

# Uitvoering project “de Goede Toekenning”

---

## Inleiding

Naar aanleiding van de decemberpiek rondom zorgtoekenningen constateerden zowel de gemeenten als de jeugdhulpaanbieders dat er enkele verbeterpunten waren op het terrein van de toekenningen. Beide partijen ervaren een grote toename in de administratieve lasten en de inhoudelijke afstemming verloopt moeizaam.

De werkgroep ‘Goede Toekenningen’ heeft zich, in opdracht van de directeur van de RIGG, gebogen over het vraagstuk van de toekenningen en een advies uitgebracht. Dit advies is vervolgens voorgelegd aan de managers Jeugd/3D, de klankbordgroep gemeentesecretarissen en aan het Dagelijks Bestuur. Het advies is conform vastgesteld. Begin juni heeft het DB van de RIGG ingestemd met het advies van de werkgroep ‘Goede Toekenning’.

Het advies moet ertoe leiden dat het berichtenverkeer met minder administratieve lasten uitgevoerd kan worden en dat de inhoudelijke afstemming verbeterd wordt, daar waar dit voor de jeugdhulp van belang is. Monitoring op de jeugdhulp verschuift van monitoring vooraf op casusniveau naar achteraf op populatie.

Het advies houdt in dat

- behandelaars inhoudelijk afstemmen met de frontoffice<sup>1</sup> van de desbetreffende gemeente als de casus daarom vraagt.
- alle verzoeken zorgtoekenning die binnen komen bij de gemeentelijke backoffices worden administratief verwerkt tenzij<sup>2</sup>...

Van de behandelaars wordt verwacht dat zij deze ‘tenzij ’s... onderkennen alvorens zij een verzoek doen tot zorgtoekenning.

Het advies moet er toe leiden dat alléén die verzoeken bij de gemeentelijke backoffices belanden die snel en simpel administratief kunnen worden afgehandeld, zodat de backoffices zich kunnen beperken tot hun administratieve taak.

Er is een projectleider aangesteld die de afspraken implementeert en een monitoringsystematiek opzet.

Van gemeenten, basisteams en jeugdhulpaanbieders wordt verwacht dat zij met ingang van 1 november conform het advies handelen.

## Uitwerking advies

### *Algemene uitgangspunten*

Bij een verzoek zorgtoekenning hanteert iedereen in de keten de volgende uitgangspunten<sup>3</sup>:

- ✓ Tijdigheid, maatwerk, een integrale blik en het betrekken van de omgeving van de cliënt zijn belangrijke voorwaarden voor de kwaliteit en daarmee ook de verantwoordelijkheid van de jeugdhulpaanbieder.
- ✓ In de Jeugdwet benoemde verwijzers zijn professionals die professioneel verstandige, onderbouwde en met de cliënt afgestemde keuzes maken (shared decision making).
- ✓ De Jeugdhulpaanbieder voorziet elke (in de Jeugdwet benoemde) verwijzer van dezelfde informatie.

---

<sup>1</sup> In dit stuk wordt de benaming frontoffice gehanteerd. Hiermee wordt bedoeld de gemeentelijke teams/CJG's

<sup>2</sup> Zie de afspraken op bladzijde 2

<sup>3</sup> Naleving van deze uitgangspunten zullen gemonitord worden op een nader te bepalen wijze

- ✓ Een professionele samenwerking tussen gemeenten en jeugdhulpaanbieders gericht op doorgaande verbetering van de zorg.
- ✓ Er worden niet meer cliëntgegevens gedeeld dan strikt noodzakelijk voor de hulpverlening<sup>4</sup>.
- ✓ Jeugdhulpaanbieders maken scherpe schattingen van doorlooptijden en nemen die op in het verzoek tot zorgtoekenning.
- ✓ Gemeenten delen specifiek lokaal beleid met de relevante jeugdhulpaanbieders, zodat aanbieders bij het aanvragen rekening kunnen houden met dit beleid.

*Onderstaande situaties zijn aanleiding voor de behandelaar om af te stemmen met de frontoffice*

- De jeugdhulpaanbieder twijfelt of er niet veel meer speelt in het gezin dan de cliënt wil of kan vertellen en er is voldoende aanleiding om te overleggen met de frontoffice van de gemeente.
- De jeugdhulpaanbieder loopt, in complexe casus met meerdere betrokkenen, vast op de grenzen van het eigen kunnen en heeft behoefte aan (al dan niet tijdelijke) casusregie.
- De jeugdhulpaanbieder krijgt een cliënt doorgestuurd door de gemandateerde van de gemeente maar het voorgestelde product (of aanbieder) matcht niet met hulpvraag van de cliënt en/of er ontbreekt een duidelijke specificatie.
- De jeugdhulpaanbieder heeft te weinig voortgang bereikt en wil terugverwijzen.
- De jeugdhulpaanbieder wil afbouwen naar een lokaal aanbod, maar heeft vragen heeft over de sociale kaart / best passende vervolg.

Omdat er inhoudelijke afgestemd wordt tussen de jeugdhulpaanbieder en de gemeentelijke frontoffice, voorafgaand aan het verzoek tot zorgtoewijzing, kunnen de backoffices deze verzoeken zoveel mogelijk administratief verwerkt.

### **Routes**

De gemeentelijke backoffice checkt<sup>5</sup>, na binnenkomst van een verzoek tot zorgtoewijzing, of het verzoek behoort tot een tenzij...

*Route a.* (=niet blokkerende tenzij) Het verzoek behoort tot een tenzij maar valt in de categorie waarbij het verzoek administratief wel wordt afgehandeld en de backoffice een signaal af aan de frontoffice. Deze medewerker beslist of het signaal aanleiding geeft tot zorginhoudelijke afstemming met de aanbieder. Deze afstemming kan leiden tot een nieuw verzoek tot zorgtoewijzing<sup>6</sup>

*Route b.* (=blokkerende tenzij) Het verzoek behoort tot een tenzij en het verzoek wordt (nog) niet administratief afgehandeld door de backoffice. De backoffice geeft een signaal af aan de frontoffice. Deze medewerker beslist of het signaal aanleiding geeft tot zorginhoudelijke afstemming met de aanbieder<sup>7</sup>

De jeugdhulpaanbieder kan het proces bij route b versnellen door in de 315 ( in het veld achter de naam van de verwijzer )te vermelden dat de aanvraag is afgestemd met het basis/wij(k)team. ( afgestemd met Pietje Puk op 7-9-2017).

Ook in de niet blokkerende tenzij.. gevallen vragen we de jeugdhulpaanbieder te vermeld dat de aanvraag is afgestemd met het basis/wij(k)team.

*Route c.* Er is sprake van een administratieve fout en het verzoek wordt (nog) niet administratief afgehandeld door het backoffice. Het backoffice neemt contact op met de zorgadministratie van de

---

<sup>4</sup> Manifest Jeugd, *In Goed Vertrouwen – privacy van de jeugd geborgd*, Utrecht 22 juni 2017

<sup>5</sup> De wijze waarop dat gebeurt, staat beschreven in de werkinstructie

<sup>6</sup> De consequenties van deze afstemming staan beschreven in de werkinstructie

<sup>7</sup> De consequenties van deze afstemming staan beschreven in de werkinstructie

desbetreffende aanbieder<sup>8</sup>

*Route d.* Het verzoek behoort niet tot een tenzij en wordt administratief afgehandeld

***De tenzij 's bij route a en route b***

<b><i>In de volgende situaties wordt het VTO toegekend &amp; geeft het backoffice een signaal af aan het frontoffice ( route A)</i></b>	<b><i>In de volgende situaties wordt de aanvraag (nog) niet toegekend <u>en</u> geeft het backoffice een signaal af aan het frontoffice ( route B)</i></b>
<p>Een jeugdige heeft hulp bij twee of meer aanbieders en er komt een nieuw VT binnen van een andere aanbieder (dus ongeacht het verzochte zorgproduct). Dit zou kunnen duiden op complexe problematiek.</p>	<p>De zorg aan een jeugdige is al een keer verlengd en er komt opnieuw een aanvraag tot verlenging binnen. Het gaat hier om zorg met dezelfde productcode bij dezelfde aanbieder. Met andere woorden: een jeugdhulpaanbieder dient een VT in voor zorg die al twee of meer keren is toegekend; · (Verzoeken tot de pleegzorgproducten behoren niet tot de tenzij omdat het soms onduidelijk is of het kind zal opgroeien in het pleeggezin of terug gaat naar het gezin van herkomst. Deze verzoeken worden zondermeer afgegeven.)</p>
<p>Voor een jeugdige die twee zorgproducten ontvangt/ontving uit dezelfde productcategorie komt een Verzoek Toekenning binnen voor een zorgproduct uit diezelfde productcategorie. Het gaat hier meestal om verschillende aanbieders en Toewijzingen die achter elkaar zijn afgegeven. Deze elkaar 'opvolgende' hulp kan duiden op shopgedrag.</p>	<p>De jeugdige ontvangt drie jaar of langer een product met dezelfde productcode en de jeugdhulpaanbieder vraagt opnieuw een toekenning aan voor een product met diezelfde code.</p>
	<p>Wanneer cliënten 18 zijn bij het indienen van het verzoek of 18 worden gedurende de looptijd van de zorgtoewijzing, loopt de aanvraag altijd via de frontoffice van de gemeenten. Dit geldt niet wanneer er sprake is van een reclasseringsmaatregel ( verwijzing van de GI).</p>

<sup>8</sup> De werkwijze staat beschreven in de werkinstructie

**Route c**

Er is sprake van een administratieve fout en het verzoek wordt (nog) niet administratief afgehandeld door de backoffice. De backoffice altijd neemt contact op met de zorgadministratie van de desbetreffende aanbieder

Administratieve fouten zijn:

Woonplaatsbeginsel verkeerd toegepast
Foute (default) waarde(n) > er is door de zorgaanbieder een foute eenheid en/of frequentie gekozen; bijvoorbeeld etmalen i.p.v. uren
Foute omvang > er is sprake van een onmogelijke combinatie: bijvoorbeeld 48 uur voor een etmaal
Jeugdhulpaanbieder/onderaannemer biedt het product niet. De contractpartner dient de jeugdhulpaanbieder/onderaannemer altijd te vermelden in een verzoek tot zorgtoekenning
Volume/eenheid/frequentie wijkt af van de criteria genoemd in het productenboek RIGG (bijvoorbeeld crisisverblijf voor een jaar).
Onlogische combinaties van toekenningen (bijvoorbeeld verblijf en begeleiding)
In strijd met lopende toekenningen (bijvoorbeeld 2 keer gelijktijdig hetzelfde product bij dezelfde aanbieder)
De jeugdhulpaanbieder doet een verzoek tot toekenning terwijl de gemeente de verwijzer is. <i>De administratie informeert de jeugdhulpaanbieder</i>