



Langdurige zorg in een instelling

CZ zorgkantoor wijst u de weg





Check 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.

Wonen in een zorginstelling? De keuze is aan u!

U kunt zorg krijgen uit de Wet langdurige zorg (Wlz) als u blijvend, veel en vaak zorg nodig hebt. En u hebt daarnaast 24 uur per dag toezicht of zorg in de nabijheid nodig. Een indicatie van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) is noodzakelijk.

Het is belangrijk dat u een zorgverlener kiest die de zorg kan leveren die u nodig hebt. En dat de zorgverlener in overleg met u ervoor zorgt dat de zorg aansluit bij uw wensen. Nu en in de toekomst.

Met Wlz-zorg hebt u verschillende mogelijkheden. 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 weloverwogen 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	Wonen in een zorginstelling	5
3	Een zorginstelling kiezen	6
4	Maak afspraken met uw zorgverlener	8
5	Wachtlijst en wachtstatus	10
6	Partner meeverhuizen	11
7	Betaling van uw zorg	12
8	Uw rechten	13
9	Advies en contact	14
10	Klachten	15
11	Waar wilt u wonen?	16
	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 wat het zorgkantoor van uw regio is.

CZ zorgkantoor: alles voor betere zorg

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.nl/zorgkantoor/hulpwijzer en ontvang een persoonlijk stappenplan en tips.



■ Regio's CZ zorgkantoor



2 Wonen in een zorginstelling

Kunt of wilt u niet meer thuis wonen? Dan kunt u zorg krijgen in een zorginstelling, zoals een verpleeghuis, een instelling voor gehandicaptenzorg of een ggz-instelling. Daar krijgt u alle zorg die u nodig hebt.

Welke zorg krijgt u?

De zorginstelling regelt samen met u de zorg.

- U krijgt de nodige zorg, begeleiding en dagbesteding.
- Uw maaltijden worden verzorgd.
- De betaling van uw zorg wordt voor u geregeld.

3 Een zorginstelling kiezen

Verhuizen naar een zorginstelling is een ingrijpende gebeurtenis. 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. Bezoek vooraf samen met familieleden of vrienden een aantal zorginstellingen. Pas als u er zelf rondkijkt, ziet u wie er wonen, wie de behandelaars zijn en krijgt u een goede indruk van de sfeer. En vraag bijvoorbeeld ook:

- hoe groot de kamers zijn;
- welke activiteiten worden georganiseerd;
- welke zorg zij u kunnen bieden;
- of u meubels en persoonlijke bezittingen kunt meenemen;
- of u huisdieren kunt meenemen.

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

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

Zorg uit de Wlz

Zodra u een Wlz-indicatie hebt, voor de Wlz 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 informeert. 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 12.

Bel voor advies
088 555 71 10

Wilt u advies?

Wilt u graag advies over welke zorginstelling het beste bij u past? Wij helpen u graag de juiste beslissingen te nemen. Neem contact op met CZ zorgkantoor. Een overzicht van alle zorginstellingen en zorgverleners met wie wij afspraken hebben gemaakt, vindt u op www.cz.nl/zorgkantoor/zorgatlas. Bekijk hier filmpjes en foto's van de zorglocaties die uw interesse hebben of lees de ervaringen van anderen op Zorgkaart-Nederland. U kunt ook de brochure 'Uit welke zorgverleners kan ik kiezen' aanvragen met bijgevoegde antwoordkaart.

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?

U legt de afspraken met uw zorgverlener vast in een zorgplan. Zo weet u waar u aan toe bent.

Minimaal twee 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 of uw wettelijk vertegenwoordiger uit bij het gesprek over het zorgplan. Of neem een onafhankelijke cliëntondersteuner mee. U leest hier meer over op de volgende pagina.

Naast het zorgplan stelt u samen met uw zorgverlener een zorgovereenkomst op. In deze overeenkomst staan algemene afspraken. Zoals eventuele aanvullende diensten en het gebruik van uw gegevens.



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 bij 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 bijvoorbeeld MEE of Adviespunt Zorgbelang. U vindt de contactgegevens op www.cz.nl/zorgkantoor/advies.

5 Wachlijst en wachtstatus

Is er nog geen plek bij de zorginstelling van uw keuze? Dan komt u op een wachtlijst van deze zorginstelling.

Hoe lang moet u wachten?

Iedereen op de wachtlijst heeft een wachtstatus.

Die geeft aan hoe dringend u zorg nodig hebt.

1. Actief wachtend: U hebt dringend zorg nodig.
2. Wens wachtend: U hebt zorg nodig, maar u kunt nog even wachten tot de zorgverlener van uw keuze een plek voor u heeft.

Vraag aan uw zorginstelling hoe u op de wachtlijst staat. Denkt u dat uw wachtstatus niet klopt? Bespreek dat dan met uw zorginstelling. Die kan mogelijk uw wachtstatus aanpassen.

Vindt u dat u te lang moet wachten?

Dan kunt u (tijdelijk) van een andere zorginstelling zorg krijgen:

1. Zorg bij u thuis die past bij uw situatie.
Dagbesteding kan hier een onderdeel van zijn.
2. Tijdelijke zorg in een andere zorginstelling.
Tot de zorginstelling van uw keuze een plek heeft.

De zorginstelling van uw keuze houdt altijd in de gaten of u de zorg krijgt die u nodig hebt. U kunt ook contact opnemen met één van onze adviserend verpleegkundigen via telefoonnummer 088 555 71 10.

Wij letten er ook op dat u op tijd zorg ontvangt. Het kan zijn dat wij contact met u opnemen om te vragen of u (tijdelijk) van een andere zorginstelling zorg wilt ontvangen.

6 Partner meeverhuizen

Uw partner kan met u meeverhuizen. Ook al heeft die zelf geen zorg nodig.

Hoe werkt het?

Vraag bij uw zorginstelling na of uw partner kan meeverhuizen. Het is niet bij iedere zorginstelling mogelijk dat uw partner bij u komt wonen. Is er (nog) geen woonruimte beschikbaar voor u en uw partner? Dan zijn er twee mogelijkheden:

1. Als uw gezondheid het toelaat, kunt u zich samen met uw partner op een wachtlijst laten zetten. Tot die tijd kunt u eventueel thuis de zorg krijgen die u nodig hebt.
2. Als de opname niet kan wachten, kunt u eerst worden opgenomen bij een andere zorginstelling. De opname kan tijdelijk of langdurig zijn en met of zonder partner.

Goed om te weten

Uw partner kan bij u komen wonen als u al bent opgenomen. Een extra geruststelling: als uw partner er eenmaal woont, kan hij of zij er altijd blijven wonen. Dus ook als u overlijdt of verhuist naar een andere zorginstelling.

Bereken
uw eigen
bijdrage op
www.hetcak.nl
of bel het
CAK gratis op
0800 0087

7 Betaling van uw zorg

U hoeft uw Wlz-zorg niet zelf te betalen. Wel betaalt u een eigen bijdrage. Ook kan uw zorginstelling 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 zorginstelling kan u diensten of producten aanbieden die niet onder de Wlz vallen. Zoals bijvoorbeeld uitstapjes of het wassen van uw kleding. Hiervoor mag uw zorginstelling 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.





8 Uw rechten

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

U hebt recht op goede ondersteuning

Het vinden en regelen van goede zorg kan ingewikkeld zijn. Gelukkig staat u er niet alleen voor. U hebt recht op ondersteuning. Bijvoorbeeld bij de keuze voor een zorginstelling of bij het opstellen van uw zorgplan. U kunt ondersteuning krijgen van CZ zorgkantoor of andere professionele hulpverleners. Meer informatie leest u op pagina 9.

U hebt recht op informatie van uw zorginstelling

Uw zorgverlener moet u goed informeren.

Bijvoorbeeld over:

- de mogelijkheden om de juiste zorg te leveren;
- afhandeling van klachten;
- de zorgovereenkomst en zorgplan;

- wachttijden voor zorg en mogelijke alternatieven;
- extra betalingen voor eventuele aanvullende diensten;
- de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

Stopt uw zorg?

Dan moet de zorginstelling u en het zorgkantoor hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Uw zorginstelling mag uw zorg alleen bij zwaarwegende redenen stoppen en moet vervangende zorg regelen. Tot die tijd levert uw zorginstelling de zorg die u nodig hebt.

9 Advies en contact



*Bel voor advies
088 555 71 10*

CZ zorgkantoor geeft u de regie op uw eigen zorg. Onze adviserend verpleegkundigen 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.

Neem contact op met CZ zorgkantoor als:

- u wilt weten welke zorginstelling aan uw zorgbehoeften en wensen voldoet;

- u het niet eens bent met een voorstel van uw zorginstelling en op zoek bent naar een alternatief;
- u vragen hebt die u niet met uw zorginstelling kunt of wilt bespreken;
- u zich afvraagt of u ook thuis kunt (blijven) wonen en daar zorg kunt krijgen.
- al uw overige vragen over Wlz-zorg.

De adviserend verpleegkundigen van CZ zorgkantoor 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.

U kunt ook advies krijgen van de cliëntondersteuners van MEE en Zorgbelang. Lees hierover meer op pagina 17.

Woont u al in een zorginstelling?

Dan is dat uw eerste aanspreekpunt. Zij kennen uw situatie en weten welke zorg u nodig hebt en krijgt. Komt u er met hen niet uit, hebt u nog geen zorginstelling op het oog óf wilt u graag meer informatie over zorg thuis ontvangen? Neem dan contact met CZ zorgkantoor.

10 Klachten

Hebt u een klacht over de zorg die uw zorgverlener u levert? Bespreek de klacht eerst met uw zorgverlener. Of schakel de onafhankelijke klachtenfunctionaris in. Uw zorginstelling is verplicht om deze te hebben.

Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met CZ zorgkantoor via telefoonnummer 088 555 71 10.

Hebt u een klacht over CZ zorgkantoor? Vindt u dat een medewerker van 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! Kijk voor meer informatie op www.cz.nl/zorgkantoor/klacht.

Laat het ons weten als u niet tevreden bent!



11 Waar wilt u wonen?

Deze brochure gaat over zorg die u in een zorginstelling kunt ontvangen. Maar wist u dat u ook (als dit een verantwoorde keuze is) kunt kiezen voor zorg die u thuis ontvangt?

Zo kunt u in uw vertrouwde omgeving blijven wonen, maar wel de zorg en begeleiding ontvangen die u nodig hebt. U kunt zorg ontvangen van zorginstellingen waar wij contracten mee hebben afgesloten óf van zorgverleners waarmee u zelf een contract afsluit (en betaalt met een persoonsgebonden budget).

Meer weten? Vraag uw zorginstelling naar de mogelijkheden. Komt u er met hen niet uit?

Neem dan contact op met CZ zorgkantoor of met de cliëntondersteuners van bijvoorbeeld MEE en Adviespunt Zorgbelang.

En weet ook: als u eenmaal een keuze hebt gemaakt dan zit u daar niet voor altijd aan vast. U kunt wisselen en ook dan staan wij graag voor u klaar.

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.nl/zorgkantoor/zorgatlas

U kunt ook de brochure voor uw regio: 'Uit welke zorgverleners kan ik kiezen' opvragen via bijgevoegde antwoordkaart.

Uitleg afkortingen en begrippen

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 indicatie af en stelt de zorgbehoefte 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.
Indicatie	Om langdurige zorg te krijgen, hebt 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 hebt.

Wlz	Wet langdurige zorg. Voor mensen die blijvend, veel en vaak zorg nodig hebben. En daarnaast 24 uur per dag toezicht of zorg in de nabijheid 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 januari 2018.
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.nl/zorgkantoor