

# Ambulante begeleiding

voor **mensen**  
van **18 jaar** en ouder

.....  
**cello**

## Belangrijke contactgegevens

### CELLO ZORGWIJZER

T 088 345 11 11

E [zorgwijzer@cello-zorg.nl](mailto:zorgwijzer@cello-zorg.nl)

[www.cello-zorg.nl](http://www.cello-zorg.nl)

### KLACHTENFUNCTIONARIS CELLO

**Dennis van Dommelen**

T 06 546 504 93

E [dvandommelen@cello-zorg.nl](mailto:dvandommelen@cello-zorg.nl)

**Sabrina Thijssen**

T 06 570 796 35

E [sthijssen@cello-zorg.nl](mailto:sthijssen@cello-zorg.nl)

### CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

**Nicole Kuijpers**

Cliëntenvertrouwenspersoon

Adviespunt Zorgbelang

T 06 420 548 85

E [nkuijpers@zorgbelang-brabant.nl](mailto:nkuijpers@zorgbelang-brabant.nl)

**Rita van den Brink**

Cliëntenvertrouwenspersoon

Adviespunt Zorgbelang

T 06 341 149 02

E [rvdbrink@zorgbelang-brabant.nl](mailto:rvdbrink@zorgbelang-brabant.nl)

## Ambulante begeleiding voor mensen van 18 jaar en ouder

Cello wil dat mensen met een beperking gewoon als anderen hun eigen leven leiden. De flexibele en professionele ondersteuning van Cello maakt dat mogelijk. Ruim 2.400 cliënten die in Noordoost-Brabant en in De Bommelerwaard (Zuidwest-Gelderland) wonen, maken gebruik van de diensten van Cello.

### Zelfstandig wonen, met ambulante begeleiding

Bij Cello weten wij hoe belangrijk het is om zo zelfstandig mogelijk te kunnen wonen. Net als alle andere mensen je eigen leven kunnen leiden. De ondersteuning die je van de begeleiders van Cello krijgt, maakt dat mogelijk. In deze brochure vind je informatie over deze begeleiding.



## Inhoud

.....	Inleiding	
.....	Hoe vraag je ambulante begeleiding en de bekostiging daarvan aan?	6
.....	Wat houdt ambulante begeleiding in?	7
.....	Wat doe je bij vragen buiten begeleidingstijd?	7
.....	Wat valt er in jouw begeleidingsuren?	8
.....	Afzeggen van begeleidingsafspraken.	8
.....	Vervoer in vrije tijd.	9
.....	Afspraken voor de omgang met elkaar.	9
.....	Niet tevreden of een klacht?	11



## Hoe vraag je ambulante begeleiding en bekostiging aan?

Om in aanmerking te komen voor ambulante begeleiding, heb je een beschikking nodig via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of een indicatie via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) middels de Wet Langdurige Zorg (WLZ), in de vorm van een zorgprofiel. Het CIZ helpt bij het regelen van de WLZ.

Je vraagt zelf je beschikking of indicatie aan. Heb je hierbij hulp nodig dan kan een onafhankelijk cliëntondersteuner je helpen, bijvoorbeeld iemand van MEE. Er zijn ook andere onafhankelijke cliëntondersteuners. De hulp van de cliëntondersteuners is gratis. Je kunt bij medewerkers van Zorgwijzer van Cello terecht als je andere vragen hebt over begeleiding of zorg van Cello.

Als de beschikking en/of bekostiging rond is, dan kan deze geheel of voor een deel aan Cello worden gegeven. In de beschikking en/of indicatie staat het aantal uren dat je recht hebt op begeleiding.

Als je een beschikking of indicatie hebt en je krijgt begeleiding van Cello, dan krijg je een zorg- en dienstverleningsovereenkomst en spreek je met ons af hoe die begeleiding er in jouw geval uitziet. Die afspraken worden opgeschreven in het ondersteuningsplan. Daarin staat welke begeleiding je krijgt, hoeveel uur, door wie, op welke plaats en op welke momenten.

Voor de begeleiding betaal je een eigen bijdrage via het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Heb je een minimuminkomen, dan kan je misschien vrijstelling krijgen voor de eigen bijdrage.

## Wat houdt ambulante begeleiding in?

De begeleiding die jij krijgt, heet ambulante begeleiding. Dat betekent dat de begeleiders op afgesproken momenten bij jou thuis begeleiding komen geven.

Je kunt deze begeleiding krijgen van je persoonlijke begeleider, maar ook van andere begeleiders. Daarnaast krijg jij (indien je wifi hebt) een app op je telefoon/tablet waarmee je altijd in kunt bellen met een professional via beeldzorg als je tussentijds een ondersteuningsvraag hebt.

Wat je zelf kan regelen en doen, regel en doe je dus ook zelf. Dus: Wij geven de ondersteuning die met jou is afgesproken en die is opgeschreven in je ondersteuningsplan.

De begeleiders zijn er om ondersteuning te geven bij de dingen die je niet zelf kunt. Zij kunnen je leren hoe je die dingen misschien wel zelf kunt doen.

## Wat doe je als je vragen hebt buiten begeleidingstijd?

- In noodsituaties bel je net als ieder ander die zelfstandig woont eerst 112. Bijvoorbeeld bij ongevallen, brand, inbraak, of als je ineens onwel wordt.
- Gewone vragen bewaar je voor de momenten wanneer je begeleider er is.
- Met jou worden afspraken gemaakt wie je kunt bellen als je buiten je begeleidingstijd een dringende vraag hebt. Dat kan de buurvrouw zijn, een kennis of een familielid.
- Heb je een vraag over iets wat je afgesproken hebt in je ondersteuningsplan buiten je begeleidingstijd? Dan kan je ook via de app op je telefoon of tablet contact opnemen met het beeldzorgteam van Cello.
- Als je een begeleider wilt bellen, moet je er rekening mee houden dat de ambulante begeleiding niet altijd bereikbaar is. Heb je toch een vraag of wil je iets bespreken buiten de contactafspraken met je begeleider, neem dan contact op met beeldzorg.

## Wat valt er in jouw begeleidingsuren?

Jij hebt met ons afgesproken hoeveel uren begeleiding je krijgt. De begeleider houdt bij hoeveel uren hij of zij voor jou werkt. Dat zijn niet alleen de momenten waarop jij de begeleiding ziet of spreekt. Woon je erg ver weg, dan worden er afspraken met je gemaakt over de reistijd van de begeleiding. Bel je een medewerker van beeldzorg, dan wordt die tijd ook genoteerd als begeleidingsuren.

### Even een overzicht van wat er in jouw begeleidingsuren wordt gedaan:

- Opstellen en bijhouden van het ondersteuningsplan.
- Begeleiding en rapportage (bij jou thuis).
- Evaluaties en (ondersteuningsplan-) besprekingen.
- Als je begeleider tijdens een begeleidingsafpraak moet bellen voor jou, dan gebeurt dit bij jou thuis tijdens het begeleidingsmoment met jouw eigen telefoon.
- Als je begeleider moet bellen voor jou buiten jouw begeleidingsafpraak gebruikt hij/zij de eigen telefoon.
- Overleg met andere professionals waar jij mogelijk niet bij aanwezig bent, vallen ook onder jouw begeleidingsuren.
- Afhankelijk van je woonadres en gemaakte afspraken over reistijd, kan ook een deel van de reistijd onder de begeleidingsuren vallen.

## Afzeggen van een begeleidingsafpraak

Als jij een afspraak moet afzeggen, dan moet je dat minimaal 48 uur van tevoren doen. Doe je dat niet, dan worden de uren doorberekend. Je belt de afspraak af bij de begeleider die jou zou begeleiden. Dan kun je de afspraak verzetten of afspreken dat de begeleider dat uur besteedt aan andere werkzaamheden voor jou (bijvoorbeeld werken aan je ondersteuningsplan).

### Als jouw begeleider een afspraak niet kan nakomen, dan zijn er verschillende mogelijkheden:

- Je krijgt de begeleiding op een ander moment.
- Je krijgt de begeleiding door een andere begeleider.
- Je krijgt de begeleiding niet en die uren worden niet in rekening gebracht.

## Reizen tijdens begeleidingstijd

Je moet altijd zelf voor vervoer zorgen. Bij hoge uitzondering kan je begeleider je ergens naartoe brengen. Die tijd valt in begeleidingstijd en je betaalt een bedrag per kilometer, dus de reiskosten en parkeerkosten betaal je zelf. Daarvoor krijg je later een rekening thuisgestuurd.

## Afspraken voor de omgang met elkaar

Jij hebt met ons afgesproken dat wij jou begeleiden. Je moet erop kunnen vertrouwen dat je begeleider weet wat hij wel en niet mag doen.

Alle begeleiders hebben een gedragscode gekregen. Daarin staat wat ze wel en wat ze niet mogen doen. Daarin staat ook wat Cello doet als de begeleiders zich niet aan die afspraken houden. Andersom is het belangrijk dat ook jij weet wat jij niet mag doen, zodat de begeleiders hun werk op een goede manier kunnen uitvoeren en jullie je allebei veilig voelen en met respect met elkaar omgaan: We maken onder andere afspraken over de aanwezigheid van bezoek en huisdieren tijdens jouw begeleidingsmoment.

In deze brochure staat een lijst van gedrag en vervelende situaties die wij niet accepteren en de maatregelen die wij nemen als het toch gebeurt. Ook je familie, vrienden, bezoek en kennissen moeten zich houden aan deze afspraken. Laat ze daarom deze afspraken lezen, dan kunnen er geen misverstanden ontstaan.

## Wij verwachten van jou dat je je respectvol opstelt en de begeleiders met respect behandelt, en dus:

- Niet bedreigt, intimideert, uitscheldt.
- Niet slaat, schopt, bijt, grijpt, bespuugt.
- Niet vernedert, pest, achtervolgt.
- Niet ongewenst aanraakt of seksueel getinte opmerkingen maakt.
- In een rookvrije omgeving laat werken; lukt dat niet thuis, dan kun je met je begeleider een afspraak maken op een andere plaats dan thuis.
- Geen foto's maakt van begeleiders.
- Alleen geluidsopnames maakt in overleg maken en voor eigen gebruik.
- In dit rijtje van ongewenst gedrag horen ook wapengebruik, discriminatie en racisme.

## Wat gebeurt er als jij je niet aan deze regels houdt?

- Je krijgt een waarschuwing van de manager.
- Als je gedrag heel ernstig is doen wij aangifte bij de politie.
- Bij schade; jij betaalt de schade die je hebt veroorzaakt.
- Als je je niet aan de regels houdt, dan kunnen wij besluiten dat de begeleiding stopt. Dit betekent dat Cello de zorg- en dienstverleningsovereenkomst stopzet.
- Als jij iets doet wat volgens de wet niet mag, zoals...:
  - Diefstal
  - Bezit of gebruik drugs
  - Wapenbezit
  - Chantage en oplichting
  - Mishandeling, agressie tegen anderen met mogelijke schade.
  - Financiële uitbuiting
  - Alle vormen van Seksueel grensoverschrijdend gedrag
  - Handelen en dealen
  - Vernieling / vandalisme

... dan moeten de begeleiders dit melden aan hun manager, zodat wij er iets aan kunnen doen. Bij ernstige strafbare feiten moeten wij aangifte doen bij de politie. Als de begeleiders niet veilig hun werk kunnen doen, kunnen wij de begeleiding stoppen.

## Niet tevreden?

Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent en een klacht hebt over het niet nakomen van afspraken die je met ons hebt gemaakt. Of over je begeleider. Bespreek dit eerst met je begeleider. Of, als je dat prettiger vindt, met de coördinerend begeleider of met de manager zorg en dienstverlening.

Is dat niet voldoende, dan kun je in gesprek met een cliëntvertrouwenspersoon van Cello. Een folder kun je opvragen bij Zorgwijzer of terugvinden op [www.cello-zorg.nl](http://www.cello-zorg.nl) als je zoekt op cvp.

### De cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor jou als je wilt praten over je problemen of klachten die je hebt die met ons te maken hebben. Bijvoorbeeld over de begeleiding. De cliëntvertrouwenspersoon kiest geen partij en gaat vertrouwelijk om met wat je vertelt. Hij of zij kan je advies geven of helpen zoeken naar een oplossing. Je kunt zelf kiezen met welke cliëntvertrouwenspersoon je contact wilt opnemen.

De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersonen vind je helemaal aan het begin van deze brochure.

### De klachtenfunctionarissen

Als je een klacht niet zelf kunt oplossen, dan kun je een klacht indienen bij de klachtenfunctionarissen. Een klacht is voor ons een belangrijk signaal dat er iets niet naar wens is verlopen. Een klacht moet je schriftelijk indienen. Jij of je familie/ vertegenwoordiger schrijft een brief naar een klachtenfunctionaris.

De contactgegevens van de klachtenfunctionarissen vind je helemaal aan het begin van deze brochure.

**Bestuursbureau Cello**

De Ring 14, 5261 LM Vught

Postbus 231, 5260 AE Vught

088 345 10 00

[www.cello-zorg.nl](http://www.cello-zorg.nl)