

Raamwerk

VERSTREKKINGENPAKKET WLZ

2025

Inleiding

Verstrekkingenpakket Raamwerk

In deze publicatie staat beschreven waar u als cliënt van Raamwerk recht op heeft en wat u zelf moet betalen. De brochure is geschreven voor cliënten of wettelijk vertegenwoordigers van cliënten die een indicatie met verblijf hebben. Cliënten zonder een dergelijke indicatie hebben dus geen recht op onderstaande verstrekkingen.

De Wet Langdurige Zorg (WLZ) bepaalt welke kosten voor rekening van Raamwerk komen. De WLZ bepaalt ook welke kosten u als cliënt zelf moet betalen. Er wordt onderscheid gemaakt in verblijf met behandeling en verblijf zonder behandeling. Cliënten bij de Hafakker in Noordwijkerhout en Zeehos in Katwijk en enkele cliënten van de Oude Post in Sassenheim, hebben allemaal verblijf met behandeling. Cliënten in de Regio: Oude Post, Voorhavenkwartier in Sassenheim, Speenkruidhof in Voorhout, Wetering 27 en St. Jeroensweg in Noordwijk hebben verblijf zonder behandeling. Dat betekent dat zij een eigen huisarts en tandarts en mogelijk andere disciplines hebben die niet aangesloten zijn bij Raamwerk.

De producten en diensten die in deze publicatie zijn genoemd, zijn gedeeltelijk verstrekkingen die wettelijk geregeld zijn in het WLZ-kompas, en gedeeltelijk verstrekkingen die binnen Raamwerk zijn afgesproken. De onderwerpen worden in alfabetische volgorde opgesomd. Voor specifieke informatie kunt u terecht bij Zorginstituut Nederland: www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/w/wlz-kompas

Eigen bijdrage

Alle cliënten die meerderjarig zijn én 24-uurs zorg ontvangen, betalen zelf mee aan de zorg- en dienstverlening die zij vanuit de WLZ ontvangen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) berekent hoeveel deze eigen bijdrage moet zijn. Dit gebeurt aan de hand van het belastbare inkomen van de cliënt. Informatie over de verplichte eigen bijdrage WLZ kunt u vinden op www.hetcak.nl. U kunt hier ook een rekenmodule invullen, om een inschatting te kunnen maken wat de eigen bijdrage kan worden.

Van het inkomen dat overblijft na aftrek van de eigen bijdrage WLZ betaalt de cliënt zijn of haar individuele uitgaven. Maar ook de extra's die niet tot het standaardpakket van een WLZ-instelling behoren en dus niet door de WLZ worden vergoed. Als het mogelijk is, komt Raamwerk tegemoet aan deze extra – of andere – wensen. De kosten hiervan komen wel volledig voor rekening van de cliënt. Eigen bijdragen en eventuele extra verstrekkingen worden per kwartaal gefactureerd aan de cliënt of diens vertegenwoordiger.

Raamwerk hanteert voor extra diensten een tarievenlijst, zodat de kosten vooraf duidelijk zijn. De prijzen van de producten en diensten zijn vastgesteld door de algemeen directeur/bestuurder van Raamwerk. Dit gebeurt elk jaar opnieuw, hierbij wordt rekening gehouden met de wet- en regelgeving die dán geldt. De tarievenlijst is als bijlage opgenomen.

Inhoud

Eten en drinken	4
Geestelijke verzorging.....	4
Hulpmiddelen	5
Inrichting kamers/ appartementen	5
Kleding en schoenen(aanschaf).....	6
Kleding, bedden- en linnengoed (wassen, herstellen)	6
Medicijnen	6
Medische kosten	6
Overlijden en uitvaart	6
Overige verstrekkingen	7
Persoonlijke verzorging	7
Reparatiekosten en onderhoud	7
Schoonmaak	8
Tandarts	8
Telefoon, TV en internet.....	8
Vakantie en uitstapjes	8
Vaste persoonlijke kosten, lidmaatschap of abonnement	9
Verhuizing	9
Vervoer en reiskosten	9
Verzekeringen	9
Zelfredzaamheid.....	9
Ziekenhuisbezoek en uitstapjes/Begeleiding.....	10
Bijlage 1: Tarievenlijst	11
Bijlage 2: Cliëntenraad	12
Bijlage 3: Vragen of klachten	13

Lijst van verstrekkingen

Eten en drinken

U kunt per dag rekenen op een ontbijt, lunch, warme maaltijd en tussendoortjes. Waarbij het eten en drinken voldoet aan de basale kwaliteitseisen van bijvoorbeeld het Voedingscentrum.

Het ontbijt en de lunch zijn standaard broodmaaltijden. Dat wil zeggen brood, beleg (zoet en hartig), boter, melk, en dergelijke. Naast ontbijt, lunch en warme maaltijd krijgt u fruit, koffie, thee, frisdrank en tussendoortjes.

Compensatieregeling warme maaltijd

Wanneer u een warme maaltijd niet wilt nuttigen, bijvoorbeeld omdat u er niet bent, dan wordt het op prijs gesteld dat u deze tot een dag voorafgaand afmeldt bij uw (cluster persoonlijk) begeleider.

Raamwerk geeft een geldelijke compensatie voor de maaltijden die u gedurende het jaar niet kunt nuttigen. De basis voor de compensatie is € 178,10 per jaar (prijspeil 2024). Dit bedrag wordt aan u betaald in twee termijnen: aan het begin van het jaar en medio het jaar wordt € 89,05 aan u overgemaakt.

Indien u gebruik maakt van een steunpunt, kunt u desgewenst tegen betaling daar een warme maaltijd nuttigen.

Luxe voedingsmiddelen of extra's, zoals snoep en gebak, horen niet tot de standaardverstrekkingen. U betaalt deze zelf. Ook alcoholhoudende dranken zijn voor uw eigen rekening.

Extra voedingsmiddelen die voorgeschreven zijn door de diëtiste, worden door Raamwerk vergoed. Dat geldt ook voor sondevoeding.

Maaltijdvergoeding in het kader van afspraken in het ondersteuningsplan

Deze vorm van compensatie geldt voor cliënten met een WLZ- of VPT-indicatie die helemaal geen maaltijden (ontbijt – lunch – diner) afnemen van Raamwerk en de afspraken hierover zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan. Deze cliënten krijgen iedere maand een vergoeding van € 310,96 (prijspeil 2024). Er is daarnaast een kleine groep cliënten die alleen een vergoeding voor de warme maaltijd ontvangen. Zij krijgen iedere maand een bedrag van € 128,95 (prijspeil 2024).

Zelfstandigheid

Van cliënten mag worden verwacht dat ze doen wat ze zelf kunnen. Cliënten kunnen bijvoorbeeld worden betrokken bij boodschappen doen, de (brood)maaltijd verzorgen.

Geestelijke verzorging

Raamwerk zorgt voor de geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de cliënt.

Hulpmiddelen

De kosten van de meeste hulpmiddelen vallen binnen de WLZ en zijn dus voor rekening van Raamwerk. Dit hangt af of u een indicatie mét of zonder behandeling heeft. Een aantal hulpmiddelen wordt vergoed door de zorgverzekeraar.

Welke hulpmiddelen vergoed worden door het zorgkantoor of uw zorgverzekering, kunt u navragen bij het zorgkantoor, uw zorgverzekeraar. Verpleegkundige materialen, zoals verband- en hechtmaterialen, maar ook hulpmiddelen als tilliften, hoog-/laagbedden vallen binnen de WLZ (bij gebruik binnen Raamwerk). Die komen voor rekening van Raamwerk. Dan moeten ze wel voor u geïndiceerd zijn door een arts of verpleegkundige die werkt bij Raamwerk.

Hetzelfde geldt voor het vervangen en repareren van hulpmiddelen. De WLZ vergoedt hulpmiddelen die op maat gemaakt worden. Denk hierbij aan (elektrische) rolstoelen, (semi-) orthopedisch schoeisel, orthopedische hulpmiddelen, elastische kousen (vanaf drukklasse 2), communicatiehulpmiddelen en omgevingsbesturing.

Diverse (individuele = algemene) hulpmiddelen die niet via de WLZ worden vergoed, worden door Raamwerk betaald. Dit zijn bijvoorbeeld tilbanden, douchebrancards en douchestoelen.

Opladen elektrische hulpmiddelen

De kosten voor het opladen van elektrische hulpmiddelen worden niet aan u doorberekend.

Alarmering

Als u een alarmeringssysteem nodig heeft, zodat een hulpverlener snel bij u kan zijn om zorg te verlenen, vallen de kosten hiervan onder de verstrekking.

Inrichting kamers/ appartementen

Bij de bouw van een nieuwe woning investeert Raamwerk éénmalig in de inrichting van de woning en, indien van toepassing, van de tuin. U krijgt van Raamwerk een standaard geschilderde en gestoffeerde kamer of appartement. Dus met vloerbedekking en raambekleding. Als u voor een afwijkende stoffering of kleur op de muren kiest, dan komt dat voor uw eigen rekening.

Bij vertrek moet de kamer of het appartement weer in de originele staat worden teruggebracht.

Wilt u afwijkende stoffering, dan kan dit alléén na overleg met Raamwerk. Dit is nodig in verband met de brandveiligheidseisen. De standaardinrichting bestaat uit een kast en een bed (zonedig een hoog-/laagbed) met matras, kussen, deken of dekbed van Raamwerk.

Als u ervoor kiest een eigen bed aan te schaffen en u kiest niet voor een hoog-/laagbed, is eerst overleg nodig. Dit omdat de wetgeving bepaalde regels stelt aan de werkomstandigheden voor de medewerkers aan het bed.

Aangepaste bedden vallen onder de hulpmiddelen en zijn voor rekening van Raamwerk. De organisatie bepaalt wat er wordt aangeschaft. Vervanging als gevolg van veroudering of slijtage, komt in dit geval ook voor rekening van Raamwerk.

Raamwerk biedt u de mogelijkheid om uw kamer/appartement naar eigen smaak in te richten. De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening. Raamwerk verrekent deze kosten niet met die van de standaardinrichting.

U moet bij het inrichten van uw kamer/appartement voldoen aan de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften die Raamwerk hanteert.

Kleding en schoenen (aanschaf)

U betaalt zelf de kosten voor het aanschaffen van kleding en schoenen. Soms is het mogelijk om de kosten voor aangepast schoeisel bij een ziektekostenverzekering te declareren. Orthopedisch schoeisel wordt betaald door de WLZ (zie hulpmiddelen).

Voor een aantal dagbestedingslocaties is speciale werkkleding nodig. In verband met de veiligheid is de leidinggevende ervoor verantwoordelijk dat deze kleding/schoenen aan u worden verstrekt op kosten van Raamwerk. Dan wordt deze speciale kleding betaald vanuit de WLZ. Dat geldt ook voor krab-, scheur- en smeerpakken (waarbij de AVG-arts beslist).

Kleding, bedden- en linnengoed (wassen, herstellen)

U heeft recht op een dekbed of deken, linnengoed, een kussen en handdoeken. Het aanschaffen van merkjes om uw kleding te merken, komt voor uw eigen rekening. Het labelen, het merkje in de kleding maken neemt Raamwerk voor haar rekening. Het wassen van persoonlijke boven- en onderkleding valt niet onder de verstrekkingen. Een uitzondering hierop vormen de extra waskosten door een aandoening of ziekte. Bijvoorbeeld wanneer kleding extra snel vuil wordt door incontinentie. In dat geval komen de extra kosten van het vaker dan normaal wassen ten laste van Raamwerk.

U heeft de mogelijkheid uw was tegen betaling door Raamwerk te laten doen. Raamwerk hanteert de tarieven die Nibud adviseert voor het wassen van de kleding (kosten: zie tarievenlijst in de bijlage). Raamwerk wast niet uw eigen handdoeken, theedoeken en dergelijke.

Het is ook mogelijk om zelf uw was te doen in een wasmachine van Raamwerk op die plaatsen waar een wasmachine aanwezig is (kosten zie prijslijst). Dit betekent niet dat Raamwerk verplicht is overal een wasmachine neer te zetten.

De waskosten voor linnengoed, kussens, dekbedden en dekens zijn voor rekening van Raamwerk. Ook als deze door u zelf zijn aangeschaft.

De kosten voor het verstellen van kleding die door Raamwerk is verstrekt, komen ten laste van Raamwerk. De kosten van het stomen van kleding en andere stoffen materialen die van uzelf zijn en buiten de uitzonderingen vallen, zijn voor uw rekening.

Raamwerk kent een strijkservice voor WLZ-cliënten voor kleding op RVE De Hafakker, RVE Zeehos en De Oude Post.

Medicijnen

Wanneer u een indicatie heeft voor 'verblijf met behandeling', zijn de kosten van de medicijnen die door een arts zijn voorgeschreven voor rekening van Raamwerk. Als u op vakantie gaat neemt u ruim voldoende medicatie mee. Als u de medicatie bent vergeten en u dat moet regelen op uw vakantieadres, kan dat niet gedeclareerd worden bij Raamwerk.

Medische kosten

Medische kosten die uit de aanvullende verzekering van een cliënt moeten worden betaald, worden niet door Raamwerk vergoed.

Overlijden en uitvaart

Na het overlijden van een cliënt zal Raamwerk aan familie/verwanten vragen om binnen 10 dagen na overlijden de kamer/ appartement leeg te maken.

Alle kosten van een uitvaart zijn voor eigen rekening van de nabestaanden/erfgenamen van de cliënt. Raamwerk adviseert cliënten daarom een uitvaartverzekering af te sluiten of voldoende financiële middelen te reserveren voor de uitvaart.

De kosten voor een samenzijn op de woning en cliënten en begeleiding afscheid kunnen nemen, zijn voor rekening van Raamwerk.

Overige verstrekkingen

Incontinentiemateriaal

Incontinentiematerialen worden door Raamwerk zonder extra kosten verstrekt.

Noodzakelijke laatste zorg

Raamwerk regelt dat er een arts komt schouwen en zorgt zo nodig voor het klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam. De kosten hiervan komen ten laste van Raamwerk. Kosten van wenselijke laatste zorg (afleggen, opbaren) komen voor eigen rekening.

Persoonlijke verzorging

Verzorging van haren en voeten

Als u niet zelf uw haar en voeten kunt verzorgen, zal dat door Raamwerk gebeuren. Het gaat bijvoorbeeld om het kammen en wassen van uw haar en het knippen van uw nagels. De kosten voor uw persoonlijke verzorging zijn voor eigen rekening. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de aanschaf van toiletartikelen, een föhn of scheerapparaat. Ook de kosten voor de kapper, pedicure of schoonheidsspecialiste zijn voor eigen rekening.

Normale verzorging van voeten (inclusief kalknagels) door een pedicure is voor uw eigen rekening. De kosten van de extra persoonlijke verzorging door bijvoorbeeld een pedicure als gevolg van een handicap, aandoening of ziekte (bijvoorbeeld diabetesvoeten), komen ten laste van Raamwerk.

Maakt u op medische indicatie gebruik van bepaalde toiletartikelen (bijvoorbeeld zalven, poeders of lotions) dan zijn de kosten voor rekening van Raamwerk. De medische indicatie wordt door de arts of verpleegkundige van Raamwerk afgegeven. Er is een indicatie met verblijf en behandeling voor nodig.

Voetverzorging: specifieke voetverzorging is op indicatie van een arts of verpleegkundige specialist. Deze wordt vergoed door de WLZ met een maximum van 6 behandelingen per jaar. Een medisch pedicure verzorgt de specifieke voetverzorging. Er is een indicatie met verblijf en behandeling voor nodig.

Reparatiekosten en onderhoud

Het onderhoud van uw kamer of appartement wordt uitgevoerd door Raamwerk. Dit gebeurt volgens een onderhoudsplan.

Wilt u dat uw kamer tussentijds wordt opgeknapt, dan komt dat voor uw eigen rekening. In verband met de veiligheid vallen reparaties aan elektriciteit, sanitair, verwarming, brandveiligheid van ramen, deuren en sloten onder verantwoordelijkheid van Raamwerk. Deze reparaties mag u dus niet zelf verrichten zonder overleg.

Het onderhoud en de inrichting van gangen, wc's, badkamers en woonkamers is voor rekening van Raamwerk. In overleg met de bewoners en de verantwoordelijk leidinggevende wordt een plan gemaakt dat Raamwerk daarna zal uitvoeren.

Het onderhoud van uw eigendom is voor uw eigen rekening. Dus reparatie en onderhoud van bijvoorbeeld de inrichting van de eigen kamer en eigen geluidsinstallaties. U kunt hiervoor wel een offerte aanvragen bij Raamwerk.

(Opknap)werkzaamheden van de woning bij een gedwongen verhuizing zijn voor rekening van Raamwerk. Bij een vrijwillige verhuizing zijn deze kosten voor u.

Reparaties van kleding, schoeisel, brillen, gehoorapparaten en tassen/beenzakken aan rolstoelen vallen niet binnen de WLZ. De kosten hiervoor komen dus voor uw eigen rekening (met uitzondering van werkkleding die door Raamwerk is verstrekt).

Schoonmaak

De schoonmaak van uw kamer of appartement en de algemene ruimtes wordt verzorgd of begeleid door Raamwerk. U dient uw persoonlijke eigendommen - voor zover mogelijk - zelf schoon te maken. U doet wat u kunt en wordt daar zo nodig in begeleid, de rest wordt in overleg met Raamwerk verzorgd.

Tandarts

Als u een indicatie heeft voor 'verblijf met behandeling' binnen Raamwerk, dan heeft u recht op tandheelkundige hulp ten laste van de WLZ. Als de tandheelkundige hulp buiten de instelling georganiseerd is, zijn de kosten voor uw eigen rekening. Raamwerk raadt u aan om gebruik te maken van de tandarts die aangesloten is bij Raamwerk.

U kunt geen aanspraak maken op begeleiding en vervoer als het mogelijk is om binnen Raamwerk naar de tandarts te gaan, maar u zelf liever een tandarts buiten Raamwerk bezoekt.

Als u alleen een indicatie heeft voor verblijf maar niet voor behandeling, zijn de kosten van de tandarts, en de begeleidings- en vervoerskosten naar deze tandarts voor uw eigen rekening. Dit voor zover ze niet betaald worden door de zorgverzekering of (eventuele) aanvullende verzekering. Informeer vooraf bij uw zorgverzekeraar.

Telefoon, tv en internet

In de gemeenschappelijke ruimte/ huiskamer biedt Raamwerk de mogelijkheid om televisie te kijken. In uw eigen kamer of appartement is er een aansluiting voor televisie en telefoon en internet. U moet zelf een abonnement voor televisie, telefoon en internet afsluiten. Abonnementskosten en gesprekskosten komen voor rekening van de cliënt. De kosten voor aanschaf van radio, televisie en telefoon en computer in uw kamer of appartement zijn voor uw rekening.

Vakantie en uitstapjes

Vakantie, uitstapjes en vrijetijdsbesteding op uw verzoek, horen niet tot het standaardpakket van de WLZ. De kosten hiervoor zijn dus voor uw eigen rekening. Het gaat hier bijvoorbeeld om de kosten voor de inzet van personeel, meerkosten voor onregelmatigheid en vergoedingen (volgens de CAO), vervoer, verblijf, materialen, entree, consumpties en de kosten die het begeleidende personeel of de vrijwilligers hiervoor moeten maken.

Raamwerk denkt met u mee wat voor mogelijkheden er zijn als u op vakantie wilt. Raamwerk biedt geen bewonersvakanties aan. Vakantie is geheel op uw eigen kosten. In situaties dat

er begeleiding meegaat met uw vakantie uitstapje of vrijetijdsbesteding, is dat ook op uw kosten. Hier geldt een uurtarief voor (zie de tarievenlijst in bijlage 1).

Vaste persoonlijke kosten, lidmaatschap of abonnement

De kosten van een persoonlijk lidmaatschap of abonnement, een hobby of andere vrijetijdsbesteding, een eigen telefoon, een kabel- of internetaansluiting zijn uiteraard voor uw eigen rekening. Onder de kosten voor hobby en vrije tijd vallen ook de bijbehorende kosten voor vervoer en de inzet van extra personeel.

Verhuizing

Wil Raamwerk dat u verhuist? Bijvoorbeeld vanwege een verbouwing. Dan betaalt Raamwerk de kosten die de cliënt moet maken voor de verhuizing. Wilt u graag verhuizen? Dan dient u deze kosten zelf betalen.

Vervoer en reiskosten

Het vervoer tussen woning en dagbesteding is een WLZ-verstrekking en komt voor rekening van Raamwerk.

Voor privébezoek, winkelen, uitstapjes of andere vormen van vrijetijdsbesteding betaalt u zelf uw vervoerskosten (zie ook bij Vakantie en uitstapjes).

Sinds 1 januari 2005 vergoedt de overheid in de regel geen ziekenvervoer meer. In veel gevallen moet u zelf uw reiskosten betalen naar bijvoorbeeld de specialist buiten Raamwerk. Dat geldt ook voor het vervoer van uw eventuele begeleider. In sommige gevallen komt u op basis van een medische indicatie in aanmerking voor vergoeding van ziekenvervoer. Zie WLZ-kompas.

Verzekeringen

Raamwerk heeft een collectieve inboedel - en WA- (Wettelijke aansprakelijkheid) verzekering voor cliënten die bij Raamwerk wonen. De wettelijke aansprakelijkheidsverzekering geldt voor schade veroorzaakt aan derden binnen en buiten het Raamwerk terrein. Dit hoeft u niet meer zelf te regelen. Raamwerk berekent deze kosten niet aan u door. Wij adviseren u om eventuele kostbare bezittingen zelf aanvullend te verzekeren. Alle andere verzekeringen moet u zelf afsluiten en betalen.

Ziektekostenverzekering

U bent verplicht zich te verzekeren tegen ziektekosten en de premie voor de basisziektekostenverzekering te betalen.

Heeft u een indicatie 'verblijf met behandeling' dan is het meestal niet nodig een aanvullende verzekering af te sluiten, omdat de WLZ bijna alle ziektekosten vergoedt. U of uw wettelijk vertegenwoordiger moet dit echter jaarlijks beoordelen op basis van de (verwachte) omstandigheden.

Heeft u een laag inkomen, dan kunt u bij de Belastingdienst een zorgtoeslag aanvragen.

Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is het vermogen om de dagelijkse taken zelfstandig te doen. Binnen Raamwerk stimuleren wij de zelfredzaamheid van cliënten en helpen u om taken zoveel als mogelijk zelf te doen door ze te oefenen. Bijvoorbeeld bij het wassen, het aan- en uitkleden, het boodschappen doen, de maaltijd voorbereiden of het opruimen van de eigen kamer.

Ziekenhuisbezoek en uitstapjes/ begeleiding

Wanneer u naar het ziekenhuis moet voor behandeling is Raamwerk verantwoordelijk dat er voor begeleiding wordt gezorgd Raamwerk zal deze begeleiding in overleg met uw familie of wettelijk vertegenwoordiger afstemmen. Daarbij doet Raamwerk als het mogelijk en medisch niet noodzakelijk is, een beroep op uw eigen netwerk. Is er niemand binnen uw eigen netwerk beschikbaar, dan zal Raamwerk voor de benodigde begeleiding zorgen. Dat kan eventueel ook een geïnstrueerde vrijwilliger zijn.

Voor bijvoorbeeld een bezoek aan bruiloften en begravenissen dient u een beroep te doen op familieleden, vrienden of een vrijwilliger.

Bijlage 1: Tarievenlijst

Kosten vanaf 1 januari 2025				
Waskosten (Facturering per kwartaal)	Kosten wanneer uw persoonlijke was volledig door Raamwerk laat wassen	Per maand € 84,71	Kosten wanneer u zelf uw persoonlijke was verzorgd, maar gebruik maakt van wasmachines van Raamwerk	Per maand € 25,51
Werkzaamheden technische dienst				Per uur € 40, 80
Tarief begeleiding Raamwerk	Tarief in geval begeleiding op uw verzoek meegaat met uw vakantie, uitstapje of vrijetijdsbesteding.			Per uur € 43,28

Bijlage 2: Cliëntenraad

Raamwerk heeft een centrale cliëntenraad, bestaande uit cliënten en verwanten en zes lokale cliëntenraden, bestaande uit cliënten. Een 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 Algemeen directeur/Bestuurder of de leidinggevende overlegt met de centrale of lokale cliëntenraad over allerlei zaken die voor cliënten belangrijk zijn. Bijvoorbeeld over voeding, veiligheid, kwaliteit, ontspanning. Er wordt ook overlegd over het aanbieden van producten en diensten die niet onder de WLZ-zorg vallen. En wat deze producten en diensten mogen kosten.

Bijlage 3: Vragen of klachten

Onze klachtenopvang voor cliënten is goed geregeld.

Hiervoor hebben we een klachtenregeling, een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersonen en een klachtencommissie. In onze klachtenregeling zijn opgenomen:

- De klachtenopvang;
- De klachtenbemiddeling door een onafhankelijke vertrouwenspersoon;
- De klachtenbehandeling door een klachtencommissie;
- Met de privacy van alle betrokkenen gaan we uiterst zorgvuldig om.

Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (tevens vertrouwenspersoon seksuele intimidatie (zie verderop)

De onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Zorg van het LSR, Kiek Alkemade, ondersteunt u als cliënt (of vertegenwoordiger) bij eventuele klachten. Dit kunnen klachten en problemen rond de zorg en dienstverlening zijn. Maar ook klachten en problemen in verband met uw rechtspositie binnen Raamwerk. U kunt de cliëntenvertrouwenspersoon Zorg bereiken op telefoonnummer 06-1946 2395 of via het emailadres k.alkemade@hetsr.nl.



Onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg

De onafhankelijke vertrouwenspersoon Onvrijwillige zorg van Zorgstem ondersteunt u bij vragen en klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg en de Wet zorg en dwang. Deze speciale vertrouwenspersoon heet Leontien de Boer.

Leontien is te bereiken op maandag, donderdag en vrijdag op telefoonnummer 06-40970356 of via het algemene nummer 088-6781000. Haar emailadres is: l.deboer@zorgstem.nl



Vertrouwenspersoon seksuele intimidatie

Bij Raamwerk hebben we ook een vertrouwenspersoon seksuele intimidatie/seksueel misbruik. Zij heet Kiek Alkemade. U kunt bij haar terecht als het gaat om ongewenste seksueel getinte aandacht. Die kan uiteenlopen van ongewenste grappen tot seksueel misbruik. De vertrouwenspersoon adviseert iedereen vertrouwelijk, begeleidt en ondersteunt. Ook als het gaat om een vermoeden van seksuele intimidatie of misbruik, kunt u op haar een beroep doen. De vertrouwenspersoon seksuele intimidatie is bereikbaar via telefoonnummer 06 - 1946 2358 of via het e-mailadres k.alkemade@hetlsr.nl.

Onafhankelijke klachtencommissie

Raamwerk heeft ook een onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten. Dit is een gezamenlijke klachtencommissie voor cliënten van Raamwerk en voor cliënten van de Gemiva-SVG Groep te Gouda. Deze commissie bestaat uit minimaal drie personen.

De commissie:

- Onderzoekt de klachten van u als cliënt of van uw vertegenwoordiger;
- Vormt een oordeel;
- Doet eventueel aanbevelingen.

Hoe werkt het

Klachten kunt u schriftelijk indienen bij de secretaris van de klachtencommissie, postbus 604, 2800 AP Gouda of klachtencommissie@gemiva-svg.nl.

Of via de afdeling bestuursondersteuning, emailadres:

bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg voor WLZ-cliënten

Ontvangt u ondersteuning van Raamwerk op basis van de WLZ en heeft de bespreking van uw klacht binnen Raamwerk en/of de behandeling door de Klachtencommissie niet tot een bevredigend resultaat geleid, kunt u zich wenden tot de externe Geschillencommissie Gehandicaptenzorg waarbij Raamwerk is aangesloten. De contactgegevens zijn:

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-3105380

www.degeschillencommissiezorg.nl

Landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

U heeft de mogelijkheid een klacht die te maken heeft met de Wet zorg en dwang te laten beoordelen door de externe landelijke klachtencommissie KCOZ. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn als de bespreking van uw klacht binnen Raamwerk voor u niet bevredigend was.

Als u een klacht wilt voorleggen aan de KCOZ, kunt u deze in schrift opsturen naar de afdeling bestuursondersteuning. Bereikbaar via email:

bestuursondersteuning@hetraamwerk.nl of telefoonnummer (receptie): 0252 - 345678. Deze afdeling zorgt voor doorsturen van uw klacht naar de KCOZ.

Zorgkantoor

Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor de uitvoering van de WLZ-zorg. Cliënten met een WLZ-indicatie kunnen **cliëntondersteuning** krijgen, hier zorgt het zorgkantoor voor.

Cliëntondersteuning helpt de cliënt om de juiste keuzes te maken bij het krijgen van passende zorg. Er kan bijvoorbeeld ondersteuning geboden worden bij het opstellen of evalueren van uw ondersteuningsplan of als u ontevreden bent over de zorg die u krijgt. 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 00.

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 085-4832433.

MEE

Iedereen met een WLZ-indicatie kan gebruik maken van **onafhankelijke cliënt ondersteuning** van MEE. Dit geldt ook voor vertegenwoordigers of mantelzorgers van mensen met een WLZ-indicatie. U kunt voor onafhankelijke cliënt ondersteuning contact opnemen via het telefoonnummer: 088 - 755 2000. Mailadres: Info@meezhn.nl

CAK

Het CAK berekent en incasseert de verplichte eigen bijdrage WLZ. Kijk voor meer informatie op www.hetcak.nl