

# Toegang tot hulpmiddelen voor mensen met een complexe hulpvraag

Tips en aanbevelingen voor Wmo-consulenten, aanvragers en  
zorgprofessionals voor het doeltreffend(er) en snel(ler) afhandelen





## Inleiding

Hulpmiddelen en/of woningaanpassingen zijn voor mensen die te maken krijgen met lichamelijke beperkingen door een complexe aandoening essentieel. Ze zijn noodzakelijk om zo goed en zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren. De Wmo vergoedt deze voorzieningen, al dan niet met een eigen bijdrage. In de praktijk blijkt dat de toewijzing ervan lang niet altijd gemakkelijk verloopt. In deze brochure staan tips en adviezen die een vlotte en correcte afhandeling van een aanvraag bevorderen.

## Maatwerk

Het toewijzen van een hulpmiddel of woningaanpassing is maatwerk. Soms is haast geboden. De in de praktijk gebruikte procedures zijn hier niet altijd op berekend.

Voor een goede afhandeling:

- Is er een snelle beoordeling van wat de zorg- en ondersteuningsvraag is en binnen welke termijn een oplossing nodig is;
- Is er voldoende deskundigheid (op afroep beschikbaar) over de aandoening of beperking en er zicht is op het ziektebeeld en gevolgen voor participatie;
- Past de oplossing bij de fase van de cliënt en voldoet aan de doelmatigheidseisen vanuit de gemeente;
- Is het uitgangspunt dat de kwaliteit van leven, het welzijn en het zo zelfstandig mogelijk kunnen leven van de persoon om wie het gaat voorop staan;
- Is de gekozen oplossing duurzaam vanaf het begin en met een overbruggingsmaatregel of tussenoplossing waar het moet;
- Wordt het herhalen van onderzoek en bureaucratie beperkt.
- Is de betrokkenheid van de cliënt in het proces goed gewaarborgd.
- Is het belangrijk dat er regie is op het hele proces.

Om dit te realiseren is het belangrijk dat partijen samenwerken. Alleen zo is het mogelijk om een tijdige en passende oplossing te realiseren.

## Voor wie?

Bij het aanvraagproces zijn verschillende partijen betrokken. Allereerst natuurlijk de aanvrager zelf. Daarnaast de Wmo-consulent, die de aanvraag namens de gemeente beoordeelt en (revalidatie)artsen en behandelaren die adviseren over benodigde hulpmiddelen. Voor alle partijen zijn in deze brochure tips en adviezen opgenomen. De belangrijkste aanbeveling: blijf met elkaar in gesprek.

*Ook de door gemeentes gecontracteerde leveranciers en de producenten van de hulpmiddelen spelen een belangrijke rol. In de volgende versie van deze brochure worden ook tips voor deze partijen opgenomen.*

## Bianca

Dit is Bianca. Ze werkt ruim drie jaar als Wmo-consulent bij een middelgrote gemeente. In een gesprek met de cliënt die een melding heeft gedaan, bekijkt ze samen met hem of haar wat er nodig is aan ondersteuning. Ze beoordeelt of aanvragen een passende en doelmatige bijdrage leveren aan participatie en zelfredzaamheid. In sommige gevallen vindt ze dat best lastig. Bijvoorbeeld bij complexe hulpvragen. Ze kent nu eenmaal lang niet alle ziektebeelden en weet niet altijd wat precies nodig is. Ze maakt daarom - naast de informatie van de aanvrager zelf - ook altijd graag gebruik van de informatie van de behandelend specialisten, zoals een behandelend revalidatiearts of ergotherapeut. Alleen soms vindt ze de informatie wel erg beknopt. Natuurlijk die kennen de patiënt het beste, maar voor het dossier heeft ze meer uitleg nodig. Soms schakelt ze dan voor de zekerheid andere specialisten in. Dubbel werk? Ja, maar dan weet ze zeker dat ze over alle informatie beschikt om de aanvraag te kunnen beoordelen en de aanvrager de passende voorzieningen krijgt.



## Tips voor de Wmo-consulent

Werkt u als Wmo-consulent? Met deze tips en aanbevelingen kunt u de procedure voor de aanvraag van hulpmiddelen voor iemand met een complexe hulpvraag beter en sneller laten verlopen.

**Tip: Zorg dat er een Wmo-telefoonnummer is of dat duidelijk is wie gebeld kan worden voor een eerste melding. Zorg in het traject voor één contactpersoon en korte lijnen met de cliënt, behandelbaar en leverancier.**

### 1 Herken de complexe hulpvraag

Als Wmo-consulent heeft u te maken met een grote diversiteit van aandoeningen en ziektebeelden. Het is niet reëel om te verwachten dat u die ook allemaal kent. Laat staan de functionele beperkingen die erbij horen. Wat wel kan: onderkennen wanneer er sprake is van een complexe en/of zeldzame aandoening, wat dit betekent voor de aanvrager en het aanvraagproces en waar u terecht kunt om te achterhalen welke voorzieningen nodig zijn.

#### Kenmerken van een complexe hulpvraag

- Meestal gaat het om een levenslange, ingrijpende beperking, waarbij in de loop van de tijd aanpassing of uitbreiding van voorzieningen nodig is.
- Sommige ziekteprocessen verlopen zeer progressief. Voorzieningen moeten niet alleen snel beschikbaar zijn, maar ook rekening houden met de progressiviteit van de aandoening
- De functionele beperkingen bij iemand met een complexe zorgvraag verschillen van persoon tot persoon, evenals de meest geschikte voorziening(en) en de beschikbaarheid van mantelzorg. Er is dus altijd maatwerk nodig.

Daarnaast is het goed om rekening te houden met het volgende:

- Heeft een cliënt net de diagnose gekregen? Dan kan iemand nog moeite hebben met het accepteren van de (komende) beperkingen. Vaak kan iemand ook de gevolgen nog niet volledig overzien en heeft hij of zij nog onvoldoende kennis over deze materie.
- Heeft iemand al langer een aandoening? Dan is er juist veel ervaringskennis en weet hij of zij vaak heel goed wat nodig is.

**Tip: Zoek informatie over het ziektebeeld. Wat zijn verwachtingen? Waar moet u rekening mee houden. Er zijn verschillende patiëntenverenigingen die informatie beschikbaar hebben. Of vraag extra informatie bij het betrokken revalidatieteam.**

### Patiënten- en artsenverenigingen

- Dwarslaesie Organisatie Nederland  
[www.dwarslaesie.nl](http://www.dwarslaesie.nl)
- Nederlandse Vereniging van Revalidatieartsen  
<https://revalidatiegeneeskunde.nl/>
- Nederlands Vlaams Dwarslaesie Genootschap  
<https://nvdg.org/>
- Spierziekten Nederland  
[www.spierziekten.nl](http://www.spierziekten.nl)  
ALS Centrum  
[www.als-centrum.nl](http://www.als-centrum.nl)
- Ieder(in), Netwerk voor chronisch zieken en mensen met een beperking  
<https://iederin.nl/hulp-en-advies/nationale-zorgnummer/>

## 2 Durf integraal en breed te kijken

Neem als uitgangspunt dat de zorg en ondersteuning die nodig zijn, moeten passen bij het leven van de cliënt. Denk aan onderwijs, werk, inkomen en mobiliteit. De installatie van een lift en de aanpassing van het sanitair is duurder dan een verhuizing. Toch kan de eerste een betere oplossing zijn. Bijvoorbeeld als dat betekent dat iemand hierdoor zelfstandig naar zijn of haar werk kan blijven reizen. Of omdat het netwerk van de cliënt dan in de buurt is en kan bijdragen aan het zelfstandig blijven wonen. Kijk daarom -als het nodig is- altijd of afwijking van regels en procedures mogelijk is. Zeker bij koopwoningen moet een zorgvuldige afweging worden gemaakt, want verhuizen kan grote financiële impact hebben op iemand die toch al te maken krijgt met ingrijpende veranderingen en veel extra kosten.

## 3 Vertrouw op het oordeel van de specialist en de zorgvrager

Ga ervan uit dat de zorgvrager weet, waaraan de oplossing moet voldoen, zodat het past bij in zijn of haar leven. Vertrouw ook op het oordeel van de revalidatie-instelling, behandelend (revalidatie)arts, gespecialiseerd ergotherapeut of professional. Zij hebben zicht op wat nodig is. Neem daarom afgegeven medische adviezen of indicaties in principe als basis voor toewijzing. Het herhalen van onderzoek of betrekken van medisch adviezen van derden is vaak onnodig tijdrovend.

**Tip: Vindt u een aanvraag niet voldoende onderbouwd? Ga het gesprek aan met de artsen en/of behandelaren van de cliënt. Hiervoor moet de cliënt wel toestemming geven. Zo kunt u duidelijk maken wat noodzakelijk is voor een snelle afhandeling.**

## 4 Faciliteer de eigen regie van de cliënt

Juist bij complexe en/of progressieve aandoeningen is regie van de cliënt belangrijk. Vaak zijn cliënten ook aangewezen op voorzieningen uit bijvoorbeeld Wlz of Zvw. Dat betekent dat de cliënt de enige regisseur is voor het totaalpakket van voorzieningen waarvan hij of zij afhankelijk is. Voldoende ruimte voor vertrouwen in zijn of haar eigen regie is daarmee onontbeerlijk en doelmatig. Zeker als het gaat om aanpassing of uitbreiding van bestaande voorzieningen. Cliënten die al langer kampen met een aandoening (en hun mantelzorgers) beschikken over ruime, gedegen ervaringskennis. Gebruik die!

## 5 Creëer meer uniformiteit in het proces

Zorg voor eenduidigheid in het proces bij complexe hulpvragen. Kijk bijvoorbeeld of er een spoedprocedure ingesteld kan worden bij bepaalde aandoeningen. Of onderzoek of het mogelijk is te werken met een mandaat, waarbij een zorgaanbieder direct kan toewijzen. Het onderzoek van de gemeente volgt dan later (zie kader). Ook goede ervaringen zijn er met het aanstellen van een casemanager. Dat kan de Wmo-consulent zelf zijn, maar ook een hulpverlener van de aanbieder of een cliëntondersteuner. Die is het vaste aanspreekpunt voor de cliënt, leveranciers en behandelaars. Een cliënt kan dan ook bij aanpassingen in voorzieningen bij deze casemanager terecht. Andere mogelijkheden: benut expertise van gespecialiseerde dienstverleners als Argonaut Advies of CIZ.

## 6 Verwijs door naar cliëntondersteuning

Elke gemeente is verplicht om onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar te stellen voor mensen die gebruikmaken van de Wmo. Een cliëntondersteuner helpt de aanvrager bij de te volgen procedures en denkt mee over benodigde zorg en ondersteuning. Elke gemeente regelt dit op een eigen manier. Met deze zelftest van de VNG kunt u checken of dit in uw gemeente op de juiste manier gebeurt. In de handleiding Onafhankelijke cliëntondersteuning vindt u concrete handvatten om professionele en informele cliëntondersteuning optimaal in te zetten.

### Spoedprocedure en doorzettingsmacht

Bij acute situaties of zeer progressieve ziekten, zoals ALS is snelheid soms belangrijker dan precies maatwerk. Het kunnen gebruiken van een hulpmiddel, voordat gebruik ervan helemaal niet meer mogelijk is, is in dit geval belangrijker dan een perfect passend hulpmiddel. De snelheid moet echter niet ten koste gaan van de kwaliteit. Overleg met de zorgvrager en diens omgeving geeft het benodigde inzicht om te komen tot een goede afweging in iedere situatie.

Het is belangrijk om voor deze groep mensen een procedure in te richten. Dit kunnen interne afspraken zijn over hoe deze aanvragen versneld kunnen worden afgehandeld of het inrichten van een aparte werkwijze met een mandaat. Adviesbureau Reade (onderdeel van revalidatiecentrum Reade in Amsterdam) en de Wmo-afdeling van de Gemeente Amsterdam werken effectief samen. Op die manier hebben ze onderling vertrouwen kunnen opbouwen. Voor onderling vastgelegde complexe en/of spoedeisende gevallen heeft de gemeente Amsterdam een vergaand mandaat verstrekt aan Reade. De gemeente gaat ervan uit dat cliënt, professional en aanbieder in gezamenlijk overleg kunnen bepalen wat nodig is en dit ook regelen.

### Ervaringsdeskundigen

Een ander goed voorbeeld: de gemeente Den Haag heeft een ervaringsdeskundige met een dwarslaesie als Wmo-specialist aangesteld. Deze consulent heeft een korte lijn met gespecialiseerde revalidatiecentra.

## Tips voor de aanbesteding en versterking van het beleid

### 1 Betrek ervaringsdeskundigen bij aanbestedingstrajecten

Goede en werkende afspraken tussen gemeente en de leveranciers moeten al bij de aanbesteding en inkoop geregeld worden. Zorg er daarom voor dat de Wmo-beleidsadviseurs en de inkopers van Wmo-voorzieningen bij uw gemeente ervaringsdeskundigen betrekken bij het inkoopbeleid en hun input meenemen. Werkt u bij een kleinere gemeente? Door samenwerking, bijvoorbeeld met andere gemeenten, kunnen er goede afspraken worden gemaakt over prijs, kwaliteit en tarief.

### 2 Een goede verbinding tussen gemeenten en woningmarkt is essentieel

Zorg dat er goede afspraken zijn met de woningcorporaties voor het toegankelijk maken en aanpassen van corporatiewoningen. Zo zijn er snel aangepaste en toegankelijke woningen beschikbaar. Ook hierbij is het dus belangrijk dat Wmo-beleidsadviseurs en de inkopers van Wmo-voorzieningen bij uw gemeente ervaringsdeskundigen betrekken bij het inkoopbeleid.

### 3 Investeer in kennisuitwisseling

Zowel op het gebied van Wmo-beleid en uitvoering, als in zorg en revalidatie en in het aanbod van hulpmiddelen, zijn er regelmatig belangrijke veranderingen en vernieuwingen. Om passende oplossingen voor complexe zorgvragen te kunnen blijven bieden is het belangrijk om voldoende te investeren in kennisuitwisseling tussen Wmo-consulenten/specialisten, zorginstellingen en leveranciers van hulpmiddelen.

## Adelien

Dit is Adelien. Ze is revalidatiearts. Onder haar patiënten zijn mensen met een dwarslaesie, maar ook mensen die door een hersenbloeding verlamd zijn geraakt. Ze haalt veel voldoening uit haar werk. Zeker als ze ziet dat iemand met de juiste hulpmiddelen, weer veel zelfstandig kan. Ze schrikt nogal eens van de wachttijden voor hulpmiddelen. Hierdoor moeten patiënten regelmatig langer dan nodig is, in het revalidatiecentrum blijven. Laatst nog had ze een patiënt die bijna een jaar moest wachten op de goedkeuring voor een traplift. Wat ze soms ook niet snapt: als zij een hulpmiddel adviseert, in samenspraak met haar patiënt en het revalidatiecentrum, de gemeente daar vervolgens zelf ook nog onderzoek naar doet. Zij kent de patiënt en weet toch, op basis van haar expertise, echt wat het beste is.



## Tips voor de behandelaar/arts

Als behandelaar of (revalidatie)arts adviseert u patiënten over geschikte hulpmiddelen. Meestal bent u de eerste die de patiënt wijst op wat nodig is. Wat kunt u doen om uw patiënt goed op weg te helpen, zodat de aanvraagprocedure bij de gemeente zo efficiënt mogelijk verloopt?

### 1 Tijdig contact is essentieel

Hoe eerder de gemeente weet dat er een aanvraag komt voor hulpmiddelen bij een complexe hulpvraag, hoe beter. Als behandelaar kunt u hierin een grote rol spelen. Door uw patiënt hierop te attenderen of door zelf contact te zoeken met de gemeente waar uw patiënt woont. Werkt u in een revalidatiecentrum? Bespreek met uw cliënt de ontslagdatum, welke voorzieningen u verwacht dat nodig zijn en wie de melding doet bij het Wmo-loket. Betrek de gemeente zo spoedig mogelijk ook bij het in kaart brengen van de transfer naar de thuissituatie.

Houd er rekening mee dat de doorlooptijd van een aanvraag bij een gemeente maximaal 8 weken is en dat eventuele aanpassingen en leveringen van hulpmiddelen daarna nog moeten plaatsvinden (zie ook kader Wmo).

**Tip: Heeft uw aanvraag een spoedeisend karakter? Neem dit dan op in de eerste melding en neem hierover persoonlijk contact op met de gemeente.**

### 2 Goed onderbouwde adviezen zorgen voor passende hulpmiddelen

Voor Wmo-consulenten is het belangrijk dat adviezen een duidelijke en begrijpelijke uitleg geven van de functionele beperkingen die de aandoening/ziekte voor uw patiënt met zich meebrengt en de voorzieningen die noodzakelijk zijn. Met alleen een 'medische verklaring' kan, juist bij complexe en/of zeldzame aandoeningen/ziektes, niet worden volstaan. Duid wat functioneel noodzakelijk is, inclusief een functionele prognose en bijpassende hulpmiddelen. Geef alleen aan of bijvoorbeeld een bepaald merk rolstoel nodig is als het functioneel noodzakelijk is.

**Tip: Twijfelt u over een goede onderbouwing? Neem contact op met een Wmo-consulent in uw gemeente over wat minimaal noodzakelijk is. Of kijk wat de revalidatievereniging adviseert op [www.revalidatiegeneeskunde.nl](http://www.revalidatiegeneeskunde.nl)**

### 3 Wijs op de mogelijkheden van cliëntondersteuning

Wijs uw patiënt op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. De gemeente is verplicht deze ondersteuning te bieden. Onder andere MEE en Zorgbelang biedt cliëntondersteuning. Zo'n ondersteuner kan de cliënt helpen om zijn of haar weg in het hulpaanbod te vinden en de contacten tussen alle hulpverleners te bewaken. Meer over cliëntondersteuning is ook te vinden op de [site van de VNG](http://site.van.de.vng) en op de [site van het ministerie van VWS](http://site.van.het.ministerie.van.vws).

### René

Dit is René. Hij kreeg vier maanden geleden een dwarslaesie bij een sportongeluk. Vanaf zijn middel is hij verlamd. Hij wordt nu behandeld in een revalidatiecentrum, maar volgende maand mag hij naar huis. Er zijn wel aanpassingen nodig aan zijn woning. René heeft net een afspraak gehad bij de gemeente om hiervoor een aanvraag te doen. Hij schrok van de wachttijd. Zijn leven staat al compleet op z'n kop. Waarom moet hij dit wiel bijna helemaal alleen uitvinden? Hij had gehoopt dat de gemeente en zijn ergotherapeut dit grotendeels voor hem zouden oplossen. De aanpassingen zijn niet voor volgende maand klaar. Waar moet hij nou straks gaan wonen? Was die afspraak er maar eerder geweest. Maar ja, hij had zoveel aan zijn hoofd. En eerlijk gezegd: lang hoopte hij dat hij nog zou herstellen. Inmiddels weet hij wel dat lopen er echt niet meer in zit.



### Yvonne

Dit is Yvonne. Yvonne heeft SMA, een progressieve spierziekte. Afgelopen jaren zijn de aanpassingen aan haar rolstoel steeds complexer geworden. Naast de kantelverstellingen, heeft zij ook een omgevingsbesturing en apparatuur voor beademing. Deze apparatuur is voor haar letterlijk van levensbelang. Het aanvragen en uiteindelijk aanmeten van een rolstoel is altijd een hele operatie. Het duurt vaak langer dan een jaar. Ze kan dus niet wachten totdat de rolstoel versleten is. De rolstoel moet vervangen worden op het moment dat de huidige nog goed functioneert. De vele aanpassingen brengen ook met zich mee dat er verschillende bedrijven service verlenen. Niet altijd is duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Soms voelt ze zich van het kastje naar de muur gestuurd. Hoe fijn zou het zijn als er afspraken gemaakt kunnen worden over snelle en effectieve service, waarbij er één aanspreekpunt is.



## Tips voor de aanvrager

Als u te maken krijgt met beperkingen door een ziekte, hersenbloeding of dwarslaesie, heeft u vaak hulpmiddelen en/of aanpassingen in uw woning nodig. U kunt deze aanvragen bij uw gemeente. Ze kunnen worden vergoed vanuit de Wmo. Voor sommige voorzieningen betaalt u mogelijk een eigen bijdrage. Dit kan per gemeente verschillen. Hieronder vindt u tips om uw aanvraag zo soepel mogelijk te laten verlopen.

### Wmo

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is geregeld dat de gemeente ondersteuning biedt aan mensen die dat nodig hebben om thuis te kunnen wonen of mee te doen in de samenleving.

Om hiervoor in aanmerking te komen, moet een melding worden gedaan bij het Wmo-loket of wijkteam in uw gemeente. Dat kunt u zelf doen, maar dat mag ook een behandelaar of naaste doen. Doe deze melding het liefst per mail of schriftelijk. U moet hiervan dan binnen 3 dagen een bevestiging krijgen. Na deze melding, neemt de gemeente contact op voor een gesprek. Tijdens dit keukentafelgesprek kijkt u samen met de gemeente wat uw persoonlijke situatie is, waarbij u ondersteuning nodig heeft en wat passende oplossingen zouden kunnen zijn. Ter voorbereiding op dit gesprek met uw gemeente, kunt u een persoonlijk plan maken (zie ook tips).

Houd er rekening mee dat de doorlooptijd van een aanvraag bij een gemeente maximaal 8 weken is en dat eventuele aanpassingen en leveringen van hulpmiddelen daarna nog moeten plaatsvinden. Deze periode kan worden verlengd, in overleg met de cliënt en om gegronde redenen. De gemeente moet dit schriftelijk melden.

Kijk altijd op de website van uw gemeente om te zien welke voorzieningen vanuit de Wmo verstrekt kunnen worden.

Meer informatie: [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) en [www.huisvoorzorg.nl](http://www.huisvoorzorg.nl)



### Zorgverzekeraar

Niet alle voorzieningen worden vergoed door de Wmo. Zorgverzekeraars vergoeden medische hulpmiddelen, zoals een decubitusmatras. Het hangt van uw verzekering af wat u vergoed krijgt. Dit kunt u bij uw zorgverzekeraar navragen.

### Wlz

Daarnaast krijgt u wellicht te maken met vergoedingen vanuit de Wet Langdurige zorg (Wlz). Deze wet regelt zware, intensieve zorg. Meer informatie hierover is te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

## 1 Vraag uw voorzieningen tijdig aan

Zeker als u net een diagnose heeft gehad, kan het zijn dat u nog niet goed kunt overzien welke middelen u nodig heeft. Of u heeft al uw energie nodig voor uw revalidatie. Toch is het belangrijk dat u zo snel mogelijk contact opneemt met uw gemeente. Sommige hulpmiddelen hebben een levertijd en ook aanpassingen aan uw woning zijn niet altijd snel gerealiseerd. Hoe eerder u het contact legt met de gemeente, hoe beter. Doe een officiële melding, liefst per mail of schriftelijk. En let op dat u binnen 3 dagen een bevestiging krijgt. Ook als de prognose nog niet helemaal helder is, het is voor de gemeente prettig om te weten dat ze te maken krijgen met een aanvraag voor complexe problematiek.

## 2 Overleg met uw behandelaar over wat nodig is

Wmo-consulenten zien veel mensen met verschillende aandoeningen. Het is onmogelijk voor hen om alle ziektebeelden en beperkingen te kennen. Uw behandelaar of arts weet vaak wel precies wat u nodig heeft. Vraag daarom vooraf advies bij uw behandelaar. Welke hulpmiddelen heeft u nodig? Wat moet er gebeuren in huis?

## 3 Neem iemand mee naar het gesprek

De gemeente zal een zogenaamd 'keukentafel' gesprek met u voeren. Hierin komt van alles aan bod. Wat heeft u nodig aan hulpmiddelen? Maar ook of u nog kunt werken, hoe u woont en of u naasten heeft. Het kan prettig zijn om een naaste, onafhankelijk cliëntondersteuner of ervaringsdeskundige mee te nemen naar dit gesprek. Zorg dat u het gesprek goed voorbereid, onder andere door vooraf uw vragen en argumenten alvast op papier te zetten. Of door een persoonlijk plan te maken (zie hieronder).

## 4 Maak een persoonlijk plan

Ter voorbereiding op het gesprek met uw gemeente, kunt u een persoonlijk plan maken. Dit plan moet een week na de melding in het bezit zijn van de gemeente. De gemeente moet uw persoonlijk plan betrekken bij haar onderzoek. In het persoonlijk plan 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. U kunt hierin beschrijven welke keuzes u wilt maken. Waarom u kiest voor welke hulpmiddelen, welke woningaanpassing, welke zorgverleners en waarom u bepaalde zorg voor een (on)bepaalde tijd wilt inzetten. Het helpt als u uw persoonlijk plan laat aansluiten op het advies van uw behandelend (revalidatie)arts. Bovendien geeft het u meer vertrouwen in het voeren van het keukentafelgesprek.

Een voorbeeld van een persoonlijk plan vindt u op [zorgverandert.nl](http://zorgverandert.nl) en [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl)

## 5 Vraag naar een cliëntondersteuner

Gemeenten zijn verplicht om u door iemand te laten ondersteunen met advies en informatie. Dit wordt een cliëntondersteuner genoemd. Een cliëntondersteuner is onafhankelijk. Vraag er bij uw gemeente naar. MEE kan u hierbij ook op weg helpen. Of kijk op [www.informatielangdurigezorg.nl](http://www.informatielangdurigezorg.nl) voor meer informatie.

## 6 Niet alle kosten worden vergoed

De Wmo vergoedt niet alle kosten. Voor een maatwerkoplossing geldt een wettelijk gemaximeerde

inkomensafhankelijke eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK. Op de site van het CAK kunt u berekenen hoe hoog de eigen bijdrage in uw gemeente uitpakt. Voor een rolstoel voor dagelijks gebruik mag de gemeente geen eigen bijdrage in rekening brengen. Voor woningaanpassingen kan een kostenplafond gelden. Zijn de kosten hoger? Dan moet u het restbedrag zelf betalen.

Meer informatie: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

### Hulpmiddelen

Als u wilt weten waar u een hulpmiddel kunt aanvragen, is [regelhulp.nl](http://regelhulp.nl) een goede site om te starten.

[www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl)

Er zijn honderden artikelen die het dagelijks leven makkelijker kunnen maken. De hulpmiddelenwijzer van Vilans helpt om een goede keuze te kunnen maken. [www.hulpmiddelenwijzer.nl](http://www.hulpmiddelenwijzer.nl)

Wilt u weten of uw hulpmiddel in aanmerking komt voor vergoeding? Of waar u aan moet denken als u overweegt om een hulpmiddel zelf aan te schaffen? Dan is de site van Scouters over vergoedingen hulpmiddelen een goede start. [www.scouters.nl/vergoedingen/](http://www.scouters.nl/vergoedingen/)

Informatie voor ouders (en hulpverleners) over mogelijke zorg en ondersteuning voor kinderen (woningaanpassingen, hulpmiddelen en vervoer) in veelvoorkomende situaties.

[www.informatielangdurigezorg.nl/routes-nora-hulpmiddelen](http://www.informatielangdurigezorg.nl/routes-nora-hulpmiddelen)

## Wat als het niet loopt?

Loopt u vast of weet u niet hoe de zorg en ondersteuning geregeld kan worden? Dan kunt u contact opnemen met het Juiste Loket.

### *Juiste Loket*

Het Juiste Loket ondersteunt mensen die zich van 'het kastje naar de muur' gestuurd voelen, niet weten waar zij voor zorg of ondersteuning naar toe moeten en hier vragen over hebben.

Het Juiste Loket valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het Juiste Loket is telefonisch bereikbaar op 030 789 78 78. Het e-mailadres is [meldpunt@juisteloket.nl](mailto:meldpunt@juisteloket.nl).

### *Wie kan bij het Juiste Loket terecht?*

- Mensen met zorg of ondersteuning die valt onder de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz).
- Ouder(s), verzorger(s), cliëntvertegenwoordiger(s)
- Mensen die nog geen zorg of ondersteuning hebben en deze willen aanvragen.
- Professionals, zoals onderwijs- en zorgconsulenten, zorgverleners, cliëntondersteuners en medewerkers van de gemeente, zorgverzekeraar, zorgkantoor, SVB, CIZ.

<https://www.informatielangdurigezorg.nl/juiste-loket>



**Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12  
2514 JS Den Haag  
+31 70 373 83 93  
[info@vng.nl](mailto:info@vng.nl)

juli 2018

**vng.nl**