders van diensten en producten. Deze afspraken gaan onder meer over de kwaliteit van de zorg. Vanzelfsprekend moeten de voorzieningen veilig, effectief, efficiënt en klantgericht zijn.

Klachten

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van de gemeente of de aanbieder van een voorziening? Dan kunt u een klacht indienen. Dat kan digitaal met het klachtenformulier, maar ook telefonisch of schriftelijk. Meer informatie over het indienen van een klacht vindt u op www.denhaag.nl/contact.

De aanbieders van Wmo-voorzieningen hebben een eigen klachtenregeling. Neem hiervoor contact op met uw aanbieder.

Bezwaar

Bent u het niet eens met het besluit van de gemeente over uw Wmo-aanvraag? Dan kunt u een bezwaarschrift indienen. Doe dit binnen zes weken nadat het besluit is bekendgemaakt.

Meer informatie over het indienen van het bezwaar vindt u op www.denhaag.nl/bezwaar.

Colofon

Dit is een uitgave van
Gemeente Den Haag
September 2016