



Wet
langdurige
zorg (Wlz)
2015

Langdurige zorg thuis (VPT/MPT)

Het CZ zorgkantoor wijst u de weg



Voor wie is deze brochure?

Deze brochure is voor mensen die een indicatie hebben voor zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz) en er voor hebben gekozen deze zorg thuis in natura te ontvangen. Dit betekent dat het zorgkantoor de zorg voor u regelt en betaalt.

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.

Inhoudsopgave

1	Uw zorgaanbieder	4
2	Mogelijkheden van zorg thuis in de Wlz	5
3	Zorgleveringsovereenkomst en zorgplan	8
4	Uw rechten	9
5	WachtlIJst en wachtstatus	10
6	Betaling van de zorg	12
7	Hebt u advies of ondersteuning nodig?	13
8	Onafhankelijke cliëntondersteuning	14
	Verklarende woordenlijst	16

Kijkt u voor een uitgebreid overzicht van zorgaanbieders op www.cz.nl/zorgkantoor



1 Uw zorgaanbieder

Tijdens het indicatiegesprek kunt u al aangeven van welke zorgaanbieder u uw zorg wilt ontvangen. U kunt namelijk alleen gebruik maken van zorg 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. Kijkt u

voor een uitgebreid overzicht van zorgaanbieders op 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 van ons een kopie van uw indicatiebesluit. De zorgaanbieder neemt vervolgens contact met u op voor het maken van afspraken over de zorgverlening.

2 Mogelijkheden van zorg thuis in de Wlz

U hebt ervoor gekozen om uw zorg in natura thuis te ontvangen en niet in een instelling te gaan wonen. U hebt dan de keuze om de zorg thuis te ontvangen als:

- een Volledig Pakket Thuis (VPT)
- een Modulair Pakket Thuis (MPT)
- een combinatie van MPT met pgb

De zorgaanbieder bespreekt met u wat de mogelijkheden voor u zijn. Als uw aanbieder van voorkeur niet aan uw wensen en behoeften kan voldoen, kunt u alsnog kiezen voor een andere aanbieder die dat wel kan. U hebt

hierbij recht op ondersteuning (zie hoofdstuk 7). Uiteindelijk beoordeelt het zorgkantoor of het VPT of het MPT in uw situatie haalbaar is. Het zorgkantoor toetst op de volgende twee voorwaarden:

- 1 De zorg thuis moet verantwoord zijn.
- 2 De kosten mogen niet hoger zijn dan bij opname in een instelling.

Als u het niet eens bent met het oordeel van het zorgkantoor hebt u het recht hierop bezwaar aan te tekenen en in beroep te gaan.

Volledig pakket thuis,
geleverd door één
zorgaanbieder



Het Volledig Pakket Thuis

Het Volledig Pakket Thuis bevat bijna alle zorg die u ook in een instelling zou krijgen, maar dan thuis. Deze zorg wordt geleverd door één zorgaanbieder.

Het VPT kan bestaan uit:

- verpleging;
- persoonlijke verzorging;
- begeleiding dagbesteding;
- Wlz-behandeling (als dit is afgesproken tussen zorgaanbieder en zorgkantoor)
- vervoer naar behandeling en/of begeleiding in groepsverband;
- maaltijden (eten en drinken);
- hulp bij het huishouden;
- welzijnsactiviteiten;
- nachtzorg en 24-uurs beschikbaarheid.

Het Modulair Pakket Thuis

Zorg ontvangen via het Modulair Pakket Thuis (MPT) betekent dat u geen aanspraak doet op het volledige zorgpakket dat de Wlz biedt, maar op een deel er van. Het Modulair Pakket Thuis bevat geen eten en drinken en hulp bij het huishouden.

Wanneer u toch ondersteuning wilt bij de maaltijdvoorziening of bij het huishouden, kunt u hiervoor terecht bij uw gemeente.

Het Modulair Pakket Thuis is geschikt voor u:

- als u gebruik wilt maken van meerdere zorgaanbieders voor verschillende zorgonderdelen;
- als u een deel van de Wlz-zorgonderdelen door het zorgkantoor wilt laten regelen en een ander deel zelf in pgb wilt regelen;
- als u een deel van de benodigde zorg laat verlenen door mantelzorger(s).



Combinatie MPT en pgb

Het is ook mogelijk om het MPT te combineren met een persoonsgebonden budget (pgb). Met een pgb regelt u dus alles zelf, zoals:

- een uitgebreid aanvraagtraject doorlopen;
- zelf bepalen wie de zorg verleent;
- zelf afspraken maken met zorgverleners en deze vastleggen in zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen;
- een administratie bijhouden;
- declaraties indienen bij de Sociale verzekeringsbank (SVB); de SVB betaalt met uw pgb uw zorgverleners uit;
- een eigen bijdrage betalen aan het Centraal Administratiekantoor (CAK).

Wilt u weten of een pgb wel bij u past?
Ga naar www.pgb-test.nl en doe de test.

3 Zorgleveringsovereenkomst (ZLO) en zorgplan

U sluit een zorgleveringsovereenkomst met uw zorgverlener. In deze overeenkomst staan algemene voorwaarden beschreven, zoals het gebruik van uw gegevens door de zorgverlener. Uw zorgverlener 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. U kunt bij het opstellen van het zorgplan altijd een familielid of bekende betrekken. Ook kunt u om ondersteuning vragen. Zie hiervoor hoofdstuk 7.

Het zorgplan

In uw 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;
- ✓ als uw zorgaanbieder niet aan uw wensen of behoefte kan voldoen;
- ✓ minimaal twee keer per jaar wordt het zorgplan met u besproken en zo nodig bijgesteld.

4 Uw rechten

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

Recht op ondersteuning

Als u zorg ontvangt, of gaat ontvangen, vanuit de Wlz, 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 inspraak mogelijkheden);
- de extra betalingen voor aanvullende diensten (zie hoofdstuk 6).

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.



5 Wachtlijst 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 zorgverlener zien hoe dringend u zorg nodig hebt. Er zijn vijf verschillende wachtstatussen. Hiernaast ziet u wat deze betekenen.

De vijf verschillende wachtstatussen

- 1 **Actief wachtend:** u hebt heel dringend zorg thuis nodig of u moet heel dringend worden opgenomen in een instelling.
- 2 **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.
- 3 **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.
- 4 **Einde zorg:** u hebt geen zorg nodig of u wilt geen zorg en staat niet op de wachtlijst voor zorg.
- 5 **In zorg:** u krijgt de zorg die u nodig hebt en staat niet meer op de wachtlijst voor zorg.

Uw status op de wachtlijst

U kunt aan uw zorgaanbieder vragen welke wachtstatus u hebt. Denkt u dat uw wachtstatus niet klopt? Bespreek dat dan met uw zorgaanbieder. Mogelijk kan die 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 onze adviserend verpleegkundigen. 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 zorgverlener zorg wilt ontvangen.

6 Betaling van de zorg

Iedereen die ouder is dan 18 jaar en 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.

Ontvangt u zorg thuis via een VPT, dan is de hoogte van uw eigen bijdrage maandelijks een vast bedrag. Maakt u gebruik van een MPT dan is uw maandelijkse eigen bijdrage afhankelijk van het aantal uren zorg dat u ontvangt. Als het aantal zorguren iedere maand anders is, kan ook de hoogte van uw eigen bijdrage wijzigen.

Meer informatie en een manier om uw eigen bijdrage te berekenen, vindt u op: www.hetcak.nl. Ook kunt u gratis het CAK bellen: (0800) 0087.

Bijbetaling voor aanvullende diensten

Uw zorgaanbieder mag geen vrijwillige bijdrage vragen voor producten en diensten die onder de Wlz-zorg vallen.

Uw zorgaanbieder kan u extra producten en diensten aanbieden die niet onder de Wlz-zorg vallen. Bijvoorbeeld het wassen van uw kleding of bepaalde uitstapjes. Uw zorgaanbieder mag hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. U bent niet verplicht om deze bijdrage te betalen. Wilt u de bijdrage niet betalen? Dan hebt u geen recht op deze aanvullende producten en diensten.

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.

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 vragen heeft over het VPT, MPT of pgb;
- 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 tel. (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 de onafhankelijke cliëntondersteuning precies wordt geregeld. Wilt u hier al gebruik van maken? Vraag uw zorgaanbieder of de adviserend verpleegkundigen van het CZ zorgkantoor waar u terecht kunt.

Laat het ons weten
wanneer u niet
tevreden bent



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. Als u er samen niet uitkomt, neem dan contact op met het CZ zorgkantoor.

Heeft u een klacht over het CZ zorgkantoor? Vindt u dat een medewerker van het CZ zorgkantoor u niet goed heeft geholpen? Of bent niet tevreden over de

manier waarop hij of zij u te woord heeft gestaan? Laat het ons weten! 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

Wie kan u nog meer helpen?

MEE

MEE ondersteunt bij leven met een beperking.
(0900) 999 88 88
www.mee.nl

Zorgbelang

Zorgbelang kan u helpen met vragen en klachten over de gezondheidszorg.
(030) 299 19 70
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

Zorgaanbieders

Een overzicht van zorgaanbieders in uw regio kunt u vinden op onze website.
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. www.hetcak.nl
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg. Het CIZ beoordeelt of mensen recht hebben op Wlz-zorg, geeft een indicatiebesluit af en stelt een zorgprofiel vast. www.ciz.nl
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.

Modulair pakket thuis (MPT)

Bij het MPT kunt u bepalen welke zorg u thuis wilt ontvangen en welke zorg niet. Het modulair pakket thuis bevat in ieder geval geen eten en drinken en hulp bij het huishouden. De zorg thuis moet wel verantwoord zijn. En de kosten mogen niet hoger zijn dan bij opname in een instelling. Het zorgkantoor toetst of aan deze twee voorwaarden wordt voldaan

Persoonsgebonden budget (pgb)

Met een pgb krijgt u een hoeveelheid geld (een budget) waarmee u zelf de zorg regelt 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.

Volledig pakket thuis (VPT)

Met het Volledig Pakket Thuis (VPT) kunt u thuis dezelfde zorg krijgen als die u in een instelling zou krijgen. De zorg thuis moet wel verantwoord zijn. En de kosten mogen niet hoger zijn dan bij opname in een instelling. Het zorgkantoor toetst of aan deze twee voorwaarden wordt voldaan

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 ZLO met uw zorgaanbieder. 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.



The logo for 'ZORG KANTOOR' features the word 'ZORG' in a bold, dark purple, sans-serif font above the word 'KANTOOR' in a lighter purple, sans-serif font. A teal-colored oval graphic is positioned behind the text, partially overlapping the letters.

ZORG KANTOOR

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

De functie van CZ zorgkantoren wordt uitgevoerd door CZ.