



Langdurige zorg nodig?

Wet langdurige zorg

ZORG
KANTOOR
F R I E S L A N D

Wat kunt u lezen in deze brochure?

Langdurig zorg nodig?	3
Wat doen wij voor u?	4
In aanmerking komen voor Wlz-zorg	5
Zorg kiezen	6
Als u op een wachtlijst staat	9
Cliëntondersteuning	10
Praktische informatie	12
Niet tevreden over de zorg	12
Contactgegevens van organisaties	14

Langdurig zorg nodig?

De Wet Langdurige Zorg (Wlz) is er voor mensen die lange tijd veel of vaak intensieve zorg of toezicht nodig hebben.

Zorg die uit de Wlz wordt betaald:

- Zorg thuis voor mensen die hun langdurige zorg graag in eigen omgeving krijgen.
- Zorg voor mensen met een lichamelijke aandoening of geheugenproblemen in een verzorgings- of verpleeghuis.
- Zorg voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke of zintuiglijke beperking.
- Zorg voor mensen die kwetsbaar zijn door psychiatrische en/of psychosociale problemen.

Iedereen in Nederland met een burgerservicenummer, een woonadres en een zorgverzekering heeft recht op zorg uit de Wlz. Hierop kunnen uitzonderingen zijn, bijvoorbeeld voor mensen die in het buitenland wonen en/of werken. Het Zorginstituut Nederland geeft hierover meer informatie: www.zorginstituutnederland.nl.



Wat doen wij voor u?

Nederland is opgedeeld in zorgregio's. Voor elke zorgregio is een zorgkantoor verantwoordelijk. Voor Friesland is dat Zorgkantoor Friesland.

Het zorgkantoor koopt de zorg in en maakt afspraken met zorgaanbieders over de kwaliteit van de zorg die zij leveren. Zodat u zorg krijgt van goede, deskundige mensen die uw wensen respecteren.

Daarnaast:

- beantwoorden we uw vragen over zorg.
- helpen we u graag bij het vinden van passende zorg.
- kunnen wij een persoonsgebonden budget toekennen, als u zelf de zorg kunt inkopen.

Het maakt niet uit bij welke zorgverzekeraar u verzekerd bent.



In aanmerking komen voor Wlz

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) stelt vast of u langdurige zorg uit de Wlz krijgt. Ze kijken daarbij onder meer naar uw persoonlijke omstandigheden. Het CIZ neemt contact met u op voor het maken van een indicatiestelling. Dit kan telefonisch of zo nodig bij u thuis. Het CIZ stelt het indicatiebesluit op en stuurt dit naar u toe. Ook wij, het zorgkantoor, ontvangen van het CIZ uw indicatiebesluit.

Dit staat in het CIZ indicatiebesluit

- Op welke zorg u recht heeft. Dit heet het zorgprofiel.
- Vanaf welke datum u recht heeft op deze zorg.
- Wanneer uw recht op deze zorg stopt.

Doe een aanvraag bij het CIZ

U gaat naar www.ciz.nl en vult daar het aanvraagformulier in. U geeft daarop onder meer aan welke zorg u denkt nodig te hebben. U kunt uw eigen keuzes voor de zorg invullen.

Hulp nodig bij uw aanvraag

Voor hulp bij de aanvraag kunt u terecht bij de cliëntondersteuner van uw gemeente of bij de zorgaanbieder van uw voorkeur. Uw huisarts, een familielid of vriend kan u ook helpen.

Ook wij ontvangen uw indicatie

Heeft u een indicatie en kiest u voor zorg geboden door een zorgaanbieder? Dan zorgen wij ervoor dat de indicatie bij de door u gekozen zorgaanbieder terecht komt. Heeft u nog geen keuze voor een zorgaanbieder gemaakt? Dan nemen wij contact met u op. Als u gekozen heeft voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) dan zorgen we dat u hiervoor een aanvraag kunt doen.

In het hoofdstuk 'Zorg kiezen' leest u meer over de verschillende manieren waarop u zorg kunt ontvangen en over het Persoonsgebonden Budget.

Bezwaar tegen het CIZ indicatiebesluit

Als u het niet eens bent met het indicatiebesluit van het CIZ, kunt u binnen zes weken bezwaar maken. In de brief van het CIZ leest u hoe u dit doet.

U krijgt geen CIZ indicatiebesluit

Dan kunt u uw zorg mogelijk ander regelen, bijvoorbeeld via de gemeente en/of via uw zorgverzekeraar. Dit kunt u navragen bij uw gemeente, een wijkverpleegkundige of uw zorgverzekeraar. U kunt ook bij het Juiste Loket (www.juisteloket.nl) terecht voor meer informatie.

Uw zorg verandert

In deze situatie vraagt u bij het CIZ een herindicatie aan. Het CIZ beoordeelt uw situatie opnieuw.

Zorg kiezen

U kiest waar u langdurige zorg krijgt. Dit kan thuis, in een zorginstelling of in een woonvorm. Wilt u thuis wonen, dan moet dit wel verantwoord zijn. Ook mogen de zorgkosten thuis niet hoger zijn dan in een zorginstelling. Daarnaast zijn er meerdere vormen van zorg. U kunt een keuze maken uit onderstaande mogelijkheden.

Wonen in een zorginstelling

Kunt of wilt u niet meer thuis wonen? Dan kunt u wonen in een zorginstelling of een (kleinschalige) woonvorm met wie wij afspraken hebben gemaakt. Hier krijgt u uw zorg, begeleiding, behandeling en dagbesteding. Ook worden de maaltijden en huishoudelijke hulp verzorgd. Wij betalen de zorginstelling. Als er niet direct plaats is, dan bekijkt de zorgaanbieder met u wat de beste oplossing is. Bijvoorbeeld tijdelijk wonen in een andere instelling of langer thuis blijven wonen met zorg thuis.

Tijdens de wachtperiode nemen wij, het zorgkantoor, contact met u op om te horen hoe het met u gaat.

Heeft u een partner die mee wil verhuizen?

Dat kan. Ook als uw partner geen indicatie heeft. De zorginstelling moet dan wel een tweepersoonskamer hebben.

Directe opname vanuit ziekenhuis nodig

De transferverpleegkundige van het ziekenhuis regelt in deze situatie met u de aanvraag voor de CIZ indicatie.

Direct opname vanuit thuis nodig

Als er dringend een opname nodig is, neemt u dan contact op met uw huisarts.

Gaat u in een zorginstelling wonen en krijgt u daar zorg met behandeling?

Dan regelt en betaalt uw zorginstelling voortaan de volgende zorg:

- Wijkverpleging
- Kortdurende opname in een zorginstelling (eerstelijnsverblijf)
- Huisartsenzorg
- Mondzorg
- Farmacie
- Eerstelijns diagnostiek
- Persoonsgebonden hulpmiddelen
- Niet persoonsgebonden hulpmiddelen



Uw zorgverzekeraar stopt dan met de vergoeding van deze zorg. Het is belangrijk dat u aan uw zorgverleners doorgeeft dat u in een instelling gaat wonen. Wordt u kortdurend opgenomen in een instelling? Geef ook dan aan uw zorgverlener door dat u een indicatie voor Wlz-zorg heeft.

Thuis wonen

Blijft u thuis wonen en krijgt u wijkverpleging thuis?

Uw wijkverpleging wordt dan vanuit de Wlz betaald. Uw zorgverzekeraar stopt met de vergoeding van deze zorg. Krijgt u nu al wijkverpleging thuis? Geef aan uw zorgverlener door dat u een indicatie voor Wlz-zorg heeft.

Een Volledig Pakket Thuis (VPT)

Bij een VPT blijft u thuis wonen. U krijgt hier bijna alle zorg die u ook in een zorginstelling kan krijgen. Er is één zorgaanbieder die u alle zorg levert. Bijvoorbeeld persoonlijke verzorging, verpleging, huishoudelijke hulp, dagbesteding, maaltijden en nachtzorg en 24-uurs beschikbaarheid. Wij betalen de zorgaanbieder.

Een Modulair Pakket Thuis (MPT)

Ook bij een MPT blijft u thuis wonen. U krijgt hier de zorg van één of meerdere zorgaanbieders. U spreekt met de zorgaanbieders af, welke zorg u nodig heeft. De maaltijden krijgt u niet van de zorgaanbieder. Wij betalen de zorgaanbieders.

Een Persoonsgebonden Budget (PGB)

Met een PGB krijgt u een budget en hiermee koopt u uw zorg zelf in. Dit kan thuiszorg zijn maar ook zorg die u in een woonvorm krijgt. U bepaalt zelf wie uw zorgverlener wordt, bijvoorbeeld een professionele zorgverlener of een familielid. Bij een PGB horen verplichtingen. U moet bijvoorbeeld een zorgovereenkomst sluiten met uw zorgverlener en u zorgt zelf voor de uitbetaling aan uw zorgverlener. Meer informatie over PGB vindt u in de 6 stappen folder onder 'brochures en formulieren' op **www.zorgkantoorfriesland.nl**.

Combinatie MPT en PGB

U kunt een MPT combineren met een PGB. U krijgt dan (een deel van de) zorg van een zorgaanbieder én u koopt de overige zorg zelf in.

Wonen in een zorginstelling combineren met thuis wonen (Deeltijdverblijf)

Deeltijdverblijf (DTV) biedt u de mogelijkheid om zorg thuis én zorg in een instelling te combineren. Hiermee blijft zorg thuis langer mogelijk.

Deeltijdverblijf is gemiddeld 7, 8 of 9 dagen per 14 dagen in een instelling wonen. De andere dagen woont u thuis. De zorg thuis wordt geregeld met een MPT of PGB. Bijvoorbeeld:

- Om en om een week in een instelling en een week thuis.
- Iedere week 4 etmalen in de instelling.
- De ene week 5 en de andere week 4 dagen in de instelling.

Meer of minder dagen in de instelling is geen deeltijdverblijf. Wij betalen de zorgaanbieders.

Zorgplan

U maakt altijd samen met uw zorgaanbieder afspraken over de zorg. Bijvoorbeeld welke zorg u nodig heeft en hoe dit wordt ingevuld. Deze afspraken legt u samen vast in een zorgplan.

Heeft u advies nodig?

We leggen u graag uit welke mogelijkheden er voor u zijn. Hierbij houden we rekening met uw wensen. Kort nadat wij uw indicatiebesluit van het CIZ ontvangen, nemen wij contact met u op. Uiteraard mag u ons ook eerder al bellen.

Zoekt u een zorgaanbieder? In 'Vind uw Zorgaanbieder' op **www.zorgkantoorfriesland.nl** staan alle zorgaanbieders waarmee we een contract hebben.

Als u op een wachtlijst staat

U heeft een zorgaanbieder gekozen, maar deze kan u niet meteen helpen. U komt dan op de wachtlijst van deze zorgaanbieder. Deze houdt contact met u en bespreekt andere mogelijkheden voor zorg.

Op een wachtlijst staan mensen met een indicatie voor langdurige zorg. Wie het langst wacht, krijgt in principe als eerste zorg. Iedereen op de wachtlijst heeft een wachtlijststatus. Hieraan kan uw zorgaanbieder zien hoe dringend u zorg nodig heeft.

Er zijn vier verschillende wachtstatussen

1 Urgent plaatsen

Er is een directe noodzaak dat u opgenomen wordt op een nieuwe plek omdat u nu niet op de juiste plek bent opgenomen. Of er is een directe noodzaak dat u zo spoedig mogelijk vanuit de thuissituatie wordt opgenomen. De beschikbaarheid van een plek heeft voorrang op uw wensen of voorkeuren voor een plek of locatie.

2 Actief plaatsen

Het is noodzakelijk dat u snel wordt opgenomen vanuit uw thuissituatie. Of vanuit een plek waar ze u niet de juiste zorg kunnen blijven bieden. Maar de opname kan nog tijdelijk worden uitgesteld door in de periode dat u wacht extra zorg in te zetten terwijl u wacht op de opname.

3 Wacht op voorkeur

U heeft zorg nodig maar u wilt alleen worden opgenomen in de instelling van uw voorkeur.

4. Wacht uit voorzorg

U heeft voorlopig nog geen zorg nodig. Of u wilt nog niet worden opgenomen in een instelling. Maar u wilt graag in beeld zijn en blijven bij de zorgaanbieder van uw voorkeur. U staat onderaan op de wachtlijst. Mensen met de bovenstaande statussen gaan altijd voor.

Uw status op de wachtlijst

Vraag uw zorgaanbieder naar uw status op de wachtlijst. Klopt deze volgens u niet? Bespreek dit met uw zorgaanbieder.

U moet te lang wachten

Vindt u dat u te lang moet wachten? Dan kunt u (tijdelijk) zorg krijgen van een andere zorgaanbieder. Bespreek dit met de zorgaanbieder waar u op de wachtlijst staat. Of neem contact op met het zorgkantoor. Het zorgkantoor houdt ook in de gaten of u op tijd zorg krijgt. Is dat niet het geval dan neemt één van de medewerkers contact op met u of met de zorgaanbieder waar u op de wachtlijst staat. En vraagt of u (tijdelijk) zorg wilt krijgen van een andere zorgaanbieder.

Cliëntondersteuning

Iedereen die recht heeft op langdurige zorg uit de Wlz kan hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij/zij ondersteunt u bij uw vragen rondom het regelen en het uitvoeren van zorg.

Wat is cliëntondersteuning?

Cliëntondersteuners denken met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren. Cliëntondersteuning is vooral gericht op het versterken van uw positie, zodat u keuzes kunt maken over uw zorg. Een cliëntondersteuner denkt mee en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk bij het zoeken naar oplossingen. Zoals uw familie, mantelzorgers en vrijwilligers. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in uw buurt.

Wat kan de cliëntondersteuner voor u betekenen?

U kunt van een cliëntondersteuner informatie, advies en ondersteuning krijgen zoals:

- Algemene informatie over de Wlz-zorg en betrokken instanties.
- De keuze voor de zorgaanbieder die het beste bij uw situatie past.
- De invulling van de zorg. U kunt bijvoorbeeld hulp krijgen bij het opstellen van een persoonlijk plan. Hierin legt u vast hoe u uw leven wilt inrichten en wat daarbij voor u de beste zorg is.
- Het zorg- of ondersteuningsplan. U kunt hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorg- of ondersteuningsplan. Dit zijn afspraken over de invulling van de zorg die u maakt met uw zorgverlener. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de cliëntondersteuner u tijdens de bespreking met de zorgverlener bijstaat.
- Bemiddeling tussen u en uw zorgaanbieder. Wenst u een andere invulling van uw zorgvraag en/of komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit? Ook dan kan een cliëntondersteuner u helpen.
- Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.
- Ondersteuning bij het aanvragen van een herindicatie door het CIZ.

Gratis

Cliëntondersteuning is er speciaal voor u. Er zijn geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

Waar kunt u terecht?

U kunt voor cliëntondersteuning bij ons terecht. Daarnaast kunt u ook terecht bij de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE, Zorgbelang Fryslân, Stichting Partisipaasje en Thuis in Clientondersteuning U bepaalt van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en neemt rechtstreeks contact op.

Contactgegevens van de cliëntondersteuners vindt u in het hoofdstuk 'Contactgegevens van organisaties die u kunnen helpen'.

Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP)

Als u volgens de Wet zorg en Dwang (Wzd) onvrijwillige zorg ontvangt kunt u gratis ondersteuning krijgen van een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) van Quasir.

De cliëntenvertrouwenspersoon ondersteunt u in wat u wilt bereiken. Hij staat aan uw kant. De cliëntenvertrouwenspersoon werkt niet voor de zorginstelling en is onafhankelijk. U kunt met elke vraag of klacht naar de cliëntenvertrouwenspersoon en wat u vertelt is vertrouwelijk.

Meer informatie over de CVP is te vinden op de website www.dwangindezorg.nl.



Praktische informatie

Wie betaalt uw zorg vanuit de Wlz?

De Wlz is een volksverzekering. Iedereen die in Nederland woont of werkt én die is verzekerd voor zorg, betaalt hiervoor premie. Hieruit wordt de Wlz-zorg betaald.

Eigen bijdrage

Als u zorg uit de Wlz ontvangt en u bent ouder dan 18 jaar, dan betaalt u een wettelijk verplichte eigen bijdrage. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) int de eigen bijdrage. U ontvangt daarvoor van hen een rekening. Hoeveel u zelf betaalt, hangt af van uw leeftijd, inkomen en vermogen, uw huishouden en de manier waarop u zorg krijgt. Op www.hetcak.nl vindt u alle informatie over de eigen bijdrage. U kunt daar ook een proefberekening maken.

Kosten voor aanvullende producten en diensten

Voor zaken die horen bij zorg met verblijf in een instelling of bij het Volledig Pakket Thuis betaalt u geen extra kosten. Bijvoorbeeld voor uw kamer of appartement, maaltijden, verzorging of een interne verhuizing. Naast deze standaardvoorzieningen bieden sommige instellingen aanvullende producten en diensten aan. U kunt hier gebruik van maken. Hiervoor mag de instelling wel een vergoeding vragen.

In het Wlz-kompas legt Zorginstituut Nederland uit welke zorg onder de Wet langdurige zorg valt. Bijvoorbeeld wanneer kosten van de tandarts of (mobiliteits)hulpmiddelen vanuit de Wlz worden betaald. www.zorginstituutnederland.nl.

Niet tevreden over de zorg

Natuurlijk hopen wij dat u tevreden bent over de gang van zaken rond uw zorg. Maar het kan voor komen dat u toch een klacht heeft of het niet eens bent met een beslissing. Waar kunt u dan terecht? We maken onderscheid tussen een klacht en een bezwaar.

1 U bent niet tevreden over het zorgkantoor

Bent u bijvoorbeeld niet tevreden over de dienstverlening of de manier waarop u te woord bent gestaan. Dan kunt u een klacht indienen bij het zorgkantoor. Een klacht stuurt u schriftelijk of via www.zorgkantoorfriesland.nl in. Wij behandelen uw klacht en nemen een standpunt in. Bent u niet tevreden over de uitkomst? Dan kunt u uw klacht binnen een jaar sturen naar de Nationale Ombudsman te Den Haag.

2 U bent niet tevreden over de kwaliteit van de zorg

U bent niet tevreden over de kwaliteit van de zorg? Dan adviseren wij u eerst met de zorgaanbieder te overleggen om een oplossing te zoeken. Als u er niet uit komt, dan kunt u een klacht indienen volgens de klachtenprocedure van de zorgaanbieder. Ook kunt u uw klacht indienen bij het zorgkantoor. Maakt u gebruik van een pgb, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het oplossen van problemen met de kwaliteit van zorg. U kunt hiervoor geen beroep doen op het zorgkantoor.



Bezwaar

Bent u het niet eens over een besluit of beschikking van het zorgkantoor? Ook dan is het belangrijk dat u bij ons een bezwaar indient. Een bezwaarschrift kunt u alleen schriftelijk indienen bij:

Zorgkantoor Friesland

Afdeling Juridische Zaken
Postbus 730
8901 BM Leeuwarden

Wij behandelen uw bezwaar en informeren u over ons standpunt. Als u het niet eens bent met onze beslissing, dan kunt u beroep instellen bij de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden, sector bestuursrecht.

In onze klachtenfolder op www.zorgkantoorfriesland.nl vindt u meer informatie.

Tips bij het indienen van een schriftelijke klacht

- Geef altijd uw naam, adres, telefoonnummer, relatienummer en geboortedatum aan.
- Geef zo precies mogelijk aan waar u ontevreden over bent en wat volgens u de beste oplossing is.
- Schrijf altijd uw naam, adres, telefoonnummer, relatienummer en geboortedatum.
- Stuur alle relevante stukken mee en maak hiervan kopieën voor uw eigen administratie.

Contactgegevens van organisaties die kunnen helpen

Zorgkantoor Friesland

Zorgkantoor Friesland regelt de Wlz in Friesland.

Sophialaan 50

Postbus 730

8901 BM Leeuwarden

(058) 291 38 27 (8.00 tot 17.00 uur)

www.zorgkantoorfriesland.nl

MEE Friesland

Voor meer informatie over onafhankelijke Cliëntondersteuning.

Sixmastraat 66

8932 PA Leeuwarden

(058) 2844 944

www.meefriesland.nl

Stichting Partisipaasje Fryslân

Voor meer informatie over onafhankelijke Cliëntondersteuning.

06 - 36 57 18 93

www.partisipaasje.nl

Zorgbelang Fryslân

Voor meer informatie over onafhankelijke Cliëntondersteuning.

K.R. Poststraat 70-72

8441 PW Heerenveen

(085) 483 24 33

www.zorgbelang-fryslan.nl

Thuis in Cliëntondersteuning

Voor meer informatie over onafhankelijke Cliëntondersteuning.

(085) 303 29 85

www.wlzclientondersteuning.nl

Mezzo

De landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg is in heel Nederland vertegenwoordigd met diverse steunpunten.

www.mezzo.nl

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Het CAK berekent de eigen bijdrage voor de Wlz.

Antwoordnummer 1608

2509 VB Den Haag

Zorg vanuit de Wlz: (0800) 00 87

www.hetcak.nl

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt of u toegang heeft tot de Wlz.

Postbus 2690

3500 GR Utrecht

(088) 789 10 00

www.ciz.nl

Juiste Loket

Postbus 19161

3501 DD Utrecht

Telefoon: (030) 789 78 78

meldpunt@juisteloket.nl

www.juisteloket.nl

Zorginstituut Nederland

Zorginstituut Nederland behartigt het belang van iedereen die op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wlz recht heeft op zorg.

(020) 797 85 55

www.zorginstituutnederland.nl

Nationale Ombudsman

De nationale Ombudsman helpt u als u een klacht heeft over de overheid.

Antwoordnummer 10870

2501 WB Den Haag

(0800) 335 55 55

www.nationaleombudsman.nl

Service en Contact

Als u vragen heeft naar aanleiding van deze folder, kunt u contact opnemen met Zorgkantoor Friesland: (058) 291 38 27. Wij zijn dagelijks bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur en helpen u graag. U kunt ook uw vragen stellen via het contactformulier op **www.zorgkantoorfriesland.nl**.

Deze folder is een uitgave van Zorgkantoor Friesland. De functie van Zorgkantoor Friesland wordt uitgevoerd door Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V. KvK 34245138. U kunt deze folder ook downloaden via **www.zorgkantoorfriesland.nl**.

Disclaimer

Deze folder kwam tot stand in december 2020. De beschreven situatie geldt per 1 januari 2021. Uiteraard kunnen er veranderingen zijn opgetreden als u deze brochure in handen krijgt. Op **www.zorgkantoorfriesland.nl** vindt u de meest actuele versie van deze brochure. De tekst van de brochure is gebaseerd op de Wet langdurige zorg. Aan de tekst in de brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Uw gegevens in vertrouwde handen

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens. Wilt u weten hoe? Bekijk dan ons privacy statement op **www.zorgkantoorfriesland.nl**.

