Zorgverzekeraars Nederland

Bijlage 3

Overeenkomst 2027-2028

Onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz

versie 1 juni 2026

De ondergetekenden:

A Zorgkantoor _____ , namens alle Wlz-uitvoerders,
Adres : _____
Postcode/plaats : _____
KvK-nummer : _____

hierna genoemd 'het zorgkantoor', en

B Naam organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning: _____
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 (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. De volgende bijlagen zijn hierbij van toepassing en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst die het zorgkantoor met de zorgaanbieder sluit. Het betreft de telkens meest actuele versie van:

1. Het Inkoopbeleid Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz 2027-2028 met de hierbij behorende bijlagen:
   - Bijlage 1 Ondertekende bestuursverklaring
   - Bijlage 2 Afspraken rondom bereikbaarheid, beschikbaarheid, budget, betaling en monitoring
   - 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
2. De nota van Inlichtingen

Deze overeenkomst is gesloten onder de volgende bepalingen.

1 - Begripsbepaling

Deze overeenkomst is gesloten onder de volgende bepalingen.

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 nabestaanden 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 cliëntenondersteuning wordt met de cliënt geëvalueerd. Dit met het oog op leren en verbeteren.

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. Indien de cliënt zorg wenst te ontvangen in een andere zorgkantoorregio, dan kan hij zich ook wenden tot de gecontracteerde organisaties van deze regio. Ook regio-overstijgende cliëntondersteuning is in voorkomende gevallen mogelijk, bij zicht op verhuizing naar andere regio.

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 per 2027 uit de volgende diensten:

	Dienst	Omschrijving
1	**Informatie, advies en algemene ondersteuning**	Omschrijving dienst • Het kortduren bijstaan van de cliënt met informatie, advies en voorlichting met als doel om de hulpvraag van de cliënt te verhelderen; • Het geven van informatie en advies over het Wlz-zorgaanbod in de regio; • Het geven van informatie over de verschillende zorg- en leveringsvormen; • Het geven van tips over waar informatie is te vinden. • Het ondersteunen bij de aanvragen van PGB*. Toelichting Het gaat hierbij enkel om het verstrekken van informatie en advies, gericht op het wegwijs maken van de cliënt (bijvoorbeeld door te verwijzen naar de zorgatlas, naar de informatie op de websites van de zorgkantoren zelf, etc.). De inzet van de cliënt-ondersteuner is bij deze dienst gelimiteerd tot circa/gemiddeld 30 minuten. Dit betreft kortdurende dienstverlening. *Let wel: de OCO kan niet de pgb-beheerder vervangen. De cliënt dient altijd een capabele pgb-beheerder te hebben. Bij het opstellen van een budgetplan houdt de OCO-rekening met de zorg die nodig is, passend bij de zorgvraag. De OCO attendeert cliënten ook op het bestaan van zorg in natura en de mogelijkheden daarvan, zodat de klant een weloverwogen keuze kan maken. Voorbeelden van instrumenten om te gebruiken • Een of tweemaal telefonisch consult; • Geven van informatie en advies; • Verwijzen naar inzet zorgzoeker, zorgkantoor etc.
2	**Zorgbemiddeling (ondersteunen bij het vinden van passende zorg)**	Omschrijving dienst • Het ondersteunen en adviseren van de cliënt bij het maken van een keuze voor een leveringsvorm die past bij de zorgvraag en het zorgaanbod; • Het samen met de cliënt onderzoeken van (on)mogelijkheden; • Ondersteuning en advisering bij het opstellen van een persoonlijk plan voor de realisatie van gewenste zorg. Toelichting Bij deze dienst zet de OCO-aanbieder de expertise en het netwerk in dat nodig is om de zorgbemiddeling tot stand te brengen. Hierbij worden de (on)mogelijkheden in kaart gebracht. Indien gewenste passende zorg niet (snel) in de regio beschikbaar is, schakelt de onafhankelijke cliënt ondersteuner tijdig het betreffende zorgkantoor in om gezamenlijk een antwoord op de zorgvraag van de cliënt te realiseren. Bij deze dienst kan het gaan om complexere casuïstiek.

	Dienst	Omschrijving
	Zorgbemiddeling (ondersteunen bij het vinden van passende zorg)	Onder deze dienst valt onder andere de mogelijkheid voor ondersteunen van de cliënt bij het opstellen van een persoonlijk plan als er sprake is van een PGB, MPT of VPT. Het persoonlijk plan betreft een omschrijving van de zorg die de cliënt of zijn vertegenwoordiger als wenselijk ziet. Voorbeelden van instrumenten om te gebruiken • Advanced Life Planning • Goed Leven Plan • Locatie bezoek
3	**Overige dienstverlening**	Omschrijving dienst • Dit betreffen alle activiteiten die door een OCO-aanbieder uitgevoerd worden, nadat zorg in een zekere leveringsvorm gerealiseerd is. • Hier vallen acties onder die bijdragen aan het behouden van tijdige, passende en kwalitatief goede zorg. • Het kan gaan om ondersteuning van de cliënt bij wensen en/of veranderingen van de zorgvraag of vraagstukken waarbij zorg niet conform de afspraken geleverd wordt. • De OCO-aanbieder biedt in deze dienst advies en ondersteuning. Toelichting Let op: Ondersteuning bij het opstellen van het zorgplan vindt in principe niet plaats door de cliëntondersteuner. Zorgkantoren gaan ervan uit dat cliënten die in zorg zijn of gaan, samen met de zorgaanbieder een zorgplan opstellen. Voorbeelden van instrumenten om te gebruiken • Ondersteunen bij het bijstellen, bespreken en evalueren van het zorgplan • Ondersteuning bij ontevredenheid over de geleverde zorg, klachten, geschillen bezwaar en beroep. • Ondersteuning bij ontevredenheid/klacht over geleverde diensten van het zorgkantoor • Bemiddelingsgesprek tussen partijen.

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. De clientondersteuner legt verbinding met andere zorg- en dienstverleners waar nodig.
De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning biedt 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. De organisatie verkent ook samen met de cliënt welke mogelijkheden er zijn voor thuis blijven wonen: zelf als het kan, thuis als het kan of digitaal als het kan.

Artikel 9

Onafhankelijke cliëntondersteuning is veelal 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). Zorgkantoren en organisaties onafhankelijke cliëntondersteuning evalueren dit in de periodieke gesprekken. 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 blijft gedurende de duur van de overeenkomst voldoen aan hetgeen is verklaard in de bestuursverklaring (bijlage 1).

Artikel 11

Onafhankelijke cliëntondersteuning is 5 werkdagen per week in ieder geval gedurende kantooruren (van 9.00 tot 17.00 uur) beschikbaar. De ondersteuning moet fysiek, door middel van beeldbellen, per telefoon en via de e-mail/chat toegankelijk en bereikbaar zijn. De onafhankelijke cliëntondersteuner dient op verzoeken van cliënten binnen 2 werkdagen te reageren. Als de onafhankelijke cliëntondersteuner de dienstverlening niet tijdig kan bieden, verwijst de cliëntondersteuner de cliënt door naar het zorgkantoor of naar een andere gecontracteerde onafhankelijke cliëntondersteuner in de betreffende regio. De organisatie draagt er zorg voor dat bovenstaande aantoonbaar geborgd is.

Artikel 12

Er kan geen sprake zijn van wachtlijsten 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.

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. Bij rechtstreeks contact vanuit de OCO met casuïstiek / afdeling klantadvies wordt op basis van de contractuele relatie informatie gedeeld. Daarbij moet het toestemmingsformulier van de cliënt in het dossier zitten bij de OCO's. Dit kan steekproefsgewijs opgevraagd worden.

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 betrekt, 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 tussen verschillende wettelijke domeinen, indien de cliënt hierom vraagt. Ze neemt hierbij contact op met gemeente.

Artikel 18

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

Artikel 19

Lid 1

Elke onderaannemer die de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning in wil zetten voor onafhankelijke cliëntondersteuning dient vooraf, schriftelijk, gemeld te worden bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor heeft het recht om onderaannemers te weigeren.

Lid 2

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 3

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 4

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

Lid 5

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. Als de organisatie voor cliëntondersteuning, om welke reden dan ook, niet kan voldoen aan de gevraagde cliëntondersteuning van de cliënt, treedt de organisatie voor onafhankelijke cliënt-ondersteuning hierover in contact met het zorgkantoor.

Declaratie, financiering en betaling van de cliëntondersteuning

Artikel 21

Lid 1

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning ontvangt voor haar werkzaamheden in de desbetreffende zorgkantoorregio 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, registratie, tijd die besteed wordt aan intervisie, training en deskundigheidsbevordering inbegrepen.

Lid 2

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 en jaarverslag over het voorafgaande kalenderjaar inclusief een 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 lijst bij met signalen 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, zie bijlage 5.

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 beroepscompetentieprofiel van de BCMB en de voorwaarden van het registerplein 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:

- het budgetplafond 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 ondersteuning 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 2027-2028, 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 te

7. Duur en einde van de overeenkomst

Artikel 30

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van twee jaren, te weten van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2028.

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

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. Tussenkomst van de rechter is hier niet noodzakelijk.

9. Overeenkomst van opdracht

Artikel 33

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 _____ , d.d. _____ 2026,

De ondergetekenden,

Het zorgkantoor	**Organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning**
(Handtekening)	(Handtekening)
Naam _____	Naam _____
Functie _____	Functie _____
Organisatie _____	Organisatie _____

Bijlage 1: bestuursverklaring onafhankelijke cliëntondersteuning is een apart document.

Bijlage 2

Afspraken rondom bereikbaarheid, beschikbaarheid, communicatie, budget en betaling en monitoring

Deze bijlage maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst inzake onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz 2027-2028, zoals gesloten 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 2027.

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 contactpersonen 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 2027 voor haar werkzaamheden in de desbetreffende zorgkantoorregio een vergoeding per uur cliëntondersteuning ad € _____,___. In deze vergoeding zijn de loonkosten, reistijd, reiskosten, organisatie van beschikbaarheid, administratie, tijd die besteed wordt aan intervisie, training en deskundigheidsbevordering inbegrepen.

1. Het maximumbudget voor cliëntondersteuning voor het jaar 2027 bedraagt: € _____,-. 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. Jaarlijks beoordelen de zorgkantoren in juni en oktober of overheveling (herschikking) van middelen tussen zorgkantoorregio's noodzakelijk is;
   - overheveling (herschikking) van middelen, tot het maximaal beschikbare macrobudget, vanuit het budget preventieve maatregelen van 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 over de inzet van extra middelen zodat deze gedurende het jaar extra toegekend kunnen worden.
6. Wanneer na dit overleg géén extra middelen zijn toegekend én de geprognotiseerde 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 15e 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 voert regionaal periodieke gesprekken met de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Daar waar signalen of productiecijfers hier aanleiding toe geven, kan de frequentie van de gesprekken worden 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.
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 van het zorgkantoor 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 cliënt-ondersteuning zorg voor een adequate en tijdige overdracht van de ondersteuning aan individuele cliënten over 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 zorgkantoorregio's[1]

Regio (Zorgkantoor/ aangewezen Wlz-uitvoerder)	Gemeenten (werkgebied)
Groningen (Menzis)	Eemsdelta, Groningen, Oldambt, Pekela, Stadskanaal, Veendam, Het Hogeland, Westerkwartier, Midden-Groningen, Westerwolde.
Friesland (Zilveren Kruis)	Achtkarspelen, Ameland, Dantumadiel, De Fryske Marren, Harlingen, Heerenveen, Leeuwarden, Ooststellingwerf, Opsterland, Schiermonnikoog, Smallingerland, Súdwest Fryslân, Terschelling, Tytsjerksteradiel, Vlieland, Weststellingwerf, Noardeast-Fryslân, Waadhoeke.
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, Gennep, Berg en Dal, Heumen, Mook en Middelaar, Neder-Betuwe, Nijmegen, Tiel, West Maas en Waal, Wijchen, West Betuwe.
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, Wijk bij Duurstede, Woerden, Woudenberg, Zeist.
Flevoland (Zilveren Kruis)	Dronten, Lelystad, Noordoostpolder, Urk, Zeewolde.
't Gooi (Zilveren Kruis)	Almere, Blaricum, Eemnes, Hilversum, Huizen, Laren, Wijdemeren, Gooise Meren.
Noord-Holland-Noord (VGZ)	Alkmaar, Bergen nh, Den Helder, Dijk en Waard, Drechterland, Enkhuizen, Heiloo, Hollands Kroon, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer, Schagen, Stede Broec, Texel.

[1]Nadrukkelijk maken wij een voorbehoud ten aanzien van de lijst met geldende regio's per 1 januari 2027. Voor het juiste en volledige werkgebied van het zorgkantoor per 1 januari 2027 verwijzen wij u naar https://www.zn.nl/350584833/Zorgkantoren

Regio (Zorgkantoor/ aangewezen Wlz-uitvoerder)	Gemeenten (werkgebied)
Kennemerland (Zilveren Kruis)	Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, Haarlem, Heemskerk, Heemstede, Uitgeest, Velsen, Zandvoort.
Zaanstreek/Waterland (Zilveren Kruis)	Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland, Zaanstad.
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, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten, Zoeterwoude.
Haaglanden (CZ)	Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar, Zoetermeer.
WSD (DSW)	Delft, Lansingerland, Maassluis, 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, Goeree-Overflakkee, Hoeksche Waard, Nissewaard, Ridderkerk, Voorne aan Zee.
Waardenland (VGZ)	Alblasserdam, Dordrecht, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Molenwaard, Papendrecht, Sliedrecht, Vijfheerenlanden, Zwijndrecht.
Zeeland (CZ)	Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Middelburg, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland, Sluis, Terneuzen, Tholen, Veere, Vlissingen.
West-Brabant (CZ)	Alphen-Chaam, Altena, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht, Zundert.
Midden-Brabant (VGZ)	Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Tilburg, Waalwijk.

Regio (Zorgkantoor/ aangewezen Wlz-uitvoerder)	Gemeenten (werkgebied)
Noordoost Brabant (VGZ)	Bernheze, Boekel, Boxtel, Land van Cuijk, Maasdriel, Maashorst, Oss, ‘s-Hertogenbosch, Sint-Michielsgestel, Vught, Zaltbommel, Meierijstad.
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, Beekdaelen, Brunssum, Eijsden-Margraten, Gulpen-Wittem, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Maastricht, Meerssen, Simpelveld, Sittard-Geleen, Stein, Vaals, Valkenburg aan de Geul, Voerendaal.
Midden 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 2027-2028 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 CIZ en zorgaanbieders).

1. Communicatiemiddelen

De cliëntondersteuners kunnen op verschillende manieren met de cliënt communiceren zoals telefonisch, door middel van beeldbellen, 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 (digitaal of 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 periodieke gesprekken 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 cliënt-ondersteuning 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;

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

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;
4. heeft als vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de 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 vertegenwoordiger[3] 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 2027-2028 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 en algemene ondersteuning
2. Zorgbemiddeling (ondersteunen) bij vinden van passende zorg
3. Overige dienstverlening

2. Rapportage onafhankelijke cliëntondersteuning Wlz

Artikel 2

De organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning levert periodiek rapportages conform het landelijk overeengekomen Excel-format (productieformulier) 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. De informatie die de organisatie voor onafhankelijke cliëntondersteuning via het maandelijkse format verstuurt, wordt gebruikt voor landelijke rapportage.

3. Dossiervorming en informed consent bij delen informatie met zorgkantoor

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. Er is sprake van ‘informed consent’, informatie met het zorgkantoor mag uitgewisseld worden.
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. Kwartaalrapportages, signalen 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 landelijk vastgestelde rapportage aan met een overzicht van signalen en trends. Deze rapportages zijn onderwerp van gesprek in de periodieke overleggen tussen partijen.

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 periodiek de uitkomsten aan van het eenduidige en integrale landelijke Cliëntervaringsonderzoek.

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.

Bijlage 6

Zie Format productie onafhankelijke cliëntondersteuning

Bijlage

Overeenkomst 2027-2028

1 juni 2026