



**Werkboek bij de workshop**

# **'Het kan, start met uw persoonlijk plan!'**

Houd regie op wat u belangrijk vindt in uw leven en op de zorg of ondersteuning die daarbij past.

***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

## Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Werkmateriaal van de workshop</b>	<b>5</b>
2a. Programma van de workshop	5
2b. De Wondervraag	7
2c. Behoeft- en doelenlijst	8
2d. Werkblad: van doel naar ondersteuningsplan (met voorbeeld)	9
2e. Werkblad: van doel naar ondersteuningsplan	10
<b>3. Het persoonlijk plan</b>	<b>12</b>
3b. Toelichting op het persoonlijk plan	17
<b>4. De aanvraagprocedure in 5 stappen</b>	<b>21</b>
<b>5. Voorbereiding op het keukentafelgesprek</b>	<b>28</b>
5a. Wat is het keukentafelgesprek	28
5b. Tips & trucs	30
5c. Voorbeelden van lastige vraagstukken	32
<b>6. Overige kennisvragen</b>	<b>34</b>
6a. Welke zorg valt onder de gemeente?	34
6b. Welke privacyregels gelden bij de aanvraag?	35
6c. Wat is gebruikelijke zorg en mantelzorg?	36
6d. Maatwerkvoorziening versus een algemene voorziening	38
6e. Wat als u het oneens bent met de beslissing van de gemeente?	41

## **Leeswijzer**

Deze werkmap is bedoeld als leidraad voor de workshop én voor thuis. Zodat u na afloop alles nog eens rustig kunt nalezen. En zodat u zelf aan de slag kunt met het maken van een persoonlijk plan en met uw voorbereiding op het keukentafelgesprek met de gemeente.

De map bestaat uit 6 delen:

In 'Deel 1. Inleiding' leest u meer over het doel van de workshop (en dit werkboek) 'Het kan, start met uw persoonlijk plan.'

In 'Deel 2. Werkmateriaal' kunt u het programma en de informatie uit de workshop nalezen.

In 'Deel 3. Persoonlijk plan' vindt u een format voor het persoonlijk plan. U kunt dit thuis zelf invullen en inleveren bij uw gemeente.

In 'Deel 4. De aanvraagprocedure in 5 stappen' kunt u nalezen welke stappen u moet zetten om een voorziening van de gemeente te kunnen krijgen.

In 'Deel 5. Voorbereiding op het keukentafelgesprek' leest u wat het keukentafelgesprek inhoudt, hoe u zich kunt voorbereiden en wat u zelf kunt doen om het gesprek goed te laten verlopen.

In 'Deel 6' vindt u overige informatie over diverse onderwerpen.

## **1. Inleiding**

De zorg verandert. Voor veel zorg en begeleiding kunt u voortaan terecht bij de gemeente. In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is geregeld welke stappen de gemeente en de zorgvrager moeten zetten om een passende oplossing te krijgen. Zodat u zo zelfstandig mogelijk kunt leven en naar eigen vermogen kunt meedoen in de maatschappij. Elke gemeente geeft hieraan zijn eigen invulling. Het is dus belangrijk dat u weet wat er is geregeld in de Wmo. Zodat u met de gemeente een duidelijk gesprek kunt voeren over het proces én over een passende oplossing: zorg of ondersteuning die aansluit bij uw wensen, behoeften en mogelijkheden. De workshop 'Het kan, start met uw persoonlijk plan' helpt u hierin op weg. Wij hopen dat u er veel aan heeft.

### **Uw gezondheid**

Gezondheid is veel meer dan geen beperking hebben. Gezondheid is ook het vermogen om te kunnen leven vanuit uw eigen idee over een goed leven. Mensen ontwikkelen zich door het vinden van een eigen weg; een leven lang. Al doende ontdekt u waar het voor u om gaat in het leven. Zo ontstaan eigenwaarde en identiteit. En het zelfvertrouwen om op basis daarvan verantwoordelijkheid te nemen. Dit is ook dé cruciale krachtbron van waaruit mensen kunnen omgaan met hun (gezondheids)problemen.

### **Zélf bepalen**

Als u aan het stuur staat van uw eigen leven, kunt u vanuit uw mogelijkheden een bijdrage leveren aan de samenleving en daarvan zoveel als mogelijk deel uitmaken. We noemen dit: eigen regie. Hieronder verstaan we: het naar vermogen sturing geven aan uw eigen leven. Dit betekent dat u – binnen uw mogelijkheden – zelf kunt bepalen hoe u uw leven inricht op het gebied van wonen, werk, sociale contacten, en talentontwikkeling. Vanuit eigen waarden en drijfveren. En gebaseerd op de wijze waarop de zorg of ondersteuning wordt ingevuld bij ziekte, beperking of ouderdom.

### **Het keukentafelgesprek**

Heeft u zorg of ondersteuning nodig om een goed leven te kunnen leiden, mee te doen in de samenleving en zelfredzaam te zijn? Dan krijgt u een gesprek met een gemeenteambtenaar óf met een medewerker van het wijkteam. Dit heet: het keukentafelgesprek. In dit gesprek bespreekt u uw zorg- of ondersteuningsvraag. Het is belangrijk dat u duidelijk aangeeft wat u belangrijk vindt in uw leven en welke zorg of ondersteuning daarbij past. Om dit op een goede manier te kunnen doen, is het belangrijk dat u zich goed voorbereidt op uw gesprek. Daarvoor is deze workshop.

### **Voor wie?**

De workshop 'Het kan, start met uw persoonlijk plan' is bestemd voor iedereen die het keukentafelgesprek met de gemeente gaat voeren. Voor mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben. Én voor mensen uit hun omgeving, zoals mantelzorgers, familie en vrijwilligers.

### **Wat leert u?**

In de workshop leert u te verwoorden wat u belangrijk vindt in het leven, welke zorg of ondersteuning u daarbij nodig heeft en hoe deze er volgens ú moet uitzien. In de workshop gaat u allereerst aan de slag met

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

vier vragen: 'Wie ben ik?', 'Wat wil ik in mijn leven?', 'Wat kan ik niet zonder steun?' en 'Welke voorwaarden stel ik aan ondersteuning?' De antwoorden hierop vormen de ingrediënten voor het persoonlijk plan, dat u aansluitend gaat schrijven. Uw persoonlijk plan is een goede leidraad voor het keukentafelgesprek. In het tweede deel van de workshop oefent u dit gesprek met de gemeente.

Aan het eind van de workshop heeft u meer inzicht in uw leven én in uw wensen in het regelen van zorg of ondersteuning. Bovendien heeft u meer vertrouwen in het voeren van het keukentafelgesprek en hoe u regie houdt op wat u belangrijk vindt.

*De workshop 'Het kan, start met uw persoonlijk plan', is een initiatief van Per Saldo en programma Zorg Verandert.*

## 2. Werkmateriaal van de workshop

### 2.a. Programma van de workshop

	Wat	Hoe
10:00-10:10	Als groep: de introductie.	- Introductie van Zorg Verandert. - Toelichting van het evaluatieformulier en invulijst voor thuis. - De insteek van de workshop en programma.
10:10-10:30	Als groep: kennismaking.	- Iedereen schrijft zijn persoonlijk doel bij de workshop op zijn naamkaartje. We bespreken dit.
10:30-10:50	Plenair: de Wondervraag.	- De trainer stelt plenair de Wondervraag (zie ook: 2b). Visualiseer het wonder en leg dit vast in een mindmap op papier; als tekst of tekening.
10:50-11:10	In tweetallen: het wonder delen.	- Vertel zo gedetailleerd mogelijk aan een ander hoe uw wonder eruitziet. In zoveel mogelijk geuren en kleuren.
11:10-11:30	Als groep: één wonder delen en uitwerken naar behoefte.	- Plenair wordt het wonder van één van de deelnemers uitgelicht. - Waar staat dit wonder voor? Wat denkt u zelf? En waar komen andere deelnemers mee?
11:30-11:45	<b>Pauze</b>	
11:45-12:10	In tweetallen: de wonderdelen uitwerken naar een behoeftelijstje.	De deelnemers helpen elkaar alle wonderelementen te vertalen naar behoeften en hiervan een lijstje te maken. De reële én irreële wonderonderdelen, omgevormd in waar deze voor staan.
12:10-12:30	Als groep: een behoefte uitwerken naar concrete invulling. Dit om deze behoefte te kunnen vervullen.	Met een vrijwillige deelnemer onderzoeken we hoe een belangrijk onderdeel van zijn of haar behoeftelijst concreet kan vormkrijgen in het dagelijks leven. Hoe kunt u daar zelf aan bijdragen, eventueel ondersteund door een naaste en met eventuele extra ondersteuning? Per behoefte vult u een werkblad in.
12:30-12:50	In tweetallen: behoeftes omzetten in reële onderdelen van het dagelijks leven. Per onderdeel vult u een persoonlijk plan-werkblad in.	- U werkt aan één of meer onderdelen van de behoeften- en doelenlijst. - Minstens één doel per deelnemer wordt zo concreet mogelijk uitgewerkt aan de hand van een werkblad.
12:50-13:00	Als groep: uitleg werkbladen.	Uitleg over hoe u thuis de werkbladen samenvat in een persoonlijk plan.
13:00-13:30	<b>Middagpauze</b>	

## **Werkboek bij de workshop *Het kan, start met uw persoonlijk plan***

13:30-14:05	Als groep: Inventarisatie.	Inventariseren leerbehoefte ten aanzien van het gesprek met de gemeente.
14:05-14:30	Voor de groep: voorbeeldgesprek + observatieronde.	Oefenen: voorbeeldgesprek (rollenspel) tussen 'gemeenteconsulent' en 'burger'.
14:30-15:00	In drietallen oefenen: gesprek tussen aanvrager en gemeenteconsulent, met daarbij een observator.	- Blijven oefenen met de gesprekken. - Plenaire terugkoppeling van ervaringen.
15:00-15:15	Als groep: samenvatten en afronden.	- Benoem wat u voor uzelf meeneemt uit de workshop. - Met wie gaat u thuis verder aan de slag? - Wat kunt u met de inhoud van de werkmap? - Informatie over pgb en een vervolgcursus over pgb bij Per Saldo. - Thuisopdracht: maak uw persoonlijk plan compleet. Doe dit zo concreet mogelijk, zodat u per ondersteuningsvorm het aantal uren kunt benoemen dat u gaat aanvragen. Voeg dit toe aan uw persoonlijk plan.

### **2b. De Wondervraag**

De Wondervraag-oefening bestaat uit vier fases: verwonderen, verbeelden en behoeftes herkennen. En tot slot: daarvan doelen maken!

#### **Wat is de Wondervraag?**



## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

Heeft u een probleem? Of zit u in een lastige situatie? Dan kan het helpen een beeld te schetsen van de gewenste toekomst. Een handige techniek daarvoor is de Wondervraag.

### **Voordelen van de Wondervraag**

Deze techniek biedt meerdere voordelen. Het geeft u een toekomstperspectief, wat motiverend werkt. Het helpt u bovendien om oplossingen te bedenken. En nog belangrijker: het helpt om een behoefte te herkennen en te formuleren op weg naar de gewenste toekomst. Via de wondervraag kunt u nieuwe doelen stellen. En van daaruit bedenken welke ondersteuning u nodig heeft.

### **Verwonderen: mogelijkheden onderzoeken**

De wondervraag gaat als volgt:

*"Stel u voor dat er vannacht – terwijl iedereen slaapt, ook u – er een wonder gebeurt. En het wonder is, dat het probleem waarin u voorkomt opeens niet meer bestaat. Door het wonder is dat veranderd. Maar omdat u sliep weet u niet dat het wonder is gebeurd. Morgenochtend wordt u wakker. U weet niet dat het wonder is gebeurd. Waaraan ga u merken dat het wonder is gebeurd?"*

### **Het effect**

Vaak beginnen mensen te vertellen over wat er anders is, meestal in termen van gevoel. Zoals: 'Ik voel me niet meer zo genegeerd door de gemeente.' Zulke formuleringen zijn motiverend en creëren een gewenste toekomst. Maar deze formuleringen zijn nog niet werkbaar. Het is belangrijk om ze specifiek te maken: van gevoel naar het 'hoe' en 'wat' en naar 'gedrag'. Bijvoorbeeld: hoe zou die ochtend anders zijn? Hoe gaat de dag dan verder? Wat doet u anders? Wat doet u die dag allemaal? En vervolgens: hoe zou de week verlopen? En het jaar? En wat zou er voor jou mogelijk worden nu dit wonder is gebeurd?

**2c. Behoeft- en doelenlijst**

Behoeft-:	Doel

**zd. Werkblad van doel naar ondersteuningsplan (met voorbeeld)**

<p><b>Behoefte:</b>  <i>Voorbeeld: Sterke spieren, ik ben fit, ik kom vaak buiten, ik beleef de seizoenen.</i></p>	<p><b>Doel:</b>  <i>Voorbeeld: Ik ga om de dag een half uur tot drie kwartier stevig in het bos wandelen. Weer of geen weer! En op eigen spierkracht, rolstoel of geen rolstoel!</i></p>
<p><b>Belemmeringen</b>          Wat zit mij hierbij in de weg? Waarom lukt dat (nu) niet (goed genoeg)?   <i>Ik heb autisme en een angststoornis en ga nooit uit mezelf naar buiten, zeker niet zonder begeleiding. Ik wordt hierdoor slap, lusteloos, angstiger... een vicieuze cirkel dus.</i></p>	<p><b>Wat heb ik nodig?</b>          Wat moet er allemaal gebeuren zodat het wel lukt?   <i>Ik moet gemotiveerd worden op slechte dagen en er moet altijd iemand met me mee, anders ga ik gewoon niet. Ik moet me veilig genoeg voelen.</i></p>
<p><b>Wat kan ik zelf doen of regelen om mijn doel te bereiken?</b>  <i>?? het lukt me niet alleen, ik weet het niet...</i></p>	<p><b>Wat moeten anderen doen omdat ik dat zelf niet kan?</b>  <i>Mij veiligheid geven en mij naar buiten begeleiden.</i></p>
<p><b>Wat van de dingen die ik zelf niet kan zou iemand vrijwillig kunnen doen?</b>          Dit is niet verplicht en een vrijwilliger moet het ook kunnen volhouden. Wees realistisch!   <i>Mijn ouders kunnen één keer in de week met mij mee naar buiten en mij ook één dag in de week een veilige omgeving bieden, behalve als ze er niet zijn, op vakantie of zo.</i></p>	<p><b>Welke en hoeveel ondersteuning vraag ik van de gemeente om mijn doel te kunnen bereiken.</b>          Dit kan zijn in de vorm van een algemene of een maatwerk voorziening.   <i>Begeleiding om mijn angsten te relativeren (praktisch, het nieuws en zo, dagelijks terugkerende zaken, geen therapie.). Oefenen met alleen zijn zonder paniek en dagelijks naar buiten gaan (ook voor boodschappen en zo). Voor de beweging, de frisse lucht, en de structuur, en angstvermindering. 1 uur per dag.</i></p>
<p><b>Wat maakt dat mijn ondersteuning écht bij mij past?</b>  <i>Als iemand flink kan motiveren, maar ook mijn beperking begrijpt. Van naar buitengaan houdt. Het liefst de zelfde geloofsovertuiging heeft als ik (veel van mijn angsten houden hier ook verband mee).</i></p>	<p><b>Wanneer zou een bepaalde vorm van ondersteuning voor mij niet werken?</b>  <i>Als iemand niet snapt dat ik gelovig ben en het als onzin afdoet, niet erover kan praten.          Als iemand geen kennis en opleiding in autisme en angst heeft.</i></p>
<p><b>Waarom merk ik dat ik mijn doel echt heb bereikt?</b>  <i>Als ik over een half jaar echt fitter ben en regelmatig (liefst dagelijks) buiten kom en hiervoor ook zelf gemotiveerd ben. Wellicht zelfs af en toe alleen.</i></p>	<p><b>Wanneer wil ik dit evalueren?</b>  <i>Eén keer na drie maanden, of het aanslaat en een keer over een half jaar voor hoe nu verder.</i></p>

**2e. Werkblad van doel naar ondersteuningsplan**

<p><b>Behoeften</b> Voorbeeld: "Sterke spieren, ik ben fit, ik kom vaak buiten, ik beleef de seizoenen."</p>	<p><b>Doelen</b> Voorbeeld: "Ik ga om de dag een half uur tot drie kwartier stevig in het bos wandelen. Weer of geen weer! En op eigen spierkracht, rolstoel of geen rolstoel!"</p>
<p><b>Belemmeringen</b> "Wat zit mij hierbij in de weg? Waarom lukt dat (nu) niet (goed genoeg)?"</p>	<p><b>Wat heb ik nodig?</b> "Wat moet er allemaal gebeuren zodat het mij wel lukt?"</p>
<p><b>Wat kan ik zelf doen of regelen om mijn doel te bereiken?</b> Kunt u altijd? Kunt u het echt zelfstandig?</p>	<p><b>Wat moeten anderen doen omdat ik dat zelf niet kan?</b></p>
<p><b>Wat van de dingen die ik zelf niet kan, zou iemand vrijwillig kunnen doen?</b></p>	<p><b>Welke en hoeveel ondersteuning vraag ik van de gemeente om mijn doel te kunnen bereiken.</b></p>

**Werkboek bij de workshop *Het kan, start met uw persoonlijk plan***

<p>Dit is niet verplicht. En een vrijwilliger moet het ook kunnen volhouden. Wees dus realistisch!</p>	<p>Dit kan zijn in de vorm van een algemene of een maatwerkvoorziening.</p>
<p><b>Wat maakt dat mijn ondersteuning écht bij mij past?</b></p>	<p><b>Wanneer zou een bepaalde vorm van ondersteuning voor mij niet werken?</b></p>
<p><b>Waarom merk ik dat ik mijn doel echt heb bereikt?</b></p>	<p><b>Wanneer wil ik dit evalueren?</b></p>

### 3. Het persoonlijk plan met toelichting

#### Persoonlijk plan

Opgesteld op :  
Ingevuld door :  
Mede-invuller (partner, familielid, mantelzorger, e.d.) :

#### Persoonsgegevens

Naam :  
Adres :  
Telefoon :  
E-mail :  
Gezinssamenstelling :

#### Vraag 1. Wie ben ik?

Wat is uw situatie? Hoe ziet uw huishouden er uit? Waarom vraagt u ondersteuning aan bij de gemeente? Welke belemmering ervaart u in het dagelijks leven? *(Als u dit wilt, kunt u hierbij medische informatie uit uw eigen dossier bijvoegen. U bent dit niet verplicht! Maar u kunt daarmee misschien wel makkelijker uitleggen waarom u bepaalde ondersteuning nodig heeft van de gemeente.*

#### Vraag 2. Wat wil ik in mijn leven en welke ondersteuning heb ik daarbij nodig?

*A. Wat wil ik in mijn leven?*

Denk na over de vraag hoe u wilt u dat uw leven eruit ziet, nu en in de toekomst. Wat wilt u gaan ondernemen, leren of proberen? Wat wilt u veranderen? En wat wilt u hetzelfde houden?

*B. Wanneer heb ik ondersteuning nodig?*

## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

Geef aan welke ondersteuning u nodig heeft. In de toelichting bij het persoonlijk plan vindt u een overzicht van de diverse levenssterreinen. U zult merken dat sommige terreinen belangrijker voor u zijn dan andere. Dat is niet erg, maar het is wel handig om ze na te lopen, zodat u niets vergeet.

### **Vraag 3. Wat kan ik zelf of met hulp oplossen?**

Beschrijf wat u zelf kunt doen en wat uw partner, familie, vrienden of burens eventueel kunnen doen. Geef ook aan welke hulp u al krijgt vanuit dit eigen netwerk.

### **Vraag 4. Hoe moet de ondersteuning er volgens u uit zien?**

U wilt graag de ondersteuning die bij u past. Denk daarbij zaken zoals:

- De ondersteuner moet passen bij mijn gezinsleven, aansluiten bij mijn culturele of religieuze opvattingen of persoonlijk voorkeuren;
- Ik wil een ondersteuner die zich voor langere tijd aan mij verbindt;
- Ik wil iemand die mij stimuleert om eropuit te gaan;
- Ik heb iemand nodig die flexibel is in werktijden;
- Ik heb iemand in de nacht nodig;
- Ik heb iemand nodig die mij kan tegenspreken als dat nodig is;
- etc.

Het kan helpen om voor uzelf na te gaan welke ondersteuning voor u absoluut niet werkt. Als u weet wat voor u niet werkt, dan weet u uit ervaring aan welke eisen goede ondersteuning voor u moet voldoen. Bijvoorbeeld: "Ik wil niet dat iemand mij zomaar aanraakt, dus ik vind het belangrijk dat de ondersteuner niet over mijn grenzen gaat en mijn leefwijze respecteert."

Wat werkt wel	Wat werkt niet

**Vraag 5. Zijn er algemene voorzieningen van de gemeente geschikt?**

Algemene voorzieningen zijn bijvoorbeeld: het buurthuis, het ouderenwerk, het maatjesproject, de strijkservice. Tip: informeer bij uw gemeente (telefonisch of via de website) welke algemene voorzieningen uw gemeente heeft en of u daarmee in uw situatie uit de voeten kunt. Als u die informatie niet van de gemeente kunt krijgen, kunt u alleen dat vermelden.



**Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

**Vraag 6. Waarvoor vraag ik ondersteuning bij de gemeente?**

Beschrijf het doel van de ondersteuning en de activiteiten/het type ondersteuning om dat doel te bereiken. *Let op: geef aan hoeveel ondersteuning u gemiddeld per maand nodig heeft. Dit kan in tijd wisselen: in sommige maanden minder dan in andere maanden). Beschrijf per activiteit het gemiddelde aantal uren per week/maand en het totaal aantal uren dat u jaarlijks nodig heeft.*

Activiteit/type ondersteuning	Gemiddeld aantal uren per week of maand	Totaal aantal per jaar

Als u voor dit voor het eerst invult, is het moeilijk om dit exact aan te geven. Houd rekening met bijvoorbeeld vakanties. Spreek in het gesprek af wanneer u dit met de gemeente evalueert en zo nodig bijstelt (zie ook de toelichting op dit persoonlijk plan - volgende pagina)

***Indien van toepassing:***

**Vraag 7. Waarom wil ik (onderdelen van) deze ondersteuning inkopen via een pgb?**

Beschrijf waarom u kiest voor een persoonsgebonden budget.

## **Toelichting op het persoonlijk plan**

Het persoonlijk plan is een plan voor mensen met een ondersteuningsvraag aan de gemeente. Het beschrijft welke ondersteuning u nodig heeft om deel te nemen aan de samenleving en zo zelfstandig mogelijk te zijn. Er staan daarom afspraken in. Wat is er precies nodig, en wie heeft daarin welke rol? In het persoonlijk plan kunt u zelfstandig werken, eventueel samen met de mensen die u ondersteunen.

Het persoonlijk plan geeft antwoord op de volgende kernvragen:

- Vraag 1: Wie ben ik?
- Vraag 2: Wat wil ik in mijn leven en welke ondersteuning heb ik daarbij nodig?
- Vraag 3: Wat kan ik zelf of met hulp oplossen?
- Vraag 4: Hoe moet de ondersteuning er volgens u uitzien?
- Vraag 5: Zijn er algemene voorzieningen van de gemeente geschikt?
- Vraag 6: Waarvoor vraag ik ondersteuning bij de gemeente?
- Vraag 7: (indien van toepassing): Waarom wil ik ondersteuning inkopen via een pgb?

### De 7 kernprincipes

Het persoonlijk plan gaat uit van de volgende zeven principes:

1. Ú staat centraal. U heeft de regie over:
  - de onderdelen die u wel of niet invult;
  - welk domein u in gesprek gaat met een ondersteuner;
  - op welke levensterreinen u doelen wilt formuleren;
  - wie het plan mag inzien;
  - wie welk onderdeel in het plan mag bewerken;
  - wanneer de gemaakte afspraken worden geëvalueerd.
2. Het persoonlijk plan wordt gemaakt wanneer u een ondersteuningsvraag heeft. Dat wil zeggen dat u ondersteuning nodig heeft om te kunnen meedoen in de samenleving en zelfredzaam te zijn.
3. Het persoonlijk plan is dan ook een hulpmiddel waarmee u - zowel met professionals als met mensen uit uw eigen netwerk - afspraken kunt maken over de ondersteuning die u nodig heeft.
4. U bepaalt wanneer u hulp vraagt.
5. Het plan is bondig, eenvoudig en kort waar dat kan. Maar het kan ook complex en uitgebreid zijn.
6. Het plan bestrijkt verschillende domeinen van het leven. Ú bepaalt welke voor u van belang zijn.
7. Het persoonlijk plan geeft weer wat belangrijk is voor u en welke ondersteuning nodig is.

### Samen beslissen

Een persoonlijk plan maakt u vaak niet in uw eentje. Soms is het prettig als een ander meedenkt en besluit wat het beste is. Dit heet: gezamenlijke besluitvorming. Het kan gaan om uw partner, familie of een onafhankelijke cliëntenondersteuner, maar ook om een hulpverlener.

### Wat heeft u nodig om uw persoonlijk plan te kunnen schrijven?

Heeft u hulp nodig bij het schrijven van uw plan? Bij de gemeente kunt u vragen om een onafhankelijke cliëntenondersteuner.

### **3b. Toelichting bij de vragen van het persoonlijk plan**

#### **Vraag 1. Wie ben ik?**

Bij deze vraag geeft u aan hoe uw levenssituatie en huishouden eruitziet:

- Hoe vult u uw dagen (werk, dagbesteding, e.d.)
- Heeft u een inkomen?
- Met wie woont u samen?
- Welke leeftijd hebben deze huisgenoten?
- Waarom vraagt u ondersteuning aan bij de gemeente?
- Welke beperkingen ervaart u in uw leven? (u kunt hierbij gebruikmaken van de 'Activiteiten Dagelijks Leven' zie de tabel onder 'Stap 2')

Let op: u gaat hier verderop nog uitgebreider op in. Bij vraag 1 kunt u volstaan met een antwoord van één of twee zinnen.

#### **Vraag 2. Wat wil ik in mijn leven en welke ondersteuning heb ik daarbij nodig?**

*Stap 1: Wat wil ik in mijn leven?*

Bedenkt hoe u wilt u dat uw leven eruit ziet, nu en in de toekomst. Wat is voor u belangrijk?

- Wat waarderen anderen aan u?
- Wie zijn belangrijke personen voor u?
- Wat zijn uw talenten, kwaliteiten en vaardigheden?
- Wat vindt u leuk en niet leuk?
- Wat maakt u blij of verdrietig?
- Hoe voert u op dit moment de regie over uw leven?
- Wat vindt u zelf belangrijk in uw leven:
  1. Lichamelijke gezondheid
  2. Werk, dagbesteding, vrije tijd
  3. Mijn sociale contacten/netwerk
  4. Mijn psychische of emotionele gezondheid
  5. Leren en ontwikkelen
  6. Wonen
  7. Mijn financiën en rechten
  8. Intimiteit
  9. Zingeving en spiritualiteit.
- Wat is volgens anderen (partner, familie, professionals) belangrijk voor u, zodat u een gezond en veilig leven te kunt leiden? Krijgt u al langere tijd ondersteuning? Neem dan bij het omschrijven van de stappen ook mee welke adviezen en behandeling u heeft gekregen. Gebruik hierbij ook wat u hebt beschreven bij de Wondervraag.

## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

*Hoe zou u willen dat uw leven eruit ziet?*

U gaat als het ware dromen over de toekomst. Hoe ziet uw leven er over twee jaar uit? Het kan zijn dat het dan lichamelijk of psychisch minder goed met u gaat. Dan wilt u wellicht nadenken over wat u dan belangrijk vindt om toch zo prettig mogelijk te leven. Misschien wilt u graag dat uw leven er over twee jaar hetzelfde uitziet als nu. En het kan zijn dat u zichzelf graag ontwikkelt. Vragen die u zichzelf kunt stellen:

- Hoe ziet mijn leven er in de toekomst uit, bijvoorbeeld over twee jaar?
- Wat doe ik dan?
- Wie zijn er nog meer in mijn leven?
- Wat zijn mijn dromen en wensen voor de toekomst?
- Wat zijn dingen die ik wil leren of proberen?
- Wat zijn dingen die ik wil veranderen?
- Wat zijn dingen die ik (nu) niet wil veranderen?

*Stap 2: Welke ondersteuning heb ik nodig?*

Gebruik het onderdeel van de workshop waarin u uw behoeften uitwerkt naar concrete doelen.

Bij deze vraag geeft u aan welke ondersteuning u nodig heeft. Als u ongeveer weet waar u naartoe wilt werken, gaat u nadenken over hoe u daar kunt komen. Wat is belangrijk om aan te werken? Zo kunt u afspraken maken over de te behalen doelen. Samen met belangrijke anderen (partner, familie, professionals) bepaalt u welke doelen de komende tijd prioriteit hebben. Hieronder een overzicht van de verschillende terreinen van het leven. Sommige terreinen zijn belangrijker voor u dan andere. Dat is niet erg, maar het is wel handig om ze na te lopen, zodat u niets vergeet.

Kruis aan bij welke activiteit u ondersteuning nodig heeft:

<b>Activiteiten Dagelijks Leven (ADL)</b>	X
Wassen, aankleden, naar toilet gaan	
Slapen en rusten	
Spelen	
Huishouden (schoonmaken, opruimen, kleding wassen, boodschappen doen, koken, etc.)	
Eten/voeding	
Alles rondom wonen (bijvoorbeeld aanpassingen aan de woning, uzelf veilig en thuis voelen in de woning en in de omgeving)	
Vrije tijd binnenshuis (hobby's e.d.)	
Verplaatsen in huis en daarbuiten (lopend, met fiets, auto, rolstoel of rollator?)	
Anders, namelijk	
<b>Gezin, relaties en contacten</b>	X
Contacten met partner, kinderen, familie (ouders, broers & zussen), vrienden, kennissen, burens (samen activiteiten doen, op bezoek, etc.)	

**Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

Opvoeding	
Intieme relaties/seksualiteit	
Zorgtaken/ mantelzorg	
Vervoer	
Anders, namelijk	
<b>Administratie en financiën</b>	X
Het betalen van de rekeningen e.d.	
Overzicht houden over financiën	
Bijhouden van de administratie (verzekering, belasting, etc.)	
Contacten met instanties (bellen, brieven, langsgaan)	
Anders, namelijk	
<b>Daginvulling</b>	X
Werk	
Opleiding (school, studie, huiswerk)	
Vrijwilligerswerk	
Dagbesteding - opvang	
Kinderen grootbrengen	
Vrijtijdsbesteding buitenshuis (cultuur, sport, recreatie, zingeving)	
Verenigingsleven	
Hobby	
Vakantie	
Vervoer	
Anders, namelijk	

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

### **Vraag 3. Wat kan ik zelf óf met hulp oplossen?**

Wat kunt u zelf doen om het doel te behalen? Kunt u uw sociale netwerk (partner, familie, vrienden, buren e.d.) hierbij betrekken? Zo ja, wat doen zij dan? Geef aan welke hulp u al krijgt van hen. Op welke manier speelt een professional een rol in het behalen van het doel?

### **Vraag 4. Hoe moet de ondersteuning er volgens u uit zien?**

Nu duidelijk is geworden wat u nodig heeft, kunt u beschrijven wat wel en niet werkt voor u. Door na te denken over de vraag hoe de ondersteuning bij past, kan de ondersteuning beter hierop aansluiten.

### **Vraag 5. Zijn er algemene voorzieningen van de gemeente geschikt?**

Ten slotte bekijkt u welke voorziening u nodig heeft: een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening (zie onder 6d. voor een beschrijving).

### **Vraag 6. Waarvoor vraag ik ondersteuning aan bij de gemeente?**

Beschrijf daarbij wat er moet gebeuren, wanneer dat moet gebeuren (bijvoorbeeld elke dag, of elke maand) en eventueel wie wat kan doen.

### **Vraag 7. Waarom wil ik (onderdelen van) deze ondersteuning inkopen via een pgb?**

Beschrijf wat de reden is voor de keuze voor een pgb.

## 4. De aanvraagprocedure in 5 stappen

Per 1 januari 2015 kunt u bij de gemeente terecht voor voorzieningen vanuit de Wmo of vanuit de Jeugdwet. De gemeente nodigt u dan uit voor een gesprek over de voorzieningen die u nodig heeft. In dit keukentafelgesprek wordt uw zorgvraag opnieuw wordt bekeken en afgestemd op de regeling en de mogelijkheden binnen uw gemeente. Dit is de produce voor het aanvragen van een voorziening:

- Stap 1: De melding
- Stap 2: Het persoonlijk plan
- Stap 3: Het keukentafelgesprek
- Stap 4: De aanvraag van (een pgb voor) een maatwerkvoorziening
- Stap 5: De follow-up.

### **Stap 1: De melding**

Heeft u zorg of ondersteuning nodig van de gemeente? Dan moet u dit melden bij de gemeente. U kunt daarbij ook uw persoonlijk plan inleveren zoals u dat leert maken tijdens de workshop.

- De gemeente nodigt u meestal uit voor een persoonlijk gesprek. In de Wmo wordt gesproken over een 'onderzoek' en dus niet meer over een 'keukentafelgesprek'. Maar veel gemeenten gebruiken dit woord nog wel.
- Het kan ook zijn dat de gemeente uit zichzelf contact met u opneemt voor een keukentafelgesprek. Bijvoorbeeld omdat iemand een melding heeft gedaan voor u (zoals een naaste, of de huisarts). Of omdat uw indicatie binnenkort verloopt, en de gemeente graag een herindicatie wil doen.

### Waar meldt u zich aan?

Waar u zich moet melden, verschilt per gemeente: het Wmo-loket, het gemeentehuis of het wijkteam. Via de website van uw gemeente of het algemene nummer van de gemeente kunt u vragen waar u zich moet melden. U hoeft de melding niet persoonlijk te doen; u kunt dit ook iemand anders laten doen.

### Hoe melding doen?

De Wmo schrijft niet voor hoe u de melding moet doen. Dit kan dus op allerlei manieren: telefonisch, aan de balie, via een formulier op de gemeentewebsite, via e-mail of via een brief. Advies: doe de melding per e-mail of brief, zodat u kunt aantonen wanneer u de melding heeft gedaan. Dit kan van belang zijn voor de afhandeling. De gemeente moet het onderzoek namelijk hebben afgerond binnen zes weken na uw melding.

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

### Wat moet de gemeente doen?

Bij de melding moet de gemeente u erop te wijzen dat:

- u een persoonlijk plan in mag dienen. Hierin kunt u beschrijven wie u bent, wat uw situatie is, wat de reden is dat u ondersteuning vraagt, wat voor u belangrijk is (nu en in de toekomst), voor welke zaken u ondersteuning nodig heeft en wat u daarin zelf kunt oplossen (zie de uitleg bij stap 2);
- u de mogelijkheid heeft van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze cliëntondersteuner kan u helpen bij het voorbereiden van pgb-aanvraag en kan meegaan naar het keukentafelgesprek. U kunt gratis gebruikmaken van de cliëntondersteuner die de gemeente heeft ingehuurd. U kunt ook zelf een cliëntondersteuner inschakelen, maar dan betaalt u zelf de kosten;
- u de mogelijkheid heeft van het persoonsgebonden budget (pgb). Dit is een geldbedrag dat de gemeente voor de budgethouder reserveert. Van dit geld kan de budgethouder de door hem uitgekozen zorgverlener laten uitbetalen. Als u al weet dat u de ondersteuning via een pgb wilt inkopen, kunt u dit direct melden en de gemeente vragen om informatie over de pgb-aanvraag.

### **Stap 2: Het persoonlijk plan**

*(zie hoofdstuk 2 voor een format en een uitleg van het persoonlijk plan)*

In de Wmo is wettelijk vastgelegd dat u een persoonlijk plan kunt indienen. De gemeente is verplicht dit plan als uitgangspunt te nemen bij het keukentafelgesprek. U moet het plan uiterlijk binnen 7 dagen na de melding naar de gemeente sturen. U maakt het als voorbereiding op het gesprek met de gemeente.

#### *Pgb: wel of niet vermelden*

In het gesprek kijkt de gemeente of u in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening van de gemeente. U hoeft in het persoonlijk plan nog niet aan te geven of u de ondersteuning wilt inkopen in de vorm van een pgb. U kunt dit wél doen als u nu al zeker weet dat u graag pgb wilt. Geef daarbij kort aan waarom u een pgb wilt. Dan weet u zeker dat dit aan bod komt in het gesprek.

#### *Persoonlijk plan: niet verplicht*

Let op: u bent niet verplicht het persoonlijk plan in te leveren bij de gemeente! Misschien vindt u het prettiger uw verhaal wel uit te schrijven als voorbereiding op het gesprek, maar wilt u dit niet vooraf opsturen omwille van de privacy. Schrijf dan vanuit uw plan de punten op die u naar voren wilt brengen in het keukentafelgesprek.

#### *Het persoonlijk plan opstellen*

- Neem de tijd om na te denken hoe uw persoonlijk plan er uit ziet;
- Stel dit plan op samen met iemand anders, zodat u kunt 'sparren' over wat u nodig heeft;
- Neem uw hele leven onder de loep;
- Kijk niet alleen naar wat u van de gemeente aan ondersteuning kunt verwachten vanuit de Wmo of de Jeugdwet. De gemeente is namelijk verplicht u ook te helpen bij het verkrijgen van allerlei andere vormen van ondersteuning, op het gebied van gezondheid, wonen, arbeid, onderwijs, vervoer etc.)



## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

### Eisen aan het persoonlijk plan

De inhoud van een persoonlijk plan is niet aan regels gebonden. Het hoeft geen uitgebreid verhaal te zijn: 1 of 2 pagina's moet voldoende zijn. U mag zelf bepalen hoe u de informatie op papier wilt zetten. Houd het persoonlijk en bij uzelf. Ingewikkelde (medische) terminologie is niet nodig.

### Vragen die in elk geval aan de orde moeten komen

De Wmo geeft wel een aantal onderwerpen die in het gesprek aan de orde moeten komen. Besteed hieraan in elk geval aandacht in het persoonlijk plan:

- Waarom heeft u ondersteuning nodig bij zelfredzaamheid en/of participatie?
- Wat kunt u zelf doen om deze ondersteuning te regelen?
- Wat kunnen de mensen in uw omgeving doen om u te helpen? Zoals familieleden, kennissen, vrienden, vrijwilligers, mantelzorgers (het 'sociale netwerk')
- Zijn er algemene voorzieningen (uitleg: zie onder 6d, pagina 38) die voor u een oplossing kunnen bieden?

### **Stap 3. Het keukentafelgesprek**

*(Belangrijke tips en trucs voor het keukentafelgesprek vindt u onder 5b.)*

Het keukentafelgesprek is een belangrijke stap op de weg naar het verkrijgen van maatschappelijke ondersteuning. Het keukentafelgesprek is het persoonlijke gesprek dat u voert op het moment dat u ondersteuning nodig hebt om thuis te kunnen wonen en mee te doen in de samenleving.

### Een gesprek is niet in alle gevallen verplicht

De gemeente voert niet in alle gevallen een gesprek. Bij de meeste aanvragen is er wel een gesprek, maar een gesprek is niet in alle gevallen verplicht. Kleine eenvoudige voorzieningen kunnen ook schriftelijk of telefonisch worden afgehandeld. Het kan ook zijn dat de gemeente het niet nodig vindt dat een uitgebreid gesprek en onderzoek plaatsvindt omdat u en uw situatie al goed bekend zijn. De gemeente moet wel altijd een zorgvuldige afweging maken en hierover duidelijk communiceren.

De Wmo bepaalt dat de gemeente zorgvuldig moet kijken naar de persoonlijke omstandigheden en de behoefte en mate van de beperking van u als aanvrager. Dit om goed te kunnen vaststellen welke voorziening u nodig heeft. Daarom is het bijvoorbeeld ook voor de hulp in het huishouden noodzakelijk om in een persoonlijk gesprek vast te stellen welke hulp nodig is.

### Neem geen genoegen met een telefoongesprek

Het keukentafelgesprek is een persoonlijk gesprek. Neem dus geen genoegen met een telefoongesprek. Vooral als u voor de gemeente een nieuwe cliënt bent, is alleen een telefoongesprek meestal onvoldoende als vorm van onderzoek. De gemeente moet hen in de regel persoonlijk spreken. De rechter heeft bepaald dat de gemeente altijd een zorgvuldig onderzoek moet doen voordat zij de ondersteuning van een bestaande cliënt vermindert of verandert. Gebeurt dit niet, dan heeft de cliënt het recht de gemeente hierop aan te spreken, zonodig in bezwaar en beroep.

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

### Bij de gemeente, thuis of op een andere locatie

Het 'keukentafelgesprek' vindt niet altijd letterlijk bij u aan de keukentafel. Maar het gesprek vindt wel vaak plaats bij de aanvrager thuis. Als u om bepaalde redenen niet wilt dat het gesprek bij u thuis plaatsvindt, dan kunt u dat aangeven. U kunt ook ergens anders afspreken, bijvoorbeeld in een wijkcentrum of bij de gemeente. U moet wél meewerken aan het onderzoek.

### Vertaling naar vorm van maatschappelijke ondersteuning

Tijdens het keukentafelgesprek bekijkt u samen met de gemeenteambtenaar, of iemand van het wijkteam, uw persoonlijke situatie, waar u ondersteuning bij nodig heeft en mogelijke oplossingen. Tijdens het gesprek worden nog geen beslissingen genomen. Bij deze stap vertaalt de gemeente in gesprek met u uw behoeften, kenmerken en voorkeuren naar een vorm van maatschappelijke ondersteuning. Als een oplossing via een algemene voorziening niet passend is, kan er een individuele maatwerkvoorziening komen, of een combinatie van beide voorzieningen.

### Iemand meenemen naar het gesprek

U kunt altijd iemand meenemen naar het gesprek. Dat mag de gemeente niet weigeren. Dat kan een partner, familielid, mantelzorger of vriend zijn. Maar u kunt ook vragen of de cliëntondersteuner (die de gemeente gratis ter beschikking stelt) met u meegaat. Zorg er wel voor dat u, als u dit kunt, zelf vooral het woord doet en dat de ondersteuner het gesprek dus niet overneemt.

### Vragen die aan de orde komen in het gesprek

Er wordt van u verwacht dat u tijdens het keukentafelgesprek zelf uw melding voor ondersteuning toelicht. De Wmo bepaalt dat in het gesprek de volgende vragen aan de orde komen:

- Wat zijn uw persoonskenmerken en uw precieze behoeften en voorkeuren van de ondersteuningsvraag?
- Waarom vraagt u ondersteuning van de gemeente voor zelfredzaamheid en participatie?
- Wat kunt u er zelf aan kunt doen om op eigen kracht de vraag op te lossen?
- Wat u zelf al hebt geprobeerd om deze op te lossen of te regelen?
- Welke mensen uit uw sociale netwerk (partner, kinderen, burens, familieleden, vrienden, kennissen) helpen u nu al?
- Zijn er mantelzorgers, vrijwilligers of andere mensen zijn die u nog verder kunnen helpen of kunnen bijdragen aan een oplossing?
- Zijn er geen mensen die u kunnen helpen, omdat ze te ver weg wonen of omdat zij andere verplichtingen hebben?
- Zijn er algemene voorzieningen (zoals het buurthuis of een strijkservice) die een oplossing kunnen bieden?
- Zijn er maatwerkvoorzieningen zijn die u ondersteuning kunnen geven?

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

### Vraag om duidelijkheid

- Wordt in het gesprek al naar een uitkomst gezocht of komt dit later?
- Wordt in het gesprek alleen gekeken of een maatwerkvoorziening nodig is, of ook hoeveel ondersteuning er nodig is?
- Wordt in het gesprek ook al gekeken of u voldoet aan de voorwaarden voor een pgb?

### Neem het gesprek op

Leg uit aan de gespreksvoerder dat u het gesprek graag op wilt nemen zodat u het zelf terug kunt beluisteren. Vraag de gespreksvoerder of dat oké is.

### Evalueer het gesprek

Evalueer het keukentafelgesprek met uw ondersteuner. Heeft u iets belangrijks over het hoofd gezien? Zo ja, laat dit dan direct weten aan uw gesprekspartner bij de gemeente.

### Het verslag van de gemeente

Binnen zes weken nadat u de melding heeft gedaan, moet het onderzoek zijn afgerond. Dat betekent dat een gesprek heeft plaatsgevonden en dat de gemeente daarvan een gespreksverslag heeft gestuurd. In dit gespreksverslag staat waarom een maatwerkvoorziening nodig is, of waarom een algemene voorziening voldoende is. Als de gemeente een maatwerkvoorziening toekent, dan wordt daarbij in het verslag vaak ook al aangegeven om welke voorziening het gaat en hoeveel ondersteuning u krijgt. Bestudeer het gespreksverslag grondig samen met de eventuele personen die namens u bij het gesprek waren. Vergelijk het verslag met uw aantekeningen of opname van het gesprek. Bekijk of het gesprek juist is weergegeven in het verslag en of er geen punten ontbreken die u had ingebracht. Bekijk ook of de geboden voorziening voor u voldoende en passend is voor uw ondersteuningsbehoefte. Eventueel kunt u commentaar op het verslag toesturen; per brief of per e-mail. Tip: vraag om een ontvangstbevestiging!

Bent u het eens met het verslag en de geboden oplossing? Dan kunt u dit tekenen. Bent u het niets eens met het verslag? Dan kunt u niet tekenen voor akkoord of alleen tekenen voor gezien. Mocht u er met het verslag niet uitkomen met de gemeente? Vraag dan om een tweede gesprek.

### **Stap 4. De aanvraag en toekenning van een maatwerkvoorziening**

Bent u tevreden met de uitkomst van het onderzoek en heeft u het verslag getekend teruggestuurd naar de gemeente? Dan kan het daarmee zijn geregeld. De informatie wordt dan doorgegeven aan de aanbieder, die het verder met u regelt. Het kan ook zijn dat u formeel een aanvraag voor een maatwerkvoorziening moet indienen bij het college van Burgemeester en Wethouders (B en W). De uitvoering verschilt per gemeente. Van belang is dan wel dat cliënt en gemeente samen bespreken hoe het vervolg op een gesprek wordt geregeld.

### Oneens met de uitkomst van het gesprek?

Bent u het niet eens met de uitkomst van het gesprek, zoals vastgelegd in het gespreksverslag? Dan heeft u de mogelijkheid een maatwerkvoorziening aan te vragen. Let wel: de kans is groot dat zo'n aanvraag wordt afgewezen. Soms is het effectiever te vragen om met te gemeente nog eens te praten over de

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

uitkomst. Wanneer u denkt dat dat niets oplevert, kunt u een maatwerkvoorziening aanvragen. Wanneer deze wordt afgewezen, kunt u in bezwaar gaan (*zie '6E. Wat te doen als u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente?'*). Een maatwerkvoorziening kunt u ook aanvragen indien zes weken na uw melding geen onderzoek heeft plaatsgevonden of u nog geen gespreksverslag heeft ontvangen.

### Een maatwerkvoorziening aanvragen

- Bespreek met uw ondersteuner of u een maatwerkvoorziening wilt aanvragen en zo ja, welke.
- Stel een goed onderbouwde aanvraag op en verstuur deze (met een kopie van uw identiteitsbewijs) naar het college van B en W van uw gemeente.
- Verwijs naar uw persoonlijk plan (als u dat hebt gemaakt) en het verslag van het keukentafelgesprek.
- Let erop dat uw aanvraag goed aansluit bij uw eventuele persoonlijke plan en het verslag van het keukentafelgesprek ('rode draad').
- Let erop dat het college binnen 2 weken een beslissing neemt op de aanvraag.

### Een pgb aanvragen voor een maatwerkvoorziening aanvragen

Wilt u een persoonsgebonden budget (pgb) aanvragen voor een maatwerkvoorziening? Dan moet u meestal gebruikmaken van een formulier (pgb-plan, budgetplan) van de gemeente. U moet aangeven voor welk doel u ondersteuning aanvraagt en welke activiteiten daarvoor worden geleverd. Het ingevulde pgb-plan moet overeenkomen met het persoonlijk plan en het verslag van het keukentafelgesprek. De doelen en activiteiten kunt u daaruit overnemen. Geef aan welke zorgverleners u wilt inhuren, en beschrijf per zorgverlener voor hoeveel uur (gemiddeld per week of maand het of totaal aantal uren per jaar) u deze wilt gaan inzetten. Vaak moet u daarbij ook het uurtarief vermelden dat u wilt afspreken. Dat laatste verschilt overigens per gemeente; informeer daar dus naar.

### Beschikking (besluit) van de gemeente

De gemeente informeert u per brief. In deze beschikking staat of u de individuele maatwerkvoorziening wel of niet krijgt toegewezen. En zo ja, voor welke periode u de voorziening krijgt. U ontvangt deze brief binnen twee weken nadat de gemeente uw aanvraag heeft ontvangen. In de beschikking horen te staan: de aanvraagdatum, de beslissing, de motivering van de beslissing en informatie over de uitvoering van het besluit. Indien van toepassing vindt u daarop ook informatie over het betalen van een eigen bijdrage.

- Bestudeer de beschikking goed, samen met uw ondersteuner.
- Heeft uw gemeente uw aanvraag toegekend klopt de motivering? Prima!

### **Stap 5. Het vervolg**

Bij deze stap informeert u de gemeente als uw levensomstandigheden zijn veranderd en overlegt u met de gemeente over eventuele aanpassing van de ondersteuning. Als een individuele maatwerkvoorziening wordt toegekend, dan hebt ook bepaalde verplichtingen. Als uw omstandigheden (aanzienlijk) wijzigen, moet u dit melden. Bovendien onderzoekt de gemeente zelf periodiek of het aanpassen of intrekken van de individuele maatwerkvoorziening aan de orde is. Dan zal weer een keukentafelgesprek plaatsvinden.

## 5. Voorbereiding op het keukentafelgesprek

### 5a. Wat is het keukentafelgesprek?

*(In hoofdstuk 4 staat een uitgebreide beschrijving van het keukentafelgesprek. Hier leest u een toelichting)*

Het keukentafelgesprek is het persoonlijke gesprek dat u voert wanneer u ondersteuning nodig heeft om thuis te kunnen wonen en mee te doen in de samenleving. Tijdens dit gesprek kijkt u samen met de gemeenteambtenaar (of iemand van het wijkteam) naar uw persoonlijke situatie, waar u ondersteuning bij nodig hebt en wat oplossingen kunnen zijn. In het gesprek worden nog geen beslissingen genomen.

### 5b. Het keukentafelgesprek: tips & trucs

Het keukentafelgesprek is een belangrijk gesprek. Een goed en open gesprek is een basisvoorwaarde voor het krijgen van de juiste zorg en ondersteuning. U mag aangeven wat u nodig heeft. Dus spreek vanuit uw hart en durf kwetsbaar te zijn. Vertel uw verhaal zo eerlijk mogelijk. Overdrijf niet, maar maak het ook niet te klein. Dan kunt u samen met uw gesprekspartner het beste afspreken welke oplossingen bij uw situatie passen. Niet alleen de inhoud van het gesprek is belangrijk, maar ook dat het gesprek plaatsvindt in een goede en positieve sfeer. Bedenk daarom vooraf hoe u wilt dat het gesprek verloopt.

Hieronder leest u waar u voor, tijdens en na het gesprek op kunt letten. De belangrijkste punten zijn onderstreept. Bekijk samen met uw ondersteuner wat voor u de aandachtspunten zijn.

### Tips voorafgaand aan het gesprek

U doet zelf een melding bij het college van B en W van een verzoek om maatschappelijke ondersteuning. Zij moet u twee weken na ontvangst van uw melding een ontvangstbevestiging toesturen. Ook moet het college de mogelijkheid van een persoonlijk plan aangeven.

- Vraag om een heldere uitleg van de procedure rond het keukentafelgesprek. Vraag van tevoren hoelang het gesprek gaat duren, wie namens de gemeente het gesprek voert en wat het vervolg is. Vergeet niet te vragen wat het doel is van het gesprek en wat het gewenste resultaat is. En probeer ook duidelijk te krijgen of het een vrijblijvend gesprek is of dat er al dingen worden afgesproken en besloten. Wordt in het gesprek bijvoorbeeld al gezocht naar een uitkomst of komt dit later? Wordt er alleen gekeken of een maatwerkvoorziening nodig is of ook hoeveel ondersteuning nodig is? En wordt tijdens het gesprek misschien ook al bekeken of u voldoet aan de voorwaarden voor een pgb?
- Het is verstandig dat u zelf een persoonlijk plan opstelt. Daarin kunt u aangeven hoe u denkt dat uw ondersteuning eruit kan zien.
- Het is belangrijk dat u erover nadenkt of u iemand meeneemt naar het keukentafelgesprek. Het advies is om dit te doen. Iemand die uw situatie goed kent, goed kan luisteren, belangrijke punten opschrijft en u kan helpen bij het vertellen wat voor u belangrijk is. U kunt bijvoorbeeld een familielid vragen om mee te gaan, buren, een vriend of iemand die nu voor u zorgt als mantelzorger. Diegene hoort wellicht weer andere dingen in het gesprek, u kunt achteraf samen evalueren of alles gezegd is, goed is overgekomen en is begrepen door de gespreksvoerder. Kent u geen geschikte persoon die met u mee kan gaan, dan kunt u ook een professionele ondersteuner inschakelen. Dit kan bijvoorbeeld via een welzijnsorganisatie. De gemeente kan u naar zo'n professionele ondersteuner toe leiden.

## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

- Vraag om een cliëntondersteuner die met u meedenkt. Iemand die u ook kan ondersteunen bij het opstellen van het persoonlijk plan, het aanvragen van een uitkering en met vragen over werk. Gemeenten moeten volgens de Wmo 2015 onafhankelijke en levensbrede cliëntondersteuning aanbieden (dus niet alleen voor zorg). Deze kan helpen bij het keukentafelgesprek.
- Let erop dat het gesprek bij u thuis plaatsvindt, tenzij u het zelf buiten de deur wilt voeren.
- Het is verstandig dat u uw mantelzorger betreft bij het gesprek en aanwezig is. De mantelzorger heeft overigens ook recht op eigen maatschappelijke ondersteuning en cliëntondersteuning.
- Heeft de persoon met wie u het gesprek voert ervaring met uw beperking? Vraag hier gerust naar. De Wmo-medewerker moet oog hebben voor uw persoonlijke situatie (voor maatwerkoplossingen) en voldoende medische deskundigheid in huis hebben (of hierover informatie kunnen inwinnen bij een deskundige).
- Om vast te stellen om welke beperking het gaat, is de inbreng van een externe deskundige vaak van belang. Alleen met uw toestemming kan de gemeente deze informatie opvragen.
- Het is verstandig dat u het gesprek goed voorbereidt, samen met uw ondersteuner:
  - ❖ Schrijf de vragen die u wilt stellen op, of stel deze al vooraf telefonisch of per e-mail.
  - ❖ Probeer alvast uw ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen.
  - ❖ Wat heeft u zelf al geprobeerd om uw vraag op te lossen (eigen mogelijkheden)?
  - ❖ Wat hebben uw partner, vrienden, familie of burens (uw sociale netwerk) daarin al betekend of wat zouden ze kunnen betekenen?
  - ❖ Waarin heeft u dan nog hulp nodig van professionals?
- Het is verstandig dat u alvast nadenkt over een goede rolverdeling tijdens het gesprek. Zorg dat u zoveel mogelijk zelf het gesprek voert. De ondersteuner kan u dan zonnodig aanvullen en corrigeren.
- Zorg dat u tijdens het gesprek alles wat u heeft voorbereid, bij de hand heeft. Zoals een lijstje met aandachtspunten en – als u dit heeft opgesteld – het persoonlijk plan.
- Voelt u zich op de dag van de afspraak niet goed? Aarzel dan niet en maak een nieuwe afspraak.

### **Tips voor tijdens het gesprek**

- Het is prettig om het gesprek goed voorbereid, zelfbewust en positief te starten. Zeg uw gesprekspartner vriendelijk gedag en probeer een goed, positief gesprek te voeren. Vraag hoe lang het gesprek gaat duren en of u na afloop een verslag ontvangt.
- Vergeet niet om tijdens het gesprek aantekeningen te maken. U kunt het gesprek ook opnemen op bijvoorbeeld uw telefoon. Laat dit dan wel weten aan uw gesprekspartner van de gemeente.
- Heeft u het gevoel heeft dat de gemeente zelf al een plan heeft gemaakt en dat uw wensen niet of te weinig worden gehoord? Zeg dit dan gerust en geef aan dat dit niet de bedoeling is.
- Het kan helpen om duidelijk te maken dat u streeft naar een gezamenlijke oplossing.

## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

- Heeft u een mantelzorger? Het is belangrijk dat zijn/ haar ondersteuningsbehoefte wordt besproken. Uw mantelzorger kan daar ook een apart gesprek voor aanvragen.
- Het is verstandig dat u open bent over uw situatie. Daarbij is het wel belangrijk dat de gemeente uw privacy waarborgt. U kunt dit gerust ter sprake brengen.
- Wees assertief, vraag om verduidelijking indien u iets niet snapt.
- Het is belangrijk dat het een echt gesprek wordt en niet het afvinken van een vragenlijst. Vertel duidelijk wat uw behoefte aan ondersteuning is en tegen welk probleem u aanloopt. Overdrijf het niet, maar maak het ook niet te klein. Licht uw zienswijze toe.
- Maak duidelijk dat u zelf al goed hebt nagedacht over het benutten van uw eigen mogelijkheden (bijvoorbeeld financieel) en steun uit uw sociale netwerk. Het moet uw gesprekspartner duidelijk worden dat u er daarmee niet komt. Wat is er volgens u nog nodig? Wat is een goede oplossing? Wat verwacht u van de gemeente? Tijdens het gesprek kijkt u samen met de ambtenaar van de gemeente naar de inzet en mogelijkheden van uzelf en van uw sociale netwerk (partner, familie, vrienden, etc.) en naar de mogelijkheden die de algemene voorzieningen u kunnen bieden. Kortom: u stelt samen een pakket van oplossingen vast.
- Het is belangrijk dat u daarin kritisch meedenkt en openstaat voor de ideeën en oplossingen die de ambtenaar aandraagt. Probeer tijdens het gesprek al te komen tot een uitkomst waar beide partijen zich in kunnen vinden. U mag van uw gesprekspartner verwachten dat hij creatief meedenkt.
- Komt u er niet met de inzet van uzelf, uw sociale netwerk en de algemene voorzieningen? Dan kunt u na afloop van het gesprek een individuele maatwerkvoorziening aanvragen. Het is verstandig om deze optie al tijdens het gesprek te bespreken.
- Let erop dat alle levensgebieden (welzijn, wonen, inkomen) ter sprake komen.
- Wordt tijdens het gesprek duidelijk wat de criteria zijn voor het in aanmerking komen voor een individuele maatwerkvoorziening?
- Is er sprake van een individuele maatwerkvoorziening? Geef dan aan of u voorkeur hebt voor 'Zorg in natura' of een 'Persoonsgebonden budget'. In het laatste geval krijgt u aanvullende vragen.
- Heeft u meer tijd nodig voor het gesprek? Vraag dan gerust om een nieuwe afspraak.
- Wees u ervan bewust dat het voor een maatwerkvoorziening mogelijk is een persoonsgebonden budget (pgb) aan te vragen.
- Vergeet niet om na te vragen wat het beleid van de gemeente rond de eigen bijdrage is. De gemeente mag een voorziening niet afwijzen op grond van inkomen of vermogen.

### **Aan het einde van het gesprek**

- Het kan zijn dat u na het gesprek nog iets te binnen schiet. Vraag dus of u kunt bellen of mailen.

## **Werkboek bij de workshop *Het kan, start met uw persoonlijk plan***

- Vraag om een verslag van het gesprek; u heeft er recht op. Dat geldt ook voor de mogelijkheid om daarin wijzigingen aan te brengen. Wanneer mag u het verslag verwachten? En hoe kunt u reageren als u commentaar hebt? En bij wie kunt u terecht voor vragen en aanvullingen?
- Het is prettig dat u weet wat er nu gaat gebeuren. Vraag dus om een uitleg over de vervolgpprocedure. Zijn de besproken oplossingen duidelijk? En wie gaat er nu welke acties nemen? Een mogelijke vervolgstap is het aanvragen van een individuele maatwerkvoorziening.
- Het is handig dat u aangeeft dat u graag contact houdt.
- Let op dat er wordt geëvalueerd en spreek af wanneer dit gebeurt. Dat is belangrijk, want u bedenkt nu samen een oplossing, maar u merkt later pas of deze werkt. Bespreek dit ook in het gesprek.

### **Tips voor na het gesprek**

In hoofdstuk 3 leest u meer over wat er gebeurt en waar u op moet letten na het gesprek. Hieronder een aantal belangrijke punten die in dat hoofdstuk nader worden toegelicht.

- Het is verstandig om het keukentafelgesprek te evalueren met uw ondersteuner.
- Let op dat u het verslag van het verslag volgens afspraak krijgt. Het is raadzaam dit verslag goed te bestuderen met uw ondersteuner. Klopt het wat er staat? Zijn de oplossingen helder en passend voor uw ondersteuningsbehoefte?
- U kunt natuurlijk reageren op dit verslag. Bijvoorbeeld als iets niet duidelijk is. Of als er volgens u iets niet klopt. Dat kan per brief of per e-mail.
- Stel een goed onderbouwde aanvraag op en stuur deze (met een kopie van uw identiteitsbewijs) op aan het college van B en W van uw gemeente. Verwijs daarbij naar uw persoonlijk plan (als u dat hebt gemaakt) en het verslag van het keukentafelgesprek.
- De gemeente besluit of zij wel of niet instemt met uw de aanvraag. U krijgt hiervan een beschikking thuisgestuurd. Bestudeer dit besluit van de gemeente goed, samen met uw ondersteuner.
- Bent u het niet eens met de beslissing? Dan kunt u in bezwaar gaan.
- Zijn uw levensomstandigheden veranderd? Dan moet u daarover de gemeente informeren. Samen overlegt u dan over een eventuele aanpassing van de ondersteuning.

### **5.c. Voorbeelden van lastige vraagstukken**

1. *Wat moet ik vertellen over de beperking en de gevolgen daarvan in het dagelijks leven? Moet ik een diagnose en bewijzen meenemen? Kan dat ook met bijvoorbeeld een brief van de arts?*

Vóór het gesprek kunt u zeggen dat u de garantie wilt dat de gemeente zorgvuldig omgaat met medische gegevens. Persoonsgegevens en medische gegevens mogen niet zonder toestemming worden gedeeld met anderen. En uw gesprekspartner van de gemeente heeft geheimhoudingsplicht over zaken die aan de



## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

orde zijn gekomen in het gesprek. Sommige gemeenten hebben daarover schriftelijke informatie. U kunt hiernaar vragen.

2. *Kan ik mijn persoonlijke situatie en vraag om ondersteuning eenvoudig uitleggen óf moet ik duidelijk en specifiek aangeven waarom ik bepaalde voorzieningen nodig heb. En moet ik daarbij termen als 'participatie' en 'zelfredzaamheid' gebruiken?*

Wanneer u bijvoorbeeld zegt dat er begeleiding nodig is bij de voetbalclub van uw zoon, zult u wel moeten uitleggen wat de begeleider dan doet en waarom het mis gaat als de begeleider er niet bij is. Andersom is het wel goed zoveel mogelijk bij de praktijk te blijven en niet te veel in het beleidsjargon te gaan praten, want dat komt niet geloofwaardig over.

3. *Wie voert het gesprek? En moet degene met de beperking daar altijd zelf bij zijn?*

Dat hoeft niet. U moet dan wel vertellen waarom dat niet wenselijk is. Geef aan wat de gevolgen kunnen zijn. Bijvoorbeeld dat deze persoon daarvan van slag raakt of het heel naar vindt om te horen wat hij allemaal niet kan. Het is verstandig om zelf een voorstel te doen. Bijvoorbeeld dat de zorgvrager er aan het begin even bij is voor een korte kennismaking.

4. *Wie mag er naast u als zorgvrager of zijn vertegenwoordiger nog meer bij het gesprek aanwezig zijn? Mag bijvoorbeeld de zorgverlener hierbij aanwezig zijn?*

Bij het gesprek mag natuurlijk een cliëntondersteuner, de mantelzorger, de partner of een vriend aanwezig zijn. De zorgverlener mag ook bij het gesprek zijn. Let er dan wel op dat zorgaanbieder niet de boventoon voert en voorkom belangenverstrengeling. En ga er niet automatisch vanuit dat de zorgaanbieder beter kan uitleggen wat er met u aan de hand is dan u. En ga er evenmin vanuit dat de gemeente dit niet weet. Heeft uw gesprekspartner van de gemeente geen kennis van bijvoorbeeld psychische beperkingen? Dan is het beter dat u vraagt naar iemand die daar wel verstand van heeft.

5. *Hoeveel moet ik over mijzelf vertellen? Wat hoef ik niet te vertellen?*

U hoeft alleen vragen te beantwoorden die een relatie hebben met de voorziening die u aanvraagt. U hoeft dus geen vragen te beantwoorden over persoonlijke hygiëne als u daarvoor geen ondersteuning aanvraagt.

6. *Wat mag de gemeente vragen over het contact dat ik heb met mijn vrienden, familie en kennissen? Wat moet ik vertellen over uw contact met familie buren, vrienden?*

De gemeente zal vragen of er mensen in uw netwerk zijn die u kunnen ondersteunen. Geef dan aan dat u daarover hebt nagedacht. Vertel wie u nu al ondersteunt en wie dat niet wenst te doen. Pas op dat de gemeente geen druk op u uitoefent door te vertellen dat u uw eigen netwerk meer moet doen dan haalbaar of wenselijk is. In dat geval is het belangrijk dat u uitlegt welke zorg zij al leveren en dat dit de grens is. Maak onderscheid tussen zorg die gebruikelijk en vanzelfsprekend is in uw persoonlijke situatie en zorg die volgens u als werk moet worden gewaardeerd. Deze zorg dient te worden uitgevoerd door een ander (betaalde zorg) of door de naaste als dit werk vanuit het pgb wordt betaald.

## **Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan**

7. *Welke voorwaarden mag de gemeente stellen aan de toekenning van een voorziening? Mag een gemeente bijvoorbeeld eisen dat ik of mijn kind zich onder behandeling moet stellen? Of dat er een maatschappelijk werker meekijkt hoe het gaat?*

Dit hangt ervan af waarom de gemeente deze voorwaarde stelt. Vraag daarom naar de achtergrond van deze voorwaarden. De voorwaarde dat u zich onder behandeling moet stellen is zwaar. Als u het daar niet mee eens bent, kunt u bezwaar maken.

8. *Wat moet ik doen als de gemeente aangeeft dat de algemene voorziening of ingekochte zorg heel geschikt is, terwijl ik denk dat dat niet gaat werken?*

Leg dan uit waarom u daarmee niet bent geholpen. Bijvoorbeeld omdat de voorziening maar voor een korte tijd wordt gegeven. Of omdat u vanwege uw beperking niet in een gemengde groep kunt functioneren. Voorkom dat u in het defensief schiet. Vraag wat de algemene voorziening inhoudt en hoe deze in elkaar zit. Sta er open voor, maar weet wel wat u zelf wilt, wat werkt en wat niet gaat werken.

## **6. Overige kennisvragen**

### **6.a. Welke zorg valt er onder de gemeente?**

Per 1 januari 2015 kunt u bij de gemeente terecht voor voorzieningen vanuit de Jeugdwet of de Wmo.

#### **De nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

Bent u ouder dan 18 jaar? Woont in uw eigen huis of bij uw ouders? Heeft een aantal uren per week begeleiding nodig? Gaat u naar dagbesteding? Dan krijgt u te maken met de Wmo. Deze wet regelt de zorg en ondersteuning van mensen die zelfstandig wonen. Of van mensen die nog bij hun ouders wonen en ambulante begeleiding nodig hebben en soms naar een dagcentrum gaan. Ook logeren hoort hier bij. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt ervoor dat u zelfstandig kunt blijven wonen. Dat u gewoon kunt meedoen in de maatschappij. En dat u de hulp en ondersteuning krijgt die u nodig hebt.

Heeft u ondersteuning nodig om thuis te kunnen blijven wonen? Dan kunt u met uw aanvraag naar de gemeente. Vaak is dit het Wmo-loket. Er zijn ook sociale wijkteams of kernteams.

#### **De Jeugdwet**

Bent u jonger dan 18 jaar en heeft u begeleiding nodig? Dan krijgt u te maken met de Jeugdwet. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de zorg en hulpverlening voor jongeren. Zij moeten dit goed combineren met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet.

Onder de nieuwe Jeugdwet vallen bijna alle kinderen van 0 tot 18 jaar. Dit zijn kinderen die tijdelijk of langer ondersteuning nodig hebben bij het opgroeien. Dit kunnen ook kinderen zijn met een (licht) verstandelijke beperking. Kinderen met (zeer) ernstige verstandelijke of meervoudige beperkingen, krijgen zorg en ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). De Jeugdwet regelt:

- Begeleiding
- Kortdurend verblijf (logeren)
- Verblijf in een instelling
- Persoonlijke verzorging
- Verpleging
- Behandeling.

**Voor andere vormen van zorg moet u niet bij de gemeente zijn. Het gaat om:**

**Wet langdurige Zorg (WLZ)**

De WLZ is bestemd voor mensen die vanwege een beperking blijvend behoefte hebben aan permanent toezicht ter voorkoming van escalatie of ernstig nadeel; of 24 uur per dag zorg in de nabijheid. Omdat zij voortdurend begeleiding, verpleging of overname bij zelfzorg nodig hebben, of omdat zij door zware regieproblemen voortdurend begeleiding of overname van taken nodig hebben.

**Zorgverzekeringswet (Zvw)**

- Verpleging
- Het grootste deel van persoonlijke verzorging voor volwassenen
- Medisch-specialistische verpleging thuis
- Geneeskundige zorg en behandeling voor mensen met een zintuiglijke beperking
- Behandeling en opname langdurige Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) voor volwassenen
- Intensieve kindzorg.

**6b. Welke privacyregels gelden er bij de aanvraag?**

De gemeente kan u vragen om persoonsgegevens. En soms ook naar medische gegevens. Dit om het verzoek te onderbouwen. Wat moet u aanleveren en welke informatie mag de gemeentelijke dienst delen met andere organisaties? Wat zijn uw privacy-rechten?

**Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)**

De bescherming van uw privacy wordt geregeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Het College bescherming persoonsgegevens is toezichthouder op de Wet bescherming persoonsgegevens. De Wet bescherming persoonsgegevens is te vinden op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

Welke gegevens de gemeente nodig heeft, hangt af van uw vraag. De gegevens moeten noodzakelijk zijn voor het vinden van een oplossing van de ondersteuningsvraag. De gemeente moet nagaan of het opvragen en verwerken van uw gegevens echt nodig is, of dat dit zonder deze (medische) gegevens kan.

Gemeenten kunnen persoonsgegevens uitsluitend opvragen, vastleggen en delen als u daar nadrukkelijk toestemming voor heeft gegeven. Wanneer uw persoonsgegevens worden verwerkt, dan moet de gemeente vermelden welke gegevens voor welke doeleinden worden gebruikt. De gemeente mag uw persoonsgegevens alleen gebruiken voor het doel waarvoor u ze heeft achtergelaten. Dat betekent dat – als u bijvoorbeeld uw naam en adres invult voor het toezenden van een brochure – deze gegevens niet worden gebruikt om u ook andere brochures toe te zenden, tenzij dat is aangegeven.

Uw dossier bevat alleen de gegevens die u met uw contactpersoon heeft besproken. U hebt het recht om uw dossier in te zien. U kunt de gemeente vragen uw gegevens aan te vullen, te corrigeren of te vernietigen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn verzameld.

*Privacy bij de Wmo 2015*

Ook de Wmo 2015 kent bepalingen voor van persoonsgegevens. Als hierbij wordt afgeweken van de Wbp, dan gaan de bepalingen van de Wmo2015 voor. In de Wmo staat, dat de gemeente (medische) persoonsgegevens alleen bij de zorgaanbieder mag opvragen als u daarvoor expliciete toestemming heeft gegeven. Dit heet: 'ondubbelzinnige toestemming'.

### **6c. Wat is gebruikelijke zorg en wat is mantelzorg?**

Wie deel uitmaakt van een huisgezin of andere leefeenheid en ziek of hulpbehoevend wordt, doet voor hulp en ondersteuning vaak een beroep op gebruikelijke zorg of mantelzorg. Dit is informele zorg die zonder tegenprestatie wordt gegeven door familie, vrienden of soms zelfs burens zonder tegenprestatie.

#### **Gebruikelijke zorg**

Gebruikelijke zorg is de normale dagelijkse zorg van gezinsleden en huisgenoten, partners of ouders en inwonende kinderen, voor elkaar. Zoals: zorg voor het huishouden of zorg voor de kinderen. De zorgplicht geldt voor situaties waarbij sprake is van een leefeenheid met een gezamenlijk huishouden en de bijbehorende gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het functioneren van dat huishouden. Gebruikelijke zorg is al verplicht voor mensen van hetzelfde gezamenlijke huishouden. Uitwonende kinderen vallen hierbuiten. Veel gemeenten maken gebruik van het de protocol van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) over gebruikelijke zorg om vast te stellen of er sprake is van gebruikelijke zorg.

Wat gebruikelijke zorg inhoudt, is niet streng afgebakend en de beoordeling ervan lijkt af te hangen van uiteenlopende omstandigheden. Kinderen en volwassenen met een beperking of een chronische ziekte hebben vaak veel meer zorg nodig dan mensen die geen beperking hebben. Dit heet: 'boven gebruikelijke zorg'. Hiervan is bij kinderen in chronische situaties pas sprake wanneer de omvang van de zorg substantieel groter is dan een gezond kind van dezelfde leeftijd gemiddeld nodig heeft. Als mensen uit het sociale netwerk boven gebruikelijke zorg leveren, heet dat mantelzorg.

Gebruikelijke zorg heeft doorgaans betrekking op huishoudelijke taken. Alleen bij partners valt ook de persoonlijke verzorging voor een periode van maximaal drie maanden onder de gebruikelijke zorg. De leden van een leefeenheid (denk hierbij aan één van de gezinsleden of aan mensen die een gezamenlijke huishouding voeren) zijn verantwoordelijk voor het draaien van hun huishouden. Bij ziekte of hulpbehoevendheid van één van de leden ligt het dan voor de hand dat de huishoudelijke taken dan zo nodig worden herverdeeld. Huishoudelijke taken omvatten de uitstelbare én de niet-uitstelbare taken.

Wat zijn uitstelbare huishoudelijke taken?

- Boodschappen doen
- De was doen
- Stofzuigen
- Schoonhouden van sanitair
- Schoonhouden van de keuken
- Verschoneren van de bedden
- Ander (zwaar) huishoudelijk werk.

Wat zijn niet-uitstelbare huishoudelijke taken?

- Maaltijd verzorgen
- Kinderen aan- en uitkleden, in bad doen en naar bed brengen
- Afwassen en opruimen.

Voor de niet-uitstelbare huishoudelijke taken, kan in bijzondere gevallen een indicatie worden gegeven.

## **Mantelzorg**

Er is sprake van mantelzorg wanneer de zorg de gebruikelijke zorg te boven gaat. Dit is bijvoorbeeld het geval bij persoonlijke verzorging door anderen dan de partner van de zieke of hulpbehoevende. Het gaat om hulp die mensen geven op vrijwillige basis op grond van een tussen personen bestaande sociale relatie. Personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de aanvrager een relatie onderhoudt.

Mantelzorg is een ruim begrip en lijkt per zorgsituatie te verschillen. De officiële definitie van mantelzorg volgens de Nationale Raad voor de Volksgezondheid:

*'Mantelzorg is zorg die niet in het kader van een hulpverlenend beroep wordt gegeven aan een hulpbehoevende door één of meerdere leden van diens directe omgeving, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit de sociale relatie.'*

Mantelzorgers zijn dus mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis. Mantelzorg is zorg die professionele zorg vervangt. Bij mantelzorg wordt de normale (gebruikelijke) zorg aanmerkelijk overschreven, in zwaarte, duur en/of intensiteit. Mantelzorg vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Als de mantelzorger geen mantelzorg meer wil of kan bieden, kan hiervoor een maatwerkvoorziening worden aangevraagd.

In tegenstelling tot de gebruikelijke zorg is het geven of ontvangen van mantelzorg géén verplichting van de huisgenoten die tot dezelfde leefeenheid behoren. Bij mantelzorg duurt de verzorging meer dan 8 uur per week of langer dan drie maanden achter elkaar.

### Let op: mantelzorg kan niet worden verplicht

Het Ministerie VWS heeft dit onlangs nog verwoord is de 10 misverstanden over de Wmo: 'De Wmo 2015 stelt hulp door kinderen, vrienden of burens niet verplicht. Ze zijn dus nooit verplicht om te helpen. Gemeenten mogen wel onderzoeken of mensen uit uw sociale netwerk kunnen helpen. De gemeente kan ook rekening houden met deze hulp als ze u een aanbod doet. Er is geen verplichting voor mantelzorg maar wel voor gebruikelijke zorg. Stel dat een echtpaar huishoudelijke zorg aanvraagt omdat de vrouw ziek is, maar de man is gezond van lijf & leden. Dan is het gebruikelijk dat de man het huishouden doet en komt er dus geen huishoudelijke hulp via de Wmo. In het keukentafelgesprek met de gemeente moet de gemeente wel vragen of uw mantelzorger hulp nodig heeft.'

### Hoe zit het met de verplichting van gebruikelijke zorg?

Wat wordt gerekend tot de verplichte, gebruikelijke zorg, hangt af van de sociale relatie tussen de huisgenoten. Zo heeft een partner van een zieke of hulpbehoevende zwaardere verplichtingen dan een minderjarige zoon of dochter van iemand die hulp nodig heeft. Welke zorg partners, ouders van minderjarige kinderen, of andere huisgenoten aan elkaar moeten bieden, hangt af van de mate van de vertrouwelijkheid van de relatie. Hoe sterker de sociale relatie, hoe groter de omvang van de zorg die als gebruikelijk wordt beschouwd.

### Hoe zit het met de verplichting tot persoonlijke zorg?

Persoonlijke verzorging van huisgenoten onderling is geen gebruikelijke zorg, tenzij het om partners gaat. Voor partners geldt, dat hun plicht tot enige persoonlijke verzorging van elkaar maximaal drie maanden duurt. Volwassen kinderen en hun ouders zijn niet verplicht elkaar persoonlijke verzorging te bieden. Ook huisgenoten die geen partnerrelatie met elkaar hebben, hoeven elkaar niet persoonlijk te verzorgen.

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

Degene die intieme persoonlijke zorg of verpleging nodig heeft, kan weigeren dat een van de huisgenoten die geeft. Niet alleen hulpbehoevende volwassenen, maar ook hulpbehoevende kinderen vanaf twaalf jaar mogen dergelijke hulp van een huisgenoot weigeren. In die gevallen is de zorgvrager aangewezen op ondersteuning uit de Wmo of de Wlz.

### Wat zijn geldige argumenten om géén gebruikelijke zorg te leveren?

In beginsel is ieder lid van een huishouden verplicht in voorkomende gevallen gebruikelijke zorg te leveren. Zelfs kinderen vanaf vijf jaar zijn al verplicht om een handje te helpen bij het huishouden. Een zeer drukke baan, een zware opleiding of twee linkerhanden zijn geen geldig excuses. Een kwetsbare gezondheid of hoge leeftijd van de huisgenoten die in beginsel geacht worden gebruikelijke zorg te leveren, zijn soms wel geldige argumenten voor een verminderde zorgverplichting, en daarmee voor een indicatie voor ondersteuning vanuit de Wlz of de Wmo.

## **6d. Wat is het onderscheid tussen algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen**

De nieuwe Wmo gaat uit van het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie. Het gaat er niet meer om het aanbieden van een standaardvoorziening, maar om een pakket oplossingen dat aansluit bij de individuele situatie. Het kan daarbij gaan om algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen of maatwerkvoorzieningen. Of om een combinatie daarvan.

### *Algemeen gebruikelijke voorzieningen*

Deze voorzieningen zijn normaal in winkels te koop, worden gebruikt door de gemiddelde Nederlander en hebben een geaccepteerde prijsstelling. Ze zijn dus niet speciaal bedoeld voor mensen met een beperking. Wat hier onder valt verschuift in de tijd. Voorbeelden zijn de mobiele telefoon en de hoge toiletpot. Algemene gebruikelijke voorzieningen gaan vóór maatwerkvoorzieningen. Als in een gesprek met de gemeente naar een algemene gebruikelijke oplossing wordt verwezen, moet u zelf op zoek naar de oplossing. U betaalt ook zelf de kosten. Voor een algemeen gebruikelijke voorziening is geen pgb.

### *Algemene voorziening*

Een algemene voorziening is voor iedereen toegankelijk. Het is een aanbod van diensten of activiteiten dat (zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers) toegankelijk is. Deze voorzieningen stellen mensen in staat om, ondanks hun beperking, zelfredzaam en zelfstandig te zijn en te blijven meedoen (participatie). De toegang tot algemene voorzieningen is laagdrempelig: er is geen toestemming (indicatie) en doorverwijzing van een instantie nodig. De gemeente doet niet eerst een diepgaand (voorafgaand) onderzoek naar u of uw situatie.

Een algemene voorziening is per definitie geen individuele voorziening. Ze is goedkoper en minder bureaucratisch dan een maatwerk- of individuele voorziening. De algemene voorziening hoeft ook niet in verschillende vormen te worden aangeboden, zoals natura en pgb. Vanwege de inzet van particuliere dienstverleners (in plaats van medewerkers in loondienst) wordt bovendien bespaard op loonkosten. Voorbeelden van algemene voorzieningen:

- Openbaar vervoer
- Buurthuizen
- Klussendienst, zoals klusjesdiensten om kleine woningaanpassingen te realiseren zoals de buurtconciërge, klussendienst, 55+service of thuiszorgservice
- Formulieren-hulp
- Boodschappenservice, zoals de boodschappenbus, de supermarktservice, de vrijwillige boodschappenhulp
- Maaltijdenservice en het eetcafé

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

- Ouderenadviseurs
- Consultatiebureau
- Huisarts
- Sociale alarmering
- Was- en strijkservice
- Ramenwas-service
- Rolstoel- en scootmobiel-pools (voor incidenteel gebruik)
- Kortdurende huishoudelijk hulp
- Kinderopvang in al zijn verschijningsvormen
- Dagrecreatie voor ouderen
- Inloopsoos voor ggz'ers
- Contactmiddag voor mensen met een verstandelijke beperking
- Ziekenhuisservice: vervoer door particulieren naar het ziekenhuis
- Ontmoetingsruimte voor mensen die eenzaam zijn
- Maaltijdverzorging (ook wel warme maaltijdvoorziening of tafeltje-dekje genoemd);
- Maatschappelijke opvang (bijvoorbeeld blijf-van-mijn-lijfhuizen en daklozenopvang);
- Hulp aan buurthuizen en verenigingen
- Het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling.

### *Rol van de gemeente*

De gemeente mag een bijdrage vragen voor het gebruik van een algemene voorziening. Wanneer een ambtenaar in een gesprek verwijst naar een dergelijke oplossing, dan betekent dit dat u een deel van de kosten zelf moet betalen en dat u de oplossing wellicht ook zelf moet regelen. Informeer hoe dit in uw gemeente precies is geregeld. Vraag ook naar de kosten, want als de kosten voor u te hoog zijn, dan is een maatwerkoplossing noodzakelijk. Voor een algemene voorziening is geen pgb mogelijk.

Gemeenten kunnen ook voorzieningen hebben die de toegankelijkheid van de gemeente in brede zin ten goede komen. Zoals: (openbare) invalidentoiletten, rateltickers en geleidestroken in de openbare ruimte voor mensen met een visuele beperking, ringleidingen voor slechthorenden of een toegankelijke website. In deze werkmapp behandelen we echter vooral de algemene voorzieningen die duidelijk onderdeel kunnen zijn van een arrangement, zoals de hierboven genoemde voorbeelden.

### *Maatwerkvoorziening*

Een maatwerkvoorziening is afgestemd op uw situatie, wordt speciaal voor u gemaakt of geregeld en is niet voor iedereen beschikbaar. Dat gebeurt pas als u het zelf niet kunt én als er geen familieleden zijn die ondersteuning kunnen bieden. De maatwerkvoorziening kan er per persoon anders uitzien. Zoals: huishoudelijke hulp, een woningaanpassing of een rolstoel. Het geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen is afgestemd op uw behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden. De gemeente doet individueel onderzoek naar de noodzaak van deze voorziening. De gemeente geeft hiervoor een beschikking (besluit) af. Tegen dit besluit kunt u bezwaar en beroep aantekenen. Let op: In de Jeugdwet wordt gesproken van een individuele voorziening.

In artikel 1.1.1 van de Wmo 2015 staat:

'Een maatwerkvoorziening is een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

1°. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;

2°. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen,

3°. ten behoeve van beschermd wonen en opvang.'

### Een aanvraag is vereist

Een belangrijk kenmerk van een maatwerkvoorziening is, dat de maatwerkvoorziening er specifiek en op maat op is gericht om u te ondersteunen bij uw zelfredzaamheid of participatie of om beschermd wonen of opvang te bieden. Om een maatwerkvoorziening te kunnen krijgen, moet u altijd een aanvraag indienen. Het college van B en W moet binnen twee weken een beslissing nemen.

### Voorbeelden van maatwerkvoorzieningen:

- Vervoersvoorzieningen. Vervoer in de regio voor mensen die slecht ter been zijn en niet met het openbaar vervoer kunnen reizen). Denk aan kostenvergoedingen, autoaanpassingen, scootmobielen en andere aangepaste vervoermiddelen.
- Woonvoorzieningen/ aanpassingen in de woning: trapliften, drempelaanpassingen, verhuiskostenvergoedingen, verhoogd toilet.
- Rolstoelvoorzieningen (inclusief aanpassingen, reparatie en onderhoud). Een rolstoel krijgt u alleen via de Wmo 2015 als u deze voor langere tijd nodig heeft. Voor hulpmiddelen voor tijdelijk gebruik kunt u contact opnemen met de thuiszorgwinkel, het thuiszorg-uitleenmagazijn of uw verzekeraar.
- Hulp bij het huishouden, zoals hulp bij het opruimen, schoonmaken en ramen zemen.
- Individuele begeleiding.
- Begeleiding bij persoonlijke verzorging.
- Dagbesteding op maat.
- Kortdurend verblijf.
- Beschermd wonen.
- Respijtzorg.
- Ondersteuning van mantelzorgers.

### *Collectieve voorziening*

Collectieve voorzieningen zijn voorzieningen die zijn geregeld door de overheid en die iedereen ten goede komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Valys-vervoer.

## **6e. Wat te doen als u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente?**

Bent u het niet eens met een beslissing van de gemeente? Dan kunt u hiertegen juridisch bezwaar maken. U dient dit schriftelijk te doen. U kunt bezwaar maken omdat u vindt dat de gemeente geen goed onderzoek heeft gedaan. Omdat de gemeente vindt dat uw netwerk alle zorg aan u kan leveren. Omdat zij vindt dat u bent geholpen met een algemene voorziening, maar u denkt dat deze niet passend is. Of omdat u het niet eens bent met de maatwerkvoorziening die de gemeente u toewijst.

### *Een brief schrijven aan de gemeente*

U gaat in bezwaar door de gemeente een brief te schrijven. U kunt dit zelf doen en bent niet verplicht om hiervoor een advocaat in de arm te nemen. Toch kan het zinvol zijn direct een advocaat in te schakelen, omdat u mogelijk in beroep moet gaan bij de rechtbank als uw bezwaarschrift niet wordt toegekend. En



## ***Werkboek bij de workshop Het kan, start met uw persoonlijk plan***

dan is het goed dat u in uw bezwaarschrift wel alle juridische argumenten goed heeft benoemd. Vraag in die gevallen hulp aan uw ondersteuner of wend u tot een advocaat of een juridisch loket. Wees goed op de hoogte van de procedure van bezwaar en beroep en vraag de gemeente om heldere informatie. Ga goed onderbouwd in bezwaar bij de gemeente (volgens de Algemene Wet Bestuursrecht) en in beroep bij de rechter. Wilt u bezwaar maken? Volg dan deze vier stappen:

### *1. Bezwaarschrift beslissing Wmo 2015*

U schrijft een brief (bezwaarschrift) aan de gemeente die de beslissing heeft genomen. Hierin geeft u aan waarom u het niet eens bent met de beslissing. U doet dat uiterlijk binnen 6 weken na de beslissing. U hoeft geen kosten te betalen als u bezwaar maakt.

### *2. Gemeente heroverweegt beslissing Wmo 2015*

De gemeente moet binnen 6 weken een beslissing nemen op uw bezwaarschrift (deze termijn kan met 6 weken worden verlengd). De gemeente zal haar besluit opnieuw overwegen. In de uiteindelijke beslissing moet de gemeente aangeven waarom zij tot het besluit is gekomen.

### *3. Beroep bij de rechtbank tegen beslissing Wmo 2015*

Bent u het niet eens met de beslissing van de gemeente op uw bezwaarschrift? Dan kunt u in beroep gaan bij de rechtbank. U heeft hiervoor 6 weken de tijd. De termijn geldt vanaf het moment dat u het besluit op uw bezwaarschrift kreeg. Voor een beroepsprocedure betaalt u vaak griffierechten.

### *4. In hoger beroep tegen beslissing Wmo 2015*

Bent u het niet eens met het besluit van de rechtbank? Dan kunt u in hoger beroep gaan bij de Centrale Raad van Beroep. Ook hiervoor geldt een termijn van 6 weken. U moet voor zo'n procedure altijd griffierechten betalen. Tegen een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep is geen verder hoger beroep mogelijk.

### *Second opinion of mediation*

Omdat rechtszaken lang duren en gemeente en burgers lang in onzekerheid laten, zijn er gemeenten die – als tussenoplossing – de mogelijkheid aanbieden van mediation of van een second opinion. Bij mediation wordt een onafhankelijke partij of commissie ingeschakeld die tussen partijen onderhandelt naar een oplossing waarmee beide partijen tevreden zijn. Bij de second opinion wordt de beslissing over de Wmo-voorziening voorgelegd aan een andere beoordelaar, die de aanvraag opnieuw voor de tweede keer bekijkt. Vraag bij uw gemeente na of deze mogelijkheden er zijn.

### *De lokale ombudsman*

De lokale ombudsman heeft een rol in de manier waarop de gemeente burgers behandelt in het proces van het aanvragen van een Wmo-voorziening. Bent u niet tevreden over de manier waarop bijvoorbeeld het keukentafelgesprek met u is gevoerd? Dan kunt daarvoor terecht bij de lokale ombudsman.

### *Oneens met de regels van de gemeente*

In gemeenten zijn de regels vastgelegd in verordeningen en besluiten die door de raad zijn vastgelegd. Bent u het niet eens met deze regels? Dan kunt u hier de wethouder of de gemeenteraad op aanspreken. Dit kunt u het beste doen via lokale belangenbehartigers of via Wmo-raden in uw gemeente.