

# Inkoopkader Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz 2022

versie 28 mei 2021

# Voorwoord

Voor u ligt het inkoopkader Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OC0) Wlz 2022. Cliënten met een indicatie voor de Wlz hebben recht op ondersteuning van een Onafhankelijke Cliëntondersteuner. 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 2022 is opgesteld door Zorgverzekeraars Nederland in samenwerking met de zorgkantoren. De zorgkantoren maken via hun websites de inschrijfprocedure 2022 bekend. Het inkoopkader beschrijft de voorwaarden waaraan de organisaties die inschrijven voor onafhankelijke cliëntondersteuning moeten voldoen. Ook worden de bijlagen die horen bij de inschrijving gepubliceerd en wordt een voorbeeld overeenkomst getoond.

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Onafhankelijke cliëntondersteuning in een nieuwe fase	3
1.2	Borging kwaliteit	3
1.3	Gespecialiseerde cliëntondersteuning	4
<b>2</b>	<b>De uitgangspunten voor de inkoop van onafhankelijke cliëntondersteuning</b>	<b>5</b>
2.1	We willen zes dingen bereiken met de inkoop van onafhankelijke cliëntondersteuning	5
2.2	We hanteren een eenduidige definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning	5
2.3	We onderscheiden een duidelijk afgebakende doelgroep voor onafhankelijke cliëntondersteuning	6
2.4	Onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat uit 6 diensten	6
2.5	We stellen eisen aan de kwaliteit van Onafhankelijke Cliëntondersteuning	8
2.6	Alle geïnteresseerde organisaties voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning kunnen zich inschrijven voor het jaar 2022	11
2.7	We gaan zo effectief mogelijk om met de beschikbare middelen	13
2.8	Er zijn regels voor het inzetten van onderaannemers	14
<b>3</b>	<b>Hoe verloopt het contracteringsproces</b>	<b>15</b>
3.1	Tijdschema voor inschrijving voor inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning en beoordeling van inschrijvingen van organisaties	15
3.2	U kunt zich inschrijven tot en met 1 augustus 2021 17.00 uur	15
3.3	Zorgkantoren toetsen of u voldoet aan de minimumeisen	17
3.3	Het zorgkantoor selecteert de organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning	17
3.4	De zorgkantoren maken op 15 september 2021 de uitkomst bekend	18
3.5	Tot 29 september 2021 kunt u bezwaar maken tegen de uitkomst	18
3.6	Het zorgkantoor stuurt u in oktober 2021 een overeenkomst	18

# 1 Inleiding

Voor het jaar 2022 publiceren we een eenjarig inkoopkader voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO). Belangrijke reden om voor dit moment nog geen meerjarenkader te ontwerpen, ligt in een aantal toekomstige ontwikkelingen die in 2022 verder uitkristalliseren. De resultaten van de Pilots Volwaardig Leven en een aantal andere landelijke ontwikkelingen die nog lopen, vormen belangrijke input voor 2023 en verder. Vanaf 2023 werken we naar verwachting met een meerjarig inkoopkader.

Hieronder beschrijven we een aantal van deze ontwikkelingen die effect zal hebben op het meerjarige inkoopkader vanaf 2023. Hiermee geven we een inkijk in toekomstige ontwikkelingen, die voor u van belang kunnen zijn om u op voor te bereiden in het jaar 2022.

## 1.1 Onafhankelijke cliëntondersteuning in een nieuwe fase

De onafhankelijke cliëntondersteuning komt in een nieuwe fase: van een nieuwe functie in de Wlz naar een gerespecteerde functie, essentieel in de ondersteuning van Wlz-cliënten. In de inkoop vanaf 2023 is dit het uitgangspunt.

Dat OCO-organisaties regionaal en landelijk samenwerken aan de ontwikkeling van het vak en het hoog houden van de kwaliteit vinden we belangrijk. Cliënten moeten kunnen kiezen uit verschillende OCO-organisaties tegelijkertijd willen we voorkomen dat het aanbod en de expertise van onafhankelijke cliëntondersteuning te zeer versnipperd raakt.

Voor de inkoop van 2023 en verder maken we net als afgelopen jaren afspraken over het maximaal aantal OCO-organisaties per regio. Aanvullend stellen we deels nieuwe eisen aan die organisaties. We verkennen de best passende wijze van inkoopmethodiek voor 2023. Het is niet vanzelfsprekend dat alle huidige OCO-organisaties een nieuwe overeenkomst voor 2023 en verder aangeboden krijgen. In het Inkoopkader voor 2023 e.v. publiceren we de voorwaarden waar OCO-organisaties aan moeten voldoen.

## 1.2 Borging kwaliteit

Om bij te dragen aan optimale cliëntondersteuning voor cliënten is een kwaliteitskader ontwikkeld. Hierin zijn doelen en voorwaarden geformuleerd waarbinnen OCO-organisaties kwaliteit dienen te organiseren, bewaken en door te ontwikkelen. Dit

kader is deels geconcretiseerd en deels wordt dit de komende jaren verder doorontwikkeld.

We vinden het belangrijk dat de klantervaringen snel landelijk beschikbaar komen voor klanten en voor OCO-organisaties om onderling te leren en te verbeteren.

We verkennen in het komende jaar op welke wijze we in de komende jaren de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning het beste kunnen borgen. Helder is dat registratie een bewezen hulpmiddel is om aantoonbaar te maken dat de beroepsbeoefenaar over actuele deskundigheid beschikt. Het is goed denkbaar dat een inschrijving bij het Register cliëntondersteuners bij het Registerplein vanaf 2023 een vereiste wordt voor elke onafhankelijke cliëntondersteuners, werkzaam bij de gecontracteerde OCO-organisatie.

### **1.3 Gespecialiseerde cliëntondersteuning**

We onderzoeken in het komende jaar het onderscheid tussen reguliere- en gespecialiseerde cliëntondersteuning.

De (tussentijdse) resultaten van de vijf pilots laten een positief beeld zien voor cliënten en hun naasten. De eerste resultaten wijzen op een beperkte doelgroep die in aanmerking komt voor gespecialiseerde cliëntondersteuning. De ondersteuning is in vergelijking met de reguliere cliëntondersteuning intensiever, langdurig, breder en meer op de doelgroep en hun naasten afgestemd en heeft een meerwaarde. De maatschappelijke business cases (mbc's) geven een indicatief beeld van de maatschappelijke kosten en baten en wijzen in de richting dat de maatschappelijke baten van de ondersteuning opwegen tegen de kosten.

#### **Voorgenomen wijzigingen in wetgeving**

Er zijn wetsvoorstellen in de maak waarmee cliëntondersteuning vanuit de Wlz ingezet kan worden vóór dat er sprake is van een Wlz-indicatie. De verwachte ingangsdatum is 1 januari 2023.

# 2 De uitgangspunten voor de inkoop van onafhankelijke cliëntondersteuning

## 2.1 We willen zes dingen bereiken met de inkoop van onafhankelijke cliëntondersteuning

Het gaat er om dat:

1. onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar is voor alle Wlz-cliënten die daar gebruik van willen maken
2. Wlz-cliënten kunnen kiezen uit een aantal organisaties van onafhankelijke cliëntondersteuning
3. Wlz-cliënten kunnen vertrouwen op goede kwaliteit van de ondersteuning
4. de cliëntondersteuning op doelmatige wijze wordt geleverd
5. er een warme overdracht is van Wlz-cliënten die eerder cliëntondersteuning ontvingen georganiseerd door de gemeente
6. Wlz-cliënten goed geïnformeerde weloverwogen keuzes kunnen maken voor passende Wlz zorg.

## 2.2 We hanteren een eenduidige definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke Cliëntondersteuning is:

*"Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling die bijdraagt aan het tot gelding brengen van het recht op zorg in samenhang met dienstverlening op andere gebieden"- [Wlz, art. 1.1.1.](#) .*

De minister van VWS formuleert het in zijn brief van 12 juli 2018 als volgt: *"de essentie van cliëntondersteuning is voor mij dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bij staat om een hulpvraag te verhelderen, de weg te vinden in een voor veel mensen complex stelsel en in het contact met gemeenten, zorgkantoren, instanties en aanbieders."*

### 2.3 We onderscheiden een duidelijk afgebakende doelgroep voor onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning is er voor cliënten (en hun vertegenwoordiger of mantelzorger) met een Wlz-indicatie. Dit geldt voor Wlz-cliënten uit alle sectoren, ongeacht de leveringsvorm die zij kiezen:

- Verpleging en Verzorging (V&V),
- Gehandicaptenzorg (GZ)
- Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

### 2.4 Onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat uit 6 diensten

	Dienst	Omschrijving
1	<b>Informatie en advies</b>	<p>De cliënt krijgt informatie en advies over het Wlz-zorgaanbod in de regio, verschillende zorg- en leveringsvormen en waar informatie is te vinden.</p> <p><b>Toelichting:</b> het betreft een kortdurende dienst (max. 30 min per unieke cliënt) die gericht is op het wegwijs maken van de cliënt in de beschikbare informatie die er is (als zorgatlas, informatie op de websites, etc.). Deze 30 minuten is bedoeld als richttijd; uitzonderingen in geval van complexe situaties zijn mogelijk.</p>
2	<b>Ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan</b>	<p>De cliënt krijgt ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan voorafgaand aan de realisatie van intramurale zorg. Uitgangspunt hierbij is de visie van de cliënt zelf op zijn leven.</p> <p><b>Toelichting:</b> Alleen in te zetten bij cliënten voorafgaand aan de zorglevering omdat wij er van uitgaan dat cliënten die in zorg zijn samen met de zorgaanbieder een zorgplan hebben opgesteld.</p>
3	<b>Ondersteuning bij het kiezen van een passende Wlz-zorgaanbieder en passende Wlz-zorg</b>	<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</p>

		<p>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><b>Toelichting:</b> Indien gewenste passende zorg niet in de regio beschikbaar is, moet de onafhankelijke cliëntondersteuner tijdig het betreffende zorgkantoor inschakelen.</p> <p>Organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning moeten zich houden aan de werkafspraken zoals omschreven in het voorschrift zorgtoewijzing en regionale afspraken tussen het zorgkantoor en de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning die gemaakt zijn over het niet tijdig vinden van passende zorg voor een cliënt.</p>
4	<b>Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan</b>	<p>De cliënt krijgt ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan en bij de zorgplanbesprekingen (na aanvang van de zorglevering). Ook krijgt de cliënt ondersteuning bij het eventueel aanvragen van een herindicatie.</p> <p><b>Toelichting:</b> De cliëntondersteuner geeft de cliënt handvatten en tips om zelfstandig het gesprek aan te gaan met de zorgverlener. De cliëntondersteuner kan, als een zelfstandig gesprek voor de cliënt moeilijk is en de cliënt nadrukkelijk ondersteuning wenst, aanwezig zijn bij de zorgplanbespreking.</p>
5	<b>Bemiddeling indien zorg niet conform verwachting en afspraken wordt geleverd</b>	<p>De cliënt wordt ondersteund als hij een andere invulling wil van de zorg en/of de zorg niet conform de afspraken geleverd wordt.</p> <p><b>Toelichting:</b> 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.</p>



6	<b>Ondersteuning bij klachten, geschillen bezwaar en beroep</b>	<p>De cliënt wordt ondersteund bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.</p> <p><b>Toelichting:</b> 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.</p>
---	---	--

## 2.5 We stellen eisen aan de kwaliteit van Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Om in aanmerking te komen voor een overeenkomst voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning moet een organisatie op het moment van inschrijving voldoen aan 13 minimeisen. Daarnaast garandeert de organisatie dat de cliëntondersteuners gedurende de periode van de overeenkomst aan deze eisen blijven voldoen. De minimeisen staan hieronder beschreven:

<b><i>Kennis van het vak en de doelgroep</i></b>	
<p>Het is belangrijk dat de onafhankelijke cliëntondersteuner voldoende aantoonbare kennis heeft van de doelgroepen (zie paragraaf 2.2). De ondersteuner heeft kennis van alle domeinen en fasen van het leven van deze specifieke cliëntgroep of gezinssysteem. 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. Hij/zij werkt ook aan versterking van eigen regie van de cliënt/systeem.</p>	
1	<p>De organisatie beschikt over aantoonbare ervaring met onafhankelijke cliëntondersteuning aan de doelgroepen zoals genoemd in paragraaf 2.2 blijkend uit een overeenkomst voor 2021 met gemeente(n) en/of een ander zorgkantoor dan in de regio van inschrijving, dan wel anderszins aantoonbare ervaring (beoordeling of de anderszins aangetoonde ervaring voldoende is, ligt bij het zorgkantoor).</p>
2	<p>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.</p>

***Kennis van de Wlz en van de procedures binnen de Wlz***

De cliëntondersteuner moet kennis hebben van de Wlz-zorgaanbieders in de zorgkantoorregio van inschrijving en de sociale kaart, inclusief klachtenbureaus en Cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). Dit is nodig om de cliënt te ondersteunen bij het kiezen van het meest passende zorgaanbod op basis van 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.

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

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

***Professionaliteit en integriteit***

De cliënt moet erop kunnen vertrouwen dat de ondersteuning onafhankelijk is en het belang van de cliënt dient. De cliëntondersteuner mag daarom 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.

Als 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.

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

6	De organisatie accepteert en stemt in met de voorwaarden van de beroepscode.
7	De organisatie maakt haar klachtenregeling en het privacyreglement openbaar op de website en handelt hiernaar.

### ***Regionale dekking en toegankelijkheid***

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

8	De organisatie beschikt over een regionaal dekkend netwerk, dat de geografische grenzen van de desbetreffende zorgkantorregio 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.
9	De organisatie heeft voldoende formatie cliëntondersteuners in dienst om de beschikbaarheid (5 werkdagen per week gedurende kantooruren van minimaal 9.00-17.00 uur), de keuzevrijheid van de cliënt en mogelijkheid om te kiezen tussen cliëntondersteuners en bereikbaarheid (fysiek, per telefoon, per e-mail, beeldbellen en chat) te garanderen. Dit wordt geborgd door minimaal drie cliëntondersteuners in dienst te hebben.

### **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 (gerelateerd aan knelpunten in het zorgaanbod) en informatie over de ervaren samenwerking met Wlz-zorgaanbieders en zorgkantoor.

De cliëntondersteuning is veelal kortdurend van aard, maar kan in bepaalde situaties ook langduriger zijn, dan wel terugkerend. Cliëntondersteuning 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.

10	De organisatie levert maandelijks informatie aan de zorgkantoren aan in een uniform vastgesteld format (zie de overeenkomst voor specificatie) en 1 keer per 3 maanden een signaalrapportage.
----	---

<b>Kwaliteitsprincipes</b>	
<p>Om bij te dragen aan optimale cliëntondersteuning voor cliënten zijn kwaliteitsprincipes ontwikkeld. Hierin zijn doelen en voorwaarden geformuleerd waarbinnen OCO-organisaties kwaliteit dienen te organiseren, bewaken en door te ontwikkelen.</p> <p>Kwaliteitsprincipes vormen de basis voor een kwalitatief goede OCO. Met de kwaliteitsprincipes zijn de doelen van OCO vertaald naar een leidraad voor het handelen.</p>	
11	<p><i>Cliëntgerichtheid:</i></p> <p>De organisatie is in staat om ten minste jaarlijks een analyse van de ervaringen vanuit het landelijk Cliëntervaringsonderzoek op te leveren.</p>
12	<p><i>Leren en verbeteren:</i></p> <p>De organisatie neemt deel aan een vorm van intervisie. Immers de borging van een leer-en verbeterklimaat is essentieel om de OCO blijvend goed te houden en te verbeteren. Het uitwisselen en leren van de aanpak van (complexe) casuïstiek heeft organisatie overstijgend een plek in leernetwerken.</p>
13	<p><i>Data gedreven werken:</i></p> <p>Inspelen op de hulpvragen van cliënten van vandaag en morgen vraagt om gedegen trendanalyses op zowel regionaal als landelijk niveau. Het gaat daarbij om het uitwisselen en analyseren van relevante informatie op basis van feiten en cijfers. Een plek waar alle informatie samenkomt is van belang om de OCO-functie nu en in de toekomst goed te kunnen uitvoeren</p> <p><i>Dit betekent dat:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De organisatie voldoet aan de meest actuele producten/dienstenlijst.</li> <li>• De organisatie handelt conform de meest actuele wet- en regelgeving.</li> <li>• De organisatie data registreert volgens de landelijk gemaakte afspraken.</li> <li>• De organisatie de data gebruikt voor zijn eigen PDCA cyclus (Plan, Do, Check, Act) met als doel continu te leren en te verbeteren</li> </ul>

## 2.6 Alle geïnteresseerde organisaties voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning kunnen zich inschrijven voor het jaar 2022

Een aantal zaken is van belang:

	Onderwerp	Toelichting
1	Eénjarige overeenkomst voor 2022	De overeenkomsten met de huidige organisaties voor onafhankelijke

		<p>Clïëntondersteuning lopen t/m 31-12-2021.</p> <p>Zowel nieuwe als bestaande organisaties worden uitgenodigd om een offerte uit te brengen voor het jaar 2022</p> <p>Voor het jaar 2022 sluiten we slechts éénjarige overeenkomsten af.</p>
2	Maximaal 4 organisaties per regio	<p>Per regio komen maximaal vier organisaties in aanmerking voor een overeenkomst.</p> <p>Het aantal organisaties per regio is beperkt, omdat we willen voorkomen dat het aanbod en de expertise over cliëntondersteuning te veel versnipperd is.</p> <p>Met maximaal vier organisaties borgen de zorgkantoren dat er keuzevrijheid is voor de cliënten.</p>
3	Het tarief is ....€ per uur	<p>Het tarief per uur cliëntondersteuning wordt gepubliceerd in de Nota van Inlichtingen. Dit tarief is gelijk voor alle organisaties.</p>
4	Na contractering ontvangt u een voorlopig budgetplafond	<p>Het landelijk budget wat VWS beschikbaar stelt voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning is (net als voorgaande jaren) op het moment van publicatie van dit inkoopkader nog niet bekend.</p> <p>We rekenen er op dat het landelijke budget voor 2022 minimaal gelijk is aan het landelijk budget voor 2021.</p> <p>Zorginstituut Nederland verdeelt jaarlijks de middelen over de regio's.</p> <p>Op basis hiervan en de inzichten van de zorgkantoren t.a.v. verwachte aantallen en uren cliëntondersteuning, worden de beschikbare middelen per regio verdeeld</p>

		<p>over de te contracteren organisaties voor cliëntondersteuning.</p> <p>Met deze organisaties wordt op jaarbasis een maximum budget afgesproken. De geleverde uren cliëntondersteuning Wlz worden vergoed op basis van het vastgestelde uurtarief tot maximaal het afgesproken budget.</p>
5	Organisaties kunnen zich ook inschrijven als samenwerkingsverband	<p>Een organisatie kan inschrijven als samenwerkingsverband van meerdere zelfstandige organisaties en/of ZZP'ers.</p> <p>Deze samenwerking wordt als één partij beschouwd, waarbij iedere deelnemer hoofdelijk aansprakelijk is voor het geheel.</p>

## 2.7 We gaan zo effectief mogelijk om met de beschikbare middelen

Het landelijke budget dat door VWS ter beschikking wordt gesteld voor alle zorgkantoren (macromiddelen), voor onafhankelijke cliëntondersteuning is 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.

1. Maatwerkoplossingen:  
Het zorgkantoor gaat in dialoog met de betreffende organisatie en maakt maatwerkafspraken om binnen de afgesproken ruimte te blijven.
2. Overheveling van middelen:
  - tussen organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de zorgkantorregio;
  - binnen budgetten van dezelfde Wlz-uitvoerder;
  - binnen budgetten van verschillende Wlz-uitvoerders.

Jaarlijks beoordelen de zorgkantoren in juni en oktober of overheveling (herschikking) van middelen tussen zorgkantorregio's of tussen Wlz-uitvoerders noodzakelijk is.

3. Overleg met VWS:

De zorgkantoren treden in overleg met het ministerie van VWS en de NZa over de inzet van extra middelen zodat deze gedurende het jaar extra toegekend kunnen worden.

Wanneer na dit overleg géén extra middelen worden toegekend én de verwachte uitgaven het landelijk budget 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.

## **2.8 Er zijn regels voor het inzetten van onderaannemers**

Gebruik maken van derden voor het leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning moet vooraf gemeld worden bij het zorgkantoor. Volgens bijlage 2 van de bestuursverklaring moet u bij inschrijving aangeven of u voor 2022 al dan niet van plan bent te werken met onderaannemers. Organisaties kunnen ook in de loop van het jaar nieuwe onderaannemers inzetten. Volgens de overeenkomst maakt u dat vooraf aan het zorgkantoor kenbaar, zie artikel 19 lid 1. Het zorgkantoor wil weten welke onderaannemers actief zijn en voor welk deel van het totale budget zij ingezet worden. De zorgaanbieder die een onderaannemer inzet voor onafhankelijke cliëntondersteuning blijft altijd volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit van de onderaannemer. De onafhankelijke cliëntondersteuning door de onderaannemer moet dan ook aan alle eisen voldoen die het zorgkantoor aan de hoofdaannemer stelt.

# 3 Hoe verloopt het contracteringsproces

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

Publicatie van het Inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning 2022 en bijlagen op de websites van de zorgkantoren en start inschrijving	28 mei 2021
Mogelijkheid tot stellen van vragen via het zorgkantoor van uw regio	17 juni 2021 (12.00 uur)
Publicatie van Nota van Inlichtingen 2022	30 juni 2021
Sluiting inschrijving voor inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning	1 augustus 2021 (17.00 uur)
Beoordeling door zorgkantoren	Vanaf 2 augustus 2021
Bekendmaking van de organisaties die overeenkomst krijgen	15 september 2021
Mogelijkheid tot bezwaar	29 september 2021
Uiterste moment van reactie op bezwaar	15 oktober 2021
Sluiten overeenkomsten inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning	Oktober 2021
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2022

## 3.2 U kunt zich inschrijven tot en met 1 augustus 2021 17.00 uur

U schrijft zich in via e-mail bij de zorgkantoor van de regio('s) waar de organisatie cliëntondersteuning wil leveren.

Wanneer uw organisatie in meerdere zorgkantoorregio's bij dezelfde Wlz-uitvoerder wil inschrijven maakt u dit in één en dezelfde inschrijving kenbaar.

Wanneer uw organisatie in één of meerdere regio's van verschillende Wlz-uitvoerders wil inschrijven maakt u dit kenbaar door bij elke Wlz-uitvoerder apart in te schrijven.

Het is noodzakelijk dat u de volgende documenten aanlevert:

1. De ingevulde en ondertekende Bestuursverklaring;
2. Bewijs van machtiging om voor de organisatie te mogen ondertekenen;
3. Verklaring omtrent gedrag **voor rechtspersonen** (VOG RP, niet ouder dan 6 maanden voor datum van inschrijving);
4. Uittreksel KvK (niet ouder dan 6 maanden voor datum van inschrijving);



5. Inschrijving UBO('s) UBO-register (niet ouder dan 6 maanden voor datum van inschrijving)
6. Overzicht van de aantallen cliëntondersteuners (t.o.v. het overzicht van de totale personeelsformatie cliëntondersteuners) die zijn 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. Voor OCO-organisaties die zich nieuw inschrijven in de regio: 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 (zoals benoemd in paragraaf 3.4). Deze documenten worden gebruikt voor de selectie van nieuwe organisaties.

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

Zorgkantoren	Regio's	Inschrijven via email
<b>Zilveren Kuis</b>	Drenthe, Zwolle, Apeldoorn-Zutphen, Utrecht, Flevoland, 't Gooi, Kennemerland, Zaanstreek/Waterland, Amsterdam, Rotterdam, Friesland	zorginkoopwlz@zilverenkruis.nl
<b>Coöperatie VGZ</b>	Noord-Holland Noord, Nijmegen, Noord- en Midden Limburg, Waardenland, Midden-Holland, Midden Brabant, Noord-Oost-Brabant	oco@vgz.nl
<b>CZ</b>	Haaglanden, Zuid-Hollandse Eilanden, Zeeland, West Brabant, Zuid Oost-Brabant, Zuid-Limburg	inkoop.OCO@cz.nl
<b>Menzis</b>	Groningen, Twente, Arnhem,	oco@menzis.nl
<b>Zorg &amp; Zekerheid</b>	Amstelland en de Meerlanden, Zuid-Holland-Noord	ocowlz@zorgenzekerheid.nl
<b>DSW</b>	Westland, Schieland, Delfland (WSD)	contractering.wlz@dsw.nl
<b>Eno</b>	Middel-IJssel	Offerte-WLZ@eno.nl

### 3.3 Zorgkantoren toetsen of u voldoet aan de minimumeisen

De minimumeisen waaraan uw organisatie moet voldoen om in aanmerking te komen voor een overeenkomst en waar u gedurende de looptijd van de overeenkomst aan moet voldoen staan beschreven in paragraaf 2.4.

Door de bestuursverklaring (bijlage 1) te tekenen verklaart u te voldoen aan de eisen. In de documenten die u aanlevert ter onderbouwing op uw inschrijving motiveert u als OCO-aanbieder die zich nieuw inschrijft in de regio, op welke wijze uw organisatie voldoet aan deze eisen

### 3.3 Het zorgkantoor selecteert de organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning

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.

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

Per zorgkantorregio hanteren zorgkantoren de volgende selectiecriteria bij het maken van een keuze in volgorde van belangrijkheid:

- 1 De ervaring van de organisatie, omdat deze (in volgorde van belangrijkheid)
  - a. Al een contract heeft met het zorgkantoor op grond van de Wlz in 2021 voor de zorgkantorregio waarvoor de OCO-organisatie zich inschrijft; of
  - b. Al een contract met een zorgkantoor in 2021 heeft op grond van de Wlz; of
  - c. Al een contract met een gemeente heeft in dezelfde regio op grond van de Wmo; of
  - d. Anderszins aantoonbare ervaring.
- 2 Aandeel van de cliëntondersteuners dat is ingeschreven is bij *het beroepsregister voor cliëntondersteuners*.  
Afweging van het zorgkantoor: organisaties met het grootste aandeel van cliëntondersteuners dat is ingeschreven hebben voorrang.
- 3 Voorziet in een leemte in de betreffende regio.

### **3.4 De zorgkantoren maken op 15 september 2021 de uitkomst bekend**

U ontvangt via e-mail bericht of uw organisatie is geselecteerd dan wel is afgewezen. Als uw organisatie is geselecteerd ontvangt u ook een (voorlopig) budgetplafond voor 2022.

### **3.5 Tot 29 september 2021 kunt u bezwaar maken tegen de uitkomst**

Als u het niet eens bent met de uitkomst kunt u daar bezwaar tegen maken. Het zorgkantoor heeft in de e-mail waarin zij de uitslag van de selectie bekend maakte aangegeven langs welke weg het bezwaar kan worden ingediend. Bezwaren ingediend via andere kanalen worden niet in behandeling genomen.

U onderbouwt uw bezwaar met argumenten en deelt deze met het zorgkantoor via e-mail. Als u bewijsmiddelen heeft voegt u die toe. U doet dit binnen 14 kalenderdagen na bekendmaking van de voorgenomen beslissing. Na 14 kalenderdagen vervalt uw recht om op een later tijdstip nog terug te komen op de gunningsbeslissing.

Het betreffende zorgkantoor beantwoordt het bezwaar uiterlijk d.d. 15 oktober 2021.

U kunt, als u het niet eens bent met ons antwoord op uw bezwaar, binnen een termijn van 14 kalenderdagen, een kortgedingprocedure beginnen bij de rechtbank te Den Haag. Deze termijn is een vervaltermijn.

Een eventueel aangespannen kort geding heeft geen schorsende werking voor het verdere verloop van de inkoopprocedure. Ten overvloede merken wij op dat deelnemers geen bezwaar kunnen maken tegen zaken die al eerder aan de orde gesteld hadden moeten en kunnen worden

Voor alle overige geschillen die gaan over de inkoopprocedure OCO (waaronder bodemprocedures en schadevergoedingsacties) geldt dat de rechten van u als 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 binnen zes weken bij de bevoegde rechter aanhangig te worden gemaakt op straffe van niet-ontvankelijkheid.

### **3.6 Het zorgkantoor stuurt u in oktober 2021 een overeenkomst**

De overeenkomst gaat in per 1 januari 2022 voor de duur van één kalenderjaar. Gedurende het jaar is het niet mogelijk om alsnog in aanmerking te komen voor een overeenkomst onafhankelijke cliëntondersteuning. Uiterlijk 1 juni 2022 wordt de procedure voor 2023 gepubliceerd op de websites van de zorgkantoren.