



Uw wegwijzer in de Wlz  
Het zorgkantoor helpt u op weg

**ZORG**  
**KANTOOR**  
Zorg en Zekerheid

# Inhoudsopgave

Algemeen .....	3
Wat is de Wet langdurige zorg? (Wlz) .....	3
Wie heeft er recht op Wlz-zorg? .....	3
Wie regelt de Wlz? .....	4
Wie betaalt de Wlz? .....	4
Wat kost Wlz-zorg u? .....	4
Hoe komt u in aanmerking voor Wlz-zorg? .....	5
Hulp bij het aanvragen van een indicatie .....	5
Hoe kunt u Wlz-zorg ontvangen? .....	6
Zorg in natura .....	6
Persoonsgebonden budget .....	7
U kiest voor Wlz-zorg thuis .....	8
Voorwaarden voor zorg zonder verblijf .....	8
Varianten van Wlz-zorg thuis .....	9
U kiest voor zorg met verblijf in een instelling .....	10
Wachlijsten .....	10
Partneropname .....	10
Deeltijd verblijf (dtv) .....	10
Kosten voor aanvullende producten en diensten .....	10
Het zorgplan .....	11
Wat kan de klantadviseur voor u betekenen? .....	11
Hoe kunt u de klantadviseurs bereiken? .....	11
U bent niet tevreden, waar kunt u terecht? .....	12
U heeft een bezwaar .....	12
U heeft een klacht .....	12
Heeft u advies of ondersteuning nodig? .....	13
Contactgegevens van het zorgkantoor .....	14

# Algemeen

## Wat is de Wet langdurige zorg? (Wlz)

Is het voor u niet langer mogelijk om met ondersteuning van de gemeente of met wijkverpleging zelfstandig te wonen? Dan kunt u een beroep doen op de Wet langdurige zorg (Wlz).

De Wlz is bedoeld voor mensen die altijd 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 er recht op Wlz-zorg?

Als u rechtmatig in Nederland woont en u heeft een Nederlandse zorgverzekering afgesloten, dan bent u meestal automatisch verzekerd voor de Wlz. Voor overige doelgroepen gelden andere regels. Om daadwerkelijk Wlz-zorg te mogen ontvangen, heeft u een indicatie van het CIZ nodig. Hieronder leest u daar meer over.

### **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 Centraal Administratie Kantoor (CAK). Met de rekenmodule op hun website ([www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)) kunt u berekenen wat uw eigen bijdrage per maand ongeveer zal zijn.

Meer informatie over het CAK en de rekenmodule, raadpleeg de website [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) en bereken uw eigen bijdrage of bel gratis met 0800 0087 (gratis). Het CAK is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur.





## Hoe komt u in aanmerking voor Wlz-zorg?

Voordat u Wlz-zorg kunt ontvangen, moet er worden vastgesteld of u die zorg ook écht nodig heeft. Dat doet het onafhankelijke indicatieorgaan CIZ voor u. CIZ staat voor Centrum Indicatiestelling Zorg. U kunt uw aanvraag bij het CIZ indienen door het (laten) invullen van het formulier 'Aanvraag langdurige zorg (Wlz)'. Dit formulier kunt u via de website van het CIZ downloaden ([www.ciz.nl](http://www.ciz.nl)) of telefonisch aanvragen via telefoonnummer 088 7 891 000.

Er is altijd persoonlijk contact tussen het CIZ en u. Dat contact vindt plaats in de vorm van een huisbezoek, tijdens een spreekuur of een telefoongesprek. Op de website van het CIZ kunt u lezen waar u uw indicatie- aanvraag kunt indienen.

### Hulp bij het aanvragen van een indicatie

Voor hulp bij het aanvragen van een Wlz-indicatie kunt u gratis terecht bij een cliëntondersteuner, zie hiervoor de website: [www.regelhulp.nl/cliëntondersteuning](http://www.regelhulp.nl/cliëntondersteuning). U kunt uiteraard ook uw huisarts of zorgaanbieder van voorkeur om hulp vragen. Als u bent opgenomen in een ziekenhuis en u heeft na uw ziekenhuisopname Wlz-zorg nodig, dan helpt de transferverpleegkundige in het ziekenhuis u met de aanvraag van de Wlz-indicatie.

### 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 indicatie af als dit nodig is.



## Hoe kunt u Wlz-zorg ontvangen?

Een indicatie voor Wlz-zorg geeft recht op Wlz-zorg thuis of Wlz-zorg met verblijf in een zorginstelling. U kunt uw zorg laten regelen en betalen door het zorgkantoor (zorg in natura), maar u kunt uw zorg thuis ook zelf inkopen met een persoonsgebonden budget. Ook is een combinatie van beide mogelijk. 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 persoonsgebonden budget.

### 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 zorg in natura 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 legt u samen met de zorgaanbieder vast in een zorgplan.

U kunt de volgende vormen van Wlz in ZIN ontvangen:

- een volledig pakket thuis (vpt);
- een modulair pakket thuis (mpt);
- verblijf in een instelling.

Al deze vormen van zorglevering worden verderop in deze folder toegelicht.



## 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 (zorg in natura). Hiervoor wordt door het zorgkantoor een budget aan u toegekend dat voor u wordt beheerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Met uw pgb zoekt u zelf een zorgaanbieder en maakt u zelf afspraken over de zorg. Bijvoorbeeld over de soort en hoeveelheid zorg, kwaliteit van de zorg, vervanging bij ziekte of vakantie en de prijs van de zorg. U regelt zelf de administratie, stelt een zorgplan op en ontvangt zelf de rekening voor de zorg. Deze rekening stuurt u naar de SVB die deze vervolgens voor u betaalt.

### Een pgb past bij u als:

- u zelf wilt bepalen wie, wanneer, waar en hoe de zorg verleend wordt;
- u goed met geld kunt omgaan;
- u goede (contractuele) afspraken kunt maken met uw zorgverleners;
- u er geen moeite mee heeft om uw zorgverlener als 'werknemer' of 'opdrachtnemer' te zien;
- u geen moeite heeft om een zorgvuldige administratie bij te houden.

Als u gebruik wilt maken van pgb wordt u uitgenodigd voor een digitaal en/of persoonlijk gesprek op het zorgkantoor. In dit gesprek komen de rechten en plichten van het pgb ter sprake, net als de reden van uw keuze voor een pgb. In dit gesprek moet u aangeven welke aanbieders van zorg in natura u heeft benaderd en waarom deze geen passende zorg kunnen bieden. Aan een pgb zijn diverse voorwaarden en plichten verbonden voor u. U moet voldoen aan de 10 vaardigheden om in aanmerking te komen voor een pgb. Wanneer dit niet het geval is, kan het zorgkantoor u geen pgb toekennen. Doet u dit niet, dan kan het zorgkantoor het toegekende pgb geheel of gedeeltelijk intrekken. Ook kan een toegekend pgb worden stopgezet. Het zorgkantoor kijkt graag samen met u hoe u aan deze 10 vaardigheden, voorwaarden en plichten kunt voldoen.

Meer informatie over het pgb vindt u op de website van ons zorgkantoor, [www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl](http://www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl).





## U kiest voor Wlz-zorg thuis

8

Heeft u een Wlz-indicatie en wilt u uw zorg thuis ontvangen? Dit is afhankelijk van uw zorgvraag mogelijk. Onder zorg thuis valt ook dagbesteding.

### Voorwaarden voor zorg zonder verblijf

U kunt alleen gebruik maken van zorg thuis als dit verantwoord en doelmatig is. Oftewel, de zorg moet aansluiten bij uw zorgvraag. Het zorgkantoor kan hierin adviseren. Hierin nemen wij ook het advies van uw zorgaanbieder(s) mee.

De beslissing van het zorgkantoor wordt vastgelegd in een beschikking. Ook wordt er uitgelegd wat de vervolgstappen en mogelijkheden zijn.

Meer informatie vindt u verderop in deze folder en op: [www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl](http://www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl).



## Varianten van Wlz-zorg thuis

Er zijn drie varianten Wlz-zorg thuis:

- volledig pakket thuis (vpt);
- modulair pakket thuis (mpt) eventueel met combinatie pgb;
- persoonsgebonden budget (pgb).

### volledig pakket thuis (vpt)

De zorg die u ook in een instelling zou krijgen, maar dan bij u thuis.

**Inbegrepen:**

verpleging  
verzorging  
begeleiding  
dagbesteding  
huishoudelijke verzorging  
en uw maaltijden.

### modulair pakket thuis (mpt)

Op maat samengesteld pakket aan zorg.

**Inbegrepen:**

verpleging  
verzorging  
begeleiding  
dagbesteding  
huishoudelijke verzorging.

**Niet inbegrepen**  
(budget) voor maaltijden.

### persoonsgebonden budget (pgb)

Naast zorg in natura kan er een pgb worden gekozen.

**Inbegrepen:**

verpleging  
verzorging  
begeleiding  
dagbesteding  
huishoudelijke verzorging.

**Niet inbegrepen**  
(budget) voor maaltijden.

## U kiest voor zorg met verblijf in een instelling

Met uw Wlz-indicatie kunt u verblijven in een Wlz-instelling. Bijvoorbeeld in een verpleeghuis of een instelling 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.

### Wachlijsten

Zorgaanbieders die Wlz-zorg met verblijf aanbieden hebben vaak een wachtlijst. Hierom is het belangrijk om op tijd een Wlz-indicatie aan te vragen. De Wlz kent verschillende mogelijkheden in geval van wachtlijsten bij uw voorkeursaanbieder, afhankelijk van uw gezondheidssituatie.

U kunt ervoor kiezen om te wachten met opname tot uw voorkeursaanbieder een plek voor u vrij heeft. Terwijl u wacht kunt u al wel zorg ontvangen, bijvoorbeeld thuiszorg en/of dagbesteding. Uw voorkeursaanbieder regelt deze zorg voor u. Als u niet kunt wachten tot uw voorkeursaanbieder plek heeft, dan kunt u (tijdelijk) worden opgenomen bij een andere zorgaanbieder. Deze plek kan dichtbij huis zijn, maar ook verder weg. Uw voorkeursaanbieder zoekt naar een passende opnameplek voor u, eventueel in samenwerking met het zorgkantoor. U behoudt altijd het recht om te wachten op een plek bij uw voorkeursaanbieder, dus ook als u tijdelijk elders bent opgenomen.

### Partneropname

Als u een partner heeft, is het soms mogelijk dat uw partner mee kan verhuizen naar de instelling. 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. Niet elke zorgaanbieder doet dit en zorgaanbieders zijn dit ook niet verplicht.

10

### Deeltijd verblijf (dtv)

Deeltijdverblijf (dtv) is een combinatie van thuis én in een instelling 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 instelling wonen. 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 etmalen in de instelling. Meer of minder dagen in de instelling is geen deeltijdverblijf. Lees meer informatie op de website van het zorgkantoor.

### Kosten voor aanvullende producten en diensten

Wanneer u verblijft in een instelling hoeft u niet extra te betalen voor bijvoorbeeld uw kamer of appartement, maaltijden, verzorging en ontspanning of een interne verhuizing. Naast deze standaard 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 Wlz-instelling vindt u in het Wlz-kompas op [www.zorginstituutnederland.nl](http://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, bijvoorbeeld als u meer of andere zorg krijgt.

## Hulp of ondersteuning nodig?

Heeft u een Wlz-indicatie, dan kunt u hulp krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliënt-ondersteuner helpt u of uw naaste met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Voor u zijn er geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

Woont u in de regio Amstelland en de Meerlanden of Zuid-Holland Noord, dan kunt u voor cliëntondersteuning ook terecht bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor heeft een deskundig team cliëntenondersteuners, genaamd: de klantadviseurs. Wij helpen u graag verder!

## Wat kan de klantadviseur voor u betekenen?

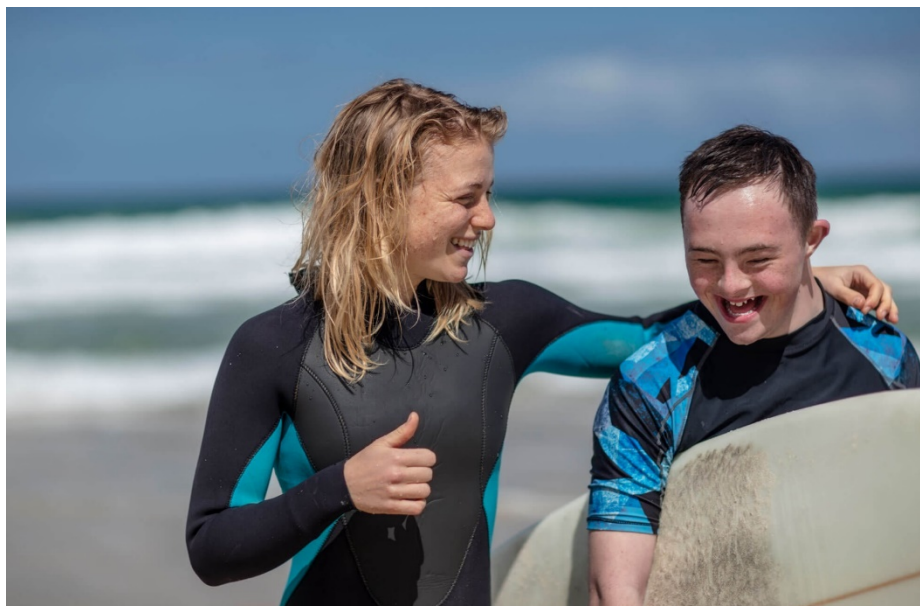
U kunt van ons informatie, advies en ondersteuning krijgen. Bijvoorbeeld:

- Informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
- 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. Wenst u een andere invulling van uw zorgvraag en/of komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit? Ook dan kan een klantadviseur u helpen.

11

## Hoe kunt u de klantadviseurs bereiken?

Voor meer informatie kunt u ook terecht op onze website [www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl](http://www.zorgkantoor-zorgzekerheid.nl). U kunt ons bereiken via telefoonnummer (071) 5 825 888 of via e-mail aan [klantadvies.wlz@zorgzekerheid.nl](mailto:klantadvies.wlz@zorgzekerheid.nl). Behalve bij het zorgkantoor kunt u ook bij onafhankelijke cliëntondersteuners terecht. Op bladzijde 14 van deze folder vindt u een overzicht van gecontracteerde onafhankelijke cliëntondersteuners in onze regio.





## 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 het zorgkantoor 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

#### U bent 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. Wij 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 in gekochte zorg.

12

#### U bent 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. Dit is een onafhankelijke commissie, die de opdracht heeft uw klacht objectief te bekijken en af te handelen. Een en ander natuurlijk in overleg met u en met de betrokken medewerker. Kan uw klacht - om wat voor reden dan ook - niet door ons worden behandeld, dan verwijzen wij u door naar de juiste instantie.

## Heeft u advies of ondersteuning nodig?

Als u ondersteuning nodig heeft bij het bespreken of indienen van uw bezwaar of klacht, dan kunt u de hulp inschakelen van een cliëntondersteuner. De mogelijkheden vindt u in deze folder. Als het indienen van een schriftelijke klacht bij uw zorgaanbieder niet heeft geholpen, dan kunt u de klacht vervolgens indienen bij onze Klachtencommissie Wlz. Wij 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.

### Klachtencommissie Wlz

Telefoon	(071) 5 825 825
Email	<a href="mailto:klachtenwlz@zorgenzekerheid.nl">klachtenwlz@zorgenzekerheid.nl</a>
Postadres	afd. Juridische Zaken Antwoordnummer 10220, 2300 VB Leiden



## Contactgegevens van het zorgkantoor

Deze folder geeft beknopte informatie over de Wet langdurige zorg. Op onze website vindt u over elk onderwerp uit deze folder meer uitgebreide en altijd actuele informatie. Als u vragen heeft over één van de onderwerpen uit deze folder 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.

### Afdeling Klantadvies Wlz

Telefoon	(071) 5 825 888, (ma t/m vr 09.00-17.00 uur)
Email	klantadvies.wlz@zorgenzekerheid.nl
Website	www.zorgkantoor-zorgenzekerheid.nl
Postadres	Postbus 400, 2300 AK Leiden
Bezoekadres	Haagse Schouwweg 12, 2332 KG Leiden

### Overige contactgegevens

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

14

### Onafhankelijke cliëntondersteuning - Amstelland en de Meerlanden

MEE Amstel en Zaan	www.meeaz.nl	(0900) 9998 888
Cliëntenbelang Amsterdam	www.clientenbelangamsterdam.nl	(0900) 2438 181
Cliëntondersteuningplus	www.clientondersteuningplus.nl	(085) 0712 863
Co Weet Raad	www.coweetraad.nl	(085) 0162 425

### Onafhankelijke cliëntondersteuning - 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.clientondersteuningplus.nl	(085) 0712 863





### **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 december 2021.

Zorgkantoor Zorg en Zekerheid Postbus 400

2300 AK Leiden

Telefoon (071) 5 825 888