

Addendum 2023

OP INKOOPKADER ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING Wlz 2022

Het Inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2022 blijft van toepassing, de aanvullingen voor 2023 zijn opgenomen in dit document.

Continuering beleidslijn voor 2023

Zorgkantoren zetten zich ervoor in dat onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) voor WLZ cliënten zowel nu als in toekomst beschikbaar is én blijft. Dit doen wij samen met de OCO-organisaties.

We verwachten in de loop van 2022 belangrijke uitkomsten van ontwikkelingen die zijn ingezet in voorgaande jaren. Denk hierbij aan de uitkomsten van de pilots gespecialiseerde cliëntondersteuning, de ontwikkeling van domein overstijgende cliëntondersteuning en de positionering OCO, waarvoor VWS een landelijk traject opstart in 2022.

Vanwege deze ontwikkelingen continueren de zorgkantoren de huidige beleidslijn en verlengen daarmee het Inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2022 met 1 jaar.

Er zijn echter enkele ontwikkelingen die per 2023 vragen om een aanvulling op het Inkoopkader 2022. Die aanvullingen zijn vastgelegd in dit Addendum 2023.

Vragen kunnen alleen over deze aanvulling worden gesteld, en worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen.

Ontwikkelingen die per 2023 vragen om aanpassingen op inkoopkader OCO.

1. Impact wetwijziging 2023 Verzamelwet Wlz

Via de Verzamelwet Wlz 2020 wordt het zorgkantoren mogelijk gemaakt dat zorgkantoren vanaf 1 januari 2023 rechtmatig (voor de NZa) cliëntondersteuning kunnen bieden of via een OCO beschikbaar kunnen stellen aan cliënten die nog niet beschikken over een Wlz-indicatiebesluit, maar waar een aanvraag wel in het vooruitzicht ligt. De gedachte achter dit voorstel is dat cliënten al voor hun CIZ-aanvraag op de juiste manier ondersteund kunnen worden bij hun keuze.

Met een "kan-bepaling" maakt de wetgever duidelijk dat cliëntondersteuning in beginsel tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoort zolang er geen Wlz-indicatie is afgegeven, maar dat zorgkantoren, afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt, deze Co ook kunnen/mogen bieden. Dit betekent dat gemeenten de verantwoordelijkheid hebben dat deze cliëntondersteuning beschikbaar is.

Zorgkantoren krijgen geen aanvullende middelen van VWS om deze OCO te organiseren. Zorgkantoren spannen zich in om Wlz-kennis te delen en zijn bereid samen met gemeenten naar oplossingen te zoeken¹.

2. Als de vraag naar OCO groter is dan het landelijke budget

De verwachting is dat het landelijk budget OCO het komende jaar niet voldoende meebeweegt met de verwachte vraag aan ondersteuning. We zullen naar verwachting te maken krijgen met een krap budget.

In aanvulling op Paragraaf 2.7 uit het inkoopkader OCO 2022 en bijlage 2, hoofdstuk 2 uit de overeenkomst OCO 2022 het volgende:

- Zorgkantoren informeren de OCO-organisaties zo vroeg mogelijk in Q1 2023 over de hoogte van het budgetplafond 2023 op basis van het landelijk budget OCO afgegeven door VWS.
- De OCO-organisatie past de organisatie van, in ieder geval beschikbare capaciteit en inzet van personen, zodanig aan dat het afgesproken budget gemiddeld over de maanden in het jaar wordt verspreid, waarbij het jaarbudget niet overschreden wordt (zie hoofdstuk 2 punt 2 uit de overeenkomst).
- Indien blijkt dat de ondersteuningsvraag dusdanig groot is dat, indien daaraan tegemoet zou worden gekomen, het maandelijks budget zou worden overschreden, neemt de OCO-organisatie contact op met het zorgkantoor om te komen tot maatwerkoplossingen om binnen de afgesproken ruimte te blijven (zie ook hoofdstuk 2 punt 3 van de overeenkomst)
- Voor korte, enkelvoudige vragen verwijzen OCO's de klanten zoveel mogelijk naar het zorgkantoor (www.zorgkantoor.nl)
- Klanten met een Wlz-indicatie hebben recht op cliëntondersteuning. Daarbij past het begrip "wachlijst" niet. De beperkte middelen kunnen echter ertoe leiden dat er onvoldoende capaciteit is om alle klantvragen tijdig te beantwoorden. Partijen in de regio treden in overleg en escaleren waar nodig (zie ook artikel 12 uit de overeenkomst).

3. Kwaliteitsprincipes

In aanvulling op paragraaf 1.2 Borging Kwaliteit:

Om bij te dragen aan optimale cliëntondersteuning voor cliënten zijn door de OCO-organisaties en zorgkantoren gezamenlijk kwaliteitsprincipes ontwikkeld. Hierin zijn doelen en voorwaarden geformuleerd waarbinnen OCO-organisaties kwaliteit dienen te organiseren, te bewaken en door te ontwikkelen. Kwaliteitsprincipes vormen de basis voor een kwalitatief goede OCO. Met de kwaliteitsprincipes zijn de doelen van OCO vertaald naar een leidraad voor het handelen. De kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning willen we kunnen borgen. We vinden het

¹ : afhankelijk van landelijke ontwikkelingen en besluitvorming VWS

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

Helder is dat registratie een bewezen hulpmiddel is om aantoonbaar te maken dat de beroepsbeoefenaar over actuele deskundigheid beschikt. We gaan ervan uit dat eind 2023 alle cliëntondersteuners ingeschreven staan in het Register cliëntondersteuners²

In aanvulling op Paragraaf 2.5 Eisen aan de kwaliteit van onafhankelijke cliëntondersteuning, onderdeel kwaliteitsprincipes het volgende:

11. Cliëntgerichtheid:

De organisatie voert jaarlijks een analyse van de ervaringen van klanten vanuit het landelijk klantervaringsonderzoek. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het landelijk ontwikkelde instrument klantervaringsonderzoek.

13. Data gedreven werken:

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.

Dit betekent dat:

1. De organisatie voldoet aan de meest actuele producten/dienstenlijst.
2. De organisatie handelt in overeenstemming met de meest actuele wet- en regelgeving.
3. De organisatie data registreert volgens de landelijk gemaakte afspraken (Format Productie onafhankelijke cliëntondersteuning).
4. De organisatie de data gebruikt voor zijn eigen PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) met als doel continu te leren en te verbeteren.

Om meer inzicht te krijgen in de ondersteuning die wordt geboden, gaan de zorgkantoren medio 2022 in gesprek met OCO-organisaties om een verbeterslag te maken in de registratie en het registratieformat.

4. Tarief 2023

Aanvulling op 2.6

Het tarief per uur cliëntondersteuning bedraagt voor 2023 (tarief 2022 met een eenmalige indexering van 3,72 %³. Het tarief voor 2023 is €78,42 per uur. Het tarief is gelijk voor alle organisaties.

² Beroepscode en beroepscompetentieprofiel BCMB.

³ Indexering voorlopig OVA 2023 vastgesteld door NZA. Bron: Wat is het prijsindexcijfer voor personele kosten? | Nederlandse Zorgautoriteit (nza.nl).

5. Volume 2023

VWS heeft in 2022 een budget beschikbaar gesteld voor onafhankelijke cliëntondersteuning (€ 18.390.551 mln.) Afgaand op de ontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning van de afgelopen jaren zal dit landelijke budget ontoereikend zijn.

Eind december 2022 verwachten we formele duidelijkheid te krijgen over het budget 2023.

6. Tijdslijnen procedure

Op 1 juni 2022 publiceren de zorgkantoren de aanvulling het addendum op het inkoopkader 2022 op de website.

Fase	Wie	Datum
Publicatie addendum op landelijk inkoopkader Onafhankelijke cliëntondersteuning en start inschrijving	Zorgkantoor	1 juni 2022
Indienen van vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen	OCO organisatie	Tot uiterlijk 16 juni 2022 12:00
Publicatie Nota van Inlichtingen	Zorgkantoor	30 juni 2022
Sluiting inschrijving voor inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning	OCO organisatie	Uiterlijk 29 juli 2022 17.00 uur
Beoordeling door zorgkantoren	Zorgkantoor	Vanaf 1 augustus 2022
Bekendmaking van de organisaties die overeenkomst krijgen	Zorgkantoor	15 september 2022
Mogelijkheid tot bezwaar	OCO organisatie	29 september 2022
Uiterste moment van reactie op bezwaar	Zorgkantoor	13 oktober 2022
Sluiten overeenkomsten inkoop onafhankelijke cliëntondersteuning	Zorgkantoor	Oktober 2022
Ingangsdatum overeenkomst	OCO organisatie	1 januari 2023

7. Inschrijven organisaties

Een nieuwe organisatie kan zich in één of meerdere regio's inschrijven bij onderstaande Wlz-uitvoerders met zorgkantoor:

Wlz-uitvoerder	Regio's	Inschrijven via email
Zilveren Kuis	Drenthe, Zwolle, Apeldoorn-Zutphen, Utrecht, Flevoland, 't Gooi, Kennemerland, Zaanstreek/Waterland, Amsterdam, Rotterdam, Friesland	zorginkoopwlz@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 Brabant, Zuid Oost-Brabant, Zuid-Limburg	inkoop.OCO@cz.nl
Menzis	Groningen, Twente, Arnhem,	oco@menzis.nl
Zorg & Zekerheid	Amstelland en de Meerlanden, Zuid-Holland-Noord	ocowlz@zorgenzekerheid.nl
DSW	Westland, Schieland, Delfland (WSD)	contractering.wlz@dsw.nl
Eno	Middel-IJssel	offerte-wlz@eno.nl

8. Toevoeging definitielijst/begrippenlijst naar aanleiding van NVI vragen inkoopkader 2022

Naar aanleiding van enkele vragen in de NVI op inkoopkader 2022, hebben we een definitie/begrippenlijst toegevoegd.

Begrip	Omschrijving
Cliëntondersteuner	Natuurlijk persoon
Organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning	Rechtspersoon /OCO organisatie
Leemte (paragraaf 3.3 selectie OCO-organisaties)	Een voorbeeld zou kunnen zijn dat er in een bepaalde regio veel anderstalige cliënten wonen en dat een OCO-organisatie, naast de gebruikelijke dienstverlening, hierop een specifiek aanbod cliëntondersteuning kan leveren. We benadrukken dat dit slechts een voorbeeld betreft, ook andere situaties zijn mogelijk
Levensbreed (voorbeeldovereenkomst)	Cliëntondersteuning binnen de Wlz betreft: "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." Cliënten die arbeid-gerelateerde of financiële problemen hebben, kunnen worden doorverwezen naar een deskundige op dit terrein (bv. Wmo)
Bestuursverklaring in kader van samenwerkingsverband (bestuursverklaring blz 1)	Eén blad met alle handtekeningen, aangevuld met bewijs van machtiging om voor het samenwerkingsverband te mogen tekenen, kan volstaan