

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 345  
van **LORIN PARYS**  
datum: 21 februari 2020

---

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

---

*Digitalisering opname- en facturatieproces tussen woonzorgcentra en de zorgkassen -  
Knelpunten*

Momenteel wordt het opname- en facturatieproces tussen woonzorgcentra (wzc's) en de zorgkassen, onderdeel van de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB), gedigitaliseerd. De digitalisering werd al een aantal keer uitgesteld met een aantal maanden omdat er telkens problemen waren, waardoor we momenteel al aan een overgangsperiode van 16 maanden zitten.

Zorgkassen moeten werken met voorschotten, waardoor regelmatig terugvorderingen moeten gebeuren. Dit terugvorderen moet schriftelijk gebeuren aan de hand van een aangetekend schrijven.

1. Kan de minister een overzicht geven van de problemen die zijn opgedoken sinds de start van de digitalisering van het opname- en facturatieproces?
2. Kan de minister toelichten op welke manier het berekenen van de voorschotten gebeurt? Welke data worden daarvoor gebruikt?
3. Zijn er woonzorgcentra die nog niet gestart zijn met het digitaliseringsproces van opname en facturatie? Zo ja, over welke en hoeveel woonzorgcentra gaat het? Hoe zal de minister deze woonzorgcentra aanzetten om ook mee te stappen in het digitale verhaal?
4. Kan de minister een overzicht geven per maand sinds de start van de voorschottenregeling tot op heden, van het aantal terugvorderingen per woonzorgcentrum, per zorgkas, over welk bedrag het ging en over de tijdspanne die deze terugvordering in beslag nam?
5. Welke lessen trekt de minister uit dit digitaliseringsproces voor de verdere inkanteling van een aantal andere zaken in de Vlaamse Sociale Bescherming?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 345 van 21 februari 2020

van **LORIN PARYS**

---

1. We kunnen een aantal knelpunten onderscheiden. Het IT-project kadert in de overdracht van de bevoegdheden van het federale niveau naar het Vlaamse niveau naar aanleiding van de zesde staatshervorming. Bij de uitwerking van deze overdracht lag de nadruk op het garanderen van de continuïteit. De vroegere financieringswijze van de ouderenvoorzieningen bleef in grote mate behouden, mits enkele vereenvoudigingen.

De timing voor het IT-project inzake de digitalisering van het opname- en facturatieproces tussen ouderenvoorzieningen en zorgkassen die werd opgelegd door deze staatshervorming was van bij de start van het project zeer ambitieus omwille van de complexiteit en de vele betrokken partijen. Op 1 januari 2019 moest de digitalisering van het opname- en facturatieproces tussen ouderenvoorzieningen en zorgkassen een feit zijn. Dit betekende dat binnen een beperkte tijdspanne de nodige IT-ontwikkelingen moesten worden gerealiseerd, zowel bij het agentschap VSB, de zorgkassen, VSBNet en de softwareleveranciers van de voorzieningen. Ook bij de ouderenvoorzieningen waren er belangrijke inspanningen nodig (hardware aanpassen, e-Healthcertificaten aanvragen, richtsnoeren inzake informatieveiligheid en gegevensbescherming realiseren, opleidingen volgen, ...). Daarbij moest ook rekening gehouden worden met een gelijktijdige en gelijkaardige IT-ontwikkeling voor een andere pijler van de Vlaamse sociale bescherming, nl. de mobiliteitshulpmiddelen.

Eind 2017 werden de softwareleveranciers van de ouderenvoorzieningen voor een eerste keer geïnformeerd over het project en de functionaliteiten die dienden te worden ontwikkeld tegen 1 januari 2019. Het werd op dat moment al duidelijk dat een tijdige realisatie van de nodige functionaliteiten voor de softwareleveranciers een grote uitdaging zou vormen. Alle stakeholders waren echter overtuigd van de meerwaarde van een maandelijks facturatie en de omslag naar digitale gegevensuitwisseling: administratieve vereenvoudiging en efficiëntiewinsten. Door deze meerwaarde bleef het doel dus de realisatie van het project.

Voor het agentschap VSB heeft de tijdsdruk ertoe geleid dat bij de start van het project niet alle functionaliteiten waren ontwikkeld. Dit betekent dat sinds 1 januari 2019 continu nieuwe functionaliteiten worden ontwikkeld en in productie gesteld. Door de aanhoudende tijdsdruk ontbrak het bovendien aan tijd om alle nieuwe functionaliteiten te onderwerpen aan de nodige robuuste en veelvuldige testen en werden deze testen beperkt tot het strikt noodzakelijke. Dit heeft meer dan eens tot bugs geleid bij het digitale platform en/of bij de softwareleveranciers. Daarnaast was de stabiliteit en performantie van de centrale toepassing bij de start van het project niet optimaal. Er wordt voortdurend geïnvesteerd om de centrale toepassing performanter en stabielere te maken. De verwerkingstijden door de centrale toepassing verbeteren maand na maand.

Hoewel ondanks de tijdsdruk de voornaamste en noodzakelijke basisfunctionaliteiten wel tijdig ontwikkeld konden worden door de diverse stakeholders, werd door de softwareleveranciers van de ouderenvoorzieningen aangegeven dat een uitrol bij de ouderenvoorzieningen op 1 januari 2019 niet realistisch was. Gezien het groot aantal ouderenvoorzieningen, de randvoorwaarden die moesten worden gerealiseerd en de

complexiteit van het opname- en facturatieproces zou de uitrol enkele maanden in beslag nemen. Daarom is afgesproken in overleg met alle stakeholders om op 1 april 2019 met de eerste ouderenvoorzieningen te starten. Vervolgens zouden gefaseerd de andere ouderenvoorzieningen instappen in het digitale systeem. Om de periode van de uitrol te overbruggen is de voorschottenregeling opgestart. Zo zouden de ouderenvoorzieningen geen financiële impact kennen door het uitstel.

Naast de krappe timing en de uitgestelde uitrol zorgen de complexiteit van het proces en de architectuur en de veelheid aan stakeholders voor grote uitdagingen inzake beheersbaarheid. Het agentschap stelt van bij de start van het project alles in het werk om systematisch met alle stakeholders te overleggen en de verschillende grote en kleine problemen te monitoren en mee te zoeken naar oplossingen. We stellen echter vast dat de voornoemde elementen ervoor zorgen dat het project vertraging heeft opgelopen.

We zien een positieve globale vooruitgang en er worden inspanningen geleverd om alle voorzieningen te laten opstarten (zie antwoord vraag 3), maar de overgang naar het digitale opname- en facturatieproces blijkt moeilijker dan initieel werd ingeschat. We worden nog regelmatig geconfronteerd met problemen van diverse aard die in sommige gevallen ook veel verschillende ouderenvoorzieningen treffen. Eén probleem met één verstuurd bericht kan gedurende lange tijd de facturatie voor een bepaalde voorziening blokkeren. Er kunnen bijgevolg terechte frustraties ontstaan bij de ouderenvoorzieningen omdat men soms lang moet wachten vooraleer een maand volledig is gefactureerd.

Alle stakeholders zijn er echter van overtuigd dat eens de opstartfase achter de rug is de omschakeling van het oude papieren circuit naar het digitale opname- en facturatieproces voor de ouderenvoorzieningen een vereenvoudiging zal betekenen.

2. De voorschotten worden berekend op basis van de artikelen 662/2 en 662/6 van het besluit van de Vlaamse Regering van 30 november 2018 houdende de uitvoering van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming.

Samengevat wordt het voorschot voor woonzorgcentra en centra voor kortverblijf berekend o.b.v. volgende formule:

de basistegemoetkoming voor zorg x het erkend aantal woongelegenheden x 30 dagen x 0,95 sectorale bezettingsgraad

Voor de dagverzorgingscentra werd het voorschot tot en met augustus 2019 op dezelfde wijze berekend. Vanaf september 2019 werd de effectieve openingsregeling (5, 6 of 7 dagen per week) en de individuele bezettingsgraad in rekening gebracht.

De parameters "basistegemoetkoming voor zorg" en "erkend aantal woongelegenheden" worden regelmatig geactualiseerd.

3. Hierbij vindt u een overzicht op basis van de beschikbare gegevens op datum van 4 maart 2020.

#### **Aantal voorzieningen zonder opnamebericht**

| <b>Type voorziening</b>   | <b>Aantal voorzieningen zonder opnamebericht</b> | <b>% tov totaal aantal voorzieningen</b> |
|---------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Woonzorgcentrum           | 11                                               | 1,34%                                    |
| Centrum voor kortverblijf | 4                                                | 0,85%                                    |
| Dagverzorgingscentrum     | 11                                               | 4,78%                                    |
| <b>TOTAAL</b>             | <b>26</b>                                        | <b>1,71%</b>                             |

### **Aantal voorzieningen zonder een verwerkte factuur**

| <b>Type voorziening</b>   | <b>Aantal<br/>zonder<br/>factuur</b> | <b>voorzieningen<br/>verwerkte</b> | <b>% tov totaal<br/>aantal<br/>voorzieningen</b> |
|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Woonzorgcentrum           | 91                                   |                                    | 11,08%                                           |
| Centrum voor kortverblijf | 44                                   |                                    | 9,38%                                            |
| Dagverzorgingscentrum     | 43                                   |                                    | 18,70%                                           |
| <b>TOTAAL</b>             | <b>178</b>                           |                                    | <b>11,71%</b>                                    |

We geven u hierbij als kader mee dat er 1.520 voorzieningen betrokken zijn in dit opname- en facturatieproces. Deze cijfers zijn een momentopname. We zien week na week een dalende trend.

Zorg en Gezondheid overlegt minstens één keer per week met de drie grootste softwareleveranciers en op minder regelmatige basis met de andere softwareleveranciers om de problemen te bespreken en naar oplossingen te zoeken.

Om deze woonzorgcentra op het goede spoor te krijgen werkt de procesanalist, aangesteld door de koepelorganisaties, diverse acties en interventies uit en dit in nauwe samenwerking met Zorg en Gezondheid. De procesanalist neemt hierbij een intermediaire rol op tussen de voorzieningen en de belangrijkste partners van het eWZCfin-project.

De interventies en acties van de procesanalist situeren zich zowel op het individuele als op het globale niveau:

- Individueel niveau
  - Mee helpen oplossen van specifieke problemen op vraag van individuele woonzorgcentra
- Globale niveau
  - Procesanalyse en analyse rapportering, in kaart brengen van issues en voorstellen van oplossingen
  - Organiseren, uitwerken en analyseren van gerichte bevestigingen
  - Organiseren van workshops om de betreffende voorzieningen te responsabiliseren en te ondersteunen

De resultaten van de gerichte bevestigingen die momenteel in uitvoering zijn, zullen o.a. dienen om de inhoud van de geplande workshops maximaal af te stemmen op de concrete problemen van de betreffende voorzieningen.

De effecten van de workshops op de performantie van het eWZCfin-proces bij de betreffende voorzieningen zal strikt worden gemonitord. Afhankelijk van de specifieke context zal in meer of mindere mate een individuele begeleiding van de voorzieningen worden vooropgesteld.

4. Hieronder vindt u een overzicht van de terugvorderingen door de zorgkassen sinds 1 januari 2019.

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen gestopte of overgenomen ouderenvoorzieningen (groep 1) en ouderenvoorzieningen die uit de voorschottenregeling gestapt zijn (groep 2).

De eerste groep heeft voorschotten ontvangen maar hebben nooit gefactureerd via eWZCfin.

De tweede groep heeft de facturatie voor het jaar 2019 voltooid en hebben een teveel aan betaalde voorschotten ontvangen.

**Groep 1: Gestopte of overgenomen ouderenvoorzieningen**

| Zorgkas                                       | Voorziening                             | Bedrag van terugvordering (in euro) | Datum brief van terugvordering | Datum van terugbetaalde bedrag |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Zorgkas van de Liberale Ziekenfondsen         | Home Eksterveld (HCO 3348)              | 3.555,90                            | 05/03/2019                     | 25/04/2019                     |
| Zorgkas van de Socialistische Mutualiteiten   | Home Eksterveld (HCO 3348)              | 14223,60                            | 05/03/2019                     | 25/03/2019                     |
| Christelijke Mutualiteiten-Zorgkas Vlaanderen | Home Eksterveld (HCO 3348)              | 16.001,55                           | 13/03/2019                     | 25/03/2019                     |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen   | Residentie Leonardo Da Vinci (HCO 3470) | 6266,56                             | 25/03/2019                     | 23/04/2019                     |
| Zorgkas van de Liberale Ziekenfondsen         | Residentie Leonardo Da Vinci (HCO 3470) | 5.890,50                            | 28/03/2019                     | 04/04/2019                     |
| Christelijke Mutualiteiten-Zorgkas Vlaanderen | Residentie Leonardo Da Vinci (HCO 3470) | 45.664,96                           | 02/04/2019                     | 16/05/2019                     |
| Christelijke Mutualiteiten-Zorgkas Vlaanderen | Home Select (HCO 16572)                 | 1.609,11                            | 22/08/2019                     | 29/08/2019                     |
| Zorgkas van de Socialistische Mutualiteiten   | RESIDENTIE ANEMOON (HCO 3166)           | 9752,70                             | 26/09/2019                     | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Christelijke Mutualiteiten-Zorgkas Vlaanderen | RESIDENTIE ANEMOON (HCO 3166)           | 68.268,90                           | 29/10/2019                     | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Liberale Ziekenfondsen         | RESIDENTIE ANEMOON (HCO 3166)           | 29.258,10                           | 18/11/2019                     | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen   | Home Select (HCO 16572)                 | 1340,93                             | 28/11/2019 en 21/01/2020       | Nog geen terugbetaling gebeurd |

**Groep 2: Ouderenvoorzieningen die uit de voorschottenregeling zijn gestapt**

| Zorgkas                                     | Voorziening                        | Bedrag van terugvordering (in euro) | Datum brief van terugvordering | Datum van terugbetaalde bedrag |
|---------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Sint-Jozef (HCO 3709 en HCO 20006) | 1.125,02                            | 18/02/2020                     | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Tehuis De Mey (HCO 3279)           | 35.608,20                           | 18/02/2020                     | Nog geen terugbetaling gebeurd |

|                                             |                                          |           |            |                                |
|---------------------------------------------|------------------------------------------|-----------|------------|--------------------------------|
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Hoghe Cluyse (HCO 3432)                  | 30.934,37 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Villa Hugardis (HCO 3694 en HCO 19955)   | 5.660,08  | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Hof ter Engelen (HCO 3421 en HCO 19859)  | 55.041,10 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | De Noordhinder (HCO 3281 en HCO 19818)   | 3.683,96  | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Ten Boomgaarde (HCO 3787 en HCO 20072)   | 12.891,63 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Huize Minnewater (HCO 3515 en HCO 22156) | 12.891,63 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Onze Lieve Vrouw van Troost (HCO 3550)   | 30.045,90 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Huyse Fliedermael (HCO 3365)             | 3.387,00  | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Klavertje Vier (HCO 3455)                | 1.742,80  | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | De Vliedberg (HCO 12419 en HCO 20076)    | 11.223,09 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Hallenhuis (HCO 3358 en HCO 20057)       | 16.509,84 | 18/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | De Vliedberg (HCO 26618)                 | 3.896,45  | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Sint Eligius (HCO 3647 en HCO 19740)     | 34.372,95 | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Zonnehove (HCO 3879 en HCO 20091)        | 52.906,02 | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Ter Potterie (HCO 3826 en HCO 20074)     | 24.226,94 | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Van Zuylen (HCO 3838 en HCO 20075)       | 14.335,60 | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Westerlinde (HCO 7944 en HCO 25400)      | 2.787,98  | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke               | Residentie Anemoon (HCO                  | 58.516,20 | 19/02/2020 | Nog geen terugbetaling         |

|                                             |                                      |           |            |                                |
|---------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|------------|--------------------------------|
| Ziekenfondsen                               | 3166)                                |           |            | gebeurd                        |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | Keienhof (HCO 3451 en HCO 20448)     | 7.338,19  | 24/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |
| Zorgkas van de Onafhankelijke Ziekenfondsen | De Regenboog (HCO 3294 en HCO 19641) | 67.579,38 | 27/02/2020 | Nog geen terugbetaling gebeurd |

5. Uit de vorige integraties hebben we geleerd dat het gelijktijdig inkantelen van verschillende sectoren niet zonder risico is.

Dit proces wordt daarom best gefaseerd uitgevoerd. De complexiteit en de betrokkenheid van verschillende actoren (voorzieningen, softwareleveranciers, zorgkassen ...) vergen een billijke realisatietermijn opdat kwaliteitsvolle analyse, ontwikkeling, het uitvoeren van de noodzakelijke testen en het overleg tussen alle actoren grondig kan worden uitgevoerd.