

Bijlage A Omschrijving van de Opdracht

Binnen de scope van de Opdracht

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) vindt het voor de uitvoering van de Opdracht van belang dat de Opdrachtnemer rekening houdt met het feit dat budgethouders een kwetsbare groep zijn. Het gaat om een groep die hulpbehoevend en misschien minder weerbaar is dan de gemiddelde mens. Zij zijn zich vaak niet (voldoende) bewust van de rechten en verplichtingen bij de zorgovereenkomst die zij aan gaan.

De SVB wil hen zo min mogelijk belasten en zo goed mogelijk ondersteunen, ook in gevallen waar sprake is van een arbeidsconflict en andere privaatrechtelijke conflicten. Het is belangrijk dat deze groep goede en duidelijke uitleg krijgt over de gang van zaken en de te nemen stappen. De bereikbaarheid en de bijkomstige administratieve handelingen dienen zo simpel mogelijk te zijn. Denk hierbij aan de mogelijkheid van telefonisch contact en het gebruik kunnen maken van een papieren informatiestroom. De opdrachtnemer dient hier zoveel mogelijk rekening mee te houden.

Binnen de scope van de Opdracht valt:

- Een nieuwe polis voor de rechtsbijstandverzekering voor de budgethouders of;
- Een overeenkomst voor juridische dienstverlening op gevalsbasis;
- Afhandeling van alle zaken die vallen onder de dekking van de af te sluiten rechtsbijstandsverzekering- of juridische dienstverlener overeenkomst voor de budgethouder;
- De budgethouder heeft aanspraak op de rechtsbijstand ter zake van het navolgende:
 - Vorderingen uit schriftelijke arbeidsovereenkomsten en het arbeidsrecht, indien en voor zover die vorderingen rechtstreeks betrekking hebben op de dienstverbanden die budgethouders zijn aangegaan met zorgverleners;
 - Vorderingen uit schriftelijke overeenkomsten van opdracht, indien en voor zover die vorderingen rechtstreeks betrekking hebben op de overeenkomsten die de budgethouders zijn aangegaan met zorginstellingen en/of zorgverleners teneinde de in de wet- en regelgeving voor het PGB omschreven zorg te kunnen verkrijgen;
 - Aanvullende verplichtingen en rechten kunnen van toepassing zijn als bovengenoemde overeenkomsten voldoen aan een geneeskundige behandelingsovereenkomst, zoals bedoeld in de wet geneeskundige behandelingsovereenkomsten;
 - Rechtskundig advies ter voorkoming van juridische geschillen zoals onder de twee bovenstaande punten beschreven;
 - Al het bovengenoemde geldt ook als het PGB is beëindigd, maar de conflicten voortvloeien uit bovengenoemde overeenkomsten zoals die golden ten tijde van het hebben van het PGB.

Buiten de scope van de Opdracht

Onder de dekking van de te verlenen rechtsbijstand vallen **niet** de problemen en/of geschillen:

- Waaraan een geldelijk belang is verbonden van minder dan € 150,-;
- Die verband houden met incassotrajecten;
- Over medische aspecten van de zorg;
- Die voortkomen uit de aansprakelijkheid van de budgethouder als privépersoon.

Uitvoering van het proces van de Opdracht

Opdrachtnemer zal bij afhandeling van een verzoek om rechtsbijstand rekening houden met de volgende uitvoeringsprocessen:

- Budgethouder meldt zich bij de SVB met behoefte voor rechtsbijstand;

- Budgethouder vult een aanvraagformulier in;
- SVB beoordeelt of budgethouder in aanmerking komt voor rechtsbijstand;
- Zo ja, SVB stuurt aanvraag naar Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer beoordeelt aanvraag en informeert Budgethouder en SVB over de uitkomst;
- Opdrachtnemer neemt contact op met budgethouder voor intake;
- Opdrachtnemer laat de wederpartij van de budgethouder weten dat de opdrachtnemer de budgethouder gaat vertegenwoordigen;
- Opdrachtnemer voert juridische analyse uit. Betreft hierbij de SVB als het gaat om PGB specifieke kennis of als er extra uitleg nodig is richting de budgethouder;
- Opdrachtnemer handelt zaak verder in overleg met budgethouder af. Betreft hierbij de SVB als het gaat om PGB specifieke kennis en of als er extra uitleg nodig is richting de budgethouder;
- Opdrachtnemer informeert budgethouder en de SVB over de uitkomsten van de zaak.

Bovenstaand proces van uitvoering kan, in overleg en na instemming tussen SVB en Opdrachtnemer worden aangepast gedurende de looptijd van de opdracht. Wijzigingen worden opgenomen in een DAP.

Uitgangspunten

Met betrekking tot deze aanbesteding dient de Inschrijver uit te gaan van de volgende uitgangspunten:

- Zowel Inschrijver als SVB zijn verwerkinsverantwoordelijke met betrekking tot persoonsgegevens en hebben de verplichting om te voldoen aan de AVG. Dit betekent dat er geen verwerkersovereenkomst wordt gemaakt. Tevens betekent dit dat het uitwisselen van informatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op een SVB geaccepteerde veilige methode wordt uitgevoerd;
- Afhandeling van een zaak vindt zoveel mogelijk rechtstreeks plaats tussen de Opdrachtnemer en de budgethouder. SVB dient ook op casusniveau door Opdrachtnemer op de hoogte te worden gehouden om de wettelijke taak te kunnen uitvoeren en de Budgethouder bij te staan waar gewenst;
- Het gaat om 102.000 budgethouders +/- 85 arbeidsrechtelijke geschillen en +/- 75 andere privaatrechtelijke geschillen per jaar. Aantallen zijn onder voorbehoud van wijziging door toegepaste wetgeving voor budgethouders. De verwachting van de SVB is dat deze aantallen kunnen stijgen na aanbesteding van de opdracht;
- Op basis van de opgegeven prognose van het aantal budgethouders wordt jaarlijks de voorschotpremie voor het volgende jaar berekend en aan de Opdrachtnemer in het eerste kwartaal van dat jaar betaald. Na afloop van het jaar volgt er een eindafrekening over het jaar op basis van het werkelijke aantal budgethouders in het jaar. Dit principe van de voorschotpremie op basis van het verwachte aantal budgethouders aan het begin van het jaar en de eindafrekening op basis van het werkelijke aantal budgethouders aan het eind van het jaar wordt toegepast gedurende de looptijd van de Sluitnota. De SVB geeft elk jaar, zodra dit bekend is, het verwachte aantal budgethouders voor het volgende jaar aan de Opdrachtnemer door of;
- Op gevalsbasis worden opdrachten verstrekt middels een (standaard) dienstverleningsovereenkomst. In de (standaard) dienstverleningsovereenkomst wordt vastgelegd wat het tarief per uur is en de reikwijdte van de opdracht.