



HANDLEIDING

Wmo- ondersteuning voor volwassenen in Almere

Versie: 1 januari 2018

Gemeente Almere

Inhoud

1.	Voor wie en waarvoor is deze informatie bedoeld?	3
2.	Welke lokale uitgangspunten hanteren we?	3
3.	Algemene voorzieningen en toegang tot maatwerkvoorzieningen	4
3.1	Algemene voorzieningen	5
3.2	Maatwerkvoorzieningen	5
3.2.1	Voorwaarden voor inzet van een maatwerkvoorziening	6
3.2.2	Zorg in natura of een persoonsgebonden budget	8
4.	Toelichting maatwerkvoorzieningen volwassenen	8
4.1	Hulp bij het huishouden	9
4.2	Persoonlijke verzorging	11
4.3	Beschut werk	12
4.4	Arbeidsmatige dagbesteding	13
4.5	Niet-arbeidsmatige dagbesteding	14
4.6	Vervoer naar dagbesteding	16
4.7	Individuele begeleiding	17
4.8	Kortdurend verblijf (respijtzorg) voor volwassenen	19
4.9	Beschermd wonen	20
	Bijlage 1. Begripsbepalingen en afkortingen	21
	Bijlage 2. Overzicht gecontracteerde aanbieders per maatwerkvoorziening	24
	Bijlage 3. Contactgegevens organisaties	24

Uw weg vinden in dit document

Klik op een van de items in bovenstaande inhoudsopgave op direct naar het betreffende onderwerp te gaan. De betekenis van alle begrippen die met een hoofdletter zijn geschreven, vindt u terug in het overzicht met begripsbepalingen en afkortingen in bijlage 1. Bepaalde paragrafen bevatten links die u direct naar de juiste begripsbepaling of nadere beschrijvingen brengen.

1. Voor wie en waarvoor is deze informatie bedoeld?

De informatie in dit document is bedoeld voor de volgende professionals:

- wijkwerkers;
- leden van de expertteams gezinsondersteuning;
- andere professionals met mandaat om te verwijzen naar Wmo-voorzieningen.

Dit document geeft een beeld van de voorzieningen die de gemeente Almere aan inwoners biedt via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). De nadruk ligt op maatwerkvoorzieningen die beschikbaar zijn voor volwassenen (18 jaar en ouder).

U kunt deze informatie gebruiken als handvat om te komen tot de meeste passende begeleiding en tot de bijbehorende beschikking(en) of verwijzing(en). De gemeente Almere reikt uitsluitend kaders aan waarbinnen u als professional zelf keuzes maakt en een ondersteuningsplan opstelt. Het document geeft geen ‘vinklijstjes’. Voldoende ruimte voor professionals is immers leidend in Almere.

Het ondersteuningsplan is altijd afhankelijk van de situatie van een persoon of huishouden/gezin. Het uitgangspunt is dat u (waar mogelijk samen met de persoon of het huishouden/gezin in kwestie) bepaalt welke begeleiding nodig is. Op deze manier is er sprake van maatwerk en van uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden van Almeerders en hun sociale netwerk.

Heeft u vragen over of suggesties voor deze handleiding? Neem dan contact met ons op via het contactformulier op almerekracht.almere.nl.

2. Welke lokale uitgangspunten hanteren we?

De gemeente Almere is via de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet verantwoordelijk voor bijna de gehele maatschappelijke begeleiding van inwoners (kinderen, volwassenen en ouderen). Dit geeft de mogelijkheid om samenhangend beleid te voeren, gericht op preventie, participatie en het bieden van perspectief.

De gemeente bouwt voort op de kantelingsgedachte. In plaats van het behandelen van claimgerichte aanvragen, verkennen professional en inwoner samen de vraag, behoefte en eigen mogelijkheden. Uit dit onderzoek volgt een passende oplossing. Behoud van eigen regie, zelfredzaamheid en ‘zelfoplossend’ vermogen staan voorop. Om deze verantwoordelijkheid goed in te vullen, zijn er algemene voorzieningen en heeft de gemeente er verder voor gezorgd dat er daarnaast voldoende maatwerkvoorzieningen beschikbaar zijn.

De gemeente streeft binnen het sociaal domein twee centrale doelstellingen na:

- het vergroten van burgerkracht;
- het inrichten van een meer effectieve en efficiënte begeleiding;

Beide doelstellingen worden nader toegelicht in het kader op de volgende pagina.

Het vergroten van burgerkracht

Meer eigen initiatief, regie en zelfredzaamheid van inwoners en meer informele hulp.

Het inrichten van een meer effectieve en efficiënte begeleiding

Deze begeleiding kenmerkt zich door:

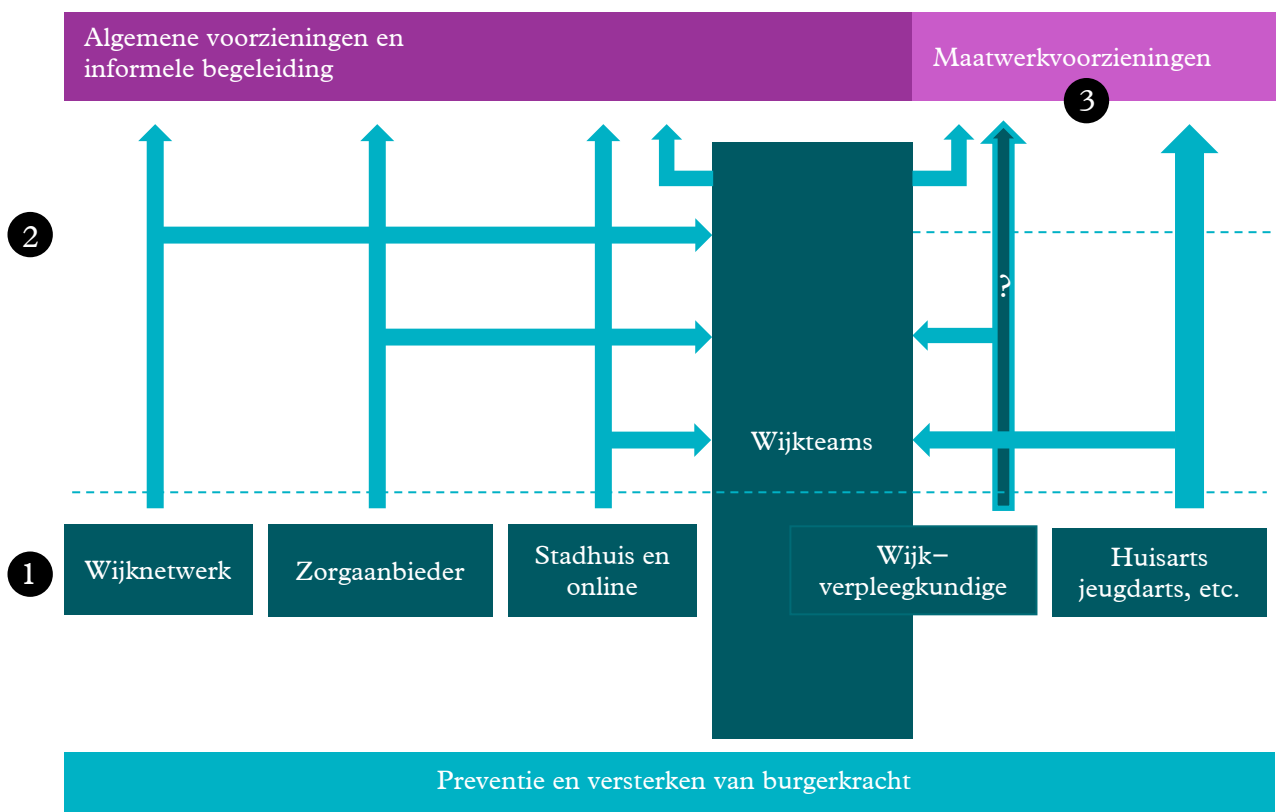
- nog meer inzet op **preventie**: het voorkomen van problemen en het voorkomen dat problemen de draaglast van huishoudens/gezinnen te boven gaat. Secundair effect is het verminderen van het beroep op maatwerkvoorzieningen.
- **laagdrempeligheid** en **nabijheid**: het snel signaleren van problemen, eenvoudige toegang tot informatie en begeleiding, lichte hulp dichtbij beschikbaar.
- **samenhang**: de vraag staat centraal en de begeleiding van het hele huishouden/gezin wordt in samenhang georganiseerd.

3. Algemene voorzieningen en toegang tot maatwerkvoorzieningen

De gemeente Almere versterkt de basisinfrastructuur (preventieve voorzieningen, informele netwerken en algemene voorzieningen) in de wijken. Daarnaast biedt zij een scala aan maatwerkvoorzieningen aan inwoners. In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op deze typen voorzieningen en een beknopte beschrijving van hoe de toegang verloopt.

FIGUUR 3.1 Ingang, toeleiding en toegang tot begeleiding

1. Ingang
2. Toeleiding
3. Toegang



3.1 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijk voor alle inwoners van Almere. Hiervoor is geen toegangsbepaling nodig van een wijkwerker of een andere gemandateerde professional. Professionals kunnen inwoners uiteraard wel naar deze voorzieningen toeleiden. Sterker nog, als professional kijkt u in eerste instantie of beschikbare algemene voorzieningen passend en voldoende zijn voor een inwoner. Pas wanneer dit niet het geval is, kijkt u welke maatwerkvoorziening nodig is. De inwoner kan dus op eigen initiatief gebruikmaken van algemene voorzieningen, dan wel na toeleiding van een professional. Voor sommige algemene voorzieningen geldt een beperkte eigen bijdrage. Per voorziening is de hoogte van deze bijdrage bepaald.

Omdat het aanbod van algemene voorzieningen dynamisch is, werkt de gemeente op dit moment aan een nieuwe Almeerse sociale kaart. De link daar het digitale platform is te vinden in een volgende versie van deze handleiding.

3.2 Maatwerkvoorzieningen

Voor maatwerkvoorzieningen is een formele toegangsbepaling nodig. Dit betekent dat alleen een gemandateerde professional toegang kan verlenen tot deze voorzieningen. De gemandateerde professional is meestal een wijkwerker. Voor beschermt werk is het de consultant Werk & Inkomen en voor beschermd wonen GGD Flevoland.

De gemeente Almere zet in op preventie, op het organiseren van voorzieningen lokaal en dicht bij inwoners en op een zorgvuldig toegangsproces. Als professional heeft u direct te maken met dit toegangsproces. Hoewel deze handleiding niet ingaat op hoe de toeleiding verloopt of op de precieze afwegingen die worden gemaakt, is het van belang om enkele uitgangspunten nader te beschrijven:

a. *Bij het vaststellen van de noodzaak van een maatwerkvoorziening heeft de gemandateerde professional een grote discretionaire bevoegdheid.*

Uitgangspunt bij de toegang is het bieden van ruimte en vertrouwen aan de professional om een goede beoordeling te maken en maatwerk te leveren (doen wat nodig is). De gemeente stapt geleidelijk af van de indicatiesystematiek. Dit betekent voor u als professional geen vinklijstjes meer met daarin belemmeringen van mensen op basis waarvan ze recht hebben op een bepaald pakket aan begeleiding. In plaats daarvan kijkt u naar wat er nodig is in de context van de situatie van de persoon en het huishouden/gezin. De gemeente heeft immers het vertrouwen dat u als professional samen met de inwoner uiteindelijk tot de meest passende begeleiding kan komen.

b. *Bij de toekenning van een maatwerkvoorziening worden altijd persoonlijke omstandigheden meegewogen.*

De geboden oplossing is altijd maatwerk en wordt ingezet volgens het principe één huishouden, één plan, één aanpak, ook op school. Bij een eventueel besluit over een maatwerkvoorziening vindt altijd een afweging plaats van de eigen mogelijkheden en het netwerk, de aanwezige mantelzorg, de beschikbaarheid van algemene voorzieningen en de noodzaak van maatwerkvoorzieningen. Het compensatiebeginsel zoals dat bestond in de Wmo 2007 is vervallen. De daarbij behorende resultaten (bijvoorbeeld 'een schoon en leefbaar huis' of 'zelfredzaam zijn') blijven wel maatgevend voor de afweging of een maatwerkvoorziening nodig is. Een maatwerkvoorziening kan ook worden verstrekt aan mantelzorgers.

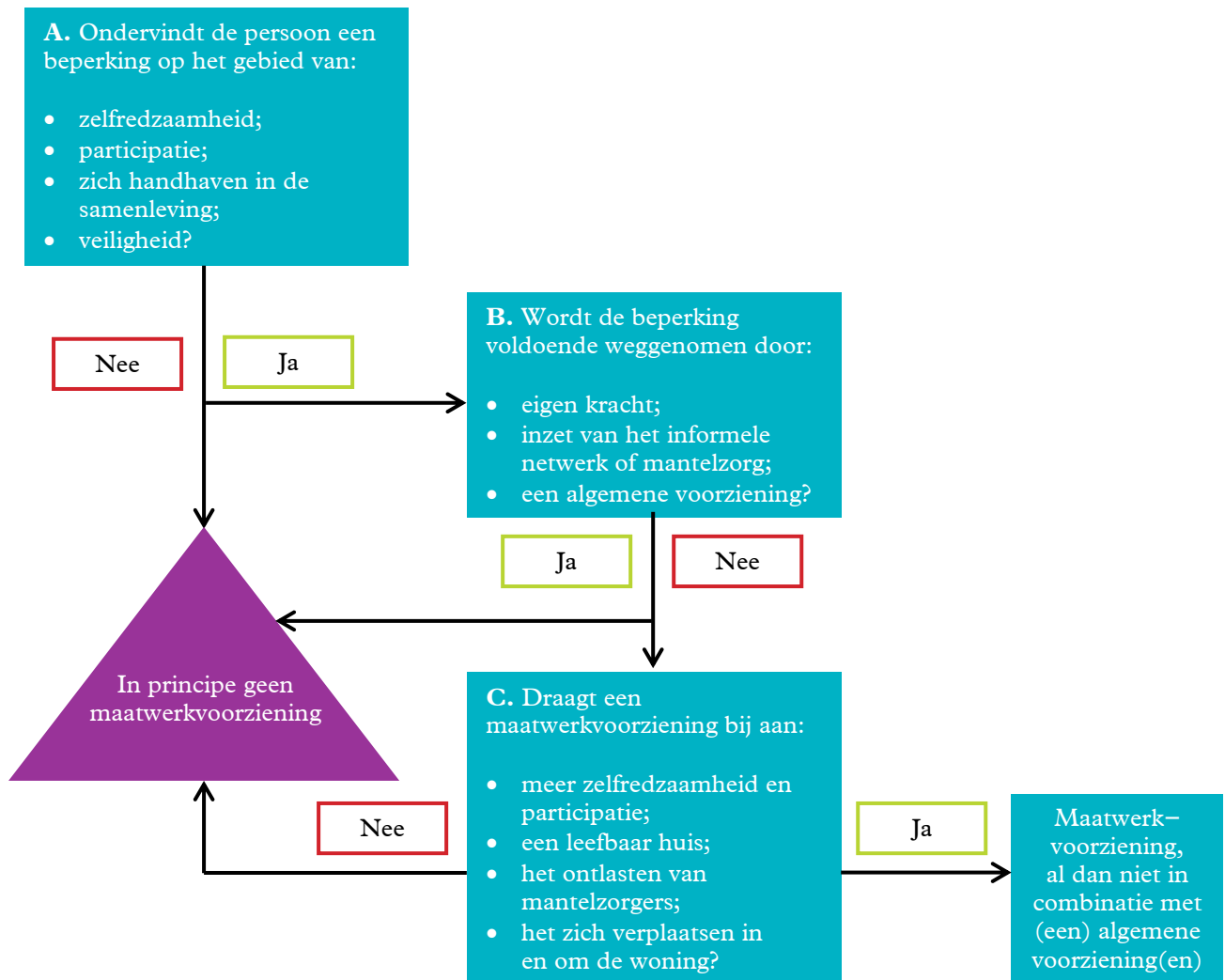
c. *Inwoners ontvangen een passend aanbod.*

Sommige mensen hechten aan een bepaalde hulpverlener, een bepaalde aanpak, of begeleiding met een bepaalde signatuur. Keuzevrijheid bij het matchen van vraag en aanbod binnen het gecontracteerde aanbod van aanbieders (zie ook bijlage 2) is daarom erg belangrijk.

3.2.1 Voorwaarden voor inzet van een maatwerkvoorziening

Een professional verstrekt een maatwerkvoorziening aan een volwassen inwoner van de gemeente Almere wanneer is voldaan aan de voorwaarden beschreven in het afwegingskader in de figuur en toelichting hieronder.

FIGUUR 3.2 Afwegingskader inzet maatwerkvoorzieningen



Ad. A: Personen kunnen door een aandoening of stoornis belemmeringen ervaren in hun psychische en psychosociale functioneren. Ze kunnen gedragsproblemen hebben of problemen met hun geheugen en/of oriëntatie (zie ook tabel 3.1 op de volgende pagina). Daarnaast kan het voorkomen dat een cliënt de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet door risico's voor zijn¹ veiligheid als gevolg van huiselijk geweld.

¹ Waar we in deze handleiding kortheidshalve spreken over 'hij' of 'zijn', bedoelen we 'hij of zij' en 'zijn of haar'.

TABEL 3.1 Toelichting psychische en psychosociale belemmeringen en probleemgedrag

PSYCHISCHE EN PSYCHOSOCIALE BELEMMERINGEN	PROBLEEMGEDRAG
<ul style="list-style-type: none"> • concentratie; • geheugen en denken; • perceptie van de omgeving; • motivatie; • oriëntatie naar tijd, plaats, ruimte en/of persoon. 	<ul style="list-style-type: none"> • destructief gedrag (gericht op zichzelf en/of de ander; zowel daadwerkelijk gedrag als verhoogd risico daarop); • dwangmatig gedrag; • lichamelijk agressief gedrag; • manipulatief gedrag; • verbaal agressief gedrag; • zelfverwondend en zelfbeschadigend gedrag; • grensoverschrijdend seksueel gedrag.

Ad. C: In Tabel 3.2 staat een nadere toelichting op de resultaten waaraan een maatwerkvoorziening kan bijdragen.

TABEL 3.2 Resultaten maatwerkvoorzieningen

<p>Zelfredzaamheid en participatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • sociale contacten aangaan; • dagstructuur en –invulling hebben; • problemen oplossen, besluiten nemen en gevolgen inschatten; • initiëren/uitvoeren van eenvoudige en complexe taken (eten maken, de was doen, werkritme); • dagelijkse routine regelen (structuur in dagindeling); • dagelijkse activiteiten plannen/uitvoeren; • kunnen lezen, schrijven en rekenen; • zelf allerlei administratieve zaken afhandelen; • zich redden in een winkel, postkantoor, etc.; • communicatie: begrijpen wat anderen zeggen en zichzelf begrijpelijk maken naar anderen; • hulpmiddelen voor communicatie gebruiken (telefoon, computer, etc.); • beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften; • beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding; • kunnen zorgen voor kinderen in het gezin; • (voor zover mogelijk) verrichten van activiteiten met een arbeidsmatig karakter. 	<p>Zich verplaatsen in en om de woning</p> <ul style="list-style-type: none"> • lichaamspositie veranderen (opstaan uit stoel, knielen en opstaan); • lichaamspositie handhaven (rechttop staan, in stoel zitten); • tillen en dragen (kopje oppakken, kind in bed leggen); • gecoördineerde bewegingen met benen/voeten maken (fietsen); • fijne en grove handbewegingen maken (geld tellen, toetsen indrukken, duwen, trekken, vangen); • zich voortbewegen binnenshuis zonder hulp(middelen); • de trap op en af gaan zonder hulp(middelen); • korte afstanden lopen, ten hoogste 1 kilometer; • zich verplaatsen buitenshuis (> 1 kilometer) zonder hulp(middelen); • zich verplaatsen met gebruik van hulpmiddelen; • een eigen vervoermiddel gebruiken; • gebruikmaken van het openbaar vervoer.
<p>Mantelzorg kunnen volhouden</p> <ul style="list-style-type: none"> • het ontlasten van de mantelzorger door zorgtaken tijdelijk over te nemen. 	<p>Een leefbaar huis</p> <ul style="list-style-type: none"> • een schoon huis hebben; • veilig en geborgen zijn in de eigen leefomgeving; • beschikken over en omgaan met primaire levensbehoeften; • voldoende schone kleding hebben.

3.2.2 Zorg in natura of een persoonsgebonden budget

Wanneer u als professional oordeelt dat een maatwerkvoorziening wenselijk is, dan is verstrekking mogelijk via zorg in natura (zin) of via een persoonsgebonden budget (pgb).

Wanneer iemand begeleiding krijgt via zorg in natura, krijgt hij de begeleiding via een aanbieder die een contract heeft met de gemeente Almere. Wanneer iemand begeleiding krijgt via een pgb, dan krijgt hij een geldbedrag waarmee hij zelf de benodigde begeleiding kan inzetten. Een pgb geeft een cliënt meer keuzevrijheid en eigen regie op de begeleiding.

Om in aanmerking te komen voor een pgb, moet een cliënt aan bepaalde voorwaarden voldoen. Deze staan beschreven in de Nadere regels verordeningen Jeugdwet en Wmo 2015.

Voor het verstrekken van een pgb geldt het ‘vierogenprincipe’. De professional die voornemens is een pgb te verstrekken, toetst dit voornemen (met bijbehorende motivatie en achtergrond van de cliënt) bij een andere professional die gemandateerd is om pgb’s te verstrekken. Bij akkoord van de andere professional wordt het pgb toegekend. Als de toetsende professional niet kan instemmen met het voornemen, dan leggen de professionals het voornemen samen voor aan een derde professional. Hij beslist vervolgens definitief over het toe- of afwijzen van het pgb.

Voldoet een cliënt aan de voorwaarden voor een pgb, dan verstrekt de professional een lege versie van het uitvoeringsplan pgb. Deze is te vinden op wijkteamsalmere.nl. In het uitvoeringsplan beschrijft de cliënt waarom hij kiest voor een pgb, welke begeleiding hij wil inkopen en bij wie. Ook beschrijft hij de kwaliteit en duur van de begeleiding en wat de kosten zijn. De cliënt stelt daarnaast een zorgovereenkomst op met de zorgverlener. Deze stuurt hij samen met het uitvoeringsplan naar de professional. Na goedkeuring door de professional gaat de zorgovereenkomst naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Het beheer van het budget en de uitbetalingen verlopen vervolgens via de SVB (trekkingsrecht).

Wijkwerkers kunnen voor meer informatie over het verstrekken van pgb’s gebruikmaken van de werkinstructie die te vinden is op de gemeentelijke Q-schijf.

4. Toelichting maatwerkvoorzieningen volwassenen

In dit hoofdstuk beschrijven we de maatwerkvoorzieningen die beschikbaar zijn voor Almeerse volwassenen. Zoals eerder gezegd, kunnen verschillende professionals deze voorzieningen toekennen. Per maatwerkvoorziening geven we weer:

- a. wat de begeleiding op hoofdlijnen inhoudt;
- b. welke doelen de begeleiding beoogt;
- c. welke professional verantwoordelijk is voor de toegang, als dit niet de wijkwerker is.
- d. welke eenheid de professional indiceert (minuten, dagdelen, etmalen of trajecten);

U kunt de beschreven doelen en resultaten gebruiken om het persoonlijk ondersteuningsplan (POP) met de cliënt in te vullen. De beschrijvingen zijn niet bedoeld als handleiding. Opleiding, intervisie en casuïstiekbespreking zijn cruciaal om de cliëntvraag te achterhalen en passende begeleiding in te zetten.

Voor een beperkte groep cliënten hebben de gemeenten via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) landelijke afspraken gemaakt. Het gaat hierbij om cliënten met een zintuiglijke beperking (vaak in combinatie met een verstandelijke beperking of psychiatrische problemen) die behoefte hebben aan specialistische begeleiding. Een beschrijving van de maatwerkvoorzieningen voor deze groep is te vinden op de website van de VNG.

4.1 Hulp bij het huishouden



Wat is het?

Hulp bij het huishouden is begeleiding bij of het overnemen van de activiteiten die het voeren van een huishouden met zich meebrengt. Er is een onderscheid tussen hulp bij het huishouden 1 en 2.



Welke doelen staan centraal?

Bij **hulp bij het huishouden 1** (HH1) gaat het om 'eenvoudige' huishoudelijke werkzaamheden (schoonmaken). De cliënt is in staat om de hulp aan te sturen. De dienstverlening bestaat uit een of meer van de volgende activiteiten:

- licht huishoudelijk werk;
- zwaar huishoudelijk werk;
- de was verzorgen;
- huishoudelijke spullen in orde houden.

Hulp bij het huishouden 2 (HH2) gaat het verder dan de 'eenvoudige' huishoudelijke werkzaamheden. De cliënt is niet in staat om de regie te voeren en de hulp aan te sturen. Naast de activiteiten genoemd bij HH1 kan de dienstverlening ook bestaan uit:

- helpen met de zelfverzorging van de cliënt en zijn gezinsleden (het gaat hier niet om activiteiten die vallen onder persoonlijke verzorging);
- helpen bij het verzorgen van maaltijden;
- dagelijkse organisatie van het huishouden (bijvoorbeeld lichte administratieve werkzaamheden);
- instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor hulp bij het huishouden wanneer:

- er sprake is van een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening/beperking of van een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of psychosociale problemen;
- de huishoudelijke werkzaamheden hem te zwaar vallen;
- hij door een beperking of na een ziekenhuisopname (tijdelijk) niet in staat is het huis op orde te houden;
- de huishoudelijke werkzaamheden niet (meer) zijn uit te voeren door het sociale netwerk.



Hoe verloopt de toegang?

De wijkwerker verstrekt een toegangsbepaling voor hulp bij het huishouden.



Welke eenheid geldt er?

Per uur.

Voor deze vorm van ondersteuning geldt vanaf juli 2018 de nieuwe werkwijze van de ondersteuningsprofielen. Meer hierover lees je op almerekracht.almere.nl.

4.2 Persoonlijke verzorging



Wat is het?

Persoonlijke verzorging valt onder de Wmo wanneer er ook behoefte is aan begeleiding. De (al dan niet lijfsgebonden) verzorging kan bestaan uit begeleiding bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, waaronder:

- in en uit bed komen;
- aan- en uitkleden;
- bewegen;
- lopen;
- gaan zitten en weer opstaan;
- lichamelijke hygiëne;
- toiletbezoek;
- eten en drinken;
- medicijnen innemen;
- ontspanning;
- sociaal contact.



Welke doelen staan centraal?

Met de persoonlijke verzorging kan een cliënt in zijn eigen woonomgeving blijven wonen. De verzorging voorkomt verwaarlozing op het gebied van algemene dagelijkse levensverrichtingen.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor persoonlijke verzorging wanneer:

- er sprake is van een beperking waardoor hij niet zelf noodzakelijke activiteiten voor de persoonlijke hygiëne kan uitvoeren;
- er **geen** sprake is van geneeskundige zorg of een hoog risico daarop.

De noodzaak voor het aansporen tot handelingen (begeleiding) is een belangrijk criterium om persoonlijke verzorging via de Wmo in te zetten.



Hoe verloopt de toegang?

De wijkwerker verstrekt een toegangsbepaling voor persoonlijke verzorging *via de Wmo*

Voor de **Zorgverzekeringswet** geldt het criterium van de behoefte aan geneeskundige zorg (of een hoog risico daarop). Het kan dan bijvoorbeeld gaan om ouderen met een lichamelijke aandoening/beperking of dementie of andere volwassenen bij wie de gezondheidssituatie snel kan veranderen en die dikwijls al (intensief) te maken hebben met zorg van huisartsen of medisch specialisten. Bij deze mensen is een gedegen analyse nodig en een inschatting van de zelfredzaamheid en het vermogen tot zelfregie.



Welke eenheid geldt er?

Per uur.

4.3 Beschut werk



Wat is het?

Beschut werk biedt de mogelijkheid tot arbeidsparticipatie voor mensen die (nog) niet in een reguliere baan kunnen werken en die uitsluitend in een beschutte omgeving onder aangepaste omstandigheden kunnen functioneren. Die aangepaste omstandigheden kunnen bestaan uit aanpassingen van de werkplek (fysiek), begeleiding en/of aangepaste productienormen en/of (structurele) inzet van loonkostensubsidie. Op de reguliere arbeidsmarkt zijn dergelijke omstandigheden over het algemeen niet aanwezig. Voorbeelden van beschut werk zijn divers. Het kan bijvoorbeeld gaan om montagewerkzaamheden, werkzaamheden in het groen of het verpakken van producten. Beschut werk is alleen toegankelijk voor mensen met een indicatie beschut werk die is afgegeven door het UWV. Er is een beperkt aantal beschutte werkplekken ingekocht. De toegangsbepaling voor deze plekken verloopt via de gemeentelijke afdeling Werk & Inkomen.



Welke doelen staat centraal?

Beschut werk is gericht op:

- het benutten en ontwikkelen van de talenten van de cliënt (oog voor individuele mogelijkheden);
- het benutten en zo mogelijk verzilveren van de loonwaarde van de cliënt;
- het stimuleren van participeren naar vermogen;
- het bieden van werkzaamheden die ertoe doen (werk met economische of maatschappelijke waarde);
- het bieden van werkzaamheden die zo veel mogelijk voortkomen uit reguliere marktopdrachten;
- activering via vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld bij een klussendienst in de wijk of een sportvereniging) als plaatsing op de reguliere arbeidsmarkt (nog) niet mogelijk is;
- uiteindelijke doorstroom naar regulier werk.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor beschut werk wanneer:

- hij ondanks lichamelijke en/of geestelijke belemmeringen kan werken, maar alleen onder aangepaste omstandigheden en begeleiding. Deze aangepaste omstandigheden en begeleiding zijn zodanig, dat er van een reguliere werkgever niet mag worden verwacht dat hij de cliënt in dienst neemt;
- hij beschikt over een toegangsbepaling voor beschut werk;
- hij niet het minimumloon kan verdienen;
- hij zo veel begeleiding nodig heeft, dat beschut werk voor de hand ligt.



Hoe verloopt de toegang?

Beschut werk wordt niet geïndiceerd door wijkwerkers, maar door consultants Werk & Inkomen. De indicatie verloopt via het stadhuis.



Welke eenheid geldt er?

Traject per cliënt.

4.4 Arbeidsmatige dagbesteding



Wat is het?

Arbeidsmatige dagbesteding betreft veelal groepsactiviteiten gericht op het zinvol besteden van de dag, aangepast aan de mogelijkheden en interesses van de cliënt. Het gaat om het leveren van een (geringe) arbeidsprestatie onder begeleiding. Er is hierbij geen sprake van een arbeidscontract. Deze vorm van dagbesteding kan bijvoorbeeld bestaan uit activiteiten als het inpakken of sorteren van producten, of ondersteunen bij het serveren van maaltijden.



Welke doelen staan centraal?

Arbeidsmatige dagbesteding is gericht op:

- het benutten en ontwikkelen van de talenten van de cliënt (oog voor individuele mogelijkheden);
- het bieden van een veilige omgeving waarin sociale contacten en activiteiten kunnen plaatsvinden;
- het stimuleren van participeren naar vermogen;
- het maximaal benutten van de maatschappelijke waarde van de cliënt;
- het maximaal ontwikkelen van de arbeidsvaardigheden van de cliënt;
- het waar mogelijk doorstromen van de cliënt naar beschut werk.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor arbeidsmatige dagbesteding wanneer:

- er sprake is van een beperking;
- hij ondanks deze beperking de mogelijkheid heeft om arbeidsmatige verrichtingen uit te voeren;
- hij aanpassingen nodig heeft die niet aanwezig zijn op de reguliere arbeidsmarkt of bij beschut werk.



Hoe verloopt de toegang?

De wijkwerker verstrekt een toegangsbepaling voor arbeidsmatige dagbesteding.



Welke eenheid geldt er?

Per dagdeel (vier uur).

Voor deze vorm van ondersteuning geldt vanaf juli 2018 de nieuwe werkwijze van de ondersteuningsprofielen. Meer hierover lees je op almerekracht.almere.nl.

4.5 Niet-arbeidsmatige dagbesteding



Wat is het?

Niet-arbeidsmatige dagbesteding heeft een activerend karakter. Het betreft groepsactiviteiten gericht op het zinvol besteden van de dag, aangepast aan de mogelijkheden en interesses van de cliënt.

Afhankelijk van de intensiteit (licht, middel of zwaar) gaat het om op het individu gerichte activiteiten, uitgevoerd in groepsverband. Naar behoefte met extra aandacht voor sfeer, geborgenheid, veiligheid, ritme en regelmaat. Bij de vormgeving van de dagbesteding zijn de verwachte resultaten, zoals geformuleerd in het ondersteuningsplan, leidend. Individuele begeleiding is een integraal onderdeel van de dagbesteding.

Dagbesteding licht zorgt door stimulans en/of toezicht dat een cliënt (weer) zelf zijn maatschappelijke deelname kan vormgeven. De begeleiding kan plaatsvinden op afstand, via korte contactmomenten en/of via vrijwilligers. Er worden actieve verbindingen gezocht met het bestaande cultuur- en welzijnswerk.

Dagbesteding middel biedt begeleiding bij het aanbrengen van structuur, het voeren van regie en/of bij praktische vaardigheden/handelingen. Er worden taken overgenomen die de cliënt zelf niet (meer) kan uitvoeren en die hij ook niet kan aanleren.

Dagbesteding zwaar gaat om het overnemen van taken die de cliënt zelf niet (meer) kan uitvoeren en die hij ook niet kan aanleren. Er is intensief toezicht nodig op het functioneren van de cliënt.



Welke doelen staan centraal?

Niet-arbeidsmatige dagbesteding is gericht op het bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid van de cliënt. De dagbesteding is gericht op:

- het helpen van de cliënt om te leren omgaan met zijn fysieke en/of cognitieve belemmeringen;
- het stimuleren van het aangaan en onderhouden van sociale contacten (sociaal isolement voorkomen);
- het bieden van een veilige omgeving waarin sociale contacten en activiteiten kunnen plaatsvinden;
- het compenseren of actief herstellen van het beperkte/afwezige regelvermogen van de cliënt;
- het activeren van nog aanwezige functies (fysiek/mentaal), waardoor de cliënt langer thuis kan wonen;
- het ontlasten van mantelzorgers, waardoor de cliënt langer thuis kan wonen;
- het voorkomen van achteruitgang in fysieke, cognitieve en sociaal-emotionele vaardigheden;
- het aanleren/onderhouden van arbeidsvaardigheden.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor niet-arbeidsmatige dagbesteding wanneer:

- er sprake is van een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening/beperking of van een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking.
- er sprake is van een matige tot zware beperking op één of meer van de volgende terreinen: sociale redzaamheid, bewegen en verplaatsen, gedrag, psychisch functioneren of geheugen en oriëntatie.

Voor een cliënt die in aanmerking komt voor **dagbesteding licht** geldt dat:

- er geen noodzaak is tot het overnemen van taken;
- hij zelf om hulp kan vragen.

Voor een cliënt die in aanmerking komt voor **dagbesteding middel** geldt dat:

- er geen intensief toezicht nodig is op zijn functioneren;
- het ziektebeeld niet dermate complex is dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang (continue nabijheid van een begeleider is niet noodzakelijk).

Voor een cliënt die in aanmerking komt voor **dagbesteding zwaar** geldt dat:

- het ziektebeeld een gespecialiseerde deskundigheid vereist van de begeleiders (bijvoorbeeld zwaardere vormen van dementie, ernstige vormen van niet-aangeboren hersenletsel, gedragsstoornissen);
- er een prikkelvrije omgeving noodzakelijk is en er wordt gewerkt in kleine groepen;
- de cliënt niet voldoet aan de criteria voor begeleiding via de Wet langdurige zorg.



Hoe verloopt de toegang?

De wijkwerker verstrekt een toegangsbepaling voor niet-arbeidsmatige dagbesteding.



Welke eenheid geldt er?

Per dagdeel. Vanuit het oogpunt van maatwerk is het niet wenselijk om een richtlijn te geven voor de gewenste duur van de begeleiding per gradatie. De professional besluit hierover op basis van kennis en ervaring.

Voor deze vorm van ondersteuning geldt vanaf juli 2018 de nieuwe werkwijze van de ondersteuningsprofielen. Meer hierover lees je op almerekracht.almere.nl.

4.6 Vervoer naar dagbesteding



Wat is het?

Cliënten met een beschikking voor dagbesteding kunnen hun dagbestedingslocatie soms moeilijk zelfstandig bereiken door een lichamelijke belemmering. Mogelijk kunnen familieleden of vrienden een oplossing bieden voor het vervoer. Lukt dit niet, dan is het mogelijk een beschikking voor vervoer af te geven.



Welke doelen staan centraal?

Vervoer naar dagbesteding is gericht op:

- het tijdig en adequaat kunnen bereiken van de dagbestedingslocatie.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor vervoer naar dagbesteding wanneer:

- hij door een lichamelijke belemmering de dagbesteding niet zelfstandig kan bereiken;
- familieleden of andere mensen uit zijn netwerk niet kunnen zorgen voor vervoer.

4.7 Individuele begeleiding



Wat is het?

Individuele begeleiding helpt een cliënt bij het zelfstandig wonen en participeren in de maatschappij. De begeleiding is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van de zelfredzaamheid. Het kan gaan om het compenseren of actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de cliënt, waardoor hij/zij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren. Het kan dan gaan om zaken als het helpen plannen van activiteiten, het regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en het structureren van de dag. Maar ook om het bieden van praktische hulp, het ondersteunen bij het uitvoeren of oefenen van handelingen/vaardigheden die zelfredzaamheid tot doel hebben en het ondersteunen bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen.

Begeleiding licht houdt in dat een cliënt problemen heeft met de dagelijkse routine, structuur, het voeren van regie en/of bij praktische vaardigheden/handelingen en het uitvoeren van (complexere) activiteiten. Met enige stimulans en/of toezicht is de cliënt in staat zijn sociale leven zelfstandig vorm te geven, aankopen te doen en zijn geld te beheren.

Wat betreft het aangaan en onderhouden van sociale relaties (op school, op het werk, met het sociale netwerk) is er met praten bij te sturen vanuit het gezin, de school en/of het sociale netwerk. De cliënt kan zelf om hulp vragen en er is géén noodzaak tot het daadwerkelijk overnemen van taken. De belemmeringen zijn ook niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang. Er worden actieve verbindingen gezocht met het vrijwilligerswerk.

Begeleiding middel gaat om meer complexe activiteiten. Er is bijvoorbeeld toezicht en sturing nodig op het psychisch of lichamelijk functioneren van de cliënt. De communicatie gaat niet altijd vanzelf, omdat de cliënt soms niet goed begrijpt wat anderen zeggen en/of zichzelf niet voldoende begrijpelijk kan maken. Het niet inzetten van begeleiding kan leiden tot verwaarlozing/opname.

Er kan worden geoefend met het aanbrengen van structuur en/of met praktische vaardigheden/handelingen. Daarnaast betreft het begeleiding bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen. De begeleiding wordt geboden bij het oplossen van problemen, het zelfstandig nemen van besluiten, het regelen van dagelijkse bezigheden, de dagelijkse routine (dag- en nachtritme) en het zichzelf verzorgen.

Begeleiding zwaar richt zich op het tijdelijk overnemen van taken door een professional, omdat een cliënt ernstige problemen heeft. Het gaat dan bijvoorbeeld om begeleiding bij complexe taken. Een cliënt die in aanmerking komt voor deze vorm van begeleiding, heeft ook moeite met het uitvoeren van eenvoudige taken en met communiceren. Hij kan niet zelfstandig problemen oplossen en/of besluiten nemen. Voor de dagstructuur en het voeren van regie is de cliënt afhankelijk van de hulp van anderen. Het kan nodig zijn om ook de persoonlijke verzorging te regelen.



Welke doelen staat centraal?

Individuele begeleiding is gericht op:

- het compenseren of actief herstellen van het beperkte/afwezige regelvermogen van de cliënt;
- het bieden van praktische hulp en het ondersteunen bij zaken als het plannen van activiteiten, het uitvoeren van dagelijkse handelingen en levensverrichtingen, het nemen van besluiten en het structureren van de dag;
- het zo veel mogelijk zelfstandig wonen van de cliënt;
- ondersteunen bij het openen van de post, bij het beheren van het leefgeld en het maken van keuzes hieromtrent en hulp bij de administratie (oefenen, ontwikkelpunt waarbij géén sprake is van overname);
- het waar mogelijk en wenselijk optimaal opbouwen/inzetten van het sociale netwerk van de cliënt;

- het herkennen van de eigen problemen en adequaat hierop kunnen reageren (inclusief hulp invoeren);
- het zichzelf kunnen verzorgen (onder andere in persoonlijke hygiëne en leefhygiëne, kleding, voeding);
- het verbeteren van het psychisch welbevinden van de cliënt;
- het aanbrengen van structuur in de dag van de cliënt: huishouden, boodschappen, maaltijden, dag- nachtritme, enzovoort.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor individuele begeleiding wanneer:

- er sprake is van een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening/beperking of van een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of psychosociale problemen;
- hij op een of meer van de volgende terreinen belemmeringen heeft: sociale redzaamheid, bewegen en verplaatsen, gedrag, psychisch functioneren of geheugen en oriëntatie.

Voor een cliënt die in aanmerking komt voor **begeleiding licht** geldt dat:

- zijn situatie niet dermate complex is dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang.

Voor een cliënt die in aanmerking komt voor **begeleiding middel** geldt dat:

- er sprake is van meer complexe situatie: er zijn zodanige stoornissen en belemmeringen dat kennis van het ziektebeeld en deskundigheid in de omgang noodzakelijk zijn.

Voor een cliënt die in aanmerking komt voor **begeleiding zwaar** geldt dat:

- er sprake is van ernstige gedragsstoornissen, een risicovolle, instabiele situatie en/of een multiprobleemsituatie, waarbij géén noodzaak bestaat voor continue aanwezigheid van de zorgverlener of permanent toezicht. Wanneer er wel sprake is van continue aanwezigheid, dan is begeleiding via de Wet langdurige zorg aan de orde.



Hoe verloopt de toegang?

De wijkwerker verstrekt een toegangsbepaling voor individuele begeleiding.



Welke eenheid geldt er?

Per uur.

Voor deze vorm van ondersteuning geldt vanaf juli 2018 de nieuwe werkwijze van de ondersteuningsprofielen. Meer hierover lees je op almerekracht.almere.nl.

4.8 Kortdurend verblijf (respijtzorg) voor volwassenen



Wat is het?

Kortdurend verblijf (respijtzorg) is logeren in een instelling gedurende maximaal 21 etmalen per jaar, met als doel het ontlasten van de mantelzorger(s). Het kan hierbij gaan om zowel geplande etmalen, als ongepland verblijf bij het (plotseling) wegvallen van een mantelzorger.

Algemene dagelijkse levensverrichtingen en noodzakelijke verzorging kunnen, waar nodig, onderdeel zijn van het kortdurend verblijf. Is er ook sprake van begeleiding via de Zorgverzekeringswet? Dan werkt de aanbieder van kortdurend verblijf nauw samen met de zorgverleners die deze begeleiding bieden.



Welke doelen staan centraal?

Kortdurend verblijf is gericht op:

- het overnemen van het toezicht op de cliënt om de gebruikelijke mantelzorger(s) te ontlasten;
- het mogelijk maken dat de cliënt (langer) thuis kan wonen en niet opgenomen hoeft te worden in een instelling.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor kortdurend verblijf wanneer:

- er sprake is van een somatische of psychogeriatrische aandoening/beperking of van een lichamelijke beperking;
- hij een complexe hulpvraag heeft én;
- hij gezien zijn zorgbehoefte tijdelijk is aangewezen op zorg en toezicht én;
- hij langdurig begeleiding krijgt van (een) mantelzorger(s) bij het kunnen functioneren in de maatschappij én;
- zijn sociale netwerk (tijdelijk) niet in staat is de mantelzorger(s) te ontlasten én;
- hij geen beroep kan doen op de Wet langdurige zorg of zijn aanvullende zorgverzekering.



Hoe verloopt de toegang?

De wijkwerker verstrekt een toegangsbepaling voor kortdurend verblijf. Kortdurend verblijf is een integraal pakket. Het is niet nodig om andere vormen van begeleiding te beschikken voor tijdens het kortdurend verblijf.



Welke eenheid geldt er?

Per etmaal, met een maximum van 21 etmalen per jaar.

4.9 Beschermd wonen



Wat is het?

Beschermd wonen is wonen in een instelling met de bijbehorende toezicht en begeleiding.



Welke doelen staan centraal?

Beschermd wonen is gericht op:

- het bevorderen van zelfredzaamheid, participatie en psychisch functioneren;
- stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld;
- het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen;
- het voorkomen dat de cliënt decompenseert;
- het ondersteunen van de cliënt bij het regie voeren op zijn huishouden;
- het leveren van een passende bijdrage die de cliënt helpt om zich zo snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.



Voor wie is het?

Een cliënt komt in aanmerking voor beschermd wonen wanneer:

- er sprake is van psychische of psychosociale problemen;
- hij niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en daarom (intensieve) toezicht en begeleiding nodig heeft.



Hoe verloopt de toegang?

GGD Flevoland is verantwoordelijk voor de toegangsbepaling voor beschermd wonen.

De wijkwerker verwijst door naar [beschermdwonenflevoland.nl](https://www.beschermdwonenflevoland.nl).



Welke eenheid geldt er?

Per zorgdag. Uitgangspunt is een indicatie \leq drie jaar.

Bijlage 1. Begripsbepalingen en afkortingen

Algemene voorziening(en)

Het aanbod van diensten of activiteiten, dat zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers toegankelijk is en dat gericht is op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.

Burgerkracht

Het vermogen van de samenleving om collectieve sociale initiatieven te ontplooien met als doel een kwalitatieve bijdrage aan deze samenleving vanuit een gezamenlijk belang. Deze bijdrage kan voor een individu, maar ook voor een groep mensen zijn.

Clïënt

Een ingezetene van de gemeente Almere die gebruikmaakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan.

Expertteam gezinsondersteuning

Het team dat ingeschakeld kan worden door het wijkteam bij complexe en/of meervoudige problemen. Ook voor het inzetten van specialistische jeugdhulp is consultatie via dit team mogelijk. Expertteamleden hebben zodanige specialistische kennis dat zij wijkwerkers kunnen adviseren. Het expertteam is nodig wanneer inwoners, het wijkteam en het wijknetwerk onvoldoende mogelijkheden hebben om:

- a. de problemen goed te identificeren en/of;
- b. een prioritering aan te brengen en/of;
- c. zelf goede begeleiding te geven.

Het expertteam heeft twee functies:

1. een consultatiefunctie voor de wijken (advisering aan de professionals in de wijk);
2. een coördinatiefunctie (het coördineren van een passende oplossing).

Informele netwerken

De personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt. Daarnaast is ook sprake van georganiseerde informele netwerken (vrijwilligers, actieve bewoners). De wijkteams werken aan de vorming van deze informele netwerken. De coördinator vrijwilligerswerk in het wijkteam heeft hierin een belangrijke rol.

Ingang

De fysieke of digitale plek waar een inwoner zich meldt met een ondersteuningsvraag of waar signalen terechtkomen. In de praktijk kan dat overal zijn. We benoemen in ieder geval: publieksbalies gemeente, zorgaanbieders, het welzijnswerk, MEE, huisartsen en scholen.

Kanteling(sgedachte)

Professionals beperken zich niet tot het afhandelen van claimgerichte aanvragen, maar verkennen eerst goed 'de vraag achter de vraag' en welke mogelijkheden iemand heeft om problemen zelf op te lossen. Pas daarna wordt samen de meest passende oplossing bedacht. Deze kanteling leidt niet alleen tot grotere efficiëntie. Het leidt ook tot betere kwaliteit en resultaten.

Loonkostensubsidie

Voor werknemers die niet zelfstandig het volledige minimumloon kunnen verdienen, kunnen werkgevers een loonkostensubsidie krijgen via de gemeente. De subsidie is een compensatie voor het feit dat een werknemer een verminderd arbeidsvermogen heeft en bedraagt het verschil tussen de loonwaarde van de

werknemer en het wettelijk minimumloon. De loonwaarde wordt door de gemeente in overleg met de werkgever vastgesteld aan de hand van een geobjectiveerde meting.

Loonwaarde

Dit is de productiviteit van een werknemer. Voor werknemers die niet zelfstandig het volledige minimumloon kunnen verdienen, kunnen werkgevers een loonkostensubsidie krijgen via de gemeente.

Maatwerkvoorziening

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die binnen de gemeente Almere beschikbaar zijn en waarvoor een toegangsbevestiging vereist is.

Mantelzorg

Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten zoals bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet verleend wordt in het kader van een hulpverlenend beroep.

Ondersteuningsplan

Het plan dat een door de gemeente gemandateerde professional (lid van wijkteam, expertteam, etc.) samen met de cliënt opstelt, waarin de doelen en de afspraken over de invulling en inzet van begeleiding worden beschreven.

Persoonsgebonden budget

Het pgb is een geldbedrag waaruit namens de gemeente Almere betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren en die een cliënt van derden heeft betrokken. De Sociale Verzekeringsbank beheert pgb's en verricht betalingen via het trekkingsrecht.

Professional(s)

Een gemandateerd lid van het wijkteam of anderszins bevoegd persoon die een toegangsbevestiging mag verstrekken voor een maatwerkvoorziening.

Sociale kaart

De aanduiding voor een verzameling van hulpverleningsinstanties en activiteiten in de wijken. De gemeente werkt op dit moment aan een nieuwe Almeerse sociale kaart. De link naar het digitale platform is te vinden in een volgende versie van deze handleiding.

Toegang(sbevestiging)

De formele toewijzing van maatwerkvoorzieningen.

Toeleiding

Het proces tussen het moment van aanmelden (of signaleren) en het daadwerkelijk verlenen van (toegang tot) begeleiding. In de toeleiding speelt het wijkteam een belangrijke rol. Maar ook vanuit andere plekken kan een inwoner naar begeleiding worden geleid. Dat geldt voor informele vormen van begeleiding en voor algemene voorzieningen. Voor maatwerkvoorzieningen is een toegangsbevestiging nodig.

Trekkingsrecht

Het trekkingsrecht houdt in dat houders van een persoonsgebonden budget het geld niet meer op hun bankrekening gestort krijgt, maar dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) direct de zorgverlener(s) uitbetaalt. Het voordeel hiervan is dat de verantwoording eenvoudiger is en de SVB een groot deel van de financiële administratie overneemt.

Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Wijknetwerk

Het netwerk van professionals in de wijk waarmee het wijkteam samenwerkt. Bijvoorbeeld scholen, huisartsen, wijkverpleegkundigen, politie, wijkregisseurs en opvoedadviseurs. Nauwe samenwerking is er ook met de jeugdteams op scholen. De samenwerking tussen wijkteam en wijknetwerk is vloeiend.

Wijkteam/wijkwerker

Het team en de medewerkers die erop gericht zijn informele oplossingen te bieden. Daarmee wordt voorkomen dat inwoners in een zodanig kwetsbare positie raken dat ze een beroep moeten doen op gespecialiseerde begeleiding. De wijkteams vormen een belangrijke schakel in de sociale infrastructuur. Kortom: wijkwerkers zijn erop gericht de kanteling te bevorderen van formele naar informele begeleiding. Is er toch een maatwerkvoorziening nodig, dan heeft het wijkteam mandaat hiertoe toegang te verlenen.

Zorg in natura (zin)

Zorg via een instelling of leverancier die een contract heeft met de gemeente.

Bijlage 2. Overzicht gecontracteerde aanbieders per maatwerkvoorziening

Het overzicht van aanbieders vindt u in de separate 'Lijst met gecontracteerde aanbieders Wmo' op almerekracht.almere.nl.

Bijlage 3. Contactgegevens organisaties

Er zijn allerlei organisaties waar u als professional regelmatig mee te maken heeft. We zetten de contactgegevens van deze organisaties voor uw op een rij.

Centraal Administratiekantoor (CAK)

www.hetcak.nl

0800 – 1925

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

www.ciz.nl/voor-professionals

(088) 789 10 00

Jeugdgezondheidszorg Almere

aanmelden@jgzalmere.nl

06 – 51 74 20 88 (maandag, dinsdag en donderdag van 9.00 tot 12.00 uur)

Heeft u vragen over een lopende casus, dan kunt u direct contact opnemen met de betreffende medewerker jeugdhulp.

Onafhankelijke cliëntondersteuning MEE

www.mee-ijsseleovers.nl

info@meeijsseleovers.nl

(088) 633 06 33

Regionaal Meldpunt OGGZ

www.ggdflevoland.nl/maatschappelijke-zorg

meldpuntoggz@ggdflevoland.nl

(088) 002 99 15

PLANgroep

www.plangroeponline.nl/almere

almere@plangroep.nl

(036) 539 59 50

Sociale Verzekeringsbank

www.svb.nl/zorgverlener

(030) 264 82 00

Veilig Thuis Flevoland

www.veiligthuisflevoland.nl

info@veiligthuisflevoland.nl

(088) 222 05 00 (bij een levensbedreigende situatie: 112)

Zorgkantoor Zilveren Kruis

www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor

zorgtoewijzing@zilverenkruis.nl

(038) 456 78 99