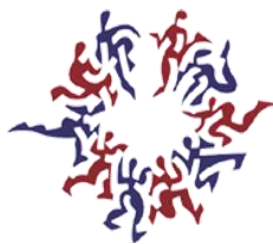


Zorgverzekeraars Nederland



**Inkoopkader
Onafhankelijke cliëntondersteuning
Wlz 2018-2020**

1 juni 2017

Voorwoord

Voor u ligt het inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning 2018 - 2020. Cliëntondersteuning is gericht op het versterken van de positie van de cliënt. De cliënt kan hierdoor weloverwogen keuzes maken, zodat de zorg beter aansluit op wensen van de cliënt. Dit inkoopkader 2018-2020 is opgesteld door Zorgverzekeraars Nederland in samenwerking met de zorgkantoren.

De zorgkantoren maken via hun websites de inschrijfprocedure 2018-2020 bekend. Het inkoopkader beschrijft de voorwaarden waaraan de organisaties die inschrijven voor onafhankelijke cliëntondersteuning moeten voldoen. Op de website staan ook de overeenkomst en de bijlagen.

Bijlagen:

1. Bestuursverklaring
2. Overeenkomst Onafhankelijke cliëntondersteuning 2018-2020 inclusief bijlagen
3. Format voor prognose aantal cliënten, verwacht aantal uren en onderbouwing
4. Beroepscode Beroepsvereniging van cliëntondersteuners voor mensen met een beperking
<http://www.bcmb.nl/media/images/BCMB%20Beroepscode.pdf>
5. Model Beroepsprofiel
<http://www.bcmb.nl/media/images/documenten/Beroepsprofiel-BCMB-04-02-2015.pdf>

Inleiding

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijke functie ter versterking van de eigen regie van cliënten. Dit betekent dat meer nadruk ligt op hun keuzevrijheid en dat cliënten beter passende hulp en zorg krijgen aansluitend op hun hulpvraag.

In artikel 4.2.1 en artikel 8.1.1 van de Wet langdurige zorg (Wlz) staat dat het de taak van de Wlz-uitvoerder is om cliënten op dit recht te wijzen en cliëntondersteuning te faciliteren. Onafhankelijke cliëntondersteuning valt daarmee onder de zorgplicht van de Wlz-uitvoerder. De Wlz-uitvoerders mandateren deze taak voor 2018-2020 aan de zorgkantoren.

Zorgkantoren bieden zelf cliëntondersteuning aan en stellen daarnaast ook onafhankelijke cliëntondersteuning aan Wlz-clieuten ter beschikking. Ook Wlz-zorgaanbieders hebben een rol bij het ondersteunen van cliënten vanuit het dossierhouderschap zoals verwoord in het Voorschrift Zorgtoewijzing.

Bij cliëntondersteuning gaat het om zorgdragen voor informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling, die bijdragen aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden. Het zorgkantoor moet zorgen dat de cliëntondersteuning beschikbaar is voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger en/of mantelzorger. Zowel het zorgkantoor als de Wlz-zorgaanbieder hebben de verantwoordelijkheid om de cliënt en zijn vertegenwoordiger te wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.

Tijdschema voor inschrijving voor inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning en beoordeling van inschrijvingen van organisaties

Publicatie van het Inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning en bijlagen op de websites van de zorgkantoren en start inschrijving	1 juni 2017
Sluiting inschrijving voor inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning	1 augustus 2017 17.00 uur
Beoordeling door zorgkantoren	vanaf 2 augustus 2017
Bekendmaking van de organisaties die overeenkomst krijgen	15 september 2017
Mogelijkheid tot bezwaar	tot 29 september 2017 17.00 uur
Sluiten overeenkomsten inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning	oktober 2017
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2018

Inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning

1. Uitgangspunten voor inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning

1.1. Het belang van cliëntondersteuning

De Wlz is bedoeld voor cliënten die vanwege een somatische, psychogeriatrische, verstandelijke, lichamelijke of zintuigelijke beperking of psychiatrische aandoening blijvend¹ behoefte hebben aan permanent toezicht of 24-uur per dag zorg in de nabijheid. Dit is een kwetsbare groep die verminderd zelfredzaam is en niet altijd goed in staat is regie over het eigen leven te voeren.

Gezien de kenmerken van deze kwetsbare groep kan het voor Wlz-cliënten lastig zijn om een realistische inschatting te maken van de eigen mogelijkheden en onmogelijkheden en de eigen zorgvraag te verwoorden. Ook is het voor cliënten niet altijd duidelijk op welke zorg ze aanspraak kunnen maken en welke mogelijkheden zij hebben om dit zo passend mogelijk te (laten) organiseren. Dit kan ook een beletsel zijn in de communicatie met de Wlz-zorgaanbieder over het zorgplan, maar een gebrek aan informatie over de mogelijkheden kan ook leiden tot suboptimale keuzes.

Cliëntondersteuning versterkt de positie van de cliënt wanneer deze ondersteunt bij het formuleren van de hulpvraag, informatie geeft over de mogelijkheden van het systeem en de rechten van de cliënt. Wanneer de cliënt kennis heeft van de eigen mogelijkheden en de mogelijkheden die de zorg hem of haar biedt kan de cliënt weloverwogen keuzes maken. Eventueel kan de cliëntondersteuner daarna bemiddelen tussen de wens van de cliënt en wat Wlz-zorgaanbieders kunnen bieden.

1.2. Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wlz-zorgaanbieders en zorgkantoren hebben een eigenstandige verantwoordelijkheid om cliënten goed te informeren zodat zij hun keuze kunnen maken over de zorg in de Wlz en adequaat te ondersteunen vóór en tijdens dit traject. Op die manier dragen we zorg dat de cliënt de zorg krijgt die hij nodig heeft en het best bij hem past. Cliënten kunnen ook kiezen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Het zorgkantoor contracteert organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning waar zij de cliënt op wijst en indien gewenst naar verwijst. Een cliënt met een Wlz-indicatie kan zich direct bij een (door het zorgkantoor gecontracteerde) onafhankelijk cliëntondersteuner aanmelden.

1.3. Definitie onafhankelijke cliëntondersteuning

Onder onafhankelijke cliëntondersteuning verstaan we onafhankelijke ondersteuning aan individuele cliënten met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling dat bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg op een manier die past bij de persoonlijke voorkeuren van de cliënt en in samenhang met dienstverlening op andere gebieden. Ook kan de cliëntondersteuner naar andere vormen van hulp verwijzen of de cliënt helpen de Wlz-zorg op deze aspecten af te stemmen. Het gaat niet om de uitvoering van zaken die in een ander domein zijn geregeld, bijvoorbeeld hulp bij schulden of hulp bij het zoeken naar werk.

¹ Ook LVG 18+ kan gebruik maken van cliëntondersteuning die ondanks de kortdurende indicatie tot de Wlz horen.

1.4. Doelgroep onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning kan slechts worden georganiseerd en gefinancierd als de cliënt een Wlz-indicatie heeft. Zowel Wlz-cliënten met een aanspraak op Verpleging en Verzorging (V&V), Gehandicaptenzorg (GZ) als op Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) hebben recht op deze cliëntondersteuning. Cliënten (en hun vertegenwoordiger of mantelzorger) die gebruik maken van 24-uurs verblijf en VPT (Volledig Pakket Thuis) alsook cliënten die kiezen voor de leveringsvormen MPT (Modulair Pakket Thuis) en/of PGB (Persoonsgebonden Budget) kunnen eveneens een beroep doen op cliëntondersteuning.

Cliënten zonder Wlz-indicatie vallen dus buiten de reikwijdte van de onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz. Deze cliënten kunnen wel een beroep doen op cliëntondersteuning onder de Wmo of Jeugdwet.

1.5. Dienstverlening onafhankelijke cliëntondersteuning

Cliëntondersteuning bestaat uit de volgende diensten:

1. Informatie en advies
2. Ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan
3. Ondersteuning bij het kiezen van een passende Wlz-zorgaanbieder en passende Wlz-zorg
4. Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan
5. Bemiddeling indien zorg niet conform verwachting en afspraken wordt geleverd
6. Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep
7. Ondersteuning bij herindicatie.

Diensten	Nadere uitwerking/definiëring
1. Informatie en advies	De cliënt krijgt informatie en advies over het Wlz-zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
2. Ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan	De cliënt krijgt ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan, voorafgaand aan de realisatie van zorg. Uitgangspunt hierbij is de visie van de cliënt zelf op zijn leven.
3. Ondersteuning bij het kiezen van een passende Wlz-zorgaanbieder en passende Wlz-zorg	<p>De cliënt krijgt ondersteuning bij de keuze voor de best passende Wlz-zorg. Hierbij ontvangt de cliënt informatie over de mogelijke leveringsvormen en een advies over welke leveringsvorm het best past bij de situatie van de cliënt.</p> <p>De cliënt krijgt ondersteuning bij de keuze voor een Wlz-zorgaanbieder. Hierbij krijgt de cliënt informatie over Wlz-zorgaanbieders die passende zorg kunnen leveren. Daarnaast wordt de cliënt ondersteund bij het maken van een keuze voor een passende Wlz-zorgaanbieder.</p> <p>Organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning moeten zich houden aan de werkafspraken tussen het zorgkantoor en organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning die gemaakt zijn over het niet tijdig vinden van passende zorg voor een cliënt.</p>

4. Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan	De cliënt krijgt ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan en bij de zorgplanbesprekingen (na aanvangt van de zorglevering). De cliënt krijgt uitleg over wat er in een zorgplan hoort te staan en waar een zorgplan aan moet voldoen en wat de taken en verantwoordelijkheden van de Wlz-zorgaanbieder hierin zijn. De cliëntondersteuner geeft de cliënt handvatten en tips om zelfstandig het gesprek aan te gaan. De cliëntondersteuner kan, als een zelfstandig gesprek voor de cliënt moeilijk is en de cliënt nadrukkelijk ondersteuning wenst, aanwezig zijn bij de zorgplanbespreking.
5. Bemiddeling indien zorg niet conform verwachting en afspraken wordt geleverd	De cliënt wordt ondersteund als hij een andere invulling wil van de zorg en/of de zorg niet conform de afspraken geleverd wordt. In overleg met de cliënt wordt de situatie onderzocht en bekeken wat de cliënt er zelf in kan doen en/of heeft ondernomen. De cliënt krijgt advies over het zetten van vervolgstappen. Zo nodig is cliëntondersteuning aanwezig bij een gesprek met de Wlz-zorgaanbieder.
6. Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep	De cliënt wordt ondersteund bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep. De cliënt wordt geïnformeerd over de procedure en risico's van klachten, geschillen, bezwaar en beroepsprocedure. Daarnaast wordt de cliënt geïnformeerd over de positie die de cliënt heeft. De verschillende opties en mogelijkheden worden aan de cliënt voorgelegd en afgewogen.
7. Ondersteuning bij herindicatie	De cliënt wordt ondersteund bij een herindicatie. De cliënt wordt geïnformeerd over de procedure. De cliënt wordt geïnformeerd over mogelijkheden en gewezen op de risico's van een herindicatie. Daarnaast wordt de cliënt voorbereid op het indicatiegesprek. Zo nodig is cliëntondersteuning aanwezig bij een gesprek.

1.6. Contractering

Meerjarige overeenkomst

De huidige (bestaande) organisaties bieden we een meerjarige overeenkomst aan voor de periode van 2018-2020. Nieuwe organisaties krijgen een overeenkomst voor de duur van één jaar (tot en met 31 december 2018) met de mogelijkheid voor een verlenging tot maximaal 31 december 2020.

Aantal organisaties per regio

Per regio komen maximaal vier organisaties in aanmerking voor een overeenkomst. Het aantal organisaties per regio is beperkt, omdat we willen voorkomen dat het aanbod en de expertise over cliëntondersteuning te veel versnipperd is. Met maximaal vier organisaties borgen de zorgkantoren dat er keuzevrijheid is voor de cliënten.

Tarief

Het tarief per uur cliëntondersteuning bedraagt € 69, - inclusief beschikbaarheid. Dit tarief is gelijk voor alle organisaties. Op verzoek van de organisatie kan een lager uurtarief afgesproken worden.

Volume

Het landelijk beschikbare bedrag voor 2018 evenals voor de jaren 2019-2020 is bij de publicatie van dit inkoopkader nog niet bekend. Door VWS is in 2017 vooralsnog landelijk € 8,3 mln. voor onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz ter beschikking gesteld. Zorginstituut Nederland verdeelt jaarlijks de middelen over de regio's. In de inkoopprocedure is toegelicht op welke wijze de middelen per regio verdeeld worden over de te contracteren partijen.

Inschrijven als samenwerkingsverband

Een organisatie kan inschrijven als samenwerkingsverband van meerdere zelfstandige organisaties en/of ZZP'ers. Deze samenwerking wordt als één partij beschouwd, waarbij iedere deelnemer hoofdelijk aansprakelijk is voor het geheel.

Definitie bestaande organisatie

Een organisatie die voor het gehele jaar 2017 een overeenkomst voor onafhankelijke cliëntondersteuning met het zorgkantoor gesloten heeft voor de regio waarvoor hij voor 2018-2020 ook een overeenkomst wil aanvragen.

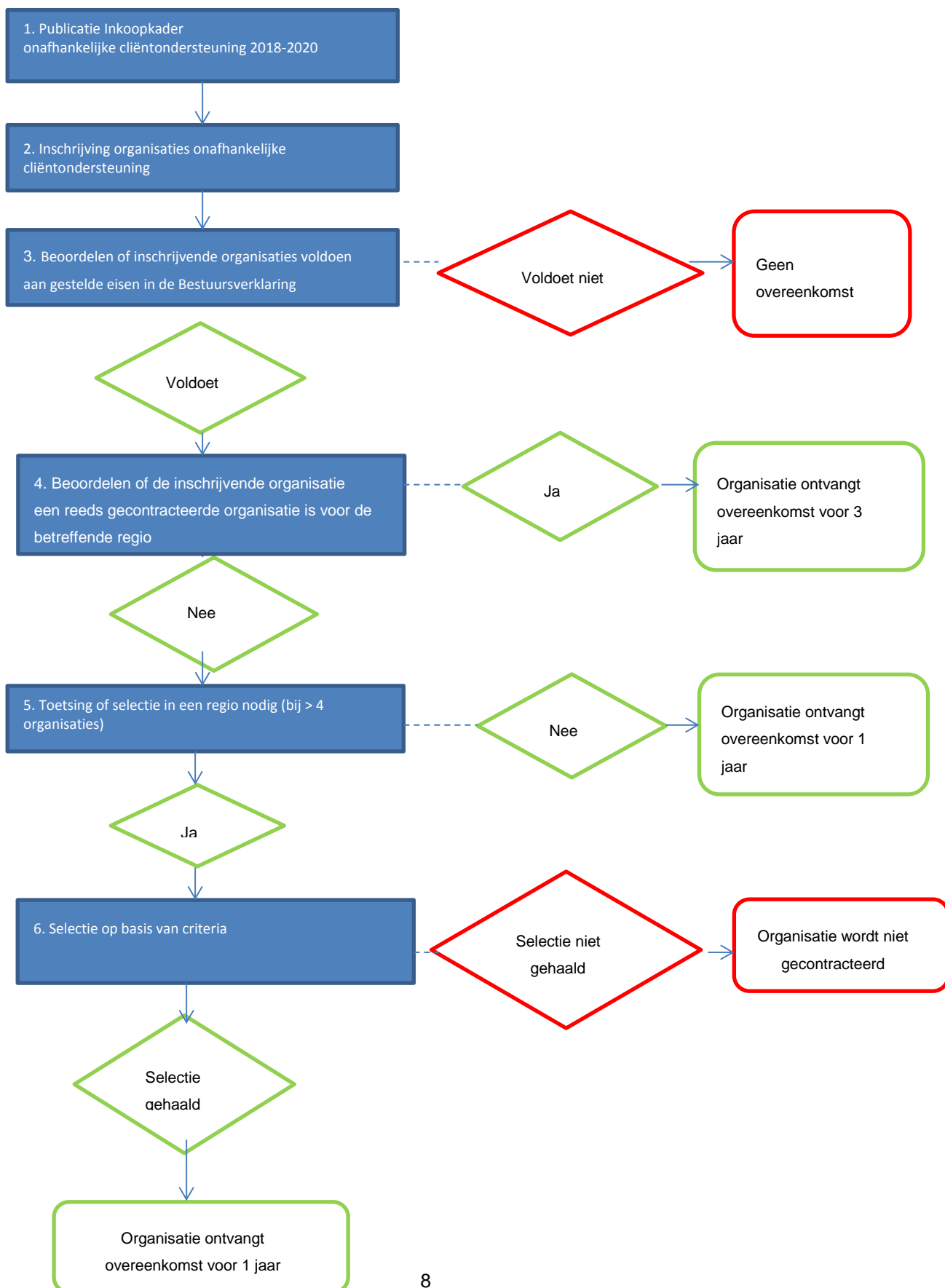
Definitie nieuwe organisatie

Een nieuwe organisatie is een organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning die voor 2017 geen overeenkomst had met het zorgkantoor voor de regio waar hij in 2018 een overeenkomst mee wil sluiten (nieuw in de regio) of in het geheel nog geen overeenkomst had voor onafhankelijke cliëntondersteuning met een zorgkantoor (geheel nieuw).

2. Inkoopprocedure onafhankelijke cliëntondersteuning 2018-2020

2.1. Stappen Inkoopprocedure

De inkoop van nieuwe organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning vindt in 6 stappen plaats. Hieronder staan deze stappen weergegeven die we in de volgende paragrafen verder toelichten.



2.1.1. Stap 2: Inschrijven organisaties en aanleveren documenten

Vanaf de publicatie van dit inkoopkader kunnen bestaande organisaties en nieuwe organisaties (zie 1.6) **tot en met 1 augustus 2017 17:00 uur** inschrijven. Organisaties schrijven via e-mail in bij de Wlz-uitvoerder van de regio('s) waar de organisatie cliëntondersteuning wil leveren. Wanneer dezelfde organisatie in meerdere zorgkantoorregio's bij dezelfde Wlz-uitvoerder wil inschrijven maakt zij dit in één en dezelfde inschrijving kenbaar. Wanneer dezelfde organisatie in één of meerdere regio's van verschillende Wlz-uitvoerder wil inschrijven maakt zij dit kenbaar door bij elke Wlz-uitvoerder apart in te schrijven.

Bestaande organisaties moeten de volgende documenten aanleveren:

1. De ingevulde en ondertekende Bestuursverklaring;
2. Format voor prognose aantal cliënten, verwacht aantal uren en onderbouwing;
3. In geval van inschrijving als samenwerkingsverband: een verklaring waaruit blijkt dat alle deelnemers hoofdelijke aansprakelijkheid voor het geheel aanvaarden.

Nieuwe organisaties moeten de volgende documenten aanleveren:

1. De ingevulde ondertekende Bestuursverklaring;
2. Bewijs van machtiging om voor de organisatie te mogen tekenen;
3. Verklaring omtrent gedrag voor rechtspersonen (niet ouder dan 6 maanden na datum van inschrijving);
4. Uittreksel KvK (niet ouder dan 6 maanden na datum van inschrijving);
5. Format voor prognose aantal cliënten, verwacht aantal uren en onderbouwing;
6. Overzicht van de aantallen cliëntondersteuners (t.o.v. het overzicht van de totale personeelsformatie cliëntondersteuners) dat is aangesloten bij *de beroepsorganisatie cliëntondersteuners* en/of ingeschreven bij *het beroepsregister voor cliëntondersteuners*;
7. In geval van inschrijving als samenwerkingsverband: een verklaring waaruit blijkt dat alle deelnemers hoofdelijke aansprakelijkheid voor het geheel aanvaarden;
8. Documenten ter onderbouwing van de inschrijving. Het is van belang dat in deze documenten gemotiveerd wordt op welke wijze de organisatie voldoet aan de gestelde eisen (2.1.2. stap 3). Deze documenten worden gebruikt voor de beoordeling van de inschrijvende organisaties en voor de selectie van nieuwe organisaties.

Een organisatie kan in één of meerdere regio's² inschrijven bij onderstaande Wlz-uitvoerders:

Wlz-uitvoerder	Regio's	Inschrijven via email
Zilveren Kruis	Drenthe, Zwolle, Apeldoorn-Zutphen, Utrecht, Flevoland, 't Gooi, Kennemerland, Zaanstreek/Waterland, Amsterdam, Rotterdam	zorginkoop2018WLZ@zilverenkruis.nl
Coöperatie VGZ	Noord-Holland Noord, Nijmegen, Noord- en Midden Limburg, Waardenland, Midden-Holland, Midden Brabant; Noord-Oost-Brabant	OCO@VGZ.nl
CZ	Haaglanden, Zuid-Hollandse Eilanden, Zeeland, West	Inkoop.OCO.2018@cz.nl

² Zie voor een lijst met gemeenten per zorgkantoorregio bijlage 2 en 3 van de bestuursverklaring.

	Brabant, Zuid Oost-Brabant, Zuid-Limburg	
Menzis	Groningen, Twente, Arnhem,	Inkoop-care@menzis.nl
Zorg & Zekerheid	Amstelland en de Meerlanden, Zuid-Holland- Noord	Ocowlz@zorgenzekerheid.nl
DSW	Westland, Schieland, Delfland (WSD)	zorginkoopwlz@dsw.nl
De Friesland	Friesland	zorgkantoor@defriesland.nl
Eno	Midden-IJssel	Sylvia.Korthagen@eno.nl

2.1.2. Stap 3: Toetsing eisen

Hieronder verstaan wij alle eisen waaraan een organisatie van onafhankelijke cliëntondersteuning moet voldoen om in aanmerking te komen voor een overeenkomst en vervolgens waar gedurende de looptijd van de overeenkomst aan voldaan moet worden. De bestuursverklaring (bijlage 1) bevat de eisen waaraan de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning moet voldoen.

2.1.2.1. Toelichting op eisen

De organisatie dient te garanderen dat de door haar in te zetten cliëntondersteuners voldoen en blijven voldoen gedurende de periode van de overeenkomst aan de volgende kwaliteitseisen:

1. Kennis van het vak en de doelgroep

Het is belangrijk dat de onafhankelijke cliëntondersteuner voldoende aantoonbare kennis heeft van de doelgroepen (zie paragraaf 1.4). De ondersteuner heeft kennis van alle domeinen en fasen van het leven van deze specifieke cliëntgroep. Niet alleen rondom informatie, vraagverheldering en advies, maar ook bij kortdurende trajectondersteuning en bij klachten en bezwaren is expertise van de cliëntondersteuner van belang. Kennis van de behoefte en wensen van de doelgroep is essentieel om de cliënt te kunnen ondersteunen. De cliëntondersteuner moet in staat zijn om de achterliggende factoren van kwetsbaarheid te herkennen, moet goed met de cliëntgroep kunnen communiceren en een vertrouwensband op kunnen bouwen.

Minimumeis 1:

De organisatie beschikt over aantoonbare ervaring met onafhankelijke cliëntondersteuning aan de doelgroepen zoals genoemd in paragraaf 1.4 blijvend uit een overeenkomst voor 2017 met gemeente(n) in de regio van inschrijving, dan wel anderszins aantoonbare ervaring (beoordeling of de anderszins aangetoonde ervaring voldoende is ligt bij het zorgkantoor).

Minimumeis 2:

De cliëntondersteuners beschikken over ten minste een relevante hbo-opleiding en zijn zo nodig aanvullend geschoold in o.a. kennis van beperkingen en chronische ziekten, relevante wetgeving op de verschillende levensgebieden, levensbrede vraagverduidelijking.

2. Kennis van de regio en procedures rondom zorgtoewijzing

De cliëntondersteuner moet kennis hebben van de Wlz-zorgaanbieders in de zorgkantoorregio van inschrijving en de sociale kaart, inclusief klachtenbureaus en Patiënt Vertrouwenspersonen. Dit is nodig om de cliënt te ondersteunen bij het kiezen van het meest passende zorgaanbod binnen de

indicatie. In sommige gevallen ontvangen cliënten met een Wlz-indicatie ook ondersteuning uit de Wmo of zorg van een huisarts of specialist. Het is daarom belangrijk dat de ondersteuner kennis heeft van het bredere spectrum aan zorgaanbieders in de regio. Om effectief te kunnen ondersteunen dient de cliëntondersteuner ook kennis te hebben van procedures rondom zorgtoewijzing in de Wlz, bijvoorbeeld over het dossierhouderschap, wachtlijst statussen en de mogelijkheden die de cliënt hierbij heeft.

Minimumeis 3:

De cliëntondersteuners beschikken over inhoudelijke en procedurele kennis van de Wlz (zoals de verschillende leveringsvormen), het aanbod van Wlz-zorgaanbieders in de desbetreffende zorgkantorregio en de sociale kaart (zorgaanbieders zorg en welzijn), inclusief klachtenbureaus en Patiënt Vertrouwenspersonen. Zij houden deze kennis ook up-to-date.

Minimumeis 4:

De cliëntondersteuners beschikken over kennis van de procedures rondom zorgtoewijzing in de Wlz, bijvoorbeeld over het dossierhouderschap, wachtlijst statussen en de mogelijkheden die de cliënt hierbij heeft.

3. Professionaliteit en integriteit

De cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning onafhankelijk is en het belang van de cliënt dient. De cliëntondersteuner mag derhalve geen belangen hebben bij of een relatie hebben met een Wlz-zorgaanbieder. Ook is de cliëntondersteuner onafhankelijk van financiers, anders dan het zorgkantoor. Daarnaast moet de cliëntondersteuner een integer persoon zijn. Zo heeft de cliëntondersteuner geheimhoudingsplicht met betrekking tot de cliëntgebonden informatie die hij heeft ontvangen ten behoeve van het bieden van ondersteuning.

De cliëntondersteuner dient het objectieve karakter uit te dragen. Wanneer de cliënt twijfelt over de objectiviteit van de ondersteuner dan kan hij een andere ondersteuner kiezen, dan wel voor een andere organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning kiezen.

Indien er gegevens uitgewisseld dienen te worden tussen de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning en het zorgkantoor nemen partijen de relevante geldende wet- en regelgeving in acht. Dit betekent onder andere dat de cliënt toestemming voor het delen van zijn gegevens dient te geven.

Minimumeis 5:

De cliëntondersteuners hebben geen belangen bij of relatie met een Wlz-zorgaanbieder en/of zorgkantoor.

Minimumeis 6:

De organisatie accepteert en stemt in met de voorwaarden van de beroepscode (zie bijlage 3).

Minimumeis 7:

De organisatie maakt haar klachtenregeling en het privacyreglement openbaar op de website.

2.1.2.2 Minimumeisen inzake technische specificaties van de organisatie

De organisatie moet tevens voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:

4. Regionale dekking en toegankelijkheid

De organisatie biedt een regionaal (niveau van het zorgkantoor) dekkend netwerk. De organisatie moet de cliënt voldoende keuze bieden uit verschillende cliëntondersteuners (verschillende personen).

Minimumeis 8:

De organisatie beschikt over een regionaal dekkend netwerk, dat de geografische grenzen van de desbetreffende zorgkantoorregio omvat. Een organisatie kan inschrijven als samenwerkingsverband van meerdere zelfstandige organisaties. Deze samenwerking wordt als één partij beschouwd, waarbij iedere deelnemer hoofdelijk aansprakelijk is voor het geheel.

Minimumeis 9:

De organisatie heeft voldoende formatie cliëntondersteuners in dienst om de beschikbaarheid (5 werkdagen per week gedurende kantooruren), de keuzevrijheid van de cliënt en bereikbaarheid (fysiek, per telefoon en per e-mail) te garanderen. Dit wordt geborgd door minimaal drie cliëntondersteuners.

5. Verantwoording en doelmatige inzet

Aangezien cliëntondersteuning onderdeel is van de zorgplicht die het zorgkantoor voor de Wlz-cliënten heeft, is het van belang dat het zorgkantoor inzicht heeft in de prestaties van de cliëntondersteuner. Om te kunnen sturen op de resultaten en de daarvoor benodigde uitgaven wordt verantwoordingsinformatie opgevraagd bij de gecontracteerde organisaties. Daarnaast hebben de zorgkantoren inzicht nodig in de ervaringen van cliënten en informatie over de ervaren samenwerking met Wlz-zorgaanbieders en zorgkantoor.

De cliëntondersteuning is kortdurend van aard en wordt doelmatig geleverd. Doelmatig is passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de cliënt en zijn netwerk. Tevens heeft de ondersteuning tot doel om het netwerk van de cliënt te verstevigen waarmee zwaardere en onnodige zorg wordt voorkomen. De cliëntondersteuner moet dan ook het netwerk van de cliënt betrekken bij het ondersteuningstraject en deskundigheid aan hen overbrengen.

Minimumeis 10:

De organisatie is in staat om maandelijks informatie (zie de overeenkomst voor specificatie) aan de zorgkantoren toe te sturen in een uniform vastgesteld format.

Minimumeis 11:

De organisatie is in staat om periodiek onafhankelijke cliëntevaluaties en informatie over de ervaren samenwerking met zorgkantoor en Wlz-zorgaanbieders aan te leveren aan de zorgkantoren.

2.1.3. Stap 4: Beoordelen of de inschrijvende organisatie een reeds gecontracteerde organisatie is voor de betreffende regio.

Het zorgkantoor beoordeelt of sprake is van een bestaande organisatie of een nieuwe. Dit is relevant voor de looptijd van de overeenkomst.

Het zorgkantoor sluit met bestaande organisaties een overeenkomst tot en met 31 december 2020 waarbij er per jaar nieuwe prijs- en volumeafspraken worden gemaakt.

2.1.4. Stap 5: Toetsing of selectie in een regio nodig is

Per regio komen maximaal vier organisaties in aanmerking voor een overeenkomst. Het aantal organisaties per regio is beperkt, omdat we willen voorkomen dat het aanbod en de expertise over cliëntondersteuning te veel versnipperd is. Met maximaal vier organisaties borgen de zorgkantoren dat er keuzevrijheid is voor de cliënten.

2.1.5. Stap 6: Selectie nieuwe organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning

De zorgkantoren beoordelen de organisaties die hebben ingeschreven en voldoen aan alle eisen aan de hand van de hieronder genoemde selectiecriteria. Per zorgkantoorregio hanteren zorgkantoren de volgende selectiecriteria bij het maken van een keuze:

- 1 Voorziet in een leemte in de betreffende regio.
- 2 De ervaring van de organisatie (in volgorde van belangrijkheid)
 - a. reeds een contract met zorgkantoor in 2017 op grond van de Wlz;
 - b. reeds eerder een contract met een gemeente in dezelfde regio op grond van de Wmo;
 - c. anderszins aantoonbare ervaring.
- 3 Aandeel van de cliëntondersteuners dat is aangesloten bij *de beroepsorganisatie cliëntondersteuners* en/of ingeschreven is bij *het beroepsregister voor cliëntondersteuners*.
Afweging van het zorgkantoor: organisaties met het grootste aandeel van cliëntondersteuners dat is aangesloten c.q. is ingeschreven hebben voorrang.

Weging van selectiecriteria

Het zwaarstwegende selectie criterium is voorzien in een leemte. Hier wordt als eerste naar gekeken. Daarna wordt gekeken naar de organisatie met de meeste ervaring. Het derde criterium is de organisatie waarbij het aandeel van de cliëntondersteuners dat is aangesloten/ingeschreven bij de beroepsorganisatie/het beroepsregister het grootst is, wordt geselecteerd. Wanneer er ná toetsing van deze selectiecriteria organisaties overblijven die gelijk scoren, zijn de organisaties in de ogen van het zorgkantoor gelijkwaardig. In dit geval zal de selectie van deze overblijvende organisaties geschieden door middel van loting (via een door het betreffende zorgkantoor aangewezen notaris).

Beoordeling bij meer dan vier onafhankelijke cliëntorganisaties (inclusief bestaande organisaties en nieuwe inschrijvingen) per zorgkantoorregio

Het zorgkantoor beoordeelt de inschrijving *per zorgkantoorregio*. Dit betekent dat een organisatie die in meerdere zorgkantoorregio's heeft ingeschreven, meerdere malen wordt beoordeeld met mogelijk verschillende uitkomsten.

De zorgkantoren maken op 15 september 2017 via e-mail bekend of de inschrijvende organisatie is geselecteerd dan wel is afgewezen.

2.2. Maken van een prijs- en volumeafpraak

Het landelijk beschikbare bedrag voor 2018 en volgende jaren is bij de publicatie van dit inkoopkader nog niet bekend. Door VWS is in 2017 voornamelijk landelijk € 8,3 mln. voor onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz ter beschikking gesteld. Zorginstituut Nederland verdeelt jaarlijks de middelen over de regio's. Hieronder wordt toegelicht op welke wijze de middelen per regio verdeeld worden over de te contracteren partijen.

2.2.1 Prijs en volumeafpraak met plafond

Het tarief per uur cliëntondersteuning voor 2018 bedraagt € 69,-. De zorgkantoren hanteren voor 2018 in tegenstelling tot voorgaande jaren een vast tarief per uur (inclusief vergoeding voor beschikbaarheid).

Om tot een volumeafpraak te komen moet u bij inschrijving aangeven aan hoeveel unieke cliënten u per regio in 2018 verwacht cliëntondersteuning te geven en hoeveel uren u op jaarbasis verwacht te gaan leveren. Op basis van de verkregen inzichten en de eigen inzichten van de zorgkantoren t.a.v. verwachte aantallen en uren cliëntondersteuning, worden de beschikbare middelen per regio verdeeld over de te contracteren organisaties voor cliëntondersteuning. Met deze organisaties wordt een maximum budget afgesproken. De geleverde uren cliëntondersteuning Wlz worden vergoed op basis van het vastgestelde uurtarief tot maximaal het afgesproken budget.

2.2.2 Procedure bij (dreigende) budgetoverschrijding

De middelen die door VWS ter beschikking worden gesteld voor alle zorgkantoren (macromiddelen), voor onafhankelijke cliëntondersteuning zijn gebaseerd op aannames van VWS over de te verwachten vraag naar cliëntondersteuning binnen de Wlz. Als deze aannames niet correct blijken, kan dit betekenen dat de beschikbare middelen mogelijk ontoereikend zijn. Mocht een dreigende overschrijding zich bij één of meerdere organisaties voordoen dan geldt de onderstaande procedure.

- a. De betreffende zorgkantoren gaan in dialoog met de betreffende organisatie naar maatwerkoplossingen zoeken om zodoende binnen de afgesproken ruimte te blijven.
- b. Overheveling van middelen:
 - tussen organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de zorgkantorregio;
 - binnen budgetten van dezelfde Wlz-uitvoerder;
 - binnen budgetten van verschillende Wlz-uitvoerders.
- c. Overleg initiëren met het Ministerie van VWS en de NZa over de inzet van extra middelen zodat deze gedurende het jaar extra toegekend kunnen worden.

Jaarlijks beoordelen de zorgkantoren in juni en november of overheveling van middelen tussen Wlz-uitvoerders noodzakelijk is.

Wanneer na dit overleg géén extra middelen worden toegekend én de geprognosticeerde uitgaven de macromiddelen blijven overschrijden, kan de organisatie voor cliëntondersteuning de cliënt verwijzen naar het zorgkantoor. Het zorgkantoor draagt dan zorg voor cliëntondersteuning. Mocht de organisatie voor cliëntondersteuning ervoor kiezen de ondersteuning toch te verlenen, wordt deze ondersteuning beschouwd als ondersteuning vallend binnen het afgesproken budget en kan de organisatie voor cliëntondersteuning de kosten van deze ondersteuning niet bij de cliënt in rekening brengen. Indien ondersteuning reeds is aangevangen, dient de organisatie voor cliëntondersteuning het traject van de betreffende zorgvraag binnen het afgesproken budget af te ronden.

2.3. Sluiten overeenkomst

Organisaties die zijn geselecteerd om onafhankelijke cliëntondersteuning te leveren, krijgen hierover in oktober 2017 bericht en worden per 1 januari 2018 gecontracteerd. Gedurende het jaar is het niet mogelijk om alsnog in aanmerking te komen voor een overeenkomst onafhankelijke cliëntondersteuning. Als er voor 2018 minder dan vier organisaties zijn gecontracteerd in een zorgkantorregio kunnen nieuwe organisaties wel inschrijven voor 2019. Op 1 juni 2018 wordt de procedure hiervoor gepubliceerd op de websites van de zorgkantoren.

3. Bekendmaking besluiten en mogelijkheid tot bezwaar

Zorgkantoren stellen de organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning d.d. 15 september 2017 schriftelijk (per e-mail) in kennis van de voorlopige beslissingen die zijn genomen naar aanleiding van de aanmelding. Tot 29 september 2017 17.00 uur kunnen inschrijvers schriftelijk bezwaar indienen tegen de voorlopige beslissing van het betreffende zorgkantoor. Een inschrijver die bezwaar wil maken tegen de voorlopige uitkomst van de beoordeling van de inschrijving, moet dit per e-mail gemotiveerd doen, onder overlegging van de eventuele bewijsmiddelen, binnen 15 kalenderdagen na bekendmaking van de voorgenomen beslissing, op straffe van verval van recht om op een later tijdstip nog op te komen tegen de gunningsbeslissing.

Het betreffende zorgkantoor beantwoordt het bezwaar uiterlijk d.d. 12 oktober 2017. De zorgkantoren nemen een opschortende termijn in acht die aanvangt een dag na datum dagtekening van hiervoor genoemde beslissing aan de organisaties en eindigt op 12 oktober 2017 om 17.00 uur. Gedurende deze termijn zullen de zorgkantoren geen overeenkomsten sluiten.

Per zorgkantoor is een op de website van het zorgkantoor bekend gemaakt specifiek e-mailadres beschikbaar waaraan het bezwaar gestuurd dient te worden. Bezwaren ingediend via andere kanalen worden niet in behandeling genomen.

Let op

Het is niet mogelijk om na sluiting van de inschrijving alsnog (aanvullende) bewijsmiddelen aan te leveren die verplicht bij de inschrijving hadden moeten worden ingediend.

Bij een geschil tussen partijen proberen partijen dit eerst samen op te lossen. Voor zover het geschillen betreft over het voornemen tot al dan niet in aanmerking laten komen voor een overeenkomst en de voorgenomen productieafsprake moet een inschrijver binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de schriftelijke mededeling waarin het voorgenomen besluit van betreffende zorgkantoor bekend is gemaakt, een kort geding aanhangig maken door het uitbrengen en betekenen van een dagvaarding. Ter verduidelijking: met deze mededeling wordt bedoeld de oorspronkelijke e-mail waarmee het betreffende zorgkantoor de inschrijver op de hoogte heeft gesteld van de beslissing om al dan niet in aanmerking te komen voor een overeenkomst en tegen welke voorwaarden en niet de reactie van betreffende zorgkantoor op het bezwaar van de Wlz-zorgaanbieder. Deze termijn betreft een vervaltermijn. Een inschrijver heeft zijn rechten verwerkt en wordt derhalve niet ontvankelijk verklaard in zijn vorderingen, als een geschil later aanhangig wordt gemaakt dan 20 kalenderdagen na dagtekening van de schriftelijke mededeling van de voorgenomen beslissing (e-mail). Gedurende de wachtermijn van 20 dagen staat het zorgkantoren vrij om door te gaan met het maken van afspraken met andere geselecteerde organisaties van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het staat zorgkantoren daarnaast vrij om definitieve afspraken te maken met andere geselecteerde organisaties van onafhankelijke cliëntondersteuning als door één of meer organisaties van onafhankelijke cliëntondersteuning een kort geding aanhangig is gemaakt.

Voor alle overige geschillen inzake de inkoopprocedure (waaronder bodemprocedures en schadevergoedingsacties) geldt dat de rechten van de inschrijver vervallen wanneer meer dan zes weken zijn verstreken, nadat de omstandigheid waaruit het geschil voortvloeit bekend had kunnen zijn bij de inschrijver. Dergelijke geschillen moeten derhalve binnen zes weken bij de bevoegde rechter aanhangig te worden gemaakt op straffe van niet-ontvankelijkheid.