



*Uw zorg?
Onze zorg!*

Van Wlz-indicatie tot zorg die bij u past







Midden IJssel

Uw gids in zorgverlening

2018

Inhoudsopgave

	Woord vooraf	5
Hoofdstuk	Wlz en het Zorgkantoor Midden IJssel	
	1.1 De Wlz	6
	1.2 Zorgkantoren	7
	1.3 Zorgkantoor Midden IJssel	7
Hoofdstuk	Zorg	
	2.1 Zorg in een instelling	8
	2.2 Zorg thuis	9
	2.2.1 Volledig Pakket Thuis (VPT)	
	2.2.2 Modulair Pakket Thuis (MPT)	
	2.2.3 Persoonsgebonden budget	
	2.3 Zorgprofielen	11
	2.4 Wel of geen recht op Wlz-zorg	11
	2.5 Wlz-zorg aanvragen	12
	2.6 Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)	12
	2.7 Het indicatiebesluit	14
	2.8 Leveranciers van Wlz-zorg	14
Hoofdstuk	Financiering	
	3.1 Zorg in natura of een Persoonsgebonden budget	15
	3.1.1 Zorg in natura	
	3.1.2 Persoonsgebonden budget	
	3.2 Eigen bijdrage	18
	3.3 Andere kosten	19
Hoofdstuk	Klachten	
	4.1 Klacht over een zorgaanbieder	20
	4.1.1 Dien zelf een klacht in	
	4.1.2 Meld uw klacht bij het zorgkantoor	
	4.2 Klacht over het Zorgkantoor Midden IJssel	22
	Tot slot	23
	Adressen gecontracteerde zorgaanbieders	24
	Overige contactgegevens	28

Woord vooraf

Het Zorgkantoor Midden IJssel is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) voor circa 177.000 inwoners van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en Voorst.

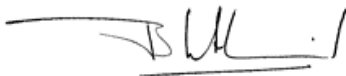
Voor deze regio proberen wij al onze cliënten zo goed mogelijk te informeren over de mogelijkheden en de spelregels die de Wlz-wetgeving met zich meebrengt.

Wij willen onze cliënten de beste toegang bieden tot Wlz-gefinancierde zorg. Daarbij vinden wij het belangrijk dat de zorg tijdig geleverd wordt, in voldoende mate aanwezig en van goede kwaliteit is. Uiteraard zoeken wij naar de zorg die het best past bij uw persoonlijke situatie.

Ik hoop dat wij u met deze folder een praktische gids bieden voor de periode van indicatiebesluit tot en met de daadwerkelijke zorglevering.

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze folder? Stel ze gerust aan ons. Wij helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet
Zorgkantoor Midden IJssel



Wim Ankersmit
Manager Zorgkantoor



1

Wlz en het Zorgkantoor Midden IJssel

1.1 De Wlz

De Wet langdurige zorg is er voor mensen die een blijvende behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid. Het gaat bijvoorbeeld om mensen met dementie of mensen met een ernstige verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een ernstige psychische aandoening. Er zijn mogelijkheden om deze zorg thuis te ontvangen, maar mensen die de zorg niet thuis kunnen of willen krijgen kunnen naar een zorginstelling.

Indien u geen Wlz-indicatie heeft, zijn verpleging en verzorging thuis onderdeel van het basispakket van de zorgverzekering. Voorbeelden van verpleging en verzorging thuis zijn het toedienen van medicijnen en hulp bij het douchen. Dit is geregeld in de Zorgverzekeringswet. Ondersteuning thuis is nu een taak van de gemeente. Voorbeelden van ondersteuning thuis zijn begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen. Dit is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Gemeenten zijn ook verantwoordelijk voor alle jeugdhulp die is geregeld in de Jeugdwet.

1.2 Zorgkantoren

De Wlz is een verplichte verzekering voor iedereen die in Nederland woont en werkt. Het zorgkantoor voert de Wlz uit. Er zijn 31 zorgkantoren verspreid over heel Nederland, waarbij elk zorgkantoor verantwoordelijk is voor de uitvoering in een specifieke regio. Het Zorgkantoor Midden IJssel voert de Wlz uit voor alle inwoners in de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe, Raalte en Voorst, ongeacht bij welke zorgverzekeraar men verzekerd is.

1.3 Zorgkantoor Midden IJssel

Het Zorgkantoor Midden IJssel werkt samen met zorgverleners uit de regio aan vraag gestuurde zorg. De behoeften van onze cliënten staan daarbij centraal.

De belangrijkste taken van het Zorgkantoor Midden IJssel zijn:

- zorgtoewijzing, wachtlijstbeheer en wachtlijstbemiddeling;
- informatie geven over de Wlz aan cliënten;
- meepraten over en ontwikkelen van regionaal zorgbeleid;
- het contracteren van zorginstellingen en het toetsen van de kwaliteit en de doelmatigheid van de zorg;
- het uitvoeren van het persoonsgebonden budget.



2 | Zorg

Om langdurige intensieve zorg vanuit de Wlz te krijgen, heeft u een indicatie nodig. Hiervoor kunt u terecht bij het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Het CIZ bekijkt of u langdurige intensieve zorg nodig heeft. Als u een indicatie krijgt voor zorg uit de Wlz, dan kunt u in veel gevallen zelf kiezen waar u die zorg wilt krijgen: in een zorginstelling (zoals een verpleeghuis), of bij u thuis.

2.1 Zorg in een instelling

Heeft u een Wlz-indicatie van het CIZ gekregen en kunt of wilt u niet meer zelfstandig wonen? Dan kan zorg in een instelling voor u een oplossing zijn. U krijgt daar de zorg, dagbesteding en begeleiding die nodig is in een veilige woonomgeving waar de zorg altijd aanwezig is.

Behandeling in de Wlz

Heeft u de Wlz-indicatie 'Verblijf met behandeling' en verblijft u in een instelling die ook uw behandeling levert? Dan heeft u vanuit de Wlz recht op vergoeding van huisartsenzorg, geneesmiddelenzorg, hulpmiddelenzorg en mondzorg. U krijgt deze zorg niet meer vergoed uit de Basisverzekering. Dit geldt vanaf de dag dat u in een instelling verblijft. De instelling waar u verblijft regelt deze zorg voor u.

Aanvullende verzekering

Voor sommige onderdelen van uw behandeling is vergoeding opgenomen in Aanvullende verzekeringen. Of het afsluiten van een Aanvullende verzekering zinvol is, is ter eigen afweging. Uw Wlz-instelling kan u daarbij helpen door informatie te geven over de zorg die zij u biedt of kan bieden. Ook kan uw Wlz-instelling u informeren over de zorg die u kunt verwachten.

Voorbeeld: Soms is fysiotherapie integraal onderdeel van de behandeling die door uw Wlz-verblijfsinstelling wordt geleverd en heeft u recht op vergoeding vanuit de Wlz.

Indien u kiest voor levering van zorg in de vorm van een volledig pakket thuis (VPT), modulair pakket thuis (MPT), persoonsgebonden budget of een combinatie van MPT en Persoonsgebonden budget is er per definitie geen sprake van verblijf en behandeling door dezelfde instelling. U heeft vanuit de Wlz dan geen aanspraak op vergoeding van extra zorg.

2.2 Zorg thuis

Heeft u een Wlz-indicatie en wilt u die zorg thuis ontvangen? Dan kunt u kiezen uit een aantal mogelijke leveringsvormen:

- Volledig Pakket Thuis (VPT)
- Modulair Pakket Thuis (MPT)
- Persoonsgebonden budget

Bij de eerste twee vormen gaat het meestal om zorg in natura. U kiest een zorgaanbieder en het zorgkantoor regelt dat de zorg geleverd wordt. Bij het Persoonsgebonden budget regelt u uw zorg zelf met een budget.

Voor zorg thuis gelden twee belangrijke voorwaarden:

- 1 De zorg thuis moet verantwoord zijn.
- 2 De kosten mogen niet hoger zijn dan bij opname in een instelling.

Het zorgkantoor toetst of aan deze twee voorwaarden wordt voldaan.

2.2.1 Volledig Pakket Thuis (VPT)

Met het Volledig Pakket Thuis (VPT) krijgt u thuis dezelfde zorg als in een zorginstelling. Het VPT bevat bijna alle zorg die u ook in een instelling zou krijgen, maar dan thuis. Dat houdt in:

- verpleging;
- persoonlijke verzorging;
- begeleiding;
- Wlz-behandeling;
- vervoer naar de dagbesteding of dagbehandeling;
- maaltijden (eten en drinken);
- schoonmaken van de woning.

Bij het VPT wordt alle zorg geleverd door één zorgaanbieder. U maakt met uw zorgverlener afspraken over de invulling van de zorg.

2.2.2 Modulair Pakket Thuis (MPT)

Wilt u alleen bepaalde onderdelen (modules) van de zorg in natura thuis ontvangen? Dan kunt u kiezen voor een Modulair Pakket Thuis (MPT). Bij het MPT kunt u namelijk aangeven welke zorg u thuis wilt ontvangen en welke zorg niet. Het MPT kan de volgende zorg of delen ervan bevatten:

- verpleging;
- persoonlijke verzorging;
- begeleiding;
- Wlz-behandeling;
- vervoer naar de dagbesteding of dagbehandeling;
- schoonmaken van de woning.

Bij het MPT kan de zorg geleverd worden door meerdere zorgaanbieders. Het is ook mogelijk om een MPT te combineren met een Persoonsgebonden budget.

Logeeropvang

Heeft u gekozen voor zorg thuis met een VPT of een MPT? Dan is het mogelijk dat u af en toe voor korte tijd in een zorginstelling verblijft. Bijvoorbeeld omdat uw mantelzorgers op vakantie gaan of omdat er voor uw gezondheid tijdelijk extra zorg of toezicht nodig is. We noemen dit logeeropvang.

2.2.3 Persoonsgebonden budget

Met een Persoonsgebonden budget voor Wlz-zorg krijgt u een vooraf vastgesteld bedrag (een budget) waarmee u zelf de zorg regelt die u nodig heeft. Dat kan bijvoorbeeld bij een thuiszorgorganisatie, maar ook bij een familielid of kennis. Om voor een Persoonsgebonden budget in aanmerking te komen, moet er aan bepaalde voorwaarden worden voldaan.

Combinatie Persoonsgebonden budget en MPT

Het is ook mogelijk om het Persoonsgebonden budget te combineren met een Modulair Pakket Thuis (MPT).

2.3 Zorgprofielen

Indicaties met de zorgfunctie 'verblijf' worden door het CIZ omschreven in zorgprofielen. Wie in een Wlz-instelling woont, krijgt precies de zorg die het best past bij de zwaarte van de ziekte of aandoening. Niet iedereen met een Wlz-indicatie heeft dezelfde soort en hoeveelheid zorg nodig. Daarom zijn er verschillende zorgprofielen, voorheen ook zorgzwaartepakketten (ZZP's) genoemd. Een zorgprofiel geeft aan wat voor zorg iemand nodig heeft. U overlegt met de zorgaanbieder over de inzet van de zorg. U maakt hierover samen afspraken die uw zorgaanbieder vastlegt in een zorgplan of ondersteuningsplan. U kunt hiervoor zelf uw voorkeuren aangeven via een persoonlijk plan. De zorgprofielen zijn omschreven in bijlage A bij artikel 2.1 van de Regeling langdurige zorg, te vinden op de website www.wetten.overheid.nl en de website www.ciz.nl.

2.4 Wel of geen recht op Wlz zorg

Het CIZ bekijkt of u langdurige intensieve zorg nodig hebt. Dit hangt namelijk af van uw situatie. Het CIZ kijkt daarvoor naar uw gezondheid en uw thuissituatie en onderzoekt daarbij:

- of u deze zorg echt nodig hebt;
- welk soort zorg u nodig hebt;
- hoeveel zorg u nodig hebt;
- uw keuze tussen zorg in natura of persoonsgebonden budget.

Om vast te stellen of u recht heeft op Wlz-zorg, kijkt het CIZ in hoeverre sprake is van een behoefte aan permanent toezicht of 24 uur zorg per dag in de nabijheid en in hoeverre behoefte is aan gebruikelijke zorg, respijtzorg en mantelzorg. Wat kunt u zelf nog doen? En wat kunnen eventuele huisgenoten doen? Als uw huisgenoten u kunnen helpen, is professionele Wlz-zorg wellicht niet of in mindere mate nodig.

2.5 Wlz-zorg aanvragen

Wanneer u Wlz-zorg wilt ontvangen, dan kunt u een aanvraag doen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). U kunt op verschillende manieren Wlz-zorg aanvragen:

- via het aanvraagformulier Wlz-zorg van het CIZ. Dit formulier kunt u downloaden via de website van het CIZ (www.ciz.nl) of aanvragen bij het CIZ in uw buurt.
- online, via de website www.regelhulp.nl.

Sommige mensen kunnen extra ondersteuning gebruiken bij het aanvragen van een indicatie, bijvoorbeeld als er sprake is van ouderen zonder mantelzorg, mensen met lichamelijke, geestelijke of zintuiglijke beperkingen, mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen. Verschillende instanties bieden deze kwetsbare groepen informatie en ondersteuning:

- Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte (v.h. de CG-raad), www.iederin.nl
- MEE, www.mee.nl
- Centrum voor Jeugd en Gezin, www.cjgdeventer.nl
- Per Saldo, www.Persoonsgebonden budget.nl
- Zorgbelang, www.adviespuntzorgbelang.nl
- Fonds Slachtofferhulp, www.fondsslachtofferhulp.nl
- Algemeen Maatschappelijk Werk
- De gemeente van uw woonplaats

Ook uw zorgaanbieder, cliëntondersteuner, huisarts of transferverpleegkundige (bv. van een ziekenhuis naar een verpleeghuis) kan de aanvraag voor u indienen.

2.6 Cliëntondersteuning Wet langdurige zorg (Wlz)

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz-indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg.

Wat is cliëntondersteuning?

De cliëntondersteuners denken met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past goed kunt organiseren. De cliëntondersteuning is vooral gericht op de versterking van uw positie, zodat u weloverwogen keuzes kunt maken over uw zorg. Een cliëntondersteuner staat naast u, denkt mee (los van alle partijen) en betreft waar mogelijk uw sociale netwerk (bijvoorbeeld familie, mantelzorgers en vrijwilligers) bij het zoeken naar oplossingen. De cliëntondersteuner kent het zorgaanbod in uw buurt.

Wat kan de cliëntondersteuner voor u betekenen?

U kunt informatie, advies en ondersteuning krijgen. Denk aan:

- informatie en advies over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
- de keuze voor de gewenste 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 (verblijf in een zorginstelling, een volledig of modulair pakket thuis of persoonsgebonden budget).
- 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.

Gratis en in uw belang

Cliëntondersteuning is er speciaal voor u. Voor u zijn er geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

Waar kunt u terecht?

Voor cliëntondersteuning kunt u terecht bij uw zorgkantoor of de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE en Adviespunt Zorgbelang. U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie.

Zorgkantoor

Voor meer informatie over cliëntondersteuning door zorgkantoor Midden IJssel kunt u contact opnemen via cliëntondersteuning@eno.nl of bel (0570) 68 74 41. Wij zijn bereikbaar van 08.00 - 17.00 uur. Voor dit informatienummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten.

MEE

Voor meer informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning door MEE zie www.mee.nl of bel 0900 - 999 88 88. Voor dit informatienummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten.

Adviespunt Zorgbelang

Voor meer informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning door Adviespunt Zorgbelang, zie www.adviespuntzorgbelang.nl of bel 0900 - 243 81 81. Voor dit informatienummer betaalt u alleen uw gebruikelijke belkosten.

2.7 Het indicatiebesluit

Als u recht heeft op Wlz-zorg, ontvangen u en het zorgkantoor een indicatiebesluit van het CIZ, de Wlz-indicatie. In het indicatiebesluit van het CIZ staat of u aanspraak kunt maken op Wlz-zorg en zo ja, op welke zorg en voor hoe lang. Het indicatiebesluit wordt naar het zorgkantoor in uw regio gestuurd. Het zorgkantoor regelt de financiering van uw zorg.

Heeft u een zorgaanbieder gekozen, dan neemt deze contact met u op om de zorg te bespreken. De zorgaanbieder geeft aan wat de mogelijkheden zijn in uw thuissituatie. U maakt afspraken over welke zorg u ontvangt, op welk tijdstip en wie u die zorg geeft. Die afspraken worden vastgelegd in een zorgplan. Het zorgkantoor beoordeelt of de keuze voor zorg het beste voor u is en houdt hierbij zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Heeft u nog geen keuze gemaakt? Dan kunt u altijd met uw vragen bij de afdeling zorgtoewijzing van het Zorgkantoor Midden IJssel terecht. Deze afdeling is telefonisch te bereiken via tel. (0570) 687441. U kunt ook e-mailen naar wachtlijst@eno.nl. Wij helpen u graag verder.

2.8 Leveranciers van Wlz-zorg

Wlz-zorg wordt geleverd door instellingen die in het bezit zijn van een toelating, een soort vergunning, voor Wlz-zorg. Het gaat onder andere om de volgende instellingen:

- Wlz-instelling zonder behandeling;
- Wlz-instelling met behandeling;
- thuiszorgorganisaties;
- instellingen voor gehandicapten;
- behandelinstellingen voor geestelijke gezondheidszorg.

Een overzicht van door ons gecontracteerde zorginstellingen vindt u achterin deze folder. Ook vindt u een instelling via de 'Zorgatlas' op onze website, www.zorgkantoor middenijssel.nl.

Bij sommige indicaties kunt u kiezen voor een Persoonsgebonden budget. Met dit budget kunt u zelf afspraken maken wie onder welke voorwaarden de geïndiceerde zorg gaat leveren. U leest meer over het Persoonsgebonden budget in hoofdstuk 3.



3 | Financiering

3.1 Zorg in natura of een Persoonsgebonden budget

Als u recht heeft op Wlz-zorg, ontvangt u een indicatiebesluit van het CIZ, de Wlz-indicatie. U weet dan op welke zorg u recht heeft. U kunt zelf kiezen op welke manier u die zorg krijgt. Er is keuze uit zorg in natura en een Persoonsgebonden budget. Als u een keuze heeft gemaakt, is het mogelijk om uw keuze later te wijzigen. Als u bijvoorbeeld voor zorg in natura heeft gekozen, kunt u alsnog een verzoek doen dit om te laten zetten naar een Persoonsgebonden budget. En indien u toch zorg in natura wilt ontvangen in plaats van Persoonsgebonden budget kunt u ook contact opnemen met het zorgkantoor. Hieronder ziet u de verschillen tussen zorg in natura en Persoonsgebonden budget op een rij.

Zorg via een zorginstelling (zorg in natura)

- U kunt een keuze maken uit verschillende zorgaanbieders die een contract hebben met uw zorgkantoor;
- U overlegt met de zorgaanbieder over de inzet van de zorg die worden vastgelegd in een zorgplan of ondersteuningsplan. U kunt hiervoor ook zelf uw voorkeuren aangeven via een persoonlijk plan;
- Het zorgkantoor betaalt de zorgaanbieder voor uw zorg;
- U hoeft geen administratie bij te houden.

Persoonsgebonden budget

- U houdt zelf uw administratie bij;
- U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juiste besteding van uw budget;
- U bepaalt zelf door wie, waar, wanneer en hoe de zorg wordt verleend;
- U werft zelf personeel en maakt afspraken over salaris/vergoeding;
- U maakt zelf afspraken over de kwaliteit van uw zorg;
- U zorgt zelf voor vervanging van uw zorgverlener bij ziekte en vakantie;
- U lost zelf conflicten met uw zorgverleners op.

Meer informatie over Zorg in natura en Persoonsgebonden budget leest u verder in deze brochure.

3.1.1 Zorg in natura

Als u kiest voor zorg in natura, dan gaat het Zorgkantoor Midden IJssel regelen dat u de juiste zorg krijgt. Wij regelen dat u zorg krijgt van bijvoorbeeld een thuiszorgorganisatie, een verzorgingstehuis, verpleeghuis of een instelling voor begeleid wonen. Ook regelt het zorgkantoor de betaling van deze zorg. Wij betalen de kosten van deze zorg rechtstreeks aan de zorgverlener. Een eventuele eigen bijdrage blijft wel voor uw rekening (zie hoofdstuk 3.2).

Als u nog geen keuze heeft gemaakt voor een zorgaanbieder dan helpen wij u daar graag bij. U kunt hiervoor bellen met de afdeling 'Zorgtoewijzing' van het zorgkantoor, via (0570) 68 74 41.

3.1.2 Persoonsgebonden budget

Het kan voorkomen dat zorg in natura niet de zorg kan bieden waar u behoefte aan hebt. Wanneer u het prettig vindt zelf afspraken te maken met zorgverleners, dan is een Persoonsgebonden budget misschien iets voor u. Met een Persoonsgebonden budget krijgt u een budget toegewezen, waarmee u zelf zorg inkoop. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van uw indicatie. U kunt zelf de dagen en tijden afspreken waarop uw zorgverlener komt. Veel mensen met een Persoonsgebonden budget waar- deren het bovendien dat ze met een vaste zorgverlener werken, die ze zelf gekozen

hebben. U bent, wanneer u kiest voor een Persoonsgebonden budget, zelf verantwoordelijk voor het voeren van de administratie. U moet zelf zorgen voor het sluiten van een zorgovereenkomst en zorgbeschrijving met uw zorgverlener. Daarnaast moet u bij controle kunnen aantonen dat u gebruik hebt gemaakt van de aangeboden zorg.

Met ingang van 2015 is het wettelijk vastgesteld dat er sprake moet zijn van ondersteuning en/of overname van het Persoonsgebonden budget als u geïndiceerd bent voor een Zorgprofiel (ZP) VV 4 – 7 of VG 4 – 8. Dit wordt gewaarborgde hulp genoemd. Het zorgkantoor registreert wie u ondersteunt en/ of wie het overneemt. U kunt uw gewaarborgde hulp doorgeven aan het zorgkantoor via het Invulformulier gewaarborgde hulp. Degene die de gewaarborgde hulp biedt, moet aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Wat is gewaarborgde hulp?

Gewaarborgde hulp is hulp van iemand die de budgethouder inschakelt en van wie voldoende aannemelijk is gemaakt dat hij, net als u, de Persoonsgebonden budget-verplichtingen kan naleven. Bij voorkeur biedt uw (eventuele) bewindvoerder, mentor of curator de gewaarborgde hulp.

Ook wordt met ingang van 2015 uw budget beheerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB). U krijgt uw budget dus niet zelf: (trekkingsrecht). U moet zelf zorgen voor het indienen van declaraties en/of facturen bij de SVB. De SVB betaalt op basis hiervan de zorgverlener. De SVB betaalt alleen uw declaraties als u een zorgovereenkomst heeft met de zorgverlener en een goedgekeurde zorgbeschrijving. In de zorgbeschrijving staat welke zorg uw zorgverlener gaat leveren. De SVB controleert de zorgovereenkomst arbeidsrechtelijk en het Zorgkantoor controleert uw zorgbeschrijving. Alleen bij een goedgekeurde overeenkomst en zorgbeschrijving kan de SVB uw declaraties en/of facturen betalen.

Voor meer informatie over trekkingsrecht verwijzen wij u graag door naar onze website: www.zorgkantoor middenijssel.nl onder het kopje persoonsgebonden budget trekkingsrecht.

Als u kiest voor Persoonsgebonden budget dan zal het zorgkantoor u uitnodigen voor een gesprek. Tijdens dit gesprek zal het zorgkantoor u informeren over de rechten en plichten van het Persoonsgebonden budget. Het Zorgkantoor beoordeelt of u in aanmerking komt voor een Persoonsgebonden budget of dat een andere financiering toch beter past. Er zijn namelijk voorwaarden waar u aan moet voldoen. De rechten en plichten behorende bij het Persoonsgebonden budget zijn vastgelegd en terug te vinden op de website van het Zorgkantoor.

Huisbezoek

Als u een Persoonsgebonden budget toegekend heeft gekregen is het zorgkantoor met ingang van 2015 verplicht om één maal per drie jaar een huisbezoek af te leggen.

Het huisbezoek bestaat uit een administratief vooronderzoek en een huisbezoek. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website; www.zorgkantoomiddenijssel.nl. Wilt u meer weten over de rol van de SVB en wat de SVB nog meer voor u kan betekenen dan verwijzen wij u graag naar de website van de SVB: www.svb.nl. Daarnaast kunt u ook informatie vinden bij de Persoonsgebonden budget belangenvereniging Per Saldo; www.pgb.nl.

Let op: niet voor alle zorg kunt u een persoonsgebonden budget aanvragen!

Voor behandeling en langdurig verblijf kunt u geen Persoonsgebonden budget krijgen. Die zorg krijgt u altijd in natura. Ook als u in een instelling verblijft, komt u niet in aanmerking voor een Persoonsgebonden budget, omdat u van de instelling de zorg krijgt die u nodig heeft. Kijk voor meer informatie over het Persoonsgebonden budget op www.salland.nl/zorgkantoor. Wilt u een persoonlijk advies? Neem dan contact op met de afdeling Persoonsgebonden budget, via (0570) 68 74 51 of pgb@eno.nl.

3.2 Eigen bijdrage Wlz

Wanneer u zorg ontvangt via de Wlz is er meestal sprake van een (wettelijk verplichte) eigen financiële bijdrage. Deze eigen bijdrage is wettelijk verplicht voor mensen van 18 jaar en ouder. Het maakt daarbij niet uit of u een persoonsgebonden budget (PGB) heeft of gebruik maakt van zorg in natura.

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is verantwoordelijk voor de administratie en registratie van de eigen bijdrage Wlz. Het CAK berekent en incasseert de eigen bijdragen voor de Wlz, PGB-Wlz en de Wmo.

Eigen bijdrage vanaf 1 april 2018 voor begeleiding groep en behandeling

Vanaf 1 april 2018 tellen 'begeleiding groep' en 'behandeling individueel & groep' mee bij de berekening van de eigen bijdrage voor het modulair pakket thuis (mpt) of overbruggingszorg. Op de website van het CAK kunt u hier meer informatie over lezen.

Wijziging eigen bijdrage voor cliënten met modulair pakket thuis

Krijgt u de zorg enkel via een modulair pakket thuis (mpt) geleverd en ontvangt u 20 uur of minder zorg in natura per maand? Dan maakt u door veranderde regelgeving recht op de laagst mogelijke eigen bijdrage van € 23 per maand. De aangepaste regelgeving werkt met terugwerkende kracht vanaf 4 januari 2016. Met de aanpassing wordt geregeld dat mpt-clieënten met weinig uur zorg in natura geen eigen bijdrage betalen die niet in verhouding staat met de ontvangen zorg.

Het CAK regelt uw eigen bijdrage. Bent u een cliënt die via een mpt maximaal 20 uur zorg per maand ontvangt? En heeft u in 2017 of 2016 een hogere eigen bijdrage betaald voor uw zorg dan € 23 per maand? Dan heeft u waarschijnlijk recht op een correctie. U kunt contact opnemen met het CAK via 0800-0087 om u te laten informeren over de mogelijkheden. Nieuwe cliënten die via een mpt maximaal 20 uur zorg per maand ontvangen krijgen van het CAK automatisch al de laagst mogelijke eigen bijdrage van € 23 per maand opgelegd

Vragen over de eigen bijdrage

Voor vragen over de eigen bijdrage kunt u contact opnemen met het CAK:

- Zorg zonder verblijf: 0800 - 1925
- Zorg met verblijf: 0800 - 0087

Uitgebreide informatie over de eigen bijdrage vindt u op de website van het CAK.

3.3 Andere kosten

Bij verblijf in een zorgstelling op basis van een Wlz indicatie ontvangt u alle zorg en diensten die tot de Wlz aanspraken behoren zonder dat u hoeft bij te betalen (behoudens de wettelijke Eigen Bijdrage). Zorginstellingen mogen u uiteraard wel aanvullende diensten aanbieden die niet in het verzekerde pakket zitten. Veelal vindt er overleg met de cliëntenraad plaats over de aard en de kosten voor deze aanvullende diensten.

Daarnaast kan het voorkomen dat er sprake is van een gedwongen verhuizing in verband met renovatie en/of nieuwbouw of het permanent sluiten van een woning voor verblijf. In dat geval ontvangt u van de zorginstelling een tegemoetkoming in de kosten voor het inrichten van de nieuwe woning.



4 | Klachten

4.1 Klacht over een zorgaanbieder

Heeft u een klacht over een zorgaanbieder of zorginstelling? Dan kunt u zelf een klacht indienen bij de zorgaanbieder of zorginstelling of hiervoor het zorgkantoor inschakelen.

4.1.1. Dien zelf een klacht in

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de geleverde zorg. U kunt dan bij de betreffende zorgaanbieder of zorginstelling een overleg aanvragen of een klacht indienen om op deze manier tot een oplossing te komen. Iedere zorginstelling is wettelijk verplicht over een klachtenregeling te beschikken.

Heeft u hulp nodig bij het indienen van uw klacht, dan kunt u terecht bij Zorgbelang Nederland of MEE. Voor Zorgbelang Nederland kunt u contact opnemen via www.adviespuntzorgbelang.nl of www.zorgbelangnederland.nl of 0900 - 243 81 81. Voor MEE kunt u contact opnemen via www.mee.nl of 0900 - 999 88 88. Ook kunt u terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Cliënten kunnen daar terecht voor advies en begeleiding wanneer ze klachten hebben over de kwaliteit van zorg.

4.1.2 Meld uw klacht bij het zorgkantoor

Naast het zelf indienen van een klacht bij een zorgaanbieder of zorginstelling, kunt u ook het Zorgkantoor Midden IJssel hiervoor inschakelen. U kunt uw klacht per e-mail sturen naar klachten@eno.nl, of een brief sturen naar:

Zorgkantoor Midden IJssel
t.a.v. de Klachtencommissie
Antwoordnummer 30
7400 VB Deventer

Ook kunt u het Zorgkantoor bellen via (0570) 68 71 11. Een schriftelijke melding (brief of e-mail) heeft de voorkeur boven een telefonische melding. Het helpt misverstanden te voorkomen. U kunt uw klacht desgewenst anoniem melden.

Procedure

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencommissie. Bij een melding sturen wij u binnen een week een ontvangstbevestiging. Daarbij vragen wij u om toestemming te verlenen voor het uitwisselen van uw persoonsgegevens met de zorgaanbieder of zorginstelling.

Complexe en urgente klachten worden als zodanig aangemerkt en met voorrang, maar wel zorgvuldig en met inachtneming van de procedure, behandeld. De klacht wordt onder verantwoordelijkheid van onze medisch adviseur afgehandeld. De medisch adviseur bepaalt wat, gezien de aard van de klacht, de beste weg is om tot een oplossing te komen.

De volgende mogelijkheden staan open:

- Begeleiding; het zorgkantoor stuurt de klacht ter afhandeling door naar de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder of zorginstelling, waarbij het zorgkantoor de afhandeling blijft volgen.
- Bemiddeling; uw klacht wordt rechtstreeks door het zorgkantoor voorgelegd aan de zorgaanbieder of zorginstelling, waarbij het zorgkantoor actief bemiddelt.

Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht.

4.2 Klacht over het Zorgkantoor Midden IJssel

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons bent behandeld. Ook is het mogelijk dat u ontevreden bent, bijvoorbeeld omdat u niet bent teruggebeld of omdat u vindt dat wij uw vragen niet naar behoren hebben beantwoord. Laat ons dit dan weten. Met uw melding kunnen wij proberen uw ongenoegen weg te nemen en onze service te verbeteren. U kunt uw klacht per e-mail sturen naar klachten@eno.nl, of een brief sturen naar:

Zorgkantoor Midden IJssel
t.a.v. de Klachtencommissie
Antwoordnummer 30
7400 VB Deventer

Vermeld in uw brief uw naam en adres, de datum en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. U kunt uw klacht desgewenst anoniem melden.

Procedure

Behalve bij een anonieme melding sturen wij u binnen één week een ontvangstbevestiging. Wij stellen u in de meeste gevallen in de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. Om hiervan gebruik te maken stuurt u het antwoordformulier dat u bij de ontvangstbevestiging krijgt, terug. U kunt ook aangeven van deze mondelinge toelichting af te zien. Binnen zes weken ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw klacht.

Vervolprocedure

Als u zich niet kunt vinden in de manier waarop wij uw klacht hebben afgehandeld, dan kunt u zich binnen één jaar na datum van onze schriftelijke reactie wenden tot:

De Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Tel.: 0800 - 33 55 555
Op de website www.ombudsman.nl vindt u meer informatie.

Let op: indien u het niet eens bent met een besluit dat is genomen door het zorgkantoor, dan kunt u hiertegen binnen 6 weken bezwaar maken door het indienen van een bezwaarschrift. Voor meer informatie hierover kunt u terecht op onze website www.zorgkantoormiddenijssel.nl onder het kopje service.

Tot slot

In de rest van deze folder vindt u een overzicht van de zorgaanbieders uit de regio. Wij hopen u met deze informatie te ondersteunen bij het traject dat u ingaat nadat u een indicatiestelling heeft ontvangen.

Hoewel deze folder met zorg is samengesteld, willen wij u erop wijzen dat u er geen rechten aan kunt ontlenen. Het Zorgkantoor Midden IJssel aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden in deze folder.

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met het zorgkantoor.

Wij helpen u graag verder.

Sector Verpleging en Verzorging:

St. Trimenzo

Sint Maartens erf 85
7391 AG Twello
Tel: (0571) 28 33 00
www.trimenzo.nl
E-mail: contactformulier op de site

Residentiele en Ambulante Zorg B.V.

Provincialeweg 69
3998 JK Schalkwijk
Tel: (088) 3280328
www.raz.nl
E-mail: info@raz.nl

St. Zorggroep Raalte

Locaties: Swaenewoerd, Schuilenburg,
Stevenskamp, Angeli Custodes
Kerkstraat 3
8102 EA Raalte
Tel: (0572) 34 56 78
www.zorggroepraalte.nl
E-mail: info@zorggroepraalte.nl

St. Zorggroep Solis

Locaties: De Bloemendal,
Groote en Voorster, Spikvoorde en
P.W. Janssen Verpleeghuis
Postbus 5014
7400 GC Deventer
Tel: (0570) 69 82 98
www.zorggroepsolis.nl
E-mail: clientbemiddeling@zorggroepsolis.nl

St. Woon- en Zorgcentrum Humanitas

Radboudlaan 1
7415 VA Deventer
Tel: (0570) 62 86 33
www.humanitasdeventer.nl
E-mail: info@humanitasdeventer.nl

St. Zorggroep Apeldoorn en omstreken

Postbus 313
7300 AH Apeldoorn
Tel: 055 5495249
www.zorggroepapeldoorn.nl
E-mail: contactformulier op de site

Bijzonder Zorgenkind BV

Lange turf 7
9231 MN Surhuisterveen
Tel: 085 48 95 524
www.bijzonderzorgenkind.nl
E-mail: info@bijzonderzorgenkind.nl

St. Buurtzorg Nederland

(regio Midden IJssel)
Postbus 69
7600 AB Almelo
Tel: 0900 - 690 69 06
www.buurtzorgnederland.com
E-mail: contactformulier op de site

St. Sensire

Boterstraat 2
7051 DA Varsseveld
Tel: 0900 - 88 56
www.sensire.nl
E-mail: contactformulier op de site

St. Ludgerus

Karel de Grotelaan 1
7415 LM Deventer
Tel: (0570) 661900
www.ludgerus.nl
E-mail: info@ludgerus.nl

Solis Thuiszorg B.V.

Het Laar 1
7414 BJ Deventer
Tel: (0570) 69 82 98
www.solisthuiszorg.nl
E-mail: contactformulier op de site

**St. Woon-, Zorg- en
Dienstencentrum 't Dijkhuis**
Gorsselseweg 2
7437 BE Bathmen
Tel: (0570) 54 16 44
www.hetdijkhuis.nl
E-mail: info@hetdijkhuis.nl

St. Carinova Woonzorg en Thuiszorg
Locaties: Huize Salland, Park Brabant,
Sparrenheuvel, Diessenplas,
St. Willibrord, Het Aeverbergen,
Verpleeghuis St. Jozef, Verpleeghuis
De Hartkamp (Raalte),
Carinova thuiszorg
Postbus 678
7400 AR Deventer
Tel: 0900 - 8662
www.carinova.nl
E-mail: info@carinova.nl

Het Zorgmakelaarskantoor B.V.
Overmeenweg 25
8111 PD Heeten
Tel: (0572)382479
www.het-zorgmakelaarskantoor.nl
E-mail: info@hetzorgmakelaarskantoor.nl

DM Exploitatie B.V.
Dreef 36
2012 HS Haarlem
Tel: (023) 5530600
www.domusmagnus.com
E-mail: info@domusmagnus.com

Sector Geestelijke gezondheidszorg:

St. Dimence Groep
Postbus 5003
7400 GC Deventer
Tel: (0570) 63 96 00
www.dimence.nl
E-mail: info@dimence.nl

Dagelijks Leven Zorg B.V.
Stationsstraat 122
7311 MJ Apeldoorn
Tel: (055)5766676
www.dagelijks-leven.nl
E-mail: zorg@dagelijks-leven.nl

PrivaZorg B.V.
Hardwareweg 14
3821 BM Amersfort
Tel: (033)4556762
www.privazorg.nl
E-mail: info@privazorg.nl

September Twello
Hunderenslaan 7
7391 TB Twello
Tel: 06-27348548
www.wonenbijseptember.nl
E-mail: contactformulier op de site

Beter Thuis Wonen B.V.
Kortewijkstraat 81
7906 BS Hoozevee
Tel: (0528) 341162
www.beter-thuis-wonen.nl
E-mail: info@beter-thuis-wonen.nl

Sector Gehandicaptenzorg:

St. De Noorderbrug

Locatie Deventer
Postbus 171
9700 AD Groningen
Tel: (050) 597 38 00
www.noorderbrug.nl
E-mail: info@noorderbrug.nl

St. Interakt Contour Groep

Postbus 128
8070 AC Nunspeet
Tel: (0341) 25 41 14
www.interaktcontour.nl
E-mail: info@interaktcontour.nl

St. 's Heeren Loo

Postbus 13
7400 AA Deventer
Tel: (0570)664922
www.sheerenloo.nl
E-mail: [contactformulier op de site](#)

St. Zozijn

Postbus 10
7390 AA Wilp
Tel: (0575) 59 39 00
www.zozijn.nl
E-mail: info@zozijn.nl

St. Ygdrasil

Postbus 28
8130 AA Wijhe
Tel: (0570) 52 27 88
www.ygdrasil.nl
E-mail: info@ygdrasil.nl

St. Humanitas DMH

Postbus 7057
3430 JB Nieuwegein
Tel: (030) 6005170
www.humanitas-dmh.nl
E-mail: info@humanitas-dmh.nl

St. JP van den Bent

Postbus 361
7400 AJ Deventer
Tel: (0570) 665770
www.jpvandenbent.nl
E-mail: info@jpvandenbent.nl

St. Overkempe (DeSeizoenen)

Postbus 45
8120 AA Olst
Tel: (0570) 56 86 00
www.deseizoenen.org

St. De Parabool

Postbus 2
7433 ZG Schalkhaar
Tel: (0570) 62 79 73
www.deparabool.nl
E-mail: info@deparabool.nl

St. Philadelphia Zorg

Postbus 1255
3800 BG Amersfoort
033 760 20 00
www.philadelphia.nl
E-mail: info@philadelphia.nl

Overige contactgegevens

Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

Postbus 84
3970 AB Driebergen
Tel: 088 7891000
E-mail: info@ciz.nl

MEE IJsseloevers

Postbus 53
7400 AB Deventer
Tel: 0900 999 88 88
www.mee.nl
E-mail: info@mee.nl

Zorgbelang Nederland

Postbus 2250
3500 GG Utrecht
Tel: 030 2991970
E-mail: contactformulier op de site

Gemeente Deventer

Postbus 5000
7400 GC Deventer
Tel: (0570) 140570
E-mail: contactformulier op de site

Gemeente Olst-Wijhe

Postbus 23
8130 AA Wijhe
Tel: (0570) 140570
E-mail: gemeente@olst-wijhe.nl

Gemeente Raalte

Postbus 140
8100 AC Raalte
Tel: 0572 347799
E-mail: info@raalte.nl

Gemeente Voorst

Postbus 9000
7390 HA Twello
Tel: (0570) 140571 / 0571 279911
E-mail: gemeente@voorst.nl

Relevante websites:

Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

www.ciz.nl

Zorginstituut Nederland

www.zorginstituutnederland.nl

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

www.hetcak.nl

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

www.svb.nl

Nationale Ombudsman

www.nationaleombudsman.nl

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

www.rijksoverheid.nl

Contactgegevens

Zorgkantoor Midden IJssel
Postbus 166, 7400 AD Deventer
www.zorgkantoor middenijssel.nl

Telefoonnummers

Algemene informatie: (0570) 68 71 11
Persoonsgebonden
budget informatie: (0570) 68 74 51
Zorgtoewijzing: (0570) 68 74 41

E-mailadressen:

Algemene informatie: zorgkantoor.adm@eno.nl
Persoonsgebonden
budget informatie: pgb@eno.nl
Wachttijst informatie: wachttijst@eno.nl



Midden IJssel