



SEIN

Stichting Epilepsie Instellingen Nederland



INFO



Waar hebt u recht op?

AWBZ-verstrekingen bij wonen binnen SEIN

Expertisecentrum voor epilepsie en slaapgeneeskunde



Beste lezer,

Stichting Epilepsie Instellingen Nederland (SEIN) is een expertisecentrum voor mensen met epilepsie. De cliënten die bij SEIN verblijven, hebben recht op zorg; zij hebben daarvoor een indicatie. In deze brochure wordt uitgebreid beschreven waar SEIN voor zorgt en waar cliënten zelf voor moeten zorgen. Er wordt een omschrijving gegeven van de meest voorkomende producten en diensten.

Voor wie is deze brochure bedoeld?

Deze brochure is bedoeld voor cliënten met een AWBZ* indicatie die vast verblijven (wonen) in een woonvoorziening van SEIN op locatie De Cruquiushoeve in Cruquius, Meer en Bosch in Heemstede of Fonteinkruid in Zwolle.

In deze brochure leest u op welke veel voorkomende producten en diensten u recht hebt. U leest welke producten en diensten SEIN voor u betaalt en wat u zelf moet betalen.

Over deze brochure

Waar cliënten van een AWBZ*-instelling recht op hebben, is wettelijk geregeld in het Besluit zorganspraken AWBZ. De brochure die u nu in handen hebt, beschrijft in het algemeen waar u recht op hebt. De inhoud van deze brochure is bedoeld als richtlijn voor cliënten.

Deze brochure is op basis van de brochure 'uw zorg in een AWBZ instelling' door Zorginstituut Nederland tot stand gekomen in samenspraak tussen de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid Lang Verblijf (woonzorg, dagbesteding en behandeling) en de bedrijfsonderdelen Dienst Facilitaire Zaken en Financiën van SEIN.

*De AWBZ zal worden vervangen door de Wlz (Wet langdurige zorg).

Inhoud

1	Waar zorgt SEIN voor en wat betaalt u zelf?	4
2	Verstrekkingen per product of dienst	5
2.1	Appartement of kamer	5
2.2	Verzekeringen, televisie, telefoon, internet en energie	8
2.3	Eten en drinken	10
2.4	Verzorging	11
2.5	Hulp buiten SEIN	13
2.6	Ontspanning en vakantie	15
2.7	Hulpmiddelen	15
2.8	Overige producten en diensten	16
3	Cliëntenraad	17
4	Vragen of klachten	18

Losse bijlage: flyer Tarievenlijst niet AWBZ-gebonden verstrekkingen



1. Waar zorgt SEIN voor en wat betaalt u zelf?

Wanneer betaalt u een verplichte eigen bijdrage?

In een AWBZ-instelling wordt de zorg en het verblijf vergoed via de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). 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.

Wanneer betaalt u een vrijwillige bijdrage?

SEIN biedt haar cliënten ook extra producten en diensten aan die niet onder de AWBZ-zorg vallen, bijvoorbeeld een uitgebreid recreatief programma. SEIN 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.

SEIN vraagt geen vrijwillige bijdrage voor producten en diensten die onder de AWBZ-zorg vallen.

Zorg- en dienstverleningsovereenkomst

SEIN en de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger hebben bij aanvang van de zorgverlening een zorg- en dienstverleningsovereenkomst afgesloten. Daarin zijn de rechten en plichten van hen beiden vastgelegd. In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst worden de specifieke afspraken opgenomen over de zorglevering aan de cliënt (bijvoorbeeld omvang, plaats, duur, prijs enz.) De zorg- en dienstverleningsovereenkomst maakt deel uit van de algemene en bijzondere voorwaarden. Soms is het afhankelijk van het soort zorgzwaartepakket (ZZP) dat een cliënt heeft of er wel of geen recht bestaat op bepaalde producten of diensten. Als dit zo is, wordt dit in de brochure bij het product of de dienst vermeld. Mocht u nog vragen hierover hebben dan kunt u deze stellen aan de afdelingsmanager van de woonvoorziening waar u verblijft.



2. Verstrekkingen per product of dienst

Waar zorgt SEIN voor en wat betaalt u zelf?

Dat leest u hieronder per product of dienst. De producten en diensten zijn onderverdeeld in acht groepen en acht paragrafen in dit hoofdstuk.

Leeswijzer

U leest bij ieder onderwerp eerst waar SEIN voor zorgt en daarna in een aparte kolom wat u zelf moet betalen.

2.1 Appartement of kamer

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Aanpassingen in uw appartement of kamer</i>	
SEIN zorgt voor aanpassingen die nodig zijn vanwege een ziekte of aandoening waarvoor u in zorg bent. Deze betreft bijvoorbeeld een verhoogd toilet en handgrepen voor mensen die moeilijk ter been zijn.	Niets
SEIN zorgt ervoor dat uw appartement bewoonbaar is en er netjes uit ziet. Om persoonlijke wensen in een appartement of kamer mogelijk te maken, is samen met u een gebruikersovereenkomst opgesteld. In de gebruikersovereenkomst staan de rechten en plichten van de cliënt en SEIN bij het gebruik van een appartement of kamer.	Niets
U zorgt zelf in overleg met SEIN voor aanpassen van de ruimte naar persoonlijke wensen (schilderen, vloer, bevestigen elementen aan de muur).	U betaalt zelf: sommige zaken worden door SEIN uitgevoerd en u betaalt de rekening
U draagt zelf de kosten van terugbrengen van ruimte in originele staat bij vertrek of overlijden.	U betaalt zelf voor zelf aangebrachte zaken

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Inrichten van uw kamer</i>	
SEIN zorgt voor een basisinrichting: bed en matras, kast, vloerbedekking, verlichting. Dit kan ook om reeds gebruikt door SEIN opgeslagen materiaal gaan. SEIN voorziet de appartementen tevens van een keukenblad, magnetron en kookplaat.	Niets
Keukeninventaris	U betaalt dit zelf
U kunt uw kamer zelf inrichten tenzij dit de zorgverlening in de weg staat. Uw eigen spullen dienen te voldoen aan de brandveiligheidsvoorschriften. Voor door u gekochte meubels, die in elkaar moeten worden gezet, bent u zelf verantwoordelijk.	U betaalt dit zelf
Voor het verwijderen, afvoeren en repareren van uw persoonlijke bezittingen bent u zelf verantwoordelijk. Dit geldt ook voor de opslag van uw persoonlijke bezettingen.	U betaalt dit zelf
SEIN verzorgt het schoonhouden van de vloer van ruimtes, het sanitair en de grote oppervlakten stofvrij houden. Als de cliënt zelf (deels) kan schoonmaken, kan dit onderdeel zijn van het dag/weekprogramma van de cliënt. SEIN betaalt de schoonmaakmaterialen.	Niets
Wanneer schoonmaak meer tijd kost vanwege specifieke inrichting (veel kleine huisraad) betaalt u dit zelf.	U betaalt dit zelf (eventueel door SEIN uitgevoerd)





Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Persoonlijk alarm</i>	
SEIN zorgt in iedere badkamer voor een persoonlijk alarm met een trekkoord. Indien nodig, zorgt SEIN ook voor andere soorten alarmen, zoals een Epi-Care. Voor deze aanvullende producten is een indicatie nodig van de behandelend neuroloog van SEIN. Het gebruik van een persoonlijk alarm is opgenomen in uw individueel ondersteuningsplan (IOP).	Niets
Wilt u zonder indicatie toch graag een persoonlijk alarm? Dan kunt u dit alarm zelf aanschaffen. Daarbij geldt dat het alarm aansluitbaar moet zijn op de systemen van SEIN.	U betaalt dit zelf (materieel en personele kosten)
<i>Nachtzorg</i>	
De nachtzorg levert zorg en diensten in de nacht door het uitluisteren van cliënten. Tevens reageert zij op hulpvragen en calamiteiten. Dit is een dienstverlening van SEIN. In de IOP bespreking wordt hierover met u afgestemd.	Niets
<i>Verhuizen</i>	
Wil SEIN dat u verhuist, bijvoorbeeld vanwege een verbouwing? Dan betaalt SEIN de volledige kosten van de verhuizing.	Niets
Wilt u zelf graag verhuizen? Naar een andere instelling of een andere woning binnen SEIN? Dan betaalt u zelf voor de verhuiskosten. De ruimte dient u leeg en bezemschoon op te leveren. In het geval van overlijden geldt dat na maximaal twee weken de woonruimte waar u binnen SEIN verbleef, leeg en bezemschoon is gemaakt.	U betaalt dit zelf

2.2 Verzekeringen, televisie, telefoon, internet en energie

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Verzekeringen</i>	
U regelt uw eigen aansprakelijkheidsverzekering. SEIN of medebewoners kunnen u aansprakelijk stellen voor (opzettelijk) toegebrachte schade.	Dit betaalt u zelf
Zorgverzekering en aanvullende verzekering regelt u zelf.	Dit betaalt u zelf
SEIN verzekert het appartement of de kamer, spullen van de cliënt tot €20.000 en de spullen die van SEIN zijn. De brand- en inboedelverzekering is bij SEIN voor iedereen die er verblijft collectief geregeld.	Niets
Eigen bezittingen/kostbare eigen spullen boven €20.000 verzekert u zelf in een aparte inboedelverzekering.	Dit betaalt u zelf



Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Televisie, telefoon en internet</i>	
<p>SEIN zorgt voor aansluitingen voor televisie, telefoon en internet in het appartement of de kamer en in de ruimten waar iedereen kan komen; de gemeenschappelijke ruimten.</p> <p>In de woonkamers of inloopruintes zorgt SEIN ook voor televisies, radio's of cd-spelers. In andere gemeenschappelijke ruimtes bepaalt SEIN welke voorzieningen daar aanwezig zijn.</p> <p>Soms is er een telefoontoestel aanwezig, omdat deze ook beschikbaar is voor de spreekverbinding en het openen van de voordeur.</p>	Niets
Eigen televisie, computer, internetabonnement, telefoon en audio/visuele middelen regelt u zelf.	Dit regelt en betaalt u zelf
Programmeren apparatuur: dit regelt u of uw vertegenwoordiger zelf.	Dit regelt u zelf
<i>Energiekosten</i>	
SEIN betaalt de kosten voor gas, water en licht. SEIN betaalt ook de kosten voor het opladen van een elektrische rolstoel of andere hulpmiddelen.	Niets



2³ Eten en drinken

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Voeding</i>	
SEIN zorgt voor uw maaltijden. Het gaat hierbij om de gebruikelijke basisvoeding: drie maaltijden per dag en voldoende drinken, zoals koffie en thee. SEIN zorgt ook voor fruit en tussendoortjes. SEIN overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken zij verstrekt. De voeding voldoet aan de eisen voor gezonde voeding.	Niets
Wilt u naast de gebruikelijke voeding nog meer eten en drinken, zoals frisdrank, snacks en alcoholische dranken? Dan koopt en betaalt u deze zelf. U betaalt ook zelf voor een dieet dat niet medisch noodzakelijk is.	Dit betaalt u zelf
SEIN wil tot op zekere hoogte graag voldoen aan ieders persoonlijke wensen. Wilt u aangepaste voeding, bijvoorbeeld vanwege uw geloof? Dan kunt u dat altijd vragen. SEIN zal dan nagaan of zij aan de persoonlijke wens kan voldoen, maar is dat niet verplicht.	In overleg
<i>Medisch noodzakelijk dieet</i>	
SEIN zorgt voor een dieet dat medisch noodzakelijk is. Dat kan een dieet zijn dat nodig is vanwege uw ziekte of aandoening, zoals een natriumbepert dieet of een eiwit verrijkt dieet. SEIN betaalt ook medisch noodzakelijke dieetproducten die u niet vergoed krijgt door de zorgpolis. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld sondevoeding.	Niets

2.4 Verzorging

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Haar- en nagelverzorging</i>	
Kunt u uw haar zelf niet (meer) wassen, drogen of kammen? Of kunt u uw nagels zelf niet meer knippen vanwege uw ziekte, aandoening, handicap of ouderdom? Dan zorgt SEIN dat iemand anders dat voor u doet.	Niets
U betaalt zelf de kapper voor haarverzorging als knippen of watergolven.	Dit betaalt u zelf
<i>Voetverzorging</i>	
Hebben uw voeten door een aandoening, ziekte of handicap extra zorg nodig? Bijvoorbeeld bij diabetesvoeten in het geval van suikerziekte? Als er een indicatie van een arts is, dan zorgt SEIN voor een verzorgende of pedicure.	Niets
Voor behandelingen door een pedicure die niets te maken hebben met uw aandoening, ziekte, handicap of ouderdom, betaalt u zelf. Dit geldt voor het verwijderen van likdoorns en eelt of behandelingen zoals een voetmassage of het lakken van nagels.	Dit betaalt u zelf



Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Verzorgingsproducten</i>	
SEIN betaalt alle verzorgingsproducten die met zorg te maken hebben, zoals handschoenen, natte doekjes en toiletpapier.	Niets
Persoonlijke verzorgingsproducten zoals badschuim, zeep, scheerspullen, scheerschuim, tandpasta of een tandenborstel betaalt u zelf.	Dit betaalt u zelf
<i>Wassen, strijken, stomen, labels aanbrengen</i>	
U bent zelf verantwoordelijk voor het (dagelijks) wassen van uw eigen kleding. Voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding kunt u gebruik maken van de wasserij waar SEIN een contract mee heeft.	Dit betaalt u zelf
Als uw kleding extra vaak moet worden gewassen, bijvoorbeeld omdat u spuugt door uw aandoening, dan betaalt SEIN de extra kosten voor wassen, drogen en strijken. Met extra vaak wassen bedoelt SEIN de onderkleding, overhemden en shirts die vaker dan één keer per dag gewassen moeten worden.	Niets
Als u gebruik wenst te maken van de externe wasserij, dan is het noodzakelijk uw kleding of persoonlijk linnengoed te labelen. SEIN adviseert om ook kleding die u zelf wenst te wassen te laten labelen, zodat kleding altijd traceerbaar is als die per ongeluk bij de wasserij terechtkomt.	Dit betaalt u zelf
SEIN betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes. Bij SEIN kunt u uw eigen beddengoed, handdoeken of keukennissen gebruiken waarvoor u het wassen niet hoeft te betalen. Deze spullen moet u dan wel laten voorzien van een label ten behoeve van de wasserij.	Niets
SEIN betaalt de kosten voor wassen, drogen, strijken en stomen van kleding die zij zelf verstrekt, zoals benodigde werkkleding, krabpakken en scheurpakken.	Niets
<i>Winkelen</i>	
Als u wenst te winkelen, dan komen de kosten voor de begeleiding voor uw rekening.	Dit betaalt u zelf

2.5 Hulp buiten SEIN

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Bezoek aan arts, therapeut of specialist</i>	
<p>Indien u voor normale, medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut kunt bezoeken, zorgt SEIN ervoor dat u begeleiding krijgt. Dit geldt als u bijvoorbeeld niet meer alleen kunt reizen of omdat u niet meer kunt onthouden wat iemand tegen u zegt. Vaak wordt de hulp van familie gevraagd, maar familie is niet verplicht om mee te helpen.</p>	Niets
<p>Kunt u alleen naar een specialist of therapeut, maar hebt u moeite met het uittrekken en aantrekken van kleding of schoenen? Dan kan iemand u even helpen bij de specialist of therapeut. U hoeft hiervoor niet te betalen. SEIN hoeft hiervoor ook niemand met u mee te sturen.</p>	Dit betaalt andere zorgaanbieder
<p>De begeleidingstijd bij een ziekenhuisopname (wanneer u bij SEIN bent uitgeschreven) brengt SEIN bij het ziekenhuis of uw ziektekostenverzekeraar in rekening. Met het ziekenhuis zal een zorgvuldige overdracht van zorginformatie plaatsvinden als de begeleiding vanuit SEIN stopt.</p>	Dit betaalt u of uw zorgverzekering



Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Vervoer</i>	
<p>Valt de behandeling door uw arts of therapeut onder de AWBZ (Wlz)-zorg? Dan betaalt SEIN het vervoer per auto of taxi. Het gaat dan vooral om het vervoer naar de dokter, neuroloog en paramedici op locatie De Cruquiushoeve, Meer en Bosch of Fonteinkruid. De begeleiding van een cliënt naar een (regio)ziekenhuis of specialist zal zo nodig door SEIN gebeuren.</p>	Niets
<p>Valt de behandeling door uw arts of therapeut niet onder de AWBZ (Wlz)-zorg? Dan betaalt u zelf het vervoer. Uw zorgpolis geeft meer informatie over vergoedingen voor vervoer per auto, taxi of ambulance. Dit geldt voor het merendeel van de behandelingen door specialisten in een algemeen ziekenhuis die niets met uw epilepsie te maken hebben.</p>	Dit betaalt u zelf of via uw zorgverzekering
<i>Vervoer en begeleiding naar sociale activiteiten</i>	
<p>SEIN hoeft niet te zorgen voor vervoer naar en begeleiding bij sociale activiteiten, zoals familiebezoek of filmbezoek. De gemeente heeft voor vervoer binnen de regio voorzieningen getroffen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente bepaalt wanneer vervoer naar sociale activiteiten voor vergoeding in aanmerking komt. Via Valys is sociaal vervoer buiten de regio mogelijk gemaakt (www.valys.nl).</p>	Dit betaalt u zelf of via uw gemeente
<i>Woon-werkvervoer</i>	
<p>Het vervoer naar de sociale werkvoorziening of een andere werkgever / zorgaanbieder valt niet onder de AWBZ (Wlz)-verstrekking. Dit betekent dat SEIN deze kosten niet vergoedt.</p>	Dit betaalt u zelf
<p>Indien u een indicatie heeft voor vervoer naar de dagbesteding, valt dit onder de verstrekkingen van de AWBZ en zijn de kosten voor SEIN. De wijze waarop u reist, hangt af van de mogelijkheden die u heeft. Dit kan via openbaar vervoer of speciaal vervoer, al dan niet onder begeleiding. Het vervoer kan SEIN uitbesteden aan een extern bedrijf.</p>	Niets

2.6 Ontspanning en vakantie

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Ontspanning en beweging</i>	
SEIN zorgt voor ontspanning, zoals het recreatie-programma. Deze activiteiten worden georganiseerd door de afdeling Recreatie van SEIN.	Voor sommige activiteiten vraagt SEIN een bijdrage voor deelname
SEIN biedt bewegingsactiviteiten aan zoals zwemmen, paardrijden en sporten. Er vindt bij deze activiteiten intensieve begeleiding plaats, meestal door gekwalificeerde bewegingsagogen of (activiteiten) begeleiders.	Voor bewegings-activiteiten vraagt SEIN een bijdrage voor deelname
<i>Vakanties</i>	
SEIN organiseert geen vakanties. Voor het organiseren van vakanties kan SEIN wel ondersteuning leveren.	U betaalt de vakantie, voorbereidingskosten en extra begeleidingskosten

2.7 Hulpmiddelen

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Hulpmiddelen voor algemeen gebruik</i>	
SEIN heeft bepaalde hulpmiddelen om goede zorg te geven, zoals douchestoelen en tilhulpmiddelen.	Niets
Verbruiksmaterialen die u alleen gebruikt en die samenhangen met uw beperking worden door SEIN betaald (incontinentiemateriaal, matrasbeschermers en dergelijke).	Niets
Soms hebt u een hulpmiddel nodig dat voor u op maat is gemaakt, zoals een speciale helm, schoenen of een beenbeugel.	Dit betaalt u via uw zorgverzekering
<i>Rolstoelen</i>	
Als u een indicatie heeft voor behandeling, dan zorgt SEIN voor uw rolstoel.	Niets
Als u geen indicatie heeft voor behandeling, maar u heeft een rolstoel nodig, dan regelt u dit via uw gemeente.	U vraagt informatie aan uw gemeente

2.8 Overige producten en diensten

Waar zorgt SEIN voor en waar zorgt u zelf voor?	Wat betaalt u zelf?
<i>Geestelijke verzorging en laatste zorg na overlijden</i>	
SEIN zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de cliënten.	Niets
Na overlijden: SEIN regelt dat een arts komt schouwen en zorgt zo nodig voor het klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen van het lichaam.	Niets
Na overlijden: uw nabestaanden of uw uitvaartverzekering betalen de kosten van het afleggen en opbaren van het lichaam.	Dit betalen uw nabestaanden of uw uitvaartverzekering
SEIN levert als extra dienst, indien wenselijk, ondersteuning bij de uitvaart van de cliënt en/of organiseert een afscheidsdienst.	Dit betaalt u zelf of via uw uitvaartpolis
<i>(Financiële) administratie</i>	
De cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het beheer van zijn/haar gelden en financiële administratie. SEIN kan de cliënt bij het beheer van zijn/haar financiën ondersteunen door te verwijzen naar de onafhankelijke Stichting Beheer Bewonersgelden (SBB). Deze stichting of een andere door u zelf gekozen bewindvoerder/derde kan het beheer of uw volledige bewindvoering verzorgen.	Dit regelt u zelf
SEIN mag vanwege gewijzigde wetgeving per 1-1-2016 geen rol meer hebben bij het verstrekken en de administratie van uw contante (zak)geld. Vanwege te voorzien knelpunten zal SEIN hier zorg trachten te dragen voor een overgangssituatie.	Nadere informatie volgt.

3. Cliëntenraad

SEIN heeft een cliëntenraad. De 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 Raad van Bestuur van SEIN overlegt met de cliëntenraad over allerlei zaken die voor cliënten belangrijk zijn. Dit boekje en hoe uitvoering wordt gegeven aan de onderwerpen in dit boekje is met de cliëntenraad besproken. De tarievenlijst, als aparte flyer opgenomen bij deze brochure, is in overleg met de cliëntenraad van SEIN vastgesteld.

CLIENTENRAAD



4. Vragen of klachten

VRAGEN OF KLACHTEN



De cliëntvertrouwenspersoon van SEIN is er speciaal om u te helpen als u een klacht heeft. De cliëntvertrouwenspersoon overlegt met u welke ondersteuning u nodig heeft en wat in uw situatie de beste manier is om de klacht te laten behandelen. U krijgt voorlichting over de mogelijkheden, zoals bemiddeling, behandeling door de klachtencommissie van SEIN of behandeling door een externe instantie. Bovendien ondersteunt de cliëntvertrouwenspersoon bij de stappen die u wilt nemen binnen SEIN.

De cliëntvertrouwenspersoon van SEIN is bereikbaar via:

- Telefoon: 023-558 8405
- E-mail: clientvertrouwenspersoon@sein.nl
- Postadres: SEIN, Postbus 540, 2130 AM Hoofddorp

Alle informatie over de klachtenregeling is beschikbaar via de website van SEIN: www.sein.nl/ontevreden.



Zorgkantoor

Bent u niet tevreden over hoe uw klacht door de SEIN is opgelost? Dan kunt u terecht bij het zorgkantoor (Achmea). Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor de uitvoering van de AWBZ-zorg.

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 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 of bel 0900 - 243 70 70.

MEE

MEE adviseert en helpt iedereen met een beperking.

Kijk voor meer informatie op www.mee.nl of bel 0900 - 999 88 88.

CAK

Het CAK berekent en incasseert de verplichte eigen bijdrage AWBZ.

Kijk voor meer informatie op www.hetcak.nl of bel 0800 - 0087.

SEIN november 2014 - Vormgeving: Liscom, Tiel - Fotografie: stockfoto's en archief afdeling Communicatie - Drukwerk: Drukwerkdeal
Bron: 'Het groene boekje' van het College van Zorgverzekeringen (CvZ) 2009