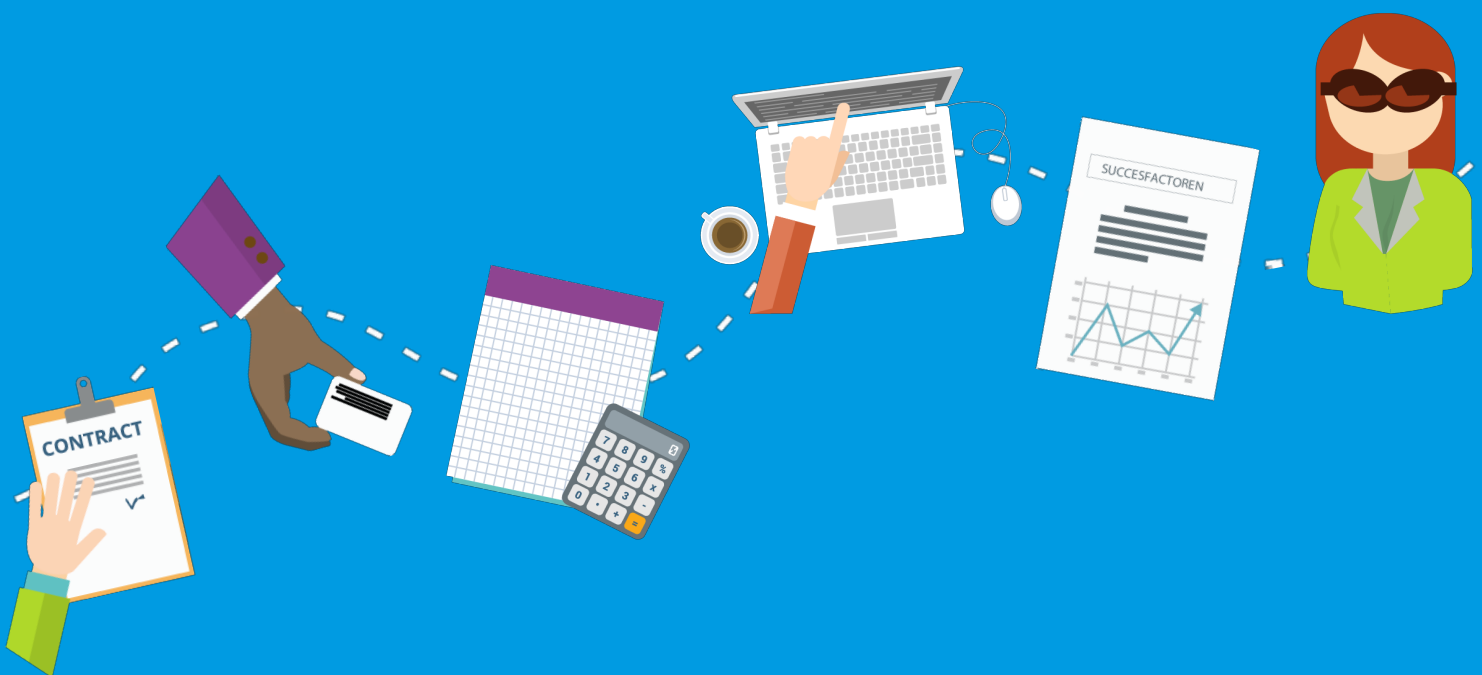


# TOELICHTING OP DE STANDAARD ADMINISTRATIEPROTOCOLLEN

Inspanningsgericht en outputgericht



Maart 2019

**i-Sociaal Domein**  
voor gemeenten en zorgaanbieders

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	We ontwikkelen een afsprakenkaart .....	4
3	Gemeenten beoordelen de aanvraag (315) uniform .....	5
4	Gebruik van start en stop zorg wordt gestandaardiseerd.....	6
5	Het declaratieproces wordt het standaard proces.....	7
6	Standaardisatie trajectfinancierin .....	8
7	De maand wordt de standaard declaratieperiode .....	9
8	Bijzondere gebeurtenissen gaan we ondersteunen .....	10
9	Inwerkingtreding en implementatiestrategie .....	11

# 1 Inleiding

Na brede consultatie van zorgaanbieders, gemeenten en softwareleveranciers zijn twee standaard administratieprotocollen opgesteld: één voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant, één voor de outputgerichte uitvoeringsvariant. Het is de bedoeling dat deze administratieprotocollen standaard deel gaan uitmaken van de overeenkomsten die zijn gesloten tussen gemeenten en zorgaanbieders.

Bij het opstellen van de standaard administratieprotocollen hebben gemeenten en aanbieders in gezamenlijkheid knopen doorgehakt en keuzes gemaakt. Deze keuzes zijn noodzakelijk om de veelvoud aan uitvoeringsmogelijkheden terug te dringen. Het document dat voor u ligt geeft een toelichting op deze keuzes, de beoogde effecten hiervan en de wijze waarop de standaard administratieprotocollen in de praktijk wordt ingevoerd.

## Waarom standaard administratieprotocollen?

De Stuurgroep i-Sociaal Domein heeft de ambitie om met gezamenlijke inzet van gemeenten en zorgaanbieders de administratieve lasten in het sociaal domein verder terug te dringen. Om deze ambitie te realiseren heeft de Stuurgroep medio 2018 een Werkagenda 2018-2019 op laten stellen. Hiervoor is een brede groep van experts uit het veld geconsulteerd. De consultatie laat onder andere zien dat de bestaande standaarden nog te veel ruimte laten voor interpretatie. De rode draad van de geformuleerde ambities in de Werkagenda is dan ook het terugdringen van variatie in de inrichting van de informatievoorziening bij gemeenten en aanbieders. Daarnaast heeft het Ketenbureau i-Sociaal Domein in de tweede helft van 2018 bij een aantal aanbieders en gemeenten casuïstiekonderzoek uitgevoerd naar de binnen deze organisaties ervaren administratieve lasten. De uitkomsten van dit onderzoek bevestigen de rode draad uit de Werkagenda en leggen bekende issues bloot. In het bijzonder is geconstateerd dat het ontbreken van landelijke standaard administratieprotocollen en de daarmee gepaarde onduidelijkheid heeft geleid tot grote praktijkvariatie en daarmee tot aanzienlijke (vermijdbare) administratieve lasten bij gemeenten en aanbieders.

Tegen deze achtergrond heeft de Stuurgroep i-Sociaal Domein in september 2018 het besluit genomen drie landelijke standaard administratieprotocollen op te laten stellen. Voor iedere uitvoeringsvariant één. Het doel hiervan is het bereiken van uniformiteit in de toepassing van uitvoeringsvarianten. Het beoogde effect is minder variatie in de inrichting van de informatievoorziening en daarmee een afname van de vermijdbare administratieve lasten.

## Totstandkoming

De administratieprotocollen zijn ontwikkeld dankzij een intensieve samenwerking tussen gemeenten, zorgaanbieders en hun softwareleveranciers. Het Ketenbureau i-Sociaal Domein heeft deze samenwerking begeleid en is opgetreden als penvoerder.

De ontwikkeling van de administratieprotocollen heeft plaatsgevonden binnen een relatief korte tijdspanne: tussen november 2018 en maart 2019. De aanpak was gericht op een convergerende werkwijze (van grof naar fijn) en is bewust vooraf in de tijd afgebakend.

In oktober en november 2018 is gestart met zeven regiobijeenkomsten (totaal circa 500 deelnemers) waarin knelpunten en issues in de administratieve processen per uitvoeringsvariant zijn opgehaald. Dit is input geweest voor vier werksessies die zijn gehouden in december en januari. In deze sessies hebben circa 140 vertegenwoordigers van zorgaanbieders, gemeenten en softwareleveranciers gewerkt aan oplossingen voor de knelpunten en het bereiken van consensus waar mogelijk.

Met deze opbrengsten is het Ketenbureau i-Sociaal Domein aan de slag gegaan met het opschrijven van de resultaten. Alle versies van de administratie-protocollen zijn telkens gedeeld met een gecommiteerde groep van 'meelezers' en vervolgens voorgelegd aan een Regiegroep: een zorgvuldig samengestelde expertgroep bestaande uit vertegenwoordigers vanuit zorgaanbieders, gemeenten, softwareleveranciers en het Zorginstituut Nederland. De Regiegroep is vier keer bijeengekomen en heeft uiteindelijk op 1 maart groen licht gegeven om de standaard administratie-protocollen *inspanningsgericht* en *outputgericht* ter besluitvorming voor te leggen aan de Stuurgroep i-Sociaal Domein.

De vaststelling van de standaard administratieprotocollen (en de daarmee gepaarde doorontwikkeling van de standaarden) betekent de realisatie van een groot deel van de Werkagenda 2018-2019. De winst van de standaard administratieprotocollen zit in de samenhang van de gemaakte afspraken. Niet alleen de afzonderlijke maatregelen op zichzelf, maar het integrale totaalpakket is een belangrijke stap in het terugdringen van administratieve lasten.

## Leeswijzer

De hoofdstukken 2 tot en met 8 geven nadere toelichting op de belangrijkste keuzes uit de administratieprotocollen. Per onderwerp wordt stilgestaan bij het 'waarom', de ontwikkelopgave en wordt verwezen naar de onderdelen in de administratieprotocollen waar de keuze betrekking op heeft. Hoofdstuk 9 geeft toelichting op de beoogde inwerkingtreding en de implementatiestrategie.

## 2 We ontwikkelen een afsprakenkaart

In het kader van het verminderen van de administratieve lasten is het van belang dat keuzes met betrekking tot productspecificaties op een overzichtelijke wijze gedeeld worden met zorgaanbieders. De afsprakenkaart biedt hiervoor een oplossing, het is een gestructureerde en gestandaardiseerde beschrijving van productspecificaties.

De afsprakenkaart is integraal onderdeel van contracten tussen gemeenten (of regio's) en zorgaanbieders. Bij publicatie van inkoopdocumenten wordt de afsprakenkaart gevuld en gepubliceerd.

### Waarom een afsprakenkaart?

De wijze waarop gemeenten hun productspecificaties nu beschrijven en communiceren richting zorgaanbieders is zeer divers. Het komt regelmatig voor dat zorgaanbieders door de diversiteit in producten zorg leveren vanuit meerdere uitvoeringsvarianten. Eenduidig gedefinieerde productspecificaties geven alle benodigde informatie over het proces dat gevolgd wordt: van de toekenning, levering, tot en met de declaratie van een product. Het gebruik van eenduidig gedefinieerde productspecificaties kan goed geautomatiseerd worden.

### Ontwikkelproces

In het Regieteam is vastgesteld dat de opzet en beschrijving van een goede afsprakenkaart extra tijd vraagt. De ontwikkeling van de afsprakenkaart wordt gezamenlijk met specialisten vanuit zorgaanbieders, gemeenten en softwareleveranciers opgepakt. Het Zorginstituut Nederland wordt op basis van haar rol als beheerder van de iStandaard betrokken. De afsprakenkaart wordt opgeleverd als integraal onderdeel van het standaard administratie protocol.

### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op zowel het inspanning- als outputgerichte administratieprotocol

### 3 Gemeenten beoordelen de aanvraag (315) uniform

De gemeente voert op het verzoek om toewijzing (315-bericht) een aantal controles uit. De wijze waarop gemeenten dit in de praktijk uitvoeren is verschillend en veel gemeenten reageren niet binnen de afgesproken termijn van 5 werkdagen op het verzoek tot toewijzing. Het gevolg hiervan is dat er diversiteit ontstaat in de aspecten waarop gemeenten een verzoek tot toewijzing toetsen. Die diversiteit leidt tot administratieve lasten.

Op basis van de bijeenkomsten die zijn gehouden in het kader van de ontwikkeling van de standaard administratieprotocollen zijn aanbieders en gemeenten gezamenlijk tot een lijst gekomen op basis waarvan de gemeente het verzoek om toewijzing zou moeten toetsen. De gemeenten toetst een verzoek om toewijzing alleen op de aspecten zoals die in het standaard administratie protocol worden beschreven.

#### Waarom uniforme controle?

Uniforme controle schept duidelijkheid in de eisen die een gemeente stelt aan een verzoek om toewijzing. Dit maakt dat het voor aanbieders duidelijk wordt hoe ze dit verzoek aanleveren, waarop dit verzoek beoordeeld wordt en het beperkt de grondslagen op basis waarvan een verzoek kan worden afgewezen. Naast reductie van administratieve lasten brengt het ook snelheid in het proces van toewijzen zodat het voor de burger en de zorgaanbieders snel duidelijk is of en hoe hulp en ondersteuning geboden wordt.

#### Ontwikkelproces

Bovenstaande wordt ingebracht in de functionele- en technische referentiegroepen die geleid worden door het Zorginstituut Nederland zodat de specificaties voor de release 2020 op tijd gereed zijn.

#### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op zowel het inspanning- als outputgerichte administratieprotocol
- Is van toepassing op zowel een specifieke toewijzing als een specifieke toewijzing

## 4 Gebruik van start en stop zorg wordt gestandaardiseerd

De iStandaarden schrijft voor dat gemeenten en aanbieders samen afspraken maken over het gebruik van start- en stopberichten. Daarnaast definieert de iStandaarden dat wanneer gemeenten deze berichten willen gebruiken, zij die berichten kunnen inzetten om informatie te verkrijgen over het verloop van het proces. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om deze berichten te gebruiken voor het indienen van declaraties.

De praktijk laat zien dat bovenstaande functionaliteit in de praktijk vaak vermengd wordt. Enerzijds wordt het start zorg-bericht gebruikt om procesinformatie op te halen, bijvoorbeeld om een indicatie op doorlooptijden te krijgen. Anderzijds worden de start zorg- en stop zorg-berichten ingezet op het financieel proces. Het vermengen van deze twee toepassingen in één bericht leidt tot ingewikkelde afspraken over de wijze van gebruik. Bovendien komt de vermenging van functies in verschillende gradaties voor en veroorzaakt dit veel diversiteit in de afspraken over het gebruik van het start- en stopbericht. Het standaard administratieprotocol beschrijft op basis van de iStandaarden het gebruik van start- en stopberichten.

### Waarom kiezen voor standaard gebruik van start zorg- en stop zorg-berichten?

Het standaard administratieprotocol beschrijft dat gemeenten en aanbieders de start- en stop- berichten altijd gebruiken. Hiermee wordt een duidelijke keuze gemaakt die bedoeld is om de diversiteit in de toepassing ervan te beperken.

### Definitie van start zorg

Het standaard administratieprotocol kiest ervoor om gebruik van start zorg- en stop zorg-berichten te standaardiseren. Hier hoort een definitie van het start zorg-bericht bij. In het standaard administratieprotocol wordt uitgegaan van onderstaande definitie voor het moment waarop sprake is van 'start zorg'

*Het start zorg-bericht wordt door de zorgaanbieder aan de gemeente verzonden op het moment dat de zorgaanbieder start met de levering van gecontracteerde zorg of ondersteuning.*

### Ontwikkelp proces

Bovenstaande wordt ingebracht in de functionele- en technische referentiegroepen die geleid worden door het Zorginstituut Nederland zodat specificaties voor de release 2020 op tijd gereed zijn.

### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op zowel het inspanning- als outputgerichte administratieprotocol.
- Is van toepassing op zowel een specifieke toewijzing als een specifieke toewijzing.

## 5 Het declaratieproces wordt het standaard proces

De Stuurgroep i-Sociaal Domein heeft gevraagd om op zogenoemde kernissues tot keuzes te komen. Een van deze kernissues is het gelijktijdig bestaan van het declaratie- en facturatieproces. Op basis van de bijeenkomsten die zijn gehouden, de enquête en onderzoek naar het verantwoordingsvraagstuk is het Regieteam tot het advies gekomen om het declaratieproces (waarin thans gebruikgemaakt wordt van het 303D-bericht) als standaardproces in de standaard administratieprotocollen op te nemen.

### Waarom kiezen we voor het declaratieproces als standaardproces?

De situatie dat het declaratieproces (met 303D-bericht) en het facturatieproces (met het 303F-bericht) nu beide onderdeel zijn van de iStandaarden, veroorzaakt diversiteit in afspraken en vraagt veel van de inrichting van systemen bij zorgaanbieders. De standaard toepassing van beide processen wordt niet consequent en op dezelfde wijze toegepast. De mate van variatie in de wijze van gebruik tussen regio's en gemeenten is extreem groot. Facturen worden vaak (in eerste instantie) afgekeurd om onduidelijke redenen; dit wordt niet altijd gemeld door de gemeente die afkeurt. Naast de vermijdbare administratieve lasten die dit veroorzaakt, is een ander belangrijk punt dat zorgaanbieders door de afgekeurde facturen te maken hebben met openstaande vorderingen.

### Ontwikkelproces

Het is de wens van gemeenten, aanbieders en softwareleveranciers om het declaratieproces als standaard proces op te nemen in de standaard administratie protocollen. Daarnaast wordt aangegeven dat deze duidelijke keuze voor vereenvoudiging de mogelijkheid biedt om het standaard declaratieproces door te ontwikkelen. Doorontwikkeling betreft op hoofdlijnen twee sporen.

1. Doorontwikkeling (optimalisatie) van het declaratiebericht en het declaratieproces.
2. Opleveren van een handreiking die gemeenten en zorgaanbieders ondersteunt bij de inrichting van de compliance.

De doorontwikkeling van de declaratiestandaard wordt belegd bij het Zorginstituut Nederland. Doel hierbij is om de gewenste doorontwikkeling tijdig te vertalen naar specificaties voor de release van 2020.

### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op zowel het inspanning- als outputgerichte administratieprotocol.
- Is van toepassing op zowel een aspecifieke toewijzing als een specifieke toewijzing.



## 6 Standaardisatie trajectfinanciering

Eerder is al aangegeven dat het de wens van gemeenten, aanbieders en softwareleveranciers is om het declaratieproces als standaardproces op te nemen in de standaard administratieprotocollen; een duidelijke keuze die het mogelijk maakt om het standaard declaratieproces nog beter door te ontwikkelen.

Binnen de context van de outputgerichte uitvoeringsvariant is de actualiteit dat verschillende configuraties worden ontwikkeld voor Trajectfinanciering: de mogelijkheid om de financiering van een traject of arrangement in (twee) delen op te splitsen. In het verlengde hiervan ontstaan ook allerlei variaties op mutaties van eerder gedane toewijzingen en betalingen. De iStandaarden bieden hiervoor nu nog de ruimte.

### Waarom één werkwijze voor trajectfinanciering?

In de bijeenkomsten die zijn gehouden, is door de deelnemers aangegeven dat het wenselijk is dat voor trajectfinanciering één uniforme methodiek wordt ontwikkeld, waarbij alle aspecten worden meegenomen. Er is op dit moment geen consensus over wat de optimale werkwijze is voor deze vorm van toewijzen en declareren.

De ontwikkeling staat nog in de kinderschoenen en we zien dat hier een (potentiële) bron van diversiteit ontstaat. Er worden hier nu verschillende werkwijzen toegepast die binnen het kader van de iStandaard mogelijk zijn. Het is van belang om deze ontwikkeling te begeleiden en samen met gemeenten, zorgaanbieders en softwareleveranciers te zoeken naar één passende methodiek.

### Ontwikkelproces

Het is de wens van gemeenten, aanbieders en softwareleveranciers om het proces van toewijzen, declareren en mutaties in het kader van Trajectfinanciering te harmoniseren.

Als vertrekpunt voor doorontwikkeling wordt een quickscan gemaakt van de huidige variëteit. Daarnaast wordt een expertgroep samengesteld die op basis van de quickscan toewerkt naar één eenduidige methode. Deze expertgroep wordt ondersteund door het Ketenbureau i-Sociaal Domein en begeleid door Zorginstituut Nederland.

### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op het outputgerichte administratieprotocol.
- Is van toepassing op een specifieke toewijzing.

## 7 De maand wordt de standaard declaratieperiode

Op dit moment is het mogelijk om per 4 weken (28 dagen) of per volle maand te declareren. Deze verscheidenheid heeft veel administratieve lasten tot gevolg. Gemeenten en aanbieders hebben in de totstandkoming van het standaard administratieprotocol aangegeven graag één vaste declaratieperiode vast te leggen. Een overgrote meerderheid heeft hierbij de voorkeur voor maandelijks declareren. Het standaard administratieprotocol schrijft daarom maandelijks declareren voor. Dit is, door de voorgestelde wijzigingen in het CAK-proces, binnenkort ook mogelijk voor CAK-gerelateerde zorg.

### Waarom kiezen voor de maand als standaard declaratieperiode?

Aanbieders en gemeenten dienen nu goede afspraken te maken over wanneer welke periode voor declaratie wordt toegepast. De diversiteit die voortvloeit uit het gebruik van twee verschillende declaratieperioden wordt als een belangrijke bron voor vermijdbare administratieve last gezien. Als we dit onderscheid laten vervallen, neemt de eenduidigheid toe en neemt hiermee de administratieve last af.

### Ontwikkelproces

De uitwerking van de uitfasering van CAK-periode in de iStandaarden wordt belegd bij het Zorginstituut Nederland zodat dit ingebracht kan worden in de functionele- en technische releases die door het Zorginstituut Nederland worden geleid.

### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op zowel het inspanning- als outputgerichte administratieprotocol.
- Is van toepassing op zowel een specifieke toewijzing als een specifieke toewijzing.

## 8 Bijzondere gebeurtenissen gaan we ondersteunen

In sommige situaties is zorg of ondersteuning korter of langer nodig dan in de toewijzing is aangegeven. Ook kan het voorkomen dat de zorgvraag of ondersteuningsbehoefte vanwege gebeurtenissen in de persoonlijke sfeer van de cliënt verandert. In die gevallen spreken we van een bijzondere gebeurtenis. Bijzondere gebeurtenissen wijken af van het reguliere proces van toewijzen, starten en stoppen en declareren.

### Waarom ondersteunen van bijzondere gebeurtenissen?

Wanneer een 'bijzondere gebeurtenis' zich voordoet, schrijven de iStandaarden op dit moment voor dat aanbieders en gemeenten hierover buiten het berichtenverkeer om contact zoeken. Het kost veel energie om de juiste personen en de juiste informatie te vinden. Ook de handmatige correctie van de administratie kost veel tijd.

Gemeenten en aanbieders geven aan dat zij graag zien dat ook bijzondere gebeurtenissen worden ondersteund via standaardprocessen en de iStandaarden.

### Ontwikkelproces

Het is de wens van gemeenten, aanbieders en softwareleveranciers om de ontwikkeling van 'bijzondere gebeurtenissen' gezamenlijk op te pakken. Het Zorginstituut Nederland is vanuit haar rol als beheerder van de standaard betrokken en wordt gevraagd de doorontwikkeling in het kader van het ontwikkelproces voor de release van 2020 uit te voeren.

### Op welke onderdelen van het standaard administratieprotocol heeft dit betrekking?

- Is van toepassing op zowel het inspanning- als outputgerichte administratieprotocol
- Is van toepassing op zowel een specifieke toewijzing als een specifieke toewijzing
- Heeft betrekking op de gebeurtenissen 5.1, 5.2, en 5.3 van het standaard administratieprotocol

## 9 Inwerkingtreding en implementatiestrategie

Het merendeel van de keuzes die zijn opgenomen in de administratieprotocollen vereisen een wijziging van de iStandaarden iWmo en iJw in de vorm van aangescherpte procesbeschrijvingen, bedrijfsregels en (technische) controles. Deze wijzigingen zijn niet vandaag op morgen gerealiseerd. Bovendien zal aan gemeenten, aanbieders en softwareleveranciers een realistisch tijdpad geboden moeten worden om deze afspraken te verwerken in hun processen en systemen.

Dit betekent dat de inwerkingtreding van de standaard administratieprotocollen inspanningsgericht en outputgericht een getrappt proces is. Het vaststellen van de administratieprotocollen door de stuurgroep i-Sociaal Domein op 14 maart 2019 is hier het startpunt van.

### Inspanningsverplichting vanaf april 2019

Per 1 april 2019 treden de iStandaarden versie 2.3 in werking. Deze standaard biedt aan gemeenten en aanbieders technisch gezien nog de ruimte om van de gemaakte keuzes in de standaard administratieprotocollen af te wijken. Dit vraagt van alle betrokken partijen een maximale inspanning om de administratieprotocollen – daar waar al mogelijk – toe te passen.

Om het beoogde effect van administratieve lastenverlichting te bewerkstelligen moet binnen gemeenten en zorgaanbieders afstemming plaatsvinden over het effect en de samenhang van dit protocol met lokaal beleid, lokale processen en lokale systemen.

Het Ketenbureau gaat deze afstemming actief ondersteunen om gezamenlijk de benodigde ontwikkeling vorm te geven. De ondersteuning bestaat in grote lijnen uit *informer*en (gerichte communicatie, zoals het opstellen van handreikingen), *betrek*ken (inzet van implementatieadviseurs, organiseren van regiobijeenkomsten) en *activer*en (communicatie via brancheorganisaties, VNG en VWS).

### Definitieve inwerkingtreding april 2020

Met het Zorginstituut zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop de gemaakte keuzes in de administratieprotocollen worden opgenomen in de iStandaarden. Dit betekent dat vaststaat dat de gemaakte keuzes worden uitgewerkt naar specificaties voor een volgende release van de iStandaard. Zodra de keuzes zijn opgenomen in de iStandaard valt het gebruik hiervan ook onder de werking van de ministeriële regeling.

De beoogde wijzigingen kennen verschillende snelheden: er is sprake van een aantal 'quick wins', maar er zijn ook aanpassingen die een langere ontwikkel- en doorlooptijd kennen. De keuze voor de declaratiefrequentie van maand en de keuze voor het declaratieproces zouden bijvoorbeeld al per 1-1-2020 ingevoerd kunnen worden. Uitgangspunt is dat het gehele pakket aan wijzigingen per april 2020 in de standaarden is opgenomen. De exacte planning en implementatiestrategie wordt in nauw overleg met ketenpartners en het Zorginstituut Nederland opgesteld.

## Colofon

Ketenbureau i-Sociaal Domein  
Leidseveer 2  
3511 SB Utrecht

Maart 2019

Vragen over het Standaard administratieprotocol?  
Stel ze via [ketenbureau@i-sociaaldomein.nl](mailto:ketenbureau@i-sociaaldomein.nl)

Versie 1.0



**i-Sociaal Domein**  
voor gemeenten en zorgaanbieders