



Zorgverzekeraars
Nederland

**OVEREENKOMST
ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING WIZ
2021**

DE ONDERGETEKENDEN:

A Zorgkantoor **xx**, namens alle Wlz-uitvoerders,
Adres :
Postcode/plaats :
KvK-nummer :
hierna genoemd 'het zorgkantoor', en

B Naam organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning: **xx**
Correspondentieadres :
Postcode/plaats :
Bezoekadres :
Postcode/plaats :
KvK-nummer :

hierna genoemd 'de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning',

tezamen te noemen partijen.

C Deze overeenkomst heeft betrekking op de volgende zorgkantoorregio's **xxx**
(zie bijlage 3):

D Overwegende dat:

- Het zorgkantoor in het kader van de wettelijke zorgplicht van Wlz-uitvoerders als bedoeld in de Wlz jegens verzekerden is gehouden om te voorzien in de inkoop van onafhankelijke cliëntondersteuning in de regio, daartoe gemandateerd door de Wlz-uitvoerders;
- De organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning zich als zodanig ten doel stellen om te voorzien in de behoefte aan (binnen de eigen competenties vallende) onafhankelijke cliëntondersteuning, op een wijze die cliëntgericht, toegankelijk, doelmatig en deskundig is en met kennis van de regionale sociale kaart;
- Het doel van cliëntondersteuning de versterking van de positie, zelfredzaamheid, participatie en eigen regie van de cliënt binnen de Wlz is.

E Komen partijen ten behoeve van de uitvoering van de onafhankelijke cliëntondersteuning zoals bedoeld in de Wlz, overeen de contractuele relaties als volgt vast te leggen in deze overeenkomst, waaraan de volgende bijlagen zijn gehecht:

- Bijlage 1 Ondertekende bestuursverklaring
- Bijlage 2 Regionale overeenkomst van opdracht
- Bijlage 3 Lijst van regio's
- Bijlage 4 Afspraken rondom communicatie en beroepscode onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bijlage 5 Afspraken rondom registratie van onafhankelijke cliëntondersteuning
- Bijlage 6 Format productie onafhankelijke cliëntondersteuning
- bijlage x Regionale paragraaf

De genoemde bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze overeenkomst.

Deze overeenkomst is gesloten onder de volgende bepalingen.

1. BEGRIPSBEPALING

Artikel 1

Definities:

- *Zorgkantoor*: een ingevolge artikel 4.2.4, tweede lid van de Wlz, voor een bepaalde regio aangewezen Wlz-uitvoerder. Het zorgkantoor zoals onder A van deze overeenkomst nader gespecificeerd is.
- *Organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning*: de organisatie zoals onder B van deze overeenkomst nader gespecificeerd is.
- *Cliëntondersteuner*: de professional, werkzaam bij de organisatie zoals genoemd onder B, die de feitelijke cliëntondersteuning levert.
- *Cliënt*: verzekerde die Wlz-zorg ontvangt dan wel in het bezit is van een indicatie om Wlz-zorg te ontvangen.
- *Verzekerde*: degene die verzekerd is ingevolge de Wlz en als zodanig bij een Wlz-uitvoerder is ingeschreven.
- *Zorgaanbieder*: de voor het leveren van Wlz-zorg door het zorgkantoor gecontracteerde partij.
- *Onafhankelijke cliëntondersteuning*: onafhankelijke ondersteuning zoals bedoeld in artikel 4.2.1 lid 1 sub c Wlz 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.

2. INTENTIE, PROCES EN AFBAKENING

Artikel 2

Lid 1

Cliënten kunnen na indicatiestelling door het CIZ voor de Wlz aanspraak maken op onafhankelijke cliëntondersteuning. Het beroep op onafhankelijke cliëntondersteuning kan gedaan worden door de cliënt, al dan niet met behulp van zijn vertegenwoordiger of mantelzorger. In voorkomende gevallen kunnen ook nabestaanden een beroep doen op de reeds ingezette cliëntondersteuning. De termijn voor de afronding van onafhankelijke cliëntondersteuning bepalen de cliëntondersteuner en de nabestaande en gaan daarbij uit van redelijkheid.

Lid 2

De Wlz-uitvoerder is verplicht tot het beschikbaar stellen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze taak is door de Wlz-uitvoerder gemandateerd aan het zorgkantoor. Slechts cliënten met een geldige Wlz-indicatie, al dan niet met behulp van hun vertegenwoordiger of mantelzorger, kunnen zich voor cliëntondersteuning wenden tot het zorgkantoor en/of de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

Artikel 3

De vraag om onafhankelijke cliëntondersteuning begint altijd met het verhelderen en vastleggen van de ondersteuningsvraag van de cliënt. Vervolgens wordt de aard en doelstelling van de cliëntondersteuning overeengekomen tussen de cliënt en de cliëntondersteuner, en uitgevoerd. Ieder traject van onafhankelijke cliëntondersteuning wordt met de cliënt geëvalueerd.

Artikel 4

Het werkgebied van het zorgkantoor is leidend. Dat betekent dat elk zorgkantoor met de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning in die regio afspraken maakt over de regio specifieke zaken. De woonplaats van de cliënt is leidend voor de vraag tot welke gecontracteerde organisaties de cliënt zich kan wenden.

Artikel 5

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning zoals genoemd onder B levert overeenkomstig deze overeenkomst ondersteuning aan Wlz-cliënten in het gehele werkgebied van het zorgkantoor, tenzij anders is overeengekomen. Organisaties beschikken over een regionaal dekkend netwerk, dat minimaal de geografische grenzen van het betreffende zorgkantoorregio omvat.

Artikel 6

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning worden door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning geen kosten bij de cliënt in rekening gebracht.

3. WERKZAAMHEDEN CLIËNTONDERSTEUNING

Artikel 7

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

Diensten	Nadere uitwerking/definiëring
1. Informatie en advies	De cliënt krijgt informatie en advies over het Wlz-zorgaanbod in de regio, verschillende zorg- en leveringsvormen en waar informatie is te vinden. Toelichting: het betreft een korte 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.).
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 intramurale zorg. Uitgangspunt hierbij is de visie van de cliënt zelf op zijn leven. Toelichting: Alleen te declareren bij extramurale cliënten. Tijdsbesteding mogelijk toevoegen na analyse op gegevens.

<p>3. Ondersteuning bij het kiezen van een passende Wlz-zorgaanbieder en passende Wlz-zorg</p>	<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 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> <p>Toelichting: Indien gewenste passende zorg niet in de regio beschikbaar is, moet de OCO tijdig het betreffende zorgkantoor inschakelen.</p>
<p>4. Ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan</p>	<p>De cliënt krijgt ondersteuning bij het opstellen, bijstellen en evalueren van het zorgplan en bij de zorgplanbesprekingen (na aanvang van de zorglevering) en eventueel aanvragen van een herindicatie.</p> <p>Toelichting: 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.</p>
<p>5. Bemiddeling indien zorg niet conform verwachting en afspraken wordt geleverd</p>	<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>Toelichting: 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>
<p>6. Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep</p>	<p>De cliënt wordt ondersteund bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.</p> <p>Toelichting: 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>

Artikel 8

De cliëntondersteuner beziet de vraag aan ondersteuning vanuit de Wlz in samenhang met (benodigde) zorg- en dienstverlening aan de cliënt op andere gebieden. Deze vragen kunnen levensbreed zijn. Er wordt verbinding gelegd tussen andere zorg- en dienstverleners waar nodig. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning biedt ook geen zorg of ondersteuning die onderdeel uitmaakt van of voortvloeit uit de Wlz-indicatie. Deze zorg dient te worden geboden door de Wlz-zorgaanbieder. Waar nodig en mogelijk wijst de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning de cliënt ook op zijn of haar eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 9

Onafhankelijke cliëntondersteuning is kortdurend en preventief van aard en wordt doelmatig geleverd. Doelmatig is passend bij de aard, vraag en mogelijkheden van de cliënt en passend binnen het overeengekomen budget. Met preventief wordt bedoeld dat de werkwijze van cliëntondersteuning erop gericht is de cliënt en zijn netwerk te versterken zodat de cliëntondersteuning in de toekomst niet meer nodig is (met een gelijke intensiteit). Cliënten behouden echter het recht om herhaaldelijk onafhankelijke cliëntondersteuning in te roepen voor dezelfde of een andere ondersteuningsvraag.

EISEN AAN ORGANISATIES VOOR ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING EN DE WIJZE VAN UITVOERING

Artikel 10

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning voldoet en zal gedurende de duur van de overeenkomst blijven voldoen aan hetgeen is verklaard in de bestuursverklaring (bijlage 1).

Artikel 11

Onafhankelijke cliëntondersteuning is 5 werkdagen per week gedurende kantooruren beschikbaar. De ondersteuning moet fysiek en per telefoon en e-mail toegankelijk en bereikbaar zijn. De onafhankelijke cliëntondersteuner dient op verzoeken van cliënten binnen 2 werkdagen te reageren. Indien de onafhankelijke cliëntondersteuner de dienstverlening niet tijdig kan bieden verwijst de cliëntondersteuner de cliënt door naar een andere gecontracteerde onafhankelijke cliëntondersteuner of naar het zorgkantoor in de betreffende regio. De organisatie draagt er zorg voor dat bovenstaande aantoonbaar geborgd is.

Artikel 12

Er kan geen sprake zijn van wachlijsten van cliënten met vragen tot cliëntondersteuning bij de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning levert de gevraagde onafhankelijke cliëntondersteuning aan alle Wlz-cliënten die zich tot haar wenden. Indien er knelpunten ontstaan omtrent de tijdigheid van de te bieden cliëntondersteuning bespreken partijen dit.

Artikel 13

De onafhankelijke cliëntondersteuner wijst de Wlz-cliënt, en zijn vertegenwoordiger of mantelzorger, actief op het aanbod tot cliëntondersteuning via gebruikelijke communicatiemiddelen. Zorgkantoren hebben daartoe in overleg met de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning nadere afspraken vastgelegd in bijlage 4 en 5 bij deze overeenkomst. Van acquisitie door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning kan geen sprake zijn.

Artikel 14

Lid 1

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

Lid 2

Partijen nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, conform de krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) op partijen rustende verplichtingen ter

zake.

Artikel 15

Voorafgaand aan en tijdens de cliëntondersteuning informeert de cliëntondersteuner de cliënt op een adequate wijze – daarbij rekening houdende met de persoonlijke omstandigheden en eventuele beperking(en) van de cliënt – over alles wat van belang is bij de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Artikel 16

De cliëntondersteuning betreft, indien van toepassing, het netwerk van de cliënt en eventuele andere (betrokken) zorg- en/of dienstverleners in het ondersteuningstraject, tenzij de cliënt anders wenst.

Artikel 17

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning draagt, waar mogelijk, bij aan een goede overgang van de onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Wmo naar de Wlz en vanuit de Wlz naar de Wmo, indien de cliënt hierom vraagt.

Artikel 18

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning houdt zich aan de werkafspraken die gemaakt zijn tussen zorgkantoren en organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning die gemaakt zijn over het niet tijdig vinden van passende zorg voor de cliënt.

Artikel 19

Lid 1

Onafhankelijke cliëntondersteuning in onderaanneming komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien vooraf schriftelijke toestemming is verleend door het zorgkantoor. De inschakeling van een onderaannemer geschiedt voor eigen rekening en risico van de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning en doet niet af aan de verplichtingen van de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning uit deze overeenkomst.

Lid 2

De hoofdaannemer garandeert dat de onafhankelijke cliëntondersteuning door de onderaannemer(s) aan dezelfde eisen voldoet, als die welke aan de dienstverlening door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning zelf zijn gesteld.

Lid 3

De hoofdaannemer geeft het zorgkantoor desgevraagd nadere informatie over de onderaannemer en diens aandeel in de productieafpraak. In voorkomend geval kunnen partijen nadere afspraken maken met betrekking tot de onderaanneming en deze in een addendum vastleggen.

Lid 4

De hoofdaannemer ziet erop toe dat de onderaannemer geen facturen aan de cliënt stuurt voor cliëntondersteuning die valt binnen de Wlz-aanspraken van de cliënt.

Artikel 20

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning handelt altijd in het belang van de individuele cliënt. Indien de organisatie voor cliëntondersteuning, om welke reden dan ook, niet kan voldoen aan de gevraagde cliëntondersteuning van de cliënt, treedt de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning hierover in contact met het zorgkantoor

DECLARATIE, FINANCIERING EN BETALING VAN DE CLIËNTENONDERSTEUNING

Artikel 21

Lid 1

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning ontvangt voor haar werkzaamheden in de desbetreffende zorgkantorregio als bedoeld in deze overeenkomst een vergoeding per uur cliëntondersteuning, als opgenomen in bijlage 2. In deze vergoeding zijn de loonkosten, reistijd, reiskosten, organisatie van beschikbaarheid, tijd die besteed wordt aan intervisie, training en deskundigheidsbevordering inbegrepen.

Lid 2

Met de organisatie voor cliëntondersteuning wordt door het zorgkantoor op basis van een inschatting (gebaseerd op inzichten van zowel de organisatie voor cliëntondersteuning als van het zorgkantoor) met inachtneming van de afgesproken vergoeding een maximum budget beschikbaar gesteld, zoals opgenomen in bijlage 2.

Lid 3

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning besteedt de door het zorgkantoor verstrekte middelen enkel aan het beschikbaar stellen en leveren van cliëntondersteuning aan Wlz-cliënten.

4. VERANTWOORDING

Artikel 22

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning dient ten behoeve van de verantwoording aan het zorgkantoor een uniek cliëntkenmerk, zoals naam en geboortedatum vast te leggen, evenals de aard en duur van de geleverde cliëntondersteuning. De wijze van registratie en de definities van hetgeen geregistreerd moet worden, zijn nader overeengekomen tussen partijen in bijlage 5 bij deze overeenkomst.

Artikel 23

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning overlegt uiterlijk 1 juni van het jaar volgend op het contractjaar aan het zorgkantoor een jaarrekening over het voorafgaande kalenderjaar inclusief een goedkeurende accountantsverklaring over de geleverde diensten van het jaar waarop deze overeenkomst betrekking heeft. Deze accountantsverklaring kan betrekking hebben op de totale dienstverlening van de betreffende organisatie, op voorwaarde dat het Wlz-deel dat de organisatie uitvoert, inzichtelijk is verantwoord.

Artikel 24

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning houdt signaleringslijsten bij ten aanzien van zorgaanbieders ten behoeve van verbetering van het zorgaanbod en verstrekt hierover informatie aan het zorgkantoor. De definitie van signalen en de wijze van registratie en melding worden nader overeengekomen tussen partijen.

5. KWALITEIT

Artikel 25

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning is onafhankelijk van andere betrokken partijen als zorgaanbieders en zorgkantoren.

Artikel 26

Het zorgkantoor behoudt zich het recht voor om, met medeweten van de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning, de kwaliteit van de geboden ondersteuning te onderzoeken.

Artikel 27

De organisatie leeft de voorwaarden van de beroepscode en het beroepsprofiel van de BCMB na.

6. NIET NAKOMING EN GESCHILLEN

Artikel 28

Lid 1

Indien de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst, stelt het zorgkantoor haar deswege in gebreke, tenzij nakoming van de betreffende verplichting reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de organisatie onmiddellijk in verzuim is.

Lid 2

De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk waarbij aan de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning een redelijke termijn wordt gegund om alsnog haar verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

Lid 3

In geval van niet nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning behoudt het zorgkantoor zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.

Lid 4

Onverminderd het bepaalde in lid 3 heeft het zorgkantoor de mogelijkheid om, indien vast is komen te staan dat de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning de afspraken in deze overeenkomst niet nakomt, maatregelen te nemen. Dit kan onder andere zijn:

- de productieafspraken wordt aangepast;
- (een deel van) het bedrag dat bestempeld is als onrechtmatige declaratie wordt teruggevorderd;
- een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven wordt opgelegd;
- ontbinding van de overeenkomst.

Lid 5

Onverminderd het bepaalde in lid 3 is de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning indien zij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst aansprakelijk voor vergoeding van de door het zorgkantoor en de cliënt geleden c.q. te lijden schade, met dien verstande, dat het zorgkantoor alles dient te ondernemen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om de schade te beperken. Deze aansprakelijkheid doet niet af aan de plicht van de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning om de zorg volgens de onderhavige overeenkomst naar behoren uit te voeren.

Lid 6

Een onjuistheid in dan wel een tekortkoming in de nakoming van hetgeen de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning heeft verklaard ten behoeve van de zorginkoop 2021, wordt gelijkgesteld met een tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst als bedoeld in dit artikel.

Artikel 29

Bij een geschil tussen partijen proberen partijen dit eerst samen op te lossen. Geschillen die niet samen kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Rechtbank

7. DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 30

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van één jaar, te weten van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Artikel 31

De overeenkomst kan tussentijds door één of beide partijen worden opgezegd al dan niet met onmiddellijke ingang, wanneer:

- de aangewezen Wlz-uitvoerder dan wel het zorgkantoor niet meer voldoet aan de desbetreffende definities genoemd in de begrippenlijst van deze overeenkomst en/of indien de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning niet meer voldoet aan de voorwaarden die gesteld zijn om in aanmerking te komen voor deze overeenkomst;
- door een der partijen indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
- door een der partijen indien de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of het onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure;
- door het zorgkantoor indien de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning wordt overgenomen door een derde, dan wel fuseert of splitst, overdracht van aandelen plaatsvindt of op enige andere vorm waarbij de zeggenschap over de onderneming aanmerkelijk wijzigt. Partijen plegen, indien de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning het zorgkantoor tijdig hiervan op de hoogte heeft gesteld, voorafgaand hieraan overleg over de gevolgen van de overname, fusie of splitsing voor de dienstverlening aan verzekerden ten laste van de Wlz;
- door het zorgkantoor indien de onderneming van de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning geheel of ten dele beëindigd wordt;
- door het zorgkantoor indien de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning zes aaneengesloten maanden geen cliëntondersteuning heeft verleend aan cliënten;
- door een der partijen indien de wederpartij haar verplichtingen uit deze overeenkomst na een deugdelijke ingebrekestelling (voor zover vereist), niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, al dan niet blijkend uit de uitkomsten van een (materiële) controle;
- door een der partijen, indien de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer duurt dan dertig kalenderdagen;

8. WIJZIGINGEN

Artikel 32

Partijen evalueren de overeenkomst ieder half jaar integraal. Op basis van deze evaluatie kunnen partijen een inhoudelijke bijstelling van deze overeenkomst overeenkomen.

Artikel 33

Als aanpassing van deze overeenkomst noodzakelijk is waaronder vanwege een wijziging in relevante wet- of regelgeving of overheidsbeleid, treden partijen zo snel mogelijk met elkaar in overleg om de bepalingen die gewijzigd moeten worden aan te passen. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, kan ieder der partijen de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden opzeggen. Tussenkost van de rechter is hier niet noodzakelijk.

9. OVEREENKOMST VAN OPDRACHT

Artikel 34

Ten behoeve van het daadwerkelijk uitvoeren van de werkzaamheden hebben partijen afgesproken gebruik te maken van de regionale overeenkomst van opdracht in bijlage 2 van deze overeenkomst.

Opgemaakt in tweevoud te XX, d.d. XX 2020,

De ondergetekenden,

Het zorgkantoor

Organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning

(handtekening)

(handtekening)

Naam :
Functie :
Organisatie :

Naam :
Functie :
Organisatie :

CONCEPT

BIJLAGE 2 - REGIONALE OVEREENKOMST VAN OPDRACHT CONFORM ARTIKEL 7:400 BW TOT ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING 2021

Deze bijlage maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst inzake onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2021, zoals afgesloten tussen de partijen in de overeenkomst vermeld. In deze overeenkomst wordt zorgkantoor vermeld, zijnde de opdrachtgever, de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuner als opdrachtnemer. De afspraken over het tarief en budget gelden voor 2021.

Hoofdstuk 1: Bereikbaarheid, beschikbaarheid en communicatie

Bereikbaarheid

1. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning stelt tijdig telefoonnummers, e-mailadressen en werktijden ter beschikking aan Wlz-verzekerden voor de onafhankelijke cliëntondersteuning via de eigen website en aan het zorgkantoor via de onderling afgesproken werkwijze.
2. Het zorgkantoor stelt tijdig de namen en bereikbaarheidsgegevens beschikbaar van twee kwaliteitsadviseurs voor acute signalen over kwaliteit van zorg en zorgverleners. Indien van toepassing worden inkopers direct in contact gebracht met cliëntondersteuners.

Beschikbaarheid

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning en het zorgkantoor wisselen de namen en contactgegevens uit van de personen met betrekking tot de afspraken in de overeenkomst en onderhavige bijlage.

Communicatie

Partijen zijn gehouden aan de bijlage bij de overeenkomst zijnde 'afspraken rondom communicatie en gedragscode onafhankelijke cliëntondersteuning' (zie bijlage 4).

Hoofdstuk 2: Budget en betaling

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning ontvangt in 2021 voor haar werkzaamheden in de desbetreffende zorgkantorregio een vergoeding per uur cliëntondersteuning ad € 73,82. In deze vergoeding zijn de loonkosten, reistijd, reiskosten, organisatie van beschikbaarheid, tijd die besteed wordt aan intervisie, training en deskundigheidsbevordering inbegrepen.

1. Het maximumbudget voor cliëntondersteuning voor het jaar 2021 bedraagt: € xxx, -. Indien de overeenkomst wordt gesloten voor een deel van het jaar wordt het budget naar rato aangepast.
2. De organisatie voor cliëntondersteuning past de organisatie ten aanzien van in ieder geval beschikbare capaciteit en inzet van personeel zodanig aan dat het afgesproken budget gelijkmatig over het jaar wordt verspreid.
3. Indien het budget, zoals bedoeld in lid 1, eerder is bereikt dan het einde van het contractjaar, neemt de organisatie voor cliëntondersteuning contact op met het zorgkantoor teneinde te komen tot maatwerkoplossingen om zodoende binnen de afgesproken ruimte te blijven.

4. Indien noodzakelijk kan het zorgkantoor besluiten middelen over te hevelen tussen (in volgorde zoals hieronder genoemd):
 - organisaties binnen de regio;
 - budgetten van dezelfde Wlz-uitvoerder;
 - de middelen van verschillende Wlz-uitvoerders.
5. Indien bovengenoemde overheveling niet mogelijk is of niet tot de gewenste oplossing leidt, zullen partijen overleg initiëren met het ministerie van VWS en de NZa over de inzet van extra middelen zodat deze gedurende het jaar extra toekend kunnen worden.
6. Wanneer na dit overleg géén extra middelen zijn toegekend én de geprognostiseerde uitgaven de macromiddelen blijven overschrijden, kan de organisatie voor cliëntondersteuning de cliënt verwijzen naar het zorgkantoor. Het zorgkantoor zal dan zorgdragen voor cliëntondersteuning. Mocht de organisatie voor cliëntondersteuning ervoor kiezen de ondersteuning toch te verlenen, dan 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 en ook niet bij het zorgkantoor. Indien ondersteuning reeds is aangevangen, dient de organisatie voor cliëntondersteuning het traject van de betreffende zorgvraag binnen het afgesproken budget af te ronden.
7. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning levert voor de 15^e van de maand t de factuur en de rapportage over de maand t-1 conform afgesproken format aan.
8. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning vermeldt, indien van toepassing, de BTW op de declaratie. Het risico van onjuiste facturering berust bij de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Eventuele BTW correcties, inclusief boetes en rente, door de Belastingdienst bij de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen niet aan het zorgkantoor worden doorberekend.
9. Een declaratie die wordt ingediend meer dan 6 maanden nadat de ondersteuning is afgerond (per ondersteuningsvraag) komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij er sprake is van overmacht.
10. Bij correcties over voorgaande maand(en), wordt er bij deze declaratie een nieuwe rapportage over de betreffende maand aangeleverd.
11. Een declaratie die voldoet aan het bovenstaande en overigens door het zorgkantoor juist is bevonden, wordt voldaan binnen 30 dagen.

Hoofdstuk 3: Monitoring

1. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning is gehouden aan de 'Afspraken rondom registratie van onafhankelijke cliëntondersteuning' (zie bijlage 5).
2. Monitoring van de 'productiecijfers' vindt plaats conform de afspraken over registratie. De productiecijfers worden in het landelijke format en met overeengekomen frequentie in Excel gestuurd naar het zorgkantoor.
3. Ieder kwartaal wordt bij de 'productiecijfers' door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning een kwalitatieve rapportage aangeleverd over de belangrijkste signalen en

trends in de regio.

4. Het zorgkantoor houdt regionaal gesprekken met de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Daar waar signalen of productiecijfers hier aanleiding toe geven, wordt de frequentie van de regio-overstijgende gesprekken opgevoerd.

Hoofdstuk 4: Overige bepalingen

1. De partij voor onafhankelijke cliëntondersteuning overlegt uiterlijk 1 juni van het jaar volgend op het contractjaar een jaarrekening over het voorafgaande kalenderjaar inclusief een goedkeurende accountantsverklaring aan het zorgkantoor waarin cliëntondersteuning herkenbaar verantwoord wordt.
2. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning verantwoordt over elk jaar gedurende de looptijd van de overeenkomst dat het aantal gedeclareerde uren voor dat jaar ook daadwerkelijk geleverd is.
3. Het zorgkantoor behoudt zich het recht voor om te toetsen in hoeverre de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning de onafhankelijke cliëntondersteuning daadwerkelijk, terecht en doelmatig geleverd heeft aan Wlz-gerechtigden, daar waar het ondersteuningsvragen van >30 minuten betreft.
4. Daar waar cliënten aangeven zich onvoldoende vertegenwoordigd te voelen door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning of er specialistische kennis wordt gevraagd waarin de organisatie niet voorziet, dan verwijst deze de cliënt door naar het zorgkantoor voor bemiddeling naar een passend aanbod.
5. Daar waar de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning informatie van het zorgkantoor nodig heeft om haar taak kwalitatief uit te kunnen voeren, wordt het informatieverzoek bij de contactpersoon voor de overeenkomst neergelegd.
6. Indien de overeenkomst, inclusief de onderhavige bijlage eindigt vanwege de genoemde gronden in artikel 31 van de overeenkomst, dan draagt de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning zorg voor een adequate en tijdige overdracht van de ondersteuning aan individuele cliënten aan een andere door het zorgkantoor gecontracteerde organisatie voor cliëntondersteuning. Het zorgkantoor dient van deze overdracht op de hoogte gebracht te worden.

BIJLAGE 3 - LIJST VAN ZOR GKANTOORREGIO'S¹

Regio (Zorgkantoor/aangewezen Wlz-uitvoerder)	Gemeenten (werkgebied)
Groningen (Menzis)	Appingedam, Bedum, De Marne, Delfzijl, Eemsmond, Groningen, Grootegast, Haren, Leek, Loppersum, Marum, Midden-Groningen, Oldambt, Pekela, Slochteren, Stadskanaal, Ten Boer, Veendam, Westerwolde, Winsum, Zuidhorn.
Friesland (Zilveren Kruis)	Achtkarspelen, Ameland, Dantumadiel, De Friese Meren, Dongeradeel, Ferwerderadiel, Harlingen, Heerenveen, Kollumerland en Nieuwkruisland, Leeuwarden, Leeuwarderadeel, Ooststellingwerf, Opsterland, Schiermonnikoog, Smallerland, Súdwest Fryslân, Terschelling, Tytsjerksteradiel, Vlieland, Waadhoeke, Weststellingwerf
Drenthe (Zilveren Kruis)	Aa en Hunze, Assen, Borger-Odoorn, Coevorden, De Wolden, Emmen, Hoogeveen, Meppel, Midden-Drenthe, Noordenveld, Tynaarlo, Westerveld.
Zwolle (Zilveren Kruis)	Dalfsen, Elburg, Ermelo, Hardenberg, Harderwijk, Hattem, Kampen, Nunspeet, Oldebroek, Ommen, Putten, Staphorst, Steenwijkerland, Zwartewaterland, Zwolle.
Twente (Menzis)	Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand, Wierden.
Apeldoorn/Zutphen e.o. (Zilveren Kruis)	Apeldoorn, Brummen, Epe, Heerde, Lochem, Zutphen.
Arnhem (Menzis)	Aalten, Arnhem, Barneveld, Berkelland, Bronckhorst, Doesburg, Doetinchem, Duiven, Ede, Lingewaard, Montferland, Oost-Gelre, Oude IJsselstreek, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort, Winterswijk, Zevenaar.
Nijmegen (VGZ)	Beuningen, Buren, Culemborg, Druten, Geldermalsen, Genneep, Berg en Dal, Heumen, Lingewaard, Mook en Middelaar, Neder-Betuwe, Neerijnen, Nijmegen, Tiel, West Maas en Waal, Wijchen.
Utrecht (Zilveren Kruis)	Amersfoort, Baarn, Bunnik, Bunschoten, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Leusden, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Nijkerk, Oudewater, Renswoude, Rhenen, Soest, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Veenendaal, Vijfheerenlanden, Wijk bij Duurstede, Woerden, Woudenberg, Zeist.
Flevoland (Zilveren Kruis)	Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk, Zeewolde.
't Gooi (Zilveren Kruis)	Almere, Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp, Wijdemeren.
Noord-Holland-Noord (VGZ)	Alkmaar, Bergen nh, Den Helder, Drechterland, Enkhuzen, Heerhugowaard, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Langedijk, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec, Texel.
Kennemerland (Zilveren Kruis)	Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, Haarlem, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemskerk, Heemstede, Uitgeest, Velsen, Zandvoort.
Zaanstreek/Waterland (Zilveren Kruis)	Beemster, Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland, Zaanstad.

¹ Voor het juiste en volledige werkgebied van het zorgkantoor verwijzen wij u naar de website van de rijksoverheid <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2017/09/08/negen-gemeentelijke-herindelingen>. En via <http://metatopos.eu/Gemtab.php>. De lijst zoals bijgaand opgenomen is geactualiseerd tot 1 januari 2019.

Amsterdam (Zilveren Kruis)	Amsterdam, Diemen.
Amstelland en de Meerlanden (Zorg en Zekerheid)	Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel, Uithoorn.
Zuid-Holland-Noord (Zorg en Zekerheid)	Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten, Zoeterwoude.
Haaglanden (CZ)	Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar, Zoetermeer.
Westland, Schieland en Delfland (DSW)	Delft, Lansingerland, Maasluis, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Schiedam, Vlaardingen en Westland.
Midden Holland (VGZ)	Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen, Zuidplas.
Rotterdam (Zilveren Kruis)	Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Rotterdam.
Zuid-Hollandse Eilanden (CZ)	Albrandswaard, Barendrecht, Binnenmaas, Brielle, Cromstrijen, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Korendijk, Nissewaard, Oud-Beijerland, Ridderkerk, Strijen, Westvoorne.
Waardenland (VGZ)	Alblasserdam, Dordrecht, Giessenlanden, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Molenwaard, Papendrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht.
Zeeland (CZ)	Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Middelburg, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland, Sluis, Terneuzen, Tholen, Veere, Vlissingen.
West-Brabant (CZ)	Aalburg, Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Werkendam, Woensdrecht, Woudrichem, Zundert.
Midden-Brabant (VGZ)	Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Tilburg, Waalwijk.
Noordoost Brabant (VGZ)	Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Landerd, Maasdriel, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, 's-Hertogenbosch, Sint Anthonis, Sint-Michielsgestel, Uden, Vught, Zaltbommel.
Zuid Oost-Brabant (CZ)	Asten, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen, Gerwen en Nederwetten, Oirschot, Reusel-De Mierden, Someren, Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven, Waalre.
Noord- en Midden-Limburg (VGZ)	Beesel, Bergen lb, Echt-Susteren, Horst aan de Maas, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Peel en Maas, Roerdalen, Roermond, Venlo, Venray, Weert.
Zuid-Limburg (CZ)	Beek, Brunssum, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht, Meerssen, Nuth, Onderbanken, Schinnen, Simpelveld, Sittard-Geleen, Stein, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Voerendaal.
Middel-IJssel (Salland)	Deventer, Olst-Wijhe, Raalte, Voorst.

BIJLAGE 4 - AFSPRAKEN RONDOM COMMUNICATIE EN GEDRAGSCODE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

In deze bijlage staan basisafspraken tussen de partijen als aanvulling op de overeenkomst inzake onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2021 die nodig zijn om op een duidelijke en heldere manier te communiceren naar zowel cliënten, hun vertegenwoordigers en mantelzorgers als ook de (keten)partners (bijvoorbeeld ClZ en zorgaanbieders).

1. COMMUNICATIEMIDDELEN

De cliëntondersteuners kunnen op verschillende manieren met de cliënt communiceren zoals telefonisch, via e-mail en persoonlijk. De cliëntondersteuner kiest de meest passende vorm van communicatie behorende bij de vraag van de cliënt. Uitgangspunt daarbij is dat de meest doelmatige vorm van communicatie wordt gekozen, zolang dit tegemoet komt aan de vraag van de cliënt (telefonisch contact wordt bijvoorbeeld verkozen boven persoonlijk contact zolang cliënten aangeven hiermee voldoende geholpen te zijn).

2. VERANTWOORDELIJKHEDEN

In de communicatie dragen partijen naar ieders (keten)partners uit, dat eenieder hierin een (wettelijke) taak heeft dat de cliënt geïnformeerd is over zijn mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Iedere partij heeft hiertoe een inspanningsverplichting. Daar waar de partijen van mening zijn dat de wederpartij zich niet aan de wettelijke taken houdt, komt dit (tenminste) bij de signalen in de landelijke of regionale kwartaalgesprekken aan de orde.

Wanneer partijen signalen ontvangen dat gezamenlijke communicatie richting (keten)partners nodig is, treden partijen hierover in overleg.

Wanneer partijen naar buiten treden over de ervaringen of de inhoud van onafhankelijke cliëntondersteuning informeren zij elkaar waar nodig.

Daar waar de partij voor onafhankelijke cliëntondersteuning communiceert over het door hen beschikbaar gestelde aanbod aan cliëntondersteuning, anders dan via de website of gebruikelijke communicatiemiddelen (waaronder website, sociale media, landelijke folders en nieuwsbrieven en telefonisch) dan wordt het zorgkantoor hierover geïnformeerd.

3. KWALITEIT VAN COMMUNICATIE

De cliëntondersteuner communiceert op een professionele manier met de cliënt. Hieronder wordt het volgende verstaan.² De cliëntondersteuner:

1. heeft respect voor de cliënt en herkent en erkent het unieke in en de waardigheid van de cliënt. Respect tonen betekent ook vertrouwen opbouwen en open communiceren;
2. maakt geen misbruik van zijn overwicht dat voortvloeit uit zijn deskundigheid en/of positie in de professionele relatie met de cliënt;
3. zorgt er voor dat de cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger of mantelzorger voldoende informatie ontvangt die voor hem belangrijk is over de wijze waarop hulp kan worden geboden;

² Deze punten zijn ontleend aan de richtlijnen zoals verwoord in de beroepscode van de beroepsvereniging voor mensen met een beperking (BCMB).

4. heeft als vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht van informatie over de cliënt. Tenzij er sprake is van een wettelijke meld-/rapportageplicht. In dat geval waarschuwt hij de cliënt dat hij een wettelijke meldingsplicht heeft;
5. vraagt toestemming van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger³ als hij informatie over de cliënt aan andere personen geeft en/of met andere personen overlegt om op te treden voor of namens de cliënt. Bij toestemming weegt de cliëntondersteuner zorgvuldig alle belangen en waarden af om daadwerkelijk volgens die toestemming te handelen;
6. handelt buiten medeweten en toestemming van de cliënt als levensbelangen van de cliënt of van anderen ernstig worden bedreigd. Of wanneer de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen. In alle gevallen overlegt de cliëntondersteuner met beroepsgenoten en/of andere deskundigen en verantwoordt hij/zij zijn/haar handelen zoveel mogelijk tegenover de cliënt;
7. meldt een vermoeden van lichamelijke en/of psychische mishandeling bij de daartoe geëigende instanties.

4. VOLDOENDE INFORMATIE

Onder voldoende informatie, zoals benoemd bij kwaliteit van informatie, wordt verstaan:

- De wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd en wat de cliënt of diens vertegenwoordiger mag verwachten.
- Beleid van waaruit de cliëntondersteuning wordt vormgegeven.
- De bereikbaarheid van de cliëntondersteuner en de organisatie.
- Het geldende privacy- en klachtenreglement, en het tuchtrecht dat hier aan gekoppeld is.
- De vastlegging en dossiervorming van cliëntgegevens, afspraken en inhoud van gesprekken.
- De geheimhoudingsplicht van de organisatie en cliëntondersteuner en onder welke voorwaarden met wie cliëntgegevens worden gedeeld.
- Eventuele rapportageverplichtingen van de organisatie en/of de cliëntondersteuner.
- Wettelijke plicht van de cliëntondersteuner om vermoedens van kindermishandeling of risico's voor de ontwikkeling van het kind te melden.

³ Voordat persoonsgegevens en/of informatie over de cliënt aan anderen wordt verstrekt, vraagt de cliëntondersteuner aan een cliënt:

- onder de 12 jaar toestemming aan zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- tussen 12 en 16 jaar toestemming aan de cliënt en de wettelijke vertegenwoordigers gezamenlijk;
- vanaf 16 jaar toestemming aan de cliënt.

BIJLAGE 5 - AFSPRAKEN RONDOM REGISTRATIE VAN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

In deze bijlage staan basisafspraken tussen de partijen als aanvulling op de overeenkomst inzake onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2021 die nodig zijn om op een eenduidige manier gegevens uit te wisselen. Voor de rapportage hanteren de organisaties voor onafhankelijke cliëntondersteuning onderstaande uitgangspunten. Deze uitgangspunten worden naar behoefte verder ontwikkeld door contractpartijen.

De rapportageset is een uitwerking van de overeenkomst.

1. ONDERSTEUNINGSPRODUCTEN

Artikel 1

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

2. RAPPORTAGE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING WLZ

Artikel 2

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning levert periodiek rapportages conform het landelijk overeengekomen Excel-format 'rapportage onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz'. De rapportages betreffen geaggregeerde gegevens. Er wordt door de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning in deze rapportage geen tot individuele personen te herleiden gegevens verstrekt.

Artikel 3

De frequentie voor de aanlevering van rapportagecijfers is één keer per maand, tenzij anders overeengekomen.

3. ANDERE REGISTRATIEGEGEVENS

Artikel 4

1. Naast bovengenoemde registratievariabelen wordt per cliënt een dossier bijgehouden. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning verzamelt in dit dossier gegevens over de persoon en de omstandigheden van de cliënt en over de hulpverlening. Dit zijn gegevens die nodig zijn voor de doelstelling van de professionele relatie.
2. Indien overdracht plaatsvindt naar een andere organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning worden in het dossier gegevens opgenomen over de wijze waarop deze overdracht heeft plaatsgevonden.

Artikel 5

Het dossier is niet toegankelijk voor personen die niet functioneel betrokken zijn bij de professionele relatie. Als een cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger zijn dossier wil inzien, geeft de cliëntondersteuner inzage. Tenzij dit voor de cliënt of anderen ernstig nadeel oplevert.

Artikel 6

Wanneer inzage in het dossier voor de cliënt ernstig nadeel oplevert, verleent de cliëntondersteuner inzage aan een professionele vertrouwenspersoon die de cliënt aanwijst.

4. SIGNALLEN EN TRENDS

Artikel 7

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning heeft een eigen werkwijze en systeem voor signalering.

Artikel 8

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning levert elk kwartaal een rapportage aan met een overzicht van signalen en trends. Deze dienen concreet gemaakt te worden door aan te geven om 1. welk zorgkantoorregio het gaat, 2. welke zorgaanbieder c.q. locatie, 3. wat de feiten zijn: zoals cliëntgegevens (in 1^e instantie anoniem), indicatie, zorgvraag en probleemstelling en 4. wat het knelpunt is. Deze rapportages zijn onderwerp in het periodiek overleg tussen partijen. De informatie die de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning via het maandelijkse format verstuurt, wordt in 2021 gebruikt voor landelijke rapportage.

Artikel 9

Met betrekking tot signalering hanteren partijen de definitie:

- Een individueel signaal is een (vastgelegde) waarneming door een beroepskracht of andere betrokkene van een probleem of ingrijpende verandering in de langdurige zorg bij één cliënt, waarbij actie nodig is, zodat de cliënt de zorg- of hulpverlening ontvangt die hij wenst of nodig heeft.
- Een trend van signalen is een reeks van waarnemingen over problemen of grote veranderingen bij cliënten over gelijksoortige situaties in de langdurige zorg.
- Signaleren is een proces dat wordt gedefinieerd als "Het waarnemen door een beroepskracht, vrijwilliger of mantelzorger van veranderingen, problemen of wensen bij de cliënt, waarbij degene die het signaal opvangt moet overwegen om wel of niet zelf tot actie over te gaan of anderen tot actie aan te zetten, zodat de cliënt de zorg- of hulpverlening ontvangt die hij wenst of nodig heeft".

Artikel 10

De kwartaalrapportage aangaande signalen bevat ook informatie over tenminste: klachten (indien van toepassing) en informatie over het aantal unieke cliënten dat gevraagd heeft om onafhankelijke cliëntondersteuning. De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning levert elk half jaar de uitkomsten aan van het eenduidige en integrale landelijke cliënttevredenheidsonderzoek.

Artikel 11

In de regionale contracten zijn afspraken gemaakt over contactpersonen bij de betreffende zorgkantoren waarmee cliëntondersteuners kunnen overleggen in geval er sprake is van een acuut signaal.

CONCEPT