



Gemeente  
Amsterdam



Hulp bij het  
huishouden

# Inhoud

Over hulp bij het huishouden	3
Hulp bij het huishouden aanvragen	6
Wijzigingen in uw situatie	9
Overige regels bij hulp bij het huishouden	10

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

# Over hulp bij het huishouden

Bij hulp bij het huishouden gaat het om huishoudelijke activiteiten die u niet meer zelf kunt doen, omdat ze te zwaar zijn, of te moeilijk. Bijvoorbeeld omdat u snel moe of niet goed ter been bent. Hulp bij het huishouden krijgt u altijd aanvullend op wat u wél zelf of met hulp uit uw omgeving kunt doen.

## **Wat kan ik zelf doen?**

Als u hulp bij het huishouden aanvraagt, bekijkt de gemeente eerst wat u zelf of met anderen kunt doen of regelen. Ook wordt gekeken van welke voorzieningen in de wijk u gebruik kunt maken. U kunt dit het beste eerst zelf onderzoeken:

- Wat zou u zelf nog kunnen doen, eventueel met hulp van anderen? Mogelijk kunnen burens, vrienden of kennissen boodschappen voor u doen, u ergens heenbrengen of kleine aanpassingen in uw woning uitvoeren.
- Zijn er in uw wijk oplossingen te vinden? Mogelijk is er een was- en strijkservice, een boodschappenservice, klussenhulp of wijkrestaurant in uw buurt. Bij het sociaal loket in uw stadsdeel kunt u meer informatie krijgen over deze voorzieningen. U kunt ook eens kijken op [wehelfen.nl](http://wehelfen.nl) of [buuv.net](http://buuv.net).

- Als u vraagt om hulp bij het huishouden, dan wordt eerst gekeken of u huisgenoten hebt die u kunnen helpen. Houdt u er rekening mee dat van huisgenoten verwacht wordt dat zij een deel van het huishouden voor hun rekening nemen. Voor bepaalde activiteiten geldt dit ook al voor kinderen. U kunt de regels hiervoor nalezen op [www.amsterdam.nl/hbh](http://www.amsterdam.nl/hbh)
- Wilt u liever zelf een huishoudelijke hulp regelen? Denk dan bijvoorbeeld aan een witte werkster. Die kunt u vinden door 'witte werkster' of 'huishoudelijke hulp' als zoekterm in te voeren bij zoekmachines als Google.

### Waarvoor krijg ik hulp bij het huishouden?

Hulp bij het huishouden wordt ingezet voor drie resultaten:

1. een schoon en leefbaar huis;
2. beschikken over dagelijkse boodschappen en maaltijden;
3. thuis zorgen voor kinderen.

Wat de hulp bij het huishouden bij u thuis doet, hangt af van het resultaat waarvoor u hulp krijgt.

### Wat doet een hulp bij het huishouden voor een schoon en leefbaar huis?

Een schoon en leefbaar huis betekent:

1. een schone huiskamer, slaapkamer, keuken, badkamer, gang en maximaal twee toiletten;
1. een opgeruimd en functioneel huis, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Alles wat u niet zelf of met hulp van anderen kunt doen, kan een hulp bij het huishouden voor u doen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het stofzuigen en dweilen van vloeren of het verzorgen van de was.

### Wat doet een hulp bij het huishouden om te zorgen voor de boodschappen en maaltijden?

Een hulp bij het huishouden kan ervoor zorgen dat u de noodzakelijke, dagelijkse boodschappen in huis krijgt. Dat zijn levensmiddelen, toiletartikelen en schoonmaakmiddelen. Ook kan de hulp uw brood- of warme maaltijden voor u bereiden. U krijgt deze hulp alleen als u het niet zelf kunt regelen en bijvoorbeeld geen gebruik kunt maken van een boodschappendienst of maaltijdservice.

## **Wat doet een hulp bij het huishouden bij het zorgen voor mijn kinderen?**

Het gaat om de dagelijkse, gebruikelijke hulp voor gezonde kinderen die bij het gezin horen. U krijgt deze hulp als u en uw eventuele partner die hulp zelf of met anderen niet kunnen geven. Het gaat bijvoorbeeld om het wassen en aankleden van de kinderen, helpen bij het eten en drinken of een maaltijd voorbereiden. Ook het begeleiden van kinderen naar school of naar een activiteit valt hieronder. Deze hulp is altijd tijdelijk, totdat u zelf de zorg voor uw kinderen weer kunt overnemen of hebt geregeld dat anderen dat kunnen doen.

## **Wat is hulp bij het huishouden in bijzondere situaties?**

Er zijn twee soorten hulp bij het huishouden voor bijzondere situaties: hulp bij het huishouden OGGZ en Bijzondere schoonmaak. Hulp bij het huishouden OGGZ wordt ingezet bij Amsterdammers met een psychische beperking en vaak meerdere problemen op andere leefgebieden, zoals verslavingsproblemen.

Als iemand een te vol of te vuil huis heeft, wordt bijzondere schoonmaak ingezet. Bijzondere schoonmaak wordt één keer gegeven en is bedoeld voor Amsterdammers met een heel vervuild huishouden, dat is ontstaan door bijvoorbeeld een verslaving of psychiatrische problemen. Na de Bijzondere schoonmaak is regelmatige hulp bij het huishouden verplicht.

Deze twee vormen van hulp bij het huishouden kunt u niet zelf aanvragen.

# Aanvragen van hulp bij het huishouden

U kunt hulp bij het huishouden aanvragen bij de gemeente Amsterdam. Hoe dat gaat, leest u hieronder.

## Hoe vraag ik hulp bij het huishouden aan?

Het aanvragen van hulp bij het huishouden bestaat uit een aantal stappen:

1. U belt met de Wmo Helpdesk van de gemeente Amsterdam (zie contactgegevens achter op deze brochure). In het telefoongesprek wordt besproken:
  - of u wilt dat de gemeente de hulp bij het huishouden voor u regelt, of dat u dat zelf wilt doen met een persoonsgebonden budget (Pgb);
  - van welke organisatie u graag hulp bij het huishouden wilt ontvangen.

**Let op:** Als u hulp bij het huishouden wilt ontvangen van Cordaan Thuiszorg of van Amstelring, kunt u die hulp ook daar direct aanvragen (zie contactgegevens achter op deze brochure).

De gemeente besluit of u recht hebt op hulp bij het huishouden en voor welk resultaat u hulp krijgt.

2. Als u kiest voor een Pgb dan wordt u gevraagd om goed na te denken over wat u wilt bereiken en hoe u dat wilt gaan aanpakken met hulp bij het huishouden. In het afsprakenoverzicht geeft u aan welke taken u zelf kunt uitvoeren of regelen en wat uw hulp voor u gaat doen. De MO-zaak beoordeelt het plan en uw recht op hulp bij het huishouden. U hebt daarvoor een toetsgesprek bij de MO-zaak, telefonisch of bij u thuis.

3. Hebt u aangegeven dat de gemeente de hulp bij het huishouden voor u mag regelen? Dan neemt de aanbieder van hulp bij het huishouden binnen twee weken contact met u op voor een gesprek. In dat gesprek maakt u afspraken over wat u zelf kunt doen of regelen en wat uw hulp voor u doet. Alle afspraken die u met uw aanbieder maakt, worden opgeschreven in een afsprakenoverzicht. U bespreekt dan ook wanneer uw hulp aan de slag gaat.

### **Krijg ik een bevestiging van het besluit van de gemeente?**

Ja, u krijgt een brief waarin staat of u hulp bij het huishouden krijgt en voor welk resultaat u die hulp krijgt. Er staat dus in of u hulp krijgt voor een schoon en leefbaar huis, voor het regelen van boodschappen en maaltijden of voor het thuis zorgen voor uw kinderen. Het kan zijn dat u voor meer dan één resultaat hulp krijgt.

### **Waarom krijg ik een gesprek met mijn aanbieder?**

Als de gemeente uw hulp voor u regelt, krijgt u altijd een gesprek met de aanbieder van hulp bij het huishouden. Door dat gesprek weet de aanbieder goed wat u zelf kunt doen, wat de mensen in uw omgeving kunnen doen en wat u aanvullend aan hulp nodig hebt.

### **Wat is een afsprakenoverzicht?**

Alle afspraken die u met uw aanbieder maakt, worden opgeschreven in een afsprakenoverzicht. In het afsprakenoverzicht staat wat u zelf of met hulp van anderen kunt doen. Als u nog huishoudelijke taken moet leren, dan wordt u daarbij geholpen. In het overzicht wordt bijgehouden hoe het gaat met het leren en met het inzetten van de mensen om u heen en in de wijk. De afspraken worden aangepast als uw situatie verandert. Bijvoorbeeld als u meer of minder hulp bij het huishouden nodig hebt.

## **Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de afspraken in het overzicht?**

Als u het niet eens bent met de afspraken die in het overzicht staan, neem dan eerst contact op met de organisatie die uw hulp bij het huishouden levert. Misschien komt u er samen uit.

Als dat niets oplevert, kunt u contact opnemen met het team Klachten en Kwaliteit van de gemeente Amsterdam, afdeling Zorg. Dat kan per mail, telefoon of brief (zie de contactgegevens op de achterzijde). De gemeente laat dan onderzoeken of er iets aan het overzicht veranderd moet worden. U wordt dan ook gevraagd om te vertellen waarom u het er niet mee eens bent. Als het onderzoek is gedaan, krijgt u de uitkomst daarvan in een brief toegestuurd.

## **Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met het besluit van de gemeente?**

Als u het niet eens bent met het besluit dat u hebt ontvangen, kunt u een bezwaarschrift schrijven. Een bezwaarschrift is een brief waarin u schrijft waarom u het niet eens bent met het besluit. Zorg ervoor dat de gemeente het bezwaarschrift ontvangt binnen zes weken na de datum die op het besluit staat. Als dat niet gebeurt, dan kunnen wij het bezwaar niet meer behandelen.

In uw brief moet in ieder geval staan:

- uw naam, adres, telefoonnummer en burgerservicenummer;
- uw handtekening en de datum waarop u het bezwaarschrift verstuurt;
- een kopie van het besluit dat u hebt ontvangen en waartegen u bezwaar maakt;
- de datum van het besluit;
- waarom u het niet eens bent met het besluit.

U moet het bezwaarschrift in het Nederlands schrijven. U kunt uw bezwaarschrift sturen naar de gemeente Amsterdam. Achter op deze brochure vindt u de contactgegevens.



# Wijzigingen in uw situatie

Misschien verandert er iets in uw situatie terwijl u hulp bij het huishouden krijgt. Hieronder leest u wat u dan kunt doen.

## **Welke wijzigingen moet ik doorgeven?**

Als uw situatie, bijvoorbeeld uw gezondheid of leefomstandigheden, verandert, moet u dit zo snel mogelijk aan uw aanbieder doorgeven. Zij zullen de afspraken met u evalueren en het afsprakenoverzicht aanpassen of de hulp stopzetten.

Hebt u een persoonsgebonden budget, neem dan contact op met de Wmo Helpdesk.

## **Wat moet ik doen als ik ga verhuizen naar een andere gemeente?**

Als u verhuist naar een andere gemeente, dan vervalt uw recht op hulp bij het huishouden in Amsterdam. Dat gebeurt automatisch als u zich uitschrijft in Amsterdam en inschrijft in de nieuwe gemeente. Als u in uw nieuwe woning nog hulp bij het huishouden nodig hebt, neem dan contact op met uw nieuwe gemeente.

## **Wat moet ik doen als mijn besluit afloopt?**

Als de periode waarvoor u hulp bij het huishouden hebt gekregen, afloopt en u hebt nog steeds hulp of ondersteuning nodig, dan kunt u bellen met de Wmo Helpdesk. Daar bekijken ze met u of u een nieuwe aanvraag kunt indienen.

# Overige regels bij hulp bij het huishouden

## Moet ik een eigen bijdrage in de kosten betalen?

Voor hulp bij het huishouden geldt een eigen bijdrage in de kosten. De eigen bijdrage wordt bepaald door de uiteindelijk geleverde hulp. Als u minder hulp krijgt, wordt ook de eigen bijdrage lager. De eigen bijdrage is afhankelijk van uw inkomen, vermogen, huishouden, leeftijd en of u al een eigen bijdrage betaalt voor andere voorzieningen van de gemeente. U kunt een proefberekening maken op de CAK website, <http://www.hetcak.nl>.

## Wie levert de gegevens voor de eigen bijdrage aan het CAK?

U hoeft zelf geen gegevens door te geven aan het CAK. Als uw hulp door de gemeente wordt geregeld, geeft uw aanbieder uw gegevens door aan het CAK. Regelt u de hulp zelf met een Pgb, dan geeft de gemeente uw gegevens door aan het CAK.

**Let op:** zie voor meer informatie over het Pgb de brochure Het Persoonsgebonden budget voor volwassenen.

## Wanneer kan de gemeente het besluit voor hulp bij het huishouden intrekken?

De gemeente kan uw besluit intrekken of uw recht op hulp bij het huishouden met een Pgb omzetten naar hulp bij het huishouden die de gemeente voor u regelt. Dit kan gebeuren als:

- u niet voldoet aan de verplichtingen;
- u niet meer voldoet aan de voorwaarden voor de voorziening;
- u onjuiste gegevens hebt doorgegeven;
- de gemeente u ten onrechte hulp bij het huishouden heeft toegekend.

Het besluit is dan niet meer geldig en u hebt dan geen recht meer op de hulp bij het huishouden.

## Contactgegevens aanbieders hulp bij het huishouden in Amsterdam

### **Amsta**

Telefoon: 020 589 0050 (kantooruren)

E-mail: [info@amsta.nl](mailto:info@amsta.nl)

Website: [www.amsta.nl](http://www.amsta.nl)

### **Amstelring**

Telefoon: 0900 1866 (lokaal tarief, 7 dagen per week, van 7.30 tot 17.00 uur)

E-mail: [info@amstelring.nl](mailto:info@amstelring.nl)

Website: [www.amstelring.nl](http://www.amstelring.nl)

### **Betsaida Thuiszorg**

Telefoon: 020 416 6184 (kantooruren)

E-mail: [info@betsaidathuiszorg.nl](mailto:info@betsaidathuiszorg.nl)

Website: [www.betsaidathuiszorg.nl](http://www.betsaidathuiszorg.nl)

### **Buurtzorg**

Telefoon: 0900-6906906 (7 dagen per week, 24 uur per dag)

E-mail: [info@buurtzorgnederland.com](mailto:info@buurtzorgnederland.com)

Website: [www.buurtzorgnederland.com](http://www.buurtzorgnederland.com)

### **Cordaan Thuiszorg**

Telefoonnummer: 020 886 0000

(werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur)

E-mail: [info@cordaanthuiszorg.nl](mailto:info@cordaanthuiszorg.nl)

Website: [www.cordaanthuiszorg.nl](http://www.cordaanthuiszorg.nl)

### **Emile Thuiszorg**

Telefoon: 06 288 023 25

E-mail: [info@emile.nu](mailto:info@emile.nu)

Website: [www.emile.nu](http://www.emile.nu)

### **Joods Maatschappelijk Werk (JMW Thuiszorg)**

Telefoon 020 577 6577 (werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)

E-mail: [info@joodsethuiszorg.nl](mailto:info@joodsethuiszorg.nl)

Website: [www.joodsethuiszorg.nl](http://www.joodsethuiszorg.nl)

### **Joost Zorgt Amsterdam**

Telefoon: 020 3372854 (kantooruren)

E-mail: [info@amsterdam.joostzorgt.nl](mailto:info@amsterdam.joostzorgt.nl)

Website: [www.joostzorgt.nl](http://www.joostzorgt.nl)

### **Leven & Zorg**

Telefoon: 020 820 8230 (kantooruren)

E-mail: [info@levenenzorg.nl](mailto:info@levenenzorg.nl)

Website: [www.levenenzorg.nl](http://www.levenenzorg.nl)

### **Madeliefje Thuiszorg**

Telefoon: 020 7371829 (kantooruren)

E-mail: [info@madeliefje-thuiszorg.nl](mailto:info@madeliefje-thuiszorg.nl)

Website: [www.madeliefje-thuiszorg.nl](http://www.madeliefje-thuiszorg.nl)

### **Maxima Zorg**

Telefoon: 020 615 3447 (kantooruren)

E-mail: [info@maximazorg.nl](mailto:info@maximazorg.nl)

Website: [www.maximazorg.nl](http://www.maximazorg.nl)

### **Parnassus thuiszorg**

Telefoon: 020 672 0902 (kantooruren)

E-mail: [thuiszorg@parnassuszorg.nl](mailto:thuiszorg@parnassuszorg.nl)

Website: [www.parnassuszorg.nl](http://www.parnassuszorg.nl)

**Safa Zorg**

Telefoon: 020 667 4455 (kantooruren)

E-mail: [info@safazorg.com](mailto:info@safazorg.com)

Website: [www.safazorg.com](http://www.safazorg.com)

**Sara Thuiszorg**

Telefoon: 020 421 2277 (kantooruren)

E-mail: [informatie@sarazorg.nl](mailto:informatie@sarazorg.nl)

Website: [www.sarazorg.nl](http://www.sarazorg.nl)

**Sigma Zorg**

Telefoon: 020 334 2887

E-mail: [info@sigmazorg.nl](mailto:info@sigmazorg.nl)

Website: [www.sigmazorg.nl](http://www.sigmazorg.nl)

**Thuiszorg Inholland**

Telefoon: 023 820 0150 (lokaal tarief, werkdagen tussen 8.00 tot 17.00 uur)

E-mail: [info@thuiszorginholland.nl](mailto:info@thuiszorginholland.nl)

Website: [www.thuiszorginholland.nl](http://www.thuiszorginholland.nl)

**Tzorg**

Telefoon: 020 660 2060 (werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur) of 088 002 5500 (24 uur per dag, lokaal tarief)

E-mail: [informatie@tzorg.nl](mailto:informatie@tzorg.nl)

Website: [www.tzorg.nl](http://www.tzorg.nl)

**Zonzorg**

Telefoon: 020 468 9244 (lokaal tarief, 7 dagen per week, 24 uur per dag)

E-mail: [info@zonzorg.nl](mailto:info@zonzorg.nl)

Website: [www.zonzorg.nl](http://www.zonzorg.nl)

# Contactgegevens

## Meer informatie

### Gemeente Amsterdam

Website: [www.amsterdam.nl/hbh](http://www.amsterdam.nl/hbh)

Telefoonnummer: Wmo Helpdesk, 0800 0643

(werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur)

### Sociale verzekeringsbank (SVB) Servicecentrum Pgb

Website: [www.svb.nl](http://www.svb.nl)

Telefoon: 030 264 82 00 (werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur)

### Het CAK

Website: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

Telefoon: 0800 1925 (werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur)

## Wijzigingen

Gemeente Amsterdam, Afdeling Zorg

Postbus 1900

1000 BX Amsterdam

Wmo Helpdesk 0800 0643

(werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur)

## Klachten

Gemeente Amsterdam

Afdeling Zorg

Team Klachten en Kwaliteit

Antwoordnummer 9087

1000 VV Amsterdam

E-mail: [klachten\\_wzs@amsterdam.nl](mailto:klachten_wzs@amsterdam.nl)

Een postzegel is niet nodig.

## Bezwaarschriften

College van burgemeester en wethouders van Amsterdam

Afdeling Juridische Zaken

Postbus 1900

1000 BX Amsterdam

Fax: 020 251 4544

E-mail: [bezwaarenberoep\\_wzs@amsterdam.nl](mailto:bezwaarenberoep_wzs@amsterdam.nl)