



Wie betaalt wat?

Over Wlz-zorg van Prezzent

Voor cliënten met de indicatie 'Met verblijf'

2021

Prezzent
Nieuwe Tijningen 1
5301 DA ZALTBOMMEL
0418-680200

Voorwoord

De dienstverlening van Prezzent wordt gefinancierd via de Wlz (Wet langdurige zorg). Voor de besteding van die middelen geldt een strikte regelgeving. Wlz-gelden die Prezzent ontvangt, zijn alleen bestemd voor zorg die door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) per cliënt is toegekend. Cliënten hebben een wettelijk recht (zonder bijbetaling) op bepaalde verstrekkingen en diensten.

Om voor cliënten en belangenbehartigers inzichtelijk te maken waar men recht op heeft bij verblijf in een Wlz-instelling heeft het Zorginstituut Nederland beschreven wat er valt onder de Wlz zorg.

Voor cliënten die bij Prezzent wonen met de indicatie 'verblijf' is deze gids samengesteld. Hierin wordt toegelicht welke zorg wordt betaald door de Wlz en welke kosten de cliënt zelf draagt. Ook krijgt je informatie over de extra producten en diensten die Prezzent levert en over de kosten daarvan.

De indicatie van de cliënt is medebepalend. Afspraken hierover worden in overleg met de cliënt en/of diens belangbehartigers vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst (ondersteuningsplan) van de cliënt.

Deze gids is geaccordeerd door de centrale cliëntenraad van Prezzent.

Zaltbommel,
november 2020

De zorg in een Wlz-instelling

Waar zorgt Prezzent voor? Wat betaalt je zelf?

1. Inleiding

Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze brochure is bedoeld voor tijdelijke of vaste cliënten van Prezzent met een Wlz indicatie met verblijf.

Welke informatie lees je in deze brochure?

In deze brochure lees je op welke veel voorkomende producten en diensten je recht hebt als bewoner bij Prezzent. Je leest welke producten en diensten Prezzent voor je betaalt. En je leest wat je zelf moet betalen.

Wanneer betaal je een verplichte eigen bijdrage?

In een Wlz- instelling zoals Prezzent wordt de zorg en het verblijf vergoed via de Wlz: de Wet langdurige zorg. Je hoeft je niet apart te verzekeren voor de Wlz. Iedereen die in Nederland woont of werkt is automatisch verzekerd voor Wlz-zorg. Voor producten en diensten die onder de Wlz-zorg vallen, betaal je een verplichte eigen bijdrage.

Wanneer betaal je een vrijwillige bijdrage?

Een Wlz-instelling kan cliënten ook extra producten en diensten aanbieden die niet onder de Wlz-zorg vallen. Bijvoorbeeld een dagje uit. De instelling mag hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. Je bent niet verplicht om deze bijdrage te betalen. Betaal je de vrijwillige bijdrage voor een extra product of dienst niet? Dan heb je er ook geen recht op. De instelling mag geen vrijwillige bijdrage vragen voor producten en diensten die onder de Wlz-zorg vallen.

Waar zorgt Prezzent voor? Wat betaal je zelf?

Dat lees je hieronder per product of dienst. Alle producten en diensten zijn onderverdeeld in 8 groepen:

- A. Appartement of kamer
- B. Verzekeringen, TV/Telefoon/interne en energie
- C. Eten en drinken
- D. Verzorging
- E. Hulp buiten de instelling
- F. Ontspanning en vakantie
- G. Hulpmiddelen
- H. Overige producten en diensten

A. APPARTEMENT OF KAMER

Aanpassingen in een appartement of kamer

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent zorgt voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een verhoogd toilet en handgrepen voor cliënten.	Wat moet je zelf betalen? Niets
---	---

Opknappen van een appartement of kamer

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent zorgt ervoor dat je appartement of kamer er netjes uitziet, zodat je er kunt wonen.	Wat moet je zelf betalen? Heb je persoonlijke wensen voor de aankleding van je kamer, dan moet je dat zelf betalen.
--	---

Inrichten van appartement of kamer

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent zorgt voor een eenvoudige, adequaat ingerichte kamer/appartement.	Wat moet je zelf betalen? Natuurlijk kun je jouw appartement of kamer ook naar eigen smaak en met je eigen meubels inrichten, maar dit moet je dan wel zelf betalen.
--	--

Schoonmaakspullen en schoonmaken appartement of kamer

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent betaalt de schoonmaakspullen. Als de cliënt zijn kamer/appartement niet zelf kan schoonmaken, ook niet met begeleiding, dan zorgt Prezzent hiervoor.	Wat moet je zelf betalen? Prezzent gaat ervan uit dat cliënten zelf hun kamer/appartement schoon houden. Waar nodig helpt de begeleiding de cliënt hierbij.
---	---

Schoonmaakspullen en schoonmaken gezamenlijke ruimtes

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent zorgt dat de gemeenschappelijke ruimtes schoon worden gemaakt. Prezzent betaalt ook de kosten daarvan.	Wat moet je zelf betalen? Niets
---	---

Persoonlijk alarm

Waar zorgt Prezzent voor? Als het nodig is zorgt Prezzent ervoor dat de cliënt vanuit zijn/haar appartement contact kan krijgen met de begeleiders. Prezzent betaalt ook de kosten daarvan.	Wat moet je zelf betalen? Wil je graag een persoonlijk alarm maar is dat niet echt nodig? Dan moet je dit alarm zelf aanschaffen. Ook de kosten moet je zelf betalen.
---	---

Verhuizen

Waar zorgt Prezzent voor?

Wil Prezzent dat je verhuist? Bijvoorbeeld vanwege een verbouwing? Dan betaalt Prezzent deze kosten. Prezzent vraagt je wel om mee te helpen bijvoorbeeld met het inpakken van je eigen spulletjes.

Wat moet je zelf betalen?

Wil jij zelf graag verhuizen? Bijvoorbeeld naar een andere kamer? Of vanuit Prezzent naar huis? Dan moet je deze kosten zelf betalen.

B. VERZEKERINGEN, TV/TELEFOON/INTERNET EN ENERGIE

Verzekeringen

Waar zorgt Prezzent voor?

Servicepakket verzekeringen

Bij Prezzent hoeft de cliënt zelf geen inboedelverzekering af te sluiten. Ter dekking van deze schade heeft Prezzent een collectieve brand- en inboedelverzekering voor cliënten afgesloten met een dekking tot € 20.000,--p.p. De poliskosten voor deze verzekeringen worden door Prezzent niet in rekening gebracht bij de cliënt.

Prezzent verzekert het appartement of de kamer en spullen die van Prezzent zijn.

Wat moet je zelf betalen?

Je moet je eigen verzekeringen betalen, behalve de inboedelverzekering tot een maximum van € 20.000,--

WA- verzekering	Verplicht
Zorgverzekering	Verplicht
Aanvullende zorgverzekering	Eigen keuze
Uitvaartverzekering	Zeer wenselijk
Inboedelverzekering boven € 20.000,--	Eigen keuze

Het eigen risico voor de inboedelverzekering bedraagt per geval: € 250,= Cliënten betalen daarvan per geval: € 75,=
Je mobiele telefoon is niet meeverzekerd in de inboedelverzekering.

Aansluiting TV/telefoon/internet

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt voor internetmogelijkheden in de gemeenschappelijke ruimten.

In ieder appartement van Prezzent is een aansluiting voor TV, telefoon en internet. De aanlegkosten daarvan zijn voor Prezzent.

Indien niet aanwezig en wel gewenst, zal Prezzent zich inspannen om dit wel te realiseren.

Wat moet je zelf betalen?

Cliënten die een eigen telefoon, televisie, internet in hun kamer of appartement willen, moeten zelf aansluitkosten, abonnement, apparatuur en alle bijkomende kosten, zoals gesprekskosten, een computer of telefoontoestel betalen.

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een abonnement bij een provider en het contact met de provider(s) bij storingen.

De afdeling ICT van Prezzent en begeleiders dragen hiervoor geen verantwoordelijkheid.

Televisie/audioapparatuur

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt voor televisies, radio's of cd-spelers in gemeenschappelijke ruimten.

Wat moet je zelf betalen?

Wil je een televisie, radio of cd-speler in je eigen appartement of kamer? Dan moet je deze kosten zelf betalen.

Dit geldt ook voor het onderhoud hieraan. De afdeling ICT van Prezzent en begeleiders dragen hiervoor geen verantwoordelijkheid.

Energiekosten

Waar zorgt Prezzent voor?

Voor cliënten met een verblijfsindicatie betaalt Prezzent de kosten voor gas, water en licht. Prezzent betaalt ook de kosten voor bijvoorbeeld het opladen van een scooter of andere hulpmiddelen.

Wat moet je zelf betalen?

Niets.

C. ETEN EN DRINKEN

Voeding

Waar zorgt Prezzent voor?

Maaltijden worden vergoed. Het menu wordt door de cliënten mede bepaald. Prezzent probeert rekening te houden met je wensen, maar is dat niet verplicht. De maaltijden moeten voldoen aan de eisen voor gezonde voeding die het Voedingscentrum stelt.

Prezzent zorgt in de woonvorm voor 3 maaltijden per dag en voldoende drinken. Prezzent zorgt voor fruit en tussendoortjes.

Als cliënten structureel geen gebruik willen/kunnen maken van de gezamenlijke maaltijden, worden hierover afspraken gemaakt. Dit wordt vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst (ondersteuningsplan).

De hoogte van de maaltijdvergoedingen zijn gebaseerd op een gemiddelde van de richtlijnen van het Nibud. (man/vrouw – jong/oud)

Wat moet je zelf betalen?

Wil je naast de gebruikelijke voeding nog meer eten en drinken? Bijvoorbeeld extra drinken, snacks en alcoholische dranken? Dan moet je de kosten daarvan zelf betalen.

Eten en drinken tijdens uitstapjes en vakanties die door de cliënt zelf zijn geregeld wordt niet door Prezzent vergoed.

Medisch noodzakelijk dieet

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt voor een dieet dat medisch noodzakelijk is: een dieet dat nodig is vanwege je ziekte of handicap.

Wat moet je zelf betalen?

Je moet zelf een dieet betalen dat niet medisch noodzakelijk is.

Persoonlijke wensen bij voeding

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent mag voldoen aan je persoonlijke wensen, maar is dit niet verplicht. Prezzent zal zich wel inspannen om hieraan tegemoet te komen.

Prezzent verstrekt Vitamine D aan oudere cliënten. Dit ter beoordeling door de leidinggevenden. De adviezen van het Voedingscentrum zullen hier het uitgangspunt voor zijn.

Wat moet je zelf betalen?

Wil je aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege je geloof? Of wil je vegetarisch eten? Dan kun je dat altijd vragen aan Prezzent. Die kan je dit soort voeding geven, maar is dat niet verplicht. Prezzent zal zich wel inspannen om hieraan tegemoet te komen.

Medicijnen/vitaminepreparaten die je zonder recept bij de drogist of apotheek kunt kopen (zoals paracetamol, vitaminepreparaten, neusspray e.d.) betaal je zelf.

D. VERZORGING

Haarverzorging

Waar zorgt Prezzent voor?

Kun je je haren zelf niet (meer) wassen, drogen of kammen? Dan zorgt Prezzent ervoor dat iemand anders dat voor je doet.

Wat moet je zelf betalen?

Je moet zelf de kapper betalen voor andere haarverzorging.

Voetverzorging

Waar zorgt Prezzent voor?

Alle noodzakelijke voetverzorging valt onder de Wlz. Hebben je voeten door een aandoening, ziekte of handicap extra zorg nodig? Bijvoorbeeld bij diabetesvoeten (bij suikerziekte)? Dan zorgt Prezzent voor een gespecialiseerde pedicure. Wordt dit niet vergoed door de zorgverzekeraar, dan betaalt Prezzent de kosten.

Kun je zelf je nagels niet meer knippen vanwege ziekte, aandoening, handicap of ouderdom? Dan zorgt Prezzent dat iemand anders je daarbij helpt.

Het is aan Prezzent om te bepalen wie de voetverzorging/voetzorg die tot de Wlz-zorg behoort op een verantwoorde manier kan bieden. Bij mensen zonder voetproblemen kan de begeleiding of een pedicure de voetverzorging bieden. Bij voetproblemen zal meer deskundigheid nodig zijn van bijvoorbeeld een gespecialiseerde pedicure of een podotherapeut. Prezzent betaalt de kosten van de noodzakelijke voetverzorging/voetzorg die onderdeel is van de Wlz.

Wat moet je zelf betalen?

Je moet zelf behandelingen betalen die niets te maken hebben met je ziekte, aandoening, handicap of ouderdom. Bijvoorbeeld het verwijderen van eelt. Of behandelingen zoals een voetmassage of het lakken van je nagels.

Verzorgingsproducten

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent betaalt alle verzorgingsproducten, die met zorg te maken hebben. Bijvoorbeeld handschoenen of natte doekjes. Maar ook toilet papier.

Wat moet je zelf betalen?

Je moet persoonlijke verzorgingsproducten zelf betalen. Bijvoorbeeld doucheschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta of een tandenborstel.

Wassen, drogen, strijken, stomen en merken van kleding Vanaf 01-01-2021

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent betaalt geen kosten voor het wassen, drogen, strijken en stomen van je kleding. Behalve als je kleding extra vaak gewassen moet worden. Bijvoorbeeld omdat je spuugt door je aandoening. Met extra vaak wassen wordt bedoeld: onderkleding, overhemden en shirts meer dan één keer per dag. Overige kleding vrijwel iedere dag.

Wat moet je zelf betalen?

Prezzent gaat ervan uit dat de cliënt zoveel mogelijk zelf zijn was verzorgt met door hem zelf aangeschafte apparatuur, al dan niet met begeleiding.

Prezzent hanteert 4 tarieven:

1: Cliënt laat de was buiten de deur doen of verzorgt de was zelf met eigen machine + wasmiddel	€ 0,- per jaar
2: Cliënt gebruikt wasmachine + wasmiddel van Prezzent, doet verder alles zelf (dus ook strijken e.d.)	€ 105,- per jaar
3: Prezzent verzorgt de was of doet een deel hiervan met de wasmachine + wasmiddel van de cliënt	€ 210,- per jaar
4: Prezzent verzorgt de was of een deel hiervan met wasmachine + wasmiddel van Prezzent	€ 315,- per jaar

De hoogte van de tarieven wordt jaarlijks met instemming van de centrale cliëntenraad vastgesteld. Het tarief voor 2021 wordt niet geïndexeerd.

Betaling vindt 1x per kwartaal bij voorkeur plaats via automatische incasso. Hiervoor moet de cliënt een machtigingsformulier voor automatische incasso invullen. Als cliënt niet via automatische incasso betaalt, dan moet er voor het hele jaar in een keer vooruit betaald worden.

Indien de cliënt langer dan 6 weken buiten de instelling verblijft, zal het bedrag worden aangepast.

De kosten van chemisch reinigen en/of

	<p>stomen van kleding zijn niet inbegrepen en komen daarom altijd voor rekening van de cliënt.</p> <p>Je moet zelf de kosten betalen van het plakken van naamstickers op je kleding, of het innaaien van de kledingmerkjes.</p>
--	---

Schade door verwassing van kleding

<p>Waar zorgt Prezzent voor?</p> <p>Schade ontstaan door verwassing zal niet worden vergoed. Uitzondering is als er onevenredig grote schade is ontstaan of als er snel achter elkaar sprake is van kleine schade.</p>	<p>Wat moet je zelf betalen?</p> <p>Schade door verwassing wordt door de cliënt zelf betaald.</p>
---	--

Wassen, drogen, strijken en stickeren van beddengoed en handdoeken

<p>Waar zorgt Prezzent voor?</p> <p>Prezzent betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes.</p>	<p>Wat moet je zelf betalen?</p> <p>Niets.</p>
--	---

Kopen en herstellen van kleding

<p>Waar zorgt Prezzent voor?</p> <p>Cliënten van Prezzent zijn zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en het herstel van hun kleding als ze daartoe in staat zijn. Als dit door handicap of beperkingen niet mogelijk is, zal Prezzent ervoor zorgen dat er kleding wordt aangeschaft en dat kleding wordt hersteld. De instelling kan daarvoor een dringend beroep op de familie doen. Maar als de familie om wat voor reden dan ook weigert, dan zal Prezzent de bewoner die hulp bieden. Prezzent bepaalt de manier waarop.</p>	<p>Wat moet je zelf betalen?</p> <p>De kosten van de kleding en het herstellen ervan zijn voor rekening van de cliënt.</p>
---	---

E. HULP BUITEN DE INSTELLING

Bezoek aan arts, therapeut of specialist

<p>Waar zorgt Prezzent voor?</p> <p>Kun je voor normale medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut bezoeken? Dan zorgt Prezzent ervoor dat je begeleiding krijgt. Omdat je bijvoorbeeld niet meer alleen kunt reizen. Of omdat je niet meer kunt onthouden wat er tegen je wordt gezegd. Vaak wordt de hulp van familie gevraagd.</p>	<p>Wat moet je zelf betalen?</p> <p>Kun je alleen naar een specialist of therapeut? Maar heb je moeite met het uittrekken en aantrekken van kleding of schoenen? Dan moet je even door iemand worden geholpen bij de specialist of therapeut. Je hoeft hiervoor niet te betalen. Prezzent hoeft hiervoor ook niemand met je mee te sturen.</p>
--	---

Vervoer

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent kan je, indien nodig, helpen met het regelen van het vervoer.

Wat moet je zelf betalen?

Je betaalt zelf de onkosten voor het vervoer. Ook het vervoer naar een arts of therapeut moet je zelf betalen. (Ook het parkeergeld etc. moet je zelf betalen.)
Vervoerskosten per openbaar vervoer: de client betaalt de kosten voor zichzelf maar ook de vervoerskosten voor de begeleiding. In een aantal gevallen zal de zorgverzekering het vervoer vergoeden. Dit kunt je in je zorgpolis zien of bij de zorgverzekeraar navragen.

Vervoer naar sociale activiteiten

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent is niet verplicht te zorgen voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theaterbezoek.

Wat moet je zelf betalen?

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

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent is niet verplicht te zorgen voor begeleiding naar sociale activiteiten.

Wat moet je zelf betalen?

Wil je bijvoorbeeld de bruiloft van een familielid bezoeken? En wil je begeleiding naar de bruiloft? Dan kun je dat altijd vragen aan Prezzent. Prezzent kan een medewerker beschikbaar stellen om je te begeleiden, maar daarvoor moet je wel betalen. Het tarief daarvoor vind je in hoofdstuk 'H Overige producten en diensten'.

F. ONTSPANNING EN VAKANTIE

Ontspanning

Waar zorgt Prezzent voor?

Activiteiten en/of uitstapjes worden lokaal of per groepswoning georganiseerd door cliënten, medewerkers, vrijwilligers, en het netwerk van de cliënt.

Wat moet je zelf betalen?

Als Prezzent uitstapjes organiseert voor de cliënten, dan kun je hieraan deelnemen, maar je bent dit niet verplicht. Ga je met een uitstapje mee, dan kan Prezzent hiervoor een bijdrage vragen.

Vakantie

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent mag voor de cliënten een vakantie organiseren, maar Prezzent heeft er voor gekozen dit in principe niet te doen.

Wat moet je zelf betalen?

Mocht Prezzent bij hoge uitzondering een vakantie organiseren voor de cliënten, dan vraagt Prezzent 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 van Prezzent komen. Ga je zelf op vakantie, dan moet je alle kosten zelf betalen.

G. HULPMIDDELEN

Hulpmiddelen voor algemeen gebruik

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent heeft algemene hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven aan cliënten. Roerende voorzieningen zijn hulpmiddelen voor algemeen gebruik, zoals hoog/laag bed, tilliften en een badlift worden door Prezzent aangeschaft en horen bij de inventaris van Prezzent.

Zie <http://www.vgn.nl/artikel/27744>

Wat moet je zelf betalen?

Niets.

Mobiliteitshulpmiddelen die nodig zijn voor een individuele cliënt, zoals de aanschaf van een rolstoel, scootmobiel en aangepaste fietsen worden door Prezzent samen met de cliënt aangevraagd bij het zorgkantoor. Er hoeft geen eigen bijdrage betaald te worden voor deze hulpmiddelen

Hulpmiddelen op maat gemaakt of alleen door u te gebruiken

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent helpt bij het aanvragen van hulpmiddelen op maat of alleen door jou te gebruiken.

Wat moet je zelf betalen?

Soms heb je een hulpmiddel nodig dat voor jou op maat is gemaakt. Bijvoorbeeld een speciale beenbeugel. Soms heb je een hulpmiddel nodig dat alleen door jou kan worden gebruikt vanwege jouw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld incontinentiemateriaal, zoals luiers of matrasbeschermers. Deze hulpmiddelen kun je meestal via je ziektekostenverzekering vergoed krijgen. **(Eenvoudige) mobiliteitshulpmiddelen** Eenvoudige mobiliteitshulpmiddelen voor individueel gebruik, zoals krukken, loophulpen met drie of vier poten, looprekken en rollators zijn niet opgenomen in de Regeling langdurige zorg en worden daarom niet betaald door Prezzent.

H. OVERIGE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Begeleiding bij uitstapje of dagje winkelen e.d.

Waar zorgt Prezzent voor? Begeleiding bij uitstapjes of een dagje winkelen e.d. valt niet onder de Wlz-verstrekkingen.	Wat moet je zelf betalen? Als je begeleiding wilt bij een dagje uit of hulp nodig hebt bij bijvoorbeeld kleren kopen, dan kan Prezzent een medewerker beschikbaar stellen om je te begeleiden, maar daarvoor moet je wel betalen. Tarief € 33,-- per uur (tarief 2021). Kosten van entree e.d. worden ook door jou betaald.
--	---

Geestelijke verzorging

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de cliënten.	Wat moet je zelf betalen? Niets.
---	--

Administratiekosten

Waar zorgt Prezzent voor? Prezzent betaalt administratiekosten die te maken hebben met Wlz-zorg.	Wat moet je zelf betalen? Andere administratiekosten moet je zelf betalen.
--	--

Laatste zorg na overlijden

Waar zorgt Prezzent voor? Mocht een cliënt komen te overlijden, dan zal Prezzent het schouwen, klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam regelen en bekostigen.	Wat moet je zelf betalen? Je nabestaanden of je uitvaartverzekering betalen de kosten van het afleggen en opbaren van het lichaam en de verdere kosten van de begrafenis.
---	---

3. Cliëntenraad

Wat doet de cliëntenraad voor cliënten van een Wlz-instelling?

Elke instelling heeft een cliëntenraad. De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. De rechten en plichten van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De bestuurder overlegt met de centrale cliëntenraad over het aanbieden van producten en diensten die niet onder de Wlz-zorg vallen en wat deze producten en diensten mogen kosten.

4. Klachtenbehandeling

Heb je vragen, opmerkingen of klachten over producten, diensten en de bijbehorende kosten? De begeleider of de teamleider van de locatie waar je woont zullen proberen je vragen te beantwoorden. Of je klachten proberen op te lossen. De cliëntvertrouwenspersoon kan je daarbij helpen.

Lukt dat niet, dan kun je bij de klachtenfunctionaris terecht. Frank Willemsen gaat dan samen met jou en de andere partij in gesprek. Zo proberen jullie samen de klacht op te lossen. Je klacht wordt altijd met uiterste zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld.

Cliëntvertrouwenspersoon

Prezzent heeft een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is te bereiken via het Centraal Bureau van Prezzent:
Telefoon: 0418-68 02 00
E-mailadres: info@prezzent.nl
Correspondentieadres: Vertrouwenspersoon Prezzent
Postbus 72
5300 AB Zaltbommel

Klachtenfunctionaris

Frank Willemsen is de klachtenfunctionaris van Prezzent. De contactgegevens van Frank zijn:
Telefoon: 06-53 83 12 93
E-mailadres: f.willemsen@prezzent.nl
Correspondentieadres: Klachtenfunctionaris Prezzent
t.a.v. Frank Willemsen
Postbus 72
5300 AB Zaltbommel

Is de klacht dan nog steeds niet naar tevredenheid opgelost, dan is er nog de mogelijkheid om naar de Landelijke geschillencommissie te gaan.

Over deze brochure

Door het Zorginstituut Nederland is beschreven waar cliënten van een Wlz-instelling recht op hebben, dit is wettelijk geregeld op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

In het zorgkompas beschrijft het Zorginstituut Nederland in het algemeen waar je recht op hebt. De inhoud is bedoeld als richtlijn voor Wlz-instellingen en cliënten.

Prezzent heeft deze brochure herschreven om duidelijk te maken wat dit voor jou als cliënt van Prezzent betekent.

De originele tekst is na te lezen op:

<https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-kompas>

Prezzent

Postbus 72 / 5300 AB Zaltbommel

Nieuwe Tijningen 1 / 5301 DA Zaltbommel

Telefoonnummer: 0418-680200

E-mail: info@prezzent.nl