



Langdurige zorg thuis

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.

Langdurige zorg thuis nodig? 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.

Wilt u thuis blijven wonen? 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	Zorg bij u thuis	5
3	Welke zorg wilt u thuis ontvangen?	6
4	Een zorginstelling kiezen	8
5	Maak afspraken met uw zorgverlener	10
6	Wachtlijst	12
7	Betaling van uw zorg	13
8	Uw rechten	14
9	Advies en contact	16
10	Klachten	19
11	Waar wilt u wonen?	20
	Wie kan u nog meer helpen?	21
	Uitleg afkortingen en begrippen	22

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, 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 Zorg bij u thuis

Hebt u langdurige zorg nodig en wilt u zorg ontvangen in uw eigen omgeving? Of is er nog geen plek in de zorginstelling van uw keuze? Dan kunt u kiezen voor zorg bij u thuis.

Voor wie is zorg thuis?

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

Wij spreken ook van zorg thuis als u bijvoorbeeld in een aanleunwoning, woonzorgcentrum of serviceflat woont.

3 Welke zorg wilt u thuis ontvangen?

U kiest voor zorg die CZ zorgkantoor voor u inkoop (ZIN) of zorg die u zelf inkoop met een eigen budget (pgb). U hebt de keuze om zorg thuis te ontvangen in:

Een volledig pakket thuis (vpt)

Bij een volledig pakket thuis krijgt u bijna alle zorg die u ook in een zorginstelling zou krijgen. Deze zorg krijgt u van één zorginstelling. Welke zorg u precies krijgt, hangt af van uw situatie. U bespreekt met de zorginstelling van uw keuze welke zorg u nodig hebt:

- verpleging;
- persoonlijke verzorging;
- begeleiding;
- dagbesteding;
- behandelingen door specialisten zoals gedragsdeskundigen, arts voor verstandelijk gehandicapten of een arts gespecialiseerd in ouderenzorg;

- vervoer naar behandeling en/of begeleiding in groepsverband;
- eten en drinken;
- huishoudelijke hulp.

Een modulair pakket thuis (mpt)

Hebt u niet het volledige pakket nodig? Dan kiest u voor het modulair pakket thuis. U krijgt, van de bovengenoemde opsomming, alleen het deel dat u nodig hebt. Eten en drinken krijgt u niet van een zorginstelling als u kiest voor modulair pakket thuis.

Weten of een pgb bij u past?
Doe de test op www.pgb-test.nl



Het modulair pakket thuis is voor u geschikt als u:

- van één of verschillende zorginstellingen uw zorg wilt ontvangen;
- een deel van uw zorg met een persoonsgebonden budget (pgb) wilt regelen, of;
- een deel van uw zorg ontvangt van mensen uit uw omgeving.

Persoonsgebonden budget (pgb)

Met een pgb hebt u de regie. U kiest voor wie u zorg krijgt. En maakt zelf afspraken met uw zorgverleners. Dit geeft veel vrijheid, maar ook veel verantwoordelijkheden. Want u moet zich houden aan de regels die horen bij het pgb.



Lees meer over het persoonsgebonden budget in de brochure 'Langdurige zorg met een pgb' of op www.cz.nl/zorgkantoor/pgb

We lopen eerst samen een uitgebreid aanvraagtraject door om te kijken of u voor een pgb in aanmerking komt. Daarna moet u:

- zelf afspraken maken met de mensen die uw zorg leveren en deze afspraken vastleggen;
- uw eigen administratie bijhouden;
- declaraties indienen bij de Sociale verzekeringsbank (SVB).

Combinatie modulair pakket thuis en persoonsgebonden budget

Het is mogelijk om een modulair pakket thuis te combineren met een persoonsgebonden budget. U kiest dan zelf welk deel van de zorg u door het zorgkantoor laat regelen en welke zorg u zelf met een pgb regelt.

4 Een zorginstelling kiezen

U kunt uit zorginstellingen kiezen waar wij afspraken mee hebben gemaakt over prijs en kwaliteit. Een overzicht van alle zorginstellingen en zorgverleners met wie wij deze 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 ZorgkaartNederland. U kunt ook de brochure 'Uit welke zorgverleners kan ik kiezen' aanvragen met bijgevoegde antwoordkaart.

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 hebt en rekening houdt met uw persoonlijke wensen. Ook als er iets verandert in uw persoonlijke situatie.
- komt u erachter hoe, wanneer en wie u de zorg levert.

Kunnen zij niet bieden wat u nodig hebt? Kijk dan of een andere instelling de zorg kan leveren die u nodig hebt.

Bij de aanvraag van de indicatie bij het CIZ kunt al doorgeven naar welke zorginstelling uw voorkeur uitgaat. 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.



*Bel voor advies
088 555 71 10*

Zorg uit de Wlz

Als u een 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 13.

Wilt u advies?

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

5 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 leveren zij de zorg?
- Wilt u gebruik maken van extra diensten? En wat kosten deze?
- 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 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 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 bijvoorbeeld MEE of Adviespunt Zorgbelang. U vindt de contactgegevens op www.cz.nl/zorgkantoor/advies.



6 Wachtlijst

Vindt u dat u te lang moet wachten?

Dan kunt u mogelijk tijdelijk van een andere zorginstelling de zorg thuis krijgen. Bespreek dit met de zorginstelling van uw keuze of neem contact op met één van onze adviserend verpleegkundigen op telefoonnummer 088 555 71 10.



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 mag u diensten of producten aanbieden die niet onder de Wlz vallen. Bijvoorbeeld het organiseren van een dagje weg. Hiervoor mag uw zorginstelling u om een bijbetaling vragen. U bent niet verplicht om deze diensten of producten af te nemen. Bij uw zorgverlener kunt u navragen voor welke producten of diensten een bijbetaling wordt gevraagd.

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

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 11.

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;

- wachttijden voor zorg en mogelijke alternatieven;
- de zorgovereenkomst en zorgplan;
- 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.



9 Advies en contact

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 zich afvraagt of u thuis kunt (blijven) wonen en daar zorg kunt krijgen;
- u wilt weten welke zorginstelling aan uw zorgbehoeften en wensen voldoet;
- u ontevreden bent over hoe medewerkers met u omgaan;
- u niet tevreden bent over de zorg die geleverd wordt en u op zoek bent naar een alternatief;
- u vragen hebt die u niet met uw zorgverlener kunt of wilt bespreken.

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. Of stuur een e-mail naar zorgkantorenzorgadvies@cz.nl.

*Bel voor advies
088 555 71 10*





Ontvangt u al zorg van 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 zorgverlener op het oog óf wilt u graag meer informatie over wonen in een instelling? Neem dan contact op 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 thuis ontvangt van zorginstellingen waar CZ zorgkantoor afspraken mee heeft gemaakt. Wilt of moet u bij nader inzien toch in een zorginstelling gaan wonen? Dan kunt u dit met de zorginstelling van uw keuze bespreken. Wilt u liever zelf uw zorgverlener uitkiezen en uw zorg zelf regelen met een persoonsgebonden budget? Kijk dan op www.cz.nl/zorgkantoor/pgb voor meer informatie.

En weet ook: als u eenmaal een keuze hebt gemaakt voor zorg thuis of voor zorg in een instelling, dan zit u daar niet voor altijd aan vast. Als het verantwoord is, kunt u wisselen en ook dan staan wij graag voor u klaar.

Meer informatie of advies? Neem contact op met CZ zorgkantoor of met de cliëntondersteuners van bijvoorbeeld Adviespunt Zorgbelang of MEE.

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 u recht hebt op Wlz-zorg, stelt een indicatie op en bepaalt het zorgprofiel. 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.
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 hebt. De SVB beheert dit budget.

SVB	Sociale Verzekeringsbank. Als u een pgb hebt, 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 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