



augustus 2016

## Heeft u recht op langdurige zorg? Het zorgkantoor kan u helpen

Als u langdurig zorg nodig heeft, hebt u te maken met het zorgkantoor. Dat kan u helpen de zorg die u nodig heeft te organiseren. In de Wet langdurige zorg staat waar het zorgkantoor u bij kan en moet helpen.

Langdurige zorg is bestemd voor mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap en voor mensen met langdurige psychische of psychogeriatrische problemen. U heeft blijvend zorg nodig, of er moet 24 uur zorg dicht in de buurt voor u beschikbaar zijn.

### Handige websites

Om in aanmerking te komen voor deze zorg is een **indicatiebesluit** nodig van het CIZ. Met zo'n indicatie heeft u recht op langdurige zorg. Via de link vindt u meer informatie over het [CIZ](#).

Iedereen die recht heeft op langdurige zorg moet een **eigen bijdrage** betalen. Hoe hoog die is, is afhankelijk van uw inkomen. Het CAK stelt uw eigen bijdrage vast. Voor meer informatie kijk op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

Een handige **wegwijzer** voor de hulp die u kunt krijgen is [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl).

### In het kort

Het zorgkantoor zorgt ervoor dat u als cliënt en de mensen om u heen (uw netwerk) weten op welke zorg u recht heeft, en hoe u die kunt krijgen. De informatie moet begrijpelijk, juist en makkelijk vindbaar zijn.

**De NZa** houdt toezicht op de zorgkantoren. Wij controleren of zij de zorgplicht die ze voor u hebben goed nakomen.

### Welke zorg?

Langdurige zorg kunt u op verschillende manieren krijgen.

In een instelling, bijvoorbeeld een verzorgingshuis of een verpleeghuis.

U kunt ook langdurige zorg thuis krijgen.

- In sommige gevallen kunt u **alle** zorg die u in een instelling zou krijgen, thuis krijgen. Dat heet het Volledig pakket thuis.
- U kunt ook een **deel** van de zorg thuis krijgen, bijvoorbeeld de hulp van een verpleegkundige. Dat heet het Modulair pakket thuis.
- U kunt via een persoons gebonden budget (pgb) zelf (een deel van de) zorg inkopen.

### Verantwoorde zorg

Het zorgkantoor kan aangeven welke zorg voor u geschikt en verantwoord is.

Ook kan het zorgkantoor u vertellen welke zorgverleners u deze zorg binnen een redelijke termijn kunnen bieden.

Verderop leest u wat u kunt doen als er een wachtlijst is voor de zorg.

### Hulp bij kiezen

Het zorgkantoor kan u helpen om een keus te maken tussen de verschillende vormen van zorg en zorgverleners. Dat heet cliëntondersteuning.

Ook kunt u via het zorgkantoor **onafhankelijke** cliëntondersteuning krijgen. Dat betekent dat het zorgkantoor u naar een organisatie doorverwijst die geen banden heeft met zorgverleners of het zorgkantoor, die u helpt om de juiste zorg te kiezen.

## **Bemiddelen**

Vaak heeft u zelf al een instelling of een zorgverlener op het oog door wie u geholpen wilt worden.

Als u niet terecht kunt bij de instelling of de zorgverlener waar u graag heen wilt, kunt u met hulp van het zorgkantoor een andere geschikte zorgverlener zoeken (bemiddelen).

Ook als u al langdurige zorg krijgt, maar u bent daar niet tevreden over, kunt u bij het zorgkantoor terecht voor bemiddeling.

## **Hulp bij wachtlijsten**

Als u recht heeft op zorg in een instelling, helpt het zorgkantoor u zodat u zo snel mogelijk (tijdig) terecht kunt.

Het zorgkantoor maakt afspraken met zorgverleners zodat de wachtlijsten niet te lang zijn.

Zorgverleners en zorgkantoren hebben afgesproken hoe lang de wachttijden maximaal mogen zijn. Dat verschilt per vorm van zorg.

## **Passende zorg bij wachttijd**

Als u niet direct bij een instelling terecht kunt, zorgt het zorgkantoor voor passende zorg thuis, zodat u de wachttijd verantwoord kunt overbruggen.

Het kan ook dat u een plek is aangeboden in een instelling, waar u niet heen wilt.

Ook als u liever op de wachtlijst blijft staan voor de instelling waar u wel heen wilt, regelt het zorgkantoor passende zorg thuis zolang dit verantwoord en doelmatig is.

## **Hulp bij persoonlijk zorgplan**

Als u dat wilt kan het zorgkantoor u helpen om een persoonlijk zorgplan op te stellen.

Op die manier kunt u in kaart brengen welke zorg voor u geschikt is

Een persoonlijk plan is zinvol als u in een instelling verblijft. Het is ook handig als u thuis langdurige zorg krijgt of als u via een pgb zelf uw zorg regelt. Het zorgkantoor kan, als u dat wenst, iemand aanwijzen die u helpt bij het maken van een zorgplan.

## **Bewuste keuze gesprek over pgb**

Uw zorgkantoor kan u helpen als u langdurige zorg, of een deel daarvan, wilt inkopen via een pgb.

Als u zelf zorg wilt inkopen via een pgb, zal het zorgkantoor altijd met u daarover een persoonlijk gesprek aangaan. Dat is het bewuste keuze gesprek.

Daarin gaat de medewerker van het zorgkantoor na, of u in staat bent zorg in te kopen via een pgb. Dat betekent namelijk ook dat u moet kunnen beslissen welke zorg voor u geschikt is. En u moet zelf uw administratie over de zorg bijhouden.

Als het pgb wordt toegekend, zorgt het zorgkantoor dat uw gegevens tijdig bij de Sociale Verzekeringsbank bekend zijn. Die zorgt dat de zorgverleners van uw pgb worden betaald, als u daar akkoord voor geeft.

## **Continuïteit van zorg**

Als u niet zelf uw zorg inkoop via een pgb, is het zorgkantoor ervoor verantwoordelijk dat de zorg aan u gegarandeerd is. De zorg moet ook doorgaan als de instelling waar u verblijft of uw zorgverlener geen zorg meer kan leveren. Bijvoorbeeld omdat hij in financiële problemen raakt.

Het zorgkantoor moet dan tijdig regelen dat u uw zorg van een andere geschikte zorgverlener krijgt.

## **Bijbetalingen**

Als u in een instelling verblijft zorgt het zorgkantoor ervoor dat aan u geen bijbetalingen gevraagd worden voor zorg waar u op basis van uw indicatie recht op heeft.

Zo mogen instellingen geen extra vergoeding vragen voor de was van lakens of het stofferen van de kamer in een verpleeg- of verzorgingshuis. Als u wel moet bijbetalen kunt u dat melden aan het zorgkantoor.

## **Klachten**

Het kan natuurlijk dat u niet tevreden bent over de inzet van het zorgkantoor. Op de website van het zorgkantoor staat hoe u een klacht kunt indienen.

Daarnaast kunt u een melding doen bij ons [Meldpunt](#). Uw melding is waardevol en helpt ons bij het toezicht houden op de zorg.

## **Welk zorgkantoor?**

Welk zorgkantoor verantwoordelijk is voor de langdurige zorg in uw gemeente is te vinden op de website van [Zorgverzekeraars Nederland](#).

**NZa**  
Postbus 3017  
3502 GA Utrecht

**T (088) 770 8 770**  
**E [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl)**  
**I [www.nza.nl](http://www.nza.nl)**