



Wet  
langdurige zorg  
(Wlz) 2015

# Langdurige zorg in een instelling

CZ zorgkantoor wijst u de weg



## Voor wie is deze brochure?

Deze brochure is voor mensen met een indicatie voor opname in een zorginstelling via de Wet langdurige zorg (Wlz). Hebt u nog geen indicatie? Dan kunt u deze aanvragen bij het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). U kunt het CIZ bereiken op telefoonnummer (0900) 14 04. Voor meer informatie kunt u ook terecht op [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl).

# Inhoudsopgave

|          |                                       |    |
|----------|---------------------------------------|----|
| <b>1</b> | Uw zorgaanbieder                      | 4  |
| <b>2</b> | Zorgleveringsovereenkomst en zorgplan | 5  |
| <b>3</b> | Uw rechten                            | 6  |
| <b>4</b> | WachtlIJst en wachtstatus             | 7  |
| <b>5</b> | Betaling van de zorg                  | 9  |
| <b>6</b> | Verhuizen                             | 10 |
| <b>7</b> | Hebt u advies of ondersteuning nodig? | 12 |
| <b>8</b> | Klachten                              | 14 |
|          | Verklarende woordenlijst              | 16 |



## 1 Uw zorgaanbieder

Tijdens het indicatiegesprek kunt u al aangeven van welke zorgaanbieder u uw zorg wilt ontvangen. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen. Toch kan het zijn dat u een andere zorgaanbieder krijgt. U kunt namelijk alleen gebruik maken van zorgaanbieders met wie het zorgkantoor een contract heeft.

Weet u het nog niet, dan kan het zorgkantoor u helpen bij het kiezen van een zorgaanbieder. U hoeft hiervoor niets te doen. Het zorgkantoor krijgt net als u uw indicatiebesluit binnen. Kijk

voor een uitgebreid overzicht van zorgaanbieders op [www.cz.nl/zorgkantoor](http://www.cz.nl/zorgkantoor). Of u kunt onze brochure 'Uit welke zorgaanbieders kan ik kiezen' voor uw regio aanvragen met bijgevoegde antwoordkaart.

De zorgaanbieder die u hebt gekozen, ontvangt een kopie van uw indicatiebesluit. De zorgaanbieder neemt vervolgens contact met u op voor het maken van afspraken over de zorgverlening.

## 2 Zorgleveringsovereenkomst en zorgplan

U sluit een zorgleveringsovereenkomst (ZLO) met uw zorgaanbieder. In deze overeenkomst staan algemene voorwaarden beschreven, zoals het gebruik van uw gegevens door de zorgaanbieder. Uw zorgaanbieder maakt verder met u afspraken over de zorg die u nodig hebt. Hierbij moet de zorgverlener zoveel mogelijk

rekening houden met uw wensen. De afspraken worden vastgelegd in uw zorgplan. Er mag op uw verzoek een familielid of bekende bij het gesprek over het zorgplan aanwezig zijn. Ook kunt u om ondersteuning vragen. Zie hiervoor hoofdstuk 7. U ontvangt een kopie van uw zorgplan en zorgleveringsovereenkomst

### Het zorgplan

In het zorgplan staan afspraken over:

- ✓ de doelen die u wilt bereiken;
- ✓ wat u zelf kunt doen om deze doelen te bereiken en op welke manier uw omgeving u hierbij kan helpen;
- ✓ de wijze waarop u uw leven wenst in te richten;
- ✓ de manier waarop de zorgverlener u bij dit alles ondersteunt;
- ✓ welke zorg u ontvangt, hoeveel zorg u ontvangt, wanneer u de zorg krijgt;
- ✓ wie welke zorg gaat leveren, de wijze waarop afstemming tussen verschillende zorgverleners plaatsvindt en wie uw aanspreekpunt is;
- ✓ minimaal twee keer per jaar wordt het zorgplan met u besproken en zo nodig bijgesteld.

## 3 Uw rechten

Als u zorg uit de Wlz ontvangt, hebt u een aantal rechten.

### Recht op ondersteuning

Als u zorg ontvangt, of gaat ontvangen, dan hebt u recht op ondersteuning. Zie voor meer informatie hoofdstuk 7.

### Recht op informatie


De zorgaanbieder moet u goed informeren over bijvoorbeeld:

- de wachttijden voor de zorg;
- het inzetten van alternatieve zorg (overbruggingszorg) als er een wachtlijst is;
- hoe de afhandeling van klachten is;
- wat de cliëntenraad doet (rechten en inspraakmogelijkheden);
- de extra betalingen voor aanvullende diensten (zie hoofdstuk 5);

### Recht op continuïteit van de zorg

De zorgaanbieder kan niet zomaar de zorg stopzetten. Voordat hij dit kan doen moet hij hiervoor toestemming vragen aan het zorgkantoor, de reden van het stopzetten met u bespreken en vervangende zorg voor u regelen.

Degene die het langst wacht krijgt in principe als eerste zorg



## 4 Wachlijst en wachtstatus

Als de zorgaanbieder van uw keuze u niet meteen kan helpen, dan komt u op de wachtlijst van deze zorgaanbieder. Deze houdt contact met u, geeft u zo nodig begeleiding en bespreekt andere mogelijkheden met u.

### Wie staan er op een wachtlijst?

Op een wachtlijst staan allemaal mensen met een indicatie voor langdurige zorg. Degene die het langst wacht krijgt in principe als eerste zorg.

### Status op een wachtlijst

Iedereen op de wachtlijst heeft een wachtstatus. Hieraan kan uw zorgaanbieder zien hoe dringend u zorg nodig hebt. Er zijn vijf verschillende wachtstatussen. Hieronder ziet u wat deze betekenen.

- **Actief wachtend:** u hebt heel dringend zorg thuis nodig of u moet heel dringend worden opgenomen in een instelling.

- **Wens wachtend:** u hebt zorg thuis nodig of u wilt worden opgenomen in een instelling maar u kunt nog even wachten op zorg. U wilt graag zorg krijgen van de zorgaanbieder van uw keuze.
- **Slapend wachtend:** u hebt voorlopig nog geen zorg thuis nodig of u wilt voorlopig nog niet worden opgenomen in een instelling. U staat onderaan op de wachtlijst. De mensen die Actief wachtend en Wens wachtend zijn gaan altijd voor.
- **Einde zorg:** u hebt geen zorg nodig of u wilt geen zorg en staat niet op de wachtlijst voor zorg.
- **In zorg:** u krijgt de zorg die u nodig hebt en staat niet meer op de wachtlijst voor zorg.

Vindt u dat uw  
wachtstatus niet klopt?  
Bespreek dat dan met  
uw zorgaanbieder



### **Uw status op de wachtlijst**

U kunt aan uw zorgaanbieder vragen welke wachtstatus u hebt. Vindt u dat uw wachtstatus niet klopt? Bespreek dat dan met uw zorgaanbieder. Deze kan uw wachtstatus aanpassen.

### **Moet u te lang wachten?**

Als u vindt dat u te lang moet wachten, dan kunt u (tijdelijk) van een andere zorgaanbieder zorg krijgen.

Bespreek dit met de zorgaanbieder van uw keuze of neem contact op met één van onze adviserend verpleegkundigen op telefoonnummer (076) 524 31 10.

Daarnaast letten wij er ook op dat u op tijd zorg ontvangt. Het kan daarom zijn dat het CZ zorgkantoor contact met u opneemt om te vragen of u (tijdelijk) van een andere zorgaanbieder zorg wilt ontvangen.



## 5 Betaling van de zorg

Als u Wlz-zorg ontvangt, betaalt de overheid grotendeels de kosten. U betaalt wel een eigen bijdrage.

### Eigen bijdrage

Iedereen ouder dan 18 jaar, die zorg uit de Wlz ontvangt, moet een eigen bijdrage betalen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt welke eigen bijdrage u moet betalen. Dit hangt af van de hoogte van uw inkomen, uw burgerlijke staat en de soort zorg die u ontvangt.

Meer informatie en een manier om uw eigen bijdrage te berekenen vindt u op: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)  
Ook kunt u het CAK gratis bellen: (0800) 00 87.

### Bijbetaling voor aanvullende diensten

Uw zorgaanbieder kan u extra producten en diensten aanbieden die niet onder de Wlz-zorg vallen. Bijvoorbeeld voor het wassen van uw kleding of voor bepaalde uitstapjes. Uw zorg-

aanbieder mag hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. U bent niet verplicht om deze bijdrage te betalen. Dit betekent dat u dan geen recht hebt op deze aanvullende producten en diensten. Uw zorgaanbieder mag geen vrijwillige bijdrage vragen voor producten en diensten die onder de Wlz-zorg vallen.

Vraag uw zorgaanbieder voor welke aanvullende producten en diensten een bijbetaling wordt gevraagd, of kijk op de website van uw zorgaanbieder.

Als u het niet eens bent met een bijbetaling, kunt u dat aangeven bij uw zorgaanbieder. U kunt ook een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.



## 6 Verhuizen

Wilt u verhuizen, of wil de instelling dat u verhuist?

### Wie betaalt de verhuizing?

Wilt u zelf graag verhuizen? Bijvoorbeeld naar een andere kamer? Of van de instelling naar huis? Dan moet u de kosten zelf betalen. Wil de instelling dat u verhuist? Bijvoorbeeld vanwege een renovatie, vervangende nieuwbouw of sluiting van een locatie? Dan vergoedt de instelling de kosten die u voor deze verhuizing moet maken. Tenzij u en de instelling uitdrukkelijk anders hebben afgesproken.

## **Financiële tegemoetkoming**

Daarnaast bestaan er een tweetal regelingen waarbij u financiële tegemoetkoming kunt krijgen:

- 1 vergoeding van inrichtingskosten bij gedwongen verhuizing;
- 2 regeling terugkeer naar de maatschappij.

### **1 Vergoeding van inrichtingskosten bij gedwongen verhuizing**

Moet u gedwongen verhuizen binnen een instelling, of van de ene instelling naar de andere? En hebt u de inrichting van uw kamer zelf betaald. Wilt u aanspraak maken op deze regeling? Neemt dan contact op met uw zorgaanbieder.

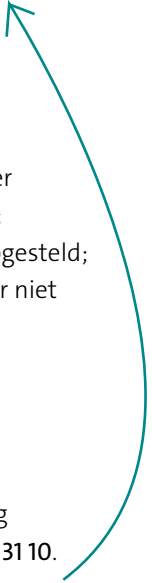
### **2 Regeling terugkeer naar de maatschappij**

Als u langdurige zorg in een instelling hebt gehad, maar weer zelfstandig gaat wonen, dan geldt wellicht de regeling ‘terugkeer naar de maatschappij’ voor u. Deze regeling wordt uitgevoerd door het CAK.

U hebt de mogelijkheid om een half jaar van tevoren een aanvraag te doen om het lage eigen bijdrage tarief te betalen, zodat u zich financieel kunt voorbereiden op uw terugkeer naar huis.

U kunt op deze manier ‘sparen’ voor de extra kosten die gepaard gaan met het weer zelfstandig gaan wonen (bijv. inrichting appartement, aanschaf wasmachine, etc.). Wilt u aanspraak maken op deze regeling? Neemt dan contact op met uw zorgaanbieder.

Onze adviserend  
verpleegkundigen  
helpen u graag verder.  
Mail naar  
zorgadvieshlz@cz.nl



## 7 Hebt u advies of ondersteuning nodig?

Krijgt u zorg uit de Wlz en hebt u advies of ondersteuning nodig? Dan kunt u terecht bij:

### 1 Uw zorgverlener

Deze kent uw situatie van dichtbij en weet welke zorg u nodig hebt en krijgt. Uw zorgverlener kan u bijvoorbeeld helpen bij het maken van een keuze voor een pgb, VPT of MPT. Daarom is uw zorgverlener het eerste aanspreekpunt voor advies en ondersteuning.

### 2 Het zorgkantoor

Met het zorgkantoor kunt u contact opnemen als:

- er vragen of onderwerpen zijn die u niet met uw zorgverlener kunt bespreken;

- u het niet eens bent met de zorgverlener over de zorg die moet worden geboden;
- u advies wilt over het zorgplan dat is opgesteld;
- blijkt dat de zorgaanbieder van voorkeur niet aan uw wensen kan voldoen;
- u nog andere vragen hebt.

De adviserend verpleegkundigen van het CZ zorgkantoor helpen u graag.

Zij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur op telefoon **(076) 524 31 10**.

U kunt ook een e-mail sturen naar:

**zorgadvieshlz@cz.nl**



### 3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Kunnen uw zorgverlener en het CZ zorgkantoor uw vraag niet beantwoorden? Of bent u niet tevreden over hun advies of ondersteuning? Dan hebt u recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. Op dit moment is nog niet bekend hoe dit precies wordt geregeld. Wilt u hier gebruik van maken, vraag het uw zorgverlener of neem contact op met de adviserend verpleegkundigen van het CZ zorgkantoor.

## 8 Klachten

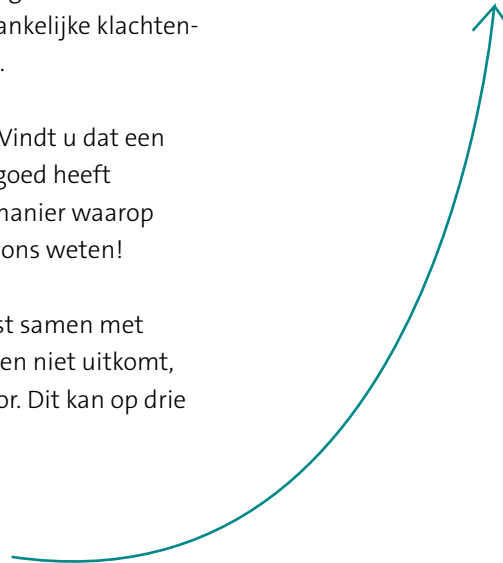
Hebt u een klacht over de zorgverlening of uw zorgaanbieder? Wendt u dan tot de zorgaanbieder die de zorg verleent. In de Wlz zijn aanbieders verplicht om een onafhankelijke klachtencommissie en klachtenprocedure te hebben.

Hebt u een klacht over het CZ zorgkantoor? Vindt u dat een medewerker van het CZ zorgkantoor u niet goed heeft geholpen? Of bent u niet tevreden over de manier waarop hij of zij u te woord heeft gestaan? Laat het ons weten!

Niet tevreden over uw zorg? Probeer dit eerst samen met uw zorgaanbieder op te lossen. Als u er samen niet uitkomt, neem dan contact op met het CZ zorgkantoor. Dit kan op drie manieren: telefonisch, per brief of digitaal.

- ✓ Zorgadvies: (076) 524 31 10
- ✓ CZ zorgkantoren  
Postbus 4280  
5004 JG Tilburg
- ✓ [www.cz.nl/zorgkantoor/klacht](http://www.cz.nl/zorgkantoor/klacht)

*Laat het ons weten  
wanneer u niet  
tevreden bent*



## Wie kan u nog meer helpen

### **MEE**

MEE ondersteunt bij leven met een beperking.

(0900) 999 88 88

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

### **Zorgbelang**

Zorgbelang kan u helpen met vragen en klachten over de gezondheidszorg.

(030) 299 19 70

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

### **De gemeente**

De gemeente voert de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit. Als u hulp nodig hebt in het dagelijks leven, kunt u hiervoor ondersteuning krijgen van de gemeente.

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

### **Zorgaanbieders**

Een overzicht van zorgaanbieders in uw regio kunt u vinden op onze website:

[www.cz.nl/zorgkantoor](http://www.cz.nl/zorgkantoor)

U kunt ook de brochure voor uw regio:

“Uit welke zorgaanbieders kan ik kiezen”

opvragen via bijgevoegde antwoordkaart.

## Verklarende woorden-/afkortingenlijst

|                |  |
|----------------|--|
| AWBZ           | Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Deze wet is in 2015 vervangen door de Wet langdurige zorg (Wlz).   |
| CAK            | Centraal Administratie Kantoor. Legt de eigen bijdrage op. <a href="http://www.hetcak.nl">www.hetcak.nl</a>  |
| CIZ            | Centrum indicatiestelling zorg. Het CIZ beoordeelt of mensen recht hebben op Wlz-zorg, geeft een indicatiebesluit af en stelt een zorgprofiel vast. <a href="http://www.ciz.nl">www.ciz.nl</a> |
| CZ zorgkantoor | Voert de Wlz uit voor de regio's: Haaglanden, Zeeland, Zuid-Hollandse eilanden, West-Brabant, Zuidoost-Brabant en Zuid-Limburg.  |



Indicatiebesluit

In een indicatiebesluit stelt het CIZ vast of een cliënt aan de toegangscriteria voor de Wlz voldoet. Ook stelt het CIZ vast in welk inhoudelijk zorgprofiel de cliënt het beste past. Een indicatiebesluit is nodig om in aanmerking te komen voor zorg uit de Wlz.

Persoonsgebonden budget (pgb)

Met een pgb krijgt u een hoeveelheid geld (een budget) waarmee u zelf de zorg regelt en betaalt die u nodig hebt. De SVB beheert dit budget.

SVB

Sociale Verzekeringsbank. Als u een pgb hebt, dan kunt u zelf zorg inkopen met een budget. Het Servicecentrum PGB van de SVB beheert vanaf 1 januari 2015 uw pgb. Het budget staat dan op de rekening van de SVB, maar u houdt de regie. Dit heet trekkingsrecht.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Wlz                             | Wet langdurige zorg. Vervangt per 1 januari 2015 de AWBZ.   |
| Zorgaanbieder                   | Organisatie die uw zorg regelt.   |
| Zorgleveringsovereenkomst (ZLO) | Als u zorg in natura ontvangt, dan sluit u een Zorgleveringsovereenkomst met uw zorg-aanbieder. In deze overeenkomst staan algemene voorwaarden beschreven. Uw zorgaanbieder maakt verder met u afspraken over de zorg die u nodig hebt. Deze worden in een zorgplan opgenomen. |
| Zorgverlener                    | Medewerker van de organisatie die de zorg uitvoert.   |





Deze brochure kwam tot stand in december 2014. De in de brochure beschreven situatie geldt per 1 januari 2015. Er kunnen veranderingen zijn geweest op het moment dat u deze brochure ontvangt. Aan de tekst in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

[www.cz.nl/zorgkantoor](http://www.cz.nl/zorgkantoor)

De functie van CZ zorgkantoren wordt uitgevoerd door CZ.