

Bijlage 7 Achtergrondinformatie Backoffice Jeugdhulp 2024

Gemeente Alphen aan den Rijn

Juni 2023

1 Inhoud

1	Inhoud	2
2	Inleiding	4
3	Scope van de opdracht voor de Backoffice (check inkoopleidraad).....	5
3.1	Inleiding	5
3.2	Taken:	5
4	Afhandelen iJW Berichtenverkeer	6
4.1	Retourberichten.....	6
4.2	Toewijzingsbericht JW301	6
4.3	Retourbericht JW302	6
4.4	Technisch uitvalbericht FO01	6
4.5	Startzorg-bericht JW305.....	6
4.6	Stopzorg-bericht JW307	7
4.7	Verzoek om toewijzing JW315	7
4.8	Verzoek om wijziging JW317	7
4.9	Antwoordbericht 319	7
4.10	Retourbericht 320	7
4.11	Declaratiebericht 323	7
4.12	Declaratie-antwoordbericht 325	7
4.13	JW501 budget-toekenningsbericht (PGB).....	8
4.14	JW507 budget afsluitbericht (PGB)	8
4.15	Samenvatting triggers en hun afhandeling	8
5	Overige administratieve ondersteuning	12
5.1	Verwerken declaraties en creditdeclaraties.....	12
5.2	Ondersteunen verbonden partijen bij uitval en vragen	12
5.3	Verantwoording en jaarrekening	12
5.4	Beheer gegevens gecontracteerde partijen en ingekocht aanbod	12
5.5	Aanleveren bestanden ten behoeve van rapportages	12
5.5.1	Levering rapportage tbv derden	12
5.5.2	Rapportage CBS tbv monitor sociaal domein	13
5.5.3	Rapportage IV3.....	13
6	Bijzondere context met meerdere actoren	14
6.1	context.....	14
6.2	Wensen.....	15

6.2.1	Overnemen 301-bericht van andere applicaties	15
6.2.2	Overnemen 319-bericht van andere applicaties	15
7	Eisen en wensen aan leverancier	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.1	Beheer en hosting saas-oplossing.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.2	Koppelingen naar andere systemen en bronnen..	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.3	Compatibiliteit met wettelijke vereisten en standaarden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7.4	Informatiebeveiliging en verwerking.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8	Implementatie, migratie en uitfasering	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8.1	Implementatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8.2	Migratie cliënten ZIN	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8.3	Migratie cliënten PGB.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8.4	Testen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
8.5	Uitfasering.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

2 Inleiding

Dit document beschrijft de achtergrond en werkzaamheden van de backoffice Jeugd van de gemeente Alphen aan den Rijn. Het is opgesteld om een afbakening te maken van de situatie, van de 'uit te besteden werkzaamheden van de backoffice' en een beschrijving te geven van de randvoorwaarden daarbij. Denk dan aan de benodigde interacties met andere actoren en de informatievoorziening die daarbij past.

3 Scope van de opdracht voor de Backoffice

3.1 Inleiding

De backoffice Alphen aan den Rijn wordt ingericht om de gemeente te ondersteunen in het vastleggen van de registraties, beheren en uitvoeren van de administratieve processen bij de inzet van jeugdhulp door derden. Hiervoor geldt in hoofdlijnen de volgende afbakening;

3.2 Taken:

De Backoffice handelt alle berichtenverkeer af. Toewijzingen worden afgegeven op aangeven van de toegang. Declaratieverwerking betreft declaratiecontrole en voor alle goedgekeurde declaraties wordt een sepa-bestand met separaat een journalisering aan de gemeente overgedragen. Tevens fungeert de backoffice als loket voor gecontracteerde jeugdhulpaanbieders die vragen hebben over hun toewijzingen en of declaraties. Daarnaast verwerkt de backoffice de mutaties van het ingekocht aanbod en de gecontracteerde jeugdhulpaanbieders en levert de backoffice structureel en periodiek gegevens aan de gemeente ten behoeve van managementinformatie. Tot slot verstrekt de backoffice toegang tot de gegevens aan daartoe door de gemeente aangewezen personen en beheert de opdrachtnemer hun toegang.

4 Afhandelen iJW Berichtenverkeer

Onder het afhandelen van het berichtenverkeer vallen in principe alle iJW-berichten en iPGB-berichten. Er zijn in de gemeente echter meerdere partijen die hierin acteren en daar wordt rekening mee gehouden. De eerdergenoemde toegangsorganisatie van de gemeente zal zich bij voorkeur met de meeste toegangsbesluiten bemoeien en dat heeft gevolgen voor de werkzaamheden. Hieronder volgt een opsomming van alle berichten met de gevraagde inzet.

4.1 Retourberichten

Alle retourberichten worden conform de standaard verstuurd en ingelezen.

4.2 Toewijzingsbericht JW301

Dit bericht ontstaat als reactie op 3 verschillende triggers. Hetzij;

- 1 Er was vanuit de toegangsorganisatie contact met een klant en deze klant wordt doorgeleid naar jeugdhulp in cluster 2 of 3. In dat geval zal de toegangsorganisatie de JW301 zelf opmaken en versturen. De backoffice zal die dan inlezen en verwerken in de registraties.
- 2 Er is door een jeugdhulpaanbieder een JW315 of JW317 gestuurd met het verzoek om een toewijzing, dan wel een aanpassing van een bestaande toewijzing. In deze gevallen beslist de toegangsorganisatie van de gemeente over de toewijzing en maakt de toegangsorganisatie ook de JW301 op en verstuurt deze. De backoffice hoeft deze alleen maar te ontvangen, in te lezen en toe te voegen aan de registraties.
- 3 Er is door een jeugdhulpaanbieder een JW307 gestuurd met een reden beëindiging die een definitief einde betekent. (dwz; JZ588 is ongelijk aan code 20). De backoffice neemt de einddatum uit de JW307 over en beëindigt de lopende toewijzing met de genoemde einddatum.

Er wordt over het algemeen a-specifiek toegewezen met een budget, daarbovenop wordt er een einddatum aan de toewijzing gekoppeld. Standaard wordt toegewezen voor de duur van een jaar. (=datum gisteren in het volgende kalenderjaar).

4.3 Retourbericht JW302

Deze wordt ingelezen en verwerkt. Indien deze een retourcode bevat ongelijk aan 0200, dan moet de backoffice dit oppakken en uitzoeken wat er misgegaan is.

4.4 Technisch uitvalbericht FO01

Dit is een signaal dat er in de keten iets is misgegaan met het bericht. De backoffice moet dit signaal oppakken en uitzoeken wat er misging.

4.5 Startzorg-bericht JW305

Deze wordt ingelezen en geregistreerd. Backoffice maakt een retourbericht JW306.

4.6 Stopzorg-bericht JW307

Deze wordt ingelezen en geregistreerd. Backoffice maakt een retourbericht JW308. Indien de reden beëindiging een definitief einde inhoud, dan wordt door de backoffice de lopende toewijzing voor dat onderdeel beëindigd. Zie situatie 3 in 4.2.1.

4.7 Verzoek om toewijzing JW315

De backoffice leest deze in en registreert deze. De toegangsorganisatie beslist over het al dan niet afwijzen of honoreren ervan. Het is wenselijk dat Contractmanagement kan inzien hoeveel VoT's er openstaan en hoe lang deze openstaan.

De backoffice stuurt een retourbericht JW316

Tevens bestaat de wens dat inkomende JW315-berichten, optioneel geheel geautomatiseerd worden doorgezet naar een jw301 wanneer zij aan bepaalde (door de gemeente genoemde) condities voldoen.

4.8 Verzoek om wijziging JW317

De backoffice leest deze in en registreert deze. De toegangsorganisatie beslist over het al dan niet afwijzen of honoreren ervan. Het is wenselijk dat Contractmanagement kan inzien hoeveel VoT's er openstaan en hoe lang deze openstaan.

De backoffice stuurt een retourbericht JW318

Tevens bestaat de wens dat inkomende JW317-berichten, optioneel geheel geautomatiseerd worden doorgezet naar een jw301 wanneer zij aan bepaalde (door de gemeente genoemde) condities voldoen.

4.9 Antwoordbericht 319

Deze berichten worden opgemaakt en verstuurd door de toegangsorganisatie. De backoffice leest deze in en registreert deze.

4.10 Retourbericht 320

Deze wordt ingelezen en verwerkt. Indien deze een retourcode bevat ongelijk aan 0200, dan moet de backoffice dit oppakken en uitzoeken wat er misgegaan is.

4.11 Declaratiebericht 323

De backoffice leest deze in, verwerkt deze en controleert de declaraties. Dit leidt tot een 325 declaratieantwoordbericht en tot het verwerken van declaraties en creditdeclaraties.

4.12 Declaratie-antwoordbericht 325

Deze wordt gegenereerd als antwoord op de eerdere 323. De backoffice stelt op en verstuurt deze.

Van alle verwerkte declaratieberichten wordt wekelijks (op maandag) de volgende gegevens ter beschikking gesteld aan de gemeente.

- een overzicht van alle mutaties van die week, inclusief crediteringen

- een sepa-bestand dat de gemeente kan inlezen bij de BNG
- een bijbehorend bestand met journalisering van de betalingen.

4.13 JW501 budget-toekenningsbericht (PGB)

De toegangsorganisatie stelt het besluit in, maakt het toekenningsbericht op en verstuurt deze. De backoffice leest in, registreert en houdt bij welk bedrag wordt overgemaakt aan de SVB. De verdere budget-saldo-beheersing bij de SVB ligt bij de gemeente.

4.14 JW507 budget afsluitbericht (PGB)

De backoffice ontvangt deze en verwerkt ze. Alle administratieve handelingen die hieruit voortkomen zijn voor de backoffice.

4.15 Samenvatting triggers en hun afhandeling

trigger	JW315	JW315	JW317
omschrijving trigger	Verzoek om toewijzing van een zorgaanbieder, gestuurd aan gemeente	Verzoek om toewijzing van een zorgaanbieder, gestuurd aan gemeente	Verzoek om wijziging van bestaande toewijzing(en) van een zorgaanbieder, gestuurd aan gemeente
ontvangen trigger	stichting & BO	stichting & BO	stichting & BO
overdragen ter beoordeling	nvt	nvt	nvt
beoordelen trigger	stichting	stichting	stichting
besluit	Toekennen	Afwijzen of zelf helpen	Toekennen
Wie legt besluit vast?	stichting	stichting	stichting
Wie communiceert besluit?	stichting	stichting	stichting
Waar ligt besluit vast?	systeem BO (jw301) & systeem FO (beschikking)	systeem BO (jw301) & systeem FO (beschikking)	systeem BO (jw301) & systeem FO (beschikking)
output	JW301 & beschikking aan klant	JW319	JW301
bijzondere conditie	als verwijzer = 04 of 08, dan altijd toekennen	als verwijzer = 04 of 08, dan altijd toekennen	als verwijzer = 04 of 08, dan altijd toekennen

trigger	JW317	JW305	JW307
omschrijving trigger	Verzoek om wijziging van bestaande toewijzing(en) van een zorgaanbieder, gestuurd aan gemeente	bericht start zorg	bericht einde zorg
ontvangen trigger	stichting & BO	stichting & BO	stichting & BO
overdragen ter beoordeling	nvt	nvt	nvt
beoordelen trigger	stichting	nvt	nvt
besluit	Afwijzen of zelf helpen	nvt	Intrekken toewijzing
Wie legt besluit vast?	stichting		BO
Wie communiceert besluit?	stichting		BO
Waar ligt besluit vast?	systeem BO (jw301) & systeem FO (beschikking)	systeem BO & systeem FO	systeem BO & systeem FO
output	JW319		JW301 met einddatum gelijk aan datum einde zorg uit 307
bijzondere conditie	als verwijzer = 04 of 08, dan altijd toekennen	geen	Met intrekken toewijzing wordt hulp afgesloten en eindigt de financiële verplichting van de gemeente

trigger	JW323	JW324	JW302
omschrijving trigger	declaratie geleverde zorg	declaratie geleverde zorg	retourbericht op JW301
ontvangen trigger	BO	BO	BO
overdragen ter beoordeling	nvt	nvt	nvt
beoordelen trigger	BO	BO	BO
besluit	Goedkeuren	Afkeuren	opnieuw versturen 301, als retour-code ongelijk aan 0200

Wie legt besluit vast?	BO	BO	BO
Wie communiceert besluit?	BO	BO	BO
Waar ligt besluit vast?	systeem BO	systeem BO	systeem BO
output	JW325	JW325	JW301
bijzondere conditie	geen	geen	alleen als code retourbericht is ongelijk aan 0200

trigger	klant aan de balie	klant aan de balie	klant aan de balie
omschrijving trigger	Een jeugdige inwonerster meldt zich aan de balie voor hulp	Een jeugdige inwonerster meldt zich aan de balie voor hulp	Een jeugdige inwonerster meldt zich aan de balie voor hulp
ontvangen trigger	Stichting	Stichting	Stichting
overdragen ter beoordeling	nvt	nvt	nvt
beoordelen trigger	Stichting	Stichting	Stichting
besluit	Afwijzen	zelf helpen	doorverwijzen naar cluster 2
Wie legt besluit vast?	Stichting	Stichting	Stichting
Wie communiceert besluit?	Stichting	Stichting	Stichting
Waar ligt besluit vast?	Systeem FO	Systeem FO	systeem BO (jw301) & systeem FO (beschikking)
output	Bechikking aan klant	Bechikking aan klant	JW301 & beschikking aan klant
bijzondere conditie			

trigger	FO01
omschrijving trigger	retourbericht foutmelding
ontvangen trigger	BO
overdragen ter beoordeling	nvt
beoordelen trigger	BO
besluit	opnieuw versturen 301
Wie legt besluit vast?	BO
Wie communiceert besluit?	BO
Waar ligt besluit vast?	stelsel BO
output	JW301
bijzondere conditie	betreft melding omtrent technische uitval bericht onderweg van a naar b

5 Overige administratieve ondersteuning

5.1 Verwerken declaraties en creditdeclaraties.

Zoals al genoemd in hoofdstuk 3. De leverancier handelt alle declaraties via het iJW-berichtenverkeer af en is daarbij voor zorgaanbieders de contactpersoon namens de gemeente bij vragen over declaraties, credit-declaraties, uitval en (algemene) informatie hierover.

5.2 Ondersteunen verbonden partijen bij uitval en vragen

Onderdeel van de taak van de backoffice is dat zij ondersteuning biedt aan verbonden partijen bij vragen die de werkzaamheden van de backoffice aangaan. Dat kan gaan over het ontbreken van een retourbericht, maar ook vragen betreffen over de procesgang, de betalingen, etc. Vragen kunnen gesteld worden door alle verbonden partijen. Verbonden partijen zijn; gecontracteerde zorgaanbieders, gemeente zelf, de stichting 'jeugd- en gezinshulp 2024', welzijnsinstellingen in de gemeente, etc.

5.3 Verantwoording en jaarrekening

Bij de jaarlijkse accountantscontrole wordt ook gekeken naar de werkzaamheden en registraties van de backoffice. Onderdeel van de opdracht is dat de backoffice hier, zonder enig meerwerk-berekening, aan deelneemt en medewerking verleent.

5.4 Beheer gegevens gecontracteerde partijen en ingekocht aanbod

De gemeente zelf zal triggers tot mutaties in ontvangst nemen en verwerken, de backoffice-dienstverlener ontvangt van de gemeente de mutaties in een (samen te definiëren) overzicht en verwerkt deze. Hiermee heeft de backoffice altijd een actueel overzicht van het ingekocht aanbod en de gecontracteerde partijen.

Eventuele consequenties van mutaties in de PDC worden in overleg met de gemeente genomen. Het kan bijvoorbeeld betekenen dat bij wijziging van een AGB-code, alle lopende voorzieningen beëindigd moeten worden om opnieuw te worden toegewezen voor de resterende looptijd aan de nieuwe AGB-code. Dit dient geautomatiseerd verwerkt te kunnen worden.

5.5 Aanleveren bestanden ten behoeve van rapportages

Gemeente Alphen aan den Rijn is voornemens zelf een monitor sociaal domein in te richten. De gekozen leverancier levert daartoe bestanden aan welke zijn gevuld op basis van het berichtenverkeer. Het hebben van een geautomatiseerde koppeling strekt tot aanbeveling.

5.5.1 Levering rapportage tbv derden

De volgende twee standaard rapporten ten behoeve van derden worden door opdrachtnemer klaar gezet. Er dient dus een functie te zijn waarmee gemeenteambtenaren deze bestanden in het juiste formaat kunnen selecteren en ophalen. Gemeente zelf zal deze aanbieden aan de ontvangers.

5.5.2 Rapportage CBS tbv monitor sociaal domein

Opdrachtnemer levert de gestandaardiseerde rapportages aan de monitor sociaal domein.

5.5.3 Rapportage IV3

Opdrachtnemer levert een gestandaardiseerde rapportage ten behoeve van derden conform IV3 specificatie. Opdrachtgever zal hierbij een vertaling maken van de productcodes.

6 Bijzondere context met meerdere actoren

De backoffice van Alphen aan den Rijn zal werkzaam zijn in een context met meerdere actoren die berichtenverkeer afhandelen. Dit kan complicerende gevolgen hebben en het is wenselijk dat de opdrachtnemer hier enige mate van flexibiliteit in heeft. Er is altijd een oplossing wanneer die flexibiliteit er niet is maar soms is die oplossing minder wenselijk. In dit hoofdstuk gaan we daar dieper op in.

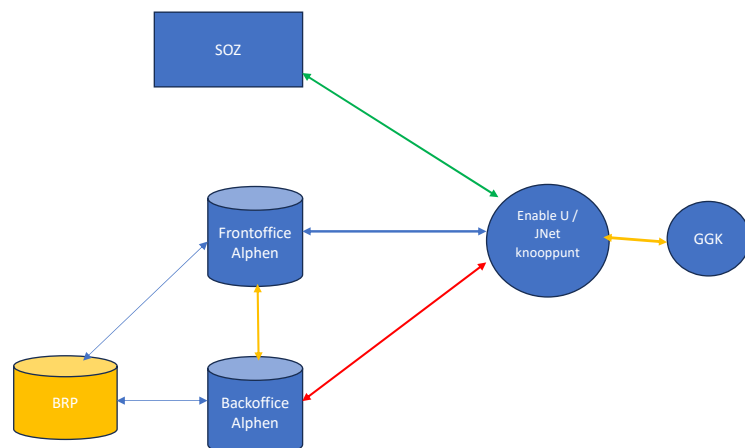
6.1 Context

Het berichtenverkeer wordt in de regio op meerdere plaatsen afgehandeld. De consequentie daarvan is dat er een aantal beperkingen zijn voor wat de backoffice kan en mag afhandelen. Het gedwongen kader en de hoogspecialistische jeugdhulp (Cluster 3-zorg) worden op regionaal niveau ingekocht in Holland Rijnland. Het berichtenverkeer hiervoor (toewijzingen en declaratieverwerking) handelt de SOZ (Samenwerkende organisaties in de zorg) af namens de gemeenten in de regio. Berichtenverkeer voor cluster 2-zorg (specialistische jeugdhulp) wordt door de gemeente Alphen aan den Rijn zelf ingekocht en het berichtenverkeer daarvoor handelt de gemeente ook zelf af.

Ook het frontoffice-systeem van de gemeente kan berichten sturen. Zoals in hoofdstuk 4 is aangegeven, zal de 'stichting dichtbij' alle toegangsbesluiten nemen. Omwille van gebruikersgemak van de medewerkers van deze stichting bestaat daar de wens dat zij deze besluiten in hun eigen systeem registreren. Verwerking van deze besluiten naar een bericht is daardoor afhankelijk van de koppeling die het backoffice-systeem heeft met het frontoffice-systeem. Mocht de backoffice-applicatie geen werkende koppeling hebben met de frontoffice-applicatie, dan kan de frontoffice-applicatie een toewijzingsbericht sturen dat de backoffice-applicatie vervolgens 'inslikt' en verwerkt tot een toewijzing. Andersom is het voor de medewerkers van de frontoffice wenselijk om over clientbeeld en clienthistorie te beschikken. Wederom afhankelijk van de koppeling tussen beide systemen kan er voor een kopie-route of een lees-route gekozen worden.

Te uwer informatie; tijdens het schrijven van dit document is nog niet duidelijk welk systeem gekozen zal worden voor de frontoffice.

Om dit technisch mogelijk te maken is een knooppunt voor het GGK geplaatst waaraan meerdere actoren gekoppeld zijn. Dit knooppunt kan routeren op basis van berichtinformatie en zelfs dupliceren. Schematisch ziet dat eruit als op de figuur hiernaast.



6.2 Wensen

Voor het systeem van opdrachtnemer kan bovengenoemde context complicerend zijn. De wensen van de gemeente worden daarom hieronder benoemd en uitgelegd.

6.2.1 Overnemen 301-bericht van andere applicaties

Zie eis 6 zoals genoemd in hoofdstuk 4.16. Het is een eis dat de backoffice een 301-bericht van andere applicaties kan ontvangen en verwerken. Hier zijn twee smaken in mogelijk. Hetzij de backoffice ontvangt het bericht en genereert op basis daarvan een nieuw bericht, hetzij de backoffice ontvangt het bericht en kan alle aanvullende berichten daarop (start en stop zorg, declaraties en verzoeken om wijziging, tot en met mutaties van de toewijzing) verwerken alsof het een eigen bericht is. Er is een sterke voorkeur voor optie 2, vandaar de eis. Dit stelt ons in staat om de administratie van het FO-systeem leidend te laten zijn en deze voorkeurswerkwijze stelt ons in staat om 301-berichten van anderen (toewijzingen voor cluster3-zorg door de SOZ) in te lezen, alsmede de bijbehorende 305 en 307-berichten en deze toe te voegen aan het klantbeeld.

6.2.2 Overnemen 319-bericht van andere applicaties

Om de backoffice in staat te stellen werkelijk alles te bevatten, is het wenselijk om ook alle berichten te kunnen inlezen. Ook als die door andere systemen gestuurd zijn. Dit is niet een heel zware wens maar fijn indien dat mogelijk is. De backoffice heeft daarmee een compleet beeld