



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

AWBZ-handreiking

voor communicatie



Voorwoord

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) is een volksverzekering waar we trots op kunnen zijn. Langdurige zorg die niet binnen de zorgverzekering valt, wordt gefinancierd door de AWBZ. Dat klinkt heel simpel en dat is het in feite ook. Alleen de uitvoering van de wet is minder eenvoudig. U weet dat uit ervaring als geen ander.

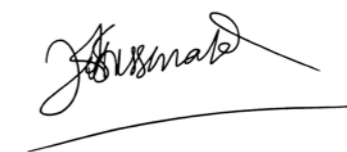
Mensen die recht hebben op de AWBZ hebben daardoor vaak moeite om precies te doorgronden hoe ze de juiste voorziening kunnen aanvragen. Ze zoeken daarvoor hulp en komen dan wellicht bij u terecht.

Dat betekent dat u de weg in de AWBZ goed moet kennen en in begrijpelijke taal met uw cliënten moet communiceren. Maar ook voor u is dat vaak een behoorlijke klus. Ik wil u daarbij helpen en daarom heb ik deze folder Handreiking voor communicatie laten maken. Deze folder helpt u om brieven, facturen, folders en brochures die samenhangen met de AWBZ te vertalen naar helder taalgebruik op het niveau van uw cliënt.

Ik hoop dat deze folder binnen handbereik komt te liggen van de mensen binnen uw organisatie die contact hebben met AWBZ-clianten. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door plaatsing ervan op de website van uw instelling. En natuurlijk door iedereen de folder te overhandigen.

Ik ben er van overtuigd dat deze Handreiking voor communicatie voor u een handig hulpmiddel is om de juiste, heldere antwoorden te vinden op de vragen van uw cliënten.

Ik wens u daarbij veel succes.



Jet Bussemaker
Staatssecretaris
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

‘Het maken van een ‘eenvoudige’ communicatie-uiting gaat niet alleen om de tekst. Lay-out is een net zo belangrijk onderdeel’

Richtlijnen vervaardigen communicatie-uitingen

Niet iedere Nederlander kan goed lezen en schrijven. Denk hierbij aan laaggeletterden, dyslectici en mensen voor wie Nederlands niet hun eerste taal is. Belangrijke informatie is voor hen niet toegankelijk. We kunnen het wel toegankelijk maken door uitingen op A2/B1-niveau te schrijven, ook wel eenvoudig taalgebruik genoemd. Maar wat is eenvoudig? En waar moet je rekening mee houden als je een eenvoudige tekst wilt schrijven? Het maken van een ‘eenvoudige’ communicatie-uiting gaat niet alleen om de tekst. Lay-out is een net zo belangrijk onderdeel.

In dit document worden richtlijnen voor eenvoudig communiceren gegeven. De richtlijnen zijn gegroepeerd in: algemeen, eenvoudig, structuur, indeling, zinnen, werkwoorden, woorden, vormgeving, lettertype, beeld en papier. Wellicht zijn sommige van deze richtlijnen voor de lezer niet meer dan vanzelfsprekend, maar desalniettemin is alles wat enigszins bij kan dragen, opgenomen in dit document.

Bij het maken van communicatie-uitingen in eenvoudig taalgebruik is het goed om globaal de volgende werkwijze te hanteren:

- Schrijven inhoud
- Afstemming inhoud intern en eventueel met derden (draagvlak)
- Hertalen op A2/B1-niveau
- Eventueel testen van communicatie-uiting in panel doelgroep
- Vormgeving

De richtlijnen

Algemeen

- Scheid hoofd- van bijzaken.
- Besteed niet te veel aandacht aan details.
- Houd informatie zo beknopt mogelijk.
- Houd rekening met de belevingswereld van de lezer.
- Houd rekening met de voorkennis van de lezer.
- Geef concrete voorbeelden bij abstracte informatie.
- Spreek de lezer, indien mogelijk, rechtstreeks aan. Voorbeeld: *Wilt u deze verzekering aanvragen?*

Eenvoudig

- Schrijf zo eenvoudig mogelijk, maar niet betuttelend of kinderlijk.
- Vermijd beeldspraak. Voorbeeld: In Den Haag speelt men elkaar de bal toe.
- Vermijd het gebruik van uitdrukkingen en spreekwoorden.
- Schrijf getallen tot twintig in letters, behalve bij exacte informatie zoals temperaturen, maten, gewichten. En cijfers hebben de voorkeur als er anders een rare mix van woorden en cijfers zou ontstaan. Dus niet: ‘Van de 45 deelnemers zijn er zeventien gezakt en 28 geslaagd’, maar liever: ‘Van de 45 deelnemers zijn er 17 gezakt en 28 geslaagd.’

Structuur

- Bouw een tekst logisch op.
- Bied informatie stapsgewijs aan.
- Verwijs niet naar informatie die te ver weg staat in een tekst.

Indeling

- Kies een titel die aangeeft waar de tekst over gaat.
- Gebruik eventueel een ondertitel.
- Gebruik alinea’s, zodat de structuur zichtbaar is.
- Gebruik tussenkopjes die aangeven waar alinea’s over gaan.
- Vermijd lange opsommingen van feiten en cijfers.
- Gebruik streepjes, punten of cijfers bij korte opsommingen.

Zinnen

- Schrijf korte zinnen van gemiddeld niet meer dan tien woorden.
- Wissel (heel) korte zinnen af met iets langere zinnen.
- Vermijd samengestelde zinnen. Voorbeeld: Deze richtlijnen, gemaakt om eenvoudig te communiceren, zijn handig. Verdeel deze zin in twee zinnen: Deze richtlijnen zijn handig. Ze zijn gemaakt om eenvoudig te communiceren.

Werkwoorden

- Schrijf zo veel mogelijk in de tegenwoordige tijd.
- Schrijf actieve in plaats van passieve zinnen. Voorbeeld: *Hij maakt een afspraak.* In plaats van: *De afspraak wordt door hem gemaakt.*

Woorden

- Vermijd lange woorden of omschrijf deze woorden. Voorbeeld: *verkiezingen voor het parlement* (parlementsverkiezingen).
- Vermijd afkortingen zoals enz., m.a.w., etc. (Kijk hiervoor ook in de AWBZ woordenlijst.)
- Schrijf bekende afkortingen (VN, EU) één keer in de tekst voluit, met de afkorting tussen haakjes. Voorbeeld: *de Verenigde Naties (VN).*
- Breek woorden niet af aan het einde van een regel.
- Gebruik benamingen en spelling consequent. Voorbeelden: maak van *Groot-Brittannië* geen *Engeland*, van *Ruanda* geen *Rwanda*.
- Kies makkelijke synoniemen voor moeilijke woorden. Voorbeeld: *overleg* (conferentie).
- Gebruik alledaagse woorden. Voorbeelden: *probleem* (problematiek), *over* (omtrent).
- Leg moeilijke woorden en begrippen uit. Voorbeeld: *Een accountant is iemand die ...*
- Vermijd abstracte woorden. Voorbeelden: *globaal*, *niveau*, *verankering*.

Vormgeving

- Zorg voor een overzichtelijke bladspiegel. Houd bijvoorbeeld ruimte vrij om een tekst.
- Schrijf niet teveel zinnen op één regel. Zet tekst bijvoorbeeld in kolommen.
- Lijn een tekst links uit.
- Zorg voor voldoende regelafstand in een tekst.
- Gebruik alleen hoofdletters als dit nodig is.
- Zet zinnen in een tekst niet cursief.
- Gebruik zo min mogelijk kleuren in een tekst (niet meer dan drie kleuren op een pagina).

Lettertype

- Gebruik niet te veel verschillende lettertypen. In principe één, tenzij het functioneel is om meerdere te gebruiken.
- Gebruik een lettergrootte van minimaal 10 punten.
- Gebruik een lettertype zonder te veel versieringen (schreefloos).
- Gebruik een lettertype waarbij de letters die op elkaar lijken (zoals i en l) goed van elkaar te onderscheiden zijn.

Beeld

- Gebruik foto’s of illustraties om een tekst te ondersteunen en uit te leggen.

Papier

- Gebruik geen doorschijnend papier of grauwe papiersoorten.
- Zorg voor contrast tussen de kleur van het papier en de kleur van een tekst.

Wegwijzer AWBZ

AWBZ

De AWBZ, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, betaalt de zorgkosten voor mensen die lange tijd veel zorg nodig hebben. Bijvoorbeeld voor mensen met een beperking door handicap, chronische ziekte of ouderdom. Deze mensen hebben zorgkosten die te hoog te zijn om zelf te betalen. Daarom zijn ze hier voor verzekerd via de AWBZ.

Wegwijzer AWBZ

Wilt u op een makkelijke manier uitzoeken welke stappen u moet nemen als u AWBZ-zorg nodig heeft? Dan helpt de wegwijzer u hierbij. In deze wegwijzer leest u waar u terecht kunt met uw vragen. En u vindt er handige websites voor meer informatie.

Wmo

Naast de AWBZ bestaat ook de Wmo, de Wet maatschappelijke ondersteuning. De Wmo betaalt lichtere vormen van hulp en ondersteuning voor mensen met een beperking. Bijvoorbeeld hulp bij het huishouden zoals opruimen, schoonmaken en ramen zemen. En voorzieningen voor vervoer voor mensen die slecht ter been zijn en niet met het openbaar vervoer kunnen reizen. Of aanpassingen in de woning zoals een traplift of een verhoogd toilet. Hierdoor kunnen mensen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en leven. Sinds 1 januari 2009 zijn ook de leefbaarheid van buurten en wijken, en maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen onderdeel van de Wmo.

Heeft u ook hulp nodig om zelfstandig te wonen en te leven? Vraag dan uw gemeente om ondersteuning. Uw gemeente is verantwoordelijk voor de hulp die betaald wordt door de Wmo. Veel gemeenten hebben daarom een apart Wmo-loket of een zorgloket.

Zvw

Iedereen die in Nederland woont heeft ook verplicht een basisverzekering. De basisverzekering vergoedt een groot deel van de kosten van de gezondheidszorg. Zoals medicijnen en de huisarts. De overheid bepaalt welke zorg wordt betaald door de basisverzekering. Heeft u meer zorg nodig dan wordt betaald door de basisverzekering? Dan is een aanvullende verzekering nodig.

Stap 1

Heeft u hulp of ondersteuning nodig omdat u het zelf niet langer redt?

uitleg en organisatie

Regelhulp geeft u een duidelijk overzicht van zorg, hulp, uitkeringen en andere voorzieningen voor gehandicapten, zieken en ouderen. Regelhulp helpt u ook bij het vinden van de juiste voorzieningen en juiste organisaties.

meer informatie

Kijk op www.regelhulp.nl
Of bel: 0800 - 8051

Stap 2

Wanneer krijgt u AWBZ-zorg?

Om AWBZ-zorg te krijgen heeft u altijd een indicatie nodig. Een indicatie is een besluit waarin staat welke zorg u nodig heeft en hoeveel. U krijgt deze indicatie van het CIZ, het Centrum Indicatiestelling Zorg. Of van het BIZ, Bureau Jeugdzorg. Het CIZ stuurt het indicatiebesluit naar u én naar het zorgkantoor in uw regio.

Kijk op www.ciz.nl of op www.bureaujeugdzorg.info voor een kantoor bij u in de buurt.

Stap 3

Van wie krijgt u AWBZ-zorg?

Heeft u een indicatie ontvangen? Dan kunt u kiezen tussen zorg in natura (zin) of een persoonsgeboden budget (pgb):

- Bij **zorg in natura (zin)** krijgt u de zorg die u nodig heeft rechtstreeks van uw zorgaanbieder. Bijvoorbeeld in een verpleeghuis of van een hulpverlener. Over de betaling heeft de zorgaanbieder afspraken gemaakt met het zorgkantoor. Het zorgkantoor regelt voor u de administratieve en financiële afhandeling.
- Bij een **persoonsgeboden budget (pgb)** krijgt u een geldbedrag waarmee u zelf zorg en hulp inkoop of inhurt. U maakt zelf afspraken over de betaling. En u bent zelf verantwoordelijk voor de administratieve en financiële afhandeling.

Wilt u meer weten over het persoonsgebonden budget? Neem dan contact op met Per Saldo via www.pgb.nl of kijk op www.naar-keuze.nl

Stap 4

Wie betaalt uw AWBZ-zorg?

Elke Nederlander is verzekerd voor AWBZ-zorg en betaalt hiervoor premie. Hieruit wordt de AWBZ-zorg betaald. Vaak betaalt u een eigen bijdrage. Dit wordt geregeld via het CAK, het Centraal Administratie Kantoor.

Wilt u meer weten over de eigen bijdrage? Kijk dan op www.hetcak.nl
Of bel 0800 - 0087

Woordenlijst AWBZ

Aanvullende verzekering

Een aanvullende verzekering kan kosten voor gezondheidszorg die niet in het basispakket zit vergoeden. Aanvullende verzekeringen kunnen per verzekeraar verschillen wat betreft het verzekerde pakket en de premie. De overheid bemoeit zich niet met aanvullende verzekeringen. Een aanvullende verzekering is niet verplicht.

Aftrekpost

Kosten die u mag aftrekken bij uw belastingaangifte.

Alfahulp

Hulp bij het huishouden. Maximaal twaalf uur per week, verdeeld over twee dagen. Een thuiszorginstelling regelt de alfahulp. De cliënt betaalt de alfahulp.

Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL)

Dagelijkse dingen zoals eten, wassen, naar het toilet gaan en boodschappen doen. Mensen met een beperking hebben soms hulp of hulpmiddelen nodig bij deze dagelijkse dingen.

Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Uit de AWBZ, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten, worden de kosten voor langdurige zorg betaald. Hierbij kunt u denken aan gehandicaptenzorg, verblijf in een verpleeghuis of langdurige geestelijke gezondheidszorg. Deze zorg wordt niet vergoed door de basisverzekering of aanvullende zorg-verzekeringen. Iedereen die in Nederland woont of werkt is automatisch verzekerd voor AWBZ-zorg.

Ambulante hulp/dienstverlening

Een vorm van behandeling en begeleiding waarbij iemand niet wordt opgenomen in een instelling. Ambulante hulp kan plaatsvinden bij de cliënt thuis of bij een hulpverlenende organisatie.

AWBZ-functies

De AWBZ kent vijf soorten zorg. Deze verschillende soorten zorg worden functies genoemd.

- Persoonlijke verzorging: hulp bij bijvoorbeeld douchen en aankleden.
- Verpleging: medische hulp thuis.
- Begeleiding: hulp die is gericht op het voorkomen van een opname in een instelling of het voorkomen van verwaarlozing.
- Verblijf: vast of tijdelijk wonen in een instelling. Bijvoorbeeld in een verpleeghuis of verzorgingshuis.
- Behandeling: hulp om te genezen. Of om te voorkomen dat een handicap erger wordt.

Naast deze functies vallen ook andere vormen van zorg onder de AWBZ. Zoals het uitlenen van hulpmiddelen, doventolkzorg en inentingen of vaccinaties via het rijk.

AWBZ-instelling

Een zorginstelling waar de zorg en het verblijf wordt vergoed via de AWBZ. Bijvoorbeeld een verzorgingshuis, een verpleeghuis, een instelling voor gehandicapten, een Regionale Instelling voor Beschermende Woonvormen (RIBW) of Het Dorp in Arnhem.

AWBZ-zorg

Zorg die via de AWBZ wordt vergoed. Zie ook **persoons-gebonden budget (PGB)** en **zorg in natura (ZIN)**.

Basispakket

Het basispakket (de basisverzekering) zorgt ervoor dat u verzekerd bent van medisch noodzakelijke zorg. De inhoud van het basispakket is door de overheid wettelijk vastgesteld en voor iedereen hetzelfde. Het bevat alle noodzakelijke zorg zoals ziekenhuiszorg, medicijnen, hulpmiddelen en huisartsenzorg. De hoogte van de premie verschilt per zorg-verzekeraar. Het basispakket is verplicht. Er zijn twee soorten polissen: de naturapolis en de restitutiepolis.

Basisverzekering

Zie basispakket.

Beschikking

Een besluit van een overheidsorganisatie, waarbij iets juridisch wordt geregeld. Een beschikking wordt verstuurd als brief. Hierin staat bijvoorbeeld hoeveel eigen bijdrage u moet betalen.

Bezwaarschrift

Een brief waarin u aangeeft waarom u het niet eens bent met een bepaald besluit.

Bijzondere bijstand

Bijzondere bijstand is een eenmalige uitkering die u kunt ontvangen als u noodzakelijke kosten heeft die u niet van uw inkomen kunt betalen. Bijvoorbeeld de eigen bijdrage AWBZ. De kosten moeten wel noodzakelijk zijn en niet door een andere regeling worden vergoed. In sommige gevallen krijgt u dan het volledige bedrag of een deel daarvan terug. U kunt bijzondere bijstand bij de gemeente in uw woonplaats aanvragen.

Bureau Jeugdzorg

Bureau Jeugdzorg is de toegangspoort voor de gehele jeugdzorg. Dit betekent dat medewerkers van Bureau Jeugdzorg elk verzoek om hulp beoordelen en vervolgens vaststellen welke zorg nodig is. Ze begeleiden kinderen, jongeren en ouders, of verwijzen door naar andere hulpverleners.

CAK (Centraal Administratie Kantoor)

Het CAK berekent en incasseert de eigen bijdragen voor Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Wmo en is verantwoordelijk voor het betalen van de AWBZ-instellingen. Ook verzorgt het CAK het uitbetalen van de Compensatie eigen risico in de Zorgverzekeringswet. Het CAK voert ook een aantal taken uit ten behoeve van de Wtcg, de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten.

CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)

Het CIZ onderzoekt en besluit of u AWBZ-zorg nodig heeft en welke zorg u nodig heeft. En hoe lang u deze zorg nodig heeft. U kunt bij het CIZ terecht voor een aanvraag voor zorg of hulp bij ziekte, handicap of ouderdom. Het CIZ is een onafhankelijke organisatie.

Contactverzorgende

Een contactverzorgende maakt afspraken met de patiënt of cliënt over de zorgverlening en is aanspreekpunt voor de coördinatie van zorg. De contactverzorgende evalueert met de cliënt of patiënt de geleverde zorg en stelt de zorglevering bij op basis van de mogelijkheden en wensen van de patiënt of cliënt. Een contactverzorgende wordt ook wel een eerst verantwoordelijke verzorgende genoemd (EVV’er).

Compensatie eigen risico

Verzekerden met langdurige zorgkosten krijgen een vergoeding voor het verplicht eigen risico. Het verplicht eigen risico bedraagt in 2010 €165. In 2010 bedraagt de compensatie voor het eigen risico €54.

Dagbesteding

Een zinvolle besteding van de dag voor bijvoorbeeld mensen met een handicap, voor mensen met psychiatrische problemen of voor ouderen. Er zijn verschillende vormen van dagbesteding. Bijvoorbeeld het uitvoeren van hobby’s en klussen of het werken in een kantine.

Diagnose

Bij een diagnose wordt bij een patiënt een ziekte of aandoening vastgesteld. Een diagnose kan ook bepalen welke verzorging of verpleging iemand nodig heeft.

Dienstverlening

Hulp die een persoon of een instelling geeft aan mensen.

Eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV’er)

Een verzorgende of verpleegkundige die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van alle afspraken uit het zorgdossier van een bewoner of patiënt. Een EVV’er is ook contactpersoon. Daarom wordt een EVV’er ook wel contactverzorgende genoemd.

Eigen bijdrage

Het deel van de kosten dat u zelf betaalt als u zorg ontvangt.

Eigen risico

Geld dat u meebetaalt aan de kosten voor gezondheidszorg. Sinds 2008 is een eigen risico voor de Zvw verplicht. In 2010 bedraagt het eigen risico €165.

Extramurale zorg

Extramurale zorg is zorg die u thuis ontvangt. U kunt drie van de vijf **AWBZ-functies** thuis ontvangen: persoonlijke verzorging (zoals hulp bij het aan- en uitkleden), verpleging (bij lichte medische problemen) en begeleiding.

Gebruikelijke zorg

Gebruikelijke zorg is de normale, dagelijkse zorg. Bijvoorbeeld ouders die zorgen voor hun kind. Of een man die zorgt voor zijn vrouw. Bij gebruikelijke zorg heeft u geen recht op AWBZ-zorg.

Gehandicaptenzorg

Zorg voor personen met een handicap of zorg voor mensen met een functiebeperking. Gehandicaptenzorg is de over-koepelende term voor alle organisaties, diensten en instellingen binnen de gezondheidszorg die zorg-, hulp-, en dienstverlening aan de genoemde doelgroep bieden.

Gezondheidszorg

Zorg met als doel de gezondheid van mensen te verhogen, ziekten te voorkomen of te genezen.

GGZ

Geestelijke gezondheidszorg. De geestelijke gezondheidszorg behandelt mensen met psychische of psychiatrische problemen. Bijvoorbeeld kinderen met een autismestoornis, iemand met een drankprobleem, schizofrenie of mensen met een depressie.

GGZ-instelling

Een instelling voor de behandeling en begeleiding van mensen met psychische of psychiatrische problemen. Bijvoorbeeld een psychiatrisch ziekenhuis, RIAGG of Regionale Instelling Beschermende Woonvormen (RIBW).

Hardheidsclausule

Bij een hardheidsclausule wordt een uitzondering gemaakt, waardoor u geen eigen bijdrage voor zorg in de AWBZ hoeft te betalen. Deze uitzondering geldt als minderjarige, inwonende kinderen dringend zorg nodig hebben. Een zorgverzekeraar kan deze uitzondering maken op advies van een instelling voor algemeen maatschappelijk werk of de Raad voor de Kinderbescherming.

Voorlopige eigen bijdrage

U betaalt een voorlopige eigen bijdrage als het CAK van de Belastingdienst nog geen definitieve inkomensgegevens heeft ontvangen.

Voorziening

Een maatregel die u ondersteunt bij het dagelijks leven. Bijvoorbeeld een rolstoel of hulp bij het huishouden.

Wachtlijstbemiddeling

Hulp van een zorgverzekeraar en het zorgkantoor bij het vinden van andere zorg. Bijvoorbeeld wanneer zorg of behandeling in de gewenste instelling niet gegeven kan worden omdat er een wachtlijst is.

Wachtlijstoverbrugging

Het regelen van voorlopige zorg in de periode dat iemand op een wachtlijst staat.

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Wet die bepaalt wat er wel en niet met uw persoonsgegevens mag gebeuren. Een organisatie moet bijvoorbeeld aan u toestemming vragen om uw gegevens te gebruiken.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De Wmo zorgt ervoor dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. Het gaat hier om de lichtere vormen van hulp, voorzieningen en ondersteuning voor mensen met een beperking. Bijvoorbeeld om hulp bij het huishouden, een scootmobielof een aangepaste auto.

Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg)

Sinds januari 2009 geldt de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). Wie gehandicapt of ziek is, heeft vaak extra kosten. De Wtcg regelt dat chronisch zieken en gehandicapten hiervoor een tegemoetkoming ontvangen. Zij krijgen daarom jaarlijks automatisch een geldbedrag. Deze vergoeding is bedoeld voor de extra kosten die zij hebben en die niet op een andere manier worden vergoed. Via de belasting blijven alleen bepaalde zorgkosten aftrekbaar.

Woonvorm

Een plek waar u kunt wonen als u niet meer alles zelf kunt. U krijgt er hulp, verzorging of begeleiding als dat nodig is. Een woonvorm kan bijvoorbeeld een eigen appartement zijn, dichtbij een zorginstelling. Of verschillende appartementen bij elkaar, in een woonwijk. In een woonvorm kunnen ook meer mensen samenwonen.

Woonzorgcentrum

Terrein met zelfstandige woningen waar mensen worden verzorgd en beschermd wonen. Een woonzorgcentrum is bedoeld voor ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen, maar geen verzorgingshuis- of verpleeghuiszorg nodig hebben. Wordt ook wel woonzorgcomplex of wozoco genoemd.

Woonzorgcomplex (Wozoco)

Een woonzorgcomplex is een complex met zelfstandige woningen. In de praktijk is een wozoco een complex van speciaal aangepaste woningen met daarbij een zusterpost, enkele (ziekenhuis)bedden, een gemeenschapsruimte, en soms zelfs een winkeltje.Kort gezegd is een wozoco dus een combinatie van aanleunwoning, verzorgingstehuis, verpleegtehuis, en zelfstandig wonen.

Zorgaanbieders

Mensen of organisaties die gezondheidszorg leveren. Bijvoorbeeld de huisarts, het verzorgingshuis of de fysiotherapeut.

Zorgfuncties

De AWBZ verdeelt zorg in vijf verschillende zorgfuncties: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, verblijf en behandeling. Zie ook **AWBZ-functies**.

Zorg in natura (ZIN)

Bij zorg in natura (ZIN) krijgt u zorg van een zorgaanbieder waarmee uw zorgverzekeraar afspraken heeft gemaakt. Uw zorgverzekeraar betaalt de kosten voor uw zorg direct aan uw zorgaanbieder.

Zorgjaar

Het jaar waarin u zorg ontvangt.

Zorgkantoor

Organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van AWBZ-zorg. Het zorgkantoor maakt bijvoorbeeld afspraken met zorginstellingen. Het zorgkantoor geeft ook het persoonsgebonden budget (PGB) uit. Per regio is in Nederland één zorgverzekeraar aangewezen als zorgkantoor.

Zorg met verblijf (Zmv)

Bij Zorg met Verblijf woont u (tijdelijk) in een zorginstelling. U krijgt daar hulp of zorg.

Zorgovereenkomst

Een contract tussen de cliënt en de zorgaanbieder. Hierin staan algemene afspraken over de rechten en plichten van u én van de zorginstelling. Soms staat in een zorgovereenkomst ook op hoeveel zorg u recht heeft.

Zorgplan

In een zorgplan staan afspraken tussen u en uw zorginstelling. Deze afspraken gaan over doelen voor de komende periode. Het zorgplan houdt rekening met uw wensen, uw mogelijkheden en uw beperkingen. Een zorgplan wordt pas gemaakt nadat uw zorginstelling met u een gesprek heeft gevoerd. In dit gesprek kunt u meepraten over het invullen van uw dagelijkse zorg. En u kunt laten weten wat uw persoonlijke wensen zijn.

Zorgverzekeraars

Organisaties waar u een zorgverzekering afsluit.

Zorgverzekering

Een verzekering die de kosten voor uw gezondheidszorg vergoedt. Iedereen in Nederland is verplicht zich te verzekeren voor het basispakket. Een aanvullende verzekering is niet verplicht. Zie ook **basispakket** en **aanvullende verzekering**.

Zorgvraag

Een verzoek om hulp of zorg. Dit verzoek kan door de cliënt zelf worden gedaan. Of door familie van de cliënt. Zie ook **hulpvraag**.

Zorg zonder verblijf (Zzv)

Zorg die u krijgt zonder dat u in een zorginstelling woont. Bijvoorbeeld verzorging of verpleging thuis van chronisch zieken, mensen met een handicap, ouderen of mensen die tijdelijk zorg nodig hebben. Dit is extramurale zorg.

Zorgzwaartepakket

Voor opname in een zorginstelling is een indicatiebesluit nodig van het CIZ, het Centrum Indicatiestelling Zorg. Sinds 1 juli 2007 gebeurt dat in de vorm van een zorgzwaartepakket. In dit zorgzwaartepakket staat beschreven welke zorg u nodig heeft en hoeveel zorg u nodig heeft.

Zorgzwaartebekostiging

Een manier om vanaf 2009 geld voor langdurige zorg in Nederland beter te verdelen. Zorgzwaartebekostiging gaat uit van de individuele zorg die iemand in een instelling nodig heeft. Bij zorgzwaartebekostiging bepaalt de soort zorg en de hoeveelheid zorg die iemand nodig heeft, hoeveel geld een zorginstelling krijgt. Bieden instellingen vooral zorg aan mensen die weinig zorg nodig hebben? Dan ontvangen deze zorginstellingen minder geld dan zorginstellingen met cliënten die veel zorg nodig hebben.

Dit is een uitgave van

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze folder is ontwikkeld door

het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
het Centraal Administratie Kantoor (CAK)
de Univé-VGZ-IZA-Trias Zorgkantoren en het ministerie
van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Bezoekadres

Parnassusplein 5 | 2511 VX Den Haag

Postadres

Postbus 20350 | 2500 EJ Den Haag
Telefoon 070 340 79 11
Telefax 070 340 78 34
www.minvws.nl

Meer informatie

Met vragen kunt u terecht bij Postbus 51:
bel 0800 - 8051 (gratis) of kijk op www.postbus51.nl
De medewerkers zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar
van 08.00 tot 20.00 uur

Publicatienummer

DVC-nr. 90553

februari 2010