



**Algemene
verstrekkingvoorwaarden
bovenbudgettaire bekostiging
van persoonsgebonden
hulpmiddelen in de Wlz**

2025

Inhoudsopgave

Verklarende woordenlijst	4
1. Inleiding	5
1.1. De aanspraak	5
1.2. Relatie tussen het hulpmiddel en de opname indicatie	5
1.3. Het doel en het gebruik van de ZorgInfo applicatie	5
2. Verantwoordelijkheden ketenpartners	7
2.1. Verantwoordelijkheden zorgkantoor	7
2.2. Verantwoordelijkheden leverancier (en de daarbij betrokken medewerkers)	7
2.3. Verantwoordelijkheden Wlz-instellingen en indiceerders	8
3. Het verzekerde pakket	9
3.1. Prothesen voor schouder, arm, hand, been of voet	9
3.2. Orthesen voor romp, arm, been, voet of hals	9
3.3. Orthopedisch schoeisel	10
3.4. Therapeutisch elastische kousen	10
3.5. Compressiehulpmiddel met klittenbandsluiting (ACD)	11
3.6. Statische ligorthesen	11
3.7. Persoonsgebonden kleding	12
3.8. Op maat gemaakte tilbanden	12
3.9. Omgevingsbesturing	12
3.10. Communicatieapparatuur	13
4. Leveringsvoorwaarden	14
4.1. Van aanvraag tot levering	14
4.2. Machtigingsaanvraag, melding en offerte	15
4.3. Doorlooptijden	15
4.4. Pakbonnen	15
4.5. Overlijden klant voor levering hulpmiddel	16
5. Bijlage 1: Profiel indiceerders	18
5.1. Werkwijze hulpmiddelenzorg in Wlz instellingen	18
5.2. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van indiceerders?	18
5.3. Wat is er nodig om de indiceerder zijn/ haar taken en verantwoordelijkheden te laten realiseren?	19

Verklarende woordenlijst

Term	Omschrijving
CIZ-functie “Behandeling”	Behandeling, omvat geneeskundige zorg van specifiek medische, specifiek gedragswetenschappelijke of specifiek paramedische aard die noodzakelijk is in verband met de aandoening, beperking, stoornis of handicap van de klant.
Indiceerder	De indiceerder is een gevalideerde voorschrijver van het hulpmiddel en heeft een vast dienstverband met de Wlz-zorgaanbieder.
Instellingsbudget	In het instellingsbudget van de Wlz-instelling is een component hulpmiddelen opgenomen. Vanuit dit budget dient de instelling de roerende voorzieningen, inrichtingselementen en de verzorgings-hulpmiddelen en medicijnen te bekostigen.
Functiegerichte indicatie (FGI)	Vereiste methode van indiceren, waarbij de hulpvraag van de klant, de (mate van) stoornissen en beperkingen en behoeften (volgens de ICF domeinen) leiden tot een set functie-eisen en producteigenschappen voor het hulpmiddel.
Klant(en)	In dit document wordt met de term “klant” de cliënt bedoeld, voor wie het Zorgprofiel op basis van verblijf inclusief behandeling wordt gedeclareerd door een Wlz-zorgaanbieder.
Leveranciersformulier	Het door ZorgInfo gegenereerde formulier met alle noodzakelijke gegevens van de klant en de producteisen van het te leveren hulpmiddel.
Medical Device Regulation (MDR)	Europese wetgeving die het toezien op veilig gebruik van medische hulpmiddelen mogelijk maakt.
Roerende voorzieningen	Hulpmiddelen die naar hun aard worden verwacht te behoren tot de door de instelling te geven Wlz-zorg, bijvoorbeeld infuuspompen, vernevelapparatuur of medicinale zuurstof; hulpmiddelen die niet persoonsgebonden zijn maar vaak wel langere tijd door slechts één persoon worden gebruikt. Ook worden hier hulpmiddelen mee bedoeld voor het zitten, slapen, douchen, maken van transfers, tillen en overige adl-hulpmiddelen.
Verzorgingshulpmiddelen / medicijnen	Verbruikshulpmiddelen, zoals incontinentiemateriaal, verbandmiddelen en overige disposables, maar ook anti-decubitusmateriaal en medicijnen.
Zilveren Kruis Zorgkantoor	Het Zilveren Kruis zorgkantoor is aangewezen door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport als uitvoerende instantie van de Wet langdurige zorg in de aan Zilveren Kruis toegewezen (11) zorgkantoorregio's.
ZorgInfo	Online verstrekkingenportaal ter ondersteuning, registratie en beoordeling van de aanvraag- en meldingsprocedure van mobiliteitshulpmiddelen en persoonsgebonden hulpmiddelen in de Wlz.

1. Inleiding

Dit document beschrijft de algemene verstrekkingvoorwaarden van de bovenbudgettair bekostigde persoonsgebonden hulpmiddelen vanuit de Wlz, ook wel het protocol hulpmiddelen Wlz genoemd. Het is bedoeld voor Wlz-instellingen (waaronder indiceerders), leveranciers van persoonsgebonden hulpmiddelen (waaronder alle direct betrokken medewerkers) en Zilveren Kruis Zorgkantoor (met haar direct betrokken medewerkers). De voorwaarden zijn van toepassing op alle regio's van Zilveren Kruis zorgkantoor en is integraal onderdeel van de overeenkomsten die Zilveren Kruis Zorgkantoor heeft gesloten met de Wlz-zorgaanbieders en de hulpmiddelenleveranciers.

1.1. De aanspraak

- Er is aanspraak op een bovenbudgettaire vergoeding van hulpmiddelen, zoals omschreven in de Wet langdurige zorg, artikel 3.1.1 eerste lid, onderdeel d. Het betreft persoonsgebonden hulpmiddelen. Dit zijn vrijwel altijd op maat gemaakte/ aangepaste hulpmiddelen, dan wel hulpmiddelen die niet navolgbaar zijn te gebruiken door een ander. Welke hulpmiddelen onder het verzekerde pakket vallen wordt toegelicht in hoofdstuk 3;
- De klant, voor wie het hulpmiddel wordt aangevraagd en ingezet, dient in bezit te zijn van een geldige Wlz-indicatie en verblijft in een Wlz-instelling. De Wlz-instelling declareert voor de klant in kwestie het zorgprofiel op basis van verblijf en behandeling;
- De inzet van het hulpmiddel dient gerelateerd te zijn aan de medische opname-indicatie en/of de te verlenen zorg;
- Het hulpmiddel dient te worden aangevraagd door een hiertoe bevoegde (para)medicus;
- Het hulpmiddel dient te worden aangevraagd of gemeld via het daarvoor bestemde verstrekkingenportaal, ZorgInfo;
- De hoogte van het landelijk budgettair kader wordt vastgesteld door de NZa

1.2. Relatie tussen het hulpmiddel en de opname indicatie

Het Wlz-hulpmiddel komt in aanmerking voor een bovenbudgettaire vergoeding als er een directe relatie is tussen het hulpmiddel en de (medische) opname-indicatie en/of de door de instelling te leveren zorg. De functioneringsproblemen van de klant, die aanleiding zijn voor het inzetten van een hulpmiddel, moeten voortkomen uit de problematiek (opname-indicatie) die de basis vormt voor het verblijf en de behandeling van de klant, of vormen een belemmering in het kader van de te verlenen zorg.

1.3. Het doel en het gebruik van de ZorgInfo applicatie

Bovenbudgettair bekostigde hulpmiddelen worden aangevraagd of gemeld via het online verstrekkingenportaal ZorgInfo. Alle ketenpartijen in het hulpmiddelenproces zijn hierop aangesloten. ZorgInfo ondersteunt het aanvraag- en meldingsproces, geeft de zorgkantoren de mogelijkheid om de aanvragen te beoordelen en biedt ook de leveranciers de gelegenheid te communiceren met het Zorgkantoor. Dit gebeurt binnen een beveiligde VECOZO-omgeving. Hieronder een aantal aandachtspunten met betrekking tot het gebruik van ZorgInfo:

- Indiceerders kunnen in ZorgInfo alleen inloggen via een VECOZO-certificaat. Om ZorgInfo te kunnen gebruiken, vraagt de indiceerder autorisatie aan via het ZorgInfo portaal. Voor meer informatie over het aanvragen van een VECOZO-certificaat, ga naar www.vecozo.nl;
- Aangezien er veel privacygevoelige informatie in een hulpmiddelenaanvraag staat, is het alleen toegestaan om informatie over klant-specifieke casuïstiek uit te wisselen via de daarvoor bestemde (chat)functie in ZorgInfo.
- Om als indiceerder geautoriseerd te worden in ZorgInfo, moet er voldaan worden aan de voorwaarden die gesteld zijn in het Profiel indiceerders. Het Profiel indiceerders maakt onderdeel uit van de Algemene verstrekkingvoorwaarden bovenbudgettaire hulpmiddelen. Wanneer een indiceerder niet voldoet aan de eisen gesteld in het profiel indiceren, dan mag deze geen indicaties voor bovenbudgettair bekostigde hulpmiddelen stellen in ZorgInfo. Het profiel indiceerders is aan het protocol toegevoegd onder bijlage 1.

2. Verantwoordelijkheden ketenpartners

Hieronder worden de verantwoordelijkheden van de ketenpartners in het hulpmiddelenproces weergegeven. Het waarborgen van adequate hulpmiddelenzorg is voor een groot deel afhankelijk van de mate waarin de ketenpartners de verantwoordelijkheid nemen voor de voor hen relevante aandachtsgebieden. Het is daarom een voorwaarde dat alle ketenpartners goed op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheden en deze aandachtig opvolgen.

2.1. Verantwoordelijkheden zorgkantoor

- Het beschikbaar stellen van opgeleide, en in ZorgInfo geautoriseerde medewerkers, ten behoeve van het beoordelings- en declaratieproces van bovenbudgettaire bekostigde hulpmiddelen;
- Het beschikbaar stellen van het verstrekkingenportaal, ten behoeve van alle partijen die hier gebruik van maken in het indicatieproces;
- Het protocolleren van alle hieraan gerelateerde processen op basis van actuele wet- en regelgeving en het up-to-date houden van dit protocol (de Algemene verstrekkingvoorwaarden);
- Het vastleggen van relevante afspraken in overeenkomsten met Wlz-zorgaanbieders en hulpmiddelenleveranciers;
- Het toetsen van de aanvragen en meldingen voor bovenbudgettaire bekostiging van hulpmiddelen op rechtmatigheid, doelmatigheid en adequaatheid;
- Het zorgen voor een tijdige afhandeling van de aanvraag of melding;
- Het uitvoeren van periodieke (materiële) controles en het anticiperen op de uitkomsten daarvan;
- Het toezien op veilige communicatie en waarborging privacy van de klant.

2.2. Verantwoordelijkheden leverancier (en de daarbij betrokken medewerkers)

- Het beschikken over toegang tot ZorgInfo, met de daarbij voor hen behorende kennis en juiste toepassing van de functionaliteiten van het verstrekkingenportaal;
- Het beschikken over en toepassen van kennis van alle relevante wet- en regelgevingen met betrekking tot hulpmiddelenzorg (in de Wlz) en het up-to-date houden hiervan;
- Het beschikken over en toepassen van kennis over functiegerichte indicatiestelling;
 - Gekoppeld aan voorgaande punten dienen minimaal de volgende e-learning en trainingen met goed gevolg te zijn afgelegd (door ten minste medewerkers van de verkoop binnendienst en adviseurs):
 - Hulpmiddelenzorg: van regelgeving naar praktijk
 - Hulpmiddelen in de WLZ
 - Functioneringsgerichte aanspraak (theorie en praktijk)
- Het beschikken over en toepassen van kennis over de doelgroep, voor wat betreft de meest voorkomende stoornissen, beperkingen en behoeften, in relatie tot de beschikbare oplossingen;

- Het ondersteunen van de indiceerder bij de indicatiestelling en de meest adequate productkeuze;
- Het transparant voorzien in informatie en advies aan de indiceerder met betrekking tot veiligheid en productaansprakelijkheid, volgens de MDR;
- Het bewaken van een efficiënte procesgang (snelle doorlooptijden en levering);
- Het uitvoeren van reparaties aan hulpmiddelen, volgens overeenkomst;
- Het uitvoeren van een schriftelijk of digitaal pakbonproces, waarbij de indiceerder in staat wordt gesteld om het hulpmiddel visueel te controleren naar aanleiding van de pakbon en hier daarna pas al dan niet akkoord op te geven;
- Het uitvoeren van een transparante administratie ten behoeve van voorraadbeheer, formele en materiële controle;



Hoe maakt de leverancier de administratie transparant?

Zilveren Kruis Zorgkantoor verwacht van leveranciers dat hiervoor minimaal onderstaande activiteiten uitgevoerd worden:

- Uitsplitsing van de honorering voor producten en diensten;
 - Concrete beschrijving van relevante diensten en waardering daarvan (tarieven);
 - Koppeling van honorering aan werkelijk verrichte activiteiten;
 - Disclaimer op pakbon dat indiceerder het hulpmiddel visueel heeft gecontroleerd op een correcte levering aan de hand van de pakbon
 - Bijhouden van gegevens ten behoeve van managementinformatieverstrekking.
- Het bewaken van de privacy van de klant, volgens privacywetgeving;
 - Het declareren via de LH307 declaratiestandaard, volgens het declaratieprotocol;
 - Het beschikken over en juist toepassen van de overeenkomsten en protocollen, waaronder de Algemene verstrekkingvoorwaarden;

2.3. Verantwoordelijkheden Wlz-instellingen en indiceerders

Voor de verantwoordelijkheden van de Wlz-instellingen en indiceerders in het proces hulpmiddelenproces verwijzen wij u naar bijlage 1 van dit document: Het Profiel indiceerders.

3. Het verzekerde pakket

In de inleiding wordt omschreven aan welke eisen hulpmiddelen en de aanvraag/ melding moet voldoen om in aanmerking te komen voor een bovenbudgettaire bekostiging vanuit de Wlz. Dit resulteert in onderstaande overzicht van hulpmiddelen, waar voor de bovenbudgettaire bekostiging ervan een aanvraag/ melding gedaan kan worden bij het zorgkantoor. Gedetailleerdere omschrijvingen van de verstrekkingen en de bijbehorende voorwaarden zijn opgenomen in de overeenkomst tussen Zilveren Kruis Zorgkantoor en de leveranciers van de betreffende hulpmiddelen.

3.1. Prothesen voor schouder, arm, hand, been of voet

Uitwendige hulpmiddelen ter volledige of gedeeltelijke vervanging van anatomische eigenschappen van onderdelen van het menselijk lichaam of bedekking daarvan.



Welke verstrekkingen vallen onder prothesen?

De volgende hulpmiddelen komen in aanmerking voor bovenbudgettaire bekostiging van prothesen:

- Prothesen voor been of voet, inclusief de bijbehorende stompkousen;
- Prothesen voor schouder, arm of hand, inclusief o.a. kokers, liners en handschoenen.

3.2. Orthesen voor romp, arm, been, voet of hals

Uitwendige hulpmiddelen die zijn toe te passen bij gestoorde functies van het bewegingssysteem, aan beweging verwante functies of anatomische eigenschappen van structuren verwant aan beweging.



Welke verstrekkingen vallen onder orthesen?

De volgende hulpmiddelen komen in aanmerking voor bovenbudgettaire bekostiging van orthesen:

- korsetten voor afwijkingen aan de wervelkolom;
- orthopedische beugelapparatuur: zowel beugels in engere zin als ook kappen of kokers;
- verstevigde spalk-, redressie- of correctieapparatuur voor langdurig gebruik
- kappen ter bescherming van de schedel;
- breukbanden;
- zitorthese, waaronder ook zitorthese in rolstoel
- knie-brace

3.3. Orthopedisch schoeisel

Orthopedisch schoeisel, toe te passen bij een ernstige aandoening, waarop de verzekerde langdurig en niet uitsluitend bij sportactiviteiten is aangewezen en die dienen voor het wijzigen van gestoorde functies van het bewegingsstelsel, aan beweging verwante functies of anatomische eigenschappen van structuren verwant aan beweging.



Welke verstrekkingen vallen onder orthopedisch schoeisel?

De volgende hulpmiddelen komen in aanmerking voor bovenbudgettaire bekostiging van orthopedisch schoeisel:

- Volledig individueel vervaardigd orthopedisch maatschoeisel
- Voorlopig Orthopedisch Schoeisel VLOS als voorloper op de definitief vervaardigd orthopedisch maatschoeisel;
- Volledig individueel vervaardigde binnenschoenen;
- Semi-orthopedisch schoeisel met individuele aanpassing;
- Orthopedische voorzieningen aan confectieschoenen.
- Werkschoenen en verbandschoenen vallen **niet** onder de aanspraak

3.4. Therapeutisch elastische kousen

Uitwendige hulpmiddelen ten behoeve van het langdurig compenseren van het functieverlies van aderen bij het transport van bloed en het functieverlies van lymfevaten bij het transport van lymfe.



Aandachtspunten bij therapeutisch elastische kousen

- De verstrekking van de eenvoudige aan- uittrekhelp valt (in beginsel) onder de regeling.
- De meer geavanceerde aan- uittrekhelp, zoals bijvoorbeeld de Steve en de Orthomate, behoort tot de door de instelling te verlenen zorg. Deze moeten door de instelling zelf worden aangeschaft.

3.5. Compressiehulpmiddel met klittenbandsluiting (ACD)

Onder voorwaarden kan in plaats van therapeutisch elastische kousen gekozen worden voor klittenband zwachtelmateriaal, de zogenaamde Adjustable Compression Devices. Een ACD kan een doelmatig alternatief zijn voor “reguliere” ambulante compressietherapie (ACT) door middel van zwachtelen. Binnen de Wlz kan geen aanspraak gemaakt worden op een bovenbudgettaire bekostiging van een ACD in de reductiefase / zwachtelfase. De bekostiging hiervan valt onder het budget van de zorginstelling.



Wanneer is er aanspraak op een ACD?

- Wanneer middels de aanvraag aangetoond wordt dat een ACD noodzakelijk is om het oedeem terug te dringen e/o ledematen oedeemvrij te houden waarbij traditioneel zwachtelen of TEK onvoldoende resultaat bieden;
- In het dossier moet duidelijk vermeld worden waarom TEK onvoldoende resultaat bieden;
- Verzekerde is fysiek en cognitief in staat om het hulpmiddel op de juiste wijze toe te passen.
- Verzekerden met de volgende ziektebeelden kunnen in aanmerking komen voor ACD:
 - Ernstig veneus oedeem;
 - Lymfoedeem;
 - Lipoedeem;
 - Oncologische oorzaak
- Inzetcriteria: Verzekerde is cognitief in staat om te gaan met de ACD en zelfmanagement;
 - Ernstige fluctuatie van oedeem;
 - Bij verslechterde huidconditie, zeer drukgevoelige huid (beschadiging door TEK) of fibrosevorming;
 - Als nachtcompressie aanvulling waar TEK onvoldoende resultaat bieden;
 - Plaats van oedeem ongeschikt voor zwachtelen of TEK;
 - Bij afwijkende lichaamsvormen en moeilijk te behandelen plaatsen.

3.6. Statische ligorthesen

Uitwendige hulpmiddelen ten behoeve van het corrigeren van houdingsafwijkingen, contracturen, spasmen, spasticiteit, hypertonie, die zodanig ernstig zijn dat deze niet op een andere wijze dan door middel van de inzet van een ligorthese zijn te ondervangen.

3.7. Persoonsgebonden kleding

Volledig op maat gemaakt krab-, scheur- of plukpak, indien ten gevolge van permanente jeuk en/of gedragsstoornissen confectie krab-, scheur- en plukpakken niet adequaat zijn.

Ook orthese jassen behoren tot de verstrekking: Op maat gemaakte jassen ten behoeve van rolstoelgebruikers, met zodanige functiebeperkingen dat een confectiejasje redelijkerwijs niet gedragen kan worden en die tevens gebruik maken van een op maat gemaakte zitorthese.

3.8. Op maat gemaakte tilbanden

Tilbanden ondersteunen het lichaam bij het verplaatsen met de tillift, en horen bij de tillift. Tilbanden zijn verkrijgbaar in diverse maatvoeringen. In beginsel horen ook de tilbanden tot de roerende voorzieningen van de Wlz-instelling. Een uitzondering hierop geldt als de standaard maatvoeringen niet adequaat passend zijn en er een volledig op maat gemaakte tilband noodzakelijk is. Standaard tilbanden die met aanpassingen adequaat zijn gemaakt voor de gebruiker, komen niet voor bovenbudgettaire bekostiging in aanmerking.

De tillift zelf behoort tot de roerende voorzieningen van de instelling.

3.9. Omgevingsbesturing

Dit betreft domotica voor het bedienen van apparaten en functies vanuit bed of rolstoel ter vergroting van de vrijheid en zelfstandigheid van de gebruiker.



Ten behoeve waarvan kan omgevingsbesturing worden aangevraagd?

Voor de bediening van de onderstaande functies kan omgevingsbesturing worden aangevraagd:

- stopcontacten;
- lampen;
- audio- en/of videoapparatuur;
- intercom;
- liftbediening;
- raam- en/ of deuropeners;
- bedverstellingen;
- elektrisch gordijn of jaloeziën.

Voorwaarde naast de lichamelijke functiebeperkingen van de klant, is dat de klant ook voldoende cognitieve vaardigheden bezit om de omgevingsbesturing te bedienen. Enkel de omgevingsbesturing (bedieningsunit) komt voor vergoeding in aanmerking, aanpassingen en motorisering van de locatie komt hier niet voor in aanmerking. Tablets vallen niet onder de aanspraak op bovenbudgettaire bekostiging.

3.10. Communicatieapparatuur

Er is aanspraak op de bovenbudgettaire bekostiging van communicatieapparatuur (spraakcomputers), indien deze noodzakelijk is in verband met de in de instelling te verlenen zorg, zoals omschreven in de WLz (artikel 3.1.1., eerste lid, onderdeel d). De communicatieapparatuur kan ingezet worden voor gebruikers die lijden aan een ernstige taal-/spraakstoornis, die leidt tot niet of nauwelijks kunnen spreken, als gevolg van stoornissen in de functie stem en spraak, of van stoornissen in de mentale functie, gerelateerd aan taalexpressie. Hierbij wordt uitgegaan van de volgende punten:

- De klant heeft zonder hulpmiddelen geen mogelijkheid om zich verbaal te uiten (primaire communicatie) en kan zo de zorgbehoefte niet kenbaar maken naar zorgverleners en behandelaren;
- De klant is cognitief in staat om het hulpmiddel te gebruiken;
- De klant is fysiek in staat om het hulpmiddel (eventueel met aanpassingen) te gebruiken;
- De klant gebruikt het hulpmiddel dagelijks, gedurende de hele dag;
- Voorliggende hulpmiddelen, zoals symbolensets en -borden voldoen niet om in deze communicatiebehoefte te voorzien;
- Er is aanspraak de hardware en de bijbehorende software;
- Onderhoud, aanpassingen en reparaties tijdens het gebruik van het hulpmiddel vallen ook onder de aanspraak, ook voor communicatieapparatuur geleverd vóór 1-1-2025.



Wat valt niet onder de aanspraak?

Onderstaande hulpmiddelen kunnen ten behoeve van de (bevordering van) communicatie ingezet worden, maar vallen niet onder de aanspraak op bovenbudgettaire bekostiging ervan:

- Eenvoudige communicatiehulpmiddelen, zoals letter- of symbolensets of- borden;
- Elektrische stemversterkers of stemgenerators;
- (Personal) computers en bijbehorende accessoires;
- PDA's, tablets, en/of iPads, die ook voor andere toepassingen gebruikt kunnen worden dan enkel voor de communicatie.

4. Leveringsvoorwaarden

Aan het leveren van de hulpmiddelen zijn voorwaarden verbonden. Wanneer alle ketenpartners zich houden aan deze voorwaarden, kan een snel, adequaat en transparant proces gewaarborgd worden. Specifieke voorwaarden met betrekking tot levering zijn opgenomen in de overeenkomsten die Zilveren Kruis Zorgkantoor met de leveranciers heeft gesloten.

4.1. Van aanvraag tot levering

- De indiceerder volgt de aanvraag/ meldingsprocedure in het ZorgInfo verstrekkingenportaal;
- Hier wordt eerst de basisinformatie van de klant (persoonsgegevens) opgevoerd;
- Vervolgens voert de indiceerder de vastgestelde medische indicatie in. De medische indicatie is een wettelijk verplicht onderdeel van de aanvraag/ melding voor bovenbudgettaire bekostiging van een hulpmiddel;
- Daarna bepaalt de indiceerder de functionele indicatie. De mate van relevante stoornissen in functies en anatomische eigenschappen wordt vastgelegd in ZorgInfo, evenals de beperkingen in activiteiten en participatie gekoppeld aan de behoeften van klant; daaraan gekoppeld worden de functie eisen voor de in te zetten voorziening vastgelegd;
- Op basis van de functionele indicatie bepaalt de indiceerder de merkonafhankelijke producteisen / materiaaleigenschappen. Eventueel kan de leverancier hierbij ondersteunen;
- Op basis van de producteisen voert de indiceerder, eventueel in samenspraak met de leverancier, de productkeuze in ZorgInfo in;
- Afhankelijk van het type hulpmiddel en de uitvoering hiervan, wordt de aanvraag beoordeeld door een medewerker van het Zilveren Kruis Zorgkantoor. Hier kan de hulp van een medisch inhoudelijk adviseur voor worden ingeschakeld. Eventueel vraagt het zorgkantoor extra informatie, of een offerte op via ZorgInfo;
- Na goedkeuring bestelt de indiceerder het hulpmiddel bij de leverancier via het leveranciersformulier in ZorgInfo. De leverancier dient vast te stellen dat de aanvraag door het zorgkantoor akkoord is bevonden;
- De leverancier overlegt met de indiceerder een leverdatum en levert het gevraagde hulpmiddel op dat moment;
- De afleverdatum ligt altijd *na* de aanvraagdatum. Het is niet mogelijk om hulpmiddelen te declareren die een afleverdatum hebben voorafgaand aan de aanvraagdatum;
- Bij de aflevering voert de indiceerder een visuele controle uit op het geleverde hulpmiddel aan de hand van de (meegeleverde) pakbon. Ook wordt gecheckt of de op de pakbon beschreven diensten daadwerkelijk zijn geleverd. Het geleverde hulpmiddel en de diensten dienen overeen te komen met omschrijving pakbon, en met de aanvraag. Als dat klopt, dan tekent de indiceer de pakbon voor akkoord;
- De leverancier declareert het hulpmiddel via de VEKTIS declaratiestandaard LH307, volgens het op dat moment geldende declaratieprotocol, welke te vinden is op <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads>.

4.2. Machtigingsaanvraag, melding en offerte

Onderstaand overzicht geeft weer in welke gevallen er een machtigingsaanvraag gedaan moet worden en wanneer een melding voldoende is. Daarnaast is slechts in enkele gevallen een offerte benodigd, dankzij vaste prijsstellingen die Zilveren Kruis Zorgkantoor met de leveranciers heeft afgesproken. Zilveren Kruis behoudt het recht om een offerte op te vragen, bijvoorbeeld wanneer onduidelijk is in welke uitvoering een hulpmiddel geleverd wordt. Offertes dienen altijd te worden geüpload in ZorgInfo en mogen niet via e-mail worden aangeleverd.

Verstrekking	Machtigingsaanvraag	Melding	Offerte
Beenprothesen	Ja	Nee	Nee
Schouder-, elleboog-, arm- en handprothesen	Ja	Nee	Nee
Orthesen voor romp, arm, been, voet, hoofd of hals	Ja	Nee	Nee
Orthesen herhalingsverstrekkingen	Nee	Ja	Nee
Orthopedisch schoeisel (A, B schoenen, VLOS, OVAC)	Ja	Nee	Nee
Orthopedisch schoeisel tweede paar	Nee	Ja	Nee
Orthopedisch schoeisel herhalingsverstrekking	Nee	Ja	Nee
Therapeutisch elastische kousen	Nee	Ja	Nee
ACD	Ja	Nee	Nee
Statische ligorthesen	Ja	Nee	Nee
Persoonsgebonden kleding	Ja	Nee	Nee
Op maat gemaakte tilband	Ja	Nee	Ja
Omgevingsbesturing	Ja	Nee	Ja
Communicatiehulpmiddel	Ja	Nee	Ja

4.3. Doorlooptijden

Ten behoeve van een vlotte doorstroom van de aanvragen, zodat de klant zo kort mogelijk zonder hulpmiddel zit, zijn onderstaande doorlooptijden opgesteld. Zilveren Kruis Zorgkantoor verwacht dat alle ketenpartners zich aan onderstaande doorlooptijden houden.

Actie	Max. doorlooptijd
Versturen melding/aanvraag door indiceerder naar zorgkantoor	5 werkdagen
Uploaden offerte in ZorgInfo door leverancier na aanvraag	3 werkdagen
Beoordelen aanvraag in ZorgInfo	5 werkdagen*
Aanleveren opgevraagde informatie door indiceerder	10 werkdagen**
Fabriceren en afleveren hulpmiddel bij klant na goedkeuring aanvraag	Volgens SEMH erkenningsschema's
Declareren van het geleverde hulpmiddel na levering	90 kalenderdagen

* Hiermee wordt de eerste beoordeling bedoeld. Indien het zorgkantoor extra informatie opvraagt, is na ontvangst van de informatie weer sprake van maximaal 5 werkdagen voor het beoordelen van de aanvraag.

** Wanneer het zorgkantoor na 10 werkdagen geen reactie heeft ontvangen op de gestelde vraag, wordt de aanvraag/melding afgekeurd of ingetrokken. Er dient een nieuwe aanvraagprocedure gestart te worden.

4.4. Pakbonnen

Alle leveranciers dienen een pakbon mee te leveren bij aflevering van het hulpmiddel. Het hulpmiddel dient door de indiceerder visueel gecontroleerd te worden op basis van de bijgeleverde pakbon. Vervolgens tekent de indiceerder de pakbon voor akkoord. De pakbon kan zowel op papier als digitaal worden aangeleverd.



Welke gegevens staan minimaal op de pakbon vermeld?

De pakbon is van belang voor de visuele controle op het geleverde hulpmiddel. Onderstaande gegevens dienen minimaal op de pakbon worden vermeld:

- naam instelling;
- naam afdeling/ locatie (afleveradres);
- naam indiceerder;
- naam klant;
- geboortedatum klant;
- machtigingsnummer;
- omschrijving hulpmiddel (type, merk, uitvoering, etc.);
- datum afleveren;
- Disclaimer op pakbon dat indiceerder het hulpmiddel visueel heeft gecontroleerd op een correcte levering aan de hand van de pakbon
- en disclaimer die vermeldt dat bij het aftekenen van de pakbon de indiceerder verklaart dat het hulpmiddel conform opdracht en conform de pakbon is afgeleverd.

De ondertekening van de pakbon verloopt als volgt:

- De indiceerder/receptie/andere verantwoordelijke van de Wlz-zorgaanbieder tekent bij aflevering de pakbon **voor ontvangst** van het hulpmiddel;
- De indiceerder ondertekent de pakbon **voor akkoord, na controle** van alle onderdelen op de pakbon met het geleverde hulpmiddel, aanpassingen en geleverde diensten door de leverancier;
- De indiceerder zorgt, in het geval van een papieren pakbon, dat de ondertekende pakbon binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst aan de leverancier wordt geretourneerd;
- De pakbon kan in het kader van controlewerkzaamheden door het zorgkantoor opgevraagd worden bij de leverancier.

4.5. Overlijden klant voor levering hulpmiddel

In geval van overlijden van de klant tijdens het aanvraag- en verwerkingsproces van het hulpmiddel, maar voorafgaand aan het leveringsmoment van het hulpmiddel, geldt het volgende:

- De indiceerder stelt de leverancier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen op de hoogte van het overlijden van de klant;
- De indiceerder stelt het Zorgkantoor telefonisch op de hoogte van het overlijden. Het Zorgkantoor registreert dit in ZorgInfo;
- De leverancier annuleert direct het leveringsproces. De annulering vindt plaats binnen één werkdag na ontvangst van het bericht van de indiceerder;

- De leverancier treedt in contact met het Zorgkantoor om te bepalen of en op welke wijze de kosten, die voorafgaand aan het overlijden van de klant zijn gemaakt, gedeclareerd kunnen worden bij het Zorgkantoor. Dit is alleen van toepassing bij hulpmiddelen die op maat gemaakt zijn en geen zogenaamde confectielevering betreffen, bijvoorbeeld therapeutisch elastische kousen.

Indien het leveringsmoment van het hulpmiddel onverhoopt plaatsvindt na het overlijden van de klant, stellen zowel indicerder als leverancier het Zorgkantoor per e-mail op de hoogte van deze situatie en de gevolgde communicatie (zie hierboven). Op basis van deze informatie stelt het Zorgkantoor de rechtmatigheid van de declaratie van de leverancier vast.

5. Bijlage 1: Profiel indiceerders

5.1. Werkwijze hulpmiddelenzorg in Wlz instellingen

Om hulpvragen van klanten passend en adequaat in te vullen, is in 2010 de basisrichtlijn hulpmiddelenzorg als wettelijke basis geïntroduceerd voor Wlz, Wmo en Zvw. De basisrichtlijn staat garant voor realisatie van de best passende oplossing voor klanten.

Werken volgens de basisrichtlijn hulpmiddelenzorg waarborgt dat vanuit de hulpvraag van de klant objectief en herleidbaar:

- de mate van stoornissen, beperkingen en behoeften o.b.v. de ICF-domeinen worden vastgesteld;
- functie-eisen worden bepaald die deze compenseren en invullen;
- producteigenschappen worden gekozen die de eisen realiseren;
- het best bijpassende product wordt gekozen.

Zorgkantoren geven invulling aan dit wettelijk kader en borgen adequate hulpmiddelenzorg, met contracten, protocollen en het faciliteren van de zorginstellingen, indiceerders en leveranciers. Facilitering vindt plaats door het gezamenlijk gebruik van ZorgInfo en het (deels kosteloos) aanbieden van passende geaccrediteerde e-learning en trainingen.

Door deze procesinrichting kan het grootste gedeelte van de aanvragen voor hulpmiddelen direct goedgekeurd worden zonder machtiging vooraf of aanvullende beoordeling. Hierdoor krijgt de klant snel een adequaat hulpmiddel en wordt toename van zorg gerelateerde kosten voorkomen.

5.2. Wat zijn de taken en verantwoordelijkheden van indiceerders?

De indiceerder

- Heeft regie over het indicatieproces en productkeuze:
 - Doet vanuit de hulpvraag van de klant passend onderzoek op ICF-domeinen en stelt relevante stoornissen/beperkingen/mogelijkheden/behoeften vast
 - Vertaalt relevante stoornissen/beperkingen/mogelijkheden/behoeften naar functie eisen aan de oplossing;
 - Stelt vast wat de producteigenschappen zijn om de functie-eisen te realiseren
 - Kiest meest adequate product en evt. benodigde dienstverlening
- Waarborgt de juiste aanspraak op wet/loket inzake bekostiging en criteria;
- Waarborgt juiste toepassing van de protocollen Wlz;
- Beantwoordt/ lost de hulpvraag van de klant adequaat op;
- Werkt met ZorgInfo voor de bovenbudgettair bekostigde hulpmiddelen;
- Waarborgt juiste toepassing en gebruik indicatieportaal ZorgInfo;
- Waarborgt een doelmatig, juist en verantwoord gebruik van verstrekte voorziening;
- Ziet toe op tijdige levering hulpmiddel voor de klant;
- Waarborgt correcte controle op juistheid en adequaatheid van de geleverde hulpmiddelen;
- Waarborgt passende instructie en begeleiding van betrokken verzorgenden en verplegenden in relatie tot het gebruik van het ingezette hulpmiddel;

- Waarborgt correcte bejegening, juiste informatieverstrekking, passende instructie en begeleiding aan klant en mantelzorgers;
- Waarborgt een goede serviceverlening aan klant;
- Bewaakt de privacy van de klant;
- Bewaakt dat de MDR-wetgeving correct wordt toegepast zodat veilig gebruik van het hulpmiddel en de productaansprakelijkheid zijn gewaarborgd;
- Beschikt over de voor deze rol noodzakelijke kennis en vaardigheden en onderhoud deze.

5.3. Wat is er nodig om de indiceerder zijn/ haar taken en verantwoordelijkheden te laten realiseren?

Om invulling te geven aan bovenstaande genoemde taken en verantwoordelijkheden moeten indiceerders uitgerust worden met de juiste kennis en vaardigheden. Daarnaast moeten de randvoorwaarden waarbinnen zij hun werkzaamheden uitvoeren optimaal zijn. Wat is hiervoor nodig?

Bestuur/ management zorginstelling

- Heeft kennis van de wettelijke kaders van de bovenbudgettaire bekostiging hulpmiddelen;
- Is zich bewust van het feit dat de indicatiestelling van hulpmiddelenzorg onderdeel is van de behandeling van klanten;
- Heeft kennis van de bijbehorende rol/ verplichtingen van de zorginstelling:
 - Voor haar klanten;
 - Voor haar indiceerders;
 - Voor haar zorgverleners;
- Weet hoe adequate hulpmiddelenzorg zich verhoudt tot overige zorginzet en tot overige zorgkosten;
- Biedt indiceerders voldoende tijd om de taken en verantwoordelijkheden inzake hulpmiddelenzorg te kunnen realiseren en de daarbij behorende kennis en vaardigheden op te doen en te onderhouden;
- Maakt deze rol met bijbehorende taken en verantwoordelijkheden onderdeel van het functieprofiel van de betreffende fysio- ergo- oefentherapeut.

Indiceerder

- Beschikt over relevante kennis en ervaring van/ met de doelgroep klanten waarvoor geïndiceerd wordt v.w.b. meest voorkomende stoornissen, beperkingen en behoeften (ICF-domeinen)
- Beschikt over voldoende productkennis op de domeinen waarop geïndiceerd wordt
- Beschikt over de relevante kennis van wet- regelgeving (Wlz, Zvw, Wmo) en kan deze toepassen
- Kent de basisrichtlijn hulpmiddelenzorg en de ICF en past deze correct toe
- Kan klinisch redeneren
- Heeft kennis van en past relevante Wlz-protocollen toe
- Heeft kennis van en past functionaliteiten ZorgInfo indicatieportaal toe
- Heeft kennis van en past MDR-wetgeving op juiste wijze toe
- Oefent controle uit op inzet van diensten en producten van de leverancier
- Beschikt over voldoende relevante kennis over doelmatig en juist gebruik van voorzieningen voor/ door klanten, bij alle betrokken zorgverleners
- Draagt bij aan optimaal verlopende processen bij stakeholders
- Communiceert zorgvuldig met alle betrokkenen

- Beschikt over kennis van betreffende privacywetgeving en past deze toe
- Beschikt over voldoende tijd om taken/verantwoordelijkheden uit te voeren
- De rol van indiceerder met bijbehorende taken en verantwoordelijkheden is geformaliseerd in het functieprofiel van de betreffende functionaris.

5.4. Matrix indiceersprofielen, producten en privileges

In onderstaande tabel maken wij onderscheid tussen drie indiceersprofielen met een verschillend ervarings- en daarmee deskundigheidsniveau en staat beschreven welke cursussen en trainingen bij welk profiel horen.

	Indiceerder *		Indiceerder **	Indiceerder ***	Te ontwikkelen ²
Ervaring					
	Tot 1 jaar		Meer dan 1 jaar	Minimaal 3 jaar	
Cursussen					
Gebruik ZorgInfo	X	Kosteloos beschikbaar in ZI			X
Hulpmiddelenzorg, van regelgeving naar praktijk	X	Kosteloos beschikbaar in ZI			
Hulpmiddelen in de WLZ	X	Kosteloos beschikbaar in ZI			
Functioneringsgerichte aanspraak	X	Kosteloos beschikbaar in ZI			
De Mobiliteitsgids ¹	X				
Grip op de MDR*			X		
Zitten en zitondersteuning ¹			X	Kosteloos beschikbaar in ZI	
Klinisch redeneren					X
KennisKlik					

Hulpmiddelenzorg, van regelgeving naar praktijk		X	X	
Hulpmiddelen in de WLZ		X	X	X
Functioneringsgerichte aanspraak		X	X	X
De Mobiliteitsgids ¹		X		X
Grip op de MDR			X	X
Zitten en zitondersteuning ¹			X	X
Klinisch redeneren				X
Trainingen				
Gebruik ZorgInfo	X			X
Functioneringsgerichte aanspraak	X			
Communicatie				X
Privileges				
Masterclass ZorgInfo 3.0	X			
Gebruik ZorgInfo onder supervisie	X			
Gebruik ZI zonder supervisie		X		
Superviseert indiceerder*		X		
Masterclass leiderschap in communicatie			X	
Deelname aan klankbordgroepbijeenkomsten		X		
Aanspreekpunt leveranciers		X		
Verantwoordelijk voor MC			X	
Contactpersoon Zorgkantoor		X	X	

¹geldt voor indiceerders mobiliteitshulpmiddelen

²Dit trainingsaanbod wordt de komende tijd doorontwikkeld

*op termijn kosteloos beschikbaar via ZorgInfo