



# Heeft u langdurige zorg nodig?

CZ zorgkantoor regelt uw langdurige zorg



# Heeft u 24 uur per dag toegang tot intensieve zorg en ondersteuning nodig?

Heeft u 24 uur per dag toegang tot intensieve zorg en ondersteuning nodig? Dan kunt u zorg krijgen die wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wilt u zorg thuis of juist verhuizen naar een zorginstelling? Uw zorg zelf inkopen of laten regelen? Het is belangrijk dat u een zorgverlener kiest die de zorg kan leveren die u nodig heeft. En dat de zorgverlener in overleg met u ervoor zorgt dat de zorg aansluit bij uw wensen. Nu en tijdens de zorgverlening. Met Wlz-zorg heeft u verschillende mogelijk-

heden. Maar er gelden ook allerlei rechten en plichten. Welke dat zijn, leggen wij u graag uit. Zodat u weet wat u mag verwachten en een goede keuze kunt maken hoe u uw zorg wilt ontvangen.

En is de zorg toch niet passend bij uw wensen? Weet dan dat u altijd een andere keuze kunt maken!

## Inhoudsopgave

1	Over CZ zorgkantoor	4
2	Welke zorg past bij u? Regel uw zorg in vier stappen	6
	Stap 1: Vraag een CIZ-indicatie aan	7
	Stap 2: Kies welke zorg u wilt	8
	Stap 3: Kies uw zorgverlener	10
	Stap 4: Maak afspraken met uw zorgverlener	12
3	Betaling van uw zorg	14
4	Advies en contact	14
	Wie kan u nog meer helpen?	17
	Uitleg afkortingen en begrippen	18

# 1 Over CZ zorgkantoor

## Wat is úw zorgkantoor?

CZ zorgkantoor regelt langdurige zorg in de regio's Haaglanden, Zuid-Hollandse eilanden, West-Brabant, Zuidoost-Brabant, Zeeland en Zuid-Limburg. Ook als u geen zorgverzekering bij CZ hebt. Woont u niet in deze regio's? Kijk dan op [www.zn.nl/zorgkantoren](http://www.zn.nl/zorgkantoren) wat het zorgkantoor van uw regio is.

## CZ zorgkantoor

CZ zorgkantoor koopt de zorg in en maakt afspraken over de kwaliteit. We maken de afspraak dat u zorg krijgt van goede, deskundige mensen die uw wensen respecteren. We leggen u uit wat u kunt verwachten van de zorginstellingen en zorgverleners en wat uw rechten en plichten zijn. We helpen u de beste zorg te vinden én te krijgen.

## Hulpwijzer

U kunt voor zorg terecht bij verschillende instanties: uw zorgverzekeraar, een zorgkantoor of gemeente. Zoekt u ondersteuning of wilt u weten hoe u de zorg kunt regelen

voor u zelf of iemand anders? Ga naar: [www.cz-zorgkantoor.nl/hulpwijzer-wlz](http://www.cz-zorgkantoor.nl/hulpwijzer-wlz) en ontvang een persoonlijk stappenplan en tips.



■ Regio's CZ zorgkantoor



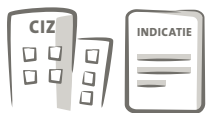
## 2 Welke zorg past bij u? Regel uw zorg in vier stappen

Heeft u blijvend, veel en vaak zorg nodig? En 24 uur per dag toegang tot intensieve zorg en ondersteuning nodig? Dan kunt u zorg krijgen die wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

- Stap 1: Vraag een indicatie van het CIZ
- Stap 2: Kies welke zorg u wilt
- Stap 3: Kies uw zorgverlener
- Stap 4: Maak afspraken met uw zorgverlener

Het is belangrijk dat u zorg krijgt die bij uw wensen en behoeftes past. In vier stappen regelt u deze zorg:

### Welke zorg past bij mij?



1

Vraag een indicatie van het CIZ



2

Kies welke zorg u wilt



3

Kies uw zorgverlener



4

Maak afspraken met uw zorgverlener

## Stap 1: Vraag een CIZ-indicatie aan

Om zorg te ontvangen uit de Wlz vraagt u eerst een indicatie aan bij het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). In de indicatie staat welke zorg u kunt krijgen en voor hoe lang. Dit wordt uitgedrukt in uw 'zorgprofiel'. Op basis van uw zorgprofiel en uw wensen kunt u een keuze maken hoe u uw zorg wilt ontvangen.

### Zorg uit de Wlz

Zodra u een Wlz-indicatie heeft en u gebruik gaat maken van langdurige zorg, dan kan dit gevolgen hebben voor zorg en ondersteuning die u momenteel ontvangt van uw gemeente (Wmo) en/of via uw zorgverzekeraar (Zvw). Krijgt u ondersteuning uit de Wmo? Dan is het belangrijk dat u uw gemeente over uw Wlz-indicatie infomeert.

Bespreek met uw zorgaanbieder hoe uw huidige zorg en ondersteuning zo spoedig mogelijk wordt voortgezet in de Wlz. U hoeft uw Wlz-zorg niet zelf te betalen. Wel betaalt u een eigen bijdrage. Lees meer over de eigen bijdrage op pagina 14.



*Check [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl)  
of bel het CIZ op  
088 789 10 00 om te kijken  
of u zorg kunt krijgen die  
vergoed wordt vanuit  
de Wlz.*



## Stap 2: Kies welke zorg u wilt

U kiest voor zorg die CZ zorgkantoor voor u inkoop (ZIN) of zorg die u zelf inkoop met een eigen budget (pgb).

### **Wilt u de zorg die het zorgkantoor voor u regelt?**

Dan kiest u een zorgverlener waar wij afspraken mee hebben gemaakt. U hoeft dan zelf geen afspraken te maken over de kosten van de zorg. Dit doen wij voor u. U kunt Wlz-zorg thuis krijgen of in een zorginstelling.

Een keuze gemaakt? Dan zit u daar niet aan vast. U kunt altijd wisselen en ook dan staan wij graag voor u klaar.

### **Zorg thuis**

Zorg thuis is mogelijk:

- Als u zelf nog veel kunt regelen en zelfstandig kunt blijven wonen of als u mensen in de omgeving hebt die u daarbij helpen.
- Als de kosten van uw zorg niet hoger zijn dan de zorg die u zou krijgen als u in een zorginstelling zou wonen.

Wij spreken ook van zorg thuis als u bijvoorbeeld in een aanleunwoning, woonzorgcentrum of serviceflat woont. Wilt u de zorg thuis ontvangen? Dan kunt u kiezen uit:

### **Volledig Pakket Thuis (VPT)**

Bij een Volledig Pakket Thuis krijgt u bijna alle zorg die u ook in een zorginstelling zou krijgen. U kunt denken aan hulp bij verpleging, persoonlijke verzorging, huishoudelijke hulp, dagbesteding en eten en drinken.

### **Modulair Pakket Thuis (MPT)**

Heeft u niet het Volledige Pakket Thuis nodig? Dan kiest u voor het Modulair Pakket Thuis. U krijgt de zorg die u nodig heeft. Eten en drinken krijgt u niet van een zorginstelling als u kiest voor Modulair Pakket Thuis.

### **Een persoonsgebonden budget (pgb)**

Met een persoonsgebonden budget krijgt u een budget waarmee u zelf de zorg die u nodig heeft inkoop en regelt. Dat kan zorg zijn van bijvoorbeeld een professionele begeleider, maar ook van een familielid of kennis.



## **Combinatie**

Het is ook mogelijk om een Modulair Pakket Thuis te combineren met een persoonsgebonden budget.

## **Zorg in een instelling**

Kunt of wilt u niet meer thuis wonen? Dan kunt u zorg krijgen in een zorginstelling, zoals een verpleeghuis, instelling voor gehandicaptenzorg of GGZ-instelling.

De zorginstelling regelt samen met u de zorg, zodat u de zorg krijgt die u nodig heeft.

- U krijgt de nodige zorg, begeleiding en dagbesteding.
- Uw maaltijden worden verzorgd.

De betaling van uw zorg wordt voor u geregeld.

### **Met een pgb regelt u alles zelf**

- U bepaalt zelf wie de zorg verleent.
- U maakt zelf afspraken met uw zorgverleners.
- U houdt zelf een pgb-administratie bij.
- U betaalt een eigen bijdrage.
- U stuurt rekeningen naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB regelt de betaling van uw zorgverleners.

We kijken samen met u of u voor een pgb in aanmerking komt.


### Stap 3: Kies uw zorgverlener

U kunt uit zorgverleners kiezen waar wij afspraken mee hebben gemaakt over prijs en kwaliteit. Een overzicht van alle zorginstellingen en zorgverleners met wie wij afspraken over prijs en kwaliteit hebben gemaakt, vindt u op [www.cz-zorgkantoor.nl/zorgatlas](http://www.cz-zorgkantoor.nl/zorgatlas). Bekijk hier details over bijvoorbeeld het zorgaanbod en faciliteiten of lees de ervaringen van anderen op ZorgkaartNederland.

Het is belangrijk dat u een zorginstelling kiest die de zorg kan leveren op de locatie die u wenst en voor u het best passend is. In overleg met u en uw naasten bepaalt de zorginstelling welke zorg het beste aansluit bij uw wensen. Ga daarom met de zorginstelling van uw voorkeur in gesprek. Door in gesprek te gaan:

- Krijgt u een indruk of de zorgverleners op een prettige manier met u om zullen gaan.
- Weet u of de zorginstelling de zorg kan leveren die u nodig heeft en rekening houdt met uw persoonlijke wensen. Ook als er iets verandert in uw persoonlijke situatie.

*Wilt u advies?  
Wilt u graag weten welke  
zorginstelling het beste bij u past?  
Wij helpen u graag de juiste  
beslissingen te nemen.*



- Komt u erachter hoe, wanneer en door wie uw zorg geleverd wordt.
- Kunnen zij niet bieden wat u nodig hebt? Kijk dan of een andere zorginstelling de zorg kan leveren die u nodig heeft.

Bij de aanvraag van de indicatie bij het CIZ kunt al doorgeven van wie u de zorg wilt ontvangen of waar u wilt wonen. De zorginstelling van uw keuze neemt dan contact met u op.

Heeft u nog geen keuze gemaakt? Dan nemen wij contact met u op. Samen kijken we welke zorgverlener of zorginstelling het beste bij u past.



### Hulp en advies

U kunt gratis hulp en advies krijgen van een cliëntondersteuner. Dit is iemand die naast u staat, met u meedenkt en ondersteunt met al uw vragen rondom het regelen van langdurige zorg.

U kunt hiervoor terecht bij CZ zorgkantoor. Wilt u liever hulp van een andere organisatie? Neem dan contact op met de onafhankelijke cliëntondersteuners van organisaties Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). U leest er meer over op [www.cz-zorgkantoor.nl/clientondersteuning](http://www.cz-zorgkantoor.nl/clientondersteuning).

## Stap 4: Maak afspraken met uw zorgverlener

U maakt samen met uw zorgverlener duidelijke afspraken over uw zorg. Uw zorgverlener moet u passende zorg leveren en bespreekt met u:

- Wat is belangrijk in uw leven en hoe moet uw zorg daarbij passen?
- Wie levert welke zorg? En wanneer?
- Welke doelen wilt u bereiken? Wat kunt u zelf doen om deze te behalen? Hoe kan uw omgeving u hierbij helpen?
- Hoe ondersteunt uw zorgverlener u en hoe levert deze de zorg?
- Wilt u gebruikmaken van extra diensten? En wat kost dat?
- Hoe stemmen verschillende zorgverleners onderling af? En wie is uw aanspreekpunt?

## Zorgafspraken vanuit zorg in natura

Kiest u ervoor om uw zorg vanuit zorg in natura te regelen? Dan legt u de afspraken met uw zorgverlener vast in een zorgplan. Zo weet u waar u aan toe bent. Eén keer per jaar bespreekt u met uw zorgverlener of de geleverde zorg nog steeds nog steeds voldoet aan uw wensen en behoeften. Zijn er wijzigingen in uw zorg?

Dan worden afspraken aangepast en verwerkt in uw zorgplan.

Het is belangrijk dat u goed begrijpt wat in uw zorgplan staat. Het gaat tenslotte om uw zorg. Nodig altijd een familielid of bekende uit bij het gesprek over het zorgplan. Of neem een Onafhankelijke Cliëntondersteuner (OCO) mee. U leest hier meer over op pagina 11.

Naast het zorgplan stelt u samen met uw zorgverlener een zorgovereenkomst op. In deze overeenkomst staan algemene afspraken.

## Zorgafspraken vanuit het persoonsgebonden budget (pgb)

U maakt als budgethouder met iedere zorgverlener afspraken door een digitale zorgovereenkomst voor de te leveren zorg af te sluiten via het PGB Portaal. U kunt een zorgplan maken als toevoeging op uw zorgafspraken in de zorgovereenkomst. Deze zorgafspraken moeten aansluiten op uw budgetplan. Mocht uw zorg veranderen waardoor er nieuwe afspraken met uw zorgverleners nodig zijn? Dan kan het zijn dat wij een aangepast budgetplan bij u opvragen.



## 3 Betaling van uw zorg

U hoeft uw Wlz-zorg niet zelf te betalen. Wel betaalt u een eigen bijdrage. Ook kan uw zorgverlener aanvullende diensten of producten aanbieden tegen betaling.

### Uw eigen bijdrage

Bent u 18 jaar of ouder? Dan betaalt u een eigen bijdrage voor uw Wlz-zorg. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) bepaalt hoeveel u precies moet betalen. Hoe hoog de eigen bijdrage is, hangt af van uw persoonlijke omstandigheden.

### Bijbetaling voor aanvullende diensten

Uw zorgverlener mag u diensten of producten aanbieden die niet onder de Wlz vallen. Bijvoorbeeld het organiseren van een dagje weg. Hiervoor mag uw zorgverlener u om een bijbetaling vragen. Uw zorgverlener kan u vertellen hoe hoog deze kosten zijn. U bent niet verplicht om deze diensten of producten af te nemen.

## 4 Advies en contact

CZ zorgkantoor geeft u de regie op uw eigen zorg. Onze zorgadviseurs geven u graag advies, leggen u uit wat u kunt verwachten van de zorginstellingen en zorgverleners, wat uw rechten maar ook uw plichten zijn. En zij helpen u bij het vinden van de beste zorg.



*Bereken uw eigen bijdrage  
op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) of  
bel het CAK gratis op  
0800 0087.*




Neem contact op met CZ zorgkantoor als:

- u zich afvraagt of u ook thuis kunt (blijven) wonen en daar uw zorg kunt krijgen;
- u wilt weten welke zorginstelling aan uw zorgbehoeften en wensen voldoet;
- u ontevreden bent over hoe medewerkers van de zorginstelling met u omgaan;
- u het niet eens bent met een voorstel van uw zorginstelling en op zoek bent naar een alternatief;
- u vragen heeft die u niet met uw zorginstelling kunt of wilt bespreken.

Onze zorgadviseurs helpen u graag. Zij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur op telefoonnummer 088 555 71 10. U kunt ook een e-mail sturen naar [zorgkantorenzorgadvies@cz.nl](mailto:zorgkantorenzorgadvies@cz.nl).

*U kunt ook advies krijgen van  
cliëntondersteuners van  
organisaties Onafhankelijke  
Cliëntondersteuning (OCO).  
Lees hierover meer  
op pagina 11.*





## Wie kan u nog meer helpen?

### Uw zorgverzekeraar

Uw zorgverzekering vergoedt algemene, medische behandelingen.  
Neem voor meer informatie contact op met uw eigen verzekeraar.

### Zorgverleners

Een overzicht van zorgverleners in uw regio kunt u vinden op onze website:  
[www.cz-zorgkantoor/zorgatlas](http://www.cz-zorgkantoor/zorgatlas).

## Uitleg afkortingen en begrippen

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 u recht heeft op Wlz-zorg, stelt een indicatie op en bepaalt het zorgprofiel. <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.
Indicatie	Om langdurige zorg te krijgen, heeft u een indicatie nodig. Het CIZ stelt deze indicatie vast. In de indicatie staat ook het soort zorg en de hoeveelheid zorg die u nodig heeft.
Modulair Pakket Thuis (MPT)	Bij het Modulair Pakket Thuis kunt u bepalen welke zorg u thuis wilt ontvangen en welke zorg niet.
Persoonsgebonden budget (pgb)	Met een pgb krijgt u een hoeveelheid geld (een budget) waarmee u zelf de zorg regelt en betaalt die u nodig heeft. De SVB beheert dit budget.

SVB	Sociale Verzekeringsbank. Als u een pgb heeft, dan kunt u zelf zorg inkopen. Het Servicecentrum pgb van de SVB beheert uw pgb. Het budget staat dan op de rekening van de SVB, maar u houdt de regie.
Volledig Pakket Thuis (VPT)	Met het Volledig Pakket Thuis kunt u thuis dezelfde zorg krijgen als die u in een zorginstelling zou krijgen.
Wlz	Wet langdurige zorg. Voor mensen die voor een langere tijd, veel of vaak intensieve zorg of toezicht nodig hebben.
Zorginstelling	Organisatie die uw zorg regelt.
Zorgovereenkomst	In deze overeenkomst staan algemene voorwaarden beschreven.
Zorgplan	In het zorgplan staan afspraken die u met uw zorgverlener maakt. Bij het maken van de afspraken moet uw zorgverlener zoveel mogelijk van uw wensen uitgaan.
Zorgverlener	Persoon die uw zorg regelt.



Deze brochure kwam tot stand in februari 2023.  
Er kunnen veranderingen zijn geweest op het moment  
dat u deze brochure ontvangt. Aan de tekst in deze  
brochure kunnen geen rechten worden ontleend.  
De functie van CZ zorgkantoor wordt uitgevoerd door CZ.

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