



Release iWmo 3.2 en iJw 3.2

Analyse 02 – Declareren

Datum 29-09-2022
Status Definitief
Versienummer 1.1
Volgnummer intern 2022000351

Afdeling Informatiemanagement
Team iStandaarden
Contact info@istandaarden.nl

Versies:

Versie	Datum	Opmerkingen
1.1	29-09-2022	Aangepast n.a.v. externe review
1.0	22-06-2022	Definitief bij publicatie concept specificaties
0.3	02-05-2022	Aangepast n.a.v. PRGB4 en review intern en ketenbureau
0.2	31-03-2022	Versie voor de PRGB van 7-4-2022
0.1	09-02-2022	Eerste aanzet Analyse



Inhoud

1 Samenstelling subreferentiegroep	3
2 Aanleiding	4
2.1.1 Probleemdefinities	4
2.1.2 Scope	4
3 Probleemdefinities	6
3.1 Ondersteuning declaratieproces is onvoldoende	6
3.1.1 Aanpassingen in en verduidelijking van de standaard en het informatiemodel	6
3.1.2 Verduidelijken technische regels: TR307 & TR308	6
3.1.3 Herschrijven retourcode: 8214	6
3.1.4 Toevoegen technische regel bij retourcode (BI-1946): 0611	7
3.1.5 Verdieping en uitbreiding van de casuïstiek	7
3.1.6 Casusbeschrijvingen extra onder de aandacht brengen	7
3.1.7 Verbeteringen in en ondersteuning (bij gebruik) van de software	8
3.2 Partijen houden zich niet aan de standaard	10
3.2.1 Partijen houden zich niet aan de standaard	10
3.2.2 Gemeente stuurt geen 301 na beëindigen toewijzing	10
3.2.3 Gemeente overlegt niet met aanbieder voordat toewijzing wordt ingetrokken	10
3.2.4 Gemeente controleert declaraties tegen regieberichten	10
3.2.5 Aanbieder declareert overschrijding	10
3.3 Contact over afgekeurde declaraties komt moeilijk tot stand	12
3.3.1 Contact opnemen bij en het oplossen van afkeur	12
3.3.2 Centrale emailadressen voor contact over declaraties	12
3.3.3 Structurele problemen bij gemeenten	12



1 Samenstelling subreferentiegroep

Elk onderwerp wordt opgepakt door een subgroep van de plenaire referentiegroep. Deze subgroep bestaat uit een vertegenwoordiging van de verschillende partijen uit het veld. In de onderstaande tabel staat welke deelnemende organisaties in deze groep zitten.

Organisatie	Vertegenwoordigt
Noordenveld	Gemeente
PinkRocade Care	Softwareleverancier
Pameijer	Aanbieder
Mint Thuiszorg	Aanbieder
Leidschendam-Voorburg	Gemeente
ECare	Softwareleverancier
Prismanet	Aanbieder
Jeugdbescherming Gelderland	Gecertificeerde Instelling
Care Expert	Softwareleverancier
Nedap	Softwareleverancier
Horlings en Eerbeek	Softwareleverancier
Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden	Gemeente
Rogplus	Gemeente
Sidekick Gwen	Zelfstandige
Emmen	Gemeente
LostLemon	Softwareleverancier
Centric	Softwareleverancier
Sdbgroep	Softwareleverancier
Level5	Aanbieder
Zorg-Lokaal	Overig
Den Haag	Gemeente
Ketenbureau i-Sociaaldomein	Overig
ZilliZ	Softwareleverancier
GGZ Drenthe	Aanbieder
Zorgverkeer	Softwareleverancier
Humanitas-Dmh	Aanbieder
Kei-Bv	Aanbieder
Steenwijkerland	Gemeente
Stipter	Softwareleverancier
Topicus	Softwareleverancier



2 Aanleiding

Het thema “opnemen aanvullende informatie bij afkeur declaratie(regel)” voor de release 3.2 is voortgekomen uit het releaseproces voor iWmo en iJw 3.1 waarbij een scenario is onderzocht waarbij het mogelijk wordt om een contractueel tarief en resterende bestedingsruimte mee te geven in het declaratie-antwoordbericht. Zie hiervoor *Analyse 09 - Declareren bij iWmo en iJw 3.1*. De conclusie was dat dit scenario niet paste binnen de kaders van release 3.1. Voor de release van 2023 is vervolgens het volgende thema ter prioritering neergelegd:

“Opnemen aanvullende informatie bij afkeur declaratie(regel)”.

Tijdens het referentieproces voor de 3.1-releases gaven een aantal deelnemers aan het wenselijk te vinden om aanvullende informatie mee te kunnen geven op het moment dat een declaratie wordt afgekeurd. Zo kan dan bijvoorbeeld het juiste tarief worden meegegeven, indien afkeur plaatsvindt op het tarief in de ingediende declaratie. Onderzocht moet worden of en zo ja, op welke wijze, dit moet worden aangepast in de iWmo- en iJw-standaard.

Dit thema is geprioriteerd door de ketenpartijen om op te pakken in het referentieproces voor de releases 2023.

2.1.1 Probleemdefinities

In de referentiegroep is geconcludeerd dat het opnemen van aanvullende informatie in het declaratie-antwoord “symptoombestrijding” is van diverse onderliggende problemen rondom afkeur van declaraties. Pas als deze problemen zijn aangepakt heeft het toegevoegde waarde om te kijken op welke manier wijzigingen in de standaard dat proces nog verder kunnen verbeteren.

Onderstaand de door de referentiegroep vastgestelde probleemdefinities op basis van de in het declaratieproces ondervonden knelpunten.

- Ondersteuning declaratieproces is onvoldoende
- Partijen houden zich niet aan de standaard
- Contact over afgekeurde declaraties komt moeilijk tot stand
- Problemen met volgorde van berichten

2.1.2 Scope

Tijdens de referentiegroepen is gezamenlijk de scope vastgesteld.

Binnen scope

Aan de hand van onderstaande vragen is tijdens de referentiegroepen discussie gevoerd over op welke manier het declaratieproces beter ondersteund kan worden:

- Hoe kunnen gemeente en aanbieder beter ondersteund worden bij afhandeling van declaratie en declaratie-antwoord?
- Hoe kan de softwareleverancier beter ondersteund worden, zodat de iStandaarden op de juiste manier geïmplementeerd worden in de software?
- Hoe kan afkeur van declaraties voorkomen worden? (Voorkomen is beter dan genezen)
- Hoe kan er sneller en makkelijker contact met elkaar (gemeente en aanbieder) worden opgenomen, indien niet duidelijk is wat de vervolgstap moet zijn na afkeur van een declaratie?

Buiten scope

Buiten scope is geplaatst:

- Afkeur op zaken die niet in de standaard beschreven staan. Er vindt afkeur plaats van declaratieberichten op basis van zaken die niet in de standaard beschreven staan of controles die volgens de standaard expliciet niet zijn toegestaan. Denk hierbij aan extra controles die de gemeente (onterecht) toepast. Het niet volgen van de



iStandaarden kan niet worden voorkomen door een aanpassing in de iStandaarden te doen, maar moet op een andere manier worden aangepakt.

- Tijdens het referentieproces van iWmo/iJw 3.1 is onderzoek gedaan naar de uitwisseling van contactgegevens. De conclusie was dat deze gegevens niet m.b.v. het iWmo/iJw berichtenverkeer moeten worden uitgewisseld. Deze discussie wordt niet opnieuw gevoerd. Zie daarvoor ook analyse 03 - Contactgegevens uitwisselen.
- Tijdens het referentieproces van iWmo/iJw 3.1 is ook onderzocht of een vrij invoerveld bij zou kunnen dragen aan het declaratieproces. De conclusie dat dit indruist tegen de aard van standaardisatie via het berichtenverkeer en dat dit de deur openzet voor mogelijke privacy-issues blijft staan. Daarom wordt ook deze discussie niet opnieuw gevoerd.



3 Probleemdefinities

De probleemdefinities worden verder uitgewerkt in de volgende paragrafen:

3.1 Ondersteuning declaratieproces is onvoldoende

De ketenpartijen missen voldoende ondersteuning (vanuit het informatiemodel, functioneel, vanuit de software, en vanuit de eigen organisatie) in het werken met de standaard en bij de verwerking van het declaratie- en declaratie-antwoord-bericht. Dit geldt met name voor (zeer) kleine aanbieders, maar ook voor grotere aanbieders en voor gemeenten.

Daarnaast is aan enkele kleine aanbieders buiten de RG om input gevraagd welke ondersteuning zij missen in het declaratieproces. Deze input is besproken en aangevuld in de subreferentiegroep. De uitkomsten hiervan ook zijn meegenomen in deze analyse.

Tijdens het referentieproces zijn verbetermogelijkheden uitgewerkt op het gebied van 2 verschillende onderwerpen die in dit hoofdstuk verder zijn uitgewerkt:

- Aanpassingen in en verduidelijking van de standaard en het informatiemodel
- Verbeteringen in en ondersteuning (bij gebruik) van de software

3.1.1 Aanpassingen in en verduidelijking van de standaard en het informatiemodel

Tijdens het referentieproces is geconcludeerd dat een aantal aanpassingen in de standaard kan bijdragen aan de ondersteuning van het declaratieproces:

- Verduidelijken technische regels TR307/308
- Herschrijven van retourcode 8214 als negatieve variant van TR318
- Toevoegen van technische regel bij retourcode 0611
- Het verbeteren van bestaande casuïstiek en toevoegen nieuwe casus

3.1.2 Verduidelijken technische regels: TR307 & TR308

Technische regels dienen duidelijk en zelfverklarend te zijn, zodat een gebruiker de afkeur van een declaratieregel snel kan oplossen. Het is daarom wenselijk dat een technische regel het element bevat, waarop de controle betrekking heeft.

De technische regels (TR307/308) zijn nu als volgt (zonder het element waarop de controle zit) geformuleerd:

TR307: Begindatum in de Prestatie moet groter dan of gelijk zijn aan Ingangsdatum in het ToegewezenProduct.

TR308: Einddatum in de Prestatie moet kleiner dan of gelijk zijn aan Einddatum in het ToegewezenProduct, indien die gevuld.

Aan beide regels wordt het element waarop de controle betrekking heeft (Begindatum en Einddatum van de ProductPeriode) toegevoegd.

3.1.3 Herschrijven retourcode: 8214

In de iStandaarden worden retourcodes geformuleerd als negatief van de bijbehorende technische regel. Retourcode 8214 horend bij technische regel TR318 is op dit moment nog niet op deze manier geformuleerd:

TR318: Indien iedere DeclaratiePeriode zorg is geleverd, moet de DeclaratiePeriode de kalendermaand volgend op de voorgaande DeclaratiePeriode zijn.

Retourcode 8214: DeclaratiePeriode komt niet overeen met de afgesproken declaratie periode.



Retourcode 8214 zal in lijn worden gebracht met de in de iStandaarden gebruikelijke formuleringswijze.

3.1.4 Toevoegen technische regel bij retourcode (BI-1946): 0611

Een interne bevinding vanuit ZIN is dat er een technische regel ontbreekt bij retourcode 0611.

Retourcode 0611: Het ingediende tarief komt niet overeen met het contractuele tarief¹.

Retourcodes zijn bedoeld om te communiceren dat op een bepaalde regel afkeur is. In deze situatie is de regel niet geformuleerd maar wordt geïmpliceerd door de omschrijving van de retourcode. In de referentiegroepen is geconcludeerd dat deze regel alsnog expliciet beschreven moet worden.

3.1.5 Verdieping en uitbreiding van de casuïstiek

Tijdens de referentiegroepen is besproken in hoeverre de bestaande casuïstiek voldoende verduidelijking biedt en of er nog casuïstiek ontbreekt waarmee het gebruik van declaratieberichten beter ondersteund kan worden. De referentiegroep adviseert om beide te op te pakken.

Verdieping bestaande casuïstiek

Tijdens de laatste subreferentiegroep is afgesproken dat de bestaande casuïstiek door ZIN samen met een aantal vertegenwoordigers van ketenpartijen wordt uitgediept. In het informatiemodel zitten op dit moment acht casussen (iJw/iWmo) die betrekking hebben op het declaratieproces. Deze casussen zijn nu zo opgesteld dat het allemaal relatief eenvoudige declaraties betreft. Zo starten de toewijzingen netjes op de eerste dag van een maand en worden er alleen hele periodes gedeclareerd.

De behoefte voor ondersteuning vanuit de casuïstiek is echter het grootst juist voor die declaraties die complexer zijn. Daarom zal de bestaande casuïstiek, in samenspraak met de ketenpartijen, worden aangepast om ook complexere situaties te beschrijven.

Uitbreiding casuïstiek

De deelnemers van de referentiegroep hebben een aantal suggesties gedaan voor uitbreiding van de casuïstiek.

De volgende casus zal verder worden uitgewerkt:

1. Declareren bij gebroken kalenderweken t.o.v. declaratieperiode

Daarnaast zijn nog twee casussen genoemd die niet kunnen worden uitgewerkt. Het betreft hier situaties waarvoor nog geen landelijke afspraken zijn gemaakt. Door hiervoor een voorbeeld uit te werken in casuïstiek wordt gesuggereerd dat dit dan de enige juiste werkwijze is. Dit levert onduidelijkheid op. In het project contractstandaarden van het Ketenbureau i-Sociaal domein zal eerst een landelijke afspraak gemaakt moeten worden. Vervolgens kunnen de iStandaarden daar dan op worden aangepast en kan de betreffende casuïstiek worden toegevoegd. Het betreft de volgende situaties:

2. Declareren bij gebroken maanden bij een outputgerichte toewijzing
3. Declareren met een lager tarief dan contractueel afgesproken

3.1.6 Casusbeschrijvingen extra onder de aandacht brengen

Bij iedere release levert het Zorginstituut casusbeschrijvingen op waarin de functionele

¹ *Deelnemers van de referentiegroep geven aan dat er niet altijd één tarief wordt afgesproken. In de iStandaarden wordt echter uitgegaan van één contractueel tarief per toewijzing/product/prestatieperiode.*



wijzigingen vertaald worden naar casussen inclusief voorbeeldberichten. ZIN onderzoekt hoe de casusbeschrijvingen nog beter onder de aandacht gebracht kunnen worden. Daarnaast geeft de referentiegroep het advies aan gemeenten en aanbieders om deze casusbeschrijvingen aan te passen naar de eigen organisatie/processen, zodat deze nog beter aansluiten bij de eigen behoefte.

3.1.7 Verbeteringen in en ondersteuning (bij gebruik) van de software

Tijdens het referentieproces is besproken op welke manieren de gebruikte softwarepakketten (beter) ondersteuning kunnen bieden in het declaratieproces. Tijdens de bijeenkomsten zijn daarom een aantal (algemene) adviezen geformuleerd.

3.1.7.1 Bij reden afkeur ondersteunende informatie tonen

Gebruikers ervaren bij de afhandeling van afkeur in de gebruikte softwarepakketten problemen door het ontbreken van duidelijke informatie over de reden van afkeur. Het is daarom wenselijk dat zowel de reden van afkeur voor de gebruiker duidelijk moet zijn als ook welke stappen de gebruiker in de betreffende software kan nemen om deze afkeur op te lossen.

3.1.7.2 Goed gebruik maken van de in het berichtenverkeer beschikbare informatie

De informatie die in het berichtenverkeer uitgewisseld wordt, biedt mogelijkheden om gebruikers informatie te tonen die goed inzichtelijk maakt wat er wanneer gedeclareerd kan/mag worden. Hiertoe is het belangrijk dat de rekenmethodes en maximale volumes goed geïmplementeerd worden in de software. Softwareleveranciers moeten bovendien ook zorgen dat deze informatie in een pakket correct en eenvoudig beschikbaar is voor gebruikers.

3.1.7.3 Vindbaarheid en duidelijkheid retourcodes voor gebruikers

Het is voor gebruikers vaak niet duidelijk welke actie er ondernomen dient te worden als een declaratie wordt afgekeurd.

In eerste instantie is het belangrijk dat de technische regels goed in de diverse pakketten worden geïmplementeerd en dat de gebruiker daarin goed ondersteund wordt.

Daarnaast onderzoekt het Zorginstituut of het mogelijk is een apart overzicht op te leveren waarin voor gebruikers meer begrijpelijke taal wordt uitgelegd wat er precies met de retourcodes bedoeld wordt. Deze kan gebruikers dan extra ondersteuning bieden bij de te zetten vervolgstappen.

Tips vanuit de referentiegroep

Gedurende het referentieproces hebben deelnemers onderling ervaringen en tips omtrent deze probleemstelling met elkaar gedeeld. Ondanks dat deze tips niet direct een relatie hebben met de standaard is het van toegevoegde waarde om dit in deze analyse op te nemen.

3.1.7.4 Aandacht voor ondersteuning declaratieproces bij keuze voor pakket

Voor zowel gemeenten als aanbieders geldt dat er voldoende kritisch beoordeeld moet worden of een softwarepakket wel de gewenste ondersteuning biedt. Niet ieder softwarepakket is even ondersteunend aan de processen in de Wmo/Jw.

3.1.7.5 Aandacht voor functioneel beheer en testen

Vanuit de referentiegroepen is naar voren gekomen dat functioneel beheerders niet altijd goed genoeg onderlegd zijn om te ondersteunen bij het declaratieproces. Bovendien zijn testtrajecten voorafgaand aan releases niet altijd voldoende diepgaand. De deelnemers van de referentiegroepen willen graag nogmaals het belang van goed opgeleide functioneel beheerders en afdoende testen benadrukken.



3.1.7.6 *Gebruikershandleidingen aanscherpen*

In sommige softwarepakketten bestaat onduidelijkheid over waar bijvoorbeeld de omschrijving van retourcodes in de applicatie te vinden is. Daarom is het advies om de gebruikershandleidingen nog eens goed na te lopen met extra aandacht voor de ondersteuning van het declaratieproces (en het oplossen van afkeur).



3.2 Partijen houden zich niet aan de standaard

Voor zowel gemeenten als aanbieders geldt dat het voorkomt dat men zich niet aan de standaard houdt. Er worden bijvoorbeeld contracten opgesteld die strijdig zijn met de standaard of er vindt onterechte afkeur plaats, doordat men extra controles uitvoert die niet in de iStandaarden beschreven staan of controles die volgens de standaard expliciet niet zijn toegestaan.

Gevolg van deze werkwijze is dat er uitval ontstaat die voorkomen had kunnen worden en dat er mogelijk verschil in administratie tussen aanbieder gemeente ontstaat. Verder in dit hoofdstuk zijn een aantal veel voorkomende situaties verder uitwerkt met daarnaast per situatie mogelijke oplossingen.

3.2.1 Partijen houden zich niet aan de standaard

Om er voor te zorgen dat partijen zich zoveel mogelijk aan de standaard houden is het noodzakelijk dat afwijkingen worden gesignaleerd en gecommuniceerd met het Ketenbureau (m.b.t. de processen) en het Zorginstituut (m.b.t. (gebruik van) de standaard). Deze organisaties zijn er om partijen hierop aan te spreken en die ondersteuning te bieden die leidt tot een wel correct gebruik van de standaard.

3.2.2 Gemeente stuurt geen 301 na beëindigen toewijzing

De 301 geldt als formele opdrachtverstrekking van gemeente aan aanbieder. Het is daarom van groot belang dat gemeenten bij wijziging van de toewijzing hiervoor een nieuwe 301 aan de aanbieder stuurt zodat er geen verschillen in de informatie tussen de systemen van de gemeente en aanbieder ontstaan.

Gemeenten zijn verplicht een 301 na beëindiging van een toewijzing te versturen met hierin de aangepaste einddatum. Doet een gemeente dit structureel niet en houden ze zich daarmee niet aan de standaard dan dient dit gemeld te worden aan het Zorginstituut. ZIN zal de betreffende gemeente hierop aanspreken.

3.2.3 Gemeente overlegt niet met aanbieder voordat toewijzing wordt ingetrokken

Het gebeurt regelmatig dat toewijzingen door gemeenten worden ingetrokken of ingekort zonder overleg met de aanbieder. Dit is (conform OP033x1) niet toegestaan, er moet altijd eerst overleg zijn tussen gemeente en aanbieder voordat een toewijzing wordt ingetrokken of ingekort. Indien een toewijzing met terugwerkende kracht wordt ingekort kan dit een probleem opleveren voor de (nog in te dienen) declaratie.

Hier geldt ook voor dat gemeenten die zich hier structureel schuldig aan maken hierop aangesproken kunnen worden door het Ketenbureau of ZIN.

Het Ketenbureau zal extra verduidelijking in het SAP opnemen m.b.t. het contact opnemen met de aanbieder in het geval van een intrekking of inkorting met terugwerkende kracht van een toewijzing.

3.2.4 Gemeente controleert declaraties tegen regieberichten

Het is volgens de standaard niet toegestaan om voor het goedkeuren van declaraties te controleren tegen het al dan niet verzonden zijn van regieberichten (305/307) of de start- en/of stopdatums in de regieberichten.

Het is wettelijk niet toegestaan controles in strijd met de standaard in contracten op te nemen. Indien de gemeente een contract voorlegt dat in strijd is met de iStandaarden, meldt dit dan bij ZIN óf het Ketenbureau.

3.2.5 Aanbieder declareert overschrijding

Aanbieders declareren regelmatig meer dan in de declaratieperiode volgens de toewijzing is toegestaan, om dit te voorkomen dienen de juiste rekenmethodes en maximale volumes in de



software geïmplementeerd te zijn. Als hierover bij softwareleveranciers toch nog onduidelijkheid bestaat dan kan o.a. gekeken worden naar IV076, IV077 en IV78. Daarnaast kan het Zorginstituut bij verdere vragen ondersteuning bieden die nodig is voor de implementatie in de software.



3.3 Contact over afgekeurde declaraties komt moeilijk tot stand

Als er tijdens het declaratieproces afkeur ontstaat en de aanbieder heeft hier aanvullende vragen over is het van belang dat contact tussen gemeenten en aanbieders tijdig en eenvoudig tot stand komt, zodat de geconstateerde afkeur ook tijdig besproken en gecorrigeerd kan worden. Zowel gemeenten als aanbieders zeggen hier moeite mee te hebben.

Gevolg hiervan is dat uitval onnodig lang blijft liggen of dat niet de juiste stappen worden gezet om nieuwe uitval te voorkomen. In dit hoofdstuk zijn hiervoor verschillende oorzaken en oplossingen verder uitgewerkt.

3.3.1 Contact opnemen bij en het oplossen van afkeur

Tijdens de referentiegroepen is besproken welke problemen er zijn bij het oplossen van afkeur bij declaraties. Geconcludeerd is dat het problematisch kan zijn om contact te krijgen om ontstane afkeur op te lossen. Om het contact tussen gemeentes en aanbieders te verbeteren zijn er een aantal mogelijke (deel)oplossingen aangedragen.

3.3.2 Centrale emailadressen voor contact over declaraties

Diverse grote(re) gemeenten hebben een centraal e-mailadres voor vragen over declaraties. Het Ketenbureau gaat stimuleren dat meer gemeenten en zo mogelijk ook aanbieders een centraal e-mailadres (idealiter ook nog in een specifiek formaat) inrichten. Het voordeel van een centrale ingang is dat contact niet langer afhankelijk is van specifieke personen.

Het Ketenbureau gaat onderzoeken of het contactformulier van het Standaard Administratie Protocol (SAP) of een variant hierop hiervoor geschikt is.

3.3.3 Structurele problemen bij gemeenten

Als er sprake is van structurele problemen bij het contact tussen gemeenten, aanbieders en/of softwareleveranciers dan dient het Ketenbureau aangeschakeld te worden. Bij problemen valt te denken aan een gemeente of aanbieder die structureel niet of niet tijdig terugbelt of überhaupt niet goed bereikbaar is.