



**GGZ Rivierduinen**



# **Clïentvoorzieningen GGZ Rivierduinen**

Op welke producten  
en diensten kunt u rekenen?



## **INHOUD**

Inleiding	2-3
-----------	-----

### **Veel voorkomende producten en diensten:**

Appartement of kamer	4-5
Telefoon, televisie, energie en verzekeringen	5
Eten en drinken	6
Verzorging	6-7
Hulp buiten de instelling	8-9
Ontspanning	9
Hulpmiddelen	9-10
Overige producten en diensten	10
Cliëntenraad	11
Familieraad	11
Vragen of klachten	11
Belangrijke adressen en websites	12
Over deze brochure	12

## **Inleiding**

### **Voor wie is deze brochure bedoeld?**

Deze brochure is bedoeld voor cliënten die langdurig wonen of verblijven in een voorziening van GGZ Rivierduinen.

Vanaf 1 januari 2015 is de de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) opgeheven. Daarvoor in de plaats is er een nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz) voor langdurige zorg. Voor cliënten die langer dan 3 jaar in een instelling verblijven en cliënten met AWBZ indicatie voor verblijf is deze folder van toepassing.

Opname en behandeling met verblijf tot 3 jaar worden betaald uit de Zorgverzekeringswet (ZVW). De ZVW kent geen eigen bijdrage maar wel een eigen risico. Cliëntvoorzieningen zijn alleen van toepassing wanneer u onder de Wlz valt.

Naast ondersteuning, kost en inwoning verstrekt GGZ Rivierduinen een aantal andere producten en diensten, ook wel cliëntvoorzieningen genoemd. In deze brochure leest u op welke producten en diensten u, als langdurige cliënt van GGZ Rivierduinen, recht hebt. U leest welke producten en diensten GGZ Rivierduinen voor u betaalt en welke u zelf moet betalen.

### **Wanneer betaalt u een verplichte eigen bijdrage?**

Voor producten en diensten die onder de Wet Langerdurende zorg vallen betaalt u een verplichte eigen bijdrage. De hoogte van deze eigen bijdrage is onder andere afhankelijk van uw inkomen en wordt bepaald door het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Meer informatie hierover kunt u vinden op [www.cak-bz.nl](http://www.cak-bz.nl).

### **Extra service**

De voorziening waar u verblijft kan u ook extra producten en diensten aanbieden die niet onder de Wlz-zorg vallen. Dit is een extra service. Hiervoor kan een extra bijdrage worden gevraagd.

### **Hoe gaat de betaling van de extra service?**

Het bedrag dat u betaalt is afhankelijk van welke producten en diensten u gebruik maakt. Een actueel overzicht met kosten en vergoedingen vindt u bijgevoegd bij deze folder en op onze website [www.rivierduinen.nl](http://www.rivierduinen.nl). Voor betaling vragen wij uw machtiging voor automatische incasso.

### **Hoe gaat de betaling van de extra service?**

Het bedrag dat u betaalt is afhankelijk van welke producten en diensten u gebruik maakt. Een actueel overzicht met kosten en vergoedingen vindt u bijgevoegd bij deze folder en op onze website. Voor betaling vragen wij uw machtiging voor automatische incasso.

### **Veel voorkomende producten en diensten**

Per product of dienst geven wij in deze folder aan waar GGZ Rivierduinen voor zorgt en wat u zelf betaalt.

- Appartement of kamer
- Telefoon, televisie, energie en verzekeringen
- Eten en drinken
- Verzorging
- Hulp buiten de instelling
- Ontspanning
- Hulpmiddelen
- Overige producten en diensten

## APPARTEMENT OF KAMER

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Aanpassingen in een appartement of kamer

GGZ Rivierduinen zorgt voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld een verhoogd toilet en handgrepen voor oudere bewoners.

Niets.

#### Inrichten van een appartement of kamer

Kunt u uw kamer of appartement niet zelf inrichten? Of is het niet mogelijk om uw eigen meubels in uw kamer te zetten omdat de zorgverlener last van heeft? Dan biedt GGZ Rivierduinen u een gemeubileerd appartement of kamer, waarbij een bed, een matras, een stoel en een kast worden vergoed. GGZ Rivierduinen biedt daarnaast vloerbedekking, gordijnen, lampen, beddengoed en handdoeken. Is er ook een keuken? Dan levert GGZ Rivierduinen ook een kookplaat en koelkast.

Wilt u zelf uw kamer inrichten en mag dat van de afdeling? Dan betaalt u deze eventuele kosten zelf. Ook alle verdere inrichting, bijvoorbeeld potten en pannen, is voor uw eigen rekening.

#### Schoonmaken

Uw kamer wordt schoongemaakt door GGZ Rivierduinen. Maakt u zelf schoon? Dan ontvangt u hiervoor een vergoeding.

Niets.

#### Persoonlijk alarm

Als dat nodig is, zorgt GGZ Rivierduinen voor een persoonlijk alarm en betaalt ook de kosten.

Wilt u graag een persoonlijk alarm, maar is dat niet echt nodig? Dan betaalt u alle kosten voor aanschaf, installatie en onderhoud zelf.

## Verhuizen binnen de instelling

De kosten van overplaatsing binnen de instelling betaalt GGZ Rivierduinen.

Wanneer u zelfstandig gaat wonen dan betaalt u zelf de verhuiskosten van GGZ Rivierduinen naar de eigen woning.

## TELEFOON, TELEVISIE, ENERGIE EN VERZEKERINGEN

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Verzekeringen

GGZ Rivierduinen verzekert het appartement of de kamer en spullen die van GGZ Rivierduinen zijn.  
Is uw rolstoel bijvoorbeeld van GGZ Rivierduinen? Dan verzekeren wij uw rolstoel.

Van u wordt verwacht een aansprakelijkheidsverzekering en een zorgverzekering te regelen. Verder bepaalt u zelf of u een inboedelverzekering en aanvullende zorgverzekering wenst.  
Andere verzekeringen, zoals bijvoorbeeld een uitvaartverzekering, komen ook voor uw eigen rekening.

#### Telefoon/kabel/internet

U kunt gebruik maken van de telefoon in de gemeenschappelijke ruimte. GGZ Rivierduinen gaat hierbij uit van redelijk gebruik. Bij excessief gebruik zal verrekening plaatsvinden door automatische incasso.

Aansluitkosten en de kosten van een individueel abonnement op uw kamer betaalt u zelf.

#### Televisie/audioapparatuur

GGZ Rivierduinen zorgt voor televisie, radio of cd-speler in de gezamenlijke huiskamer.

Wilt u een televisie, radio of cd-speler in uw eigen appartement of kamer? Dan betaalt u deze kosten zelf.

#### Energiekosten

De energiekosten (gas, water en elektra) zijn voor rekening van GGZ Rivierduinen. Het opladen van een scootmobiel of andere hulpmiddelen is inbegrepen.

Niets.

## ETEN EN DRINKEN

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Voeding

GGZ Rivierduinen zorgt voor voldoende eten en drinken. Het gaat hierbij om 3 maaltijden per dag, voldoende drinken, fruit en tussendoortjes. De maaltijden voldoen aan de eisen voor gezonde voeding die het Voedingscentrum stelt. Kookt u zelf? Dan krijgt u hiervoor een vergoeding.

Wilt u naast de gebruikelijke voeding nog meer eten en drinken? Bijvoorbeeld extra drinken en snacks? Dan betaalt u de kosten daarvan zelf.

#### Medisch noodzakelijk dieet

Is er op medische indicatie een reden voor een speciaal dieet (bijvoorbeeld zoutarm of eiwitrijk), dan wordt dit geleverd door GGZ Rivierduinen.

Wilt u op eigen initiatief een dieet volgen, zonder dat daar een medische indicatie voor is, dan zijn deze kosten voor eigen rekening.

#### Persoonlijke wensen bij voeding

GGZ Rivierduinen probeert zo veel mogelijk te voldoen aan uw persoonlijke wensen. Wilt u aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege uw geloof? Of wilt u vegetarisch eten? Dan betaalt GGZ Rivierduinen dat.

Heeft u naast het voedingsaanbod van GGZ Rivierduinen nog specifieke wensen, dan zijn deze kosten voor eigen rekening.

## VERZORGING

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Haarverzorging

Heeft u een indicatie voor hulp bij het wassen, drogen of kammen van uw haar? Dan zorgt GGZ Rivierduinen dat dit gebeurt.

De kosten voor de kapper zijn voor u. Bijvoorbeeld als u uw haar laat knippen of watergolven.

## Voetverzorging

Heeft u een indicatie voor hulp bij het knippen van uw nagels? Dan laat GGZ Rivierduinen dat doen door een verzorgende of pedicure.

Hebben uw voeten door suikerziekte (diabetes mellitus) speciale zorg nodig? Zoals voetcontrole of behandeling van huid- en nagelproblemen? GGZ Rivierduinen of uw zorgverzekering betaalt deze behandeling.

Voetverzorging die niets te maken heeft met uw ziekte, aandoening of ouderdom, wordt niet vergoed. 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.

## Verzorgingsproducten

GGZ Rivierduinen betaalt de verzorgingsproducten die de verpleging voor uw lichamelijke verzorging gebruikt. Bijvoorbeeld handschoenen of natte doekjes, maar ook toilet papier.

Persoonlijke verzorgingsproducten betaalt u zelf. Bijvoorbeeld doucheschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta of een tandenborstel.

## Wassen, drogen, strijken

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

GGZ Rivierduinen kan, als dit in uw herstel en/of het behandelplan past, zorgen voor begeleiding bij het zelf wassen van uw kleding (let op: niet het volledig verwerken van de was). Streven is hierbij toe te werken naar het volledig zelfstandig wassen in de toekomst.

U betaalt zelf de kosten voor wassen, drogen en strijken van uw kleding.

U heeft de keuze tussen zelf wassen (waaronder ook begeleiding bij wassen), wassen door familie of wassen door de wasserij. Afhankelijk van uw keuze zijn hier kosten aan verbonden. U vindt deze kosten terug in het overzicht kosten op het inlegvel bij deze brochure.

De wasserij verzorgt het plakken van de naamstickers/barcode stickers op uw kleding.



## HULP BUITEN DE INSTELLING

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Begeleiding bij bezoek aan arts, therapeut of specialist

Kunt u voor medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut bezoeken? Dan kunt u van GGZ Rivierduinen begeleiding krijgen voor het artsbezoek. Hierbij kan de hulp van familie worden gevraagd. Kunt u alleen naar een specialist of therapeut? Maar hebt u moeite met het uittrekken en aantrekken van kleding of schoenen? Dan moet iemand bij de specialist of therapeut u even helpen. U hoeft hiervoor niet te betalen

Niets.

#### Vervoer

Valt de behandeling door uw arts of therapeut onder de geïndiceerde-zorg en hebt u daarbij vervoer nodig? Dan is het vervoer onderdeel van uw indicatie. Informeer bij uw zorgverzekering of gemeente naar eventuele vergoeding voor vervoer.

Valt de behandeling door uw arts of therapeut *niet* onder de geïndiceerde-zorg? Dan betaalt u zelf het vervoer.

Ook de kosten voor vervoer naar een dagactiviteiten-centrum of elders betaalt u zelf.

#### Vervoer naar sociale activiteiten

GGZ Rivierduinen zorgt niet voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theaterbezoek.

De kosten voor vervoer naar een sociale activiteit of elders betaalt u zelf. 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.

Ook vervoer buiten de regio dient u bij de gemeente aan te vragen als onderdeel van de Wmo. Voor meer informatie kunt u terecht bij het Wmo Loket van uw gemeente.

### Begeleiding naar sociale activiteiten

GGZ Rivierduinen zorgt niet voor begeleiding naar sociale activiteiten.

Wilt u begeleiding naar een sociale activiteit? Dan moet u daar zelf voor zorgen. De kosten voor de begeleiding betaalt u zelf.

## ONTSPANNING

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Ontspanning

GGZ Rivierduinen zorgt voor ontspanning, zoals spelletjes en uitjes. Deze activiteiten zijn afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënten.

Organiseert GGZ Rivierduinen uitstapjes voor de cliënten? Dan kunt u hieraan deelnemen, maar u bent dit niet verplicht. Voor sommige uitstapjes moet u een bijdrage betalen.

## HULPMIDDELEN

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

#### Hulpmiddelen voor algemeen gebruik

GGZ Rivierduinen heeft bepaalde hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven aan de cliënten, zoals bijvoorbeeld douchestoelen op de ouderenafdeling. Het gebruik van deze hulpmiddelen is op indicatie.

Niets.

### Hulpmiddelen alleen door u te gebruiken

Soms hebt u een hulpmiddel nodig vanwege uw ziekte of aandoening. Bijvoorbeeld incontinentiemateriaal of matrasbeschermers.

Andere hulpmiddelen, zoals een rollator, worden vaak door uw zorgverzekering vergoed.

### Rolstoelen

GGZ Rivierduinen zorgt voor een rolstoel.

Niets.

### Hulpmiddel in verband met werk personeel

GGZ Rivierduinen zorgt voor hulpmiddelen die zijn bedoeld om het werk voor het personeel makkelijker te maken. Bijvoorbeeld tilliften of hoog/laagbedden.

Niets.

## OVERIGE PRODUCTEN EN DIENSTEN

### Waar zorgt GGZ Rivierduinen voor?

### Wat betaalt u zelf?

### Geestelijke verzorging

GGZ Rivierduinen biedt geestelijke verzorging die beschikbaar is voor verschillende geloofs- en levensovertuigingen. U kunt bij de geestelijk verzorgers ook terecht met vragen over het omgaan met problemen of zingevingvragen.

Niets.

### Laatste zorg na overlijden

GGZ Rivierduinen regelt dat een arts komt schouwen.

De noodzakelijke kosten van de begrafenis of crematie betalen uw nabestaanden of uw uitvaartverzekering.

## **Cliëntenraad**

GGZ Rivierduinen heeft een cliëntenraad. De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten. De rechten en plichten van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De Cliëntenraad overlegt met directies van de verschillende locaties van GGZ Rivierduinen over allerlei zaken die voor cliënten belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over voeding, veiligheid, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand en ontspanning.

## **Familieraad**

De meeste regio's van GGZ Rivierduinen hebben een eigen familieraad. Zij behartigen de gezamenlijke belangen van familieleden en naastbetrokkenen. Soms heeft uw familie of naastbetrokkenen steun nodig. Dan kunnen zij terecht bij de familievertrouwenspersoon (fvp). Meer informatie over de fvp, de familieraden en het familiebeleid van GGZ Rivierduinen vindt u op onze website of vraag naar de folder Familiebeleid GGZ Rivierduinen.

## **Vragen of klachten**

GGZ Rivierduinen doet haar uiterste best u te behandelen op een manier die aansluit bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u vragen hebt of niet tevreden bent. In dat geval kunt u dit het beste met uw hulpverlener bespreken. Vaak leidt een gesprek al tot een oplossing.

Wilt u dit niet of heeft een gesprek niet geholpen? Dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de hulpverlener of een melding doen bij het Meldpunt van GGZ Rivierduinen. Dit kan via het meldformulier op onze website of u kunt telefonisch contact opnemen met of mailen naar het Meldpunt. Contactinformatie en het meldformulier vindt u op onze website.

## **Zorgkantoor**

Bent u toch niet tevreden over hoe uw klacht over onze zorg door GGZ Rivierduinen is opgelost? Dan kunt u terecht bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wlz. Een lijst met zorgkantoren vindt u op [www.zorgkantoor.nl](http://www.zorgkantoor.nl).

## **Belangrijke adressen en websites**

### **CAK**

Het CAK (Centraal AdministratieKantoor) berekent en incasseert de verplichte eigen bijdrage AWBZ.

Kijk voor meer informatie op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl) of bel 0800-0087.

### **Stichting Financiële Dienstverlening ZHN**

De dienstverlening van de Stichting Financiële Dienstverlening ZHN (SFD) is bedoeld voor cliënten uit de (geestelijke) gezondheidszorg die hun financiële zaken zelf niet meer kunnen behartigen.

Meer informatie kunt u vinden op [www.sfdzhn.nl](http://www.sfdzhn.nl)

### **Zorginstituut Nederland**

Het Zorginstituut Nederland ziet erop toe dat verzekerden via de Zorgverzekeringswet of de Wlz de zorg kunnen krijgen die voor hen noodzakelijk is.

Meer informatie kunt u vinden op [www.zorginstituut.nl](http://www.zorginstituut.nl).

### **Over deze brochure**

Deze brochure beschrijft in het algemeen waar u recht op hebt. De inhoud van deze brochure is bedoeld als richtlijn voor cliënten van GGZ Rivierduinen. Uiteraard kunnen er veranderingen zijn opgetreden als u deze brochure in handen krijgt. Aan de tekst in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Meer informatie kunt u vinden op [www.rivierduinen.nl](http://www.rivierduinen.nl)

De tekst van de brochure van GGZ Rivierduinen is in onderling overleg met de Centrale Clientenraad van GGZ Rivierduinen tot stand gekomen.

Uitgave: augustus 2015



*beter binnen bereik*

**Meer informatie kunt  
u vinden op  
[www.rivierduinen.nl](http://www.rivierduinen.nl)**