

Verlag: Administratieprotocol - wijzigingsverzoeken

Regionale bijeenkomst 12 april 2018, jeugdhulporganisaties segment B en C

In dit document staat het verslag opgenomen van de themasessie **Administratieprotocol - Wijzigingsverzoeken**, zoals gepresenteerd op 12 april 2018. Zowel jeugdhulporganisaties van segment B als C waren aanwezig.

Aanwezig:

- Gespreksleiders: Vincent Bruinsma (gemeente Amstelveen) en Nanno Holzschere (Bascule)
- Vertegenwoordigers van gemeenten en van gecontracteerde jeugdhulporganisaties in segment B en segment C.

Ronde 1

1. Voorstellen

Vincent Bruinsma, opent de sessie over Administratieprotocol, wijzigingsverzoeken en heet de aanwezigen van harte welkom. Samen met Nanno heeft hij een programma opgezet om het Administratieprotocol te bespreken. Het gaat er vooral om te horen waar de aanwezigen tegenaan lopen en wat men graag anders wil zien en op welke manier.

Vincent is business controller bij de gemeente Amstelveen en Nanno Holzschere is werkzaam voor de Bascule als beleidsmedewerker zorglogistiek.

2. Proces van huidige Administratieprotocol naar Administratieprotocol 2.0 (verbeterde versie)

Er wordt nu ruim drie maanden met het Administratieprotocol gewerkt. Afgesproken is hier eerst tot 1 april mee te werken voordat eventuele aanpassingen worden gedaan. Nu is het moment om te kijken wat verbeterd of doorontwikkeld kan worden. Van belang is om eerst te kijken wat er goed en niet goed gaat. Vandaag kan hier input voor worden gegeven en daarnaast worden gemeenten uitgevraagd via de mail om input te geven en wijzigingsvoorstellen te doen. Verder hebben op verschillende momenten ook terugkoppelingen plaatsgevonden aan het Regionaal Ondersteuningsteam (ROT) en in het driewekelijks backoffice overleg.

Alle informatie komt samen bij het ROT en middels werkgroepjes wordt gekeken welke prioriteiten er aan de verschillende zaken gegeven moeten worden en welke wijzigingsvoorstellen daadwerkelijk gerealiseerd worden. Zorgaanbieders kunnen zich opgeven om mee te denken in werkgroepjes over verschillende onderdelen van het Administratieprotocol, de wijzigingsvoorstellen en de prioritering. Hiervoor kan men een mailtje sturen aan het ROT. Het idee is om eind juli een voorstel op te leveren dat het beslistraject in moet van de 14 regio gemeenten.

De communicatie van wat hier en in de werkgroepen gebeurt loopt via de reguliere weg (website en nieuwsbrieven) en backoffice overleg. Als men belangstelling heeft om zich aan te sluiten bij het backoffice overleg, dan kan men hiervoor een mailtje aan het ROT sturen, zodat men een uitnodiging hiervoor ontvangt. Het eerstvolgende backoffice overleg vindt 22 mei 2018 plaats.

3. Themasessie

Wat doen we wel en wat nu niet

Vincent legt uit dat deze themasessie zich echt op het protocol richt en dit betekent dat een aantal zaken wordt besproken om de doorontwikkeling door te maken (protocol, processen, kritische punten gekoppeld aan verbetermogelijkheden, grote brede issues). Zaken waar in deze themasessie niet over wordt gesproken zijn: individuele problemen van organisaties en uitgangspunten van de inkoop.

Thematische aanpak, het protocol volgen;

De verwachting was dat bij de toewijzing en stop en zorgberichten de meeste vragen, knelpunten en wijzigingsverzoeken zouden zijn. Facturatie en wijzigingen (5 en 6 uit het Administratieprotocol) zijn nog niet overal aan de orde. De aanwezigen krijgen straks de gelegenheid om aan te geven wat zij veranderd willen zien en de wijze waarop.

Van belang hierbij is dat niet alleen knelpunten worden benoemd, maar dat ook een voorstel voor een oplossingsrichting wordt gegeven.

Als men een knelpunt wil aangeven, is het ook van belang aan te geven of men van een grote organisatie is en wellicht het type instelling. Hoe specifieker hoe beter.

Wie beschouwt zich een kleine zorgaanbieder, een grote zorgaanbieder of is van de gemeente?

Geconcludeerd wordt dat er een mooie mix aanwezig is.

Toewijzing

In het Administratieprotocol is een procedure beschreven hoe het werkt met het toewijzen van zorg.

Vraag vanuit gespreksleiders: *Wat zijn de ervaringen vanaf 2018 met het toewijzen van zorg?*

- ***Het loopt technisch nog niet (voldoende) goed en mede hierdoor worden de doorlooptijden nog niet gerealiseerd waardoor men niet weet of de aanvraag wel of niet wordt toegewezen.*** William Schrikker heeft 14 aanvragen gedaan bij de gemeente Amsterdam en slechts eenmaal een JW301 bericht ontvangen. Er is ook geen JW316 bericht ontvangen. Momenteel is wel goed contact met een medewerker van de backoffice van de gemeente Amsterdam, maar de betreffende medewerker bleek de afgelopen week vrij te zijn. Kwetsbaar is als dit bij één persoon belegd is.
Oplossing aangedragen door aanbieder:
William Schrikker gaat naast de medewerker van de backoffice van de gemeente Amsterdam zitten en dingen invullen om te kijken hoe zaken technisch binnenkomen.
- ***Het blijkt nog niet voor iedereen duidelijk te zijn bij wie men in de gemeente moet zijn als zaken niet lopen.***
Oplossing: er is een contactpersonenlijst. Deze komt voorlopig nog niet op de website, In het backoffice overleg wordt deze lijst opgesteld en bijgehouden. Daarin ook de afdelingen en voor welke onderwerpen deze benaderd kunnen worden. Ditzelfde geldt voor contactpersonen vanuit de gemeenten. Misschien is het goed om de contactpersonenlijst wat breder te delen dan alleen het backoffice overleg. Of als aanbieder en gemeente bij het backoffice overleg aan te schuiven, zodat men met elkaar in contact komt.
- ***Is het noodzakelijk om een JW302 bericht terug te sturen, want dit is weer een extra handeling.***
De gemeenten willen op een JW301 graag een JW302 bericht terug hebben.
Een aanbieder merkt hierbij op dat dit niet alleen een ontvangstbevestiging is, maar dat aanbieder hiermee ook aangeeft dat de JW301 die zij heeft binnengekregen de juiste JW301 is en accepteert. Aanbieder stuurt pas een JW302 als gecheckt is of de SPIC klopt met wat is aangevraagd. Nanno geeft aan dat de functie van de JW302 alleen een ontvangstbevestiging is. Veel systemen versturen dit automatisch. Gemeenten sturen automatisch een JW306 op een JW305 en een JW316 op een JW315.
- ***Betekent het bovenstaande dat als een aanbieder een JW302 heeft verzonden dat men alsnog met een JW307 kan zeggen dat het niet klopt en dat de casus niet wordt geaccepteerd?***
Nanno zegt dat helder moet worden of JW302, JW306 en JW316 ontvangstbevestigingen zijn of dat hier ook inhoudelijke verwachtingen van zijn. Hij denkt zelf dat als een aanbieder het niet eens is, dat deze ofwel op moet bellen ofwel een nieuwe JW301 moet sturen (of allebei).

Een aanbieder denkt dat als na intake besloten wordt een cliënt in segment B niet in zorg te nemen, men geen startbericht (JW305) verstuurt.

Oplossing: duidelijk in het protocol neerzetten wat de instructie is als men een cliënt niet in zorg wil nemen.

- **Zijn er termijnen gekoppeld aan wanneer men moet starten met zorg en berichten moet versturen?**
Vincent geeft aan dat dit het geval is, maar nog niet iedereen haalt dit (zowel aan aanbieders- als aan gemeenten zijde).
Oplossing: aangezien het vaak niet lukt de termijnen te halen, de termijnen wat meer op te rekken richting de treeknorm. Het maakt hierbij niet uit of het om segment B of C gaat. Een andere aanbieder geeft aan dat in de Jeugdwet wordt uitgegaan van zes weken. Het Administratieprotocol is op dit punt niet in overeenstemming met de Jeugdwet. Kritisch moet worden gekeken naar de termijnen. Verder is er een afgifte- en aanmaakdatum op de indicatie en niet duidelijk is welke datum gehanteerd moet worden. Van belang is dat de backoffice voor start zorg eerst checkt of het woonplaatsbeginsel klopt en er geen andere aanbieders bij cliënt betrokken zijn. Daarom is het advies om de datum te hanteren waarop de aanvraag bij de backoffice binnenkomt en niet de datum waarop de OKT'er deze heeft afgegeven. Nanno merkt op dat in het Administratieprotocol niet staat wanneer de wachttijd start. Dit moet duidelijk gedefinieerd worden.
- **Er komen soms JW301 berichten bij aanbieders binnen zonder perspectiefplan of andere inhoudelijke informatie, lastig is dan dat zij acceptatieplicht hebben om te starten en geen informatie hebben.**
Met de versie 2.2 is er een commentaarveld opgeleverd waarop contactinformatie kan worden vermeld.
Oplossing: Een JW301 moet altijd ondersteund worden door inhoudelijke informatie, namelijk meteen een perspectiefplan, dan wel een telefoontje of ingevuld commentaarveld. Aandachtspunt hierbij is dat het commentaarveld niet overal leesbaar is door bepaalde softwarepakketten. Overigens kan een ouder ook altijd zelf vanuit het OKT in segment B met een beschikking naar een aanbieder gaan. Dit is geen probleem, omdat de cliënt dan bekend is en meestal ook duidelijk is door wie cliënt is verwezen.
- **Er zitten verschillen tussen gemeenten m.b.t. JW301 in relatie tot de GI.**
Een aanbieder meldt dat de Jeugdbescherming meestal de toeleiding en toewijzing via het Jeugdteam of OKT regelt en dit is in Zaanstad anders geregeld dan in Amsterdam. Verder is het van belang dat als men een JW315 stuurt met verwijzer "GI" dat dit wordt goedgekeurd en niet wordt afgekeurd omdat de Jeugdbescherming het niet gemeld heeft. Wat betreft dwang en drang staat in de toolkit op de website www.zorgomregioamsterdam.nl wanneer de GI wel en niet gemandateerd is.
Oplossing: Duidelijk in het protocol beschrijven wat de juiste route is en wat eventuele aanvullende voorwaarden zijn. Bovendien is het van belang dat alles bij elkaar staat en dat men niet op verschillende plekken (protocol of website) moet zoeken. Eenduidigheid voor de regio is van belang.
- **Knelpunten bij tijdelijke beëindiging**
De reden hiervan is dat niet wordt door gefactureerd en dat gemeenten inzicht krijgen dat een cliënt tijdelijk niet in zorg is. Bij trajectfacturering heeft dit geen directe impact op de facturatiestroom. Met de maandfacturatie (duurzame trajecten) is dit wel zo.
Lastig is als cliënten alleen komen voor een medicatiecontrole dat het iedere keer aan en weer uitgezet moet worden. Geconcludeerd wordt dat het onduidelijk is.
Oplossing: verduidelijken wanneer zorg start en stopt en wat de consequentie is van facturatie. Als 28 dagen wordt gestopt wat voor effect heeft dit dan op maandfacturatie en wat is de definitie van tijdelijk beëindigen. Verder is het goed hier regionale werkafspraken over te maken.
- **Hoe draag je hoofdaannemerschap over binnen het berichtenverkeer?**
Hier is een route voor en staat in de procesbeschrijvingen op de website. Niet duidelijk is ook hoe de verrekening plaatsvindt bij overdracht van het hoofdaannemerschap.
Oplossing: concretiseren hoe de verrekening bij overdracht van hoofdaannemerschap plaatsvindt.
Vincent vertelt dat er een werkgroep mee bezig is.

- Het opnemen van wijzigingen van segmenten ten tijde van de behandeling wordt niet genoemd in het protocol.**
Oplossing: als aanvulling op het perspectiefplan opnemen: wijziging van segment. Dit zo eenvoudig mogelijk door het sturen van een nieuwe JW315 en dat de oude wordt beëindigd met een JW307 en dat hierover vanuit de zorgaanbieder contact wordt opgenomen met het OKT/jeugdteam met een perspectiefplan. Bart merkt hierbij op dat er softwareleveranciers zijn waarbij het behandeldossier wordt gesloten na het sturen van een JW307. Als de gemeente deze intrekt en meteen een nieuwe toewijst, dan blijft het behandeldossier open.
- Wordt gekeken of een addendum duurzaam conversie consequenties heeft voor het Administratieprotocol?**
Het protocol is puur geschreven voor nieuwe instroom. Een aanbieder geeft aan dat er ook vervolg op duurzame cliënten kan zijn en raadt aan te kijken dat dit met elkaar klopt. Nanno zegt dat er afspraken zijn gemaakt over het tijdelijk mogelijk maken van stapelen en nieuwe SPIC bij het verergeren van de problematiek en afschaling etc. Dit kan via het berichtenverkeer.
Oplossing: goed beschrijven hoe om te gaan met het vervolg op duurzame conversie cliënten.
- Eenheid in de JW315 berichten**
Iemand werkt bij GGZ instelling Arkin en Arkin heeft een afspraak voor perspectief en intensief trajecten. Voor de trajecten gelden een vaste prijs en vervolgens moet zij een aanvraag doen in centen. In haar beleving klopt het niet dat zij een aanvraag in centen moet doen, terwijl zij een afspraak voor een stuksprijs (traject) heeft.
Vincent legt uit dat het berichtenverkeer niet met cijfers achter de komma kan werken. Bart Boschman vult aan dat er van de iStandaard geen twee declaraties ingediend mogen worden voor één stuk toewijzing.
Nanno constateert dat het opzoeken van de randen van het berichtenverkeer een extra administratieve last betekent, omdat hier handwerk voor gedaan moet worden.
Oplossing: Bart Boschman stelt voor om eenheden van 10% te hanteren en er altijd 10 toe te wijzen en daarbij 7 te declareren bij aanvang en 3 na afloop, om hierbij rekening met 70/30% te houden. Geadviseerd wordt om goed te testen hoe dit bij de verschillende gemeenten en aanbieders werkt en te kijken naar stuks en als dit niet past binnen de iStandaard te proberen hier iets aan te doen.
- Kan de 50RRY code ook op crisis? Nee, dit is niet het geval.**
Oplossing: in het administratieprotocol opnemen dat 50RRY niet op crisis kan.
- Aansluiting op duurzame SPIC's (duurzame SPIC's worden op een andere termijn afgegeven dan op hele maanden).**
Oplossing: in het Administratieprotocol opnemen dat het aan de backoffices van de gemeenten is om scherp te zijn dat aan het einde van de maand wordt afgerond en dat de nieuwe SPIC's op de eerste worden afgegeven en te voorkomen dat dubbel gefactureerd wordt.
Nanno bedankt de aanwezigen voor hun inbreng en sluit deze bijeenkomst. Verdere communicatie loopt via de nieuwsbrief en website en de aantekeningen van vanmiddag worden verder verwerkt in de werkgroepen. Op de website komt een impressie van vandaag, maar details worden alleen in de werkgroepen besproken.

Vervolgens vindt een pauze plaats en na de pauze volgt een tweede sessie waarbij de volgende knelpunten en verbeteringsuggesties naar voren zijn gekomen.

Opmerkingen gemaakt in ronde 2

Hoe staat men er nu voor in relatie tot het administratieprotocol?

- Een aanbieder krijgt geen reactie (JW316) terug bij een aanvraag om toewijzing (JW315).**
Aanbieder is een paar weken geleden gestart en heeft tot nu toe twee verzoeken om toewijzing gedaan, maar er gebeurt niets. Nanno merkt op dat dit ook het eerste onderwerp is dat in de vorige sessie naar voren werd gebracht en toen kwam men eigenlijk tot de conclusie dat er wat

werkafspraken zijn gemaakt over respons- en doorlooptijden en deze worden nog niet gehaald. Misschien zit het Administratieprotocol de zorg een beetje in de weg.

Vincent geeft aan dat uit de vorige groep als verbetersuggestie kwam dat het van belang is dat men weet wie de contactpersoon bij de gemeente is. Aanbieder heeft nog geen contactpersoon toegewezen gekregen. Nanno legt uit dat op dit moment in het backoffice overleg aan een lijst wordt gewerkt met contactpersonen.

Aangeraden wordt verder om ook info te vragen over het backoffice overleg. Bart Boschman vult nog aan dat hij een analyse heeft gedaan naar het berichtenverkeer en hieruit heeft geconcludeerd dat de responstijden nog wel worden overschreden, maar de meeste systemen leveren dit automatisch. De vraag is dan of de aanvraag wel is aangekomen.

Oplossing: bij geen bericht is het van belang contact op te nemen met de backoffice. Dit staat los van het Administratieprotocol op zich. In het backoffice overleg worden knelpunten in de doorloop van het berichtenverkeer besproken.

- **Problemen met het berichtenverkeer?**

Nanno geeft aan dat men ook een mailtje aan Vecozo kan sturen als men berichten niet binnenkrijgt. Dit zou de tweede stap moeten zijn. Het handigste is eerst contact te zoeken met de gemeente.

Een aanbieder heeft inmiddels goede ervaringen met het berichtenverkeer, maar had in januari fouten gemaakt waardoor zij het opnieuw moest invoeren. Van belang is dan ook te kijken hoe de communicatie met de automatiseerder is. Een aanbieder is er heel blij mee dat het systeem even is bevroren. Nanno zegt dat dit weer gaat veranderen, maar de iStandaarden veranderen slechts mondjesmaat en dit ligt bij Zorginstituut Nederland. Ook in de eerste sessie is gebleken dat de randen van wat het berichtenverkeer aan kan worden opgezocht en dit maakt inrichting complex.

- **JW315 bericht, artikel 3.2.1 (controle op verzoek om toewijzing, bij segment C wordt ook gecontroleerd op de aanwezigheid van een perspectiefplan) stagnering Administratieprotocol.**

Iemand van de gemeente zegt dat lastig is dat als er een VOT binnenkomt voor segment C en dat gekeken wordt of er een perspectiefplan is, en als dit er niet is weer contact opgenomen moet worden met de aanbieder. Vervolgens moet de aanbieder weer contact opnemen met het loket (dat soms in hetzelfde pand als de gemeente zit), het loket moet op huisbezoek om een perspectiefplan op te stellen en vervolgens moet dit weer toegestuurd worden. Voordat men dan een keer kan starten is men een paar weken verder, terwijl de jeugdige ondertussen gewoon een verwijzing in handen heeft. Nanno vraagt of dit impliceert dat het Administratieprotocol de instroom en zorg van de cliënten stagneert. De medewerkster van de gemeente krijgt wel dit gevoel. Kees v.d. Plas vraagt of het Administratieprotocol hierbij dan vertragend werkt of het feit dat er geen perspectiefplan is. Geconcludeerd wordt dat het gaat om de uitvoering van het Administratieprotocol en dat het niet in het Administratieprotocol op zich zit. De werkelijkheid en het Administratieprotocol sluiten niet helemaal aan..

- **Het perspectiefplan kost veel tijd, mag men starten voordat een perspectiefplan is ontvangen?**

Een zorgaanbieder geeft aan dat zij ook regelmatig een leeg document krijgt wat nog ingevuld moet worden, waardoor dit weer teruggestuurd moet worden.

Oplossing: zorgen dat een perspectiefplan volledig wordt ingevuld en bepalen of gestart mag worden voordat er een perspectiefplan is, ondanks dat men de informatie nodig heeft.

- **Als een aanbieder een JW301 toegewezen krijgt en niet weet waar het vandaan komt, op welk moment is aanbieder dan verantwoordelijk?**

Nanno antwoordt dat een aanbieder verantwoordelijk is op het moment dat deze de JW301 ontvangt, omdat er formeel een acceptatieplicht is. Vincent vult aan dat als aanbieder constateert dat de casus niet passend is, dan moet men contact opnemen. **Handig zou zijn als in het JW301 bericht dan een naam en telefoonnummer wordt vermeld van de verwijzer.** Nanno vult aan dat dit ook in de eerste workshopronde is geconstateerd en als oplossing is aangedragen dat in het commentaarveld van het JW301 bericht contactgegevens worden aangegeven. In het bericht zelf kunnen overigens ook de gegevens van de cliënt worden geplaatst. In het commentaarveld kan inhoudelijke informatie worden geplaatst.

- **Er zijn meerdere commentaarvelden en bijna geen enkele softwareleverancier ondersteunt alle commentaarvelden.**
Oplossing: concrete afspraken maken in het backoffice overleg over welke van de commentaarvelden gebruikt worden.
- **Is het JW-berichtenverkeer voldoende beveiligd?**
Dit is het geval. Vecozo staat voor: Veilige communicatie zorg.
- **Kan men een JW301 krijgen als er geen JW315 is ingediend?**
Ja, als een cliënt rechtstreeks naar de gemeente gaat, die de intake doet en direct de JW301 verstuurt aan de aanbieder. Formeel wordt dit ook gezien als een opdracht voor het leveren van zorg. Het advies is om contact op te nemen als het segment C betreft.
- **(Bart Boschman): Toewijzing voor trajecten gericht op herstel vindt plaats in euro's die tijdsafhankelijk worden gedeclareerd. De casuïstiek hieromtrent is sinds 28 maart jl. van de website van het Zorginstituut af met de tekst "deze was tegen onze eigen regels". Verschillende softwaresystemen van gemeenten in het land laten dit nu uitvallen sinds de update van de software. Dit betreft code 81.**
Nanno geeft aan dat dit na deze themasessie nader moet worden besproken. Van belang is dat de afspraken helder moeten zijn over wat voor codes en operationele regels in het berichtenverkeer worden gestopt.
Start en stop zorgberichten.
Op de vraag van Nanno wie deze verstuurt wordt geconstateerd dat dit door een aantal aanbieders wordt gedaan. Als verbeterpunt in de vorige workshop is aangegeven dat het van belang is om de startdatum te definiëren.
- **Niet helemaal duidelijk is wanneer de drie en zes weken wachttijd in gaat.**
Oplossing: Dit moet duidelijker geformuleerd worden.
- **Stop – zorg bericht JW307 met code: pauze (tijdelijk, als een cliënt langer dan 28 dagen niet in zorg is), is nog weinig ervaring mee en is wat onduidelijk en vraag is of dit werkt en nodig is. Men weet niet altijd tevoren of iemand 28 dagen niet in zorg is. Gaat het alleen om geplande tijdelijke stop zorg?**
Oplossing: regels scherp definiëren.
- **Wanneer kunnen declaraties worden afgekeurd? Aanbieder loopt er tegenaan dat alles er goed in staat behalve een bepaalde code.**
Oplossing: aan het ROT voorleggen dat afkeuring heel veel administratieve rompslomp oplevert en te kijken wat hier aan gedaan kan worden. Misschien kan hier nu nog een overgangscouance voor worden gevonden en dat contact met elkaar wordt opgenomen als dit speelt.

Nanno bedankt de aanwezigen voor de inbreng en aandacht.

Eventuele opmerkingen kunnen nog gemaïld worden aan:

- Vincent Bruinsma, v.bruinsma@amstelveen.nl
- Nanno Holzschere: n.holzschere@debascul.com
- Regionaal Ondersteuningsteam: info.zorgomregio@amsterdam.nl