



# ONDERSTEUNING

## **ZZP: WAT KAN IK ERMEE?**

*Een wegwijzer voor cliënten  
bij de zorgzwaartepakketten*



# *Inhoud*

6

Voorwoord

7

ZZP: wat is dat?

11

ZZP: voor wie?

15

Welk zorgzwaartepakket krijg ik?

19

ZZP: wat kan ik ermee doen?

23

Hoe maak ik afspraken met een zorginstelling?

27

Waar kan ik terecht voor informatie en advies

29

Termen

Deze brochure is gemaakt in samenwerking met de volgende cliëntenorganisaties, Chronisch Zieken en Gehandicaptenraad, Landelijk Platform GGz, LOC Zeggenschap in zorg, MEE Nederland, Nederlandse, Patiënten Consumenten Federatie, Per Saldo en Platform Verstandelijk Gehandicapten. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft de uitgave gesubsidieerd.

We hebben gebruik gemaakt van adviezen van cliëntvertegenwoordigers, medewerkers van zorgkantoren, zorginstellingen, brancheorganisaties en andere landelijke organisaties.

De brochure kost € 5 en is alleen te bestellen door overmaking van het juiste bedrag op rekeningnummer 4088175 van stichting LOC, Churchillaan 11, 3527 GV te Utrecht. Vermeldt u bij de overschrijving graag uw naam, postadres en het aantal exemplaren dat u wilt bestellen alsmede titel en het bestelnummer: 'ZZP, wat kan ik ermee'.

#### **Tekst**

Jan Coolen

#### **Vormgeving & drukwerk**

VaDéHa Communicatie bv, Haarlem

[www.vadeha.nl](http://www.vadeha.nl)



# ZZP: WAT KAN IK ERMEE?

*Een wegwijzer voor cliënten bij de zorgzwaartepakketten*

# Voorwoord

Wie langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op de Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz). Dat kan zijn voor zorg thuis, voor een dagactiviteit of voor 'zorg met verblijf'. Bijvoorbeeld omdat u de zorg wilt krijgen in een speciale woonvorm.

Als 'zorg met verblijf' het best bij u past, hebt u te maken met zorgzwaartepakketten (ZZP's). In deze brochure kunt u lezen wat die pakketten zijn en wat u ermee kunt doen.

De brochure is gemaakt voor mensen die wonen in een zorginstelling of overwegen daarheen te gaan. En voor mensen met een indicatie voor een zorgzwaartepakket die thuis willen blijven wonen. Want verhuizen naar een zorginstelling kan, maar is niet noodzakelijk.

De brochure is een eenvoudige wegwijzer. Die is gemaakt op basis van de vele vragen die cliënten hebben gesteld. Er zijn vijf hoofdstukken:

1. Wat is een zorgzwaartepakket?
2. Wie heeft ermee te maken?
3. Welk zorgzwaartepakket krijg ik?
4. Wat kan ik ermee doen?
5. Hoe maak ik afspraken met een zorginstelling?

Hebt u na het lezen van de brochure nog vragen? Dan kunt u terecht op één van de adressen aan het eind van de brochure. Ook is er een uitgebreide handreiking beschikbaar. Die staat op de website van de hieronder genoemde cliëntenorganisaties.

**ZZP**: wat is  
dat?



# ZZP: wat is dat?

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (Awbz) regelt de langdurige zorg. De Awbz maakt onderscheid tussen **zorg thuis** en **zorg met verblijf**.

**Zorg thuis** is voor mensen die thuis wonen. Vanuit de Awbz kunt u een beroep doen op begeleiding, persoonlijke verzorging, verpleging, groepsgewijze dagbesteding en (af en toe) naar een 'logeerhuis' gaan.

**Zorg met verblijf** is voor mensen die voortdurend nabije zorg nodig hebben. Meestal woont u dan in een zorginstelling. Vaak langere tijd. Soms maar een beperkte tijd, bijvoorbeeld voor herstel na een ziekenhuisopname. De plek waar u woont, kan verschillend zijn. Zoals een woonvorm in een wijk, een appartement op het terrein van de instelling of een kamer in een zorginstelling.

## *Het ZZP*

De Zorgzwaartepakketten (ZZP's) zijn een **onderdeel** van de Awbz. Mensen die 'zorg met verblijf' nodig hebben krijgen een zorgzwaartepakket.

Een zorgzwaartepakket is een hoeveelheid zorg die past bij uw zorgbehoefte ofwel uw zorgzwaarte. Dat wil zeggen: hoeveel beperkingen u hebt en hoe zwaar die beperkingen zijn. Bij een lichte zorgzwaarte kunt u veel zelf, maar hebt u wel elke dag hulp of ondersteuning nodig. Bij een hoge zorgzwaarte kunt u zelf weinig: bij veel activiteiten in het dagelijks leven is veel hulp nodig. Bij lichte beperkingen past dus een licht zorgzwaartepakket; bij zware beperkingen een zwaar pakket met veel zorg per week.

Aan elk ZZP is een hoeveelheid zorgtijd gekoppeld, uitgedrukt in uren per week. De zorginstelling krijgt hiervoor een geldbedrag. De cliënt krijgt het geldbedrag niet zelf. Tenzij u voor een persoonsgebonden budget kiest. U moet dan thuis of in een woonvorm wonen en zelf huur betalen. (Zie ook hoofdstuk 4).



## Waaruit bestaat het zorgzwaartepakket?

Uw ZZP is bedoeld voor alle zorg en ondersteuning. Het pakket kan bestaan uit:

- De directe hulp die nodig is (begeleiding, verzorging, verpleging).
- De behandeling die eventueel in het pakket zit.
- De hulp op afroep.
- De kosten voor de zorgverleners die overdag, in de avond en 's nachts aanwezig zijn.
- De maaltijdvoorziening.
- Diensten als het schoonhouden van het huis of het verschaffen van schoon linnengoed. Die service komt bovenop de uren voor zorg.
- Ondersteuning bij persoonlijk welzijn, vrijetijdsbesteding, geestelijke zorg.

In het ZZP zitten **niet** de kosten van wonen: van uw eigen woonruimte en de gemeenschappelijke ruimtes. Hiervoor krijgt de zorginstelling apart geld.

Aan elk ZZP zit een geldbedrag vast. Dat geldbedrag is gebaseerd op de zorgtijd plus de service die een cliënt kan krijgen. De overheid heeft vastgesteld wat het bedrag is. Het geldbedrag per ZZP is een **gemiddeld** bedrag. Niet iedere cliënt met een bepaalde zorgzwaarte heeft hetzelfde nodig. Per cliënt zal de zorgaanbieder naar maatwerk streven. (Zie ook hoofdstuk 5)

## Welke ZZP's zijn er?

De overheid heeft de zorgzwaartepakketten vastgesteld. Per doelgroep is een aparte reeks ZZP's gemaakt. Met een onderscheid in: verpleging & verzorging, gehandicaptenzorg en geestelijke gezondheidszorg.

### Verpleging & verzorging

Er zijn 10 pakketten voor Verpleging & Verzorging. Deze ZZP's zijn voor oudere mensen en chronisch zieken die dagelijks hulp nodig hebben. ZZP-1 is bijvoorbeeld voor mensen die zich met beperkte hulp nog kunnen redden. En ZZP-8 voor mensen die heel intensieve zorg nodig hebben.

Verpleging & verzorging heeft twee bijzondere pakketten. ZZP-9 voor kortdurende zorg (herstel) na een ziekenhuisopname. ZZP-10 is voor mensen met een terminale ziekte in de eindfase van hun leven. Wanneer zorg thuis niet langer mogelijk is.

### Gehandicaptenzorg

Binnen de gehandicaptenzorg zijn er ZZP's voor drie doelgroepen: mensen met een verstandelijke beperking, mensen met een lichamelijke beperking en mensen met een zintuiglijke beperking. Voor mensen met een *verstandelijke beperking* zijn er 7 ZZP's. Ze variëren van pakketten voor mensen die zich met enige hulp redelijk kunnen redden tot pakketten voor mensen die elke dag intensieve begeleiding en verzorging nodig hebben.

Voor mensen met *lichamelijke beperkingen* bestaat ook een reeks van 7 ZZP's. Ook die pakketten zijn afgestemd op de verschillen in zorgbehoefte.

Voor mensen met een *zintuiglijke beperking* zijn er 9 ZZP's. Ze zijn bedoeld voor mensen die zeer slecht zien of horen, doof of blind zijn.

### Geestelijke gezondheidszorg (GGz)

Er zijn 7 pakketten voor mensen die langdurig GGz-zorg nodig hebben en waarbij hulp thuis niet voldoende is. Ook deze pakketten zijn ingedeeld naar zorgzwaarte.

De pakketten zijn er in twee varianten (bij elkaar opgeteld zijn het er 13):

(1) 7 ZZP's waarin ruimte is voor gerichte behandeling door een zorginstelling. De overheid noemt ze 'B-pakketten'.

(2) 6 ZZP's voor mensen die met dagelijkse hulp in een beschermende woonvorm wonen. De overheid noemt ze 'C-pakketten'.

### Andere PAKKETTEN

#### speciale behandelcentra voor jeugd-LVG

Er zijn aparte ZZP's voor jongeren met een lichte verstandelijke beperking die veel probleemgedrag hebben. De jongere krijgt een ZZP wanneer zorg thuis niet voldoende is. Hij of zij gaat naar een speciale voorziening en krijgt daar tevens behandeling. Meestal duurt het verblijf 1 tot 2 jaar. Daarna kan de jongere - met begeleiding - ergens anders gaan wonen.

**ZZP:** voor  
wie?

**NO**

# ZZP: VOOR wie?

Hebt u elke dag ondersteuning nodig en moet er voortdurend een zorgverlener in de buurt zijn, dan komt u in aanmerking voor een ZZP. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt of u een zorgzwaartepakket krijgt. En zo ja, welk pakket dat is. Hoe het CIZ dit doet, staat in het volgende hoofdstuk. Hieronder leest u wie in aanmerking kunnen komen voor een ZZP.

## **Mensen die in een VOORZIENING voor 'zorg met verblijf' wonen.**

Bijvoorbeeld mensen die:

- in verpleeghuis of verzorgingshuis wonen;
- in een woonvorm in de gehandicaptenzorg verblijven;
- verblijfszorg in de geestelijke gezondheidszorg krijgen, vooral als 'het verblijf plus behandeling' langer dan een jaar duurt.

## **Wanneer wel, wanneer geen ZZP**

Wie een ZZP aanvraagt, hoeft dit niet altijd te krijgen. U krijgt alleen een ZZP als u 'zorg met verblijf' (voortdurend nabije zorg) nodig hebt. Het CIZ kan dus ook 'nee' zeggen. Bijvoorbeeld als 'begeleiding bij het zelfstandig wonen' voldoende is. U krijgt dan geen zorgzwaartepakket, maar u kunt wel zorg thuis krijgen die past bij uw zorgbehoefte.

## **Mensen die THUIS wonen, maar naar een speciale woonvorm willen gaan.**

Bijvoorbeeld:

- een jongere met een verstandelijke beperking die het ouderlijk huis wil verlaten en die niet op zichzelf kan wonen;
- een oudere die het thuis niet meer redt, steeds meer hulp nodig heeft en daarom naar een verzorgingshuis wil;
- iemand met psychiatrische problemen die veel moeite heeft met zelfredzaamheid en naar een beschermende woonvorm wil verhuizen.

## *Cliënten in de GGz*

Voor mensen met psychiatrische problemen is nog iets van belang.

- De meeste mensen met psychiatrische problemen wonen thuis. U krijgt dan behandeling aan huis of in een centrum waar u af en toe heen gaat. Als u veel toezicht nodig hebt, kunt u naar een beschermende woonvorm gaan (zorg met verblijf).
- Sommige mensen worden voor behandeling opgenomen in een instelling. In het eerste jaar van opname valt u niet onder de Awbz; de betaling van de zorg valt onder de basisverzekering. U krijgt pas vanaf het tweede jaar een zorgzwaartepakket uit de Awbz.

## *Thuis blijven wonen*

Het is niet altijd nodig om naar een zorginstelling te verhuizen. Als u thuis wilt blijven wonen, zijn er twee mogelijkheden:

- Met een zorgaanbieder maakt u afspraken over de invulling van het ZZP. De zorgaanbieder levert de zorg thuis. Dit gebeurt op basis van de gemaakte afspraken.
- U kiest voor een persoonsgebonden budget. Uw ZZP wordt dan omgezet in een geldbedrag. Daarmee kunt u zelf de zorg inkopen. U kunt thuis wonen of in een woonvorm samen met anderen. Of voor uw kinderen een nieuwe woonvorm opzetten ('ouderinitiatief').

## Zorg in natura en het Persoonsgebonden budget

De Awbz biedt twee keuzemogelijkheden:

- 1) zorg in natura
- 2) het persoonsgebonden budget (PGB).

### ■ Zorg in natura

Zorg in natura is de hulp die u krijgt van een aanbieder die de geïndiceerde zorg voor u regelt.

Dit gaat als volgt:

- U kunt zelf een zorginstelling kiezen. Voorwaarde is dat de instelling een contract heeft met een regionaal zorgkantoor. U kunt dit vinden op de website van het zorgkantoor.
- Via het zorgkantoor gaat het indicatiebesluit van het CIZ naar de gekozen zorginstelling. De instelling zal snel daarna contact met u opnemen.
- U maakt met de zorginstelling afspraken over de zorg die u wilt krijgen. Over de zorg thuis of de verblijfszorg en over de invulling van het zorgzwaartepakket.

### ■ Het Persoonsgebonden budget (PGB)

Het PGB is een geldbedrag waarmee u zelf zorg inkoopt. Als u hiervoor kiest, gebeurt het volgende:

- Het zorgkantoor stelt vast hoe hoog het PGB is. De hoogte is afhankelijk van het geïndiceerde ZZP. Ook wordt rekening gehouden met uw inkomen. Behandeling kan niet via het PGB worden ingekocht.
- Het zorgkantoor bepaalt vanaf welke datum het PGB ingaat. U krijgt over dit alles een brief van het zorgkantoor.
- Met het toegekende budget kunt u zelf zorg inkopen. U kiest zelf voor één of meer zorgverlener(s). Aan het zorgkantoor moet u elk jaar verantwoorden hoe het geld is besteed.

### ■ Een combinatie?

Sommige mensen willen een combinatie van PGB en zorg in natura. Dat kan als u thuis woont; **niet** als u in een zorginstelling woont. Het zorgkantoor kan u hierover zo nodig meer informatie geven.

Welk  
zorgzwaartepakket  
krijg ik?



# Welk zorgzwaartepakket krijg ik?

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beslist of en zo ja, welk zorgzwaartepakket u krijgt. Voor kinderen en jongeren kan soms het Bureau Jeugdzorg een zorgindicatie geven. Hieronder wordt alleen het CIZ genoemd.

U krijgt een indicatie voor een zorgzwaartepakket als twee zaken in uw situatie van toepassing zijn:

- 1) U hebt dagelijks zorg nodig in een beschermende woonomgeving. Hierbij kunt u rekenen op voortdurend nabije hulpverleners, op permanent toezicht.
- 2) U hebt zorg nodig in samenhang met een 'therapeutisch leefklimaat'. Dat is een woonsituatie die is afgestemd op uw beperkingen; er zijn specifieke voorzieningen als oefenruimten, behandelruimten of snoezelruimten.

Het CIZ kent nog een reden: u hebt zeer uitgebreide zorg nodig die thuis niet goed of niet doelmatig geleverd kan worden. Vooral, omdat de zorg veel keren op een dag nodig is, op veel niet planbare momenten. Het CIZ kiest dan voor 'zorg met verblijf' en u krijgt een ZZP. Dus nu telt niet uw eigen wens, maar het oordeel van het CIZ. Wél beslist u zelf wat u doet met het zorgzwaartepakket: thuis blijven wonen of in een speciale woonvoorziening.

## Twee voorbeelden van thuis wonen met een ZZP

### Voorbeeld 1: een oudere man met dementie

- Hij kan zich niet meer redden in het dagelijks leven.
- Hij heeft voortdurend nabije zorgverleners nodig.
- Mantelzorg van een partner of familielid lukt onvoldoende.

*Deze man krijgt een indicatie voor zorg met verblijf.*

### Voorbeeld 2: een 40-jarige vrouw met veel beperkingen

- Zij heeft op allerlei momenten van de dag hulp nodig
- De hulp is nodig op afgesproken tijden, daarnaast op onverwachte momenten.
- Direct nabije zorgverleners zijn belangrijk. De mantelzorg kan dit niet doen.

*Ook deze vrouw krijgt een indicatie voor zorg met verblijf.*



## Hoe kiest het CIZ mijn ZZP?

Het CIZ kiest het pakket dat het best bij u past.

Dit gebeurt in twee stappen.

De eerste stap: wat hoort bij u?

- Het CIZ kijkt naar de doelgroep waartoe u behoort. Hieruit volgt of u een pakket krijgt uit *verpleging & verzorging*, *gehandicaptenzorg* of *geestelijke gezondheidszorg*. Of een bijzonder pakket voor een andere doelgroep.
- Het CIZ kijkt ook naar de 'grondslag'. (Dat is bijna hetzelfde als 'doelgroep'). Men kiest uit de volgende grondslagen: somatische ziekte, psychogeriatrisch probleem (vooral dementie), verstandelijke handicap, lichamelijke handicap, zintuiglijke handicap of psychische stoornis.
- Het kan zijn dat u bij meerdere doelgroepen hoort. Dan let het CIZ extra op welke grondslag het zwaarst weegt. U mag altijd uitleg vragen over de keuze die het CIZ maakt.

De tweede stap: welk ZZP is geschikt voor u?

Met welke dagelijkse zorg?

- Het CIZ geeft een laag pakket als u een lichte zorgzwaarte heeft. En een hoger pakket naarmate uw zorgbehoefte zwaarder is.
- In heel bijzondere situaties kan het CIZ extra zorg toekennen boven het geïndiceerde ZZP; er is een toeslag mogelijk voor 'extreme zorgzwaarte'.

## Krijg ik ook dagbesteding?

Voor mensen met een zorgzwaartepakket is niet alleen de individuele zorg belangrijk. Veel mensen willen dagbesteding op vaste dagdelen in de week.

Dagbesteding vindt meestal plaats in een groep. Hiervoor heeft de Awbz ruimte. Per doelgroep is dat wat anders geregeld.

- Mensen met een pakket uit 'verpleging & verzorging': zij krijgen een totaalpakket, inclusief dagbesteding.
- Mensen met een pakket uit 'gehandicaptenzorg': zij kunnen bij het ZZP apart een indicatie voor dagbesteding krijgen. Want niet elke cliënt heeft dagbesteding dit nodig. Mensen die werken krijgen een 'ZZP zonder dagbesteding'.
- Mensen met een pakket uit 'GGz': zij moeten eveneens een indicatie voor dagbesteding hebben. De cliënt krijgt een 'ZZP plus dagbesteding' als gewoon werk of begeleid werk voor hem of haar niet haalbaar is.

## Wat is dagbesteding?

Met dagbesteding worden groepsgewijze dagactiviteit bedoeld waaraan de cliënt op vaste momenten in de week meedoet.

In 'verpleging & verzorging' zit 'dagactiviteit' in uw ZZP. Hoe dit wordt ingevuld kunt u met de zorginstelling afspreken.

In de gehandicaptenzorg en de GGz is er bij het ZZP een aanvullende indicatie voor dagactiviteit. Opnieuw maakt u afspraken met de zorginstelling over wat u doet en over het aantal dagdelen. Soms is het aanbod van de eigen instelling niet geschikt. Dan kunt u passende dagactiviteit kiezen bij een andere zorgaanbieder. De instelling waar u woont en de aanbieder van dagbesteding moeten dit samen regelen en praktische en financiële afspraken maken.

## Krijg ik ook behandeling?

Iedereen met een zorgzwaartepakket kan altijd rekenen op medische zorg als hij of zij plotseling ziek is of behandeld moet worden. Die medische zorg zit soms in het pakket, soms loopt dit via uw zorgverzekering. Uw zorginstelling weet hoe het zit.

Sommige cliënten hebben bijna wekelijks behandeling(en) nodig voor hun ziekte of beperking. Bijvoorbeeld van een arts die erop let hoe het gaat met de chronische ziekte. Of van een fysiotherapeut die masseert zodat de pijn vermindert. Of van een psychiater die helpt bij het omgaan met 'moeilijk gedrag'. Al die behandelingen zitten in het ZZP. U maakt hierover afspraken met de zorginstelling. Per cliënt zal dat anders zijn. Soms ook per periode. Maatwerk is belangrijk.

ZZP: **Wat**  
kan ik  
ermee **doen?**

**0**  
**4**

# ZZP: Wat kan ik ermee doen?

Als ik een indicatie heb voor een zorgzwaartepakket, wat kan ik er dan mee doen? Met een zorgzwaartepakket kunt u kiezen uit **drie mogelijkheden**:

1. gaan wonen in een voorziening voor 'zorg met verblijf';
2. thuis wonen en een aanbieder vragen om de zorg te leveren;
3. thuis wonen en zelf zorg inkopen met een persoonsgebonden budget.

	Wonen in zorginstelling (zorg met verblijf)	Thuis wonen of in wooncomplex waar u zelf huurt
Zorg in natura: u kiest een zorgaanbieder	1	2
Persoonsgebonden budget: u koopt zelf de zorg in	kan niet	3

## Mogelijkheid 1: ZORG met VERBLIJF (zorg in natura)

Een eerste mogelijkheid is wonen in een voorziening voor 'zorg met verblijf'. Bijvoorbeeld in een instelling voor ouderenzorg, gehandicaptenzorg of GGz. Er zijn allerlei woonvormen: grote wooncomplexen met veel mensen of kleinschalig woonvormen, op het terrein van de zorginstelling of midden in de wijk.

Wat krijgt u bij 'zorg met verblijf'? Vanuit de Awbz krijgt u een totaalpakket van wonen, zorg, service. U woont in een kamer of appartement van de instelling. U krijgt de benodigde zorg van de instelling, waaronder de begeleiding bij het dagelijks leven als u daaraan behoefte hebt. Toezicht in de nacht is eveneens geregeld. Soms met een slapende wacht die direct oproepbaar is via alarmering. Daarnaast regelt de instelling de maaltijden, het schoonmaken van het huis en zorgt voor schoon beddengoed. Het kan zijn dat u bij sommige zaken actief betrokken bent. Bijvoorbeeld bij het bereiden van de maaltijden. Afspraken over de zorg worden vastgelegd in een zorgplan.

Voor sommige zaken moet u zelf betalen, zoals voor uw telefoonabonnement. Per zorginstelling kan dat anders zijn. U kunt altijd rekenen op medische zorg als u plotseling ziek bent of behandeld moet worden. De betaling van behandeling zit in het zorgzwaartepakket of loopt via uw zorgverzekering. De zorginstelling kan dit voor u regelen.

## Mogelijkheid 2:

### THUIS **blijven** (zorg in natura)

Een tweede mogelijkheid is thuis blijven. Dat kan op verschillende manieren:

- individueel wonen in een eigen woning of huurwoning;
- naar een wooncomplex gaan waar u zelf een woning huurt en waar een instelling zorg geeft. Vaak is er een steunpunt waar u terecht kunt voor vragen en gezamenlijke activiteiten.

Bij thuis blijven gebeurt het volgende:

- Op basis van het ZZP vult de aanbieder het pakket in met zorg thuis. Soms hoort een dagactiviteit buitenshuis erbij. U maakt hierover afspraken en legt die vast in een zorgplan.
- Voor huishoudelijke hulp kunt u een beroep doen op de Wmo (gemeente). Dat geldt ook voor vervoersvoorzieningen als u die nodig hebt. Bijvoorbeeld omdat u niet goed kunt lopen of niet met het openbaar vervoer kunt reizen.
- Als u ziek bent gaat u naar de eigen huisarts. Uw zorgverzekering betaalt onder andere voor het gebruik van huisarts, ziekenhuis en medicijnen.

De zorgaanbieder kan het pakket op uw wensen afstemmen, maar hoeft niet meer zorg te geven dan in het ZZP zit.

## Het volledig pakket thuis

### Het volledig pakket thuis

Dit is nog een mogelijkheid om thuis te blijven wonen met een ZZP. Als de zorgaanbieder meewerkt, kunt u hiervoor kiezen. Wat krijgt u dan?

- U woont thuis of in een speciaal wooncomplex; u betaalt zelf de woonkosten.
- U krijgt zorg op basis van uw ZZP.
- De huishoudelijke hulp komt eveneens uit het pakket. Dus u hoeft niet naar de Wmo (gemeente) om deze hulp aan te vragen.
- Verder hebt u gewoon uw eigen huisarts. De zorgverzekeraar betaalt deze kosten. Evenals de overige kosten, zoals medicijnen en hulpmiddelen, die worden betaald via de zorgverzekering.

Als u een 'volledig pakket thuis' hebt, betaalt u een aangepaste eigen bijdrage. Vraag de details bij uw zorgaanbieder.

### Let op

**Het kan zijn dat u al diverse jaren een PGB hebt. En dat u nu te maken krijgt met een zorgzwaartepakket. Misschien gaat u dan achteruit in de hoeveelheid zorg. De overheid heeft hiervoor een overgangsregeling gemaakt. U kunt hiervan gebruik maken als u voor 1 januari 2009 een PGB had. Dan valt u onder de garantieregeling. Meer informatie staat op de website van het College voor Zorgverzekeringen.**

### Mogelijkheid 3: THUIS blijven met een PGB

Een derde mogelijkheid is 'thuis blijven' met een persoons-gebonden budget (PGB). Dan maakt u afspraken met zorgverleners die aan huis komen. U betaalt zelf de woonkosten; de Awbz betaalt de zorg (zie ook hoofdstuk 2)

Wat gebeurt er als u kiest voor een PGB?

- Het zorgkantoor vertaalt het ZZP naar een budget. U weet dan hoeveel geld u kunt besteden aan de zorg die u nodig heeft.
- U kiest de zorgverleners met wie u een contract sluit. De vereniging van budgethouders, Per Saldo, kan hierover informatie geven.
- Als u ziek bent gaat u naar de eigen huisarts. Uw zorgverzekering betaalt onder andere voor het gebruik van huisarts, ziekenhuis, medicijnen en hulpmiddelen. Het PGB hoeft u hiervoor dus niet te gebruiken.

### *Wat gebeurt er als ik op de wachtlijst sta?*

U wilt naar een voorziening voor verblijfszorg, maar hebt te maken met een wachtlijst. Of u wilt pas over een tijdje verhuizen omdat het voorlopig nog prima gaat thuis. Wat gebeurt er in deze situaties?

- Voor de periode van wachten krijgt u geen nieuwe indicatie van het CIZ. Van de zorgaanbieder krijgt u tijdens de wachtperiode zorg thuis die past bij het ZZP dat u hebt.
- De zorg kan komen van de zorginstelling waar u straks gaat wonen of van de huidige zorgaanbieder als u al zorg thuis heeft.
- Als het ZZP niet genoeg is voor zorg thuis kan de aanbieder tijdelijk extra zorg bieden. Het zorgkantoor moet dit goed vinden. Meestal duurt de extra zorg drie maanden; soms is een korte verlenging mogelijk. Na die tijd moet de zorg die u krijgt passen binnen uw ZZP, ook als u thuis blijft wonen.

**Hoe** maak ik  
afspraken met  
een **zorginstelling?**



# Hoe maak ik afspraken met een zorginstelling?

Voordat u een zorginstelling kiest, kunt u bij meerdere zorginstellingen informatie vragen. Of kijken op het internet. Hebt u een instelling gekozen of woont u er al, dan zijn er verschillende manieren om tot afspraken met de zorgaanbieder te komen.

De zorg of ondersteuning die u krijgt, moet in elk geval voldoende zijn en passen bij uw wensen en behoeften en bij uw indicatie. Bij het maken van afspraken gaat het er vooral om wat u wilt, wat mogelijk is en of de zorg voldoende kwaliteit heeft.

## *Afspraken over de zorgtijd*

Elk zorgzwaartepakket heeft een hoeveelheid zorgtijd: een gemiddeld aantal uren per week. Naast die zorgtijd heeft de cliënt recht op service bij onder andere de maaltijdvoorziening en het schoonmaken van de woning.

De overheid heeft **niet** bedoeld dat elke cliënt precies de zorgtijd van het ZZP krijgt. En niet elke cliënt hoeft hetzelfde te krijgen. Bovendien kunt u de ene week of periode meer hulp nodig hebben dan de andere week. Het gaat om maatwerk.

Er is nog iets waarmee u rekening moet houden. Een gedeelte van de zorgtijd is voor zaken die **alle** cliënten nodig hebben. Bijvoorbeeld dat er altijd hulpverleners in de nabijheid zijn, dat er toezicht in de nacht is en dat er goed overleg is tussen hulpverleners. Daarom kunt u de zorgtijd van het ZZP niet helemaal voor uzelf opeisen. Afspraken maken over de zorgtijd is dus lastig.

## *Afspraken over de kwaliteit van de zorg*

Het is gemakkelijker om afspraken te maken over de kwaliteit van de zorg. U kunt dan met de zorgaanbieder kijken naar belangrijke thema's uit het dagelijkse leven en daarbij aangeven wat u belangrijk vindt. Denk aan thema's als:

- Wonen met privacy, bijvoorbeeld: kan ik mijn familie ontvangen zonder dat anderen daarbij zitten of kan ik naar buiten als ik dat wil?
- Voortdurend nabije zorg: is er altijd personeel in de buurt als ik hulp nodig heb?
- Een verzorgd lichaam: hoe vaak wil en kan ik onder de douche en is er hulp bij zaken die ik niet zelf kan (haren wassen, nagels knippen).



## Het geldbedrag per ZZP

Het geldbedrag bij een ZZP is bedoeld voor alle zorg en service:

- individuele begeleiding en verzorging, en verpleging als die nodig is;
- ruimte voor dagbesteding (afhankelijk van het geïndiceerde ZZP);
- direct nabije hulpverleners en oproepbare hulp, ook in de nacht;
- service die bij verblijf hoort zoals maaltijden, schoonmaak woning;
- bijhouden van zorgplan en overleg met familie of vertegenwoordiger.

In het pakket kan ook behandeling zijn opgenomen: de behandeling die dagelijks of wekelijks nodig is in verband met de zorgwaarte.

- Smakelijke en gezonde voeding: kan ik mijn maaltijden kiezen en kan ik ze opeten in een gezellige omgeving?
- Een zinvolle dagbesteding: kan ik mijn hobby's uitoefenen en deelnemen aan (voldoende) activiteiten die ik leuk vind?
- Ondersteuning bij de deelname aan de samenleving: kan ik meedoen aan activiteiten en verenigingen binnen of buiten de instelling en is er hulp om mij zo nodig op weg te helpen?
- Hulp bij sociale contacten met anderen: hoe kan ik relaties opbouwen en onderhouden?
- Aandacht voor uw gezondheid: zijn er voldoende medewerkers en zijn zij goed toegerust voor hun werk?
- Het maken van eigen keuzes: kan en mag ik de dingen doen die ik zelf wil doen en kan ik meebeslissen over (veranderingen in) de zorg?

### *Afspraken over besteding van het beschikbare geld*

De zorginstelling maakt duidelijk wat hij kan bieden binnen uw ZZP. Zegt ook waar de grenzen liggen: dit kan wel, dat lukt niet.

U kunt de instelling vragen hoeveel geld hij voor uw ZZP krijgt. En u kunt in gesprek gaan over de beste besteding van dat geldbedrag. Bijvoorbeeld om te schuiven tussen de zorg op de woonplek en de dagbesteding. Van het éne wat meer en van het andere wat minder, of omgekeerd.

Bedenk dat de instelling van het geldbedrag niet alleen de individuele zorg voor u moet doen. Maar ook zaken die voor alle cliënten belangrijk zijn, zoals oproepbare hulp of toezicht in de nacht.

Bedenk ook dat de zorginstelling niet alles zelf hoeft te doen. Een prettige vrijetijdsbesteding is bijvoorbeeld mogelijk door vrijwilligers in te schakelen of door samen te werken met clubs en verenigingen in de regio.

### *Afspraken in het zorgplan*

De afspraken die u met de zorginstelling maakt komen in een zorgplan. Hierin staat onder andere welke begeleiding, verzorging of verpleging u krijgt. Of welke dagbesteding. En wat de kleine dingen zijn die er voor u toe doen, zoals het tijdstip van opstaan en naar bed gaan. Ook kan er in staan of en hoe mensen uit uw familie of vriendenkring bij de zorg betrokken worden.

Met het zorgplan krijgt u invloed op de invulling van het ZZP. Want afspraken die u met de zorginstelling maakt staan op papier. Dit is ook wettelijk verplicht. Zo is voor iedereen duidelijk waarop u mag rekenen.

Gewoonlijk heeft elke cliënt een vaste contactpersoon binnen de zorginstelling. Die voert het gesprek met de cliënt, schrijft afspraken op, houdt bij wat goed gaat en wat niet goed loopt en trekt zo nodig aan de bel bij andere hulpverleners.

### *Wat als afspraken niet worden nagekomen?*

Wat kunt u dan doen als de aanbieder niet de zorg biedt die in het zorgplan is vastgelegd? Eerst bespreekt u dit met uw contactpersoon. Die kan een oplossing zoeken. Sommige instellingen hebben daarnaast een vertrouwenspersoon bij wie u problemen kunt aankaarten.

Als deze acties niets opleveren, kunt een klacht indienen bij de leiding van de zorginstelling. Bovendien heeft elke instelling een klachtencommissie.

Mocht ook dat geen soelaas bieden, dan kunt u zich met de klacht richten tot het regionaal zorgkantoor. Dit zorgkantoor helpt u verder helpen of bemiddelt. Ernstige klachten over de kwaliteit van zorg kunt u ook melden bij de Inspectie gezondheidszorg ([www.igz.nl](http://www.igz.nl)).

Waar kan ik  
terecht voor  
informatie en  
advies?



# Waar kan ik terecht voor informatie en advies?

Wilt u meer weten over de zorgzwaartepakketten, dan kunt u op verschillende plekken terecht. Bijvoorbeeld bij de zorgaanbieders met wie u al contact heeft.

## *Algemene informatie*

- Informatie over de indicatiestelling kunt u vinden op de website van het CIZ. Daar staat informatie voor zowel cliënten als zorgverleners. Zie [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl).
- Informatie over de zorgzwaartepakketten kunt u vinden op diverse plaatsen. Zoals websites van landelijke cliëntenorganisaties en bij het ministerie van VWS. Zie [www.minvws.nl](http://www.minvws.nl).
- Concrete uitleg over de ZZP's staat in 'gebruikersgidsen' die per doelgroep zijn uitgewerkt. U kunt ze downloaden via cliëntenorganisaties of het College voor Zorgverzekeraars (Cvz).  
Het Cvz geeft eveneens uitleg over de Awbz; zie de folder 'Daar hebt u recht op in een Awbz-instelling' of de rubriek 'Awbz-kompas'.
- Informatie over het persoonsgebonden budget staat ook op de website van het Cvz. Zie: [www.cvz.nl](http://www.cvz.nl).
- Brede overzichten van de zorg en van de zorgaanbieders zijn te vinden op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) en [www.consumentenzorg.nl](http://www.consumentenzorg.nl).

## *Zoeken in uw regio*

- Het regionaal zorgkantoor heeft meestal een overzicht van zorgaanbieders in de regio. Voor websites en adressen van zorgkantoren, zie: [www.zn.nl](http://www.zn.nl)
- Er zijn regionale MEE-organisaties. Ze kunnen u wegwijs maken in de zorg, als u dat prettig vindt. Of helpen bij de aanvraag van een zorgindicatie, en bij het krijgen van de juiste zorg. Zie: [www.mee.nl](http://www.mee.nl) of bel 0900- 999 88 88.
- Voor mensen die zorg in de GGz zoeken bestaan aparte steunpunten in elke provincie. Een lijst met adressen staat op [www.clientondersteuningGGz.nl](http://www.clientondersteuningGGz.nl).
- Voor oudere mensen en voor mensen met een chronische ziekte heeft het lokale Wmo-loket meestal een breed overzicht. Van alle voorzieningen en de instellingen die zorg bieden.

**Termen**

# Termen

## **Awbz**

Algemene Wet bijzondere ziektekosten. Deze wet is een verzekering voor alle Nederlanders; gericht op langdurige zorg voor mensen met beperkingen.

Iedereen kan die zorg krijgen als door gezondheidsproblemen voortdurend beperkingen in het dagelijks leven optreden.

Bijvoorbeeld de persoon met een chronische ziekte die zich niet zelf kan verzorgen. Of de gehandicapte persoon die begeleiding bij het dagelijks leven nodig heeft. Uitleg over de AWBZ staat op: [www.cvz.nl](http://www.cvz.nl).

## **CIZ**

Centrum Indicatiestelling Zorg. Dit is een landelijke organisatie met regionale kantoren. Het CIZ beziet de zorgvraag van de persoon en doet een uitspraak over de benodigde zorg in de Awbz.

## **Jeugd-LVG**

De zorgsector voor jongeren die licht verstandelijk gehandicapt zijn (lvj) en die tegelijk veel probleemgedrag hebben. Ze bieden hulp thuis, en kunnen jongeren enige tijd opnemen.

## **GGz (geestelijke gezondheidszorg)**

De zorgsector die zich richt op alle mensen met een psychisch probleem. Dat kunnen mensen zijn die met enkele behandelingen geholpen zijn. Maar evenzeer mensen die een leven lang zorg nodig hebben.

Alle ambulante behandeling (hulp aan thuiswonende mensen) wordt betaald uit de zorgverzekeringswet. Evenals het eerste jaar van opname in een GGz-instelling.

Uit de Awbz komen: begeleiding bij zelfstandig wonen, dagactiviteit, logeerkamer voor een kind dat bij de ouder(s) woont, en verblijfszorg met zorgzwaartepakketten.

## **GHZ (gehandicaptenzorg)**

De zorgsector die zich richt op mensen met lichamelijke, verstandelijke, of zintuiglijke handicap. De zorg bestaat uit: ambulante hulp (= hulp aan mensen die thuis wonen), dagactiviteit, verblijfszorg met zorgzwaartepakketten. Veel instellingen in de gehandicaptenzorg hebben tevens speciale zorg voor gezinnen met een thuiswonend gehandicapt kind.

### **MEE**

Een landelijk dekkend geheel van regionale organisaties die advies en informatie geven aan mensen. MEE biedt onafhankelijke, laagdrempelige cliëntondersteuning aan alle mensen met een handicap, functiebeperking of chronische ziekte.

### **PGB**

Persoonsgebonden budget. Op basis van de zorgindicatie kan het zorgkantoor een budget toekennen aan wie erom vraagt. Informatie: [www.cv.nl](http://www.cv.nl) en [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl).

### **V&V (verpleging & verzorging)**

De zorgsector die zich vooral richt op langdurige zorg voor mensen met chronische ziekte en ouderen die beperkingen hebben. Dat is zowel zorg thuis, als zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis. Naast langdurige zorg geeft de sector: kortdurende verpleging thuis en herstelgerichte zorg in een verpleeghuis. Tijdelijke opname van thuiswonende mensen behoort, in een verpleeg- of verzorgingshuis, is eveneens mogelijk. Bijvoorbeeld omdat de mantelzorg tijdelijk afwezig is, of ziek is.

### **SGLVG**

De speciale zorgvoorzieningen die zich richten op mensen met verstandelijke handicaps en zware gedragsproblematiek. Ze bieden hulp thuis, kunnen mensen enige tijd opnemen. En ze adviseren de gewone instellingen voor gehandicaptenzorg.

### **Zorgkantoor**

De regionale organisatie die namens alle zorgverzekeraars de AWBZ uitvoert. Er zijn 32 zorgkantoren. Ze hebben drie kerntaken: (1) advies en informatie naar mensen die zorg uit de AWBZ wensen, (2) zorginkoop (= met de zorgaanbieders voldoende en goede zorg afspreken), en (3) toekennen van een persoonsgebonden budget aan mensen die er beroep op doen. Een overzicht van zorgkantoren staat op [www.zn.nl](http://www.zn.nl).











