



College voor Zorgverzekeringen

Uw zorg in een AWBZ-instelling

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Lijst met veel voorkomende producten en diensten	4
a. Appartement of kamer	4
b. Telefoon, televisie, energie en verzekeringen	5
c. Eten en drinken	5
d. Verzorging	6
e. Hulp buiten de instelling	7
f. Ontspanning en vakantie	8
g. Hulpmiddelen	8
h. Overige producten en diensten	9
3. Cliëntenraad	10
4. Vragen of klachten	11
5. Over deze brochure	12

1. Inleiding

Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze brochure is bedoeld voor tijdelijke en vaste bewoners van een AWBZ-instelling.

In een AWBZ-instelling wonen mensen die een indicatie hebben voor zorg met verblijf in een instelling. Soms zijn ook hun partners meeverhuisd naar de instelling. Deze brochure is ook voor de meeverhuisde partner.

Welke informatie leest u in deze brochure

Deze brochure is een korte uitleg over welke zorg en ondersteuning tot de AWBZ-aanspraak hoort als u in een AWBZ-instelling verblijft. Voor een uitgebreide uitleg kunt u het AWBZ-kompas raadplegen: www.cvz.nl/pakket/awbz-kompas.

U kunt deze brochure gebruiken bij het maken van afspraken met de instelling over uw zorg. Bij het maken van die afspraken past een sfeer van onderling vertrouwen en redelijkheid. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een zorgleefplan. Dit zorgleefplan vormt de basis van de zorg die zal worden geleverd.

De cliëntenraad maakt afspraken met de instelling over een aantal belangrijke zaken in de instelling. Ook die informatie is van belang. Vraag daarom deze afspraken op bij uw instelling.

Wanneer betaalt u een verplichte eigen bijdrage?

In een AWBZ-instelling wordt de zorg en het verblijf vergoed via de AWBZ: de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. U hoeft zich niet apart te verzekeren voor de AWBZ. Iedereen die in Nederland woont of werkt is automatisch verzekerd voor AWBZ-zorg. Voor producten en diensten die onder de AWBZ-zorg vallen betaalt u een verplichte eigen bijdrage. Informatie over de verplichte eigen bijdrage AWBZ kunt u krijgen bij het CAK.

Wanneer betaalt u een vrijwillige bijdrage?

Een AWBZ-instelling kan bewoners ook extra producten en diensten aanbieden die niet onder de AWBZ-zorg vallen. Bijvoorbeeld een dagje uit. De instelling mag hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. U bent niet verplicht om deze bijdrage te betalen. Betaalt u de vrijwillige bijdrage voor een extra product of dienst niet? Dan hebt u er ook geen recht op. De instelling mag geen vrijwillige bijdrage vragen voor producten en diensten die onder de AWBZ-zorg vallen.

2. Lijst met veel voorkomende producten en diensten

A | Appartement of kamer

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Aanpassingen in een appartement of kamer	
De instelling zorgt voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een verhoogd toilet en handgrepen voor oudere bewoners.	Niets.
Opknappen van een appartement of kamer	
De instelling zorgt ervoor dat uw appartement of kamer er netjes uitziet.	Niets.
Inrichten van een appartement of kamer	
De instelling zorgt voor een basaal ingerichte kamer/appartement. De inrichting bestaat uit vloerbedekking, gordijnen en (eenvoudig) meubilair: een tafel, een stoel, een kast, en lampen. Maar ook een bed, matras, beddengoed en handdoeken. De instelling betaalt de kosten van deze inrichting.	Vaak mag u van de instelling uw appartement of kamer geheel of gedeeltelijk zelf inrichten. Als u ervoor kiest om uw kamer zelf in te richten, dan zijn de kosten daarvan voor uw eigen rekening.
Vaak bieden instellingen een nieuwe bewoner de mogelijkheid om de kamer/ appartement zelf geheel of gedeeltelijk in te richten. De kosten van die inrichting zijn dan voor uw eigen rekening. Maar de instelling mag u daar niet toe verplichten. De instelling mag u wel de keus bieden.	
Als de instelling bepaalde woonelementen verplicht stelt, bijvoorbeeld een seniorenbed of een hoog-laag bed, dan betaalt de instelling de kosten daarvan.	
Schoonmaakspullen en schoonmaken appartement of kamer	
De instelling maakt het appartement of de kamer en de meubels schoon. En de ruimten waar iedereen kan komen (gemeenschappelijke ruimten). De instelling betaalt ook de kosten. Kan een bewoner zelf nog schoonmaken? Dan kan de instelling aan de bewoner vragen om mee te helpen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij jongeren in een gezinsvervangend tehuis. De instelling betaalt ook de schoonmaakspullen.	Niets.
Persoonlijk alarm	
De instelling zorgt voor een persoonlijk alarm, als dat nodig is. De instelling betaalt ook de kosten.	Wilt u graag een persoonlijk alarm, maar is dat niet echt nodig? Dan moet u dit alarm zelf aanschaffen. Ook de kosten moet u zelf betalen.
Verhuizen binnen de instelling	
Wil de instelling dat u verhuist? Bijvoorbeeld vanwege een verbouwing? Dan betaalt de instelling deze kosten.	Wilt u graag verhuizen? Bijvoorbeeld naar een andere kamer? Of vanuit de instelling naar huis? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

B | Telefoon, televisie, energie en verzekeringen

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Verzekeringen	
De instelling verzekert het appartement of de kamer en spullen die van de instelling zijn. Is uw elektrische rolstoel bijvoorbeeld ook van de instelling? Dan verzekert de instelling ook uw elektrische rolstoel.	U moet uw eigen verzekeringen betalen. Bijvoorbeeld uw aansprakelijkheidsverzekering, inboedelverzekering voor uw eigen spullen, zorgverzekering en aanvullende verzekering.
Kabel/telefoon/internet	
De instelling zorgt voor aansluitingen in het appartement of de kamer en in ruimten waar iedereen kan komen (gemeenschappelijke ruimten).	U moet zelf het abonnement voor kabel, telefoon of internet betalen. U moet ook zelf de gesprekskosten en apparatuur betalen, zoals een computer of telefoontoestel.
Televisie/audioapparatuur	
De instelling zorgt voor televisies, radio's of cd-spelers in ruimten waar iedereen kan komen (gemeenschappelijke ruimten).	Wilt u een televisie, radio of cd-speler in uw eigen appartement of kamer? Dan moet u deze kosten zelf betalen.
Energiekosten	
De instelling betaalt de kosten voor gas, water en licht. De instelling betaalt ook de kosten voor bijvoorbeeld het opladen van een scooter of andere hulpmiddelen.	Niets.

C | Eten en drinken

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Voeding	
De instelling zorgt voor het eten van de bewoners. Het gaat hierbij om de gebruikelijke voeding: 3 maaltijden per dag en voldoende drinken, zoals koffie, thee en frisdranken. De instelling zorgt ook voor fruit en tussendoortjes. De instelling overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken wordt gegeven. De voeding moet voldoen aan de eisen voor gezonde voeding die bijvoorbeeld het Voedingscentrum stelt.	Wilt u naast de gebruikelijke voeding nog meer eten en drinken? Bijvoorbeeld extra drinken, snacks en alcoholische dranken? Dan moet u de kosten daarvan zelf betalen.
Medisch noodzakelijk dieet	
De instelling zorgt voor een dieet dat medisch noodzakelijk is: een dieet dat nodig is vanwege uw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een zoutarm dieet of een eiwitrijk dieet. De instelling betaalt ook medisch noodzakelijke dieet-producten die niet betaald worden door de zorgpolis. Bijvoorbeeld vloeibare voeding.	U moet zelf een dieet betalen dat niet medisch noodzakelijk is.
Persoonlijke wensen bij voeding	
De instelling mag voldoen aan uw persoonlijke wensen, maar is dit niet verplicht.	Wilt u aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege uw geloof? Of wilt u vegetarisch eten? Dan kunt u dat altijd vragen aan de instelling. De instelling kan u dit soort voeding geven, maar is dat niet verplicht.

D | Verzorging

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Haarverzorging	
Kunt u uw haar zelf niet (meer) wassen, drogen of kammen? Dan zorgt de instelling dat iemand anders dat voor u doet. Geldt dit ook voor de partner? Nee. Behalve als de partner recht heeft op persoonlijke verzorging van de instelling (indicatie).	U moet zelf de kapper betalen voor andere haarverzorging. Bijvoorbeeld als u uw haar laat knippen of watergolven.
Voetverzorging	
Kunt u door ziekte, aandoening of ouderdom niet meer zelf uw nagels knippen? Dan laat de instelling dat doen door een verzorgende of pedicure. Dat heet persoonlijke verzorging. De kosten van persoonlijke verzorging zijn voor rekening van de instelling.	Voetverzorging die niets te maken heeft met uw ziekte, aandoening of ouderdom, is geen AWBZ-zorg. Bijvoorbeeld het weghalen van likdoorns en eelt of het lakken van uw nagels. U kunt dat door een pedicure laten doen. De kosten van deze voetverzorging komen voor uw eigen rekening.
Geldt dit ook voor de partner? Nee. Behalve als de partner zelf een indicatie heeft voor persoonlijke verzorging en de instelling de persoonlijke verzorging biedt.	
Hebben uw voeten door suikerziekte (diabetes mellitus) speciale zorg nodig? Zoals voetcontrole, voetonderzoek en behandeling van huid- en nagelproblemen? Dan heet dat behandeling. De behandeling kan worden gegeven door een dokter (verpleeghuisarts, arts verstandelijk gehandicapten, huisarts, medisch specialist) of door een gespecialiseerde pedicure of podotherapeut. De instelling of uw zorgverzekeraar betaalt de behandeling.	
Betaalt de instelling de behandeling van diabetesvoeten van de partner? Nee.	
Betaalt de zorgverzekeraar de behandeling van diabetesvoeten van de partner? Dat hangt van de zorgpolis af. Vraag informatie aan de zorgverzekeraar.	
Verzorgingsproducten	
De instelling betaalt alle verzorgingsproducten die met zorg te maken hebben. Bijvoorbeeld handschoenen of natte doekjes. Maar ook toiletpapier.	U moet algemene verzorgingsproducten zelf betalen. Bijvoorbeeld doucheschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta of een tandenborstel.
Wassen, drogen, strijken, stomen en stickeren van kleding	
De instelling betaalt geen kosten voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding. Dat is anders als uw kleding extra vaak moet worden gewassen. Bijvoorbeeld omdat u spuugt door uw aandoening. Met extra vaak wassen wordt bedoeld: onderkleding, overhemden en shirts meer dan één keer per dag. Overige kleding vrijwel iedere dag. In dat geval betaalt de instelling alleen de extra waskosten (incl. drogen en strijken).	U moet zelf de kosten betalen voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding. Tenzij uw kleding extra vaak gewassen moet worden. In dat geval betaalt de instelling alleen de extra waskosten (incl. drogen en strijken). U moet ook zelf de kosten betalen van het plakken van naamstickers op uw kleding.
De instelling betaalt wél de kosten voor wassen, drogen, strijken en stomen bij kleding die van de instelling is. Bijvoorbeeld krabpakken en scheurpakken.	
Let op! Woont u in een verzorgingshuis? En woonde u ook al op 31 december 2008 in een verzorgingshuis? Dan betaalt het verzorgingshuis de kosten voor het wassen, drogen en strijken van uw kleding.	

D | Verzorging (vervolg)

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Wassen, drogen, strijken en stickeren van beddengoed en handdoeken	
De instelling betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes. Bij sommige instellingen mag u uw eigen spullen gebruiken.	U moet zelf de kosten betalen van het plakken van naamstickers op uw eigen beddengoed, handdoeken en washandjes.

F | Hulp buiten de instelling

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Bezoek aan de arts, therapeut of specialist	
Kunt u voor normale medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut bezoeken? Dan zorgt de instelling ervoor dat u begeleiding krijgt. Omdat u bijvoorbeeld niet meer alleen kunt reizen. Of omdat u niet meer kunt onthouden wat er tegen u wordt gezegd. Vaak wordt de hulp van familie gevraagd. Maar familie is niet verplicht om mee te helpen.	Kunt u alleen naar een specialist of therapeut? Maar hebt u moeite met het uittrekken en aantrekken van kleding of schoenen? Dan moet u even door iemand worden geholpen bij de specialist of therapeut. U hoeft hiervoor niet te betalen. Uw instelling hoeft hiervoor ook niemand met u mee te sturen.
Vervoer	
Valt de behandeling door uw arts of therapeut onder de AWBZ-zorg? En hebt u daarbij vervoer nodig? De instelling regelt dan het vervoer per ambulance, auto of taxi naar deze zorgaanbieder. De instelling of uw zorgverzekeraar betaalt het vervoer.	Valt de behandeling door uw arts of therapeut niet onder de AWBZ-zorg? Dan betaalt u zelf het vervoer. Uw zorgpolis geeft meer informatie over vergoedingen voor vervoer per auto, taxi of ambulance.
Vervoer naar sociale activiteiten	
De instelling is niet verplicht te zorgen voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theaterbezoek.	De gemeente heeft voor vervoer binnen de regio voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente bepaalt wanneer vervoer naar sociale activiteiten wordt vergoed. Sociaal vervoer buiten de regio wordt mogelijk gemaakt door Valys (www.valys.nl).
Begeleiding naar sociale activiteiten	
De instelling is niet verplicht te zorgen voor begeleiding naar sociale activiteiten.	Wilt u bijvoorbeeld de bruiloft van een familielid bezoeken? En wilt u begeleiding naar de bruiloft? Dan kunt u dat altijd vragen aan de instelling. De instelling kan u hierbij helpen, maar is dat niet verplicht.

F | Ontspanning en vakantie

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Ontspanning	
De instelling zorgt voor ontspanning, zoals bingo of een muziek-avond of kaartavond. Deze activiteiten zijn afhankelijk van de mogelijkheden van de bewoners. De directie van de instelling maakt hierover afspraken met de cliëntenraad.	Organiseert de instelling uitstapjes voor de bewoners? Dan kunt u hieraan deelnemen, maar u bent dit niet verplicht. Gaat u met een uitstapje mee? Dan kan de instelling hiervoor een bijdrage vragen.
Vakantie	
De instelling mag voor de bewoners een vakantie organiseren, maar is dit niet verplicht.	Organiseert de instelling een vakantie voor de bewoners? Dan vraagt de instelling alleen een vergoeding voor alle extra kosten. Bijvoorbeeld voor reizen, verblijf, begeleiding, eten, drinken en entreegelden. Extra kosten zijn kosten die bovenop de normale kosten in de instelling komen.

G | Hulpmiddelen

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Hulpmiddel voor algemeen gebruik	
De instelling heeft bepaalde hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven aan bewoners. Een verpleeghuis zorgt bijvoorbeeld voor douchestoelen. Een doveninstituut zorgt bijvoorbeeld voor ringleidingen.	Niets.
Hulpmiddel op maat gemaakt of alleen door u te gebruiken	
Soms hebt u een hulpmiddel nodig dat voor u op maat is gemaakt. Bijvoorbeeld een speciale beenbeugel.	Andere hulpmiddelen worden vaak door uw zorgpolis vergoed.
Soms hebt u een hulpmiddel nodig dat alleen door u kan worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld incontinentiemateriaal, zoals luiers of matrasbeschermers. Woont u in dezelfde instelling waar u ook wordt behandeld? Dan vallen deze hulpmiddelen onder de AWBZ-zorg.	
Rolstoelen	
Woont u in een instelling waar u ook wordt behandeld? Dan krijgt u een rolstoel van de instelling, als dat nodig is.	In andere gevallen bepaalt de gemeente of u recht hebt op een rolstoel.
Hulpmiddel in verband met werk personeel	
De instelling zorgt voor hulpmiddelen die zijn bedoeld om het werk voor het personeel makkelijker te maken. Bijvoorbeeld tilliften of hoog/laagbedden.	Niets.

H | Overige producten en diensten

Waar zorgt de instelling voor?	Wat betaalt u zelf?
Geestelijke verzorging	
De instelling zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de bewoners.	Niets.
Administratiekosten	
De instelling betaalt administratiekosten die te maken hebben met AWBZ-zorg.	Andere administratiekosten moet u zelf betalen.
Laatste zorg na overlijden	
De instelling regelt dat een arts komt schouwen. De instelling zorgt zo nodig voor het klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam.	Uw nabestaanden of uw uitvaartverzekering betalen de kosten van het afleggen en opbaren van het lichaam.

3. Cliëntenraad

Wat doet de cliëntenraad voor bewoners van een AWBZ-instelling?

Elke instelling heeft een cliëntenraad. De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners. De rechten en plichten van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De directie van elke instelling overlegt met de cliëntenraad over allerlei zaken die voor bewoners belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over voeding, veiligheid, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand en ontspanning. Er wordt ook overlegd over het aanbieden van producten en diensten die niet onder de AWBZ-zorg vallen. En wat deze producten en diensten mogen kosten.

4. Vragen of klachten

Klachtenfunctionaris of directie

Hebt u vragen, opmerkingen of klachten over producten, diensten en de bijbehorende kosten? Dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris of bij de directie van de instelling waar u woont. Zij zullen proberen uw vragen te beantwoorden. Of uw klachten op te lossen.

Zorgkantoor

Bent u niet tevreden over hoe uw klacht door de instelling is opgelost? Dan kunt u terecht bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor de uitvoering van de AWBZ-zorg. Een lijst met zorgkantoren vindt u op: www.zorgkantoor.nl.

LOC

U kunt ook met vragen terecht bij LOC, de organisatie die de cliëntenraden vertegenwoordigt. Kijk voor meer informatie op www.loc.nl of bel 030 - 284 32 40.

Zorgbelang Nederland

Hebt u hulp nodig bij het indienen van een klacht? Dan kunt u terecht bij Zorgbelang Nederland. Kijk voor meer informatie op www.zorgbelang-nederland.nl of bel 0900 - 243 70 70.

MEE

MEE adviseert en helpt iedereen met een beperking. Kijk voor meer informatie op www.mee.nl of bel 0900 - 999 88 88.

CAK

Het CAK berekent en incasseert de verplichte eigen bijdrage AWBZ. Kijk voor meer informatie op www.hetcak.nl of bel 0800 - 0087.

5. Over deze brochure

Deze brochure is opgesteld aan de hand van meest gestelde vragen. Het is geen uitputtende lijst van onderwerpen. Aan de tekst van de brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

De AWBZ-aanspraken zijn geregeld in het Besluit zorgaanspraken AWBZ. Een uitleg over de AWBZ-aanspraken kunt u vinden in het AWBZ-kompas www.cvz.nl/pakket/awbz-kompas

Deze brochure is een uitgave van het College voor zorgverzekeringen (CVZ)
Postbus 320
1110 AH Diemen

Deze brochure kwam tot stand in februari 2014.