

prezzent
gewoon jezelf zijn

WIE BETAALT WAT?

OVER WLZ-ZORG
VAN PREZZENT
2025



VOOR CLIËNTEN MET DE INDICATIE 'MET VERBLIJF'

VOORAF

Prezzent krijgt geld van de overheid om zorg te geven aan mensen die dat nodig hebben. Er zijn duidelijke regels over hoe dat geld gebruikt mag worden. Het geld dat Prezzent krijgt, is alleen bedoeld voor zorg die een cliënt van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) toegewezen heeft gekregen. Cliënten hoeven voor bepaalde zorg niet extra te betalen, omdat ze daar wettelijk recht op hebben.

Om uit te leggen waar je recht op hebt als je bij Prezzent via Wlz woont, heeft het Zorginstituut Nederland uitgelegd welke zorg je kunt krijgen via de Wlz.

Voor mensen die bij Prezzent wonen, is er dit speciale tarievenboekje. Hierin staat welke zorg betaald wordt door de Wlz en welke dingen je zelf moet betalen. Ook staat er in welke extra dingen Prezzent aanbiedt en wat de kosten daarvan zijn.

Welke zorg je krijgt, hangt af van de indicatie (de beoordeling) die je hebt. Afspraken hierover worden samen met jou en je vertegenwoordiger (bijvoorbeeld je ouders) opgeschreven in Mijn Plan.

Dit boekje is goedgekeurd door de centrale cliëntenraad van Prezzent.

Zaltbommel, november 2024

DE ZORG IN EEN WLZ-INSTELLING

WAAR ZORGT PREZZENT VOOR? WAT BETAALT JE ZELF?

1. HET BEGIN

Woon jij bij Prezzent met een Wlz indicatie met verblijf (zonder behandeling) dan is dit boekje voor jou!

Welke informatie lees je in dit boekje?

In dit boekje lees je op welke producten en diensten je recht hebt als je bij Prezzent woont. Je leest welke dingen Prezzent voor jou betaalt en welke dingen je zelf moet betalen.

Wanneer betaal je een verplichte eigen bijdrage?

Als je bij Prezzent woont, worden je zorg en verblijf betaald door de Wet langdurige zorg (Wlz). Je hoeft hier niet apart voor verzekerd te zijn, omdat iedereen in Nederland automatisch verzekerd is voor Wlz-zorg. Voor producten en diensten die onder de Wlz-zorg vallen, betaal je wel een verplichte eigen bijdrage aan het CAK (de organisatie die deze bijdrage regelt).

Wanneer betaal je een vrijwillige bijdrage?

Prezzent kan ook extra producten en diensten aanbieden die niet onder de Wlz-zorg vallen, zoals een uitstapje. Hiervoor mag Prezzent een vrijwillige bijdrage vragen. Je hoeft deze niet te betalen, maar als je dat niet doet, kan je ook geen gebruik maken van deze extra's. Voor de zorg die onder de Wlz valt, mag Prezzent geen vrijwillige bijdrage vragen.

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/internet 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 beperking. Bijvoorbeeld een verhoogd toilet of handgrepen om je te ondersteunen.

Wat moet je zelf betalen?

Je hoeft hiervoor niets te betalen.

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. Ga je verhuizen? Dan zorg je ervoor dat het appartement of jouw kamer ook weer netjes wordt opgeleverd bij de sleuteloverdracht.

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, goed ingerichte kamer of appartement met alles wat je nodig hebt om prettig te wonen.

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. Het in elkaar zetten van de door jouw gekochte meubels moet je zelf regelen.

Als het mogelijk is, helpt een vrijwilliger je. Dit in overleg met de ondersteuners op je locatie.

Schoonmaakspullen en schoonmaken appartement of kamer

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent betaalt de schoonmaakspullen. De prijzen worden elk jaar goedgekeurd door de centrale cliëntenraad. In 2025 is het bedrag € 5,23 per maand voor schoonmaakkosten dat geld wordt gelijk overgemaakt met het voedingsgeld. Als je jouw kamer of appartement niet zelf kan schoonmaken, ook niet met hulp, dan zorgt Prezzent daarvoor. Prezzent betaalt de schoonmaakspullen.

Wat moet je zelf betalen?

Prezzent gaat ervan uit dat jij zelf jouw kamer/appartement schoon houdt. Waar nodig helpen de ondersteuners jou hierbij.

Schoonmaakspullen en schoonmaken gezamenlijke ruimtes

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt ervoor dat de gezamenlijke ruimtes schoon worden gemaakt. Prezzent betaalt ook de kosten hiervoor.

Wat moet je zelf betalen?

Je hoeft hiervoor niets te betalen.

Persoonlijk alarm

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt ervoor dat je vanuit jouw appartement contact kunt krijgen met de ondersteuners, als dat nodig is. Wij betalen de kosten hiervoor.

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?

Als Prezzent wil dat je verhuist, bijvoorbeeld vanwege een verbouwing, dan betalen wij de kosten. We vragen je wel om mee te helpen, zoals met het inpakken van je 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

Aanpassingen in een appartement of kamer

Waar zorgt Prezzent voor?

Bij Prezzent hoef je zelf geen inboedelverzekering af te sluiten. We hebben samen een brand- en inboedelverzekering afgesloten voor cliënten, die schade dekt tot € 20.000 per persoon. De kosten voor deze verzekering worden niet aan jou doorberekend.

Prezzent verzekert jouw appartement of kamer en de 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,-. Jij betaalt daarvan per geval: € 75,-. Je mobiele telefoon is niet meeverzekerd in de inboedelverzekering.

Aansluiting TV/telefoon/internet

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt voor internet in de gezamenlijke ruimtes. In elk appartement heb je een aansluiting voor TV, telefoon en internet. De aanlegkosten hiervan worden door Prezzent betaald.

Als iets nog niet aanwezig is, maar je het wel graag wilt, doet Prezzent zijn best om dit voor je te regelen.

Wat moet je zelf betalen?

Als je een eigen telefoon, televisie of internet in je kamer of appartement wilt, moet je zelf de aansluitkosten, het abonnement, de apparatuur en alle bijkomende kosten, zoals gesprekskosten of de kosten van een computer of telefoontoestel, betalen.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van een abonnement bij een provider en voor het contact met de provider(s) bij storingen. De afdeling ICT van Prezzent en de ondersteuners zijn hiervoor niet verantwoordelijk.

Je PO-er kan je hierbij adviseren. Bijvoorbeeld bij welk bedrijf je dit kunt regelen.

Het verplaatsen van bestaande aansluitingen moet je na akkoord van Prezzent zelf regelen. Je PO-er kan je hierbij advies geven.

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 dit zelf betalen. Dit geldt ook voor het onderhoud hieraan. De afdeling ICT van Prezzent en ondersteuners dragen hiervoor geen verantwoordelijkheid.



Energiekosten

Waar zorgt Prezzent voor?

Als je een verblijfsindicatie hebt, betaalt Prezzent de kosten voor gas, water en licht. Ook de kosten voor het opladen van je scootmobiel of andere hulpmiddelen worden door Prezzent vergoed.

Wat moet je zelf betalen?

Je hoeft hiervoor niets te betalen.

C. ETEN EN DRINKEN

Voeding

Waar zorgt Prezzent voor?

De maaltijden worden vergoed en het menu wordt samen met jou bepaald. Wij doen ons best om rekening te houden met jouw wensen, maar dat lukt niet altijd. De maaltijden voldoen aan de gezonde voedingsrichtlijnen van het Voedingscentrum.

Prezzent zorgt voor drie maaltijden per dag en voldoende te drinken. Ook zorgen wij voor fruit en tussendoortjes.

Als je regelmatig geen gebruik wilt of kunt maken van de gezamenlijke maaltijden, worden daarover afspraken gemaakt. Dit wordt vastgelegd in Mijn Plan.

De hoogte van de maaltijdvergoedingen is gebaseerd op de richtlijnen van het Nibud. Prezzent gaat uit van het hoogste tarief van een volwassen man.

Ontbijt: 2,09 euro

Lunch: 2,21 euro

Avondeten: 3,64 euro

Tussendoortjes: 1,22 euro

Totaal per dag: 9,16 euro

Totaal per week: 64,12 euro

In Mijn Plan wordt het volgende opgenomen:

“Client krijgt voeding van Prezzent in natura of een vast bedrag per dag. Dit bedrag wordt jaarlijks bekeken of er geïndexeerd wordt vermeld in het Tarievenboekje van Prezzent”

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 jou zelf zijn geregeld wordt niet door Prezzent betaald.

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 beperking.

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 doet zijn best om aan jouw wensen te voldoen! We zijn daar niet verplicht toe, maar we willen graag kijken wat mogelijk is.

Wat moet je zelf betalen?

Wil je aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege je geloof of omdat je vegetarisch eet? Vraag het aan Prezzent! We doen ons best om je te helpen, maar zijn daar niet verplicht toe.

Medicijnen en vitaminepreparaten die je zonder recept bij de drogist of apotheek kunt kopen, zoals paracetamol, vitaminepreparaten (bijvoorbeeld vitamine D) en neusspray, 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 dat voor je doet.

Wat moet je zelf betalen?

Je moet zelf de kapper betalen en voor andere haarverzorgingsproducten zorgen.

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 je daarbij helpt.

Prezzent bepaalt wie de voetverzorging kan bieden op een verantwoorde manier. Bij mensen zonder voetproblemen kunnen ondersteuners of een pedicure de zorg bieden. Bij voetproblemen is er vaak meer deskundigheid nodig, zoals van een gespecialiseerde pedicure of podotherapeut. Prezzent betaalt de kosten voor de noodzakelijke voetverzorging die onder de Wlz valt.

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 en ook toiletpapier.

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 01-01-2025

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 een aandoening. Met extra vaak wassen wordt bedoeld: onderkleding, overhemden en shirts meer dan één keer per dag. Overige kleding vrijwel iedere dag.

Wijzigingen geeft de persoonlijk ondersteuner van de client door aan het Team Clientadvies van Prezzent. Zij zorgen ervoor dat de wijziging wordt aangepast.

Wat moet je zelf betalen?

Jij zorgt zoveel mogelijk zelf voor je was, alleen of met ondersteuning. Er zijn 4 tarieven:

1: Jij laat de was buiten de deur doen of verzorgt de was zelf met eigen machine +wasmiddel	€ 0,- per jaar
2: Jij gebruikt wasmachine + wasmiddel van Prezzent, doet verder alles zelf (dus ook strijken e.d.)	€ 125,- per jaar
3: Prezzent verzorgt de was of doet een deel hiervan met de wasmachine + wasmiddel van de cliënt	€ 248,- per jaar
4: Prezzent verzorgt de was of een deel hiervan met wasmachine + wasmiddel van Prezzent	€ 372,- per jaar
5: Alleen gebruik droger	€ 62,= per jaar

De tarieven worden elk jaar goedgekeurd door de centrale cliëntenraad. Voor 2025 is het tarief met 4% verhoogd (volgens de NZa). Het is fijn als je één keer per kwartaal betaalt via automatische incasso. Hiervoor vul je een machtigingsformulier in. Als je niet via automatische incasso betaalt, moet je het hele jaarbedrag in één keer vooruit betalen.

Als je langer dan 6 weken buiten de instelling bent, passen we het bedrag aan. Vergeet niet dat de kosten voor chemisch reinigen of stomen van kleding niet zijn inbegrepen. Die betaal je altijd zelf. Ook de kosten voor het plakken van naamstickers of het innaaien van kledingmerkjes betaal je zelf.

Wassen, drogen, strijken van beddengoed en handdoeken

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes.

Wat moet je zelf betalen?

Je hoeft hiervoor niets te betalen.

Schade door het wassen van kleding

Waar zorgt Prezzent voor?

Schade door het ontstaan van het verkeerd wassen van kleding wordt niet vergoed. Behalve is als er te grote schade is ontstaan of als er snel achter elkaar sprake is van kleine schade.

Wat moet je zelf betalen?

Schade door verkeerd wassen betaal je zelf.

Kopen en herstellen van kleding

Waar zorgt Prezzent voor?

Je bent zelf verantwoordelijk voor je kleding, zoals het kopen en repareren. Als je door een handicap of beperking daar niet toe in staat bent, zorgen wij ervoor dat je de nodige kleding krijgt en dat deze hersteld wordt. We kunnen dit ook aan jouw familie en of een vrijwilliger vragen. Mocht je familie niet kunnen helpen, dan staat Prezzent voor je klaar om je te ondersteunen. Wij bepalen samen hoe we dit het beste kunnen aanpakken.

Wat moet je zelf betalen?

De kosten van de kleding en het herstellen ervan zijn voor rekening van de cliënt.



E. HULP BUITEN DE INSTELLING

Bezoek aan arts, therapeut of specialist

Waar zorgt Prezzent voor?

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 of een vrijwilliger gevraagd.

Wat moet je zelf betalen?

Kun je alleen naar een specialist of therapeut? Maar heb je moeite met het uittrekken en aantrekken van kleding of schoenen? Dan word je geholpen door iemand bij de specialist of therapeut. Je hoeft hiervoor niet te betalen.

Prezzent hoeft hiervoor ook geen begeleiding mee te laten gaan. Als dat mogelijk is, wordt de hulp van familie of van een vrijwilliger gevraagd.

Vervoer

Waar zorgt Prezzent voor?

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

Wat moet je zelf betalen?

Je betaalt zelf de kosten voor vervoer, zoals als je naar een dokter of therapeut gaat. Dit betekent dat je ook het parkeergeld zelf moet betalen. Als je met het openbaar vervoer reist, betaal je de kosten voor jezelf en ook voor de persoon die je helpt. Soms kan je zorgverzekering de kosten voor het vervoer vergoeden. Kijk in je zorgpolis of vraag het aan je zorgverzekeraar!

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 (regiotaxi) 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 ondersteuning naar sociale activiteiten.

Wat moet je zelf betalen?

Wil je bijvoorbeeld de bruiloft van een familielid bezoeken? En wil je een medewerker mee naar de bruiloft? Dan kun je dat altijd vragen aan Prezzent. Prezzent kan een medewerker beschikbaar stellen om je te ondersteunen, maar daarvoor moet je wel betalen. Het tarief daarvoor vind je in hoofdstuk '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 bewoners.

Wat moet je zelf betalen?

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

Prezzent geeft vooraf aan welke eigen kosten er voor eigen rekening zijn.

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?

Heel soms organiseert Prezzent een vakantie voor cliënten, dan vragen we alleen een vergoeding voor de extra kosten. Dit zijn dingen zoals reizen, verblijf, begeleiding, eten, drinken en entreegelden. Extra kosten zijn de kosten die bovenop de normale kosten van Prezzent komen. Als je zelf op vakantie gaat, moet je al die kosten zelf betalen.



G. HULPMIDDELEN

Hulpmiddelen voor algemeen gebruik

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent heeft algemene hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven. Dit 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 www.vgn.nl//artikel/27744

Wat moet je zelf betalen?

Niets.

Als je hulpmiddelen nodig hebt om je te verplaatsen, zoals een rolstoel, scootmobiel of aangepaste fietsen, vraagt Prezzent deze samen met jou aan bij het zorgkantoor. Je hoeft hiervoor geen eigen bijdrage te betalen.

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 gemaakt is of dat alleen door jou gebruikt kan worden, vanwege jouw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een speciale beenbeugel, incontinentiemateriaal of matrasbeschermer.

(Eenvoudige) hulpmiddelen om je te verplaatsen

Eenvoudige hulpmiddelen om je te verplaatsen, zoals krukken, loophulpen met drie of vier poten, looprekken en rollators, worden niet vergoed door Prezzent. Deze zijn namelijk niet opgenomen in de Regeling langdurige zorg.

H. OVERIGE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Ondersteuning bij uitstapjes

Waar zorgt Prezzent voor?

Ondersteuning bij uitstapjes of bijvoorbeeld een dagje winkelen valt niet onder de Wlz.

Wat moet je zelf betalen?

Als je ondersteuning wilt bij een dagje uit, dan kan Prezzent een medewerker beschikbaar stellen om je te begeleiden. Je betaalt € 48,50,- per uur. Andere kosten, zoals bijvoorbeeld entree van de dierentuin worden ook door jou betaald.

Geestelijke verzorging

Waar zorgt Prezzent voor?

Prezzent zorgt voor geestelijke verzorging die zo veel mogelijk past bij jouw geloof of overtuiging.

Wat moet je zelf betalen?

Je hoeft hiervoor niets te betalen.

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?

Als een cliënt komt te overlijden, zorgt Prezzent voor het schouwen, klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam. Deze kosten worden ook door Prezzent betaald.

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 locatie heeft een cliëntenraad. Deze raad komt op voor de gezamenlijke belangen van de cliënten. De rechten en plichten van de cliëntenraad staan in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). De bestuurder praat met de cliëntenraad over producten en diensten die niet onder de Wlz-zorg vallen en wat deze producten en diensten mogen kosten. De Centrale Cliëntenraad geeft instemming over de kosten voor producten en diensten.

4. KLACHTENBEHANDELING

Heb je vragen, opmerkingen of klachten over producten, diensten en kosten? De ondersteuner of de regiomanager van jouw locatie helpt je graag.

Als zij je niet kunnen helpen, kun je naar de klachtenfunctionaris, Frank Willemsen. Hij gaat met jou en de andere persoon praten om de klacht op te lossen. Je klacht wordt altijd zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

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

Dit is het adres als jij een brief wilt sturen

Klachtenfunctionaris Prezzent

t.a.v. Frank Willemsen

Postbus 72

5300 AB Zaltbommel

Als je klacht nog steeds niet goed is opgelost, kun je naar de Landelijke Geschillencommissie gaan.

Over deze brochure

Het Zorginstituut Nederland heeft beschreven waar cliënten van een Wlz-instelling recht op hebben. Dit is wettelijk geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In het zorgkompas staat in het algemeen wat je rechten zijn. Deze informatie 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.

Je kunt de originele tekst lezen op: www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-kompas

Prezzent Centraal Bureau

Nieuwe Tijingen 1 / 5301 DA Zaltbommel

Telefoonnummer: 0418-680200

info@prezzent.nl

