



# Langdurige zorg in een instelling

CZ zorgkantoor regelt uw langdurige zorg



Check [www.CIZ.nl](http://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 tijdens de zorgverlening.

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 goede 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

<b>1</b>	Over CZ zorgkantoor	4
<b>2</b>	Wonen in een zorginstelling	5
<b>3</b>	Een zorginstelling kiezen	5
<b>4</b>	Maak afspraken met uw zorgverlener	7
<b>5</b>	Wachtrij en wachtstatus	8
<b>6</b>	Partner meeverhuizen	9
<b>7</b>	Betaling van uw zorg	10
<b>8</b>	Uw rechten	11
<b>9</b>	Advies en contact	12
<b>10</b>	Klachten	13
<b>11</b>	Waar wilt u wonen?	14
	Wie kan u nog meer helpen?	14
	Uitleg afkortingen en begrippen	15

## 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](http://www.zn.nl/zorgkantoren) wat het zorgkantoor van uw regio is.

### CZ zorgkantoor

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-zorgkantoor.nl/hulpwijzer-wlz](http://www.cz-zorgkantoor.nl/hulpwijzer-wlz) en ontvang een persoonlijk stappenplan en tips.



■ Regio's CZ zorgkantoor

## 2 Wonen in een zorginstelling

Kunt of wilt u niet meer thuis wonen? En hebt u een indicatie voor langdurige zorg? 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 en of die zorg aansluit bij uw achtergrond of levensovertuiging;
- of u meubels en persoonlijke bezittingen kunt meenemen;
- of u huisdieren kunt meenemen.

Bel voor advies  
088 555 71 10



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 en u gebruik gaat maken van langdurige zorg, 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 of dagbesteding 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 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-zorgkantoor.nl/zorgatlas](http://www.cz-zorgkantoor.nl/zorgatlas). Bekijk hier details over bijvoorbeeld het zorgaanbod en faciliteiten of lees de ervaringen van anderen op [ZorgkaartNederland](http://ZorgkaartNederland).



## 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 organisaties Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). U leest er meer over op [www.cz-zorgkantoor.nl/clientondersteuning](http://www.cz-zorgkantoor.nl/clientondersteuning).

## 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?

Dit is afhankelijk van het aantal mensen op de wachtlijst en het aantal plekken dat vrijkomt bij de betreffende zorginstelling. Soms krijgt iemand die korter wacht voorrang als er heel dringend zorg nodig is. De zorginstelling ziet op de wachtlijst aan uw wachtstatus hoe dringend u zorg nodig hebt.

### Wachtstatus

Iedereen op de wachtlijst heeft een wachtstatus. Met die wachtstatus brengt uw zorginstelling in beeld hoe dringend uw zorgvraag is én uw specifieke wensen. Hebt u dringend zorg/opname nodig? Dan registreert de zorginstelling dat als 'urgent plaatsen' of 'actief plaatsen'. Kunt u nog wachten totdat de zorgverlener van uw keuze een plek voor u heeft? Dan legt de zorginstelling dit vast als 'wacht op voorkeur' of 'wacht uit voorzorg'.

Besprek met uw zorginstelling hoe dringend uw opname is. Ook als er veranderingen optreden.

### Vindt u dat u te lang moet wachten?

Dan kunt u ter overbrugging van de wachtperiode (tijdelijk):

1. Zorg bij u thuis krijgen die past bij uw situatie. Dagbesteding kan hier een onderdeel van zijn.
2. Tijdelijke zorg in een andere zorginstelling krijgen. 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. Meer informatie over wachtlijsten en wachtstatus leest u op [www.cz-zorgkantoor.nl/wachtlijst](http://www.cz-zorgkantoor.nl/wachtlijst). Wij letten er ook op dat u op tijd zorg ontvangt. Het kan daarom 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 geruistelling: 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](http://www.hetcak.nl) of  
bel het CAK gratis  
op 0800 0087

## 7 Betaling van uw zorg

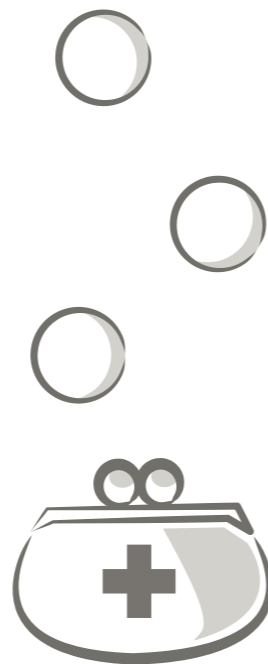
U hoeft uw Wlz-zorg niet zelf te betalen. Wel betaalt u een eigen bijdrage. Ook kan uw zorginstelling aanvullende diensten of producten aanbieden tegen betaling.

### 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 7.

### 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 de best passende 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](mailto:zorgkantorenzorgadvies@cz.nl).

U kunt ook advies krijgen van de cliëntondersteuners van organisaties Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). Lees hierover meer op pagina 7.

### 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 ons op.

## 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-zorgkantoor.nl/klacht](http://www.cz-zorgkantoor.nl/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 waarmee wij afspraken hebben gemaakt 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 organisaties Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO).

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-zorgkantoor.nl/zorgatlas](http://www.cz-zorgkantoor.nl/zorgatlas)

## Uitleg afkortingen en begrippen

### CAK

Centraal Administratie Kantoor. Legt de eigen bijdrage op. [www.hetcak.nl](http://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](http://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 augustus 2021.  
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-zorgkantoor.nl](http://www.cz-zorgkantoor.nl)