

# Uw zorg in een AWBZ instelling binnen MeanderGroep Zuid-Limburg

Deze brochure vervangt de brochure daar heeft u recht op in een AWBZ-instelling.

## 1. Inleiding

### Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze brochure is bedoeld voor tijdelijke en vaste bewoners en voor de meeverhuisde partner in een verzorgingshuis of verpleeghuis behorend tot de MeanderGroep Zuid-Limburg.

### 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](http://www.cvz.nl/pakket/awbz-kompas). U leest welke producten en diensten de instelling voor u betaalt en wat u zelf moet betalen. Alles in deze brochure geldt zowel voor degene met een AWBZ-indicatie als voor de partner die meeverhuist. Als dit niet zo is, staat dat duidelijk aangegeven in de tekst. Eerst wordt de letterlijke tekst uit de brochure van het Zorginstituut Nederland vermeld. Daarna volgt, indien van toepassing, een toelichting op de uitvoering van deze afspraken binnen de MeanderGroep. Deze afspraken zijn opgesteld in overleg met de Centrale Cliëntenraad van de MeanderGroep. Naast de aanspraken volgens de AWBZ, biedt Meander met instemming van de Centrale Clientenraad ook een aantal aanvullende diensten en producten aan, waarvan u (deels) tegen een vergoeding gebruik kunt maken. [Een overzicht van deze aanvullende diensten/producten is bij deze brochure gevoegd \(bijlage 1\).](#)

### 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 bijdrage 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.

### Lijst met veel voorkomende producten en diensten.

De producten en diensten zijn onderverdeeld in 8 groepen:

- a. Appartement of kamer
- b. Telefoon, televisie, energie en verzekeringen
- 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

### 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. Zodat u er kunt wonen.

Niets

#### Binnen de MeanderGroep:

Het gaat hier om een standaardoplossing conform de afspraken die gelden binnen de instelling. Wilt u hiervan afwijken dan verzorgt en betaalt u dit zelf. De kamer dient na gebruik zo opgeleverd te worden dat de instelling de kamer tegen normale kosten kan opknappen voor de volgende bewoner.

#### 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, bedden-goed 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.

#### Binnen de MeanderGroep:

**verzorgingshuis:** Als u zelf voor de inrichting wil zorgen, kan dat met uitzondering van een standaardkoelkast en een eenpitskookplaatje in het keukenblok, deze worden altijd door Meander geleverd.

**verpleeghuis:** De eigen of gedeelde kamer in een verpleeghuis heeft een standaardinrichting. U mag in overleg de kamer aanvullen met eigen spullen om zo toch een eigen plek te hebben. De kosten daarvan betaalt u zelf.

### Waar zorgt de instelling voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Schoonmaken appartement of kamer

De instelling maakt het appartement of de kamer en de meubels schoon. Dat geldt ook voor de ruimten waar iedereen kan komen (gemeenschappelijke ruimten). De instelling betaalt ook de kosten. Kunt u zelf nog schoonmaken? Dan kan de instelling aan u 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 moet u dan de kosten zelf betalen.

#### Binnen de MeanderGroep:

**verzorgingshuis:** op verzoek van de bewoner wordt een standaard persoonlijk alarm kosteloos beschikbaar gesteld.

#### Verhuizen binnen de instelling

Wil de instelling dat u verhuist? Bijvoorbeeld vanwege een verbouwing? Dan betaalt de instelling deze kosten en regelt de verhuizing.

Wilt u graag verhuizen? Bijvoorbeeld naar een andere kamer. Of vanuit de instelling naar huis? Dan moet u deze kosten zelf betalen.

#### Binnen de MeanderGroep:

Als u door een andere indicatie van het CIZ en volgens het op dat moment geldende functieverdeelplan van Meander niet meer kan blijven wonen op de plaats waar u op dat moment verblijft, zijn de kosten van de verhuizing voor de bewoner.

## 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.

**Binnen de MeanderGroep:**

MeanderGroep vindt het van belang dat haar bewoners verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid en schade aan hun eigendommen. Daarvoor heeft MeanderGroep een collectieve aansprakelijkheids- en een inboedelverzekering afgesloten voor haar bewoners. MeanderGroep brengt hiervoor geen premie in rekening, dit betekent dat u hiervoor met inachtneming van bepaalde voorwaarden gratis verzekerd bent tijdens uw verblijf bij MeanderGroep. Verdere informatie hierover is te verkrijgen in de instelling. Voor het overige bent u zelf verantwoordelijk dat de verzekeringen voldoende dekking geven. Eventuele kosten die niet door de verzekering gedekt worden, zijn voor uw rekening. Dit kan met name voorkomen bij de ziektekostenverzekering als niet is gekozen voor een passend aanvullend pakket.

**Waar zorgt de instelling voor?****Wat betaalt u zelf?****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 telefoon en/of internet betalen. U moet ook zelf de gesprekskosten en apparatuur betalen, zoals een computer of telefoontoestel.

**Binnen de MeanderGroep:**

Kosten voor het (over)sluiten van een abonnement(en) komen ten laste van de bewoner. Indien er sprake is van een gezamenlijk abonnement voor bijvoorbeeld kabel, dan worden de kosten hiervan in rekening gebracht bij de bewoner. In overleg met de Centrale Clientenraad wordt hiervoor een tarief vastgesteld.

**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.

**Binnen de MeanderGroep:**

Apparatuur in uw kamer/appartement is voor eigen kosten. Dat geldt ook voor de kosten van het signaal. Indien er sprake is van een gezamenlijk abonnement voor bijvoorbeeld kabel, dan worden de kosten hiervan in rekening gebracht bij de bewoner. In overleg met de Centrale Cliëntenraad wordt hiervoor een tarief vastgesteld. Kosten van infrastructuur zijn voor Meander. Ook bij noodzakelijke veranderingen in verband met nieuwe technieken zijn de kosten voor de investeringen van infrastructuur voor de instelling.

**Energiekosten**

De instelling betaalt de kosten voor gas, water en licht. De instelling betaalt ook de kosten voor bijvoorbeeld het opladen van een scootmobiel of andere hulpmiddelen.

Niets

## C. ETEN EN DRINKEN

### Waar zorgt de instelling voor?

#### 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.

#### Binnen de MeanderGroep:

**verzorgingshuis:** U kunt kiezen of u zelf voor de broodmaaltijden zorgt of dat de instelling dit voor u doet. Als u zelf voor de broodmaaltijden zorgt, ontvangt u hiervoor een vergoeding van de instelling.

### Waar zorgt de instelling voor?

#### 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 dieetproducten die niet betaald worden door de zorgpolis. Bijvoorbeeld vloeibare voeding.

#### Persoonlijke wensen bij voeding

De instelling mag voldoen aan uw persoonlijke wensen, maar is dit niet verplicht.

#### Binnen de MeanderGroep

trachten wij te voldoen aan redelijke wensen met betrekking tot voeding, bijvoorbeeld wensen voor vegetarische voeding of voedingswensen in relatie tot religie worden in principe gehonoreerd.

### Wat betaalt u zelf?

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.

### Wat betaalt u zelf?

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

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?

#### 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 uw partner? Nee. Behalve als uw partner recht heeft op persoonlijke verzorging van de instelling (indicatie).

#### 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 . 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. ).

#### Binnen de MeanderGroep:

Als u met een indicatie een beroep doet op voetverzorging vanuit de organisatie dan bepaalt de organisatie wie de voetverzorging doet en betaalt deze. Als de bewoner een eigen pedicure wil, dan betaalt de bewoner zelf de pedicure.

### Wat betaalt u zelf?

U moet zelf de kapper betalen voor andere haarverzorging. Bijvoorbeeld als u uw haar laat knippen of watergolven.

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.

## Waar zorgt de instelling voor?

### Verzorgingsproducten

De instelling betaalt alle verzorgingsproducten die met zorg te maken hebben. Bijvoorbeeld handschoenen of natte doekjes. Maar ook toiletpapier.

## Wat betaalt u zelf?

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. Dit 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 wel 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 van wassen, drogen en strijken van uw kleding.

#### Binnen de MeanderGroep:

U kunt kiezen: u zorgt zelf voor het wassen van de kleding of u laat de kleding wassen via de wasserij waaraan MeanderGroep haar was heeft uitbesteed. De werkelijke kosten worden dan bij u in rekening gebracht. Bij extra was door ziekte of aandoening vergoedt de instelling de extra kosten hiervoor (zie waskostenregeling Meander)

### Wassen, drogen, strijken, stomen 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.

#### Binnen de MeanderGroep:

**verzorgingshuis:** u kunt kiezen: u zorgt zelf voor aanschaf en het wassen, drogen en strijken van uw beddengoed, handdoeken en washandjes (platgoed) of de instelling stelt platgoed beschikbaar en draagt

zorg voor het wassen. Voor het zelf verzorgen van het platgoed ontvangt u een vaste vergoeding van de instelling. Het tarief hiervoor is vastgesteld in overleg met de Centrale Clientenraad.

**verpleeghuis/verpleegunit:** de instelling stelt platgoed beschikbaar en draagt zorg voor het wassen hiervan.

## E. HULP BUITEN DE INSTELLING

### Waar zorgt de instelling voor?

#### Bezoek aan 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.

### Wat betaalt u zelf?

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](http://www.valys.nl)).

**Binnen de MeanderGroep:**  
regelt u dit zelf.

### 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.



**Binnen de MeanderGroep:**  
regelt u dit zelf.

## **F. ONTSPANNING EN VAKANTIE**

### **Waar zorgt de instelling voor?**

#### **Ontspanning**

De instelling zorgt voor ontspanning, zoals bingo of een muziekavond of kaartavond. Deze activiteiten zijn afhankelijk van de mogelijkheden van de bewoners. De directie van de instelling maakt hierover afspraken met de cliëntenraad.

#### **Binnen de MeanderGroep:**

Voor gebruik van materiaal bij activiteiten (bijvoorbeeld wol bij breien, doek bij schilderen) kan een passende vergoeding gevraagd worden.

#### **Vakantie**

De instelling mag voor de bewoners een vakantie organiseren, maar is dit niet verplicht.

### **Wat betaalt u zelf?**

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.

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.

Gaat u zelf op vakantie? Dan moet u alle kosten zelf betalen.

## **G. HULPMIDDELEN**

### **Waar zorgt de instelling voor?**

#### **Hulpmiddelen 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.

### **Wat betaalt u zelf?**

Niets

### Waar zorgt de instelling voor?

#### Hulpmiddelen 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 been-beugel.

Soms hebt u een hulpmiddel nodig dat alleen door u kan worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening, bijvoorbeeld incontinentiemateriaal zoals luiers of matrasbeschermers.

Alleen in een instelling waar u ook wordt behandeld, vallen deze hulpmiddelen onder de AWBZ-zorg

### Wat betaalt u zelf?

Andere hulpmiddelen worden vaak door uw zorgpolis vergoed.

#### 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?

#### Geestelijke verzorging

De instelling zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de bewoners.

### Wat betaalt u zelf?

Niets

#### Administratiekosten

De instelling betaalt administratiekosten die te maken hebben met AWBZ-zorg.

Andere administratiekosten moet u zelf betalen.

### Waar zorgt de instelling voor?

#### Laatste zorg na overlijden

De instelling betaalt het schouwen, klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam.

### Wat betaalt u zelf?

Uw nabestaanden of uw uitvaartverzekering betalen de kosten van het afleggen en opbaren van het lichaam.

#### Binnen de MeanderGroep:

**verzorgingshuis:** Het schouwen van een overleden bewoner gebeurt door de huisarts. Afleggen gebeurt als vorm van laatste zorg vaak door verzorging al dan niet samen met familie.

## 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.

#### Binnen de MeanderGroep

heeft elke instelling een (lokale) cliëntenraad zoals in bovenstaande tekst beschreven. De lokale raden zijn vertegenwoordigd in de centrale cliëntenraad (CCR). De CCR overlegt met de Raad van Bestuur over Meanderbrede zaken die voor cliënten van belang zijn zoals kwaliteitsbeleid, klachtenregeling en organisatie van de hulpverlening. De CCR kan door middel van adviesrecht en verzwaard adviesrecht de stem van de klant laten horen.

## 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.

#### Binnen de MeanderGroep

kunt u uw onvrede of klacht voorleggen aan diegene over wie u ontevreden bent / een klacht hebt, diens leidinggevende, de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie klanten Meandergroep Zuid- Limburg.

### • 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](http://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](http://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](http://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](http://www.mee.nl) of bel 0900 - 999 88 88.

- **CAK**

Het CAK berekent en incasseert de verplichte eigenbijdrage AWBZ. Kijk voor meer Informatie op [www.hetcak.nl](http://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 in deze 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](http://www.cvz.nl/pakket/awbz-kompas)

\*\*\*\*\*