

## **Enquête Vermijdbare administratieve lasten**

29 mei 2018



## Samenvatting

Om inzicht te krijgen in de onderwerpen die (vermijdbare) administratieve lasten veroorzaken, heeft Jeugdzorg Nederland een enquête uitgezet onder haar leden. Er zijn standaarden vastgesteld en diverse afspraken gemaakt over bijvoorbeeld het toepassen van het woonplaatsbeginsel. Voldoen deze afspraken en standaarden om vermijdbare administratieve lasten te voorkomen? Gebruiken gemeenten ze (consequent)? Of zijn de huidige administratieve lasten inherent aan een gedecentraliseerd stelsel? Of zijn wellicht aanbieders en gecertificeerde instellingen nog niet zover en hebben ze de standaarden nog niet volledig in kunnen voeren? In voorliggend document zijn de resultaten van de enquête verwerkt die op deze vragen antwoorden moeten geven.

## Respons

32 organisaties hebben de enquête ingevuld. Het gaat om 8 GI's en 24 organisaties J&O. De organisaties die hebben gereageerd zijn voornamelijk organisaties die in veel regio's actief zijn. Meer dan de helft van de organisaties (59%) is in meer dan 13 regio's actief en nog eens een kwart in 6 tot 12 regio's.

## Uitkomsten

Uit de enquête blijkt dat voor aanbieders de volgende top 3 de belangrijkste veroorzaker van administratieve lasten is:

1. Productcodes (59%)
2. Het toepassen van het woonplaatsbeginsel (56%)
3. Het verkrijgen van de juiste toewijzing (50%) / Contractering (50%)

De percentages verwijzen naar de omvang van de aanbieders die aangeven dat er veel *vermijdbare* administratieve lasten zijn. De aanbieders konden meerdere antwoorden van toepassing verklaren. Er waren ook relativerende keuzen, zoals de administratieve lasten horen bij het stelsel of er zijn wel lasten, maar die zijn goed op te vangen in onze organisatie of onze organisatie is zelf ook nog onvoldoende in staat de standaard toe te passen. De aanbieders die zijn opgenomen in bovenstaande percentages hebben géén van deze relativerende keuze aangevinkt. Deze aanbieders zijn dus van mening dat deze lasten niet bij het stelsel horen, maar dat ze vermijdbaar zijn. Het is een belasting voor de organisatie, want ze kunnen ze niet goed opvangen. En ze zijn afhankelijk van andere partijen om de administratieve lasten te verminderen.

## Productcodes

Opvallend is dat veruit de meeste aanbieders aangeven dat gemeenten die zich niet aan de standaardproductcodelijst houden de belangrijkste veroorzaker is van de vermijdbare administratieve lasten (69%). Dat is opvallend wat de enorme lijst van productcodes doet anders vermoeden. Maar slechts 22% geeft aan dat de productcodelijst niet voldoet. Dus als alle gemeenten de landelijke productcodelijst zouden hanteren, zouden veel administratieve lasten vermeden kunnen worden. Daarnaast geeft ongeveer een kwart van de respondenten (22%) aan dat de administratieve lasten (ook) verminderd kunnen worden door het verbeteren van de standaarden.

## Het toepassen van het woonplaatsbeginsel.

Ook voor het toepassen van het woonplaatsbeginsel is de belangrijkste veroorzaker van de vermijdbare administratieve lasten dat gemeenten zich niet houden aan de afspraken (75%).



Hierbij gaat het voor het grootste deel om de afspraken over hoe om te gaan met verhuizen. De gemeenten hebben, zoals vastgelegd in de wet, het VNG-convenant en de factsheet, de verantwoordelijkheid om uit te zoeken welke gemeente wel verantwoordelijk is, als ze tot de conclusie komen dat zij het niet zijn. Deze afspraak wordt weinig opgevolgd. Een andere oorzaak die wordt aangegeven is de complexiteit van het woonplaatsbeginsel, met name het gezagsregister. Maar het eenvoudiger maken van het woonplaatsbeginsel middels aanpassen van de Jeugdwet gaat geen oplossing bieden voor gemeenten die zich niet aan de afspraken houden.

Daarnaast geeft ongeveer een kwart van de respondenten (28%) aan dat de administratieve lasten (ook) verminderd kunnen worden door betere afspraken te maken over het (toepassen van het) woonplaatsbeginsel.

### **Het verkrijgen van een juiste toewijzing**

De vermijdbare administratieve lasten als gevolg van het verkrijgen van een juiste toewijzing worden ook grotendeels veroorzaakt doordat gemeenten zich niet aan de afspraken houden (66%). Hierbij wordt voornamelijk verwezen naar het gebrek aan of te late verzending van een toewijzing (301) als opvolging op een verzoek tot toewijzing (315). Een andere belangrijke oorzaak is dat de toewijzing die wordt ontvangen, vaak fouten bevat (41%). Het gaat dan om verkeerde productcodes (die soms niet in het contract staan), verkeerde start- en/of einddatum en het intrekken van toewijzingen zonder reden. Dat laatste gebeurt meestal bij verhuizing.

16% van de respondenten is van mening dat de administratieve lasten (ook) verminderd kunnen worden door nog betere standaarden af te spreken.

### **Contractering**

Ook voor contractering wordt aangegeven dat vermijdbare administratieve lasten worden veroorzaakt doordat gemeenten zich niet aan afspraken houden (69%). Daarnaast wordt het ontbreken van meerjarige contracten als een belangrijke oorzaak voor administratieve lasten gezien (41%).

Daarnaast geeft ongeveer een kwart van de respondenten (28%) aan dat de administratieve lasten (ook) verminderd kunnen worden door het verbeteren van de standaardafspraken rondom contractering.

### **Voldoen aan standaarden of voldoen de standaarden?**

Gemeenten die zich niet aan de afspraken en/of standaarden houden is de belangrijkste veroorzaker van vermijdbare administratieve lasten. Dat geldt voor de contractering (69%), het toepassen van het woonplaatsbeginsel (75%), verkrijgen van de juiste toewijzing (66%), facturatie en declaratie (44%) en de verantwoording (47%). De percentages verwijzen naar het aantal aanbieders die dit hebben aangegeven voor deze onderwerpen. Voor de contractering is het ontbreken van meerjarige contracten een andere belangrijke oorzaak (41%) en voor de toewijzing is het versturen van een toewijzing (301) met verkeerde informatie een andere belangrijke oorzaak (41%).

Voor enkele onderwerpen is door aanbieders aangegeven dat onvoldoende (standaard) afspraken de belangrijkste veroorzaker is van vermijdbare administratieve lasten. Dat geldt voor het verkrijgen van contact met de juiste persoon bij een gemeenten (47%) en het verkrijgen van inhoudelijke informatie over de cliënt (44%). Overigens wordt hiervoor aangegeven dat administratieve lasten veroorzaakt worden doordat gemeenten zich niet aan



afspraken houden. Dat geldt met name voor het in contact komen met de juiste gemeente (41%). Voor het verkrijgen van inhoudelijke informatie is het niet houden aan afspraken minder van belang (maar 19% heeft dat aangegeven).

**Een deel van de administratieve lasten behoren bij het stelsel**

Voor de meeste onderwerpen geeft ongeveer een kwart van de respondenten aan dat de administratieve lasten zijn verbonden aan het stelsel. Een deel van deze respondenten denkt dat deze administratieve lasten deels voorkomen kunnen worden, maar een deel van deze respondenten is van mening dat ze inherent bij het stelsel horen.



## Resultaten Enquête Vermijdbare administratieve lasten

### 1: In hoeveel jeugdzorgregio's helpt en/of begeleidt uw organisatie jeugdigen?

*U kunt ook de regio's meetellen waarin uw organisatie slechts enkele jeugdigen helpt of begeleidt. Dus niet alleen omvangrijke contracten meetellen.*

(3%)	1 tot 2 regio's
(13%)	3 tot 5 regio's
(25%)	6 tot 12 regio's
(31%)	13 tot 25 regio's
(28%)	26 en meer regio's

### 2: Leidt de verkoop en contractering tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?

*Zie eventueel website voor informatie over standaardartikelen <http://i-sociaaldomein.nl/standaardartikelen-voor-uitvoeringsvarianten>.*

Meerdere antwoorden waren mogelijk. 32 respondenten hebben 61 antwoorden aangevinkt. In onderstaand overzicht is opgenomen hoeveel respondenten van de 32 een optie hebben aangegeven. De percentages zijn dus niet op te tellen tot 100%.

- (69%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich **niet aan de standaardartikelen** voor inkoop houden.
- (41%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten doordat gemeenten **geen meerjarige afspraken** willen maken.
- (28%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat de **standaardartikelen niet voldoen**.
- (19%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat onze organisatie de standaardartikelen **zelf onvoldoende** heeft ingevoerd.
- (28%) ja, veel administratieve lasten, maar die **horen bij dit stelsel** en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (3%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie
- (6%) **nee**, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.

Om inzicht te creëren in de mate waarin er vermijdbare administratieve lasten waarvoor aanbieders afhankelijk zijn van anderen om ze te verminderen, is in het volgende overzicht een indeling gemaakt per respondent. De antwoorden van één respondent zijn samengevoegd in één categorie. Een respondent die heeft aangegeven dat de standaard niet voldoet en dat er administratieve lasten zijn die bij het stelsel horen, is in een andere categorie opgenomen dan een respondent die alleen heeft aangegeven dat de standaard niet voldoet.

Respondenten die hebben aangegeven dat er veel vermijdbare administratieve lasten zijn doordat meerjarige contracten ontbreken, doordat standaarden niet voldoen, of doordat gemeenten zich er niet aan houden, zijn echter in dezelfde categorie opgenomen. Dit zijn namelijk allemaal categorieën waar op – binnen het stelsel- geacteerd kan/moet worden door anderen. Zodat aanbieders niet in staat zijn om zelf de administratieve lasten te verminderen, maar afhankelijk zijn van anderen om dat samen met hen te realiseren. Verder is er bij een combinatie van 'administratieve lasten die bij het stelsel horen' en 'organisaties die zelf onvoldoende standaarden hebben ingevoerd', gekozen om het laatste bij de indeling te laten prevaleren.. Hiervoor is gekozen omdat het binnen bereik van aanbieders zelf ligt om administratieve lasten (deels) te verminderen.



Omdat in onderstaand overzicht elke respondent is ingedeeld in één categorie, zijn de percentages hier opgeteld wel gelijk aan 100%.

- (50%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich niet aan de standaardartikelen voor inkoop houden, geen meerjarige contracten en/of standaardartikelen niet voldoen.
- (13%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (19%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat organisatie zelf onvoldoende de standaardartikelen heeft ingevoerd.
- (3%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten doordat gemeente zich niet aan standaardartikelen houden, maar dat is goed op te vangen binnen onze organisatie.
- (16%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.

### **3: Indien gewenst kunt u een toelichting geven**

#### **Gebrek aan dialoog tussen gemeenten en aanbieder**

Sommige regio's geven weinig tot geen ruimte qua onderhandeling administratieve lasten. Je schrijft als zorgaanbieder in op de aanbesteding en gaat derhalve akkoord. Andere gemeenten staan echter wel open voor suggesties gedurende het aanbestedingsproces.

#### **Diversiteit**

- Als landelijk werkende organisatie hebben we te maken met vrijwel alle jeugdzorgregio's. Belangrijkste bottleneck is dat veel gemeentes het op een eigen manier willen doen voor soortgelijke producten en situaties. Daarnaast zijn er ook gemeentes die aanvullende eisen stellen. Soms ook die op gespannen voet staan met privacy van cliënten.
- In elke regio wordt toch weer net iets anders gewerkt, heeft men eigen aanbestedingsprocedures en daarbij behorende documenten die aangeleverd dienen te worden, aanvullende eisen (bv aansluiting op de lokale verwijzindex, het invullen en bijhouden van een website).
- Veel diversiteit in opstellen van contracten en de uitvoering en verantwoordingsprocedures hiervan, veel platforms voor aanbesteding.
- Iedereen past de artikelen op zijn eigen manier toe, als iedere gemeente eigen contracten maakt worden de administratieve lasten er niet minder om. Je krijgt een grote diversiteit aan werkwijzen.
- Het kost veel tijd/geld om systemen te laten aansluiten op de verschillende eisen/regio
- Deels is dit iets wat komt door de transitie-zelf en kan dit niet voorkomen worden. Deels zou het wel voorkomen kunnen worden als alle gemeenten op dezelfde manier zouden werken en als zij allemaal hetzelfde tarief zouden hanteren. Nu zijn er contractbesprekingen tot ver in het jaar en kan er ondertussen niet gefactureerd worden omdat er geen overeenstemming is over de tarieven. Sommige gemeenten willen alleen maar gezinstarieven, de ander pxq, de ander dagfacturatie, etc. De één vereist in de contracten het berichtenverkeer, de ander vereist in de contracten gebruik van een eigen portaal etc.



- De verschillende wijzen in contractering vraagt veel administratieve last. Als er meer uniformiteit zou zijn in contractering, zou dat al een hoop administratieve last verminderen
- Binnen de standaardartikelen hebben de regio's een eigen interpretatie en bijkomende verplichtingen. Het inschrijven op contracten is ook verschillend en tijdsverslindend (negometrix, tenderned)
- Per regio verschilt het welke output ze verwachten en de frequentie. Verschillende systemen, per maand, per kwartaal, per maand en kwartaal, CBS, eigen formats, etc.

#### **(Verschillende) aanvullende informatie uitvragen**

Soms houden gemeenten zich niet aan de standaardartikelen voor inkoop. Regelmatig wordt er nog aanvullende informatie uitgevraagd.

#### **Gebrek aan regionale samenwerking**

Regio's stemmen met elkaar niet af en soms ook gemeenten binnen een regio niet waardoor er veel vermijdbare administratieve lasten ontstaan.

#### **Contracten niet op tijd**

Het is maart 2018 en er zijn nog steeds zorgregio's waar we zorg leveren zonder onderliggend contract. Dat ligt natuurlijk voor een deel ook aan onze eigen organisatie. Maar het is wel teleurstellend dat veel gemeenten niet in staat zijn om afspraken met zorgaanbieders te maken en af te ronden vóór het nieuwe kalenderjaar.

#### **Buitenregionale contractering vraagt veel tijd**

De (buiten regionale) justitiemaatregelen die buiten de gecontracteerde jeugdzorgregio's worden uitgevoerd vragen veel administratief werk (van contract tot betaling). Een standaard, landelijk tarief voor buiten regionale uitgevoerde maatregelen bespaart veel tijd en moeite.

#### **4: Leidt het in contact komen met gemeenten tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?**

*Bijvoorbeeld over contracten, over berichtenverkeer, over betalingen etc.*

Meerdere antwoorden waren mogelijk. 32 respondenten hebben 49 antwoorden aangevinkt. In onderstaand overzicht is opgenomen hoeveel respondenten van de 32 een optie hebben aangegeven. De percentages zijn dus niet op te tellen tot 100%.

- (47%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat gemeenten **geen afspraken** over vaste contactgegevens/bereikbaarheid willen maken.
- (41%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich **niet aan afspraken** houden.
- (19%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat onze organisatie **zelf onvoldoende afspraken** hierover maakt of zich er niet aan houdt.
- (31%) ja, veel administratieve lasten, maar die **horen bij dit stelsel** en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (9%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie
- (3%) **nee**, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.
- (3%) onbekend



Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (41%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten geen afspraken over vaste contactgegevens/bereikbaarheid willen maken en/of zich niet aan die afspraken houden.
- (6%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (19%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat organisatie zelf onvoldoende afspraken hierover maakt of zich er niet aan houdt (1/3 hiervan verwijt de administratieve lasten ook aan het stelsel).
- (9%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie
- (22%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (3%) onbekend

## 5: Indien gewenst kunt u een toelichting geven

### Juiste contactpersoon vinden lastig

- Op website is niet duidelijk te vinden wie contactpersoon is voor de **zorginkoop**, waardoor je eerst meerdere keren je verhaal moet doen en er soms weken overheen gaat voordat je iemand te spreken krijgt die daadwerkelijk weet hoe de zorginkoop procedure werkt.
- Nieuwe afspraken worden vaak niet goed doorvertaald naar de gemeenten. Het is lastig om dan de goede personen te vinden. **Maatwerkcontracten** voor één cliënt per gemeente is ook een administratieve last. Iedere gemeente gaat hier anders mee om, je moet zoeken en doorvragen om aan alle informatie te komen.
- Juiste persoon binnen **wijkteams** is nog wel vaak lastig te vinden.
- Onduidelijke/verschillende loketten voor het benaderen van gemeenten rondom **VECOZO** kwesties (tarief is door regio verkeerd geplaatst/ toewijzing door jeugdteam/ declaraties door afd. financiën, etc)

### Hoog verloop en hoge mate inhuur specialisten

- Onze mening staat niet tussen de bovengenoemde keuzes. Daarom "onbekend" aangevinkt. Bij gemeenten is een hoog verloop van medewerkers te zien waardoor er veel wisselingen zijn. Daarnaast zien we een hoge mate van inhuur van specialisten (bijvoorbeeld van KPMG) die een opdracht komen uitvoeren en na enkele maanden weer vertrekken. Sinds 2015 hebben we bij onze 3 grootste contracten minimaal 3 verschillende contractmanagers. Ook wordt er van de ene naar de andere afdeling bij de gemeente gewisseld. Beleid is niet altijd in lijn met inkoop en/of ict.
- Door wisseling van gemeentemedewerkers ontstaan er verschillende opdrachten dan wel vragen. En omdat we landelijk werken levert dat nog wel eens extra werk op.

### Interne afstemming ontbreekt

- Meerdere personen van gemeenten betrokken bij uitvragen die regelmatig van elkaar niet weten wat er gevraagd wordt. Interne afstemming ontbreekt nogal eens.





### Buiten eigen regio contact zoeken tijdrovend

- In contact komen met gemeenten uit onze "eigen" regio's (Groningen en Drenthe) gaat goed. Echter in contact komen met gemeenten buiten "onze" regio's kan soms erg tijdrovend zijn. Er is vaak geen informatie beschikbaar hoe je rechtstreeks in contact kunt komen met de juiste afdeling/personen.
- Dit heeft m.n. te maken met de regio's waarmee wij geen reguliere afspraken hebben. Doordat alle gemeenten hun eigen beleid mogen voeren is de diversiteit van routes enorm.

### Gemeenten slecht bereikbaar

- Gemeenten zijn vaak slecht telefonisch bereikbaar, of bijvoorbeeld maar een paar uur per dag. Slechts enkele gemeenten zijn aangesloten op veilig mailverkeer via Jeugdzorgnet.

## 6: Leidt het toepassen van het woonplaatsbeginsel tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?

Zie voor landelijke afspraken eventueel de website VNG

<https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/nieuws/jeugdhulp-nieuw-factsheet-woonplaatsbeginsel-beschikbaar>

Meerdere antwoorden waren mogelijk. 32 respondenten hebben 48 antwoorden aangevinkt. In onderstaand overzicht is opgenomen hoeveel respondenten van de 32 een optie hebben aangegeven. De percentages zijn dus niet op te tellen tot 100%.

- (75%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich **niet aan afspraken** houden
- (28%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat er **onvoldoende (standaard)afspraken** voor dit onderwerp zijn gemaakt.
- (9%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat onze organisatie **zelf zich onvoldoende aan de afspraken** houdt.
- (25%) ja, veel administratieve lasten, maar die **horen bij dit stelsel** en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (6%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat **is goed op te vangen** binnen onze organisatie
- (6%) **nee**, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.

Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (56%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich niet aan afspraken houden en/of er onvoldoende (standaard)afspraken zijn.
- (16%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (19%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie **zelf zich onvoldoende aan de afspraken** houdt.
- (6%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (13%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.



## 7: Indien gewenst kunt u een toelichting geven

### VNG convenant/wet/factsheet worden niet nagekomen

- VNG-convenant over wijzigingen in verantwoordelijke gemeente volgens woonplaatsbeginsel wordt niet nagekomen. Dus geen verrekening tussen gemeenten onderling bij verhuizing of in eerste instantie onterecht aangesproken gemeente. Gemeenten geven bij twijfel geen zorgtoewijzing af en weigeren te betalen. Wij moeten daarom zelf, ook met terugwerkende kracht, bij andere gemeente toewijzing aanvragen en declareren.
- Komt bij ons regelmatig voor: zwervende en vaak verhuizende gezinnen. Er zijn wel afspraken, maar gemeentes zijn vaak niet op de hoogte, of leggen deze naast zich neer. Het gaat relatief natuurlijk om een niet zo grote groep. Impact is wel groot. Een rekening wordt niet betaald als er één zaak een dispuut oplevert. Dus een declaratie voor bijvoorbeeld 50 kinderen wordt opgehouden, als een gemeente 1 kind niet ziet als haar verantwoordelijkheid.
- Zodra het wpb wijzigt zouden de gemeente naar het convenant moeten handelen, maar dat gebeurt lang niet altijd waardoor de zorgaanbieder alsnog veel tijd kwijt is aan het regelen van de administratieve overdracht.
- Het enige probleem is de warme overdracht bij verhuizing van de cliënt. Zowel binnen de regio als buiten de regio.
- Gemeente leggen het terug bij de zorgaanbieders als het woonplaatsbeginsel met terugwerkende kracht wijzigt, trekken hun toewijzing in en je moet maar zien dat je met de nieuwe gemeente met terugwerkende kracht afspraken kunt maken.
- Als de GI bij de verkeerde gemeente aanklopt, hoort de gemeente aan te geven welke gemeente wel verantwoordelijk is. Vaak gebeurt dat niet en is het touw trekken om te weten te komen welke gemeente dan wel verantwoordelijk is.
- De vermijdbare administratieve last zou verminderd kunnen worden wanneer de verantwoordelijkheid voor juist factureren bij de gemeente komt te liggen. Nu ligt de administratieve druk bij zorgaanbieders.
- De verantwoordelijkheid voor overdracht ligt theoretisch bij de gemeente, maar wordt door gemeenten vrijwel altijd weggelegd bij de zorgaanbieder.

### Woonplaatsbeginsel is lastig uit te voeren

- Hoop dat het woonplaatsbeginsel uit de Jeugdwet vereenvoudigd wordt, want het is draak.
- Het woonplaatsbeginsel (wpb), zoals dat u nog geldt, veroorzaakt veel verschuivingen van verantwoordelijke gemeente door gezag & adres wijzigingen.
- Gemeenten weten regelmatig zelf niet hoe ze dit beginsel moeten uitvoeren. Ook hebben we "last" van dat we zelf niet kunnen achterhalen waar ouder(s) wonen volgens de GBA.
- Gemeenten hebben allemaal een eigen interpretatie van het woonplaatsbeginsel en ze nemen onvoldoende verantwoordelijkheid.
- Er is nog altijd discussie over welke gemeente verantwoordelijk is, vaak nog a.g.v. per ongeluk een verkeerde toepassing van het woonplaatsbeginsel. Omdat de bepaling een handmatige actie is, zal dat deels blijven.
- Door de complexe definitie is het woonplaatsbeginsel in de praktijk moeilijk te hanteren, met name in de registratiesystemen en de query's om de goede informatie naar boven te krijgen.



- De toepassing van het woonplaatsbeginsel is voor veel gemeenten niet voldoende duidelijk. Dit leidt regelmatig tot discussies welke veel tijd kosten. Het woonplaatsbeginsel biedt soms ook ruimte voor deze discussie. Het zal helpen als het nieuwe woonplaatsbeginsel deze ruimte zo veel mogelijk beperkt.

#### **Geen toegang GBA voor JR**

- Het niet kunnen opvragen van adresgegevens via GBA voor JR geeft veel extra problemen.

#### **Eigen medewerkers registreren woonplaats niet goed**

- Bij controle blijkt dat de helft van onze producten door onze eigen medewerkers niet met de juiste WP wordt geregistreerd waardoor onze afdeling financiën enorm veel werk heeft om dit voor facturering en controlling te herstellen.

### **8: Leidt het afstemmen van productcodes met gemeenten/regio's en invoeren ervan in systemen tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?**

*Zie eventueel de standaardproductcodelijst op website van ZIN*

*<https://www.istandaarden.nl/ibieb/jz21-productcodetabel-jeugdwet>.*

- (69%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich niet aan de standaardproductcodelijst houden.
- (22%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat de standaardproductcodelijst niet voldoet.
- (6%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat onze organisatie de productcodelijst zelf onvoldoende heeft ingevoerd.
- (25%) ja, veel administratieve lasten, maar die horen bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (6%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is goed op te vangen binnen onze organisatie
- (6%) weet ik niet

Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (59%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich niet aan standaardproductcodelijst houden en/of dat de standaardproductcodelijst niet voldoet.
- (16%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (6%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie zelf de productcodelijst onvoldoende heeft ingevoerd.
- (6%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (9%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (3%) weet ik niet

### **9: Indien gewenst kunt u een toelichting geven**



### **Veel verschillende codes en veel verschillende eenheden**

- Verschillende regio's hanteren verschillende producten, productomschrijvingen, tarieven, profielen en criteria.
- Verschillen in productcodes tussen gemeenten zijn problematisch, ook bij overdracht van verantwoordelijkheid aan andere gemeenten. Gemeenten spreken niet één taal, en kunnen bij verschil in productcodering niet correct zorg toewijzen als zij deze zorg code hebben overgenomen van een andere gemeente.
- De landelijke productcodelijst wordt bij veel regio's gebruikt, alleen heeft men een eigen interpretatie. Het is zelfs zo dat bij een regio het product wat gebruikt wordt voor "behandelen" in die regio onder "begeleiden" valt. Binnen de landelijke productcodetabel worden er per regio verschillende productcodes gebruikt voor hetzelfde product wat wij leveren.
- Het gebruik van de landelijke productcodes zou een mooie oplossing zijn als deze landelijk en verplicht zou zijn. Nu verzint iedere gemeente zijn eigen codes en regels en dat zorgt voor een zeer complexe inrichting in de administratie. De WLZ is altijd een mooi voorbeeld van hoe het zou kunnen. Eén landelijke standaard en ieder zorgkantoor en zorgaanbieder houdt zich aan deze lijst. Hoe mooi zou het zijn als dat in de Jeugdwet ook zou kunnen.
- Gemeenten "verzinnen" veel eigen producten en productcodes
- De productcodes in de gemeenten uit onze "eigen" regio's (Groningen en Drenthe) zijn conform de landelijke standaard. In gemeenten buiten onze "eigen" regio's komen allerlei varianten van de productcodes voor terwijl het om hetzelfde product gaat.
- De standaardproductcodelijst wordt door iedere regio anders gebruikt, er is veel ruimte voor interpretatie, waardoor een product in de ene regio de ene code heeft en in de andere regio de andere. Er is geen uniformiteit. Wat wel is verbeterd is de productcategorie, daar is nu geen discussie meer over, waar voorheen gemeenten binnen 1 regio verschillende categorieën aan dezelfde productcode gaven.
- Ook hier geldt dat de gemeenten ieder een eigen beleid mogen voeren en niet verplicht zijn de standaard codes te hanteren. Daarbij komt dat de eenheden ook erg van elkaar verschillen, bijv. uren/etmalen/stuks/arrangementen welke per maand afgerekend worden of 70% vooraf en 30% achteraf.
- Je ziet dat steeds meer regio's hier naar toe werken, daardoor loopt het beter. Nadeel is dat je elk jaar weer aanpassingen moet doen, omdat er steeds geswitcht wordt (van 4wk naar maandelijks, van 303d naar 303f etc.) En het is jammer dat je geen invloed hebt op de regio's die nog niet over zijn. Het wordt ingewikkeld doordat elke gemeente zijn eigen reeks aan codes blijft hanteren.
- Alle regio's hanteren eigen productcodelijsten. Die productcodelijsten wisselen vaak jaarlijks als er geen meerjarige afspraken gelden. Zelfs als er wel meerjarige afspraken gelden, dan zijn er nog nieuwe productcodelijsten. Vaak is niets afgesproken over hoe om te gaan met lopende productcodes uit voorgaande jaren. Soms zijn er conversietabellen voor de jaarovergang beschikbaar, maar die zijn ook niet zonder toelichting te interpreteren. Soms gaat een gemeente alle lopende zorg op 1-1-nieuw jaar een nieuwe toekenning geven.

### **Wijzingen leiden tot veel administratieve lasten**

- Productcodes en tarieven worden met enige regelmaat (zeker jaarlijks) weer veranderd worden.



- Daarnaast voeren regio's/gemeenten van het ene op het andere jaar een gewijzigd catalogus in wat tot ongekend veel administratieve lasten leidt.
- Tot en met 2017 hanteerden de Zeeuwse gemeenten een eigen productcodelijst. De conversie naar de m.i.v. 2018 gehanteerde standaard productcodelijst veroorzaakt veel administratieve lasten.
- De codes wijzigen elk jaar, en steeds meer regio's willen maatwerkafspraken gaan maken die via het berichtenverkeer lopen. Er worden vaak meerdere tarieven op één code gebruikt etc. Dit is allemaal erg lastig in te richten in de systemen en is bovendien ook niet geheel transparant.
- De codes veranderen per jaar en ook tussentijds!

#### **Regio's eisen code afwijkend op landelijke afspraken**

- Sommige regio's eisen codes (start/eind) waarvan landelijk is afgesproken dat deze niet gehanteerd zouden worden.

#### **In contracten zijn onvoldoende tariefafspraken vastgelegd**

- In contracten (of bijlagen) zijn onvoldoende tariefafspraken vastgelegd (naast contracttarief (jaartarief) ook declaratietarief, declaratiemethodiek (stuks p. mnd/ etmalen p. mnd/ bij aanvang traject, etc.), productcode, productcategorie vastleggen)
- Het is nog niet ingeburgerd dat in de contractafspraken meteen productcodes ed afgesproken worden.

#### **10: Leidt het verkrijgen van een rechtmatige juiste toewijzing (301) tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?**

*Zie eventueel de handreiking uitvoeringsvarianten*

*<https://www.istandaarden.nl/ibieb/handreiking-uitvoeringsvarianten-iwmo-en-ijw>.*

*Zie eventueel afspraken over iJW berichtenverkeer <http://i-sociaaldomein.nl/berichtenverkeer-iwmo-en-ijw-0>.*

- (66%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich op dit vlak niet aan de iJW standaard houden (bijvoorbeeld niet binnen 5 dagen na een 315 een 301 versturen).
- (41%) ja, veel administratieve lasten omdat 301 vaak verkeerde informatie bevatten (graag toelichten welke informatie niet juist is).
- (16%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat de iJW standaard op dit vlak niet voldoet.
- (3%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat onze organisatie zich op dit vlak onvoldoende aan de iJW standaard houdt.
- (19%) ja, veel administratieve lasten, maar die horen bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (9%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is goed op te vangen binnen onze organisatie
- (0%) nee, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.
- (22%) onbekend/weet ik niet

Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.



- (50%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich niet aan standaard houden, een 301 vaak verkeerde informatie bevat en/of dat de standaard niet voldoet.
- (9%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (3%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie zelf zich onvoldoende aan de standaard houdt.
- (9%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (6%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (22%) weet ik niet/onbekend

## 11: Indien gewenst kunt u een toelichting geven

### Verkeerde informatie in toewijzing (301) (verzoek tot toewijzing 315 wel correct)

- Verkeerde productcode en/of periode worden toegewezen, ook als ons verzoek toewijzing (315) wel correct was.
- Het komt ook voor dat gemeenten die informatie uit de 315 niet goed overnemen in de 301. Data of zelfs productcodes worden anders toegewezen dan aangevraagd.
- Het komt regelmatig voor dat een 301 een toewijzing bevat die afwijkt van het aangevraagde product.
- Gemeenten gebruiken in hun 301 berichten regelmatig codes die niet contractueel zijn overeengekomen. Daardoor zijn de 301 niet verwerkbaar, moer er achteraan gebeld worden.
- Fouten gaan vaak over: productcode, startdatum, einddatum en intrekken van toewijzingen zonder reden. Dat laatste gebeurt meestal bij verhuizing Volume wordt niet altijd correct ingevuld. Dit leidt tot intrekking en opnieuw moeten vragen om een JW301
- Vaak contact nodig omdat codes niet kloppen.
- Er is een regio die de afgiftedatum van de jw301 als aanmelddatum gebruikt. Dit klopt al niet als de cliënt is aangemeld door een arts. Daarnaast worden er nog steeds met terugwerkende kracht jw301 verstuurd.
- Binnen gemeenten is er veel wisseling in medewerkers van de backoffice waardoor kennis elke keer opnieuw moet worden overgedragen. Dit brengt elke keer zelfde fouten, zoals een verkeerde productcode of verkeerde start en einddata.
- Vb. Verkeerd gebruik van de eenheid en frequentie: Beschikking afgegeven voor 1 jaar - echter maar voor 1 uur binnen geldigheidsduur beschikking
- Niet de juiste productcode of afwijkingen ten aanzien van wat GI in hun bepaling hebben afgesproken (gemeente die duur van de geldigheid veel korter maken, dus niet tot de 18e verjaardag bijv.) Dat betekent veel dubbele handelingen (berichten die wel allemaal verwerkt moeten worden, contact leggen met backoffice van gemeenten, veel vragen rondom iJW315 berichten).

### Toewijzing blijft uit

- Daarnaast lukt het maar niet om toewijzingen te krijgen voor asielzoekers in het gedwongen kader.



- Of gemeente sturen geen 301 omdat zij al eerder een foutieve 301 hebben gestuurd.

#### **Verwerken berichten bij gemeenten duurt lang**

- Veel gemeenten hebben een langer de tijd nodig om berichten te verwerken. De backoffices van gemeenten hebben vaak enorme achterstanden waardoor het soms langer dan een maand kan duren voordat een toewijzing binnen is.
- Nog steeds wordt er in belangrijke mate gestart met het leveren van zorg (o.a. op basis van mondelinge afspraken, schriftelijke afspraken en/of verwijzingen van derden) zonder dat er een 301-bericht is ontvangen. Veelal wordt hierbij wel een 315 verstuurd maar duurt het soms maanden totdat er een 301 wordt ontvangen. In dat geval is de geleverde zorg in feite onrechtmatig. Met de productieverantwoording over 2017 heeft onze organisatie hier erg veel last van gehad en zien we onnodig veel administratieve last die volledig ten laste van de organisatie komt. Omdat de rechtmatigheid niet uit het patiëntendossier blijkt, dient deze handmatig gecorrigeerd te worden en vindt er extra dossiervorming plaats. De accountant dient deze handmatige aanpassingen integraal te controleren wat vanzelfsprekend leidt tot hogere accountantsfacturen. Ook deze kosten komen volledig ten laste van onze organisatie.

#### **Verzoek tot toewijzing (315) wordt verschillend gebruikt**

- Regio's gaan anders om met de 315, wat zorgt voor een administratie die veel afwijkende werkwijzen per regio moet hanteren. Dat leidt tot 301 die niet altijd de eerste keer correct zijn.
- Versturen van 315 is erg ingewikkeld door de regio verschillen in facturatie en in contractering waardoor er veel fouten gemaakt worden door administratie. Hopelijk wordt dat deels opgelost in nieuw berichtenverkeer per april 2018.
- Het is per regio verschillend bij een aanmelding door een gecertificeerde instelling of wij zelf een jw315 moeten sturen of niet.
- Bij bepaalde producten wil de gemeente geen 315 en stuurt de gemeente als opdracht een 301. Maar dan kan het weken duren voordat eindelijk die 301 komt.
- Binnen gemeente in het ene geval wel een iJW315 versturen, in andere situatie weer niet. Veel individuele afspraken binnen dezelfde jeugdzorgregio's betekent lijstwerken bijhouden hoe elke gemeente het nu precies wil qua proces.

#### **Standaard voldoet niet**

- Uiteraard krijgen we niet altijd alle JW301's naar behoren binnen. Systemen worden geüpdatet of berichten verdwijnen of het volume komt niet overeen met het contract. Echter hebben wij met onze grootste regio's goed contact om dergelijke problemen weer op te lossen. Enige waarbij de iJW standaard niet voldoet is dat er geen afkeur (incl. reden) mogelijk is door de gemeente op een JW315 verzoek, omdat de JW316 nu alleen een ontvangstbevestiging is. Acceptatie is uiteraard de JW301.
- iJW standaard voldoet niet altijd, bijvoorbeeld voor cliënten zonder BSN. iJW (persoonsgebonden toewijzing en declaratie per BSN) is bovendien problematisch bij gezinstarief.
- Wijzigen toewijzing kost veel tijd. Halverwege het jaar moet de toewijzing soms aangepast worden. De huidige route is dan als volgt: declaraties crediteren, oude 301 intrekken, nieuwe JW315 aanvragen, nieuwe JW301 ontvangen, JW305 versturen (opnieuw), declareren middels JW303, goedgekeurde JW304 ontvangen.



### Overige

- Lokaal wordt pas sinds 1-1-2018 met de berichtenstandaard gewerkt, waardoor er nu nog veel fout gaat in de berichten. Gemeenten reageren tevens niet binnen de afgesproken termijn op berichten.
- Binnen onze regio wordt gewerkt met 10 dagen termijn om een 301 op een 315 te versturen. Maar over het algemeen werkt het berichtenverkeer goed.
- Gelukkig is de DBC 18- nu gelijk getrokken aan de overige JW, want de gemeenten vonden dat altijd maar ingewikkeld.

### 12: Leidt het verkrijgen van voldoende inhoudelijke informatie over een toegewezen cliënt tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?

- (19%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich **niet aan afspraken** houden.
- (44%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat er **onvoldoende (standaard)afspraken** voor dit onderwerp zijn gemaakt.
- (13%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat **onze organisatie zelf onvoldoende** afspraken hierover maakt of zich er niet aan houdt.
- (16%) ja, veel administratieve lasten, maar die **horen bij dit stelsel** en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (19%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie
- (13%) **nee**, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering
- (13%) onbekend/weet ik niet

Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (34%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich niet aan afspraken houden en/of er onvoldoende (standaard)afspraken zijn gemaakt.
- (6%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (13%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie zelf zich onvoldoende aan de afspraken houdt.
- (19%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (16%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (13%) weet ik niet/onbekend





### **13: Indien gewenst kunt u een toelichting geven**

#### **Aanmeldketen verstoort door onjuist/incomplete toewijzing**

- Incomplete/ in route onjuist toewijzingen (uitsluitend een Jw301 voor een 'drang' opdracht) resulteert in verstoringen in aanmeldketen.

#### **Ontbreken inhoudelijke informatie leidt tot extra inzet primair proces**

- Het leidt niet perse tot administratieve lasten, maar meer tot extra inzet primair proces vanwege het ontbreken van inhoudelijke informatie. Dit is geldt niet voor alle meldingen, maar wanneer het ontbreekt krijgen wij weinig tot geen financiële compensatie.
- Het door ons gehanteerde formulier voor het aanleveren van de benodigde informatie om met een gezinstraject te kunnen starten wordt niet altijd (volledig) ingevuld.

#### **Ontbreken standaarden over inhoudelijke informatie**

- Er zijn geen duidelijke afspraken over de inhoudelijke informatie die mee komt met een toewijzing.
- Door de invoering van het berichtenverkeer moeten we meer moeite doen om aan inhoudelijke informatie te komen. Dit wordt niet meegestuurd met de JW301, en vaak komt de digitale beschikking later dan dat de intake plaatsvindt.
- De back-office van de gemeente heeft de inhoudelijke informatie behorende bij de verzuurde JW301 ook niet, dus er moet altijd met meerdere mensen contact opgenomen worden alvorens deze aangeleverd kan worden. Idealiter komt deze informatie tezamen binnen.

#### **Gemeenten vragen soms te veel inhoudelijke informatie: strijdig met privacywetgeving**

- Gemeenten willen soms te veel inhoudelijke informatie van ons, en houden zich niet aan de geldende Ministeriële Regeling voor uitwisseling van cliëntgegevens onder de Jeugdwet. Wij weigeren dit categorisch.
- Gaat met name om de standaard. In het justitieel kader is de privacy van de cliënt een groot goed en heeft het extra aandacht. Gemeentes zijn daar niet altijd van op de hoogte en vragen soms meer dan geleverd kan/mag worden. Bij het justitieel kader is de Rechtbank de opdrachtgever en daaraan moet ook verantwoording worden afgedragen. Gemeente moet betalen en heeft een verantwoordelijkheid om zorg zo dicht mogelijk in de eigen omgeving te realiseren. Dat kan elkaar bijten, zeker als er onvoldoende standaarden zijn.

#### **Overig**

- Bij het uitwisselen van inhoudelijke (cliënt)informatie krijg je al gauw te maken met privacy. Dat is lastig maar ook begrijpelijk. Wij zijn een grote organisatie met veel locaties/afdelingen waardoor mensen vaak hun eigen werkwijze bepalen en zich niet altijd realiseren wat de gevolgen van hun handelwijze zijn voor andere afdelingen.
- Geen administratieve lasten omdat we relatief veel cliënten hebben vanuit verwijzer gecertificeerde instelling

### **14: Leidt het versturen van een juiste (door gemeenten geaccepteerde) facturatie of declaratie (303) tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?**

*Zie eventueel de handreiking uitvoeringsvarianten*

*<https://www.istandaarden.nl/ibieb/handreiking-uitvoeringsvarianten-iwmo-en-ijw>.*



Zie eventueel afspraken over iJW berichtenverkeer <http://i-sociaaldomein.nl/berichtenverkeer-iwmo-en-ijw-0>.

- (44%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich op dit vlak niet aan de iJW standaard houden.
- (16%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat de iJW standaard op dit vlak niet voldoet.
- (13%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat onze organisatie zich op dit vlak onvoldoende aan de iJW standaard houdt.
- (25%) ja, veel administratieve lasten, maar die horen bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (9%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is goed op te vangen binnen onze organisatie
- (19%) nee, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.
- (9%) onbekend/weet ik niet

Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (31%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich op dit vlak niet aan iJW standaard houden en/of deze standaard niet voldoet.
- (0%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (13%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie zelf zich onvoldoende aan de standaard houdt.
- (13%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (34%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (9%) weet ik niet/onbekend

## 15: Indien gewenst kunt u een toelichting geven

### Veel verschillen

- Veel verschillen, vooral daar waar arrangementen van toepassing zijn.
- Met name het gebruik van trajectprijzen leid tot veel administratieve lasten. Hier wordt per regio verschillend mee omgegaan.
- Tot nu toe altijd 303D verstuurd, maar nu wil een regio ook 303F we proberen het tegen te houden. Anders weer een variant erbij. Niet alleen JW303 te maken door ons, maar ook WMO303. Voorheen moesten we ook nog JW321 voor DBC 18- maken, maar dat stopt dit jaar voor de jeugd. Het is allemaal nog maar de vraag of we dat überhaupt goed uit ons systeem gaan krijgen, aangezien we een jaar geleden zijn overgegaan van Centric applicatie Key2Jeugdzorg naar Nedercare applicatie Care 4 en de noodzakelijke inrichting voor de DBC 18- niet evenredig was aan de aantallen cliënten/opbrengsten aan het einde van het jaar. Wellicht gaan we alle facturen met de hand aanmaken en versturen.

### Standaard voldoet niet



- Veel variatie als gevolg van verschillende contracten: facturaties per 4 weken, facturaties per maand, lumpsum contracten waar een voorschot komt, lumpsum contracten waar je factureert puur voor maandelijkse cashflow. Vermijdbaar? Kan er gekozen worden voor overal maandfacturatie? Maandfacturatie kent bovendien varianten hoe dat moet worden uitgevoerd in de praktijk; bijv. eerste maand niet meetellen indien zorg start na 1e van de maand, laatste maand wel altijd meetellen, maar ook andere varianten komen voor. Mag je wel of geen maand factureren als er in die ene maand eenmalig geen zorg is geleverd? Meer standaardisatie op dergelijke onderdelen draagt bij aan minder variaties in factuurinstructies die ingericht moeten worden in de systemen.
- Er zou maar één declaratie moeten zijn, Deze 2 verschillende jw303 leidt al tot administratieve lasten. Daarnaast wordt er zeer verschillend mee omgegaan. Bij de ene regio moet bij afkeuring van één registratie bij één cliënt binnen een totaalfactuur/declaratie alles eerst gecrediteerd worden. Bij een andere regio niet.
- Gemeenten kunnen kiezen tussen een declaratiebericht en een factuurbericht. Momenteel zien we dat sommige gemeenten overstappen van een D naar een F en andere weer teruggaan naar een D. Standaardisatie en hanteren van 1 type bericht met uniforme afspraken zou een deel van deze lasten verlagen.

#### **Problemen door met terugwerkende kracht wijzigingen doorvoeren in toewijzing**

- Problemen ontstaan doordat met name met terugwerkende kracht inhoud van de toewijzing wordt aangepast en bestaande toewijzingen niet of onjuist worden ingetrokken, waardoor de status in het declaratieproces van de zorgaanbieder dusdanig verandert, dat er veel zaken weer uitgezocht moeten worden. Veel systemen van gemeente ook zo ingericht dat bijvoorbeeld de creditregel wel wordt goedgekeurd, maar het bijbehorende nieuwe debet regel afgekeurd, terwijl beide declaratieregels op 1 cliëntcasus betrekking heeft en de 'volgorde' niet juist wordt opgepakt.

#### **Nog alle gemeenten accepteren iJW standaard declaraties via Vecozo**

- Onze organisatie kan declareren via VECOZO. Dat zou de landelijke standaard moeten zijn. Echter zijn er gemeenten die nog niet over zijn.
- Niet alle gemeenten werken en/of accepteren 303 berichten maar eisen nog papieren facturen. Ook sturen de gemeenten niet altijd 304 berichten retour, waardoor er een "knip" komt in het facturatieproces.
- De gemeentes die voldoen aan de landelijke richtlijnen lopen prima. De gemeentes die dit niet volledig volgen geven problemen/ extra werk

#### **Overig**

- Het toebedelen van cliënten die anoniem worden opgevoerd aan de bijbehorende gemeenten leidt regelmatig tot vragen en is veel werk voor onze organisatie (controle achteraf is lastig).
- Gebeurt in 2018 nog op basis van bevoorschotting. Daarna willen de Zeeuwse gemeenten overstappen op declaratie d.m.v. 303. De administratieve lasten zullen dan naar verwachting toenemen.
- Er zijn gemeenten die onmogelijk eisen stellen aan het declareren van geleverde zorg. Zo moeten wij in enkele gevallen voor verblijf een dagprijs in rekening brengen en daarnaast, per cliënt, een trajectprijs waarvan 70% bij aanvang van het traject in



rekening gebracht mag worden en 30% bij het afsluiten van het traject. Dat is administratief bijna onmogelijk en vraagt om fouten en moeilijke discussies.

- Bij regio 1 dienen we 50/50 te factureren, bij regio 2 dienen 30/70 enz te factureren.

#### **16: Leidt het verkrijgen van een betaling na facturatie tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?**

- (34%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich niet aan afspraken houden.
- (31%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat er onvoldoende (standaard)afspraken voor dit onderwerp zijn gemaakt.
- (6%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat onze organisatie zelf onvoldoende afspraken hierover maakt of zich er niet aan houdt.
- (22%) ja, veel administratieve lasten, maar die horen bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (13%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is goed op te vangen binnen onze organisatie
- (13%) nee, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.
- (16%) onbekend/weet ik niet

Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (31%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich niet aan afspraken houden en/of er onvoldoende (standaard)afspraken zijn gemaakt voor dit onderwerp.
- (13%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (6%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie zelf zich onvoldoende aan de standaard houdt.
- (13%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (22%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (16%) weet ik niet/onbekend

#### **17: Indien gewenst kunt u een toelichting geven**

##### **Werkproces aanbieder niet op orde**

- Intern is dit proces nog niet op orde
- Wij hebben contracten met veel gemeenten in veel regio's. Het gaat vaak goed maar er zijn ook veel gemeenten die bijzondere voorwaarden stellen. De lastige interne afstemming met de financiële afdeling helpt hier niet bij.

##### **Discussie openstaande facturen voorgaande jaren**

- Wij hebben een lopende discussie met een regio over openstaande facturen uit 2016. Aan desbetreffende facturen was geen 301 bericht voorafgegaan en was de zorg geleverd op basis van schriftelijke verwijzingen en toezeggingen. De regio houdt nu



als standpunt aan dat alleen 303 facturatie in behandeling genomen zal worden maar weigert tegelijkertijd een 301 te versturen.

#### **Buiten regionale betaling regelmatig problematisch**

- Verkrijgen van betalingen van gemeenten buiten de eigen regio is regelmatig problematisch.

#### **Administratieve lasten doordat 304 niet aansluit op betaling**

- Uitzoekwerk als betaling afwijkt van declaratie zonder dat dat correct wordt gespecificeerd in een 304 bericht (declaratieafhandeling)
- Met name als er een hiaat in de facturatie zit en de gemeente de hele declaratie daarom niet betaald. Dit vraagt veel tijd en last voor de administratie om toch de factuur betaald te krijgen.
- Gemeenten betalen soms andere bedragen uit dan ze hebben toegezegd in de 304. Dit zorgt voor veel uitzoekwerk. Declaraties worden soms onterecht afgewezen. Pas na veel contact wordt de declaratie alsnog goedgekeurd. De ene gemeente betaald iedere declaratiereguleer apart. De andere betaald de declaratie in één keer. De volgende gemeente telt declaraties bij elkaar op. Kortom veel verschillende manieren van uitbetalen wat veel werk voor onze financiële afdeling is.
- Dit wordt veroorzaakt doordat gemeenten geen 304 sturen (en dus niet bekend is wat wordt afgekeurd), betalingen verder niet gespecificeerd worden.
- Begin vorig jaar was de (tijdige) verzending van JW304 door gemeenten beroerd. Nu een jaar later is daar al een enorme stijging in de zien. Gelukkig. Door gewijzigde productcodes tussen jaar x en jaar x+1 in een regio zijn er handmatige 301 aangemaakt die niet helemaal correct zijn (met en zonder voorloopnul). Die fouten in handmatige 301/fouten in wel en geen voorloopnul leiden tot discussie over betaling van dat betreffende jaar. Kost extra inspanning.

#### **18: Leidt de productieverantwoording en accountantscontrole tot (veel vermijdbare) administratieve lasten?**

*Zie eventueel website ISD voor Landelijk accountantsprotocol en Model Productieverantwoording <http://i-sociaaldomein.nl/formats-2017-model-productieverantwoording-wmo-en-jeugdwet>*

- (47%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten en regio's zich niet aan het Landelijk accountantsprotocol en Model Productieverantwoording houden.
- (19%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten, omdat het Landelijk accountsprotocol en Model Productieverantwoording niet voldoen.
- (6%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten omdat onze organisatie het Landelijk accountantsprotocol en Model Productieverantwoording onvoldoende heeft ingevoerd.
- (31%) ja, veel administratieve lasten, maar die horen bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (16%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is goed op te vangen binnen onze organisatie
- (6%) nee, weinig tot geen administratieve lasten naast reguliere te verwachte bedrijfsvoering.
- (6%) onbekend/weet ik niet



Het volgende overzicht is gemaakt om inzicht te krijgen in de mate waarin er veel vermijdbare administratieve lasten en de aanbieders afhankelijk zijn van anderen om de administratieve lasten te verminderen.

- (38%) Ja, veel vermijdbare administratieve lasten, doordat gemeenten zich niet het protocol en de verantwoording houden en/of deze niet voldoen.
- (6%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat ze horen bij dit stelsel en kunnen dus (deels) niet voorkomen worden.
- (6%) ja, veel vermijdbare administratieve lasten vanwege dezelfde reden als vorige, maar ook omdat de organisatie zelf zich onvoldoende aan het protocol en de verantwoording houdt.
- (16%) ja, deels wel wat vermijdbare administratieve lasten, maar dat is **goed op te vangen** binnen onze organisatie.
- (28%) nee, weinig tot geen vermijdbare administratieve lasten of als ze er zijn, dan horen ze bij dit stelsel en kunnen dus niet goed voorkomen worden.
- (6%) weet ik niet/onbekend

## 19: Indien gewenst kunt u een toelichting geven

### Nog niet elke regio gebruikt het Landelijk Controleprotocol

- Veel regio's gebruiken al wel landelijk protocol, maar het zou administratieve lasten schelen als alle regio's dit doen.
- Sommige regio's (Noordoost Brabant) hebben een eigen controleprotocol. Het heeft veel moeite gekost om de regio te overtuigen dat het landelijke ISD-protocol voldoende waarborgen heeft om tegemoet te komen aan hun eisen.
- Niet alle regio's hanteren het landelijke accountantsprotocol, zijn echter wel uitzonderingen. Maar brengt wel extra administratieve lasten met zich mee.
- In onze grootse regio wordt niet gewerkt met het landelijk controleprotocol maar met een eigen model. Dat leidt tot 2 naast elkaar lopende controlemodellen, met ieder een eigen dynamiek.
- Diverse gemeentes en regio's hanteren eigen kaders voor het toepassen van het landelijk protocol. Zelfs tot 25.000
- Er zijn nog steeds regio's met eigen controleprotocollen
- De gemeentes en regio's hanteren eigen rapportage modellen in de communicatie, waarna het productieoverzicht van het landelijk protocol een extra toevoeging wordt
- Bijna iedere regio gebruikt nu het landelijk protocol, maar sommige hebben ook hun eigen aanpassingen doorgevoerd in het sjabloon. Daarnaast blijven de trajectprijzen heel onduidelijk (er is geen veld voor onderhanden werk Jeugdzorg).
- Gemeentes willen soms eigen verantwoordingsmodel of -format gebruiken. Wij weigeren dit categorisch, en leveren alleen standaard-specificatie.

### Veel aanvullende informatie wordt gevraagd ter verantwoording bovenop Productieverantwoording

- Vrijwel overal wordt het landelijk model gebruikt. Alleen daarnaast worden er nog wel veel uiteenlopende zaken gevraagd, zoals een overzicht van de klachtenregistratie.
- Er wordt meer opgevraagd dan alleen de productieverantwoording.



- Bij regioverantwoordingen komt het voor dat het volgende stappenplan ontstaat: - Invullen per gemeenten - Printen - Tekenen per gemeente - Scannen per gemeente - mailen per gemeente.
- Verder vragen verschillende regio's in de prestatieafspraken om rapportage van verschillende prestatie indicatoren, hetgeen tot veel werk in registratie en verantwoording leidt.
- Het grootste knelpunt is niet zo zeer het berichtenverkeer, daar worden we steeds beter in, maar de wensen/eisen van gemeenten op verantwoording kpi's kwaliteit die op vele verschillende manieren worden uitgevraagd is bijzonder lastig. We zouden zijn voor een eenduidige aanlevering ( met CBS standaarden als uitgangspunt) met dezelfde definities zodat we bv hetzelfde format kunnen gebruiken voor alle gemeenten.
- De administratieve lasten worden niet veroorzaakt door thema's zoals hierboven genoemd, maar door de monitoring- en sturingdrang van gemeenten In de overzichtelijke context van deze regio is dat met op ambtelijk en bestuurlijk niveau goed te bespreken, maar dat kost tijd en energie.
- Gemeenten hanteren hun eigen, dus veel verschillende, manieren van aanlevering kpi's

#### **Accountants denken anders over OHW**

- Veel administratieve lasten doordat de accountant anders over OHW denkt dan de gemeenten. Tevens is het eigenlijk een nabootsing van de declaraties, dus voegt de verantwoording niets meer toe als alle declaraties ingediend zouden zijn.

#### **Veel mutaties na vaststellen productieverantwoording**

- Productieverantwoording is momentopname waarna nog tal van mutaties plaatsvinden (als rechter later besluit opstuurt en gemeente niet goed blijkt te zijn en het lang duurt voordat de juiste gemeente wordt gevonden)

#### **Overig**

- Geen meerwaarde als vaststaand document als gemeenten niet productieverantwoording accepteren en onderling toewijzing die elders toebehoren afwikkelen.
- De formats moeten voor 1 maart en voor 1 april ingevuld worden. Doordat dit handmatig moet worden ingevuld is het erg foutgevoelig . Daarnaast zijn er regio's die een deadline hebben van 15 februari (verantwoording inclusief accountantsverklaring) in plaats van 1 april.
- Doordat gemeenten soms pas bij de verantwoording aangeven dat een cliënt op basis van het woonplaatsbeginsel niet bij deze gemeente hoort, levert dat problemen op, want de productieverantwoording bij die andere 'juiste' gemeente is dan al verstuurd.
- De volledige p x q controle op cliëntniveau met de gestelde controle toleranties vraagt relatief veel controletijd en accountantskosten en leidt tot administratieve lasten

**20: Zijn er nog andere onderwerpen dan bovengenoemd, die leiden tot vermijdbare administratieve lasten? s.v.p. toelichten**



### **Ontbreken meerjarige contracten**

- Wij ervaren nog steeds veel administratieve druk. Nieuw jaar, nieuwe codes, afspraken etc. Het vraagt om veel tijd om dit allemaal goed in te richten. 108 gemeentes. Het is nl niet zo dat binnen een regio alle gemeentes dezelfde afspraken hanteren. Dat maakt het ingewikkeld.

### **Hoofd- en onder aannemer levert veel administratieve lasten**

- Onderaannemer schap levert extra administratieve lasten.
- Het hoofd en onderaannemer schap zorgt voor extra administratieve lasten.

### **Investeringen voor control gaan ten koste van zorgverlening**

- Om "in control" te komen en te blijven, wordt ontzettend veel energie gestopt en geldt (en tijd) geïnvesteerd in mensen en in systemen. Zorgverleners hebben niet meer de keuze om iets wel of niet te doen maar zijn verplicht om deze investeringen te doen omdat er anders niet meer voldaan kan worden aan de gestelde contractuele eisen. Deze kosten komen volledig ten laste van de zorgverleners. Tegelijkertijd worden er kortingen doorgevoerd, budgetplafonds ingevoerd en moeten we steeds meer verantwoording afleggen.
- De kosten van het administratie apparaat van zorgorganisaties en gemeenten gaan ten koste van de cliënt en leiden niet tot kwalitatief goede hulp. De cliënt heeft nog steeds niet de regie en de kosten dalen niet. Zie recente onderzoeksresultaten.

### **Het ontbreken van een goede definitie voor gezin leidt tot veel extra administratieve lasten**

- In regio Zuidoost heeft de (niet hanteerbare) definitie van de gezinnen tot heel erg veel extra administratieve last geleid (en is nog steeds een probleem in de verantwoording over 2018).
- Door divers interpreteren van definitie van 'gezin' door diverse gemeenten is het onmogelijk om de administratie zodanig in te richten dat voldaan kan worden aan het hanteren van één definitie. Er zou één definitie vastgesteld moeten worden.

### **Nog geen berichtenverkeer tussen GI en gemeenten**

- De handreiking voor GI en gemeenten is pas afgelopen jaar in mei vastgesteld. Waardoor wij nog niet klaar zijn met inregelen berichtenverkeer. Omdat we nog geen berichtenverkeer via Vecozo verzenden moeten we veel info voor aparte regio's via aparte portals verspreiden. Accountantscontrole ging dit jaar beter, ook door nieuwe mogelijkheid om productie te 'bevriezen'.
- Veel tijd gaat zitten in het aandringen bij gemeenten op het tijdig aanleveren van zorgopdrachten over het afgelopen kalenderjaar. Doordat een geautomatiseerde koppeling met het cliëntinformatiesysteem nog niet is gerealiseerd worden zorgopdrachten nog handmatig ingevoerd. Dit vereist een intensieve interne controle.
- Tot de invoering van Vecozo is het verzenden van verantwoording naar verschillende regio's via verschillende portalen veel werk. Onduidelijkheden en wijzigingen m.b.t. afspraken over de voorfinanciering.

### **Onuitvoerbare afspraken in de aanbesteding**





- Het komt voor dat in de aanbestedingsroute afspraken zijn gemaakt die in de praktijk niet haalbaar zijn. Veelal omdat het gaat om zaken die buiten het regulier kader (wettelijke kaders) vallen. Daarvoor moeten dan aparte voorzieningen worden gerealiseerd die buiten proportioneel zijn. Anderzijds komt het ook voor dat gemeenten en regio's zelf zich niet aan afspraken kunnen houden, vaak om soortgelijke redenen.
- verschillen binnen de regio's (ondersteuningsplannen of plan van aanpak) zijn vereist en het is aan de individuele ontvanger hoe eea afgehandeld wordt (goed-/afgekeurd)

#### **Voorstellen om administratieve lasten te verminderen**

- De contracten zijn zeer divers waardoor er nog steeds veel administratieve lasten zijn. Uniforme contractering zou een oplossing zijn.
- Het zou erg helpend zijn als we voor JR-cliënten ook de BRP kunnen bevragen. Of dat we de mogelijkheid krijgen om ergens rechtstreeks het woonplaatsbeginsel op te kunnen vragen waarbij er gegevens uit het BRP en het gezagsregister worden gebruikt. Zo kunnen we direct bij de juiste gemeente een toewijzing aanvragen. Dat zou enorm veel tijd schelen.
- Het zou ook goed zijn als we met alle gemeenten in Nederland veilig kunnen mailen. Vele gemeenten zijn op één of andere manier gekoppeld met de mail via het JeugdzorgNet, maar ook vele niet. We hebben wel een eigen voorziening om veilig te kunnen mailen, maar als we landelijk kunnen regelen dat we met iedere gemeente gewoon veilig kunnen mailen, zou dat veel handiger zijn.
- Het komt de administratieve lasten te goede als de gemeente (zeker als ze samen een bepaald product inkopen) zich houden aan de gemaakte afspraken en het daarbij behorende berichtenverkeer. Dan kun je ook sneller zaken afronden.