

# **ADMINISTRATIEPROTOCOL sterfhuisconstructie H6**

## **H6 gemeenten en gecontracteerde dienstverleners Maatwerkvoorziening Wmo**

(versie 1.0- geactualiseerd op 26 november 2023)

# Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
2. Omschrijvingen van de producten .....	6
2.1 Individuele Begeleiding.....	6
2.1.1 Individuele Begeleiding Basis (BGI Basis).....	6
2.1.2 Individuele Begeleiding Specialistisch (BGI Specialistisch).....	6
2.2 Begeleiding groep.....	7
2.2.1 Dagbesteding basis (BGG Basis).....	7
2.2.2 Dagbesteding specialistisch (BGG Specialistisch).....	7
2.3 Vervoer .....	7
2.4 Kortdurend verblijf.....	8
2.5 Persoonlijke verzorging.....	8
3. Ondersteuningsproducten en codes.....	9
3.1 Tarieven voor de ondersteuningsproducten .....	9
3.1.1 All-in tarieven .....	9
3.2 Indiceren van ondersteuningsproducten.....	9
3.2.1 Individuele Begeleiding .....	9
3.2.2 Vervoer .....	10
3.3 De productcodes.....	11
4. Administratief proces .....	12
4.1 Werkwijze toewijzing (301-bericht) .....	12
4.1.2 Werkwijze toewijzing retour (302-bericht).....	12
4.2 Werkwijze start zorg (305-bericht).....	12
4.3 Werkwijze stop zorg (307-bericht).....	12
4.3.1 Werkwijze retourberichten (306- of 308-bericht).....	13
4.4 Tijdelijk stoppen van de levering.....	13
4.5 Verzoek om wijziging (VOW).....	13
5. Declareren van geleverde ondersteuning.....	15
5.1 Werkwijze bij declareren via 323D-bericht.....	15

5.1.1 Werkwijze declaratiebericht retour (324D-bericht) .....	15
5.1.2 Werkwijze correcties op declaraties .....	15
6. Aanvullende bepalingen.....	16
6.1 Mutaties .....	16
6.2 Achterafcontroles .....	16
6.3 Relatie gemeenten met hoofdaannemer en onderaannemer .....	17
6.4 Randvoorwaarden.....	17
6.5 Werkwijze rondom aanvang van de ondersteuning .....	17
6.6 Werkwijze rondom verandering van ondersteuning of van dienstverlener .....	19
6.7 Spoedprocedure Begeleiding Individueel .....	19
6.8 Eigen bijdrage .....	20

# 1. Inleiding

Dit protocol beschrijft de administratieve afspraken die zijn gemaakt tussen gecontracteerde dienstverleners en de H6 gemeenten (Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar en Zoetermeer) voor de deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding. Hieronder verstaan wij alleen de ondersteuningssoorten begeleiding (individueel en groep), kortdurend verblijf, persoonlijke verzorging en vervoer. Uitgangspunt voor de administratieve afspraken tussen gecontracteerde dienstverleners en de H6 gemeenten is het gebruik van iWmo-standaard.

Dit protocol heeft uitsluitend betrekking op de ingekochte maatwerkvoorziening begeleiding via H6. De producten die gemeenschappelijk zijn ingekocht, zijn:

- Begeleiding Individueel (basis en specialistisch);
- Begeleiding Groep (basis en specialistisch);
- Kortdurend Verblijf;
- Persoonlijke Verzorging;
- Vervoer.

Deze producten worden verder uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Buiten de scope van de maatwerkvoorziening begeleiding valt in ieder geval:

- Huishoudelijke Ondersteuning;
- Hulpmiddelen en Voorzieningen;
- Collectief Vervoer.

Deze voorzieningen worden door de afzonderlijke gemeenten lokaal ingekocht en vallen daarom niet onder dit administratieprotocol.

Basis voor de berichtenuitwisseling in dit protocol is het iWmo-berichtenverkeer versie 3.2. Dit berichtenverkeer is voor de volgende berichten technisch operationeel: iWmo301, iWmo302, iWmo323, iWmo325, iWmo305, iWmo306, iWmo307 en iWmo308.

## **Belangrijk**

Waar in dit protocol geen uitsluitel wordt gegeven over zaken aangaande het berichtenverkeer gaan wij uit van de specificaties van de landelijk geldende standaarden voor de iWmo vanuit het Zorginstituut Nederland.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.istandaarden.nl/iwmo>

## 2. Omschrijvingen van de producten

### 2.1 Individuele Begeleiding

#### 2.1.1 Individuele Begeleiding Basis (BGI Basis)

Individuele Begeleiding Basis is bestemd voor cliënten met *lichte of matige* beperkingen op één of meer resultaatgebieden. BGI Basis betreft over het algemeen langdurige (>6 maanden) noodzakelijke begeleiding gericht op het bevorderen of behouden van zelfredzaamheid, regie en structuur in het huishouden, plannen van dagelijkse activiteiten, het aanleren of behouden van vaardigheden en het ondersteunen van mantelzorgers. De cliënt wordt begeleid bij het toepassen en inslijpen van aangeleerde vaardigheden en gedrag in het dagelijks leven door herhaling en methodische interventie. Doorgaans is BGI basis planbare zorg, d.w.z. er is geen noodzaak tot oproepbare zorg.

#### Bijpassend cliëntprofiel:

BGI basis richt zich voornamelijk op cliënten die beperkt zelfredzaam zijn. Deze cliënten hebben ondersteuning nodig om zodoende zelfstandig te kunnen functioneren in de thuissituatie en te participeren in de samenleving. Er kan sprake zijn van meervoudige problematiek, maar er is geen sprake van een ernstig ontregelde situatie of dreiging daartoe.

#### 2.1.2 Individuele Begeleiding Specialistisch (BGI Specialistisch)

Individuele Begeleiding Specialistisch is bestemd voor cliënten met ernstige beperkingen op één of meer resultaatgebieden in combinatie met matig tot ernstig regieverlies. De ernst van de beperkingen is van dien aard dat inzet van een begeleider die beschikt over specifieke vaardigheden om hiermee om te gaan noodzakelijk is. Personen die in aanmerking komen voor begeleiding specialistisch kennen over het algemeen een complexe, zware en/of meervoudige problematiek. Denk hierbij bijvoorbeeld aan niet-aangeboren hersenletsel of een psychiatrische stoornis. Om in te schatten of iemand is aangewezen op BGI specialistisch wordt onder meer gekeken naar de aandoening van de cliënt en de zwaarte daarvan (psychisch, somatisch, een lichamelijke of verstandelijke beperking).

BGI specialistisch kent een preventieve werking: het voorkomt verwaarlozing of opname in een instelling. Het voorkomt escalatie en terugval. Er zijn veelal reële risico's op ontregeling, disfunctioneren, veiligheid van betrokkene zelf of van anderen, waarvoor risico-inventarisatie dient plaats te vinden. Ook is het ziekte-inzicht bij mensen die zijn aangewezen op begeleiding specialistisch veelal afwezig of beperkt. De cliënt wordt begeleid bij het toepassen en inslijpen van aangeleerde vaardigheden en gedrag in het dagelijks leven door herhaling en methodische interventie. BGI specialistisch omvat zowel planbare als oproepbare zorg. De insteek is dat BGI specialistisch tijdelijk nodig is en dat indien mogelijk toegewerkt wordt naar BGI basis.

Bij BGI specialistisch kun je denken aan de volgende activiteiten:

- Begeleiden in verband met ernstig tekortschietende vaardigheden in zelfregelend vermogen (dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties, organisaties van huishouden) met een risico op achteruitgang en verwaarlozing van de cliënt en risico's voor de omgeving en het netwerk van de cliënt;
- Begeleiden bij zware sociaal-emotionele problematiek die samenhangt met de stoornis;
- Begeleiden bij de mogelijke (re) integratie in de samenleving en de sociale participatie (bijvoorbeeld hulp bij de opbouw van sociaal netwerk) met als doel zelfredzaamheid en met extra aandacht voor ontwikkeltrajecten op het vlak van wonen, werken, sociaal netwerk (doelgericht toepassen van methoden van casemanagement).

### Bijpassend cliëntprofiel:

BGI specialistisch richt zich op situaties waar één of meer van onderstaande van toepassing is:

- Cliënten die niet zelfredzaam zijn op minimaal drie domeinen van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM);
- (Complexe) gedrags- of psychiatrische problematiek, waardoor er risico bestaat voor de veiligheid van de cliënt en/of anderen;
- Cliënten met een specifieke aandoening wat om specialistische begeleiding/ kennis vraagt (bijv. cliënten met ernstige vorm van: autisme, dementie, zintuiglijke handicap of niet aangeboren hersenletsel);
- Ook kan deze vorm van begeleiding ingezet worden als kortdurende begeleiding gericht op het versterken van de zelfredzaamheid of inoefenen van vaardigheden, daar waar dit specialistische kennis van de begeleider vraagt.

Let op: BGI specialistisch kan alleen geïndiceerd worden als er geen aanspraak gedaan kan worden op Wlz-zorg en/of behandeling (Zvw). Dit is voorliggend op Wmo maatwerkvoorziening begeleiding.

## 2.2 Begeleiding groep

Begeleiding groep kan ingedeeld worden in recreatieve dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding. Het heeft tot doel de cliënt te begeleiden bij het structuur geven aan de dag en een zinvolle invulling hiervan. Dagbesteding kan ook eenzaamheid voorkomen en de mantelzorger ontlasten. De activiteiten vinden plaats in groepsverband en kunnen heel verschillend zijn zoals: creatieve, muzikale of 'beweeg'-activiteiten, hout bewerken, koken, tuinieren, spelletjes doen en internetten. Dagbesteding op arbeidsmatige basis is een bijzondere vorm van dagbesteding. Het gaat om dagbesteding voor cliënten die vanwege beperkingen (nog) niet in staat zijn om regulier te werken of zelfstandig (zonder begeleiding) vrijwilligerswerk te verrichten. De cliënt is wel, onder begeleiding, in staat tot het verrichten van enige productieve of maatschappelijke nuttige activiteiten.

### 2.2.1 *Dagbesteding basis (BGG Basis)*

Bij dagbesteding basis zijn de dagactiviteiten gericht op het bijhouden en/of aanleveren van vaardigheden en/of (dag)structuur, eventueel aangevuld met lichte assistentie bij persoonlijke verzorging. Of het kan gericht zijn op het aansturen van gedrag.

### 2.2.2 *Dagbesteding specialistisch (BGG Specialistisch)*

Bij dagbesteding specialistisch zal het dagprogramma bijdragen aan verlichting van het sociaal isolement van de betreffende cliënt, of aan verlichting van de zorg thuis door mantelzorgers. Deze cliënten hebben vaak matige of zware oriëntatie beperkingen in tijd, plaats, ruimte en persoon. Ook zijn er problemen met geheugen, denken, motivatie en concentratie in combinatie met gedragsproblemen. Er is voor deze vorm van dagbesteding vaak een intensieve inzet van begeleiding nodig vanwege een matig of zwaar regieverlies bij de cliënt.

## 2.3 Vervoer

De verstrekking vervoer kent twee categorieën, te weten: Vervoer basis en Vervoer rolstoel. Het onderdeel vervoer heeft betrekking op vervoer van en naar dagbesteding en kortdurend verblijf. Het vervoer wordt alleen vergoed indien er daadwerkelijk gebruik van is gemaakt en dan per etmaal. De indicatie wordt afgegeven per etmaal.

## 2.4 Kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf, ook wel logeeropvang genoemd, is tijdelijke verblijfsondersteuning die wordt geboden ter ontlasting van de mantelondersteuning. De ondersteuning omvat de benodigde begeleiding, bescherming, alarmering, servicekosten en kosten van maaltijden.

Bij kortdurend verblijf woont een cliënt thuis, maar logeert hij/zij voor korte periode(s) in een instelling. Kortdurend verblijf kan worden ingezet als het noodzakelijk is om de persoon, die normaal gesproken (mantel)ondersteuning aan de cliënt levert, tijdelijk te ontlasten. Daarnaast moet de cliënt zijn aangewezen op ondersteuning met permanent toezicht.

Het toezicht kan gericht zijn op:

- het bieden van fysieke ondersteuning zodat tijdig kan worden ingegrepen bij bijvoorbeeld valgevaar, of complicaties bij een ziekte;
- het verlenen van ondersteuning op frequente en/of ongeregelde tijden, omdat de cliënt zelf niet (meer) in staat is om hulp in te roepen;
- het preventief ingrijpen bij gedragsproblemen (voorkomen van escalatie en gevaar).

## 2.5 Persoonlijke verzorging

Het tekort aan zelfredzaamheid bij de persoonlijke verzorging wordt gecompenseerd, zodat de cliënt zo normaal als mogelijk kan functioneren.

De cliënt wordt op vaste momenten ondersteund bij activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging. Het gaat hierbij om hulp bij de zelfverzorging (zoals het wassen, de mondverzorging, de haarverzorging en het kleden). Het gaat tevens om het stimuleren van de cliënt bij het zelfstandig uitvoeren van de persoonlijke verzorging en het geven van advies, instructie en voorlichting over persoonlijke verzorging aan de cliënt en desgevraagd diens mantelzorgers.

### 3. Ondersteuningsproducten en codes

#### 3.1 Tarieven voor de ondersteuningsproducten

De volgende ondersteuningsproducten worden gehanteerd met de daarbij behorende tarieven.

Producten	Juridisch tarief 2023	Systeemtarief 2023	Juridisch tarief 2024	Systeemtarief 2024
Begeleiding Individueel Basis (per uur)	€ 54,25	€ 54,00 (€ 0,90 p.m.)	€ 57,03	€ 57,00 (€ 0,95 p.m.)
Begeleiding Individueel Specialistisch (per uur)	€ 74,51	€ 74,40 (€ 1,24 p.m.)	€ 78,32	€ 78,60 (€ 1,31 p.m.)
Begeleiding Groep Basis (per dagdeel*)	€ 38,59	€ 38,59	€ 40,57	€ 40,57
Begeleiding groep specialistisch (per dagdeel*)	€ 56,68	€ 56,68	€ 59,58	€ 59,58
Persoonlijke verzorging (per uur)	€ 54,25	€ 54,00 (€ 0,90 p.m.)	€ 57,03	€ 57,00 (€ 0,95 p.m.)
Kortdurend verblijf (per etmaal)	€ 204,99	€ 204,99	€ 215,49	€ 215,49
Vervoer basis (per etmaal)	€ 12,76	€ 12,76	€ 13,21	€ 13,21
Vervoer rolstoel (per etmaal)	€ 25,52	€ 25,52	€ 26,41	€ 26,41

\* 1 dagdeel betreft 4 aaneengesloten uren.

#### 3.1.1 All-in tarieven

Alle tarieven zijn *all-in tarieven* waarin alle kosten, toeslagen en belastingen - inclusief eventueel verschuldigde BTW - van de dienstverlener voor uitvoering van de Maatwerkvoorziening Begeleiding, als beschreven in de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, zijn verdisconteerd. Het is de dienstverlener niet toegestaan andere kosten aan Regio H6 in rekening te brengen of op welke wijze dan ook kosten, die op de één of andere wijze verband houden met de dienstverlening zoals beschreven in de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding die met de H6 is afgesloten, te verhalen op de cliënt.



## 3.2 Indiceren van ondersteuningsproducten

### 3.2.1 Individuele Begeleiding

In artikel 5.3 van bijlage 2 van de deellovereenkomst 'Maatwerkvoorziening Begeleiding' is het volgende opgenomen: "Het is Dienstverlener toegestaan over een periode van maximaal 12 weken voor drie periodes (week 1 t/m week 12, week 13 t/m 24, week 25 t/m 36) en eenmaal over maximaal 17 weken (voor de periode week 37 t/m week 53) het gemiddelde van de klasse van de bandbreedte in uren van de klasse waarin een Inwoner is geïndiceerd, uit te nutten. Onder gemiddelde wordt daarbij verstaan het gemiddelde van de voor een bepaalde periode overeengekomen uren. Het aantal uren dat Dienstverlener meer inzet dan dit gemiddelde vergoedt Gemeente niet."

Deze werkwijze geldt voor de producten Begeleiding Individueel Basis (codes 02101 en 02A16) en Begeleiding Individueel Specialistisch (codes 02102 en 02A19)

De werkwijze met betrekking tot indiceren wordt per gemeente op operationeel niveau verschillend uitgewerkt.

#### **Werkwijze voor Lansingerland, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten en Wassenaar:**

De gemeenten Lansingerland, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten en Wassenaar indiceren in werkelijke uren. Dat betekent dat de uren die in het Wmo301-bericht zijn opgenomen ook de maximale uren zijn die ingezet mogen worden. Uiteraard is het middelen van de uren over een CAK-periode wel toegestaan.

Op operationeel niveau is deze bepaling als volgt uitgewerkt:

- In het iWmo bericht vullen de consulenten het werkelijk aantal uren in dat geleverd mag worden.
- Per declaratie-periode (per maand) kunt u de zorg middelen. Binnen één maand kan de zorg flexibel worden ingezet.

#### **Werkwijze voor Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer.**

In deze gemeenten wordt geïndiceerd in klassen, waarbij dit omgerekend wordt naar gemiddelden per week.

Indicatieklasse	Omvang	Volume gevuld door consulent in uren	Volume gevuld door consulent in minuten
1	0 - 1,9 uur	1	60
2	2,0 – 3,9 uur	3	180
3	4,0 – 6,9 uur	5,5	330
4	7,0 – 9,9 uur	8,5	510
5	10,0- 12,9 uur	11,5	690
6	13,0 – 15,9 uur	14,5	870
7	16,0 – 19,9 uur	18	1080
8	20,0 – 24,9 uur	22,5	1350

In de beschikking, die naar de cliënt wordt gestuurd, zijn de klassen (met daarbij behorende gemiddelden) zoals geïndiceerd weergegeven.

Op operationeel niveau is deze bepaling als volgt uitgewerkt:

Over de klasse en de daaraan gekoppelde uren is in H6 verband de volgende afspraak gemaakt:

- In het iWmo bericht wordt geen klasse vermeld maar volume en eenheid. De consulenten vullen het gemiddeld aantal uur in (zie bovenstaande tabel).
- Per declaratie-periode kunt u de zorg middelen.

- Bijvoorbeeld: Er wordt in klasse 3 geïndiceerd. Dan wordt gemiddeld 330 minuten opgenomen in het dossier. Halve uren kunnen niet in het systeem verwerkt worden. U kunt in week 1 dan 495 minuten, week 2 en 3 330 minuten en in week 4 165 minuten factureren. Gemiddeld is dit 330 minuten per week.

### 3.2.2 Vervoer

Wanneer een cliënt begeleiding groep/ dagbesteding heeft en vervoer nodig heeft wordt er één iWmo bericht verstuurd voor dagbesteding of begeleiding groep en één apart iWmo bericht voor vervoer.

### 3.3 De productcodes

Onderstaand wordt in een tabel weergegeven hoe de contractcodes zich verhouden tot de codes voor het iWmo berichtenverkeer. De H6 gemeenten (Lansingerland, Zoetermeer, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Leidschendam-Voorburg en Wassenaar) registreren de gecontracteerde voorzieningen op deze wijze in hun systemen.

Voorziening	Productcategorie	Productcode	Voorziening (landelijke omschrijving)
<b>Begeleiding</b>			
BGI Basis	02	02A16	Begeleiding regulier: inspanningsgericht (individueel)
BGI Extra	02	02A18	Begeleiding regulier: inspanningsgericht (op afstand)
BGI Specialistisch	02	02A19	Begeleiding specialistisch inspanningsgericht (individueel)
<b>Dagbesteding</b>			
Arbeidsmatige dagbesteding basis (*)	07	07101	Begeleiding regulier: inspanningsgericht (groep) of Dagbesteding regulier: inspanningsgericht
Arbeidsmatige dagbesteding specialistisch (*)	07	07102	Begeleiding specialistisch: inspanningsgericht (groep) of Dagbesteding specialistisch: inspanningsgericht
Recreatieve dagbesteding basis	07	07A03	Dagbesteding regulier: inspanningsgericht of Dagbesteding regulier: inspanningsgericht (licht)
Recreatieve dagbesteding specialistisch	07	07A04	Dagbesteding specialistisch: inspanningsgericht of Dagbesteding specialistisch: inspanningsgericht (licht)
<b>Vervoer</b>			
Vervoer Basis	08	08A03	Vervoer regulier: inspanningsgericht
Vervoer rolstoel	08	08A04	Vervoer rolstoel: inspanningsgericht
<b>Persoonlijke verzorging</b>			
Persoonlijke verzorging	03	03A03	Persoonlijke verzorging regulier: inspanningsgericht
<b>Verblijf</b>			
Kortdurend verblijf incl. BGI-B	04	04A04	Kortdurend verblijf: logeer/respitzorg

(\*) Deze productcodes zijn alleen van toepassing voor de gemeente Zoetermeer

## 4. Administratief proces

### 4.1 Werkwijze toewijzing (301-bericht)

1. Voor het toewijzen van ondersteuning stuurt de gemeente een toewijzingsbericht (301-bericht) naar de aanbieder. De intake start na ontvangst van een 301-bericht bij de aanbieder.
2. Het 'toewijzingsnummer' en de 'productcategorie', 'productcode', 'eenheid', 'volume', 'frequentie', 'toewijzingsstartdatum' en de 'toewijzingseinddatum' worden gevuld.
3. Het bij de aanbieder aanwezig zijn van een toewijzing (301-bericht) is een voorwaarde voor het mogen declareren van de geleverde ondersteuning.
4. Een toewijzing (301-bericht) vervalt als niet binnen de afgesproken periode een startbericht (305-bericht) wordt gestuurd.

#### 4.1.2 Werkwijze toewijzing retour (302-bericht)

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 waar geen inhoudelijke rechten aan kunnen worden ontleend.

### 4.2 Werkwijze start zorg (305-bericht)

De standaarden schrijven voor dat de zorgaanbieder **verplicht** is om een 305-bericht te sturen bij het starten van de zorg. Dit administratieprotocol stelt de start- (305) en stop- (307) berichten verplicht en schrijft voor dat deze berichten als regieberichten worden ingezet. M.a.w. bij elk zorgtraject versturen aanbieders de start- en stopberichten en reageren gemeenten hierop met de bijbehorende retourberichten. De volgende spelregels zijn van toepassing:

1. Deze berichten worden *specifiek* gevuld.
2. De velden 'toewijzingsnummer' 'productcategorie' en 'productcode' worden gevuld, passend binnen de toewijzing.
3. De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen **na de start** van de gecontracteerde ondersteuning een start zorgbericht (305-bericht). Dus niet bij binnenkomst 301-bericht.
4. Bij een startbericht (305-bericht) hoort altijd een stopbericht. Zonder startbericht kan niet gestopt worden.
5. Bij een toewijzing (301-bericht) is maximaal één startbericht (305-bericht) actueel.

**Het sturen van het 305-bericht (start zorg) is verplicht en van belang voor het CAK om stapelfacturen voor het innen van de eigen bijdrage bij de cliënt te voorkomen.**

Binnen een termijn van 1 maand na de intake wordt in samenspraak met inwoner en/of zijn vertegenwoordiger het zorgplan opgesteld.

**Het zorgplan kan indien nodig worden opgevraagd door Gemeente.**

### 4.3 Werkwijze stop zorg (307-bericht)

1. De aanbieder is **verplicht** binnen 5 werkdagen na het einde van de ondersteuning een stopbericht (307-bericht) met daarin aangegeven de reden van beëindiging met de juiste code.
2. De velden 'toewijzingsnummer', 'productcategorie', 'productcode' en overige velden worden gevuld.
3. Bij het stoppen van de geleverde zorg, volgt altijd een stopbericht (307-bericht), ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing (301-bericht).

**Het sturen van het 307-bericht (stop zorg) is verplicht en van belang voor het laten stoppen van de eigen bijdrage voor de cliënt door het CAK.**

**Geen 307-bericht betekent dat de eigen bijdrage voor de cliënt doorloopt.**

#### 4.3.1 Werkwijze retourberichten (306- of 308-bericht)

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

#### 4.4 Tijdelijk stoppen van de levering

Ondersteuning kan tussentijds stoppen. Dit wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een stopbericht (307-bericht) met als reden (20) 'Levering is tijdelijk beëindigd'. Zodra de ondersteuning weer start, stuurt de aanbieder opnieuw een startbericht (305-bericht) en daaropvolgend – wanneer de ondersteuning definitief gestopt is – een stopbericht (307-bericht).

Vanaf Versie 3.2 iStandaarden (april 2023) is het mogelijk om na een 307-bericht met code 20 (tijdelijke stop) een 307-bericht te sturen met definitieve stopdatum. Deze dient zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen nadat bekend is geworden dat de zorg gestopt is, ingestuurd te worden.

**Het sturen van het 305-bericht en 307-bericht is verplicht.**

Bij het sturen van het 307-bericht is het van belang dat de juiste code meegestuurd wordt omdat dit gevolgen heeft voor de verwerking van de eigen bijdrage aan het CAK.

Gebruik bij het sturen van het 307-bericht ook de juiste code:

Mutatiecode	Omschrijving
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd - toewijzing sluiten
20	Levering is tijdelijk beëindigd - toewijzing aanhouden
21	Levering is éézijdig door cliënt beëindigd
22	Levering is éézijdig door aanbieder beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
37	In verband met wijzigingsverzoek
38	Overstap naar een andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein - bijvoorbeeld Wlz

#### 4.5 Verzoek om wijziging (VOW)

##### 317-bericht VOW

Het 317 bericht kan gebruikt worden door een aanbieder als er aanleiding is om aanpassingen te doen aan de indicatie. Het betreft een verzoek dat voortkomt uit een lopend traject van zorglevering en kan niet gebruikt worden als er geen zorg wordt geleverd. Er moet minstens één actuele toewijzing zijn (301-bericht).

In het 317-bericht wordt de nieuwe gewenste situatie en de reden van de wijziging benoemd.

Omdat het VOW geen vrij tekst veld of bijlage optie kent, kan een toelichting of begeleidingsplan voor het VOW via de mail worden nagestuurd.  
Dit kunt u sturen naar de administratie van de betreffende gemeente.

De betreffende gemeente zal dit dan koppelen aan het VOW.

#### 319-bericht Antwoordinformatie

Met het 319 bericht wordt antwoord gegeven door de gemeente op het verzoek om wijziging (VOW-bericht) van de aanbieder.

Het 319-antwoordbericht kan drie verschillende antwoorden bevatten:

- In onderzoek
- Afgewezen
- Toegewezen

Deze reactie wordt binnen 5 werkdagen gegeven.

Indien de gemeente het VOW beantwoord met in onderzoek, zal hierbij het reguliere Wmo-onderzoek vergelijkbaar met een melding worden aangehouden. Het Wmo-onderzoek heeft een maximale termijn van 8 weken (6 weken onderzoek + 2 weken communicatietijd) vanaf datum van binnenkomst van het 317 bericht. Het is aan de cliënt om al dan niet een aanvraag in te dienen voor bijvoorbeeld een eventuele verlenging of uitbreiding. Hierop geeft de gemeente indien noodzakelijk een nieuwe beschikking af.

Na het onderzoek geeft de gemeente nogmaals antwoord op het VOW-bericht. Dit is een toewijzing of een afwijzing. Bij een toewijzing zal ook een nieuw 301-bericht worden gestuurd.

Tot slot zijn er situaties die buiten het VOW bericht moeten worden afgestemd. Dit betreffen de volgende:

- Een acute verandering in de situatie (bijvoorbeeld er gebeurt iets met de cliënt) waardoor de gewenste combinatie van producten niet meer aan de orde is.
- Tijdens de verwerking van een VOW-bericht volgt nog een wijziging (wijziging op wijziging).
- Gedurende de verwerking van een VOW-bericht eindigt een actuele toewijzing.

## 5. Declareren van geleverde ondersteuning

Voor het vergoeden van prestaties is het declaratieproces waarin het 323-bericht wordt gebruikt. Dit hoofdstuk beschrijft de administratieve regels die gelden voor het declareren van geleverde zorg via het 323-bericht.

Voor het declareren op een specifieke toewijzing wordt altijd een specifiek product gebruikt.

### 5.1 Werkwijze bij declareren via 323D-bericht

1. De aanbieder declareert per maand, via een 323D-bericht. Dit doet de aanbieder uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
2. De aanbieder declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen. Dit betekent dat wanneer in minuten is toegewezen, enkel in minuten is te declareren.
3. De aanbieder declareert in batches per maand per gemeente.
4. De aanbieder declareert uitsluitend hetgeen volgt uit het geldende contract.
5. De aanbieder houdt rekening met de afspraken die gemaakt zijn over het declareren over een 'gebroken periode en/of gedurende afwezigheid van de cliënt.

#### 5.1.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325D-bericht)

1. De gemeente verstuurt binnen 20 werkdagen een retourbericht (325-bericht) waarin aangegeven wordt of de declaratie is goedgekeurd en, als een declaratieregels is afgekeurd, de reden van afkeuring.
2. De gemeente betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen 30 dagen.

#### 5.1.2 Werkwijze correcties op declaraties

1. De aanbieder dient correcties op *goedgekeurde* declaratieregels zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring.
2. Afgekeurde regels dienen niet gecorrigeerd te worden.

## 6. Aanvullende bepalingen

### 6.1 Mutaties

Indien zich mutaties hebben voorgedaan, dan wordt hiermee als volgt omgegaan in de afrekening:

- *Overlijden*  
Bij overlijden stopt de betaling aan de dienstverlener, op het moment dat de persoon is overleden. Het overlijden wordt op basis van de BRP door de gemeente doorgegeven aan de dienstverlener of visa versa.
- *Verhuizen*  
Een mutatie van verhuizen wordt op basis van het BRP doorgegeven aan de gemeente. Ook als dit binnen de gemeentegrenzen is. Bij een mutatie verhuizen buiten de gemeentegrenzen stopt de betaling aan de dienstverlener met ingang van de dag van verhuizen.
- *Permanente stopzetting*  
Een permanente stopzetting stopt de betaling aan de dienstverlener met ingang van de dag van stopzetting ondersteuning. De dienstverlener meldt de permanente stopzetting door een mutatiebericht (iWmo 307) aan de gemeente.
- *Tijdelijke stopzetting*  
Elke stopzetting moet worden doorgegeven door de dienstverlener aan de gemeente/Zorg Lokaal via een mutatiebericht. Er volgt een stopzetting van de betaling aan de dienstverlener. De dienstverlener meldt de aanvang van ondersteuning na een tijdelijke stopzetting aan de gemeente (via een mutatiebericht 305).
- *Wijziging dienstverlener*  
Mocht een klant overstappen naar een andere dienstverlener is de werkwijze als volgt. De klant stelt de dienstverlener op de hoogte van zijn beslissing over te stappen naar een andere dienstverlener. De oude dienstverlener meldt dit door een mutatiebericht (iWmo 307) melding einde ondersteuning aan de gemeente. De nieuwe dienstverlener krijgt de klant automatisch toegewezen door de gemeente door een iWmo301 bericht.
- Vanuit de dienstverlener zullen mutaties altijd verzonden worden via iWmo307. Op basis van dit iWmo307 bericht zal de gemeente een beëindiging aanmaken en een retourbericht iWmo308 sturen. Sinds versie 2.2 van het berichtenverkeer moet de gemeente na het verwerken van de beëindiging ook nog een iWmo301 intrekingsbericht sturen naar de aanbieder. Dit komt vanwege de scheiding van rechtmatigheids- en regieberichten.
- Vanuit de gemeente zullen mutaties altijd verzonden worden via het iWmo301. De dienstverlener stuurt hierop een iWmo302 bericht.

### 6.2 Achterafcontroles

Gemeenten kunnen, ook nadat uw facturatieregels door de systemen zijn goedgekeurd, op basis van nadere controles tot de conclusie komen dat uw facturatie onrechtmatig is. Bijvoorbeeld als blijkt dat de gedeclareerde ondersteuning niet geleverd is of kwalitatief onvoldoende was. U wordt over eventuele nadere controles geïnformeerd en bij afwijzing van facturaties heeft u de mogelijkheid tot het aantekenen van bezwaar. Dit informeren doen de H6 gemeenten middels periodieke contractgesprekken.

### 6.3 Relatie gemeenten met hoofdaannemer en onderaannemer

Het komt voor dat een hoofdaannemer (= hoofddienstverlener) werkt met een onderaannemer (= uitvoerende dienstverlener) voor het leveren van diensten. Hiervoor gelden de volgende afspraken in verband met het indienen van facturen hiervan.

De dienstverlener die het toewijzingsbericht iWmo301 ontvangt is voor de H6-gemeenten en voor het verdere proces conform het iWmo-berichtenverkeer hoofdaannemer. Concreet houdt dit in, dat de gemeente met die dienstverlener het berichtenverkeer uitwisselt. De onderaannemer zal met de hoofdaannemer afspraken moeten maken over de in te zetten diensten en facturatie. Communicatie via het berichtenverkeer verloopt altijd via de hoofdaannemer!

### 6.4 Randvoorwaarden

Om met iWmo berichten te kunnen werken, moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. U (dienstverlener) heeft allereerst een AGB code nodig. Indien u nog niet over een AGB code beschikt dient u deze aan te vragen bij Vektis ([www.vektis.nl](http://www.vektis.nl)) of direct bij Algemeen Gegevens Beheer (AGB) ([www.agbcode.nl](http://www.agbcode.nl)). Indien u wel al een AGB code heeft dient u ervoor te ondersteuning dat Vektis deze omvormt tot een code die is toegelaten tot de Wmo.

Een wijziging van de AGB code moet u minimaal 3 maanden voor inwerkingtreding aan de H6 gemeenten doorgeven via [toekomstsociaaldomein@zoetermeer.nl](mailto:toekomstsociaaldomein@zoetermeer.nl) met een duidelijke onderbouwing van reden van wijziging van AGB code. Na afstemming hierover ontvangt u bericht over de ingangsdatum van de nieuwe AGB code. Het wijzigen van een AGB-code heeft ook gevolgen voor de facturatie. Wanneer u de AGB-code wilt laten wijzigen moeten alle tot dan gestuurde facturen volledig zijn afgehandeld. En u start met factureren wanneer de H6-gemeenten aangeeft de AGB-code te hebben gewijzigd.

Daarnaast dient u als dienstverlener over een Vecozo-certificaat te beschikken. Dit omdat u als dienstverlener gekoppeld wordt aan het Vecozo-schakelpunt. Zie voor meer informatie [www.vecozo.nl](http://www.vecozo.nl).

Tenslotte is het van belang dat u in staat bent om iWmo-berichten te ontvangen en te verzenden. Zoals boven reeds vermeld dient de software de iWmo standaard te ondersteunen. Het is uw eigen verantwoordelijkheid als dienstverlener om dit te regelen.

### 6.5 Werkwijze rondom aanvang van de ondersteuning

In de deellovereenkomst maatwerkvoorziening begeleiding staat de volgende passage aangaande het proces van de start van de ondersteuning.

- De dienstverlener hanteert geen wachtlijsten.
- Na ontvangst van de gemeentelijke opdrachtverstrekking voert de dienstverlener binnen 10 werkdagen een eerste gesprek met de cliënt.

Vertaald naar het iWmo-berichtenverkeer betekent dit het volgende:

Het iWmo301-bericht is de 'gemeentelijke opdrachtverstrekking'. In dit bericht worden o.a. de contactgegevens van de cliënt meegegeven zodat u contact met hem/haar op kunt nemen. De dienstverlener start binnen **10 werkdagen** met de levering van de ondersteuning vanaf begindatum van het indicatiebesluit. Dit wordt gemeld aan de gemeente door middel van het bericht iWmo305 (WMO-Aanvang-Ondersteuning) welke binnen 5 werkdagen na start van de ondersteuning verstuurd moet worden.



Het kan zijn dat u, om wat voor reden dan ook met de cliënt over een komt dat u zelf de ondersteuning niet (meer) gaat leveren. In dat geval zult u, in overleg met de cliënt, een adequaat alternatief aanbod moeten zoeken. Vervolgens dient u de gemeente hierover te informeren door het versturen van een iWmo307- bericht (Stop Wmo-Ondersteuning) en met mutatiecode 21. De gemeente zal een iWmo301 (Toewijzing) naar de nieuwe dienstverlener versturen.

## **Werkwijze rondom het aanleveren van het zorgplan aan de Gemeente**

In bijlage 2 onderdeel 2.12.c van de deelopereenkomst maatwerkvoorziening begeleiding staat:

‘De verplichting tot opstellen van een Zorgplan waarin Dienstverlener – in samenspraak met de Inwoner – benoemt:

### I. Zorginhoudelijke gedeelte

Welke dienst(en) (zoals door Dienstverlener beschreven in bijlage 1 van de Overeenkomst) ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.

### II. “Procesafspraken”

Afspraken waar de Inwoner zich aan te houden heeft richting de Dienstverlener, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.

Na ontvangst van de dienstverleningsopdracht voert Dienstverlener binnen 10 werkdagen een eerste persoonlijk gesprek met de inwoner.

Binnen een termijn van 1 maand na de intake wordt in samenspraak met Inwoner en/of zijn vertegenwoordiger het zorgplan opgesteld. Het zorgplan dient aan te sluiten bij de door Gemeente opgestelde doelen en resultaten van het Ondersteuningsplan. In het zorgplan worden ook de andere elementen dan de Maatwerkvoorziening Begeleiding, die in het totale Ondersteuningsplan worden genoemd, betrokken. Bij langdurig regieverlies is er een Dienstverlener in het Ondersteuningsplan die de regie voert op de uitvoering van het gehele Ondersteuningsplan. Dit kan ook de Dienstverlener van de Maatwerkvoorziening Begeleiding zijn. De Inwoner of zijn vertegenwoordiger ondertekent het zorgplan.

Alle overige te vermelden medische/ inhoudelijke/ vertrouwelijke informatie over Inwoner wordt vastgelegd in een behandelplan.

Het zorgplan, **exclusief** het behandelplan, is opvraagbaar door Gemeente.’

Bij verzoek om wijziging of verlenging van de dienstverleningsopdracht voor een cliënt dient het aangepaste zorgplan **direct** met het verzoek door de dienstverlener meegestuurd te worden naar de Gemeente.

Het niet tijdig aanleveren van het zorgplan (volgens de bovenstaande vastgestelde termijnen) kan vertraging opleveren in de afhandeling van het verzoek van de dienstverlener, totdat deze wel is aangeleverd.

## 6.6 Werkwijze rondom verandering van ondersteuning of van dienstverlener

Verandert er iets in uw ondersteuning dan dient u dit ook door middel van een iWmo307 (Stop Wmo-Ondersteuning) door te geven. U moet dit doen binnen 5 werkdagen na verandering van de ondersteuning. Afhankelijk van de situatie kiest u voor mutatiecode 20 (levering ondersteuning of ondersteuning is beëindigd - toewijzing aanhouden).

Cliënten hebben de mogelijkheid om van Dienstverlener te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de volgende periode volgend op de periode waarin de opzegging is gedaan.

## 6.7 Spoedprocedure Begeleiding Individueel

In een aantal situaties is het belangrijk dat (extra) ondersteuning snel ingezet kan worden en niet hoeft te wachten op een procedure van 8 weken. Het betreft uitbreiding van de bestaande indicatie BGI van reeds bekende cliënten en **niet** de aanmelding van nieuwe cliënten.

Het met spoed inzetten van extra BGI kan door de dienstverlener gevraagd worden. Andere professionals kunnen in een spoedsituatie waarbij directe uitbreiding van BGI noodzakelijk is, contact opnemen met de dienstverlener. De verantwoordelijkheid van de afhandeling van het verzoek ligt bij de gemeente.

Er wordt gesproken over spoed als het noodzakelijk is om extra inzet binnen 48 uur te organiseren. Het gaat dan om de volgende situatie:

- Een niet voorzienbare situatie
- Indien niet binnen 48 uur (extra) inzet van ondersteuning geregeld wordt, zal er sprake zijn van een sterke achteruitgang van de situatie met als gevolg opname, ontstaan van een psychose, escalatie binnen het gezin of buurt met risico's voor de veiligheid etc. Met extra inzet van ondersteuning kan dit voorkomen worden.

Een dergelijke situatie kan ontstaan bij een traumatische ervaring, bij overlijden of uitvallen van een belangrijke mantelzorger dan wel een plotseling achteruitgang in het ziektebeeld. Belangrijk is om de afweging te maken of de situatie niet opgelost moet worden met voorliggende voorzieningen zoals behandeling of opname. Extra behandeling ligt in dergelijke situaties vaak in de lijn der verwachting. Ook om toeleiding naar behandeling of opname te realiseren kan extra ondersteuning ingezet worden.

Een spoedmelding kan alleen door de dienstverlener ingediend worden. Cliënten en mantelzorgers mogen van deze procedure geen gebruik maken. Er moet altijd voor aanvang van de zorg overleg worden met de Wmo consulent, waarbij het karakter van de spoed in de situatie en de voorliggende oplossingen besproken worden. Na toestemming van de Wmo consulent kan de uitbreiding van extra uren ingezet worden.

In geval van spoedmelding zal alleen BGI worden afgegeven. Afhankelijk of in de bestaande indicatie BGI basis of specialistisch is afgegeven, zal dit ook in de tijdelijke uitbreiding afgegeven worden. De ophoging van uren BGI bij spoed is nadrukkelijk van tijdelijke aard en kan voor maximaal 3 maanden (tot en met de tweede hele CAK periode na datum ingang) ingezet worden. Indien binnen 8 weken de situatie niet dusdanig is genormaliseerd waardoor de oorspronkelijke indicatie weer toereikend is, wordt de situatie door de gemeente (Wmo consulent) beoordeeld. Duidelijke verslaglegging van de begeleider is hierbij van belang.

Omdat de Wmo geen dwingend kader heeft, zal de spoedmelding altijd in overleg met de cliënt moeten gaan. De cliënt moet schriftelijk instemmen met de spoeduitbreiding door het zetten van een handtekening op een aanvraagformulier.

## Procedure

1. Dienstverlener signaleert zelf spoedsituatie of krijgt een signaal van een andere professional over de spoedsituatie.
2. Dienstverlener onderbouwt dé spoedsituatie (aanleiding, risico analyse, onderbouwing waarom geen behandeling, onderzoek voorliggende en eigen oplossingen). Daarnaast wordt de startdatum van de extra begeleiding, een inschatting van benodigde extra uren en de verwachte duur van de ophoging bij de toegang van de desbetreffende gemeente gemeld. Deze melding wordt gedaan in overleg met de klant.
3. Dienstverlener laat klant tekenen voor spoed uitbreiding BGI (op melding cq. aanvraagformulier) en stuurt deze binnen een week op naar de gemeente.
4. Wanneer de dienstverlener meer dan 2 werkdagen na een crisis een melding doet voor extra BGI wordt deze niet aangenomen als spoedmelding. Extra ondersteuning die in deze gevallen al geleverd is komen voor rekening van de organisatie die begeleiding biedt.
5. Wmo consulent geeft binnen 2 werkdagen na melding telefonisch akkoord/niet akkoord voor het met spoed inzetten van extra BGI.
6. Bij akkoord geeft gemeente een iWmo301 bericht af voor maximaal 3 maanden, tot en met de tweede hele CAK periode na datum ingang.
7. Gemeente/Wmo bevestigt de ontvangst van de melding, incl. startdatum uitbreiding aan klant.
8. Wmo consulent beoordeelt binnen 8 weken de inzet van de met spoed ingezette extra BGI. Hierbij wordt tevens de (voortgangs)rapportage van dienstverlener betrokken.
9. Als de inzet van extra uren niet meer nodig is, dan meldt de dienstverlener dat per iWmo307 aan de gemeente.
10. De Wmo consulent stelt een meldingsverslag op en behandelt de spoedmelding verder zoals een reguliere melding. Indien de af te geven beschikking afwijkt van het eerder afgegeven iWmo301 bericht wordt dit gecorrigeerd in het systeem.

In onderstaand overzicht vindt u de contactgegevens:

Gemeente	Telefoonnummer	Email
Leidschendam - Voorburg	070 3008415	<a href="mailto:telefoondienst.WMO-WVR@lv.nl">telefoondienst.WMO-WVR@lv.nl</a>
Lansingerland	14 010	<a href="mailto:wmo.adviezen@lansingerland.nl">wmo.adviezen@lansingerland.nl</a>
Pijnacker - Nootdorp	14 015 <i>(vragen naar Wmo-consulent)</i>	<a href="mailto:wmofrontoffice@pijnacker-nootdorp.nl">wmofrontoffice@pijnacker-nootdorp.nl</a>
Voorschoten	088 6549501	<a href="mailto:welzijnwerkenzorg@voorschoten.nl">welzijnwerkenzorg@voorschoten.nl</a>
Wassenaar	088 6549543	<a href="mailto:welzijnwerkenzorg@wassenaar.nl">welzijnwerkenzorg@wassenaar.nl</a>
Zoetermeer	079 3468277	<a href="mailto:aanvragenwmo@zoetermeer.nl">aanvragenwmo@zoetermeer.nl</a>

## 6.8 Eigen bijdrage

Vanaf 2020 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het aanleveren van de eigen bijdrage. Om er voor te zorgen dat cliënten die ondersteuning in natura ontvangen een factuur voor het Abonnementstarief krijgen, is de aanlevering van ondersteuningsgegevens bij het CAK van cruciaal belang.

**Voor het juist aanleveren van de gegevens is de gemeente afhankelijk van de informatie die door de dienstverlener wordt aangeleverd middels de 305- en 307-berichten. Het is van groot belang dat deze berichten juist en tijdig worden aangeleverd.**

De dienstverlener blijft verantwoordelijk voor het aanleveren van correcties op reeds aangeleverde ondersteuningsuren in de jaren vóór 2021.