Administratieprotocol

Gesloten en Intensief Klinische Jeugdhulp Zuid-Limburg

Versie 1.2 augustus 2025

Jeugdhulp
Zuid-Limburg

Inhoudsopgave

Wijzigingsbeheer **3**
1. Inleiding **3**
1.1 Beschikking 4
1.2 ZorgNed 4
1.3 Hulpmiddelen 4
1.4 Implementatie 317-bericht 4
2. Gesloten en Intensief Klinische Jeugdhulp **5**
2.1 Werkwijze verzoek om toewijzing specifiek (315-bericht) 5
2.1.1 Antwoordbericht (319-bericht) 7
2.1.3 Werkwijze retourbericht (316-bericht) 7
2.1.4 Verlengingsproces 7
2.2 Werkwijze toewijzing specifiek (301-bericht) 7
2.2.1 Werkwijze retourbericht (302-bericht) 7
2.2.2 Intrekken en inkorten 8
2.2.3 Aanpassen van een toewijzing (301-bericht) door een (nieuwe) toewijzing[1] 8
2.3 Werkwijze start zorg (305-bericht) 8
2.3.1 Definitie van het moment van de start van de zorg 9
2.4 Werkwijze stop zorg (307-bericht) 9
2.4.1 Werkwijze retourberichten (306- en 308-berichten) 9
2.5 Tijdelijk stoppen van de levering 9
2.5.1 Definitie van het tijdelijk stoppen van de levering 10
2.6 Werkwijze bij declareren (323-bericht) 10
2.6.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht) 10
2.6.2 Werkwijze correcties op declaraties 10
2.6.3 Verrekening 10
2.6.4 Maximale declaratietermijn 11
2.6.5 Declareren bij geen verblijf 11
3. Bijzondere onderwerpen **12**
3.1 Woonplaatsbeginsel 12
3.2 Het gezinsplan 12
3.3 Geschillenbeslechting 12
3.4 Cliënten zonder BSN en cliënten die geheim moeten blijven 12
3.4.1 Pasgeboren en ongeboren kinderen 13
3.4.2 Administratief proces ingeval van geen of geheim BSN 13
3.4.3 Cliënten met een Wlz-indicatie 14
3.5 Overgang ambulante arrangementen naar GIK-J 14
Overzicht contactpersonen **14**
4. Kwartaalrapportage **15**
1. Bijlagen **16**
Bijlage 1 Standaard - Aanmeldformulier bij geheim of onbekend BSN 16
Bijlage 2 Standaard – Factuur bij geheim of onbekend BSN 16

Wijzigingsbeheer

Dit document is aan wijziging onderhevig. De laatste versie zal steeds gedeeld worden met de respectievelijke toegangen en de gecontracteerde aanbieders op wie dit administratieprotocol van toepassing is.

Versie	Wijzigingen (beknopt)	Geldig per datum
1.2	Paragrafen: 2.2.3 Aanpassen van een toewijzing (301-bericht) door een (nieuwe) toewijzing 3.4 'Cliënten zonder BSN en cliënten die geheim moeten blijven" 3.4.1 "Pasgeboren en ongeboren kinderen" 3.4.2 "Administratief proces ingeval van geen of geheim BSN" 3.4.3 "Cliënten met een Wlz-indicatie" 6 Bijlagen (aanmeldformulier bij geheim of) én (factuur bij geheim of onbekend BSN)	Augustus 2025

1. Inleiding

Dit protocol heeft tot doel eenduidigheid en duidelijkheid te bieden in de administratieve en financiële verwerking van zorg verleend binnen de kaders van de Jeugdwet. Het protocol is erop gericht om voor alle partijen de uitvoering van de administraties zo efficiënt mogelijk af te handelen. Aansluiting is derhalve ook gezocht bij de Standaard Administratieprotocollen van het Ketenbureau i-Sociaal Domein, die na een brede consultatie en met intensieve betrokkenheid van vertegenwoordigers van aanbieders, gemeenten en softwareleveranciers zijn opgesteld door het Ketenbureau. Dit protocol zal op enkele onderdelen de diversiteit in de standaarden beperken teneinde de administratieve lasten verder terug te dringen. Opdrachtnemer is voor deze opdracht in het bezit van een actief geregistreerde AGB-code.

De aanbieder declareert alleen jeugdhulp, waartoe hij opdracht heeft gekregen – dat kan blijken uit het onderliggende plan – en die feitelijk is geleverd.

Dit protocol is geschreven op enig moment en refereert aan de stand van de administraties en landelijke iStandaarden van dat moment. Het is mogelijk dat in de loop der tijd bepaalde aspecten van de administraties wijzigen of dat de landelijke iStandaarden wijzigen. Als dit het geval is, wordt dit protocol aangepast en worden betrokkenen hierover tijdig geïnformeerd. De vigerende versie van het protocol zal steeds vindbaar zijn op de website Jeugdhulp Zuid-Limburg en naar betrokken worden gestuurd.

Dit protocol gaat uit van de iStandaarden iWmo 3.0 en iJw 3.0 die op 1 januari 2021 van kracht worden.

Het protocol heeft als uitgangspunt dat conform de landelijke iStandaarden wordt gewerkt.

In dit protocol worden de toewijzingsprocessen en de daaraan gekoppelde declaratieprocessen beschreven in het kader van de Jeugdwet en de Wmo. Daarnaast wordt een aantal bijzondere onderwerpen toegelicht die gerelateerd zijn aan de administratieve verwerking van jeugdhulp. Tot slot wordt een aantal voorbeelden gegeven van hoe de toewijzingsprocessen en de bijzondere onderwerpen zich in de praktijk kunnen gaan manifesteren.

In dit protocol wordt diverse malen gesproken over ‘reageren binnen een aantal (werk)dagen na ontvangst’. Het moment van ontvangst is het moment dat een bericht klaar staat bij het GGK of Vecozo. Bij geautomatiseerde verbindingen komt het bericht direct binnen en is de dag van ontvangst ook daadwerkelijk de dag dat de gemeente of aanbieder het bericht heeft ontvangen.

1.1 Beschikking

Vanuit de Jeugdwet is het verzenden van de beschikking optioneel, maar wel altijd opvraagbaar door de jeugdige.

1.2 ZorgNed

ZorgNed is een administratiesysteem op basis waarvan het Inkoopteam declaraties goed- en afkeurt. Dit hoeft niet altijd overeen te komen met de administratie van de aanbieder (bijv. bij afgekeurde berichten etc.).

ZorgNed kan worden gebruikt voor het raadplegen van toewijzingen, regieberichten en declaraties. De precieze reden van afkeuring van een declaratie of (technische) afkeur van berichten (zoals 305-en 307-berichten) kunnen dus via ZorgNed worden achterhaald.

Een gratis account voor ZorgNed kan worden aangevraagd door een e-mail te sturen naar ZorgNed@maastricht.nl.

1.3 Hulpmiddelen

Op de website Jeugdhulp Zuid-Limburg kunnen handleidingen, instructies en overige hulpmiddelen worden teruggevonden ten behoeve van het gebruik van het berichtenverkeer, ZorgNed en ZilliZ. De volgende documenten kunnen daar onder anderen worden gedownload:

- handleiding 305 (startzorg);
- handleiding 307 (stopzorg).

1.4 Implementatie 317-bericht

In afwijking van de SAP van het Ketenbureau i-Sociaal Domein wordt de implementatie van het verzoek om wijziging (317-bericht) uitgesteld tot nader besluit. Aanbieders en gemeenten gaan in de tussenliggende periode het nut, de noodzaak en de impact van het verzoek om wijziging (317-bericht) beoordelen. Voor aanbieders betekent dit zij tot nader bericht geen verzoek om wijzigingen (317-berichten) naar de gemeenten dienen te sturen. Als aanbieders die berichten toch sturen, dan worden die berichten afgewezen door de gemeenten door middel van het antwoordbericht (319-bericht) met de retourcode “past niet binnen contract”;

2. Gesloten en Intensief Klinische Jeugdhulp

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop het toewijzingsproces in het kader van de Gesloten Intensief en Klinische Jeugdhulp (hierna: GIK-J) ten behoeve van de deelnemende gemeenten verloopt en welke stappen de betrokkenen daarin moeten nemen. Verder staan in dit hoofdstuk de afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden ten aanzien van de toewijzingen. Hierbij wordt uitgegaan van een inspanningsgerichte uitvoeringsvariant die gebaseerd zijn op de opdrachtomschrijving van de GIK-J. In het geval van de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant maken de gemeentelijke toegang en de aanbieder duidelijke afspraken over de levering van een specifiek product dan wel dienst in een afgesproken tijdseenheid. In de toewijzing is dan opgenomen welke product geleverd moet worden en wat het maximale volume in tijdseenheden is.

Ten behoeve van de Jeugdwet wordt specifiek toegewezen, waarbij de velden ‘productcategorie’, ‘productcode’, ‘volume’, ‘eenheid’ en ‘frequentie’ in elk geval gevuld worden.

Uit onderstaande tabel kunnen de ‘productcategorie’, ‘productcode’, ‘volume’, ‘eenheid’ en ‘frequentie’ worden afgeleid.

Productcategorie	Betekenis	Product	Product-code	Volume	Eenheid	Frequentie
44	Jeugdhulp verblijf (incl. behandeling)	Verblijf GIK-J – Combinatie Koraal	61810	7	Etmaal (Code: 14)	Per week (Code: 2)
44	Jeugdhulp verblijf (incl. behandeling)	Verblijf GIK-J – Onderaannemer	61820	7	Etmaal (Code: 14)	Per week (Code: 2)
44	Jeugdhulp verblijf (incl. behandeling)	Toeslag GIK-J – Exceptioneel	61830	7	Etmaal (Code: 14)	Per week (Code: 2)
45	Jeugdhulp ambulant	Achtervang GIK-J	61910	Te bepalen in onderling overleg	Uur (Code: 04)	Per week (Code: 2)
45	Jeugdhulp ambulant	NazorgPlus GIK-J	61920	Te bepalen in onderling overleg	Stuks (Code: 84)	Totaal binnen geldigheidsduur beschikking (Code: 6)
45	Jeugdhulp ambulant	Deskundigheidsbevordering IT GIK-J	61930	Te bepalen in onderling overleg	Uur (Code: 04)	Per week (Code: 2)

2.1 Werkwijze verzoek om toewijzing specifiek (315-bericht)

1. Het indienen van een verzoek om toewijzing (315-bericht) is verplicht bij een wettelijke verwijzer, niet-gemeentelijke verwijzer.
2. Bij een verwijzing door een huisarts, jeugdarts, medisch specialist of gecertificeerde instelling moet de aanbieder per verzoek om toewijzing (315-bericht) in het bezit zijn van een verwijzing afgegeven door de verwijzer aan de cliënt;
3. De aanbieder stuurt binnen 5 werkdagen na de beoordeling van de aanvraag bij de gemeente van een cliënt dan wel de intake een verzoek om toewijzing (315-bericht), waarin is aangegeven welke jeugdhulp nodig is.
4. Het veld ‘productcategorie’ wordt gevuld met de juiste categorie;
5. De velden ‘productcode’, ‘eenheid’, ‘volume’ en ‘frequentie’ worden gevuld, met inachtneming van de bovenstaande tabel;
6. Het veld ‘toewijzingsstartdatum’ wordt gevuld. Het veld ‘toewijzingseinddatum’ wordt altijd gevuld, rekeninghoudend met de termijn passend bij het betreffende product uit bijlage 1;
7. Het veld ‘type verwijzer’ en overige verplichte velden conform iStandaarden worden gevuld; en
8. Als de verwijzer een huisarts, jeugdarts, gecertificeerde instelling of medisch specialist is, dan vult de aanbieder de AGB-code van de verwijzer in als “Zorgverlenerscode”. Als de verwijzer

een rechter, officier van justitie of functionaris van de justitiële jeugdinrichting is, dan vult de aanbieder de naam van de verwijzer in.

De aanbieder toetst op de volgende aspecten vóórdat een verzoek om toewijzing (315-bericht) wordt gestuurd naar de gemeente:

- volledigheid van het bericht (door de vermelding van de technische aspecten, zijnde de bovenstaande velden);
- gecontracteerde gemeente en contract;
- woonplaatsbeginsel. Met andere woorden, is de gemeente waar het verzoek om toewijzing (315-bericht) naar is gestuurd, financieel verantwoordelijk?
- stapeling van producten en andere bedrijfsregels uit de iStandaarden. Het stapelen van zorg betekent dat voor één cliënt hetzelfde product meerdere keren wordt aangevraagd bij dezelfde aanbieder voor (gedeeltelijk) dezelfde periode. Hetzelfde product betekent dezelfde productcode dan wel een product uit dezelfde productgroep. Het stapelen van zorg is vanuit de iStandaarden niet toegestaan;

De aanbieder neemt bij twijfel bij de toetsing van de voornoemde aspecten contact op met de gemeente (buiten het berichtenverkeer om).

De gemeentelijke toegang voert op het verzoek om toewijzing (315-bericht) een eerste beoordeling uit op de volgende aspecten:

- volledigheid van het bericht (door de vermelding van de technische aspecten, zijnde de bovenstaande velden);
- stapeling van producten en andere bedrijfsregels uit de iStandaarden. Het stapelen van zorg betekent dat voor één cliënt hetzelfde product meerdere keren wordt aangevraagd bij dezelfde aanbieder voor (gedeeltelijk) dezelfde periode. Hetzelfde product betekent dezelfde productcode dan wel een product uit dezelfde productgroep. Het stapelen van zorg is vanuit de iStandaarden niet toegestaan;
- woonplaatsbeginsel. Met andere woorden, is de gemeente waar het verzoek om toewijzing (315-bericht) naar is gestuurd, financieel verantwoordelijk?
- naam, adres en woonplaatsgegevens;
- gecontracteerde aanbieder en contract;
- de leeftijd van de cliënt;
- verwijzing van een GI. Ingeval van een verwijzing van een GI, toetst de gemeentelijke toegang het verzoek om toewijzing (315-bericht) volgens het protocol dat tussen het college van de gemeente en de GI is afgesproken. Het protocol beschrijft de wijze van overleggen tussen het college van de gemeente en de GI. Dit betreft bijvoorbeeld de informatiedeling en het overleggen van de bepaling van de GI. Dit geldt echter niet indien het bieden van jeugdhulp direct voortvloeit uit een strafrechtelijke beslissing (in de zin van artikel 3.5 Jeugdwet).

Naast de aspecten zoals hierboven genoemd, wordt door de gemeentelijke toegang geen aanvullende controle op het verzoek om toewijzing (315-bericht) uitgevoerd.

De doorlooptijd van deze eerste beoordeling is 5 werkdagen. De gemeente bepaalt dan per aangevraagd product dat:

- het verzoek akkoord is en het product wordt toegewezen. De gemeente stuurt een toewijzing (301-bericht); of
- het verzoek niet akkoord is op basis van de uitgevoerde controles en het product wordt afgewezen. De gemeente stuurt een antwoordbericht (319-bericht) met een afwijzing met de bijbehorende reden, met inachtneming van paragraaf 2.1.1. Bij afwijzing vanwege het woonplaatsbeginsel geeft de gemeente de financieel verantwoordelijke gemeente mee met het antwoordbericht (319-bericht) en moet de aanbieder bij de juiste gemeente een verzoek om toewijzing (315-bericht) indienen. De onderzoekstijd zal niet gebruikt worden om het verzoek om toewijzing (315-bericht) te controleren op aspecten die geautomatiseerd verwerkt kunnen worden (zoals de technische velden van het bericht en de aanwezigheid van een contract).

De gemeente kan een verzoek om toewijzing (315-bericht) van de aanbieder afwijzen vanwege het woonplaatsbeginsel als de gemeente zelf niet (financieel) verantwoordelijk is:

- de gemeente stuurt dan een antwoordbericht (319-bericht) naar de aanbieder met de code ‘Verzoek afgewezen’, reden ‘Woonplaatsbeginsel’ én de gemeentecode van de gemeente die volgens het college verantwoordelijk is; en
- de gemeente overlegt met de, volgens het college, verantwoordelijke gemeente.

2.1.1 Antwoordbericht (319-bericht)

Het antwoordbericht (319-bericht) verschaft de aanbieder informatie over de verwerking van het verzoek om toewijzing (315-bericht) en het verzoek om wijziging (317-bericht) door de gemeente door middel van één van de volgende retourcodes:

- geen wijziging, maar nieuwe aanvraag (ingeval van verzoek om wijziging (317-bericht);
- geen contract;
- past niet binnen contract;
- andere gemeente;
- stapeling;
- zorginhoudelijke afkeur;
- woonplaatsbeginsel; en
- leeftijdsgrens is bereikt.

2.1.3 Werkwijze retourbericht (316-bericht)

De gemeente stuurt binnen 3 werkdagen een retourbericht (316-bericht). Het 316-bericht is een technische ontvangstbevestiging waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Het geeft daarnaast geen garantie dat de aanbieder een 301-bericht ontvangt.

2.1.4 Verlengingsproces

1. Als de gestelde doelstellingen niet in de eerder overeengekomen toegewezen periode bereikt kunnen worden en een verlenging is gewenst, dan stuurt de aanbieder uiterlijk 8 weken vóór het verlopen van de toewijzing, een verzoek om toewijzing (315-bericht) waarbij het veld ‘commentaar’ mag worden gevuld met het woord ‘verlenging’ ter herkenning voor de gemeentelijke toegang;
2. Als bij een verzoek voor een verlenging (315-bericht) gelijktijdig sprake is van een op- of afschaling ten opzichte van de huidige toewijzing (301-bericht), dan mag het veld ‘commentaar’ worden gevuld met de woorden ‘verlenging + opschalen’ respectievelijk ‘verlenging + afschalen’;
3. De einddatum van het stopbericht (307-bericht) dient aan te sluiten op de ingangsdatum van de nieuwe toewijzing (301-bericht). Als sprake is van overlap, dan moet ofwel de einddatum van het stopbericht (307-bericht) ofwel de ingangsdatum van de nieuwe toewijzing (301-bericht) worden aangepast.

2.2 Werkwijze toewijzing specifiek (301-bericht)

1. Voor het toewijzen van zorg stuurt de gemeentelijke toegang een toewijzingsbericht (301-bericht) naar de aanbieder. Als de toewijzing volgt op een verzoek om toewijzing (315-bericht), controleert de gemeentelijke toegang op de aspecten – zoals genoemd in paragraaf 2.1 – en stuurt de gemeentelijke toegang, die deelneemt aan het IT, het 301-bericht binnen 2 werkdagen na ontvangst van het 315-bericht. Als de gemeentelijke toegang het verzoek om toewijzing niet wil honoreren of wil afwijken van het verzoek (vanwege de controle op bovenvermelde aspecten), wordt daarvoor het antwoordbericht (319-bericht) met bijbehorende reden gestuurd naar de aanbieder.
2. De velden “productcategorie”, ”productcode”, ”eenheid”, “volume”, “frequentie”, “toewijzingsstartdatum” en “toewijzingseinddatum” worden gevuld, het een en ander overeenkomstig de voormelde tabel; en
3. Het bij de aanbieder aanwezig zijn van een geldige toewijzing (301-bericht) is een voorwaarde voor het mogen declareren van de jeugdhulp.

2.2.1 Werkwijze retourbericht (302-bericht)

1. De aanbieder verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een toewijzing (301-bericht) een retourbericht (302-bericht). Het 302-bericht is enkel een technische ontvangstbevestiging waaraan geen inhoudelijke rechten kunnen worden ontleend;
2. Het versturen van dit retourbericht verschaft belangrijke informatie voor de gemeente, die gebruikt kan worden in haar contact met de burger; en
3. Als de aanbieder de toewijzing (301-bericht) niet kan of wil accepteren, neemt hij buiten het berichtenverkeer contact op met de gemeentelijke toegang. De toewijzing (301-bericht) moet dan ingetrokken worden door de gemeente.

2.2.2 Intrekken en inkorten

1. Een toewijzing (301-bericht) kan alleen ingetrokken worden als de gemeente een gewijzigde toewijzing (301-bericht stuurt naar de aanbieder, waarbij de einddatum in de toewijzing (301-bericht) gelijk is aan de 'toewijzingsingangsdatum'. De toepasselijke reden wijziging wordt meegegeven in de toewijzing (301-bericht);
2. Als de gemeente op basis van een IT-besluit constateert dat een toegewezen product niet geleverd hoeft te worden, wordt de toewijzing voor dit product in overleg met de aanbieder ingetrokken. Daarmee wordt de opdracht voor de aanbieder beëindigd. Als de gemeente constateert dat een toegewezen etmaalgefinancierd product niet meer hoeft te worden geleverd, wordt de toewijzing voor dit product in overleg met de aanbieder ingekort;
3. Onder inkorten wordt het aanpassen van de gewenste einddatum in de toewijzing (301-bericht) verstaan zodat de toegewezen periode wordt verkort. De toepasselijke reden wijziging wordt meegegeven in de toewijzing (301-bericht). Als de toewijzing (301-bericht) wordt ingekort en inmiddels goedgekeurde declaratieregels zouden daardoor buiten de toewijzingsperiode vallen, dan crediteert de aanbieder de desbetreffende declaratieregels; en
4. De gemeentelijke toegang dient het overleg met de aanbieder aan te kunnen tonen, waaruit blijkt dat de toewijzing met wederzijdse instemming wordt ingetrokken dan wel ingekort.

2.2.3 Aanpassen van een toewijzing (301-bericht) door een (nieuwe) toewijzing[1]

1. Een afgegeven toewijzing (301-bericht) mag aangepast worden, waarbij de aanpassing met een (nieuwe) toewijzing (301-bericht) moet worden doorgegeven;
2. De volgende aanpassingen in de einddatum van de toewijzing (301-bericht) zijn toegestaan:
    a. inkorten; het aanpassen van de einddatum zodat de (geldigheids)periode korter wordt;
    b. oprekken; het aanpassen van de einddatum zodat de (geldigheids)periode langer wordt;
    c. intrekken; het aanpassen van de einddatum zodat deze gelijk is aan de ingangsdatum van de toewijzing (301-bericht). Daarbij wordt de "Reden Wijziging" gevuld met "Verwijderd". Een administratieve correctie betekent dat de toewijzing als niet verzonden beschouwd moet worden. Deze toewijzingen (301-berichten) worden niet gezien als geldige toewijzing.
3. Het oprekken van de einddatum van de bestaande toewijzing (301-bericht) voor een verlenging van de hulp of ondersteuning is verplicht. Deze werkwijze is verplicht indien de toewijzing aan alle onderstaande voorwaarden voldoet:
    a. het volume blijft gelijk of is leeg;
    b. de frequentie is leeg of ongelijk aan totaal binnen geldigheidsduur toewijzing (301-bericht) en blijft gelijk; en
    c. de einddatum van de bestaande toewijzing is niet verstreken op het moment dat de toewijzing wordt opgerekt en verstuurd.
4. Bij een wijziging van de zorgvraag wordt voor het betreffende product een nieuwe toewijzing (301-bericht) afgegeven. Bij het afgeven van een nieuwe toewijzing (301-bericht) wordt een eventueel bestaande toewijzing beëindigd indien het product wijzigt. In een dergelijk geval heeft de cliënt recht op een ander product dan vastgesteld in de bestaande toewijzing (301-bericht).

2.3 Werkwijze start zorg (305-bericht)

1. De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na de start van de gecontracteerde jeugdhulp een start zorgbericht (305-bericht), waarin de begindatum van het moment van de start van de zorg wordt vermeld. Indien voor spoedmachtigingen Gesloten Jeugdzorg een 301-bericht met terugwerkende kracht wordt verstuurd door de gemeentelijke toegang, verstuurt de aanbieder binnen 5 werkdagen na ontvangst van het 301-bericht een startbericht (305-bericht);
2. Bij een startbericht (305-bericht) hoort altijd een stopbericht (307-bericht). Zonder startbericht kan niet gestopt worden;
3. Bij een toewijzing (301-bericht) is maximaal één startbericht (305-bericht) actueel;
4. De velden die noodzakelijk zijn voor de koppeling van het 305-bericht met het 301-bericht worden gevuld, zijnde in ieder geval de 'productcategorie', 'productcode', 'toewijzingsnummer', 'toewijzingsingangsdatum' en 'begindatum'. De 'toewijzingsingangsdatum' is de ingangsdatum van de toewijzing (301-bericht) en de 'begindatum' is de datum van het moment van de start van de zorg. Als één van deze velden fout is ingevuld, dan wordt het 305-bericht afgekeurd;

[1] iStandaarden, bedrijfsregel OP033x1.

5. De begindatum van het startbericht (305-bericht) mag alleen op of na de ingangsdatum van de toewijzing (301-bericht) liggen, nooit eerder;
6. Het correct door de aanbieder verstuurde startbericht (305-bericht) is een voorwaarde voor het mogen declareren van de jeugdhulp; en
7. Indien een startbericht (305-bericht) gecorrigeerd moet worden (omdat bijvoorbeeld een verkeerde 'begindatum' is vermeld in het startbericht), dan trekt de aanbieder het eerder gestuurde startbericht in door opnieuw het startbericht (met gelijke inhoud) te sturen met de status aanlevering "Verwijderen aanlevering". Van deze intrekking ontvangt de aanbieder een retourbericht (306-bericht) van de gemeente. De aanbieder stuurt een (nieuw) startbericht (305-bericht) (met bijvoorbeeld een juiste 'begindatum'). Van de ontvangst van dit startbericht (305-bericht) stuurt de gemeente ook een retourbericht (306-bericht) naar de aanbieder.

2.3.1 Definitie van het moment van de start van de zorg

Onder het moment van de start van de zorg wordt verstaan het moment waarop opdrachtnemer voor het eerst in het kader van de dienstverlening contact heeft met de burger dan wel met diens wettelijk vertegenwoordiger, waarbij wordt gewerkt aan de doelstellingen uit het gezinsplan. Dit impliceert dat het gezinsplan dan gereed is. Dit contact kan face-to-face, telefonisch dan wel elektronisch plaatsvinden. Bij geestelijke gezondheidsbehandelingen geldt dat onder het moment van de start van de zorg wordt verstaan, de aanvang van de diagnosefase.

2.4 Werkwijze stop zorg (307-bericht)

1. De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het feitelijk beëindigen van de jeugdhulpverlening een stopbericht (307-bericht) met de reden van beëindiging. Indien een 301-bericht met terugwerkende kracht wordt verstuurd door de gemeentelijke toegang, verstuurt de aanbieder binnen 5 werkdagen na ontvangst van het 301-bericht een stop zorgbericht (307-bericht);
2. De gemeente **kan** een nieuwe toewijzing (301-bericht) sturen met een aangepaste einddatum (naar aanleiding van het stopbericht (307-bericht). Dit mogen de gemeenten bepalen.
3. Bij iedere toewijzing (301-bericht) en startbericht (305-bericht) hoort een stopbericht (307-bericht), ook als dat gebeurt op de geplande einddatum van de toewijzing (301-bericht), ongeacht toewijzingen (301-berichten) ten behoeve van een verlenging;
4. De velden die noodzakelijk zijn voor de koppeling van het 307-bericht met het 301-bericht en het 305-bericht worden gevuld, zijnde in ieder geval de "productcategorie", "productcode", "toewijzingsnummer", "toewijzingsingangsdatum", "begindatum" en "einddatum". Als één van deze velden fout is ingevuld, dan wordt het 307-bericht afgekeurd. De 'einddatum' mag bijvoorbeeld niet later zijn dan de 'toewijzingseinddatum' van het 301-bericht;
5. De einddatum van het stopbericht (307-bericht) mag alleen vóór of op de einddatum van de toewijzing (301-bericht) liggen, nooit later;
6. Indien een stopbericht (307-bericht) gecorrigeerd moet worden (omdat bijvoorbeeld dit niet had moeten gebeuren), dan trekt de aanbieder het eerder gestuurde stopbericht in door opnieuw het stopbericht (met gelijke inhoud) te sturen met de status aanlevering "Verwijderen aanlevering". Van deze intrekking ontvangt de aanbieder een retourbericht (308-bericht) van de gemeente; en
7. Na verzending van het stopbericht (307-bericht) blijft de toewijzing (301-bericht) rechtmatig tot de einddatum van de toewijzing (301-bericht). Zolang de einddatum van de toewijzing (301-bericht) niet is verstreken, kan de aanbieder het stopbericht (307-bericht) verwijderen als blijkt dat de jeugdhulpverlening door moet gaan tot aan de einddatum van de toewijzing (301-bericht).

2.4.1 Werkwijze retourberichten (306- en 308-berichten)

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

2.5 Tijdelijk stoppen van de levering

Jeugdhulp kan tussentijds stoppen. Dit wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een stopbericht (307-bericht) met als reden "Levering is tijdelijk beëindigd" binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand. Zodra de jeugdhulp weer start, stuurt de aanbieder opnieuw een startbericht (305-bericht) en daaropvolgend – wanneer de jeugdhulp definitief gestopt is – een stopbericht (307-bericht).

2.5.1 Definitie van het tijdelijk stoppen van de levering

Onder het tijdelijk stoppen van de levering wordt verstaan een voorlopige onderbreking van de jeugdhulpverlening van langer dan drie weken, maar waarbij de levering weer zal worden hervat na de voornoemde onderbreking.

2.6 Werkwijze bij declareren (323-bericht)

1. De aanbieder declareert maandelijks na afloop van een kalendermaand, via een declaratiebericht (323-bericht). Dit doet de aanbieder uiterlijk in de daaropvolgende maand;
2. De aanbieder declareert in dezelfde eenheid als waarin de jeugdhulp is toegewezen, het een en ander overeenkomstig de voormelde tabel;
3. De aanbieder declareert in batches per maand per gemeente;
4. Een declaratiebericht (323-bericht) bevat een declaratienummer die per declaratiebericht (323-bericht) en wettelijk domein (Wmo 2015 of Jeugdwet) uniek is voor de aanbieder;
5. De aanbieder declareert uitsluitend hetgeen is overeengekomen met de gemeente en niet in meerdere termijnen. Declaratieberichten (323-berichten) ten behoeve van deelbetalingen en declaratieberichten met tarieven lager dan het overeengekomen tarief worden afgekeurd;
6. Het in rekening te brengen tarief is het gecontracteerde tarief zoals opgenomen in de bijlage “Bekostiging”, dat kan wijzigen. Voor etmaalgefinancierde producten is het tarief van toepassing dat betrekking heeft op het kalenderjaar van de levering[1] oftewel de periode waarover zorg geleverd en gedeclareerd wordt.

2.6.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht)

1. De gemeente verstuurt binnen 10 werkdagen, na de ontvangstdatum van het declaratiebericht (323-bericht), een retourbericht (325-bericht) waarin het volgende is aangegeven:
    - het declaratie identificatienummer van de aanbieder;
    - het totaal gedeclareerde bedrag;
    - het totaal goedgekeurde bedrag; en
    - als declaratieregels zijn afgekeurd, de reden van afkeuring[2];
2. De gemeente keurt een declaratieregel alleen 100% goed of 100% af.
3. De gemeente betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen 30 dagen na de ontvangstdatum van het declaratiebericht (323-bericht).

2.6.2 Werkwijze correcties op declaraties

1. De aanbieder dient correcties op afgekeurde declaratieregels in, in dezelfde of direct opvolgende declaratieperiode; en
2. De aanbieder dient correcties op goedgekeurde declaratieregels zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring;
3. Als een toewijzing (301-bericht) wordt ingekort of ingetrokken en de aanbieder heeft al op de betreffende toewijzing gedeclareerd, dan crediteert de aanbieder de daarop betrekking hebbende declaratieregels;
4. De velden die noodzakelijk zijn voor de koppeling van het oorspronkelijke 323-bericht met het 323-bericht van de creditering worden gevuld met in ieder geval de volgende kenmerken:
    - de inhoud van de goedgekeurde declaratieregel (met dezelfde declaratieperiode, toewijzingsnummer, productcategorie, etc.), waarbij deze declaratieregel is aangemerkt als credit;
    - een nieuw Referentienummer;
    - het VorigReferentieNummer van de goedgekeurde declaratieregel;
5. Ten aanzien van de creditering door middel van een 323-bericht zijn paragrafen 2.6.4 en 2.6.5. van toepassing;

2.6.3 Verrekening

1. Verrekening of een terugvordering kan plaatsvinden;
2. Mits een creditering goedgekeurd wordt, wordt de creditering verrekend met de goedgekeurde declaratieregels van de declaratieberichten van de aanbieder. Creditnota’s hoeven niet te worden voldaan door middel van een banktransactie aan de gemeente, tenzij de opdrachtgever hiertoe opdracht geeft; en

[1] De aanbieder controleert de te hanteren tarieven, rekeninghoudend met de tarieven van voorgaande kalenderjaren.
[2] De precieze reden van afkeuring kan worden geraadpleegd in ZorgNed door de aanbieder.

3. Verrekening vindt plaats met de door de opdrachtgever verschuldigde toekomstige betalingen aan de aanbieder, ook indien de aanbieder niet crediteert.

2.6.4 Maximale declaratietermijn

In afwijking van artikel 3:307 lid 1 Burgerlijk Wetboek heeft de aanbieder binnen 6 maanden na beëindiging van de jeugdhulp op de einddatum zoals vermeld in het stopbericht (307-bericht) dan wel het verlopen van de toewijzing (301-bericht), de op die toewijzing betrekking hebbende declaratie(s) ingediend. Na deze periode is declareren niet toegestaan.

2.6.5 Declareren bij geen verblijf

Onder de volgende omstandigheden mag de aanbieder declareren wanneer gedurende een etmaal geen overnachting heeft plaatsgevonden:

a. een ziekenhuisopname, waarnaast de aanbieder ambulante jeugdhulp verleent;
b. weglopen, waarbij de aanbieder zich inspant de jeugdige terug te laten keren. De aanbieder mag onder deze omstandigheid voor de duur van drie weken declareren. Daarna wordt de toewijzing (301-bericht) gestopt;
c. bezoek aan de thuissituatie of het netwerk als onderdeel van de behandeling, waarbij de behandeling GIK-J doorloopt;
d. vakantie, een periode van maximaal 3 weken waarbij een cliënt/het gezin afwezig is vanwege een vakantie naar het buitenland. Deze afwezigheid is inhoudelijk besproken met de inhoudelijk betrokken behandelaren en de procesregisseur/(gezins)voogd en de cliënt, waarbij gezamenlijk tot overeenstemming is gekomen dat een vakantie past binnen het behandeltraject. Vooraf zoeken de behandelaren en de cliënt/het gezin samen naar alternatieve mogelijkheden om de behandeling in een aangepaste vorm te continueren tijdens de periode van afwezigheid. De aanbieder mag (onder deze omstandigheid) voor de duur van 3 weken declareren. Daarna wordt de toewijzing (301-bericht) tijdelijk gestopt, met inachtneming van § 2.5;
e. ambulante behandeling ter vervanging van verblijf;
f. overbruggingshulp GIK-J.

3. Bijzondere onderwerpen

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal bijzondere onderwerpen die gerelateerd zijn aan de administratieve verwerking van jeugdhulp.

3.1 Woonplaatsbeginsel

Met inwerkingtreding van de Wet wijziging woonplaatsbeginsel, per 1 januari 2022, krijgt 'woonplaats' de volgende betekenis:

1. De gemeente waar de jeugdige zijn woonadres, bedoeld in artikel 1.1, onder o, van de Wet basisregistratie personen, heeft;
2. Ingeval een jeugdige verblijft bij een jeugdhulpaanbieder, pleegouder, in een instelling voor opvang of beschermd wonen als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 of in een justitiële jeugdinrichting als bedoeld in artikel 3a van de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen, of ingeval van jeugdhulp of jeugdreclassering in verband met het verblijf in een justitiële jeugdinrichting: de gemeente waar de jeugdige onmiddellijk voorafgaand aan zijn verblijf zijn woonadres, bedoeld in artikel 1.1, onder o, van de Wet basisregistratie personen, had;
3. Ingeval de woonplaats niet op grond van de onderdelen 1° en 2° kan worden vastgesteld of ingeval bij het in de basisregistratie personen opgenomen woonadres een aantekening is geplaatst als bedoeld in artikel 2.26 van de Wet basisregistratie personen: de gemeente waar de moeder van de jeugdige ten tijde van diens geboorte als ingezetene was ingeschreven in de basisregistratie personen, of, indien dit niet kan worden vastgesteld, de gemeente waar de jeugdige werkelijk verblijft op het moment van de hulpvraag;
4. Ingeval de woonplaats buiten Nederland is: de gemeente waar de jeugdige werkelijk verblijft op het moment van de hulpvraag.

3.2 Het gezinsplan

De werkwijze 1G1P1R en het gezinsplan (als communicatiemiddel) vormen de pijlers voor het integraal werken. Deze pijlers zijn aan verandering onderhevig.

Als meer informatie omtrent de werkwijze 1G1P1R, het gezinsplan en de beschikbare hulpmiddelen gewenst is, kan de website van Jeugdhulp Zuid-Limburg worden geraadpleegd.

3.3 Geschillenbeslechting

Alle geschillen tussen de gemeentelijke toegang en de aanbieder die naar aanleiding van gevallen ontstaan, waarin dit protocol niet voorziet, worden zoveel als mogelijk in onderling overleg tussen de gemeentelijke toegang en de aanbieder opgelost. Mocht dit overleg geen oplossing tussen partijen teweegbrengen, dan zullen geschillen worden beslist door de opdrachtgever.

3.4 Cliënten zonder BSN en cliënten die geheim moeten blijven

In sommige gevallen komt het voor dat cliënten zonder BSN jeugdhulp ontvangen. Denk bijvoorbeeld aan pasgeboren, ongeboren kinderen of jeugdige asielzoekers die jeugdhulp ontvangen. Ook kan het voorkomen dat cliënten waarvan het BSN geheim moet blijven (bijvoorbeeld ingeval van loverboyproblematiek) jeugdhulp ontvangen. Het gebruik van het berichtenverkeer zonder BSN is niet mogelijk. Derhalve zijn maatwerkafspraken nodig die administratieve lasten beperken en de toegang borgen.
De financiële vergoeding voor deze cliënten zal binnen het taakgerichte budget moeten vallen. Concreet betekent dit:

1. Maatwerkafspraken worden niet via de reguliere taakgerichte bekostiging bevoorschot maar worden betaald via ingediende facturen.
2. Per jaar einde zoals in § 2.6.2 bepaald zullen de betaalde facturen bij het bedrag dat bevoorschot is per zorgaanbieder worden opgeteld.
3. Evenredig aan punt 2 zal de waarde van de maatwerkafspraken bij de waarde van de afgegeven beschikkingen op basis van het iJw 305 bericht en het iJw 307 bericht (zoals gesteld in § 2.3 en § 2.4) opgeteld worden.
4. De afrekening jaareinde zal dus op basis van punt 1 t/m 3 plaatsvinden inclusief de maatwerkafspraken.

3.4.1 Pasgeboren en ongeboren kinderen

In dit geval wordt de jeugdhulp aan de moeder toegewezen. De jeugdhulp kan dan verleend worden. Op het moment dat de jeugdige een BSN heeft, kan de toewijzing (301-bericht) worden omgezet naar het kind.

3.4.2 Administratief proces ingeval van geen of geheim BSN

Wanneer een cliënt ernstig wordt bedreigd door zijn of haar omgeving kan de zorgprofessional besluiten dat de verblijfplaats van de cliënt geheim blijft. In deze situatie kan de aanbieder geen persoonsgegevens delen met de gemeente. In het berichtenverkeer is het gebruik van het BSN verplicht. Wanneer het gebruik van BSN niet mogelijk is, kan geen gebruik worden gemaakt van het berichtenverkeer en kan geen toets plaatsvinden op het woonplaatsbeginsel (betreft jeugdigen die jeugdhulp ontvangen in het kader van de Jeugdwet).

In de Jeugdwet zijn regels gemaakt die aanbieders, bij het verstrekken van persoonsgegevens aan gemeenten, in staat stellen geen persoonsgegevens te verstrekken aan de gemeente.

Het administratieve en financiële proces ziet als volgt uit:

1. Op basis van de beschikbare informatie maakt de aanbieder een inschatting welke gemeente verantwoordelijk is voor de jeugdhulp aan een jeugdige (aan de hand van het woonplaatsbeginsel);
2. De aanbieder informeert de verantwoordelijke gemeente via aangetekende post met ontvangstbevestiging of via een goed gesloten enveloppe met opschrift “Vertrouwelijk” of via beveiligde e-mail (met ontvangstbevestiging). De aanbieder gebruikt hierbij een standaard aanmeldformulier (zie bijlage 1). De volgende gegevens worden hierin opgenomen:
    - aanbieder (AGB-code, IBAN-nummer, KvK-nummer);
    - de gemeente en gemeentecode;
    - intern cliëntnummer dat alleen door de aanbieder aan een cliënt gekoppeld kan worden;
    - de naam van de verwijzer voor zover dat eventuele geheimhouding en veiligheid niet schaadt;
    - de code van de soort verwijzer;
    - geïndiceerde hulp overeenkomstig de beschikking;
    - de startdatum en de beoogde einddatum;
    - het product;
    - de omvang (onder vermelding van volume, eenheid en frequentie); en
    - de contactgegevens van de aanbieder.
3. De gemeente stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging via beveiligde e-mail, zodat duidelijk is dat de e-mail in goede orde is ontvangen. Hierin worden de contactgegevens van de gemeente vastgelegd;

4. Declaratie vanuit de aanbieder vindt na afloop van de maand waarin hulp is geleverd plaats via beveiligde e-mail. De aanbieder gebruikt hierbij een standaard factuur (zie bijlage 2), voor zover dat de veiligheid van de cliënt niet schaadt. De volgende gegevens worden hierin opgenomen:
    - factuurdatum;
    - aanbieder (NAW, AGB-code, IBAN-nummer, KvK-nummer, BTW-nummer);
    - contactgegevens van de aanbieder;
    - de gemeente en gemeentecode;
    - het interne cliëntnummer dat alleen door de aanbieder aan de cliënt gekoppeld kan worden;
    - periode waarover de factuur wordt gestuurd;
    - het product;
    - de productperiode (begin- en einddatum);
    - tarief;
    - de omvang (onder vermelding van volume, eenheid en frequentie); en
    - het factuurbedrag.
5. Declaratie buiten het berichtenverkeer om vindt alleen plaats in de periode dat de verblijfplaats van de cliënt geheim moet blijven. Het geheim houden van de verblijfplaats van de cliënt is in de regel een tijdelijke maatregel. Wanneer uit de veiligheidsbeoordeling blijkt dat de verblijfplaats van de cliënt kenbaar kan worden gemaakt, stuurt de aanbieder een verzoek om toewijzing (315-bericht) naar de gemeente voor de resterende periode. Vanaf deze stap gaat het standaardproces lopen, startend met een verzoek om toewijzing (315-bericht);

6. Op basis van het verzoek om toewijzing (315-bericht) kan de gemeente alsnog een toets uitvoeren op het woonplaatsbeginsel. Wanneer blijkt dat een andere gemeente verantwoordelijk is voor de jeugdhulp, maken gemeenten onderling afspraken over verrekening;
7. Voorafgaand aan die declaratie is een toewijzing (301-bericht) in het kader van rechtmatigheid.

3.4.3 Cliënten met een Wlz-indicatie

Tijdens een lopende toewijzing (301-bericht) kan een cliënt een indicatie ontvangen voor de Wet langdurige zorg (Wlz). Het voorkomen van langdurige ongewenste samenloop van voorzieningen in het kader van de onderhavige opdracht en de Wlz is mogelijk als gemeente en aanbieder elkaar op tijd informeren. Als sprake is van gelijke voorzieningen uit zowel de Wlz als de onderhavige opdracht moet de huidige toewijzing (301-bericht) gestopt worden.

3.5 Overgang ambulante arrangementen naar GIK-J

Ten aanzien van de ambulante arrangementen (zoals Behandeling Individueel, Begeleiding Individueel, Behandeling Groep en Begeleiding Groep), die zijn toegewezen aan Opdrachtnemer vóór de ingangsdatum van de opdracht voor GIK-J, waarvan de inzet per ingang van de opdracht onder GIK-J valt en waarvan de geldigheidsduur c.q. looptijd de ingangsdatum van de opdracht voor GIK-J overschrijdt, geldt het volgende:

1. De gemeente kort de desbetreffende toewijzingen (301-berichten) bij Opdrachtnemer in tot en met de datum vóórafgaand aan de ingangsdatum van de opdracht voor GIK-J;
2. De gemeente stuurt toewijzingen (301-berichten) naar Opdrachtnemer op basis van de productcodes, zoals vermeld in hoofdstuk 2 van dit administratieprotocol, met als ingangsdatum de datum waarop de opdracht voor GIK-J ingaat en met als einddatum de oorspronkelijke einddatum van de toewijzing voor het ambulante arrangement;
4. In verband met de voorfinanciering van de ambulante arrangementen vindt verrekening naar rato plaats van de voorgefinancierde maanden (op basis van de ambulante arrangementen na ingangsdatum van de opdracht voor GIK-J met de door de opdrachtgever verschuldigde toekomstige betalingen aan Opdrachtnemer op grond van deze opdracht.

Overzicht contactpersonen

Jeugd

Onderwerp	Naam	Telefoonnummer	Telefonische bereikbaarheid	E-mailadres
Inkoop	Inkoopteam Sociaal Domein Zuid-Limburg	043-350 4080	Maandag t/m vrijdag	inkoopteamsd@maastricht.nl
Declaraties en betalingen	Inkoopteam Sociaal Domein Zuid-Limburg	043-350 4080	Maandag t/m vrijdag	declaratiessd@maastricht.nl
Financiële verantwoording en controle	Inkoopteam Sociaal Domein Zuid-Limburg	043-350 4080	Maandag t/m vrijdag	declaratiessd@maastricht.nl

4. Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer levert op basis van de vastgestelde KPI's ieder kwartaal een (tussentijdse) rapportage aan waaruit de voorlopige realisatie van de KPI's blijkt. De kwartaalrapportages vormen de basis voor kwartaal overleggen met opdrachtgever. Daarbij geldt het principe 'comply or explain'. Dreigt opdrachtnemer een KPI niet te halen, dan stelt opdrachtnemer een verbeterplan op om wel conform de afgesproken norm te presteren.

De kwartaalrapportage bestaat, naast de informatie benodigd voor de KPI's, minimaal uit de volgende onderdelen:

- de gerealiseerde totale kosten voor Gesloten en Intensief Klinische Jeugdhulp tevens uitgesplitst per zorgproduct en per productcode;
- het gerealiseerde resultaat (per kalenderjaar) van "Gesloten en Intensief Klinische Jeugdhulp", rekening houdend met het budgetindicatie inclusief het verschil daartussen en een schriftelijke onderbouwing van dat resultaat;
- het gerealiseerde aantal zorgproducten per productcode;
- het gerealiseerde aantal unieke cliënten per productcode (per kalenderjaar);
- het aantal unieke cliënten per zorgsoort en op totaal niveau van de Opdrachtnemer alsmede per individuele aanbieder van de combinatie;
- het aantal aanmeldingen bij opdrachtnemer, gespecificeerd naar datum en soort verwijzer;
- het percentage van het aantal aanmeldingen dat heeft geleid tot een start van de zorg GIK-J bij opdrachtnemer;
- het aantal dagen tussen aanmelding en bespreking in het IT op totaal niveau van de combinatie en per individuele aanbieder;
- het aantal dagen tussen bespreking in het IT en start zorg GIK-J op totaal niveau van de combinatie en per individuele aanbieder;
- het aantal dagen tussen aanmelding en start zorg GIK-J op totaal niveau van de combinatie en per individuele aanbieder;
- het aantal dagen tussen de beëindiging van het verblijf van de cliënten bij de crisisopvang en plaatsing bij opdrachtnemer (in samenwerking met de opdrachtgever);
- het aantal beëindigde zorgproducten per productcode met een procentuele verdeling naar de reden van beëindiging van de zorg (overeenkomstig het informatiemodel Jeugdwet van iStandaarden);
- het aantal etmalen waarin een unieke cliënt in verblijf zit per productcode op totaal niveau van de combinatie en per individuele aanbieder;
- de gemiddelde duur waarin een cliënt in zorg is per productcode op totaal niveau van de combinatie en per individuele aanbieder;
- het aantal ingezette producten ter vervanging van verblijf op totaal niveau van de combinatie en per individuele aanbieder;
- het aantal niet noodzakelijke verhuisbewegingen (binnen de Combinatie);
- het aantal klachten over de onderhavige dienstverlening door Opdrachtnemer met een percentuele verdeling naar het oordeel van de klachtencommissie (zijnde (niet-)ontvankelijk dan wel (on-)gegrond). Jaarlijks wordt door elk combinatielid een verslag aangeleverd met de genomen verbeteracties die naar aanleiding van de betreffende klachten zijn ondernomen (met een geanonimiseerde toelichting op afwijkingen).
- een tevredenheidsmeting over de onderhavige dienstverlening onder haar cliënten, (onder vermelding van een gemiddeld rapportcijfer). De tevredenheidsmetingen hebben betrekking op de duur van de onderhavige dienstverlening;
- het aantal beëindigde zorgproducten per productcode met een procentuele verdeling naar de reden van beëindiging van de zorg. (Kwalitatieve doelen, overeenkomstig het informatiemodel Jeugdwet van iStandaarden);

Deze rapportageverplichting is aan wijzigingen onderhevig, bijvoorbeeld de indicatoren welke door opdrachtnemer zijn benoemd in de antwoorden op de gunningscriteria. De KPI's (Bijlage B) kunnen tussentijds op basis van de actuele ontwikkelingen en/of voortgang van de ontwikkelopgave in overleg worden bijgesteld. Dat geldt ook voor frequentie en de inhoud ten aanzien van de kwartaalrapportage. In overleg met Opdrachtnemer worden de wijzigingen voorgesteld en besproken. Indien er overeenstemming bestaat m.b.t. de gestelde wijzigingen dan zullen deze worden aangepast.

1. Bijlagen

Bijlage 1 Standaard - Aanmeldformulier bij geheim of onbekend BSN
20250811 - Bijlage 1 Standaard-aanmeldformulier-bij-geheim-BSN.docx

Bijlage 2 Standaard – Factuur bij geheim of onbekend BSN
20250811 -Bijlage 2 Standaard-factuur-bij-geheim-of-onbekend-BSN.docx