

## Als u hulp nodig hebt via wijkzorg. Hoe voert u het gesprek?

### **Hebt u nu voor het eerst hulp nodig?**

Dan kunt u contact opnemen via één van de drie volgende mogelijkheden:

- Via internet: op [www.amsterdam.nl/zorg](http://www.amsterdam.nl/zorg)
- Via het Sociaal Loket: Stadsloket Centrum, telefoon **020 255 2916**  
Amstel 1, ingang Amstelzijde (maandag t/m vrijdag 09.00–16.30 uur)
- Via Wmo Helpdesk: 0800 0643 (gratis) (maandag t/m vrijdag 08.00 tot 18.00 uur)

U kunt op deze plekken terecht voor informatie en advies. Samen met u zoeken de medewerkers naar oplossingen. Als dat nodig is, verwijzen zij u naar de juiste organisatie. Als u geen duidelijk antwoord of verwijzing krijgt, dan kunt u ook burenhulp van Stadsdorp Wetering+ vragen (020–7370092) u de weg te wijzen.

### **Hebt u naast de hulp die u al krijgt meer hulp nodig?**

Dan kunt u met de hulpverlener, die al bij u komt, doornemen wat er moet worden gemeld en waar.

### **Wat gebeurt er na uw melding?**

Daarna komt er iemand vanuit het wijkzorgnetwerk. Die zal, door middel van een gesprek\*, samen met u bekijken welke hulp en ondersteuning nodig is en wat de beste zorg voor u is en met u komen tot een plan: het ondersteuningsplan. Op basis van dit plan wordt een formele aanvraag voor hulp gedaan en wordt bepaald welke hulp u zal krijgen. In het wijkzorgnetwerk zijn diverse hulpverleningsinstanties verenigd.

### **Hebt meerdere vragen?**

Als u meerdere vragen tegelijk hebt, bijvoorbeeld rond voorzieningen, huishoudelijke hulp, dagbesteding, kan het nu nog zo zijn dat u bij meerdere instanties hulp moet vragen en dat er meerdere mensen langskomen. De gemeente werkt er naar toe dat u in de toekomst maar één iemand op bezoek krijgt als u meerdere vragen heeft.

### **Wat u kunt verwachten tijdens het gesprek?**

Tijdens dit gesprek vertelt u:

- Waarom u hulp nodig heeft en hoe uw leven eruit ziet.
- Ook uw mantelzorger (bijvoorbeeld kind, partner, vriend(in), buurvrouw/man) mag bij het gesprek aanwezig zijn en kan uw behoeftes verduidelijken.
- Het gesprek vindt over het algemeen plaats bij u thuis. Het gesprek mag niet per telefoon worden gedaan.

### **Hoe bereid ik me voor op dat gesprek?**

- Het is heel belangrijk dat u zich goed voorbereidt op het gesprek. Op deze manier kunt u het beste antwoord geven op de vragen wat u wel of niet zelfstandig kan.
- Ook kunt u voor het gesprek uw vragen op papier zetten, zodat u deze tijdens het gesprek allemaal kunt stellen.
- Het is verstandig om ervoor te zorgen dat u iemand (mantelzorger, uw kind, partner of vriend(in), buurvrouw /-man) bij zich heeft die mee kan luisteren tijdens het gesprek. Hulp vragen is emotioneel. In een gesprek hoor je daardoor zelf niet altijd wat er wordt gezegd. Als iemand meeluistert hoor je samen meer.
- Als u niemand kent die u kan helpen, mag u een onafhankelijk persoon het gesprek (gratis) laten bijwonen. Via het loket zorg en Samenleven in uw wijk kunt u daarom vragen.

### **Wat komt er aan bod?**

In Amsterdam zal de medewerker van het wijkzorgnetwerk vragen stellen op verschillende gebieden: de reden waarom u hulp vraagt, gezondheid, sociale omgeving, financiën, dagelijks bezigheden en tijdsbesteding, bereiken van bestemmingen buitenshuis, huisvesting, woonsituatie.

De gemeente heeft ervoor gekozen op zoveel gebieden vragen te laten stellen om een goed beeld van iemands situatie te krijgen om tot een goed hulpaanbod te komen.

#### *Voorbeelden van vragen die gesteld kunnen worden op diverse terreinen:*

- De reden waarom u hulp vraagt:  
Dit zal als eerste gevraagd worden. Het is belangrijk om dit goed uit te leggen. Is het uw eigen idee of van iemand in uw omgeving, of van de huisarts?
- Gezondheid:  
Daarbij komen vragen aan de orde als: Wat kunt u zelf nog? Wat kunt u zelf niet meer? Welke en ziekten of beperkingen heeft u? Hoe zal het verloop van uw ziekte zijn? Slikt u medicijnen? Heeft uw huisarts iets gezegd over de prognose van uw aandoening?  
Als u de vragen vooraf met iemand uit uw omgeving besproken hebt (en eventueel opgeschreven wat u wilt vertellen) is dat makkelijk in het gesprek. Belangrijk is zaken niet mooier voor te doen dan ze zijn.
- Sociale omgeving:  
Daarbij komen vragen aan de orde als: Heeft u mensen in de omgeving die u kunnen helpen? Denk aan kinderen die u kunnen helpen, maar ook aan burens.  
Denk van te voren vast na of er mensen zijn in uw omgeving die u kunnen en willen ondersteunen. Overleg met hen of zij bereid zijn om te willen helpen zolang u hulp nodig heeft.

Praat met eventuele mantelzorgers die u ondersteunen. Mantelzorgers kunnen ook tijdens het gesprek vertellen wat zij nodig hebben. De gemeente kan mantelzorgers nergens toe verplichten en mag ook geen druk op hen leggen.

- **Financiën:**

Daarbij komen vragen aan de orde als: Kunt u zelf nog uw financiën regelen? Of doet iemand anders dat? Hoe is uw financiële situatie? Zijn er problemen op dit terrein? Mensen schamen zich nog al eens voor problemen rond financiën. Het is belangrijk problemen te bespreken. Als het nodig is kan er direct door de wijkzorgmedewerker op dit onderdeel ondersteuning geboden worden om ergere problemen te voorkomen (denk aan schulden, huurachterstand e.d.).

- **Dagelijks bezigheden en tijdsbesteding:**

Daarbij komen vragen aan de orde als: Wat doet u op een dag? Hoe besteedt u uw tijd? Hoe is uw dag- en nacht ritme?

- **Bereiken van bestemmingen buitenshuis:**

Daarbij komen vragen aan de orde als: Kunt u nog naar buiten? En kunt u naar de bestemmingen waar u heen wilt? Hebt u daar hulp of hulpmiddelen bij nodig?

- **Huisvesting, woonsituatie:** Daarbij komen vragen aan de orde als:

Hoe is u woonsituatie? Kunt u overal komen in uw woning? Is er gevaar om te vallen?

### **Tegen het eind van het gesprek**

Als het gesprek bijna afgelopen is denk dan nog even goed na of u iets vergeten heeft.

Ook de medewerker van het wijkzorgnetwerk hoort u te vragen of u nog extra opmerkingen of vragen heeft. Mocht dat zo zijn, stel dan uw vraag. U kunt na afloop altijd nog bellen of mailen naar de medewerker. Vraag dus een telefoonnummer of emailadres.

### **Na het gesprek**

U krijgt een verslag van het gesprek. Dit verslag heet het ondersteuningsplan. In het verslag staat:

- wat u zelf kunt doen;
- waar mensen uit uw omgeving u mee kunnen helpen;
- welke hulp u krijgt van hulpverleners zoals de wijkverpleegkundige of maatschappelijk werker.

U moet uw akkoord geven op het ondersteuningsplan en het ondertekenen daarom is het belangrijk het goed te bekijken.

- Is het verslag voor u te begrijpen? Zo nee? Vraag dan om uitleg.
- Zijn de afspraken duidelijk en is helder wie wat gaat doen en op welke termijn? Zo nee? Vraag dan om uitleg.
- Is het voor u duidelijk wat te doen als u het niet met het verslag eens bent? Zo nee? Vraag dan om uitleg en teken niet.

De gemeente is verplicht binnen 8 weken een beslissing te nemen over uw aanvraag. De beschikking krijgt u thuis gezonden. Als u het niet eens bent met de hulp die u zult krijgen kunt u, binnen 6 weken, bezwaar maken.

Er komt dan iemand anders om de zaak met u te bespreken.

Zie ook: [www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/zorg-wmobeleid/wegwijs-wmo/deelprojecten/wijkzorg/](http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/zorg-wmobeleid/wegwijs-wmo/deelprojecten/wijkzorg/)  
[www.clientenbelangamsterdam.nl/handreiking-keukentafelgesprek-6327.html](http://www.clientenbelangamsterdam.nl/handreiking-keukentafelgesprek-6327.html)

#### Bronnen:

- ANBO [http://www.anbo.nl/Checklist keukentafelgesprek geraadpleegd 2 april 2015](http://www.anbo.nl/Checklist%20keukentafelgesprek%20geraadpleegd%202%20april%202015)
- Spierziekten Nederland [https://www.spierziekten.nl/geraadpleegd 8 april 2015](https://www.spierziekten.nl/geraadpleegd%208%20april%202015)
- NUZO Werkgroep Ethiek en Ouderenperspectief (2012) Is alles besproken, Voor NU, ZO en LATER?
- G.G.D Amsterdam Zelfredzaamheidsmatrix 2013  
[www.zelfredzaamheidsmatrix.nl/resources/site1449/General/Matrix/Zelfredzaamheid\\_Matrix-2013.pdf](http://www.zelfredzaamheidsmatrix.nl/resources/site1449/General/Matrix/Zelfredzaamheid_Matrix-2013.pdf)

Deze folder is samengesteld door de Kenniskring Zorg van de Amsterdamse Stadsdorpen.