

Analyse Zorgdeclaratie



Agebe Zorg, 2023

Ir. R.F. van de Laar

Onafhankelijk specialist zorgdeclaraties

2-2-2024

1 Inhoudsopgave

2	Samenvatting.....	5
2.1	Conclusie	5
2.2	Advies	5
3	Inleiding	7
3.1	Document.....	7
3.2	Privacy	7
3.3	Historie	7
4	Onderzoek	9
4.1	Methode.....	9
4.2	Gegevens	9
5	Resultaten.....	11
5.1	Interviews	11
5.1.1	J.M. Müller, CFO Agebe Zorg	11
5.1.2	V. Garcia, manager Zorgadministratie	11
5.1.3	T. de Vries, teamleider Debiteurenadministratie	11
5.2	Toewijzingspercentage.....	12
5.2.1	Per locatie	12
5.2.2	Per debiteur	13
5.2.3	Per zorgsoort.....	13
5.3	Omzet	14
5.3.1	Per verzekeraar	14
5.3.2	Per gemeente.....	15
5.4	Afwijzingen	15
5.4.1	Per retourcode	15
5.4.2	Per zorgprestatie.....	16
6	Herstel declaraties.....	17
6.1	€ 26.051 - Mutatiedagen afgewezen	17
6.2	€ 18.859 - Coöperatie Witteveen in Augustus	17
6.3	€ 3.663 - Voordam Verzekeringen in April.....	18
7	Aansluiting boekhouding.....	19
7.1	Declaratie versus facturatie.....	19
7.2	Elektronisch berichtenverkeer versus boekhouding	19
7.2.1	Gedeeltelijke toewijzing.....	20
7.2.2	Afwijzing creditregel	21
7.3	Herstel aansluiting.....	22

2 Samenvatting

2.1 Conclusie

Agebe Zorg haalt een toekenningspercentage van 98,7%. Dat is ruim voldoende, maar laat zeker ruimte voor verbetering. 99,5% of hoger is over het algemeen haalbaar. Dat komt neer op € 65.000 in 2023. Hiervan is waarschijnlijk **€ 40.000 alsnog te incasseren**.

Het **toekenningspercentage in augustus** is duidelijk lager dan in de rest van het jaar. Hier ligt één oorzaak aan ten grondslag, waardoor een € 18.800 naar verwachting eenvoudig is terug te halen.

Daarnaast worden kleinere bedragen gemist om diverse redenen. Deze staan van hoog naar laag beschreven, met bijbehorende herstelacties. Zeker voor de grotere bedragen is dit de moeite waard. Het lijkt mogelijk in enkele dagen tot € 20.000 correct te kunnen declareren.

De **boekhouding sluit nu aan** bij de zorgadministratie. De afwijkingen werden grotendeels veroorzaakt door verschillen tussen methoden gebruikt voor het elektronisch declaratie-verkeer en een standaard boekhouding. Hiervoor is de koppeling op basis van factuurnummer vervangen door een koppeling op twee verbijzondering.

2.2 Advies

Declaraties en correcties worden over het algemeen tot 6 maanden tot zelfs 3 jaar nog geaccepteerd. Gezien de aard van de afkeur, kan Agebe Zorg in enkele dagen een significant deel van **het afgewezen bedrag alsnog incasseren**. Hoofdstuk 1 bevat de details en geadviseerde handelwijze.

Daarnaast lijkt het verstandig terugkerende oorzaken aandacht te geven. Aanpakken hiervan bespaart op administratiekosten en voorkomt toekomstige verliezen.

Door boekhouding en zorgadministratie nog beter op elkaar aan te laten sluiten, kunnen meer controles worden uitgevoerd en worden herstelacties eenvoudiger. Dit kan door vanaf 2024 twee extra verbijzonderingen in de boekhouding op te nemen. Hoofdstuk beschrijft deze.

3 Inleiding

Dit document bevat een analyse van de zorgdeclaraties in 2023 van Agebe Zorg. Het verschaft inzicht in de resultaten van declaraties van drie locaties, met als doel de resultaten gericht te verbeteren. Opdrachtgever was J.M. Müller.

Voorafgaand aan het onderzoek is gesproken met vertegenwoordigers van de afdelingen Zorgadministratie (V. Garcia) en Boekhouding (T. de Vries). Hieruit kwam naar voren dat een deel van de declaraties afgewezen werd en de boekhouding niet aansluit bij de wel toegewezen declaraties. Hierdoor is de onderliggende oorzaak lastig te vinden.

Het onderzoek is uitgevoerd in januari 2024. De bron van de analyse is het elektronisch berichtenverkeer tussen Agebe Zorg en haar debiteuren, zoals zorgkantoren, verzekeraars en gemeenten.

3.1 Document

Dit document beschrijft eerst de gebruikte onderzoeksmethode en onderzochte gegevens in hoofdstuk 5.

De resultaten van het onderzoek staan in hoofdstuk 6. Bij dit document hoort een bijlage met daarin alle resultaten tot in details. Dit document toont de hoofdlijnen en opvallende zaken.

Hoofdstukken 7 en 8 beschrijven de acties die nodig zijn om gemiste declaraties alsnog te incasseren en de boekhouding

3.2 Privacy

Het elektronische berichtenverkeer bevat privacygevoelige gegevens, zoals persoonsgegevens waaronder het BSN, financiële en medische gegevens.

Om de uitkomst van de analyse praktisch bruikbaar te maken, zijn deze gegevens geanonimiseerd en niet meer herleidbaar naar een persoon en vervanger door een betekenisloze sleutel. Hiermee is het voor bevoegde functionarissen van Agebe Zorg mogelijk de achterliggende gegevens op te zoeken in het beveiligde elektronisch patiënt dossier.

3.3 Historie

Versie	Datum	Aanpassingen
0.9	29-01-2024	Concept, ter beoordeling aan betrokkenen gestuurd
1.0	05-02-2024	Opmerkingen betrokkenen verwerkt, definitief

4 Onderzoek

4.1 Methode

Ten eerste zijn voor het onderzoek **drie personen geïnterviewd** om een beeld te krijgen wat de reden was om een onderzoek te doen en welke opvallende zaken al geconstateerd zijn.

1. J.M. Müller CFO Agebe Zorg, opdrachtgever voor dit onderzoek
2. V. Garcia Manager Zorgadministratie
3. T. de Vries Teamleider Debiteurenadministratie

Het belangrijkste doel is de vragen op tafel krijgen waar dit onderzoek antwoord op moet geven.

Daarna is een **geautomatiseerde analyse** van alle bekende elektronische declaratie- en retourberichten van koepel Agebe Zorg en haar locaties uitgevoerd.

Deze analyse zoekt eerst naar de gebruikelijke waarden en patronen voor Agebe Zorg, bijvoorbeeld de omzet per locatie over tijd. Daarna wordt gezocht naar opvallende afwijkingen van deze waarden en patronen, bijvoorbeeld een dip in de omzet op een bepaalde locatie in een periode.

Tenslotte worden deze **afwijkingen gerelateerd aan de vragen**. Indien mogelijk wordt ook een oplossing of richting voorgesteld.

4.2 Gegevens

Deze paragraaf geeft inzicht in het verkrijgen van de gegevens voor de geautomatiseerde analyse en de techniek achter de gebruikte analysemethode. Dit is achtergrondinformatie en vooral interessant als de uitkomsten van het onderzoek vragen oproepen.

De declaratie- en retourberichten zijn zowel vanaf het webportaal van VeCoZo gedownload en opgehaald uit de verschillende EPD's van Agebe Zorg. Deze kwamen exact overeen, dus was geen verschillenanalyse nodig.

De berichten zijn één voor één ingelezen en 'gedenormaliseerd'. Dat wil zeggen dat alle informatie op het laagste niveau wordt opgeslagen. Dit zorgt voor veel duplicatie van data, maar maakt gedetailleerde analyse mogelijk.

Als vereenvoudigd voorbeeld, stel dat de volgende twee berichten worden ingelezen:

1. Bericht 1 - Declaratie
 - a. Client 1
 - i. Prestatie 1 - € 100
 - ii. Prestatie 2 - € 200
 - b. Client 2
 - i. Prestatie 1 - € 300

- ii. Prestatie 3 - € 150
- 2. Bericht 2 - Retour
 - a. Client 2
 - i. Prestatie 1 – Toegewezen - € 100

Dan worden deze ten behoeve van de analyse opgeslagen als:

Cliënt	Prestatie	Bedrag	Toegewezen	Declaratiebericht	Retourbericht
1	1	100	100	1	2
1	2	200	200	1	2
1	1	300	100	1	2
1	3	150	150	1	2

5 Resultaten

5.1 Interviews

Alle interviews zijn opgenomen in de derde week van januari 2024. Alle deelnemers zijn akkoord met het opnemen van de onderstaande samenvattingen in dit document.

5.1.1 J.M. Müller, CFO Agebe Zorg

J.M. Müller is opdrachtgever voor dit onderzoek en geeft aan vanuit de zorgadministratie en debiteurenadministratie klachten te krijgen die te maken hebben met onjuiste declaraties en onvolledige betalingen. Ondanks dat de collega's het op persoonlijk vlak uitstekend met elkaar kunnen vinden, geeft dit spanningen tussen de afdelingen.

Bovendien werd de laatste jaarrekening alleen voorlopig gedeponereerd vanwege de grote hoeveelheid uitzoekwerk. Dit is een risico voor Agebe Zorg waar het bestuur zich zorgen over maakt:

“Het belangrijkste is dat de oorzaak gevonden wordt we weer controle krijgen.” – J.M. Müller, CFO Agebe Zorg

5.1.2 V. Garcia, manager Zorgadministratie

V. Garcia is verantwoordelijk voor de financiële kant van de zorgadministratie, heeft 3 jaar ervaring met het elektronisch declaratieverkeer vanuit verschillende EPD-softwarepakketten. Met elk van deze pakketten is de ervaring hetzelfde:

“Verzekeraars en gemeenten keuren declaraties af die volgens het EPD gewoon goed zijn, het is een ramp om deze te corrigeren.” – V. Garcia, manager Zorgadministratie

Voor de Zorgadministratie is het belangrijkste om declaraties in één keer goed te hebben. Blijkt er toch een probleem te zijn, dan komt dit vaak pas na enige tijd aan het licht en is het belangrijk goed inzicht te hebben, zodat het snel kan worden gecorrigeerd.

5.1.3 T. de Vries, teamleider Debiteurenadministratie

T. de Vries houdt de boekingen bij, levert betalingen af en is eerste aanspreekpunt voor de accountant. Geconstateerd is dat de boekhouding voor afdelingen zoals Personeelszaken, Inkoop en Beheer op orde is, maar bij vanaf Zorgadministratie veel afwijkende gegevens

komen. Na veel uitzoekwerk blijkt dit uiteindelijk vaak toch correct te zijn, maar het is tijdrovend alle afwijkingen te onderzoeken.

*“Het wordt steeds lastiger om uit te leggen waarom facturen niet voldaan worden en wij dat goed vinden.” – T. de Vries, teamleider
Debiteurenadministratie*

Voor de debiteurenadministratie is controleerbaarheid het belangrijkste. Inzicht in de verschillen tussen elektronische declaraties en de boekhouding en de achterliggende reden worden niet alleen gebruikt om debiteuren aan te schrijven, maar ook om de accountants-verklaring te krijgen.

5.2 Toewijzingspercentage

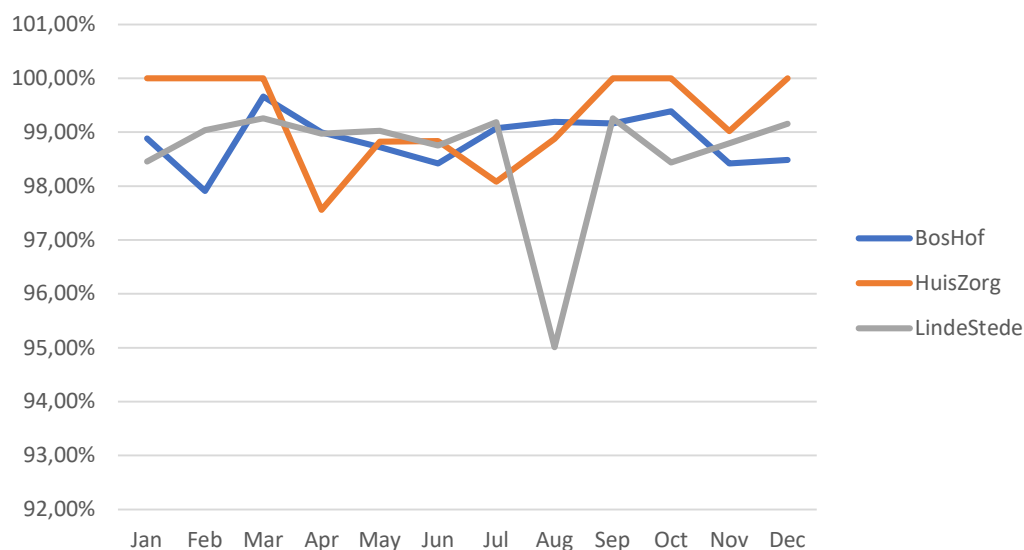
Zorgdeclaraties zijn complex en problemen niet ongebruikelijk. Alle declaraties volledig betaald krijgen is bij grotere aantallen of over langere periodes vrijwel niet mogelijk. Vaak wordt een declaratiepercentage van **97,5% als ondergrens** gezien voor een goed gevoerde zorgadministratie. Dit was ook de grens die verzekeraars hanteerden bij invoering van elektronisch declareren. Structureel onder die grens kon een zorgaanbieder strafkorting verwachten.

Over het algemeen wordt een toewijzingspercentage van **99,5% als goed resultaat** beschouwd. Dit hoeft niet noodzakelijk in één keer bereikt te worden. Het elektronisch berichtenverkeer is ontworpen voor terugkoppeling en correcties. Soms is het echter lastig de terugkoppeling te begrijpen en de juiste correctie te sturen.

De volgende grafieken geven inzicht in het toewijzingspercentage.

5.2.1 Per locatie

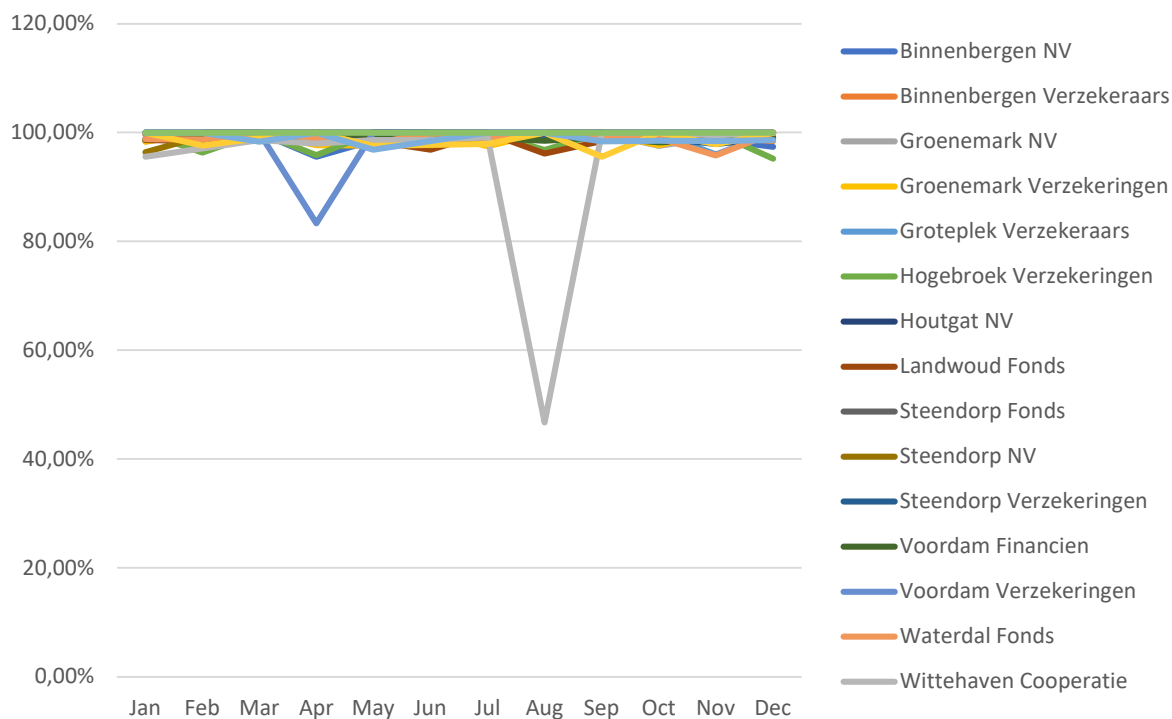
Voor locatie LindeStede is een opvallend laag toewijzingspercentage te zien in Augustus.



5.2.2 Per debiteur

Het lage toewijzingspercentage van Augustus is ook terug te vinden voor Wittehaven Coöperatie. Dit wijst erop dat er tussen LindeStede en Wittehaven Coöperatie een probleem is opgetreden.

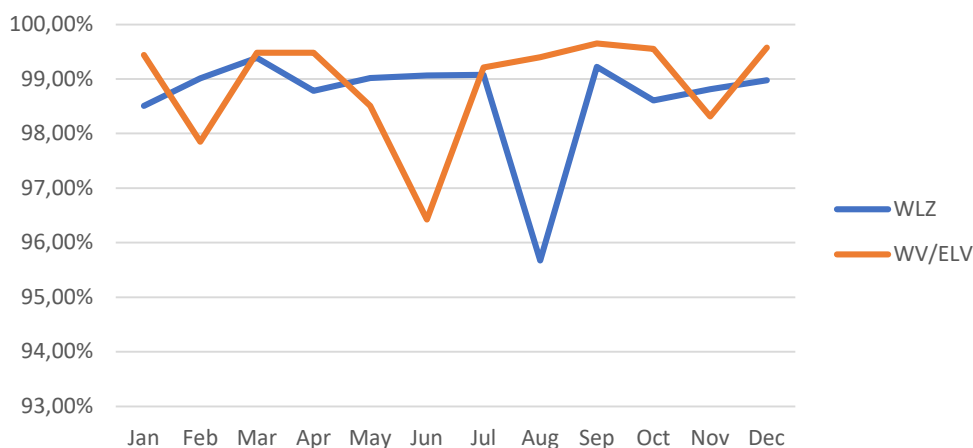
Een kleinere dip is te zien in April bij Voordam Verzekeringen. Hier is geen duidelijke dip bij één van de locaties te zien, waardoor de oorzaak waarschijnlijk bij Voordam ligt.



5.2.3 Per zorgsoort

Naast de dip in August tussen LindeStede en Wittehaven, is in Juni een lager toewijzingspercentage in de WV/ELV declaraties te zien. Aangezien hier geen specifieke locatie of

verzekeringsmaatschappij bij betrokken is, lijkt het erop dat de oorzaak in de administratie gezocht moet worden.

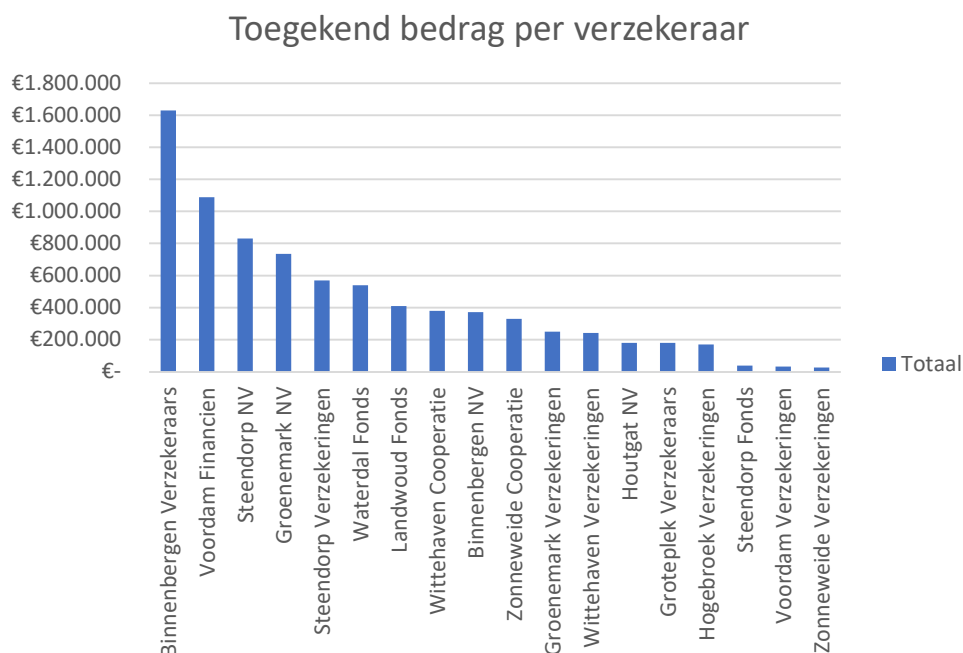


5.3 Omzet

Deze paragraaf laat zien waar de meeste inkomsten vandaan komen. Herstelacties en procesverbeteringen zijn hier het meest effectief.

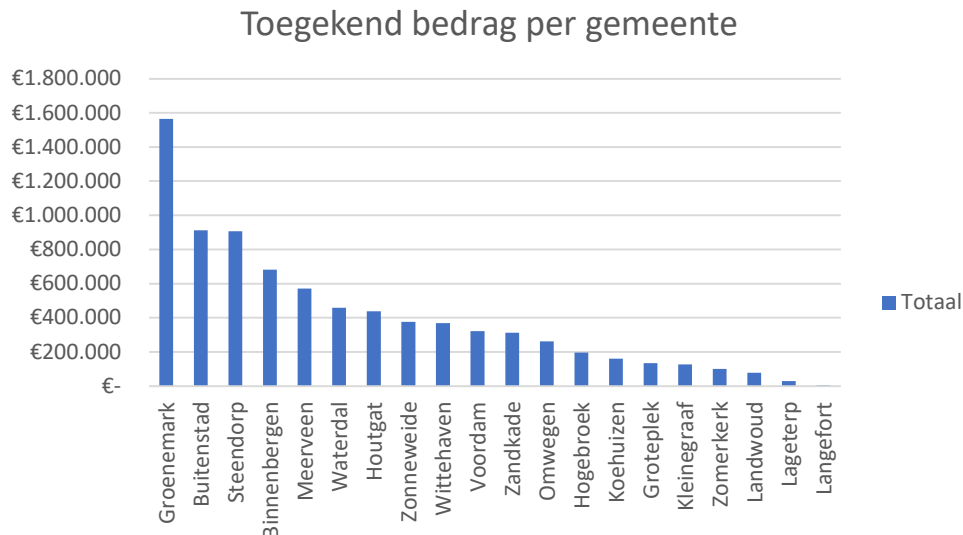
5.3.1 Per verzekeraar

Zoals ook landelijk van toepassing, is Binnebergen verzekeraars veruit de grootste, 50% groter dan de nummer 2, Voordam Financiën.



5.3.2 Per gemeente

Ook hier geen verrassingen. Groenemark is de grootste gemeente in het verzorgingsgebied van Agebe Zorg en bijna net zo groot als de nummers 2 en 3, Buitenstad en Steendorp, bij elkaar opgeteld.



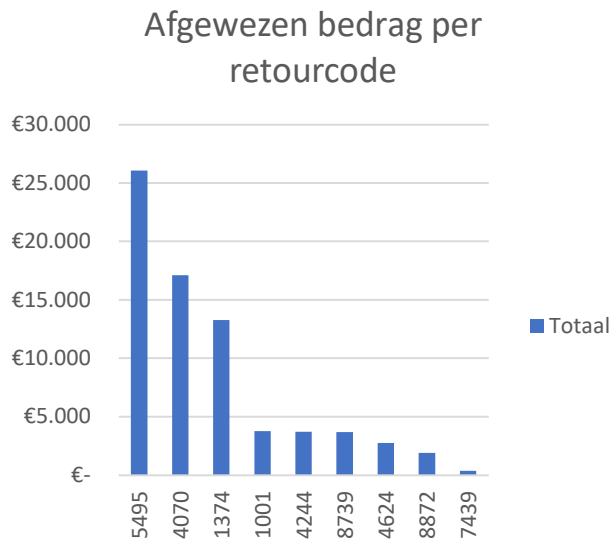
5.4 Afwijzingen

Volledige afwijzingen of gedeeltelijke toewijzingen kunnen veel redenen hebben. Deze redenen worden door de debiteur teruggegeven als viercijferige retourcode. Hiervan worden er 1, 2 of 3 per factuurregel in een retourbericht teruggegeven. Dat klinkt heel gedetailleerd, maar vaak geeft het slechts de laatste 'fout' in een reeks van oorzaken. De achterliggende oorzaak vraagt meestal aanvullend onderzoek.

Er bestaan honderden retourcodes, die ook nog eens verschillen per declaratiestandaard. De lijst wordt voor Vektis beheerd: <https://www.vektis.nl/standaardisatie/retourinformatie>

5.4.1 Per retourcode

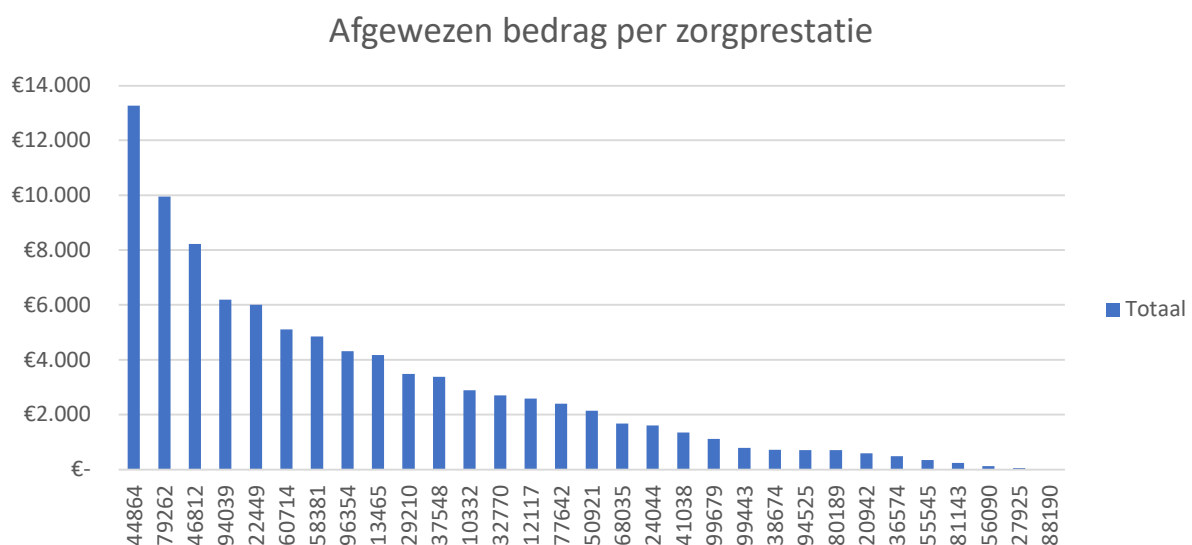
Zoals vaak zijn een paar problemen oorzaak van de grootste ellende. Ook hier zijn drie retourcodes kenmerkend voor vrijwel alle afwijzingen.



Bij elkaar is € 72.592 afgewezen met een specifieke retourcode. In totaal werd € 92.071 niet toegekend. Dat betekent dat € 19.497 zonder gespecificeerde reden niet is toegekend. Het grootste deel daarvan komt voor rekening van één oorzaak, zie hiervoor paragraaf 6.1.

5.4.2 Per zorgprestatie

Hoewel ook hier het Pareto-principe lijkt te gelden, zijn sommige zorgprestatie eenvoudigweg voor meer cliënten van toepassing dan andere prestaties. Hier is dus weinig gerichte informatie uit te herleiden.



6 Herstel declaraties

6.1 € 26.051 - Mutatiedagen afgewezen

Een groot deel van de mutatiedagen bij locaties BosHof en LindeStede werd afgewezen. Bij locatie HuisZorg gebeurde dit niet:

Locatie	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Totaal
BosHof	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,10%		0,00%	24,08%		0,00%	43,93%	11,76%	11,60%
HuisZorg	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,55%	100,00%	100,00%	100,00%	88,25%	100,00%	100,00%	100,00%	99,72%
LindeStede	5,42%	0,00%		15,34%	0,00%	6,87%	0,00%	0,00%	0,00%	4,69%	10,72%	0,00%	5,82%

HuisZorg gebruikt een ander EPD dat BosHof en LindeStede. Beide EPD-pakketten produceren geldige declaratieberichten. Opvallend is dat alle afgewezen mutatiedagen onder een apart ‘verkerdrecord’ worden aangeleverd. Aangezien alle verzekeringsmaatschappijen deze declaraties op dezelfde manier afgekeuren, ligt de oorzaak hoogstwaarschijnlijk

1. Aan de interne werking van het EPD-pakket, of
2. Aan de manier waarop het binnen Agebe Zorg is ingericht.

In beide gevallen zou contact met de softwareleverancier dit probleem moeten oplossen.

Mocht het onverhoopt niet door de softwareleverancier opgelost kunnen worden, dan is het relatief eenvoudig handmatig de benodigde declaratieberichten te maken. Gezien het grote aantal afwijzing (109), zal dit ongeveer 3 werkdagen kosten.

Gezien de verwachting dat € 26.051 alsnog geïncasseerd kan worden,

6.2 € 18.859 - Coöperatie Witteveen in Augustus

Een bedrag van € 18.859 is gedeclareerd over augustus, maar nooit toegekend. De 43 declaratieberichten zijn bij VeCoZo bekend, maar de bijbehorende retourberichten niet. Vrijwel gelijke declaraties over de maanden ervoor en erna zijn wel beantwoord:

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	
WLZ	98,51%	99,01%	99,39%	98,78%	99,02%	99,06%	99,07%	95,68%	99,22%	98,61%	98,81%	98,97%	98,66%
BosHof	99,12%	97,96%	99,61%	98,83%	98,53%	98,92%	99,29%	99,16%	99,31%	99,65%	98,53%	98,25%	98,94%
HuisZorg	100,00%	100,00%	100,00%	96,88%	98,48%	98,55%	98,53%	98,61%	100,00%	100,00%	98,73%	100,00%	99,16%
LindeStede	98,18%	99,29%	99,26%	98,93%	99,23%	99,16%	99,04%	94,26%	99,12%	98,15%	98,90%	99,11%	98,53%
Binnenbergen NV	97,14%	100,00%	100,00%	97,50%	97,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,65%	99,00%
Binnenbergen Verzekeraars	99,28%	97,96%	99,35%	99,39%	100,00%	98,89%	98,18%	98,87%	99,11%	97,29%	99,31%	98,40%	98,82%
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Voordam Verzekeringen	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,63%
Waterdal Fonds	98,18%	100,00%	100,00%	98,31%	98,31%	100,00%	99,97%	100,00%	100,00%	98,39%	98,39%	100,00%	99,28%
Wittehaven Coöperatie	94,29%	100,00%	97,14%	95,86%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	98,98%	100,00%	89,89%
109459894	100,00%	100,00%							100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

113931047						100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,71%
124066389	100,00%	100,00%	100,00%	75,51%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	88,14%
152766715										100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
159921092	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,33%
191323146									100,00%	100,00%			100,00%
198469930	100,00%												100,00%
208044972								0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%
219785848	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%
240053770	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%
270971693		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,71%
279088807	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%
288449547	100,00%	100,00%					100,00%	0,00%	100,00%	100,00%			85,71%
321587389	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%	100,00%
334008052					100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%

Heel waarschijnlijk is hier iets mis gegaan bij de verwerking bij Coöperatie Witteveen. Door contact te zoeken met Coöperatie Witteveen en eventueel opnieuw indienen van de declaraties zal naar verwachting een groot deel van de € 18.859 geïncasseerd kunnen worden.

6.3 € 3.663 - Voordam Verzekeringen in April

De ontbrekende bedrag in April blijkt van één cliënt te komen. De maanden ervoor en erna is dezelfde zorgprestatie (44864) zonder problemen gedeclareerd.

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Eindtotaal
BosHof	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%			100,00%	100,00%	100,00%
LindeStede	100,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,63%
94525											100,00%	100,00%	100,00%
94039											100,00%	100,00%	100,00%
80189	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				100,00%
79262											100,00%	100,00%	100,00%
60714	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
50921												100,00%	100,00%
44864	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,43%
296976377	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	93,75%
618337244	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
12117	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Heel waarschijnlijk is hier iets mis gegaan bij de verwerking bij Voordam Verzekeringen. Door contact te zoeken met Voordam Verzekeringen en eventueel opnieuw indienen van de declaraties zal naar verwachting de volledige de € 3.663 geïncasseerd kunnen worden.

7 Aansluiting boekhouding

7.1 Declaratie versus facturatie

Het verschil tussen een declaratie en facturatie is dat aan een factuur een getekende gespecificeerde overeenkomst ten grondslag ligt. De factuur wijkt daar in principe niet vanaf en de debiteur is verplicht tot betalen.

Een declaratie is een betalingsverzoek op basis van algemene afspraken. Bijvoorbeeld een maximaal bedrag of een periode. De debiteur is niet automatisch verplicht te betalen, maar beoordeelt iedere declaratie apart.

Die afspraken zijn een 'zorgtoekenning' van een zorgkantoor, 'toekenning ondersteuning' van een gemeente, contract tussen zorgaanbieder en verzekeraar of de algemene voorwaarden van een verzekeraar voor ongecontracteerde zorgaanbieders.

7.2 Elektronisch berichtenverkeer versus boekhouding

Crediteren werkt in het elektronisch berichtenverkeer anders dan gebruikelijk. Een onjuiste factuur wordt over het algemeen geheel gecrediteerd en opgevolgd door een volledig nieuwe factuur. In het elektronisch berichtenverkeer wordt per factuurregel gecrediteerd.

Daarnaast kan elke factuurregel, debet en credit, door de debiteur worden geheel of gedeeltelijk worden afgewezen.

Dit twee belangrijke oorzaken van de complexiteit van zorgdeclaraties. Hierdoor ontstaan verschillen tussen een klassiek boekhoudsysteem en elektronische zorgdeclaraties, waardoor iets eenvoudigs als afletteren vaak lastig blijkt. Bij zorgdeclaraties wijkt het uitbetaalde bedrag vaak af van de oorspronkelijke declaratie. Het is zelfs niet ongebruikelijk dat het uitbetaalde bedrag hoger is dan het gedeclareerde bedrag.

Dit vraagt om een voorbeeld, eerst zoals het idealiter gaat:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	1	Factuurnr	1		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Cliënt	Bedrag	Cliënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	150
Persoon A	100	Persoon A	100	100			
Persoon B	50	Persoon B	50	50			
Totaal	150	Totaal	150	100			

7.2.1 Gedeeltelijke toewijzing

Er kan een reden waarom niet alles toegewezen wordt. Dan ziet het er als volgt uit:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	1	Factuurnr	1		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Clïënt	Bedrag	Clïënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	100
Persoon A	100	Persoon A	100	50			
Persoon B	50	Persoon B	50	50			
Totaal	150	Totaal	150	100			

Om dit te corrigeren wordt een nieuwe declaratie gestuurd (met andere details, die hieronder niet zichtbaar zijn, maar waardoor de declaratie wel toegewezen wordt). Het elektronisch berichtenverkeer vereist eerst een creditering van het *toegewezen* bedrag:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	2	Factuurnr	2		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Clïënt	Bedrag	Clïënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	100
Persoon A	-50	Persoon A	-50	-50	2	50	50
Persoon A	100	Persoon A	100	100			
Totaal	50	Totaal	50	50			

Om het voorbeeld eenvoudig te houden staat in deze declaratie maar één cliënt. In de praktijk kunnen hier vele cliënten met nieuwe declaraties en correcties op eerdere declaraties in staan.

Uiteindelijk staat in de boekhouding het juiste totaal (150), maar ook één onbetaalde factuur.

7.2.2 Afwijzing creditregel

In het vorige voorbeeld worden de creditregel (-50) en debetregel (100) gelukkig beide goedgekeurd. Het kan gebeuren dat de één afgekeurd en de ander goedgekeurd wordt. Dit levert, zoals te verwachten, complexe situaties op. We beginnen weer met hetzelfde voorbeeld:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	1	Factuurnr	1		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Cliënt	Bedrag	Cliënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	100
Persoon A	100	Persoon A	100	50			
Persoon B	50	Persoon B	50	50			
Totaal	150	Totaal	150	100			

Maar nu keurt de debiteur de creditregel af:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	2	Factuurnr	2		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Cliënt	Bedrag	Cliënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	100
Persoon A	-50	Persoon A	-50	0	2	50	100
Persoon A	100	Persoon A	100	100			
Totaal	50	Totaal	50	100			

We hebben dus nu twee onjuist betaalde facturen en 50 teveel gekregen. De enige manier om dat recht te zetten, is opnieuw een elektronische declaratie indienen:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	3	Factuurnr	3		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Cliënt	Bedrag	Cliënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	100
Persoon A	-100	Persoon A	-100	-100	2	50	100
Persoon A	50	Persoon A	50	0	3	-50	-100
Totaal	-50	Totaal	-50	-100			

Om de chaos compleet te maken wordt de creditregel nu toegewezen, maar de debetregel niet. Hierdoor wordt deze keer -100 toegewezen. Afhankelijk van de debiteur wordt dit bedrag overgemaakt, of verrekend met een volgende declaratie. In dit voorbeeld gaan we uit van verrekening.

Nog één declaratie is nodig om alles recht te zetten:

Declaratie		Retourbericht			Boekhouding		
Factuurnr	4	Factuurnr	4		Factuurnr	Totaal	Voldaan
Clïënt	Bedrag	Clïënt	Bedrag	Toegewezen	1	150	100
Persoon A	50	Persoon A	50	50	2	50	100
Totaal	50	Totaal	50	50	3	-50	-100
					4	50	50
					Totaal	200	150

Uiteindelijk staat het goede bedrag op de juiste rekening, maar dit proces aan een accountant uitleggen, is een uitdaging. Temeer omdat het totaal gefactureerde bedrag afwijkt van het voldane bedrag.

7.3 Herstel aansluiting

De vraag is nu hoe de boekhouding te koppelen aan het berichtenverkeer. Hier zijn twee methoden voor:

1. **Vereenvoudigen.** Door op hoog niveau te vergelijken kunnen we zien of er een verschil is. In bovenstaande voorbeelden zijn de totaalregels van de retourberichten gelijk aan de journaalposten in de boekhouding. Dit is technisch eenvoudig te realiseren of zelfs handmatig te doen. Zodra een verschil wordt geconstateerd, is het echter bijzonder lastig deze uit te zoeken. Daarvoor kunnen we de volgende methode gebruiken:
2. **Verbijzonderen.** Elektronische declaratieberichten bevatten tienduizenden gegevens per bericht. Journaalregels vaak slechts tientallen. Indien technisch mogelijk, is het waardevol om factuurregels op te nemen in het boekhoudpakket, met zoveel mogelijk details.

Onderstaande tabellen laten zien welke gegevens in een elektronische voorkomen en of hier een veld uit de boekhouding tegenover staat. Op factuurniveau:

Elektronische declaratie	Boekhouding
Bericht, berichtcode, berichtomschrijving	①
Software, versie, subversie, soort	①
Debiteur, debiteurnaam	✓
Crediteur, crediteurnaam	✓
Factuurperiode begin	!
Factuurperiode eind	✓
Factuurnummer	✓
Totaalbedrag	✓
Totaal BTW	✓

- ✓ Bekend in de boekhouding, in export en kan gebruikt worden in analyses. Geen aanpassing nodig.
- ! Niet bekend in de boekhouding of niet in export. Belangrijk in analyses, advies om deze toe te voegen aan export.
- ① Niet bekend in de boekhouding of niet in export. Enkele keer interessant, alleen in uitzonderlijke gevallen. Alleen toevoegen aan export indien eenvoudig mogelijk.

Op factuurregelniveau:

Elektronische declaratie	Boekhouding
Cliënt identificatie, BSN	!
Postcode, gemeente, land	①
Opdrachtnummer (bv. indicatie zorgkantoor)	①
Toewijzingsnummer (bv. toewijzing aan instelling)	!
Functie (WLZ)	①
ZZP (WLZ)	①
Categorie (WMO)	①
Product (WMO)	①
Prestatie begin	!
Prestatie eind	!
Prestatie lijst	①
Prestatie	✓
Aantal	✓
Tijdseenheid	!
Tarief	✓
Bedrag	✓
BTW	✓
Referentie deze factuurregel	!
Voorgaande factuurregel (bij creditering)	!

- ✓ Bekend in de boekhouding, in export en kan gebruikt worden in analyses. Geen aanpassing nodig.
- ! Niet bekend in de boekhouding of niet in export. Belangrijk in analyses, advies om deze toe te voegen aan export.
- ① Niet bekend in de boekhouding of niet in export. Enkele keer interessant, alleen in uitzonderlijke gevallen. Alleen toevoegen aan export indien eenvoudig mogelijk.

Als deze aanvullende gegevens in de boekhouding worden opgenomen, geeft dat de gevraagde aansluiting en:

1. Is betrouwbaar te bepalen wat daadwerkelijk achterstallige betalingen zijn en wat eigenaardigheden van het elektronisch berichtenverkeer zijn.
2. Kunnen vragen van een accountant snel beantwoord en goed onderbouwd worden.

De techniek hiervoor is op dit moment niet voorhanden. Zowel de EPD-softwarepakketten als het boekhoudpakket kennen elkaars wereld niet. Eén van deze vervangen is op dit moment niet aan de orde.

De oplossing is een **apart rapportagetool**. Met wat technische handigheid biedt Microsoft Excel voldoende functionaliteit, maar is minder geschikt om deze informatie dagelijks met verschillende stakeholders te delen.

Een gespecialiseerd rapportagetool als PowerBI lijkt een robuustere oplossing. Expertise en ondersteuning hierin is ruim voorhanden.