



**ZorgRegio**

Midden **IJssel**  
Oost Veluwe

**ANNEX 4**

**REGIONAAL ADMINISTRATIEPROTOCOL**

<b>Datum</b>	1 januari 2021
<b>Versie</b>	Definitief 23-11-2020

## Inhoud

<b>1. INLEIDING</b> .....	4
<b>2. GLOBAAL ADMINISTRATIEF PROCES WMO- EN JEUGDHULP</b> .....	5
<b>3. GEBRUIK STANDAARD ADMINISTRATIEPROTOCOL INSPANNINGSGERICHT</b> .....	7
<b>4. WERKWIJZE VERZOEK OM TOEWIJZING SPECIFIEK</b> .....	7
<b>5. WERKWIJZE TOEWIJZING SPECIFIEK</b> .....	9
<b>5.1. WERKWIJZE TOEWIJZING RETOUR (302-BERICHT)</b> .....	10
<b>6. WERKWIJZE START- EN STOP-ZORG (305/307-BERICHT)</b> .....	11
<b>6.1. WERKWIJZE START ZORG (305-BERICHT)</b> .....	11
<b>6.2. WERKWIJZE STOP ZORG (307-BERICHT)</b> .....	11
<b>7. WERKWIJZE DECLAREREN VIA 323-BERICHT</b> .....	13
<b>7.1. WERKWIJZE DECLARATIEBERICHT RETOUR (325-BERICHT)</b> .....	13
<b>7.2. WERKWIJZE CORRECTIES OP DECLARATIES</b> .....	14
<b>8. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN</b> .....	15
<b>8.1. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN GEINITIEERD DOOR DE AANBIEDER</b> .....	15
<b>8.2. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN GEINITIEERD DOOR DE GEMEENTE</b> .....	15
<b>8.3. VOORTIJDIG STOPPEN</b> .....	16
<b>9. BIJZONDERE ONDERWERPEN</b> .....	17
<b>9.1. WOONPLAATSBEGINSEL</b> .....	17
<b>9.2. CLIËNTEN ZONDER BSN EN CLIËNTEN DIE GEHEIM MOETEN BLIJVEN</b> .....	17
<b>10. WERKWIJZE GEMEENTELIJKE TOEGANG</b> .....	19
<b>11. WERKWIJZE AANVULLENDE JEUGDHULP VANUIT HET GEDWONGEN KADER</b> .....	19
<b>12. ONDERAANNEMERSCHAP</b> .....	20
<b>12.1. ONDERAANNEMERSCHAP EN VERZOEK OM TOEWIJZING (JEUGDHULP)</b> .....	20
<b>12.2. ONDERAANNEMERSCHAP EN REGIEBERICHTEN</b> .....	20
<b>12.3. ONDERAANNEMERSCHAP EN DECLAREREN</b> .....	20
<b>13. WERKWIJZE OVERGANG VAN JEUGDWET NAAR WMO</b> .....	21
<b>14. MONITORING, STURING EN VERANTWOORDING</b> .....	22
<b>14.1. WERKAFSPRAKEN RESULTAATINDICATOREN 2019</b> .....	22
<b>14.2. WERKWIJZE BUDGETPLAFONDS</b> .....	25
<b>14.3. WERKWIJZE VERBETEREN VAN TIJDIGHEID DECLARATIES WMO EN JEUGD</b> .....	26
<b>BIJLAGE 1.1 ROUTE GEMEENTELIJKE TOEGANG</b> .....	27
<b>BIJLAGE 1.2 ROUTE EXTERNE WETTELIJKE VERWIJZER</b> .....	28
<b>BIJLAGE 1.3 ROUTE GEDWONGEN KADER (JEUGDBESCHERMING &amp; JEUGDRECLASSERING)</b> .....	29

<b>BIJLAGE 1.4: ROUTE AANVULLENDE JEUGDHULP VANUIT GEDWONGEN KADER (JEUGDBESCHERMING &amp; JEUGDRECLASSERING) .....</b>	<b>30</b>
<b>BIJLAGE 1.5 UITZONDERING 1 – ROUTE VERWIJZING NAAR SGGZ .....</b>	<b>31</b>
<b>BIJLAGE 1.6.1. UITZONDERING 2 – CLIËNT MELDT ZICH BIJ EEN WETTELIJKE VERWIJZER (DYSLEXIE APELDOORN, BRUMMEN, EPE, HATTEM EN VOORST) .....</b>	<b>32</b>
<b>BIJLAGE 1.6.2. UITZONDERING 2 – CLIËNT MELDT ZICH BIJ EEN WETTELIJKE VERWIJZER (DYSLEXIE HEERDE, LOCHEM, ZUTPHEN) .....</b>	<b>33</b>
<b>BIJLAGE 1.7 UITZONDERING 3 – CLIËNT MELDT ZICH BIJ ZORGAANBIEDER I.G.V. CRISIS .....</b>	<b>34</b>

## 1. INLEIDING

### 1.1. Begrippenkader

Voor de beschrijvingen van de begrippen zoals gebruikt in dit regionaal administratieprotocol, verwijzen we naar de Algemene Inkoopvoorwaarden Sociaal Domein behorend bij de Raamovereenkomst.

- Waar in dit protocol het begrip zorgaanbieder(s) wordt gehanteerd, wordt hetzelfde bedoeld als het begrip opdrachtnemer(s) zoals beschreven in de Algemene Inkoopvoorwaarden Sociaal Domein. Waar in dit protocol het begrip gemeente(n) wordt gehanteerd, wordt hetzelfde bedoeld als het begrip opdrachtgever(s) zoals beschreven in de Algemene Inkoopvoorwaarden Sociaal Domein.
- Waar in dit protocol het begrip toewijzing wordt gehanteerd, wordt hetzelfde bedoeld als het begrip verleningsbeschikking zoals beschreven in de Algemene Inkoopvoorwaarden Sociaal Domein.

### 1.2. Waarom dit protocol en voor wie is dit protocol bestemd?

Dit protocol beschrijft de wijze waarop het toewijzings- en declaratieproces in de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe verloopt en welke stappen de zorgaanbieders daarin nemen.

Gemeenten volgen in de basis de laatste versie van het *Standaard Administratie Protocol Inspanningsgericht*, zoals opgesteld door het Ketenbureau i-Sociaal domein. Dit protocol heeft als uitgangspunt dat conform de landelijke iStandaarden wordt gewerkt.

In dit regionale administratieprotocol zijn ook aanvullingen en verduidelijkingen opgenomen, die (nog) niet in het standaard administratie protocol zijn opgenomen. Dit betreft onderwerpen zoals de werkwijze van gemeente toegang, nog nader te standaardiseren definities, de route van de bepaling jeugdhulp en de werkafspraken rond hoofd- en onderaannemerschap.

Ook is een apart hoofdstuk toegevoegd over administratieve processen met betrekking tot monitoring, sturing en verantwoording opgenomen.

Het Regionale Administratieprotocol is als annex 4 integraal onderdeel van deze raamovereenkomst en beschrijft de werkwijze waaraan gemeenten en zorgaanbieders zich verbinden. Op de website [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl) staat een overzicht van welke gemeente en voor welk domein dit protocol van toepassing is.

Dit protocol is geschreven op enig moment en refereert aan de stand van de administraties, de landelijke standaarden en gepubliceerde handreikingen van dat moment. Het is mogelijk dat in de loop van de tijd bepaalde aspecten van administraties wijzigen of dat de landelijke standaard wijzigt. Als dit het geval is, wordt dit protocol aangepast en worden gecontracteerde zorgaanbieders hierover tijdig geïnformeerd.

De laatste versie van dit protocol staat op [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl).

### 1.3. Productcodes van de zorg- en ondersteuningsproducten

Bij het toewijzen en declareren gebruiken gemeenten regionale productcodes. De meest recente productcodetabel staat op de website [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl).

## 2. GLOBAAL ADMINISTRATIEF PROCES WMO- EN JEUGDHULP

### 2.1. Context

De gemeenten in de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe kopen jeugdhulp, Wmo en MO/BW per 1 januari 2019 integraal in, op basis van inspanningsgerichte financiering (PxQ).

Om verwarring of zelfs onbegrip door verschillend woordgebruik binnen jeugdhulp, Wmo en MO/BW te voorkomen, is door gemeenten bij het maken van de nieuwe integrale productenstructuur ingezet op een gemeenschappelijke taal. Op basis hiervan is een lijst met integrale producten ontwikkeld en is bepaald welk producten zich niet lenen voor integraliteit. De integrale en niet-integrale zorg- en ondersteuningsproducten staan in het Zorgproductenboek, onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit document staat ook op [www.zorgregiomijov.nl](http://www.zorgregiomijov.nl).

### 2.2. Procesverloop

Een cliënt of een gezin met een hulp- of ondersteuningsbehoefte, kan bij meerdere verwijzers terecht. Dit is de gemeentelijke toegang (centrum, loket of wijkteams) of, in het geval van Jeugdhulp, een andere wettelijke verwijzer.

De gemeente wijst de verstrekte WMO- en/of Jeugdhulp toe. Cliënten en/of gezinnen die door de lokale toegang naar de zorgaanbieder verwezen worden, hebben een verwijzing én een toewijzing (Wmo301 of JW301). Op basis hiervan weet de zorgaanbieder dat die gemeente conform de afgegeven toewijzing betaald, indien de hulp- en ondersteuning volgens contractafspraken wordt verleend.

De processen in de verschillende mogelijke scenario's zijn weergegeven in de bijlagen van dit protocol.

Voor een degelijke procesverloop is het van belang dat gegevens van aanbieders te allen tijde up to date zijn. Wijzigingen hiervan, zoals AGB codes, bankrekeningnummers of andere zaken worden zo snel mogelijk via VendorLink doorgegeven.

## 2.3. Overzicht berichten

Type	Berichtnaam	Maximale termijn /voorwaarden waarbinnen het bericht moet worden verstuurd
301	Toewijzingsbericht	<p><b>Vanuit de context van een Verzoek om Toewijzing:</b> De gemeente kan per aangevraagd product besluiten een Toewijzingsbericht te sturen of een Antwoordbericht. Reactietermijn 5 werkdagen.</p> <p><b>Vanuit de context van een Verzoek om Wijziging:</b> De gemeente kan alleen voor het hele verzoek een Toewijzingsbericht sturen of een Antwoordbericht. Reactietermijn 5 werkdagen.</p> <p><b>Bij antwoord: aanvraag in onderzoek:</b> Als een Antwoordbericht in het veld VerzoekAntwoord de waarde 2 (Aanvraag in onderzoek) bevat, dan wordt binnen 8 weken na dagtekening van het verzoek ofwel een Toewijzingsbericht ofwel een Antwoordbericht met in VerzoekAntwoord de waarde 1 (Verzoek afgewezen) gestuurd.</p>
302	Toewijzingsbericht retour	3 werkdagen na ontvangst van het 301 bericht
303	<b>Tot 1-1-21</b> Declaratie/factuur	Volgens afspraak tussen gemeente en aanbieder
304	<b>Tot 1-1-21</b> Declaratie/factuur retour	20 werkdagen
305	Startzorg bericht	5 werkdagen De aanbieder verzendt een startbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning gestart is of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het Toewijzingsbericht (301 bericht).
306	Startzorg bericht retour	3 werkdagen
307	Stopzorg bericht	5 werkdagen De aanbieder verzendt een stopbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning beëindigd is.
308	Stopzorg bericht retour	3 werkdagen
315	Verzoek om toewijzing	5 werkdagen na de beoordeling/intake Voor sGGZ geldt een termijn van 3 maanden + 5 werkdagen
316	Verzoek om toewijzing retour	3 werkdagen
317	Verzoek om wijziging	De aanbieder kan het verzoek opstellen en insturen zodra de wens en gewenste ingangsdatum bekend zijn.
318	Verzoek om wijziging retour	3 werkdagen
319	Antwoordbericht	5 werkdagen. Het antwoordbericht wordt gebruikt om de aanbieder te informeren dat de aanvraag (VOT of VOW) is afgewezen of dat de gemeente de aanvraag in onderzoek heeft genomen. Als in het Antwoordbericht VerzoekAntwoord de waarde 2 (Aanvraag in onderzoek) bevat dan wordt bij afwijzing uiterlijk binnen 8 weken na dagtekening van het verzoek een Antwoordbericht met in het veld VerzoekAntwoord de waarde 1 (Verzoek afgewezen) gestuurd.
320	Antwoordbericht retour	3 werkdagen
323	Declaratiebericht	Volgens afspraak tussen gemeente en aanbieder voor geleverde zorg vanaf 1-1-2021
325	Declaratie-antwoord bericht	10 werkdagen

### 3. GEBRUIK STANDAARD ADMINISTRATIEPROTOCOL INSPANNINGSGERICHT

Gemeenten werken volgens de laatste versie van het *Standaard Administratie Protocol Inspanningsgericht*, zoals opgesteld door het Ketenbureau i-Sociaal domein. Dit protocol heeft als uitgangspunt dat conform de landelijke iStandaarden wordt gewerkt.

Op een aantal punten wijst het standaard administratieprotocol naar de nog te ontwikkelen afsprakenkaart of reeds gemaakte contractafspraken.

Daar waar afspraken (nog) in het *Standaard Administratie Protocol Inspanningsgericht* ontbreken, zijn in dit hoofdstuk nadere afspraken of verduidelijkingen toegevoegd. De toevoegingen staan dichtgedrukt ingevoegd in de hoofdstukken.

Binnen de zorgregio wordt regionaal ingekochte hulp- en ondersteuning altijd specifiek toegewezen en niet aspecifiek.

### 4. WERKWIJZE VERZOEK OM TOEWIJZING SPECIFIEK

- Het indienen van een 315-bericht is verplicht bij een wettelijke, niet-gemeentelijke verwijzer.

**Aanvulling:** Het 315-bericht wordt niet gebruikt in de volgende gevallen:

- Bij hulp op basis van een bepaling jeugdhulp door een gecertificeerde instelling (zie [hoofdstuk 11](#))
- Bij hulp- en ondersteuning die vallen onder Wmo en Maatschappelijke opvang/Beschermd Wonen
- Bij een verwijzing door een huisarts, jeugdarts, medisch specialist of gecertificeerde instelling moet de aanbieder per aanvraag in het bezit zijn van een verwijzing afgegeven door de verwijzer aan de cliënt. Ook in een opvolgend verzoek om toewijzing is een geldige verwijzing noodzakelijk.

- De aanbieder stuurt binnen 5 werkdagen na de intake een 315-bericht.<sup>1</sup>

**Aanvulling:**

- Voor sGGZ geldt dat het verzoek om toewijzing uiterlijk drie maanden + 5 werkdagen na start diagnostiek wordt ingediend. Dit geeft de aanbieder de ruimte om te bepalen of behandeling nodig is en in welke behandelcategorie de behandeling valt. De aanbieder stuurt de JW315 niet na afronding van de diagnostiek, maar zoveel eerder op het moment dat redelijkerwijs te bepalen is of behandeling nodig is en wat de intensiteit van die behandeling zal zijn. ([Bijlage 1.5 Route verwijzing naar SGGZ](#).)
- Voor prestaties in het gedwongen kader geldt dat het verzoek om toewijzing uiterlijk 20 werkdagen na datum uitspraak van de rechtbank wordt verstuurd.
- Het veld 'productcategorie' wordt gevuld met de juiste categorie.
- De velden 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie' worden gevuld conform de productcodetabel.

---

<sup>1</sup> Het niet tijdig indienen van een JW315-bericht kan er toe leiden dat reeds geleverde hulp niet declarabel is.

- Het veld 'toewijzingsstartdatum'<sup>2</sup> wordt gevuld, het veld 'toewijzingseinddatum' wordt gevuld met de termijn afhankelijk van wat contractueel is afgesproken met de gemeente.
- Overige verplichte velden conform iStandaarden worden gevuld.
  
- De gemeente voert op het 315-bericht een controle uit op de volgende aspecten:
  - Volledigheid van het bericht
  - Stapeling van producten en andere bedrijfsregels uit de iStandaarden
  - Woonplaatsbeginsel
  - Naam, adres en woonplaats gegevens
  - Gecontracteerde aanbieder en contract
  - Samenloop (betreft controle op multiprobleem situaties i.v.m. afstemmen zorgverlening)
  - Bij een GI doorverwijzing wordt getoetst volgens [Werkwijze Aanvullende jeugdhulp](#) vanuit het gedwongen kader dat tussen het college van de gemeente en de GI is afgesproken. Het protocol bevat de wijze van overleggen vast tussen het college van de gemeente en de GI. Dit betreft bijvoorbeeld het overleggen van de bepaling van de GI. Dit geldt echter niet indien het bieden van jeugdhulp direct voortvloeit uit een strafrechtelijke beslissing (Artikel 3.5 Jeugdwet)

Naast de aspecten zoals hierboven genoemd, wordt door de gemeente/regio geen aanvullende controle op het 315-bericht uitgevoerd tenzij de gemeente een "kennelijke fout" in de aanvraag vermoedt. Dit betreft bijvoorbeeld een verkeerde dimensie in de eenheid. Een deel kan de gemeente al afvangen door informatie mee te geven in het 316-bericht. Bij afwijzing op basis van het woonplaatsbeginsel Jeugdwet geeft de gemeente de financieel verantwoordelijke gemeente mee met het 319 Antwoordbericht en moet de aanbieder bij de juiste gemeente een Verzoek om Toewijzing indienen.

Wanneer deze aspecten akkoord zijn, verstrekt de gemeente middels het 301-bericht de toewijzing aan de zorgaanbieder. Wanneer een of meerdere aspecten niet akkoord zijn, gebruikt de gemeente een passende retourcode in het 316-bericht of verstuurt een 319 antwoordbericht. Slechts in uiterste gevallen neemt wordt buiten het berichtenverkeer gecommuniceerd.

Indien de gemeente meer tijd nodig heeft om het verzoek te beoordelen ontvangt de aanbieder een 319-bericht met antwoord "Aanvraag in onderzoek". Bij onderzoek zal de gemeente zo snel mogelijk (maximaal 8 weken de tijd na dagtekening van het Verzoek om Toewijzing bericht) het onderzoek afronden en de aanbieder informeren. De gemeente informeert de aanbieder door het sturen van een 301-bericht of een 319-bericht met de juiste code voor de afwijzing.

Het 315 bericht kan niet gezien worden als startbericht. Op een verstrekt toewijzingsbericht dient altijd nog binnen 5 werkdagen na de start van de gecontracteerde ondersteuning een start zorgbericht (305-bericht) te volgen.

---

<sup>2</sup> De toewijzingsstartdatum is het moment waarop de eerste direct-cliëntgebondentijd heeft plaatsgevonden of gaat plaatsvinden in het kader van de uitvoering van het hulp- of ondersteuningsplan. (hieronder valt niet de intake)



#### 4.1. WERKWIJZE RETOURBERICHT (316-BERICHT)

De gemeente verstuurt, in overeenstemming met de landelijke standaarden, binnen 3 werkdagen<sup>3</sup> een 316-bericht retour.

Het 316 bericht geeft aan dat het 315 bericht technisch goed is ontvangen en verschaft de aanbieder informatie over een deel van de verwerking van de 315 via een functionele retourcode. De functionele retourcode heeft als doel het aantal contactmomenten buiten het berichtenverkeer te verminderen. De betekenis van de functionele retourcodes en toelichting hierop staat op de website van iStandaarden.

De aanbieder kan geen rechten ontleen aan het 316-bericht. Het geeft daarnaast ook geen garantie dat een aanbieder een 301-bericht ontvangt

#### 5. WERKWIJZE TOEWIJZING SPECIFIEK

Voor het toewijzen van ondersteuning stuurt de gemeente een toewijzingsbericht (301-bericht) naar de aanbieder. Als de toewijzing volgt op een verzoek om toewijzing (315-bericht) controleert de gemeente op de aspecten zoals genoemd in bovenstaande paragraaf en stuurt de gemeente bij akkoord het 301-bericht binnen 5 werkdagen na ontvangst van het 315 bericht<sup>4</sup>.

Als de gemeente het verzoek om toewijzing niet wil honoreren of wil afwijken van het verzoek, en de afwijzing past niet binnen de beschikbare codes, wordt buiten het berichtenverkeer om contact gezocht met de aanbieder. Als de gemeente de verwijzer is, kan de intake starten na ontvangst van een 301-bericht bij de aanbieder.

- Bij specifiek toewijzen worden de 'productcategorie', 'productcode', 'eenheid', 'volume', 'frequentie' en de 'toewijzingsstartdatum' gevuld; de vulling van het veld 'toewijzingseinddatum' wordt bepaald door de toegang.
- Het bij de aanbieder aanwezig zijn van een toewijzing (301-bericht) is een voorwaarde voor het mogen declareren van de geleverde ondersteuning, met uitzondering van crisishulp. Bij crisishulp kan een 315-bericht achteraf worden ingediend, vervolgens wordt een 301-bericht met terugwerkende kracht verstuurd. **VOT Crisis:** Voor crisishulp geldt dat de aanbieder binnen 5 werkdagen na de eerste direct-cliëntgebonden tijd een 315-bericht stuurt. Na het ontvangen van de toewijzing door de aanbieder is de hulp declarabel.
- Een Toewijzingsbericht bevat voor 1 client altijd alle toewijzingen voor 1 aanbieder die op of na de aanmaakdatum van het bericht geldig zijn plus alle toewijzingen die gewijzigd zijn ten opzichte van het voorgaande toewijzingsbericht met eventueel informatie van relaties van de cliënt.
- Een toewijzing (301-bericht) vervalt als niet binnen drie maanden een startbericht (305-bericht) is gestuurd.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Bedrijfsregel OP090

<sup>4</sup> Bedrijfsregel OP274

<sup>5</sup> Indien een aanbieder inschat dat de drie maanden onvoldoende tijd behelst, neemt de aanbieder zelf contact op met de gemeente.

#### 5.1. WERKWIJZE TOEWIJZING RETOUR (302-BERICHT)

De aanbieder verstuurt binnen 3 werkdagen<sup>6</sup> na ontvangst van een toewijzing (301-bericht) een retourbericht (302-bericht). Het 302-bericht is, net als het 316-bericht, enkel een technische ontvangstbevestiging waaraan geen inhoudelijke rechten aan kunnen worden ontleend.

---

<sup>6</sup> Bedrijfsregel OP090

## 6. WERKWIJZE START- EN STOP-ZORG (305/307-BERICHT)

Het gebruik van start- (305) en stop (307) berichten zijn volgens de iWmo en iJw standaarden verplicht. Bij elk zorgtraject versturen aanbieders de start- en stopberichten en reageren gemeenten hierop met de bijbehorende retourberichten.<sup>7</sup>

### 6.1. WERKWIJZE START ZORG (305-BERICHT)

- Bij specifiek toewijzen worden deze berichten specifiek gevuld<sup>8</sup>
- Bij specifiek toewijzen worden de velden 'productcategorie' en 'productcode' gevuld, passend binnen de toewijzing<sup>9</sup>

De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na de start van de gecontracteerde ondersteuning een start zorgbericht (305-bericht).<sup>10</sup>

**Startdatum:** De datum start-zorg wordt gedefinieerd als de eerste dag waarop uitvoering gegeven wordt aan activiteiten volgens het hulp- of ondersteuningsplan van de cliënt. Hieronder valt ook diagnostiek als dit onderdeel is van het hulp- of ondersteuningsplan. Let op: activiteiten die leiden tot het opstellen van een plan zoals intakegesprekken vallen niet onder deze definitie.

- Bij een toewijzing (301-bericht) is maximaal één startbericht (305-bericht) actueel.
- Start- en stopberichten zijn geen voorwaarde voor de verwerking van een declaratie.

### 6.2. WERKWIJZE STOP ZORG (307-BERICHT)

- De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de ondersteuning een stopbericht (307-bericht) met daarin aangeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing (301-bericht).<sup>11</sup>
- Bij specifiek toewijzen worden de velden 'productcategorie' , 'productcode' en overige velden gevuld.
- Bij een startbericht (305-bericht) hoort altijd een stopbericht<sup>12</sup> . Zonder startbericht kan niet gestopt worden.
- Bij het stoppen van de geleverde zorg, volgt altijd een stopbericht (307-bericht), ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing (301-bericht).
- 

### 6.3. WERKWIJZE RETOURBERICHTEN (306- OF 308-BERICHT)

De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een start- en stopbericht een passend retourbericht (306- of 308-bericht)

### 6.4. TIJDELIJK STOPPEN OF CORRIGEREN VAN DE LEVERING

Jeugdhulp/ondersteuning kan tussentijds stoppen. Dit wordt als er minimaal een volledige kalendermaand geen zorg of ondersteuning geleverd wordt, kenbaar gemaakt door het

<sup>7</sup> Regieberichten zijn niet verplicht voor de producten die vallen onder de productcategorie 47: Jeugdreclassering en 48: Jeugdbescherming.

<sup>8</sup> Zie voor meer informatie over de koppeling tussen specifiek toewijzen en het specifiek vullen van start- en stopberichten het totaaloverzicht wijzigingsverzoeken, RFC 103: <https://www.istandaarden.nl/overzichtdocumentatie-ijw-23>.

<sup>9</sup> Zie invulinstructies IV025: Hoe moet Product/Code gevuld worden?.

<sup>10</sup> Voor sGGZ geldt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de toewijzing

<sup>11</sup> Bedrijfsregel OP272

<sup>12</sup> Bij één startbericht kan naast een definitief stopbericht eventueel een voorafgaand tijdelijke stopbericht horen.

versturen van een stopbericht (307-bericht) met als reden 'Levering is tijdelijk beëindigd'. Zodra de ondersteuning weer start, stuurt de aanbieder opnieuw een startbericht (305-bericht) en daaropvolgend – wanneer de ondersteuning definitief gestopt is – een stopbericht (307-bericht).

Soms is het nodig om Startzorg of Stopzorg-berichten te corrigeren.

Voorbeeld: tijdelijke stop blijkt een definitieve stop te zijn

- De aanbieder trekt de tijdelijke Stopzorg in door opnieuw het Stopzorg bericht te sturen met de status aanlevering 'Verwijderen aanlevering';
- De aanbieder ontvangt van de gemeente het retourbericht;
- De aanbieder stuurt een Stopzorg bericht met de juiste reden beëindiging.
- De gemeente stuurt een retourbericht.

## 7. WERKWIJZE DECLAREREN VIA 323-BERICHT

Voor het vergoeden van hulp wordt vanaf 2021 het 323-bericht gebruikt. Dit hoofdstuk beschrijft de administratieve regels die gelden voor het declareren van geleverde zorg via het 323-bericht.

**Belangrijk:** Alle prestaties geleverd vanaf 1-1-2021 worden gedeclareerd conform dit nieuwe proces. Prestaties geleverd vóór 1-1-2021 worden gedeclareerd/gefactureerd met de 303-berichten en -processen. Ook correcties op declaraties van zorg geleverd voor 1-1-2021 worden afgewikkeld met de 303/304 berichten. Bij het indienen van declaraties met 303 berichten wordt een declaratie/productperiode van voor 1-1-2021 gehanteerd. In relatie tot deze wijziging zullen er geen wijzigingen worden doorgevoerd op de huidige 303 berichten. De onderdelen toewijzingsnummer / beschikkingsnummer zijn alleen voorwaardelijk gesteld.

- De aanbieder declareert maandelijks, via een 323-bericht. Dit doet de aanbieder uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
- De aanbieder declareert, in geval van een toewijzing SGGZ waar een 315 uiterlijk 3 maanden + werkdagen na start van de diagnostiek wordt verstuurd, binnen 30 dagen na ontvangst van de 301.
- Gemeenten kunnen een declaratiekalender opstellen waarop aangegeven is wanneer declaraties voor welke periode verwacht worden en wanneer deze verwerkt en betaalbaar gesteld worden.
- De aanbieder declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen<sup>13</sup>
- De aanbieder declareert in batches per maand per gemeente<sup>14</sup>.
- De aanbieder declareert uitsluitend hetgeen volgt uit het geldende contract.
- De aanbieder houdt rekening met de afspraken die gemaakt zijn over het declareren over een 'gebroken periode en/of gedurende afwezigheid van de cliënt.

### 7.1. WERKWIJZE DECLARATIEBERICHT RETOUR (325-BERICHT)

- De gemeente verstuurt binnen 10 werkdagen een retourbericht (325) waarin aangegeven wordt of de declaratie is goedgekeurd en, als een declaratieregel is afgekeurd, de reden van afkeuring.
- De gemeente keurt een declaratieregel alleen 100% goed of 100% af. Het Declaratie-Antwoordbericht bevat de afgekeurde regels, het totaalbedrag van de ingediende regels en het totaalbedrag van de goedgekeurde regels.

---

<sup>13</sup> Zoals besproken in de marktconsultaties voorafgaand aan het huidige contract, wordt in uren toegewezen en in minuten gedeclareerd. Uurtarieven zijn deelbaar door zestig. Voor overige eenheden geldt dat de aanbieder declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen

<sup>14</sup> OP281 Een declaratie- of factuurbericht kan prestaties van één of meer cliënten bevatten zie IV061

- De gemeente betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen 30 dagen

## 7.2. WERKWIJZE CORRECTIES OP DECLARATIES

- De aanbieder dient correcties op afgekeurde<sup>15</sup> declaratieregels in, in dezelfde of direct opvolgende declaratieperiode.
- De aanbieder dient correcties op goedgekeurde declaratieregels<sup>16</sup> zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring.

---

<sup>15</sup> Een door de gemeente afgekeurde debetregel wordt, bij gebruik van declareren, nooit gecrediteerd

<sup>16</sup> Zie IV053, IV054 en IV055 over omgaan met debet en creditregels

## 8. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN

In sommige gevallen is zorg of ondersteuning korter of langer dan in de toewijzing aangegeven nodig. Ook kan het voorkomen dat zorg of ondersteuning vanwege gebeurtenissen in de persoonlijke sfeer van de cliënt verandert. We noemen dit 'bijzondere gebeurtenissen'. Indien deze situaties zich voordoen is het niet mogelijk om het reguliere administratieve proces volgen. Dit hoofdstuk beschrijft het administratieve proces dat in het geval van 'bijzondere gebeurtenissen' gevolgd moet worden.

### 8.1. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN GEINITIEERD DOOR DE AANBIEDER

Het kan zijn dat een aanbieder van mening is dat de geldende toewijzing onvoldoende aansluit bij de realiteit van de hulpbehoefte van de cliënt. Hij kan daarom via het 317-bericht (verzoek om wijziging) een verzoek indienen om de toewijzing aan te laten passen. Het betreft de volgende mogelijke verzoeken:

- Einddatum verkorten of verlengen (bij gelijkblijvend volume)
- Ingangsdatum aanpassen
- Volume aanpassen
- Product aanpassen
- Aanvullend product aanvragen

De aanbieder kan alleen met toestemming van de cliënt een verzoek om wijziging indienen.

#### Werkwijze Verzoek om Wijziging

De aanbieder verstuurt een 317 (verzoek om wijziging) bericht naar de gemeente. De gemeente beoordeelt het VOW en stuurt maximaal 3 werkdagen na ontvangst een 318 (retourbericht) met daarin een retourcode (goedgekeurd, afwijzen of onderzoek).

Indien het verzoek wordt goedgekeurd stuurt de gemeente een 301-bericht. Vanaf dit 301-bericht wordt het reguliere proces rondom berichtenverkeer gehanteerd.

De ingangsdatum van de gewenste wijziging moet in de toekomst liggen. De gemeente kan alleen in overleg met terugwerkende kracht toewijzen via een VOW.

Als er sprake is van een afwijzing of onderzoek, stuurt de gemeente een 319-bericht waarin dit is toegelicht.

Het VOW duurt maximaal 8 weken als er sprake is van onderzoek. Voorbeeld: aanbieder stuurt een VOW naar de gemeente die over 6 weken moet ingaan. De gemeente wil na acht weken een Toewijzingsbericht sturen. De gemeente neemt daarom contact op met de aanbieder en kan overeenkomen dat de ingangsdatum gelijk is aan datum honoreren en verstuurt het Toewijzingsbericht met aangepaste ingangsdatum.

Als de gewenste ingangsdatum voor de wijziging binnen 8 weken ligt en de kans groot is dat het VOW bericht niet op tijd verwerkt kan worden adviseert dit administratieprotocol dat de aanbieder contact opneemt met de gemeente om te bepalen welke route het beste doorlopen kan worden.

### 8.2. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN GEINITIEERD DOOR DE GEMEENTE

#### Vervallen van een toewijzing

Een eerder afgegeven toewijzing kan alleen vervallen door een gewijzigde toewijzing te versturen waarbij de einddatum in de toewijzing gelijk is aan de startdatum. De toepasselijke reden wijziging wordt meegegeven in het toewijzingsbericht. Het laten vervallen van een toewijzing is alleen mogelijk in overleg met de aanbieder en wanneer nog niet op de

betreffende toewijzing gedeclareerd is.

#### Inkorten van een toewijzing

Onder inkorten verstaan we het aanpassen van de gewenste einddatum in de toewijzing zodat de toegewezen periode wordt verkort. Het inkorten van een toewijzing (301-bericht) wordt uitgevoerd door het sturen van een toewijzing (301-bericht) waarbij de 'einddatum' is ingevuld of met een 'einddatum' die ligt vóór de einddatum van de eerder verzonden toewijzing. De toepasselijke reden wijziging/inkorten wordt meegegeven in het toewijzingsbericht. Vervolgens worden ook de noodzakelijke stop zorg-berichten door de aanbieder verstuurd. Bij het inkorten moet rekening gehouden worden met reeds goedgekeurde declaraties, immers declaraties moeten binnen de toewijzingsperiode vallen. Eventueel kunnen correcties plaatsvinden.

#### Verlengen van een toewijzing

In sommige gevallen moet een toewijzing verlengd worden. Van verlengen is sprake wanneer een cliënt een langere periode dan de toegewezen periode zorg dient te ontvangen en/of wanneer in die verlengde periode het volume en/of frequentie van de geleverde zorg wijzigt.

**Aanvulling "Verlenging waarbij ook het volume wijzigt":** Een verlenging van hulp- en ondersteuning onder de Wmo & MO/BW vraagt de cliënt altijd zelf aan bij de gemeentelijke toegang. Dit gebeurt buiten het berichtenverkeer om. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van cliënt en aanbieder dat dit tijdig gebeurt.

Voor een verlenging van jeugdhulp geldt hetzelfde. Een verlenging van jeugdhulp wordt door de jeugdige / gezagsdragers zelf aangevraagd bij de gemeentelijke toegang. Dit gebeurt ook buiten het berichtenverkeer om.

Alleen wanneer sprake is van een medisch verwijzer (o.a. huisarts, medisch specialist) kan de jeugdige / het gezin afspreken dat de aanbieder namens het gezin een verlenging aanvraagt middels een JW315. Buiten het berichtenverkeer om kan de gemeentelijke toegang met de aanbieder en/of cliënt aanvullende afstemmingsafspraken maken over de meest efficiënte en effectieve inzet van de verlengde hulp. Hierbij worden geen medische gegevens uitgewisseld, waaronder het behandelplan met diagnose en medische doelen, zonder toestemming van de cliënt.

### 8.3. VOORTIJDIG STOPPEN

Wanneer wordt besloten tot voortijdig stoppen van de zorg, zijn er 2 opties:

- Actie vanuit de gemeente (bijvoorbeeld bij verhuizing) Vanuit de gemeente wordt een 301-bericht verstuurd met een einddatum en reden.
- Actie vanuit de zorgaanbieder (bijvoorbeeld van wisseling van zorgaanbieder) Vanuit de zorgaanbieder wordt een 307-bericht gestuurd.

Deze acties worden buiten het berichtenverkeer tussen aanbieder en gemeente vooraf afgestemd.



## 9. BIJZONDERE ONDERWERPEN

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal bijzondere onderwerpen die gerelateerd zijn aan de administratieve verwerking van zorg en ondersteuning. Het ontbreken van standaardafspraken op bijzondere onderwerpen leidt tot veel administratieve lasten bij gemeenten en aanbieders. Vanuit deze reden maken de onderwerpen in dit hoofdstuk integraal onderdeel uit van dit administratieprotocol.

### 9.1. WOONPLAATSBEGINSEL

Met ingang van 1 januari 2022 wijzigt het woonplaatsbeginsel. Deze wijzigingen hebben effect op dit administratieprotocol dat hiertoe tijdig wordt aangepast. Totdat de nieuwe wet op het woonplaatsbeginsel van kracht wordt, volgt dit protocol de huidige werkwijze zoals vastgelegd in het stappenplan woonplaatsbeginsel en het J42-convenant 'woonplaatsbeginsel'. Dit convenant is verplicht voor alle betrokken partijen.

### 9.2. CLIËNTEN ZONDER BSN EN CLIËNTEN DIE GEHEIM MOETEN BLIJVEN

De (zorg)professional kan, als de veiligheid van de cliënt ernstig in het geding is, oordelen om het berichtenverkeer niet te gebruiken<sup>17</sup>. Tevens zijn er in de jeugdwet regels<sup>18</sup> gemaakt die aanbieders, bij het verstrekken van persoonsgegevens aan gemeenten, in staat stellen geen persoonsgegevens te verstrekken aan de gemeente: "Indien een gemeente vragen heeft dan kan deze zich wenden tot de landelijke coördinatie (de beheersorganisatie van de landelijke afspraken). De contactpersoon van de landelijke coördinatie is bekend bij de aanbieder. Hiermee voorkomen we dat voor een aanbieder (relatief) onbekende gemeenteambtenaren vragen gaan stellen over de betreffende cliënt. Eventuele administratieve vragen en antwoorden kunnen dan worden uitgewisseld via de vaste, bekende contacten tussen aanbieder en landelijke coördinatie". In het berichtenverkeer is het gebruik van het BSN verplicht. In het geval van cliënten zonder BSN en cliënten waarvan het BSN geheim moet blijven, is het gebruik van het berichtenverkeer vanwege deze reden niet mogelijk.

Wanneer jeugdhulp worden toegewezen aan een ongeborn kind of een pasgeboren kind zonder BSN-nummer, is het bij uitzondering mogelijk dat het BSN van de moeder wordt gebruikt in het berichtenverkeer. Indien deze wijze van administratie naar oordeel van de aanbieder leidt tot potentiële risico's in de dossiervorming, dan vindt de gegevensuitwisseling plaats buiten het berichtenverkeer om.

De uitwisseling van gegevens van cliënten waar geen BSN beschikbaar is, vindt uitwisseling van gegevens buiten het berichtenverkeer om als volgt plaats:

- In geval van verwijzing vanuit een wettelijk verwijzer informeert de aanbieder de verantwoordelijke gemeente via beveiligde email of per post. De volgende gegevens worden door de aanbieder hierin opgenomen
  - Aanbieder (AGB-code, IBAN-nummer, KvK-nummer)
  - Gemeente en gemeentecode
  - Geboortedatum cliënt (niet voor ongeborn of geheime cliënten)

<sup>17</sup> OP003: Het gestandaardiseerd berichtenverkeer wordt niet gebruikt indien, naar oordeel van een (zorg)professional, de overdracht van clientgegevens ernstige risico's met zich meebrengt voor de veiligheid van de client

<sup>18</sup> Jeugdwet 6a.6: [https://wetten.overheid.nl/BWBR0036007/2018-07-28#Paragraaf6a\\_Artikel](https://wetten.overheid.nl/BWBR0036007/2018-07-28#Paragraaf6a_Artikel) 6a.1 en bijlage 3.2.5 Gegevensverstrekking voor aan bedreigde jeugdigen verleende hulp <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2016-44178.html>

- Geslacht cliënt (niet voor ongeboren of geheime cliënten)
  - Naam cliënt (niet voor ongeboren of geheime cliënten)
  - Wettelijke vertegenwoordiging cliënt (niet voor geheime cliënten)
  - Eventueel gebruikt de aanbieder een intern cliëntnummer dat alleen door de aanbieder aan een cliënt gekoppeld kan worden
  - Naam verwijzer (voor zover dit de veiligheid niet schaadt)
  - Code verwijzer
  - Startdatum en beoogde einddatum
  - Product (bilaterale afspraken tussen gemeente en aanbieder)
  - Omvang (volume, frequentie, eenheid)
  - Contactgegevens aanbieder
- De gemeente stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging (via beveiligde email of post) zodat duidelijk is dat de email of het poststuk in goede orde is ontvangen. Hierin worden de contactgegevens van de gemeente vastgelegd.
  - De aanbieder en de gemeente maken in overleg nadere afspraken over het te volgen traject.
  - Declaratie vanuit de aanbieder vindt na afloop van de maand waarin zorg is geleverd plaats via beveiligde email of per post en bevat de volgende gegevens voor zover dat de veiligheid van de cliënt niet schaadt:
    - Aanbieder (AGB-code, IBAN-nummer, KvK-nummer)
    - Gemeente en gemeentecode
    - Geboortedatum cliënt (niet voor geheime cliënten)
    - Geslacht cliënt (niet voor geheime cliënten)
    - Naam cliënt (niet voor geheime cliënten)
    - Wettelijke vertegenwoordiging cliënt (niet voor geheime cliënten)
    - Eventueel intern cliëntnummer
    - Periode waarover de factuur wordt gestuurd
    - Product (bilaterale afspraken tussen gemeente en aanbieder)
    - Productperiode (begin- en of einddatum)
    - Factuurbedrag

## 10. WERKWIJZE GEMEENTELIJKE TOEGANG

De gemeentelijke toegang stelt samen met de cliënt en/of ouders van de cliënt een ondersteuningsplan op, waarin de toegang tot jeugdhulp en/of Wmo is beschreven. Op basis hiervan kan de bijbehorende zorg toegewezen worden aan een zorgaanbieder. Deze werkwijze geldt voor jeugdhulp en Wmo voor alle zorg- en ondersteuningsproducten uit de Raamovereenkomst.

De gemeenten in de regio Midden-IJssel/Oost-Veluwe geven de te behalen resultaten op de volgende twee manieren aan de zorgaanbieder door:

1. Het ondersteuningsplan of delen daarvan (resultaten) worden, in afstemming met de cliënt, per beveiligde email gestuurd.
2. De cliënt/het gezin neemt het ondersteuningsplan zelf mee.

## 11. WERKWIJZE AANVULLENDE JEUGDHULP VANUIT HET GEDWONGEN KADER

De GI is als een wettelijke verwijzer benoemd in de jeugdwet. Deze instellingen hebben de mogelijkheid om naast de inzet van jeugdhulp en jeugdreclassering te verwijzen naar jeugdhulp, via een zogenaamde bepaling jeugdhulp.

De GI stemt per casus eerst af met de gemeentelijke toegang (telefonisch of via e-mail, altijd beveiligd), voordat zij de bepaling opstellen. Met instemming van de cliënt wordt de noodzakelijke informatie tussen gemeentelijke toegang en GI gedeeld. De GI neemt de inbreng van de gemeente mee in haar besluitvorming bij de inzet van de jeugdhulp.

Na deze afstemming dient de GI een advies/bepaling in bij de gemeentelijke toegang. Op basis hiervan worden de toewijzingen opgesteld voor de betrokken jeugdhulpaanbieders.

De jeugdhulpaanbieder stuurt in dit geval zelf geen JW315-bericht, maar ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de bepaling Jeugdhulp een JW301-bericht voor de bepaalde jeugdhulp. Indien sGGZ is opgenomen in de bepaling jeugdhulp, stuurt de aanbieder uiterlijk drie maanden + 5 werkdagen na de start van diagnostiek een JW315 in voor de (geleverde) diagnostiek, dan wel voorgenomen behandeling. Als 'type verwijzer' wordt *04: Gecertificeerde instelling* opgenomen.

## 12. ONDERAANNEMERSCHAP

Een cliënt en/of gezin kan op basis van de in het ondersteuningsplan opgestelde resultaten, specialistische Wmo- en/of Jeugdhulp nodig hebben die de zorgaanbieder zelf niet kan leveren. In dat geval kan de zorgaanbieder als hoofdaannemer voor de specialistische Wmo- en/of Jeugdhulp optreden en zelf een onderaannemer inzetten en contracteren. De inzet van deze onderaannemer valt binnen het tarief van het product. De inzet van een onderaannemer ontslaat de hoofdaannemer niet van zijn plicht om zorg te leveren.

De gemeenten hebben geen voorgeschreven procedure-eis vastgelegd omtrent de inzet van een onderaannemer en de onderlinge communicatie tussen zorgaanbieders binnen een traject. Afstemming met gemeentelijke toegang is noodzakelijk als een niet-gecontracteerde derde wordt ingezet. In de Algemene Voorwaarden Sociaal Domein zijn de verplichtingen voor de onderaannemer opgenomen.

### 12.1. ONDERAANNEMERSCHAP EN VERZOEK OM TOEWIJZING (JEUGDHULP)

Er vindt geen (formele) communicatie via het berichtenverkeer plaats tussen onderaannemers en gemeente. Het is van belang dat onderaannemers niet een verzoek om toewijzing aan gemeenten sturen. Mocht dit toch gebeuren, dan wijst de gemeente dit verzoek af. Als de onderaannemer toch - én eerder dan de hoofdaannemer -, een verzoek om toewijzing stuurt, dan bestaat het risico dat de onderaannemer de toewijzing krijgt in plaats van de hoofdaannemer. Het is daarom van belang dat onderaannemers nooit een JW315 insturen. Hiervoor is de hoofdaannemer verantwoordelijk.

### 12.2. ONDERAANNEMERSCHAP EN REGIEBERICHTEN

De hoofdaannemer is te allen tijden verantwoordelijk voor het versturen van de regieberichten. Onderaannemers die een behandeling starten of stoppen voor een cliënt en/of gezin, melden de start of de stop van de zorg niet aan de gemeente, maar aan de hoofdaannemer.

Wanneer de zorgaanbieder als hoofdaannemer fungeert, stuurt deze ook een start-zorgbericht als de hulp nog niet gestart is bij de hoofdaannemer, maar al wel bij een onderaannemer. De hoofdaannemer stuurt ook de stopberichten wanneer de hulp volledig is gestopt bij zowel de hoofd- als onderaannemer.

### 12.3. ONDERAANNEMERSCHAP EN DECLAREREN

De onderaannemer declareert de hulp- en ondersteuning niet bij de gemeente via het berichtenverkeer. De hoofdaannemer is verantwoordelijk voor het declareren bij gemeenten.

### 13. WERKWIJZE OVERGANG VAN JEUGDWET NAAR WMO

Wanneer een cliënt 18 jaar wordt en hulp onder de Jeugdwet overgaat naar de Wmo, neemt de zorgaanbieder minimaal drie maanden voor afloop van de iJW-toewijzing contact op met de gemeentelijke toegang. Samen met de zorgaanbieder en cliënt bespreekt de toegang welke zorg voortgezet moet worden en welke aanbieder hiervoor passend is.

Indien een aanbieder zowel zorg levert onder de Jeugdwet als onder de Wmo, ligt de overstap naar een andere aanbieder minder voor de hand. Dit leidt tot de volgende administratieve handelingen (deze worden parallel uitgevoerd en niet gevolgtijdelijk):

De aanbieder geeft een stop-zorg JW-bericht.

- De aanbieder stuurt een JW-323 bericht om de zorg te declareren. Hierbij gelden de reguliere afspraken rondom declaratie.
- Hierop stuurt de gemeentelijke toegang een iWmo-301 bericht naar de aanbieder die de zorg gaat leveren.

De doorgaande zorglijn wordt op deze manier niet onderbroken.

## 14. MONITORING, STURING EN VERANTWOORDING

De raamovereenkomst biedt de mogelijkheid voor aanvullende resultaatafspraken tussen aanbieders en gemeenten over verantwoording, het monitoren van en sturen op onder andere, omzet, volumes, doelrealisatie, uitval, cliënttevredenheid, etc. Het berichtenverkeer zal hiervoor zo veel mogelijk de basis vormen. De gemaakte keuzes worden altijd met aanbieders gedeeld en of besproken. Eventuele daaruit voortvloeiende administratieve handelingen worden onder dit hoofdstuk opgenomen.

### 14.1. WERKAFSPRAKEN RESULTAATINDICATOREN 2019

#### Inleiding

Gemeenten willen vanaf 2019 meer kunnen sturen op het resultaat van geboden ondersteuning. Doel is niet om aanbieders hierop af te rekenen, maar wel op zoek te gaan naar mogelijkheden voor kwaliteitsontwikkeling. Om dit te kunnen doen voert de zorgregio vanaf 2019 drie vaste resultaatindicatoren in; Uitval, Clienttevredenheid en Doelrealisatie. Het werken met resultaatindicatoren past bij methodisch werken, het werken aan doelen en het meten van voortgang en resultaten. Dit staat centraal bij alle zorg- en ondersteuningsproducten in de raamovereenkomst 2019.

De werkafspraken in dit document gelden vanaf 1 januari 2019 en zullen de komende jaren samen met aanbieders verder worden ontwikkeld.

De gebruikte resultaatindicatoren zijn ontwikkeld in het jeugddomein en zijn daar inmiddels onderdeel van de set beleidsinformatie die aanbieders twee keer per jaar verplicht aan het CBS aanleveren. De zorgregio sluit qua definities en aanlevertermijn aan bij het CBS. Dezelfde indicatoren worden in deze regio ook voor Wmo toegepast, om in het verlengde van de inkoop ook een integrale wijze van resultaatsturing te ontwikkelen. Voor Wmo aanbieders is het werken met de genoemde indicatoren veelal nieuw. Bovendien is er binnen de Wmo geen landelijke aanlevering van beleidsinformatie door aanbieders. Voor Wmo aanbieders wordt dan ook wat extra implementatietijd in gebouwd om aan de gevraagde werkwijzen te kunnen voldoen.

#### Doel

Gemeenten willen van aanbieders informatie ontvangen over de resultaten van de ondersteuning die zij bieden. Gemeenten willen deze informatie gebruiken om zicht te krijgen op de resultaten die geboekt worden met de ingezette ondersteuning. Door aan de hand van cijfers in gesprek te gaan over de geboekte resultaten komt er meer zicht op de mogelijkheden voor verbetering bij gemeenten, toegangen en aanbieders.

#### Fasering

Het invoeren van resultaatsturing kost tijd. Het vergt een inspanning van aanbieders om werkprocessen en systemen zo in te richten dat er betrouwbare gegevens over resultaat uitkomen, conform de vastgestelde definities. Daarnaast vergt het tijd om samen met aanbieders de gegevens zo te kunnen duiden dat het ook daadwerkelijk stuurinformatie oplevert. Verder is uit de pilot fase gebleken dat het startpunt voor de Wmo aanbieders anders is dan voor jeugdaanbieders.

Daarom is gekozen voor de volgende fasering:

#### Jeugdaanbieders

- 1 januari 2019: aanlevering resultaatindicatoren verplicht voor grote jeugdhulpaanbieders (O.b.v. omzet 2017)
- 2020: invoering werkafspraken voor kleine en middelgrote aanbieders

#### Wmo aanbieders

Voor Wmo aanbieders wordt in 2019 de pilotfase nog 1 jaar voortgezet, zodat meer ruimte gecreëerd wordt om samen met aanbieders en andere regio's de werkafspraken specifiek voor Wmo verder te ontwikkelen. Vanaf 1 januari 2021 gelden ook voor Wmo aanbieders werkafspraken ten aanzien van resultaatindicatoren.

#### Hoe werkt het?

Aanbieders maken hun resultaten inzichtelijk aan de hand van de indicatoren Uitval, Clienttevredenheid en Doelrealisatie.

#### Wat wordt gemeten?

De regio werkt met de indicatoren Uitval, Clienttevredenheid en Doelrealisatie. Deze drie indicatoren worden door aanbieders op cliëntniveau gemeten en uitgevraagd. Per indicator is er een instructie beschikbaar waarin wordt uitgelegd wat er moet worden gemeten en wat er uiteindelijk moet worden aangeleverd. Vaak sluit dit al aan bij de bestaande praktijk van aanbieders. Op de site van het NJI staat meer achtergrondinformatie over de indicatoren. In de invulinstructie die hoort bij het invulformat staat per indicator aangegeven wat er gemeten moet worden en welke gegevens daarover worden vastgelegd.

#### Hoe wordt gemeten?

Om cliënttevredenheid en doelrealisatie te meten zijn tal van instrumenten beschikbaar. Het is aan aanbieders zelf om te bepalen welk instrument het meest passend bij de eigen situatie is. De eis is wel dat er gewerkt wordt met gevalideerde instrumenten. Als aanbieders van mening zijn dat voor een bepaalde doelgroep of zorgvorm geen gevalideerd meetinstrument beschikbaar is, dan volgt overleg met de regio om tot een oplossing te komen.

#### Hoe wordt aangeleverd?

- Aanbieders vullen het door de regio gepubliceerde invulformat in en sturen dit aan [info@zorgregiomijov.nl](mailto:info@zorgregiomijov.nl)
- Dit is een kopie van het CBS format, zodat aanbieders gegevens eenvoudig kunnen overzetten. Het format is [hier](#) te downloaden.

#### Wanneer worden gegevens aangeleverd?

Hiervoor wordt aangesloten bij de halfjaarlijkse cyclus die het CBS hanteert voor de aanlevering van de beleidsinformatie Jeugd. Dat betekent dat gegevens halfjaarlijks worden aangeleverd. Jeugdhulpaanbieders leveren de beleidsinformatie uiterlijk 4 weken na afsluiting van het eerste of het tweede half jaar aan. De volgende aanleverdata worden gehanteerd:

- Aanlevering gegevens over het 1e half jaar: Uiterlijk 31 juli
- Aanlevering gegevens over het 2e half jaar: Uiterlijk 31 januari

### Afspraken over gebruik van gegevens

Gemeenten gebruiken de gegevens voor onder andere sturing op transformatie en verwijzing van cliënten. Gegevens worden geanonimiseerd opgevraagd. Er wordt dan ook geen informatie bewaard die op enige wijze tot individuele cliënten herleidbaar is.

- Wij bespreken de gegevens met individuele aanbieders: proces schetsen wanneer en hoe.
- We vragen aanbieders ook informatie aan te leveren over de respons. In gesprekken met aanbieders kijken we naar de minimale respons die nodig is voor betrouwbare informatie. Daarnaast kijken we naar mogelijkheden om eventuele lage respons te verbeteren.



## 14.2. WERKWIJZE BUDGETPLAFONDS

De toenemende tekorten op de jeugdhulpbudgetten vragen van gemeenten meer regie op de zorguitgaven. Voor de financiële sturing kunnen gemeenten op basis van artikel 8 uit de raamovereenkomst het instrument budgetplafonds inzetten.

Het budgetplafond is één van de instrumenten die deze gemeenten willen inzetten om de groei van (specifiek) hulpaanbod te beïnvloeden. Ook draagt het bij aan het kostenbewustzijn van verwijzers en aanbieders.

Gemeenten bepalen zelf om al dan niet het instrument van budgetplafonds te gebruiken. Gemeenten kunnen dus ook besluiten geen plafonds in te stellen. Er wordt niet gewerkt met regionale plafonds, dat betekent dat het plafond geldt voor de dienstverlening binnen een specifieke gemeente.

De werkafspraken rond budgetplafonds zijn als volgt:

- Gemeenten bepalen op basis van historische realisatiecijfers budgetplafonds voor aanbieders. Het plafond kan gebaseerd zijn op de totale realisatie of de realisatie op specifieke producten.
- Gemeenten kunnen kiezen om alle actieve aanbieders een plafond op te leggen, of aanbieders boven een bepaalde omzet.
- Deze individuele budgetplafonds bestaan uit een reservering per aanbieder, dat wil zeggen dat opdrachtgever deze middelen reserveert voor die betreffende aanbieder, maar de werkelijke geleverde diensten is uiteindelijk bepalend voor het uiteindelijke bedrag wordt vergoed, tot een maximum van dit budgetplafond.
- Gemeenten monitoren periodiek de voortgang van de dienstverlening per aanbieder en daarmee ook het budgetplafond per aanbieder.
- Een dreigende overschrijding van het budgetplafond, zoals vastgesteld per aanbieder per gemeente, moet direct **door de betreffende aanbieder** worden gemeld aan de gemeente waaraan de dienstverlening wordt geleverd.
- Bij (verwachte) overschrijding van het budgetplafond handhaven gemeenten het budgetplafond. Dit betekent dat meer dienstverlening dan het budgetplafond toestaat, in dat geval niet meer wordt betaald.
- Gemeenten en aanbieders maken afspraken over de lopende trajecten en nieuwe instroom (bijvoorbeeld door het instellen van een wachtlijst, overbruggingszorg of doorverwijzing). Gemeenten kunnen ook besluiten om bij tijdige signalering van dreigende overschrijding door de aanbieder, het budgetplafond te herzien. Dit kan het geval zijn, indien passende alternatieven ontbrekend en/of de hulpvraag niet langer kan worden uitgesteld.
- Gemeenten die dit instrument willen inzetten communiceren aan aanbieders uiterlijk 1 oktober voorafgaand aan het komende boekjaar de hoogte van de plafonds.

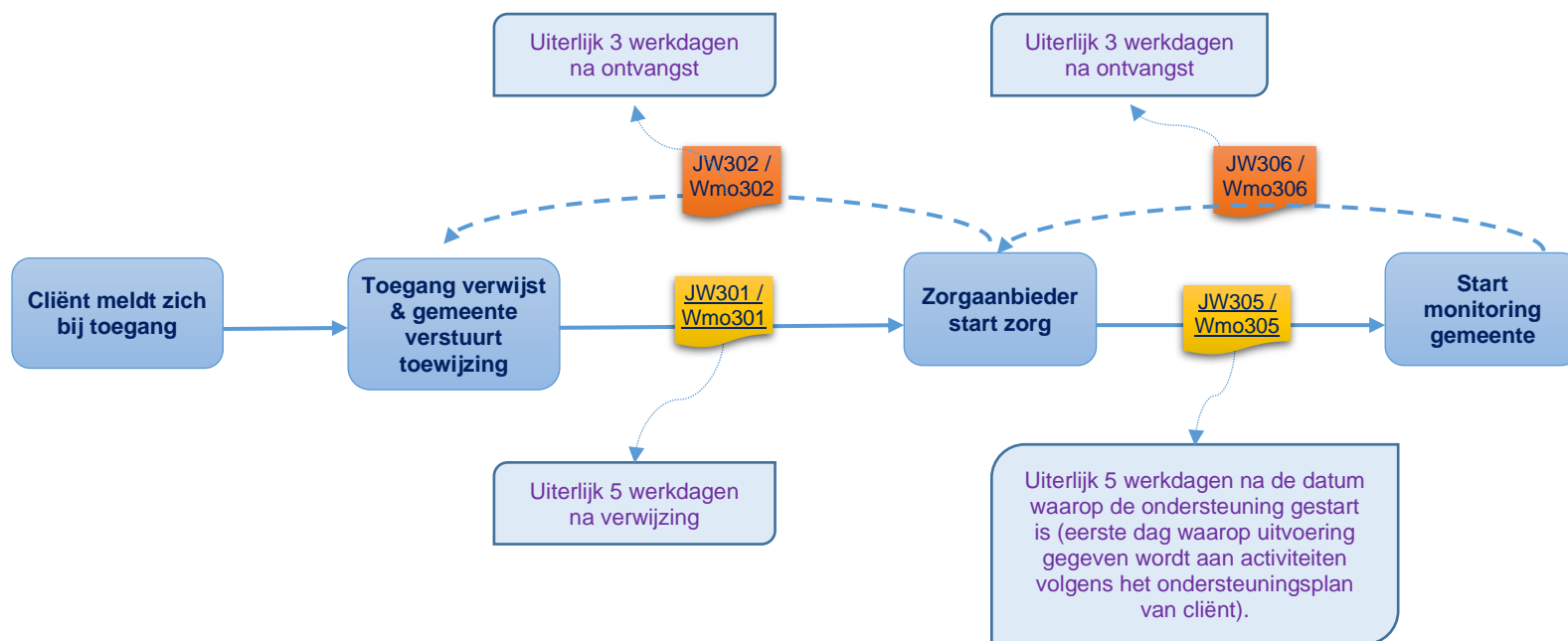
### 14.3. WERKWIJZE VERBETEREN VAN TIJDIGHEID DECLARATIES WMO EN JEUGD

Sinds 2015 werken gemeenten met Wmo- en jeugdhulpaanbieders aan een goed lopend declaratieproces. Gemeenten hebben belang bij een tijdige declaratie om daarmee goed zicht te houden op de actuele ontwikkeling van het budget.

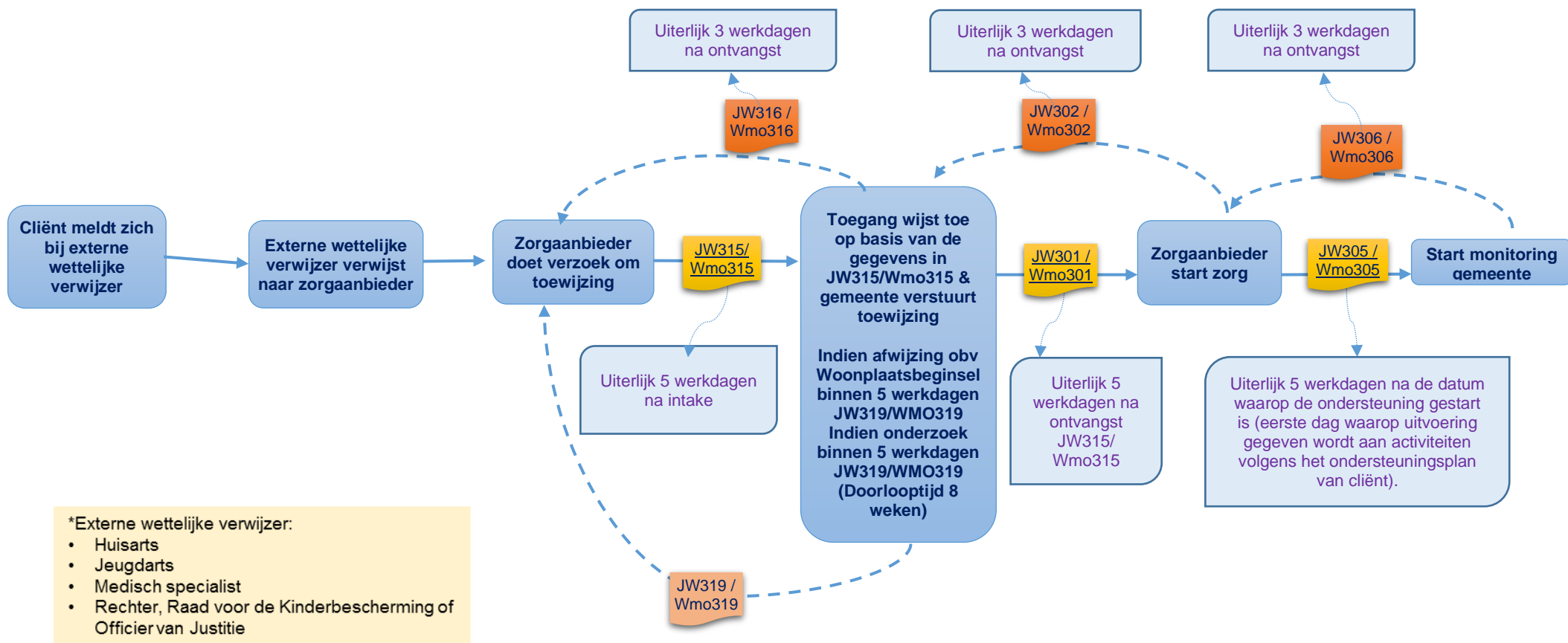
Onderstaand stappenplan wordt doorlopen bij aanbieders die structureel niet declareren volgens de afspraken in het administratieprotocol.

- Periodiek monitoren gemeenten de binnengekomen declaraties: hoe verhouden deze zich tot voorgaande periodes. (o.a. aantal cliënten; gedeclareerd bedrag / cliënt en totaalbedrag).
- Bij afwijkingen in het declaratiegedrag neemt contractmanagement/relatiebeheer van de gemeente contact op met de zorgaanbieder en achterhaalt de oorzaken van de afwijkingen.
- Wanneer sprake is van herhaaldelijk te laat binnengekomen declaraties die de termijn overschrijden, schrijft de gemeente de aanbieder aan. Deze aanschrijving bevat een termijn van vier weken waarbinnen de aanbieder een SMART plan van aanpak moet overleggen waarin de acties staan beschreven die de aanbieder gaat uitvoeren om het declaratieproces te verbeteren.
- Indien de termijn voor aanlevering van een plan van aanpak wordt overschreden, wordt de aanbieder op dit punt in gebreke gesteld en treedt een verrekenbare boete in werking op basis van Annex 1: 4.2.3.
- De boeteclausule wordt opgeheven op het moment dat een plan van aanpak wordt goedgekeurd. De gemeenten neemt voor deze beoordeling ten hoogste twee weken de tijd.
- Indien de termijnen in het plan van aanpak worden overschreden, treedt na een in gebreke stelling, een verrekenbare boete in werking op basis Annex 1: 4.2.3.
- De boeteclausule wordt opgeheven indien aan de afspraken en termijnen in het plan van aanpak is voldaan.
- Bij geen verbetering van het declaratieproces volgt een ingebrekestelling op basis van Annex 1 artikel 3.1
- Mocht dit niet leiden tot verbetering, dan kan het contract worden ontbonden op basis van Annex 1 artikel 3.2. lid 2 onder b.

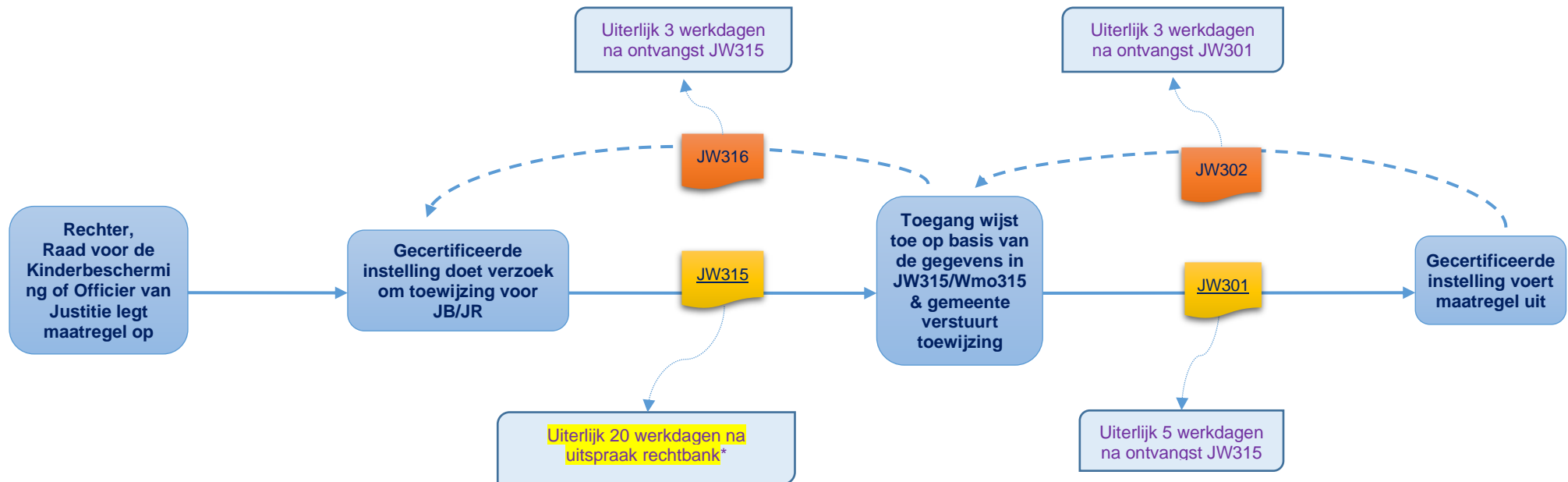
# Route gemeentelijke toegang



# Route externe wettelijke verwijzer\*



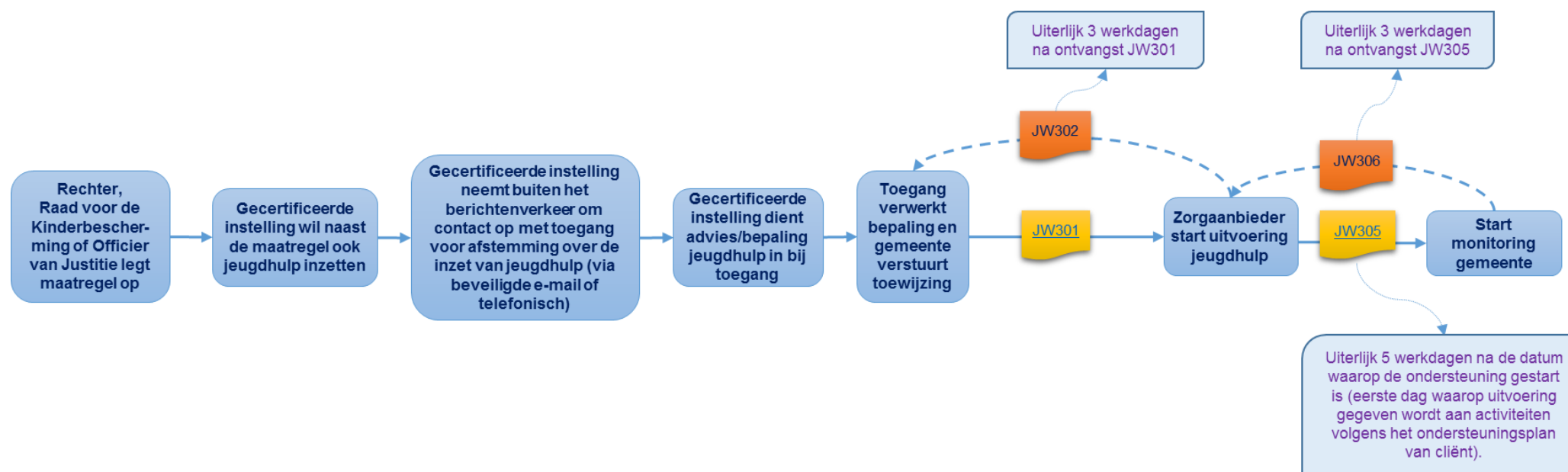
# Route Gedwongen kader (Jeugdbescherming & Jeugdreclassering)



Voor de werkwijze JW319 zie bijlage 1.2

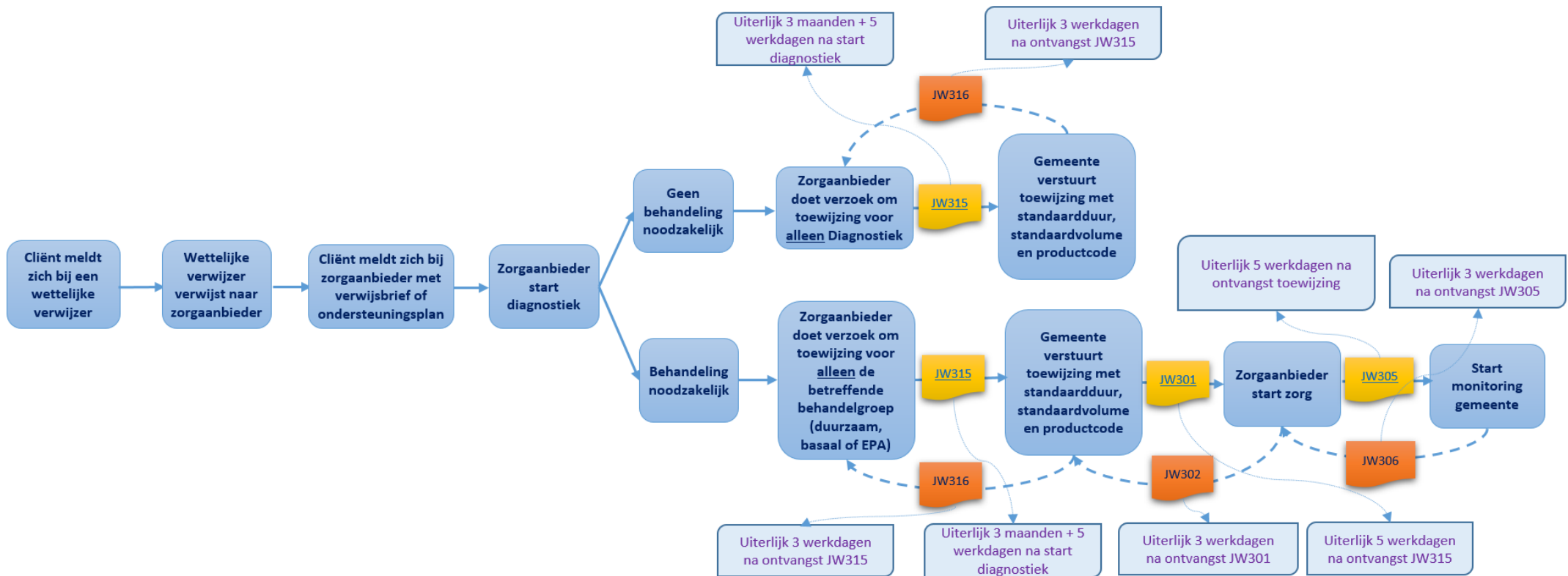
\* Van deze termijn kan alleen worden afgeweken bij (1) het ontbreken van de warme overdracht tussen gemeenten (bij woonplaatsbeginsel mutaties) en (2) landelijk onderhoud aan iJW berichtenstelsel/"freeze".

## Route aanvullende jeugdhulp vanuit Gedwongen kader (Jeugdbescherming & Jeugdreclassering)



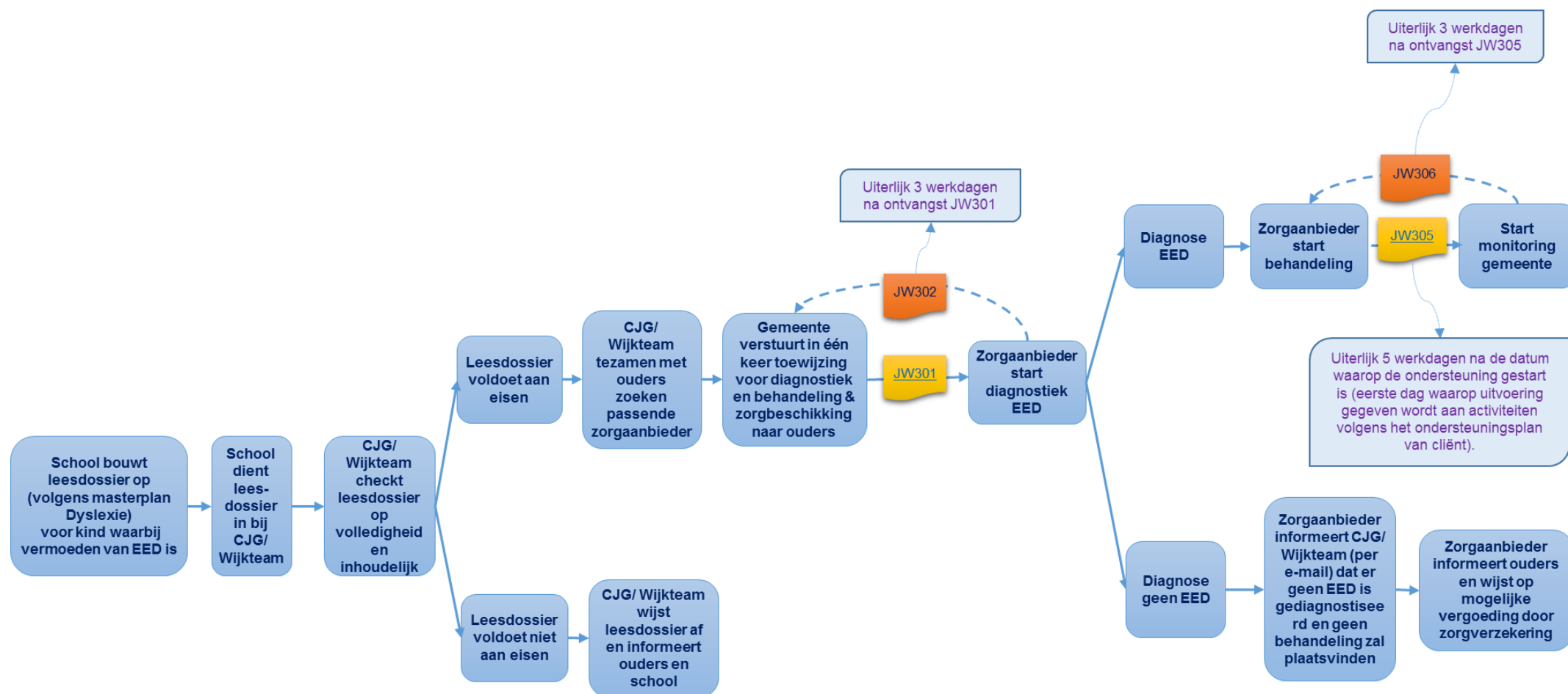
Noot: Indien de aanvullende jeugdhulp vanuit het gedwongen kader sGGZ betreft, dan wordt voor deze hulp de route externe verwijzer sGGZ gevolgd. (bijlage 1.5). Ook bij de inzet van sGGZ vindt vooraf afstemming plaats met de gemeentelijke toegang. De gemeentelijke toegang informeert de sGGZ-aanbieder. De sGGZ-aanbieder stuurt een JW315 met als type verwijzer 'Gecertificeerde instelling'.

# Route verwijzing naar sGGZ



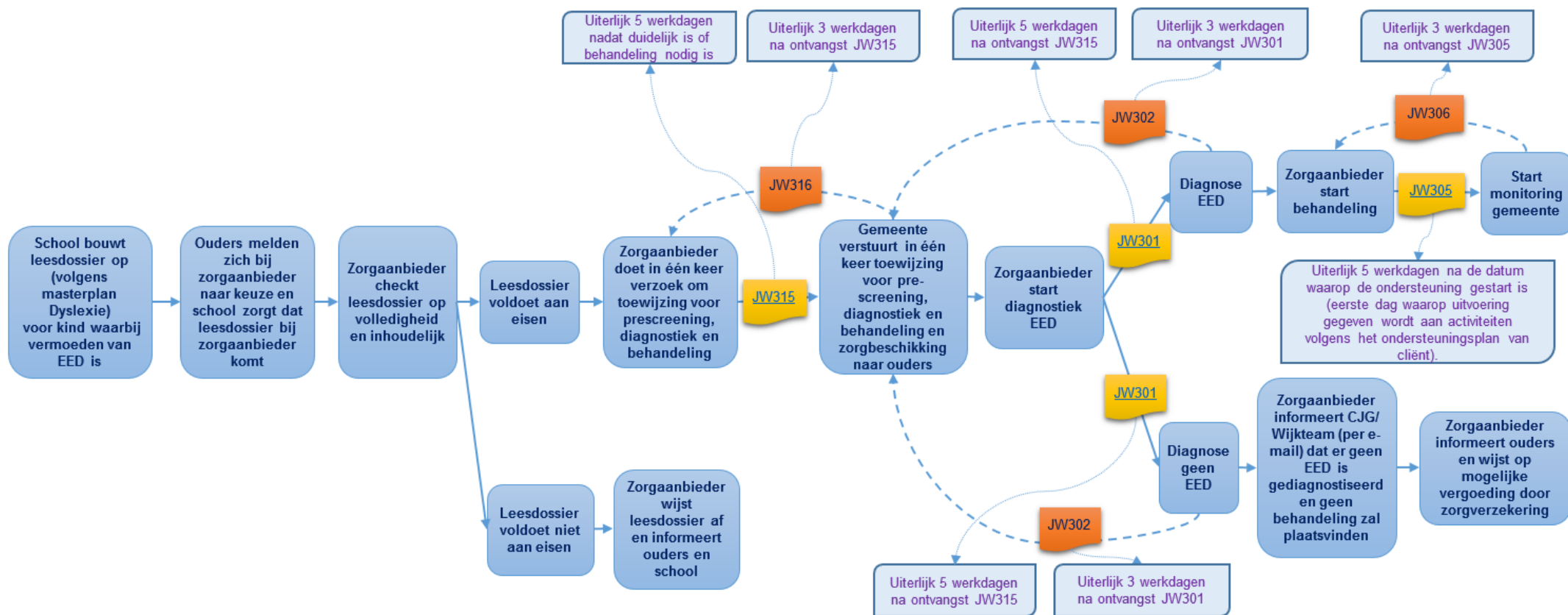
Voor de werkwijze JW319 zie bijlage 1.2

## Route externe wettelijke verwijzer (Ernstige Enkelvoudige Dyslexie) – Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem en Voorst –



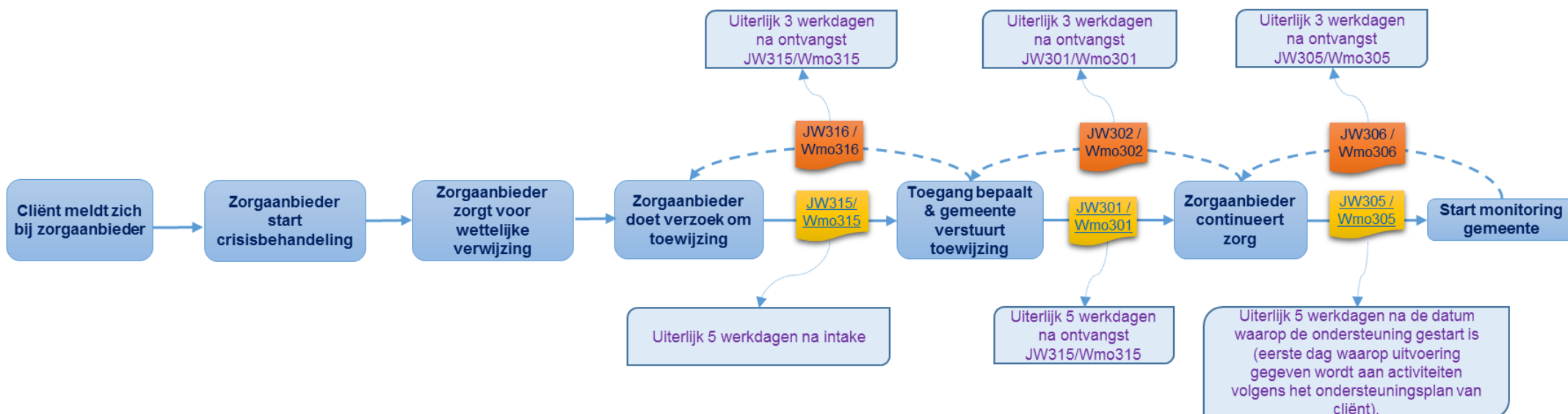


# Route externe wettelijke verwijzer (Ernstige Enkelvoudige Dyslexie) – Heerde, Lochem en Zutphen –



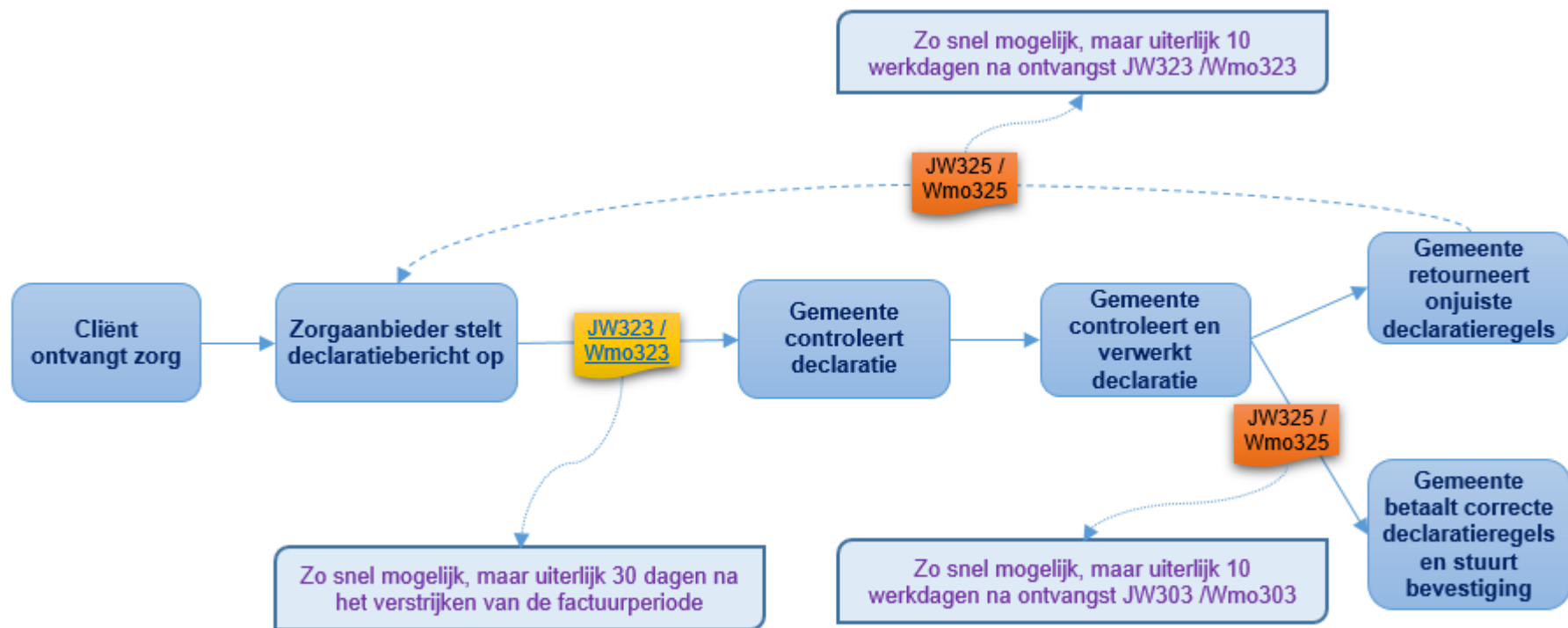
Voor de werkwijze JW319 zie bijlage 1.2

# Route via zorgaanbieder i.g.v. Crisis



Voor de werkwijze JW319 zie bijlage 1.2

## BIJLAGE 2: DECLAREREN



### Noot:

\* Binnen de behandelproducten van de s-GGZ is het mogelijk dat niet op korte termijn de behandelcategorie kan worden bepaald. De toewijzing mag in dit geval later dan vijf dagen na intake worden aangevraagd. De diagnostiek en behandeling die geleverd is voor het ontvangen van de toewijzingen, mag in dat geval met terugwerkende kracht worden gedeclareerd, nadat de toewijzing is ontvangen.

\*\* Binnen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering geldt dat producten op basis van een stuk per maand worden gedeclareerd indien de maatregel/het traject van de cliënt op de 1<sup>ste</sup> dag van de maand actief is. (telmaanden)

## BIJLAGE 3: WIJZIGING VAN DE TOEWIJZING

