



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 zintuigelijke 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 andere naar uw persoonlijke omstandigheden. Het CIZ neemt contact met u op voor het maken van een indicatiestelling. Dit kan telefonisch of bij u thuis zijn. Het CIZ stelt het indicatiebesluit op en stuurt dit naar u toe.

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 andere 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 van het CIZ

Gaf u bij het CIZ aan van welke zorgaanbieder u zorg wilt ontvangen? Dan sturen wij uw indicatie door naar deze zorgaanbieder. Heeft u nog geen keuze voor een zorgaanbieder gemaakt? Dan nemen wij contact met u op. Als u kiest 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.

Krijgt u geen CIZ indicatiebesluit?

Vaak kunt u uw zorg dan via uw gemeente of zorgverzekeraar regelen. Vraagt u dit na bij uw gemeente, wijkverpleegkundige of uw zorgverzekeraar. Het Domeinoverstijgend Loket van De Friesland kan u hiermee ook helpen. Kijk op www.defriesland.nl/loket.

Wat als uw zorgvraag verandert?

Vraag uw zorgaanbieder of het zorgkantoor of u meer zorg kunt krijgen. Heeft u meer zorg nodig dan uw indicatie aangeeft? Vraag dan een nieuwe indicatie aan bij het CIZ.

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. Er zijn meerdere vormen van zorg. U kunt kiezen uit onderstaande mogelijkheden.

Wonen in een zorginstelling (zorg in natura)

Kunt of wilt u niet meer thuis wonen? Dan kunt u wonen in een zorginstelling of een (kleinschalige) woonvorm waarmee wij afspraken hebben gemaakt. Hier krijgt u de zorg die u nodig heeft. Bijvoorbeeld 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.

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

Dit kan een tijdelijke opname zijn tot u weer thuis kunt wonen, of een opname naar een definitieve woonplek zijn. 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, neem dan contact op met uw huisarts. De huisarts kan bepalen of een directe opname nodig is en zoekt een passende oplossing.

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

Dan regelt en betaalt uw zorginstelling voortaan de volgende zorg:

- Verpleging en verzorging
- Huisartsenzorg
- Mondzorg
- Farmacie
- Eerstelijns diagnostiek
- Persoonsgebonden hulpmiddelen
- Niet persoonsgebonden hulpmiddelen

Uw zorgverzekeraar en/of gemeente stopt dan met de vergoeding van deze zorg. Het is belangrijk dat u aan uw zorgverlener(s) doorgeeft dat u in een instelling gaat wonen. Sommige aanvullende verzekeringen zijn niet meer nodig als u zorg met behandeling krijgt, bijvoorbeeld de tandarts. Bespreek met uw zorginstelling welke zorg vergoed wordt vanuit de Wlz en of u uw aanvullende zorgverzekering kunt stopzetten.



Wordt u kortdurend opgenomen in een instelling?

Geef ook dan aan uw zorgverlener(s) door dat u een indicatie voor Wlz-zorg heeft.

Thuis wonen

Blijft u thuis wonen en krijgt u thuiszorg of dagbesteding?

Uw zorg wordt dan vanuit de Wlz betaald. Uw zorgverzekeraar of gemeente stopt met de vergoeding van deze zorg. Krijgt u nu al zorg 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 bespreekt met de zorgaanbieders 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 het pgb vindt u in de 6 stappen folder. Download de folder op zorgkantoorfriesland.nl/6stappenfolder.

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 dagen in de instelling.
- De ene week 5 en de andere week 4 dagen in de instelling.

Om DTV te regelen is overleg nodig tussen u, de zorginstelling en het zorgkantoor.

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.

Zoekt u een zorgaanbieder? Op www.zorgatlaswlz.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. De zorgaanbieder houdt contact met u en bespreekt andere mogelijkheden voor zorg.

Op een wachtlijst staan mensen met een indicatie voor langdurige 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. De zorgaanbieder zet zich in om een opname zo snel mogelijk te realiseren. Dit kan enkele dagen tot maximaal 4 weken duren.

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.

3 Wacht op voorkeur

U heeft zorg nodig maar u wilt alleen worden opgenomen in de instelling van uw voorkeur. We streven ernaar dat u binnen 12 maanden terecht kunt bij 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

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. Wij houden ook in de gaten of u op tijd zorg krijgt. Is dat niet het geval, dan nemen wij contact op met u of met de zorgaanbieder waar u op de wachtlijst staat.

Clïëntondersteuning

Iedereen die recht heeft op langdurige zorg uit de Wlz kan hulp krijgen van het zorgkantoor. Er zijn ook andere organisaties die u kunnen helpen. Dat heet onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij helpen u en/of uw naasten met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg.

Wat is cliëntondersteuning?

Clïëntondersteuners denken met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren. Clïëntondersteuning 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 informatie, advies en ondersteuning krijgen zoals:

- Algemene informatie over de Wlz-zorg en betrokken instanties.
- Ondersteuning bij 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 herindicatie.

Gratis

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

Wie kan u helpen?

Wilt u gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? Op onze website vindt u de contactgegevens van de onafhankelijke cliëntondersteuners.

Kijk op zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/zo-werkt-wlz/clientondersteuning.

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 CAK berekent uw eigen bijdrage. U ontvangt hiervoor een rekening van het CAK.. 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.

Bijbetalen voor diensten

Als u in een zorginstelling woont hoeft u niet te betalen voor zaken die bij uw zorg horen, zoals schoonmaak of toiletpapier. De zorginstelling mag u wel laten betalen voor zaken waar u vrijwillig gebruik van maakt. Voorbeelden zijn: een abonnement op kabel, internet of telefoon op eigen kamer. Zie www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas voor meer informatie.

In het Wlz-kompas legt Zorginstituut Nederland uit welke zorg onder de Wlz 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 gebeuren 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 één jaar sturen naar de Nationale Ombudsman.

2 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.



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.

Tips bij het indienen van een schriftelijke klacht

- 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

Domeinoverstijgend Loket

Twijfelt u over waar uw zorgvraag thuishoort of weet u niet hoe de benodigde zorg geregeld kan worden? Medewerkers van het loket denken met u mee.

Telefoon: (058) 291 32 32 (9.00 - 12.00 uur)

www.defriesland.nl/loket

MantelzorgNL

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

www.mantelzorg.nl

Het 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 CIZ bepaalt of u toegang heeft tot de Wlz.

Postbus 2690

3500 GR Utrecht

(088) 789 10 00

www.ciz.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

Heeft u vragen? Bel dan met Zorgkantoor Friesland: (058) 291 38 27. Wij zijn dagelijks bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur en helpen u graag.

Uw vraag kunt u ook 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 2023. De beschreven situatie geldt per 1 januari 2024. 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.

