



Uw wegwijzer in de Wlz

Het zorgkantoor helpt u op weg

ZORG
KANTOOR
Zorg en Zekerheid

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Algemeen.....	4
Wat is de Wlz?	4
Wie heeft recht op Wlz-zorg?.....	4
Wie betaalt de Wlz?	4
Wat kost Wlz-zorg u?.....	5
Hoe kunt u Wlz-zorg ontvangen?	5
Gecontracteerde zorgaanbieders (zorg in natura).....	6
Niet-gecontracteerde zorgaanbieders (persoonsgebonden budget)	6
U kiest voor Wlz-zorg thuis	7
Voorwaarden voor zorg zonder verblijf.....	7
Varianten van Wlz-zorg thuis	7
U kiest voor zorg met verblijf in een zorginstelling.....	8
Wachtlijsten	8
Partneropname.....	8
Deeltijd verblijf (dtv)	8
Kosten voor aanvullende producten en diensten.....	8
Het zorgplan	9
Hulp of ondersteuning nodig?	9
U bent niet tevreden, waar kunt u terecht?	9
U heeft een bezwaar.....	10
U heeft een klacht en niet tevreden over uw zorgaanbieder	10
U heeft een klacht en niet tevreden over het zorgkantoor.....	10
Contactgegevens	11

Algemeen

Deze wegwijzer wordt gestuurd naar nieuwe Wlz-cliënten die woonachtig zijn in de regio's Zuid-Holland Noord en Amstelland en de Meerlanden. Het zorgkantoor Zorg en Zekerheid is het zorgkantoor in de regio waar u woont. U heeft recent een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) voor de Wet langdurige zorg (Wlz) ontvangen. Naast een brief sturen wij u deze wegwijzer mee, met informatie over de Wlz.

Wat is de Wlz?

De Wlz is bedoeld voor mensen die toezicht nodig hebben of 24 uur per dag zorg dichtbij. Het gaat hier veelal om mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, om ouderen met een lichamelijke of psychogeriatrische aandoening of mensen die langdurig verblijf met behandeling nodig hebben vanwege een psychiatrische aandoening.

Wie heeft recht op Wlz-zorg?

Als u rechtmatig in Nederland woont en u heeft een Nederlandse zorgverzekering afgesloten, dan bent u automatisch verzekerd voor de Wlz. Om daadwerkelijk Wlz-zorg te mogen ontvangen, heeft u een indicatie van het CIZ nodig. Naast een Wlz-indicatie behoudt u een zorgverzekering bij uw zorgverzekeraar.

U woont in het buitenland

Als u in Nederland werkt en in het buitenland woont, dan bent u meestal verzekerd voor de Wlz. U moet dan ook een Nederlandse zorgverzekering afsluiten. Als u in het buitenland woont en een uitkering of pensioen uit Nederland heeft, dan is uw recht op Wlz-zorg afhankelijk van of een land een verdrag heeft afgesloten met Nederland.

U bent gemoedsbezwaard

Als u vanwege uw geloofsovertuiging geen zorgverzekering wilt afsluiten, moet u bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een ontheffing van de premieplicht aanvragen vanwege gemoedsbezwaren. Kiest u ervoor deze ontheffing aan te vragen, dan regelt en betaalt u de zorg zelf. Voor meer informatie kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland.

Wie regelt de Wlz?

De Wlz wordt geregeld door zeven zorgkantoren in Nederland die 31 zorgkantoorregio's onder zich hebben. De zorgkantoren van de regio's Zuid-Holland Noord en Amstelland en de Meerlanden zijn ondergebracht bij zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid.

Wie betaalt de Wlz?

De Wlz is een volksverzekering. De premie voor de Wlz wordt automatisch ingehouden op uw loon of uitkering, of u betaalt deze via een aanslag van de Belastingdienst. Daarnaast betaalt iedereen die gebruik maakt van de Wlz en 18 jaar of ouder is een eigen bijdrage.

Wat kost Wlz-zorg u?

Alle mensen van 18 jaar en ouder zijn wettelijk verplicht om voor Wlz-zorg een eigen bijdrage te betalen. De hoogte van uw eigen bijdrage is onder andere afhankelijk van:

- uw inkomen en vermogen;
- uw huishouden;
- uw zorggebruik of indicatie.

De eigen bijdrage wordt berekend en geïnd door het overheidsorgaan Centraal Administratie Kantoor (CAK). Met de rekenmodule van het CAK kunt u berekenen wat uw eigen bijdrage per maand zal zijn.

Meer informatie over het CAK en de rekenmodule, raadpleeg de website www.hetcak.nl of neem telefonisch contact op via **(0800) 0087**.

Wat als uw zorgvraag verandert?

Als uw zorgvraag verandert, kunt u een herindicatie aanvragen bij het CIZ. Het CIZ beoordeelt dan opnieuw uw situatie en geeft een andere Wlz-indicatie af als dit nodig is. Deze herindicatie voor de Wlz staat los van uw zorgverzekering bij uw zorgverzekeraar.

Meer informatie over het CIZ, de Wlz-check en het aanvraagformulier, raadpleeg de website www.ciz.nl of neem telefonisch contact op via **(088) 789 1000**.



Hoe kunt u Wlz-zorg ontvangen?

Met een Wlz-indicatie kunt u zorg in de thuissituatie ontvangen of kiezen voor een verblijf in een zorginstelling. U kunt uw zorg laten regelen en betalen door het zorgkantoor (zorg in natura, afkorting ZIN), maar u kunt uw zorg thuis ook zelf inkopen met een persoonsgebonden budget (pgb). Ook is een combinatie van beide mogelijk. Zorg in de thuissituatie en zorg met verblijf in een zorginstelling wordt in samenspraak met cliënt, zorgaanbieder en het zorgkantoor geregeld. Tevens kunt u ook kiezen voor een wooninitiatief, mocht u gebruik willen maken van pgb. Het verschil tussen ZIN en pgb wordt hier onderstaand verder toegelicht.

Gecontracteerde zorgaanbieders (zorg in natura)

Het zorgkantoor koopt voor de Wlz-cliënten in haar regio zorg in bij verschillende zorgaanbieders. Bij de inkoop maakt het zorgkantoor onder andere afspraken over de hoeveelheid, prijs en kwaliteit van de zorg.

U kunt als Wlz-cliënt gebruik maken van deze ingekochte zorg. Dit heet zorg in natura (ZIN). Bij ZIN levert de zorgaanbieder de zorg, regelt hij de administratie en declareert de zorg bij het zorgkantoor. U heeft daar zelf geen omkijken naar. Welke zorg de zorgaanbieder aan u levert, spreekt u samen af. De afspraken die u maakt over de invulling van uw zorg en wensen legt u samen met de zorgaanbieder vast in een zorgplan.

Niet-gecontracteerde zorgaanbieders (persoonsgebonden budget)

Met een persoonsgebonden budget (pgb) kunt u zelf uw zorg thuis organiseren, als u geen of niet volledig gebruik wilt maken van de zorg die het zorgkantoor heeft ingekocht (ZIN). Na het doorlopen van een aanvraagprocedure en de bijbehorende toekenning door het zorgkantoor, wordt u een pgb-budgethouder. Het budget wat aan u wordt toegekend, komt bij het landelijke overheidsorgaan Sociale Verzekeringsbank (SVB) te staan. Alle informatie over het beheren van een pgb is te vinden op de landelijke website www.mijnpgb.nl.

Nieuwe budgethouders worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. Eerst vindt er een servicegesprek plaats en later een Bewust keuzegesprek (BKG). In deze gesprekken komen de rechten en plichten van het pgb ter sprake, net als de reden van uw keuze voor een pgb. Aan een pgb zijn diverse voorwaarden en plichten verbonden. U moet voldoen aan de landelijke **10 punten pgb-vaardigheid** om in aanmerking te komen voor een pgb. Wanneer u niet voldoet aan deze 10 punten, dan kan het zorgkantoor u geen pgb toekennen.

Meer informatie over het pgb, raadpleeg de website van ons zorgkantoor, www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl, www.mijnpgb.nl en/of www.pgb.nl.

U kiest voor Wlz-zorg thuis

Heeft u een Wlz-indicatie maar wilt u niet in een zorginstelling verblijven? Dan kunt u zorg thuis ontvangen en/of deelnemen aan dagbesteding.

Voorwaarden voor zorg zonder verblijf

U kunt gebruik maken van zorg thuis als dit verantwoord en doelmatig is. Oftewel, de zorg moet aansluiten bij uw zorgvraag en de kosten van de zorg thuis mogen (in principe) niet

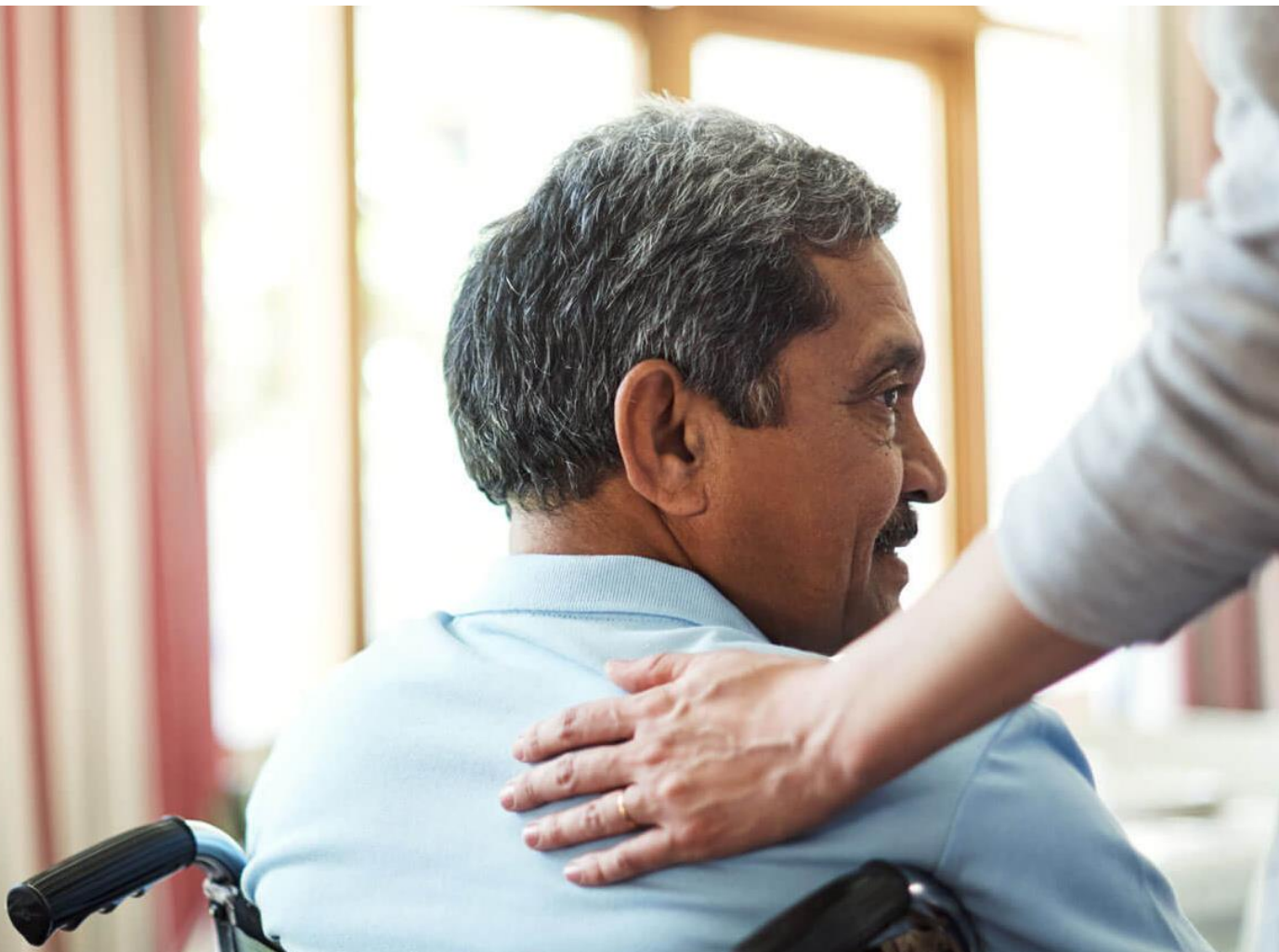
hoger zijn dan van zorg met verblijf. Het zorgkantoor beoordeelt dit. Wij proberen altijd zoveel mogelijk tegemoet te komen aan uw wensen. Daarom nemen wij in de beoordeling het advies van uw zorgaanbieder(s) mee.

De beslissing van het zorgkantoor wordt vastgelegd in een beschikking, die positief of negatief kan zijn. Ook wordt er uitgelegd wat de vervolgstappen en mogelijkheden zijn. Tegen de beslissingen kunt u in bezwaar gaan.

Varianten van Wlz-zorg thuis

Er zijn drie varianten Wlz-zorg thuis (ook wel leveringsvormen genoemd):

- **volledig pakket thuis (vpt):** Gecontracteerde zorg die u ook in een zorginstelling zou krijgen, maar dan bij u thuis. U heeft te maken met één zorgaanbieder.
- **modulair pakket thuis (mpt)** eventueel met combinatie pgb: Gecontracteerde zorg op maat in de thuissituatie. U heeft te maken met meerdere zorgaanbieders.
- **persoonsgebonden budget (pgb):** Wanneer gecontracteerde zorg niet toereikend is, kan een pgb worden gekozen. U moet voldoen aan de 10 punten pgb-vaardigheid.



U kiest voor zorg met verblijf in een zorginstelling

Met uw Wlz-indicatie kunt u verblijven in een zorginstelling voor ouderen of een zorginstelling voor verstandelijk gehandicapten. U kunt kiezen uit de zorgaanbieders met wie het zorgkantoor een contract heeft afgesloten. De zorgaanbieder van uw voorkeur moet passende zorg voor u regelen. Ook als er nog niet direct plek voor u is.

Wachtlijsten

Zorgaanbieders die zorg met verblijf aanbieden hebben een wachtlijst. De Wlz kent verschillende mogelijkheden in geval van wachtlijsten bij uw voorkeursaanbieder, afhankelijk van uw gezondheidssituatie. Zonder een Wlz-indicatie kunt u niet op een wachtlijst komen te staan. Tijdens het wachten op een (voorkeurs)plek kunt u zorg thuis ontvangen of tijdelijk ergens anders worden opgenomen. Uw voorkeursaanbieder regelt deze zorg voor u.

Partneropname

Als u een partner heeft, dan kan uw partner er voor kiezen om met u mee te verhuizen naar de zorginstelling. Dit kan ook als uw partner zelf geen indicatie heeft voor Wlz-zorg. Als u samen naar een zorginstelling wilt verhuizen is het belangrijk dat u kiest voor een zorgaanbieder die partnerplekken aanbiedt. Mocht u daarvan gebruik willen maken, dan beoordelen het zorgkantoor en de zorgaanbieder of opname passend is voor partner.

Deeltijd verblijf (dtv)

Deeltijdverblijf (dtv) is een combinatie van thuis én in een zorginstelling wonen. Dit is sinds 1 januari 2020 mogelijk voor mensen met een Wlz-indicatie. Deeltijdverblijf is gemiddeld 7, 8 of 9 dagen per 14 dagen in een zorginstelling wonen. Bijvoorbeeld: Om de week thuis en om de week in een zorginstelling.

Kosten voor aanvullende producten en diensten

Voor zaken die horen bij uw zorg met verblijf hoeft u niet extra te betalen. Bijvoorbeeld voor uw kamer en maaltijden. Naast deze voorzieningen kan een zorginstelling aanvullende producten en diensten aanbieden waarvan u vrijwillig gebruik kunt maken. Voor aanvullende producten en diensten mag de zorginstelling wel een vergoeding van u vragen.

Meer informatie over o.a. partneropname, dtv en aanvullende kosten in een zorginstelling vindt u in het Wlz-kompas op www.zorginstituutnederland.nl.

Het zorgplan

Alle afspraken die u en uw zorgaanbieder samen maken over de invulling van uw zorg, legt de zorgaanbieder vast in uw zorgplan. Het hebben van een zorgplan is verplicht. Dat geldt voor iedereen die Wlz-zorg ontvangt, ongeacht de soort zorg en de leveringsvorm. Als uw zorg wijzigt dan moet uw zorgplan worden aangepast.

Hulp of ondersteuning nodig?

Woont u in de regio Amstelland en de Meerlanden of Zuid-Holland Noord en u beschikt over een Wlz-indicatie, dan kunt u voor cliëntondersteuning gratis terecht bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor heeft een deskundig team cliëntondersteuners, genaamd: de klantadviseurs. De contactgegevens staan vermeld op bladzijde 11 van deze wegwijzer. U kunt van ons informatie, advies en ondersteuning krijgen zoals:

- Informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen en cliëntrechten;
- Ondersteuning bij het kiezen van een Wlz-zorgaanbieder of zorg die het beste bij uw situatie past;
- Bemiddeling tussen u en uw zorgaanbieder als de zorg niet naar wens of verwachting wordt geleverd.

Onafhankelijke cliëntenorganisatie (OCO)

Behalve bij het zorgkantoor kunt u ook gratis terecht bij gecontracteerde onafhankelijke cliëntorganisaties (OCO). Dit zijn organisaties waarmee het zorgkantoor een contract heeft afgesloten. Raadpleeg de landelijke overheidswaarsite: www.regelhulp.nl/cliëntondersteuning of kijk op bladzijde 11 van deze wegwijzer.



U bent niet tevreden, waar kunt u terecht?

Het kan voorkomen dat u zich niet kunt vinden in het door ons genomen besluit. Ook is het mogelijk dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld, hetzij door een van onze medewerkers, dan wel door een van de door ons gecontracteerde zorgaanbieders.

U heeft een bezwaar

U kunt een bezwaar indienen als u het niet eens bent met een door ons genomen beslissing, bijvoorbeeld het besluit om u geen pgb te verstrekken. Dagelijks nemen wij besluiten over vergoedingen en verstrekkingen in het kader van de Wlz. Die besluiten worden in veel gevallen schriftelijk afgegeven door middel van een zogeheten beschikking. Het kan zijn dat u het, om welke reden dan ook niet eens bent met een door ons afgegeven beschikking. In dat geval kunt u daartegen bezwaar maken. Hierover wordt u in de beschikking verder geïnformeerd.

U heeft een klacht en niet tevreden over uw zorgaanbieder

Stel, u vindt dat u onjuist bent behandeld of bejegend door een zorgverlener of zorginstelling, of dat de kwaliteit van de geleverde Wlz-zorg te wensen overlaat. Dan moet u dit eerst met uw zorgverlener of de zorginstelling bespreken. Vaak kunnen klachten op deze manier al worden opgelost. Als dit voor u geen oplossing biedt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij uw zorgaanbieder.

Als het indienen van een schriftelijke klacht bij uw zorgaanbieder niet heeft geholpen, dan kunt u de klacht vervolgens indienen bij onze Klachtencommissie Wlz, zie bladzijde 11 voor de contactgegevens. Dit is een onafhankelijke commissie, die de opdracht heeft uw klacht objectief te bekijken en af te handelen. Zij beoordelen uw klacht en zullen, in overleg met u, zo nodig contact opnemen met de zorgaanbieder. Als uw klacht gegrond is, maken wij met de zorgaanbieder afspraken over hoe zij uw klacht kunnen verhelpen. Wij zijn immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door ons ingekochte zorg.

U heeft een klacht en niet tevreden over het zorgkantoor

Als u ontevreden bent over de manier waarop het zorgkantoor u behandelt, dan kunt u daarover een klacht bij onze Klachtencommissie Wlz indienen. In overleg met u en met de betrokken medewerker van het zorgkantoor wordt de klacht besproken. Kan uw klacht - om wat voor reden dan ook - niet door ons worden behandeld, dan verwijzen wij u door naar de juiste instantie.

Als u ondersteuning nodig heeft bij het indienen van uw bezwaar/klacht, dan kan een OCO helpen, raadpleeg de website www.regelhulp.nl/cliëntondersteuning.

Contactgegevens

Deze wegwijzer geeft beknopte informatie over de Wet langdurige zorg. Als u vragen heeft over één van de onderwerpen uit deze wegwijzer of andere zaken met betrekking tot de Wlz, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij helpen u graag. In het kader van de bescherming van uw medische- en/of persoonsgegevens verstrekken wij uitsluitend dossierinformatie aan uzelf of indien van toepassing uw wettelijke vertegenwoordiger.

Zorgkantoor Zorg en Zekerheid - Afdeling Klantadvies Wlz

Telefoon	(071) 5 825 888, (ma t/m vr 08.30-17.00 uur)
Email	klantadvies.wlz@zorgenzekerheid.nl
Regionale website	www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl
Landelijke website	www.zorgkantoor.nl
Postadres	Postbus 400, 2300 AK Leiden
Bezoekadres	Haagse Schouwweg 12, 2332 KG Leiden

Klachtencommissie Wlz

Telefoon	(071) 5 825 825
Email	klachtenwlz@zorgenzekerheid.nl
Postadres	afd. Juridische Zaken Antwoordnummer 10220, 2300 VB Leiden

Landelijke overheidsorganen

CIZ	www.ciz.nl	(088) 789 10 00
CAK	www.hetcak.nl	(0800) 0087
SVB	www.svb.nl	(020) 6555 656

Gecontracteerde onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO)

Amstelland en de Meerlanden

MEE Amstel en Zaan	www.meeaz.nl	(0900) 9998 888
Cliëntenbelang Amsterdam	www.cliëntenbelangamsterdam.nl	(0900) 2438 181
CliëntondersteuningPLUS	www.cliëntondersteuningplus.nl	(085) 0712 863
Co Weet Raad	www.coweetraad.nl	(085) 273 7151

Zuid-Holland Noord

MEE Zuid-Holland Noord	www.meezhn.nl	(0900) 9998 888
Zorgbelang Zuid-Holland	www.zorgbelang-zuidholland.nl	(0900) 2438 181
CliëntondersteuningPLUS	www.cliëntondersteuningplus.nl	(085) 0712 863
Co Weet Raad	www.coweetraad.nl	(085) 273 7151

Scan de QR-code om de website van het zorgkantoor te bezoeken!



Disclaimer

De tekst in deze folder is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door beleidswijzigingen op landelijk en regionaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. Bij vragen over de actualiteit van de tekst kunt u contact opnemen met het zorgkantoor. Deze folder is bijgewerkt tot januari 2023.

Zorgkantoor Zorg en Zekerheid Postbus 400

2300 AK Leiden

Telefoon (071) 5 825 888