

Administratieprotocol Toekomst Sociaal Domein

Wmo individuele begeleiding, dagbesteding & kortdurend verblijf



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Omschrijvingen van de producten	4
3. Productcodes en tarieven	11
3.1 <i>Tarieven voor de ondersteuningsproducten</i>	11
3.1.1 All-in tarieven	11
3.1.2 Vervoer	12
3.1.3 Verplichte combinaties	12
3.2 <i>De productcodes</i>	13
4. Administratief proces	14
4.1 <i>Werkwijze toewijzing (301-bericht)</i>	14
4.1.1 <i>Werkwijze toewijzing retour (302-bericht)</i>	14
4.2 <i>Werkwijze start zorg (305-bericht)</i>	15
4.3 <i>Werkwijze stop zorg (307-bericht)</i>	15
4.3.1 <i>Werkwijze retourberichten (306- of 308-bericht)</i>	15
4.4 <i>Tijdelijk stoppen van de levering</i>	15
4.5 <i>Verzoek om wijziging (VOW)</i>	16
4.6 <i>Berichtenverkeer hoofdaannemer en onderaannemer</i>	17
5. Declareren van geleverde ondersteuning	18
5.1 <i>Werkwijze bij declareren via 323-bericht</i>	18
5.1.1 <i>Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht)</i>	18
5.1.2 <i>Werkwijze correcties op declaraties</i>	18
5.1.3 <i>Mutaties</i>	18
6 Wijze van verstrekken van individuele opdrachten	20
6.1 <i>Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening</i>	20
6.2 <i>Spiedprocedure Begeleiding Individueel</i>	22
7. Contactgegevens	24

1. Inleiding

Dit protocol beschrijft de administratieve afspraken die zijn gemaakt tussen gecontracteerde Dienstverleners en de Gemeenten (Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Zoetermeer) voor de Overeenkomst Wmo individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf. Uitgangspunt voor de administratieve afspraken tussen gecontracteerde Dienstverleners en Gemeenten is het gebruik van iWmo-standaard versie 3.2. Dit berichtenverkeer is voor de volgende berichten technisch operationeel: iWmo301, iWmo302, iWmo323, iWmo325, iWmo305, iWmo306, iWmo307 en iWmo308.

Dit protocol moet worden beschouwd als een werkdocument bij de overeenkomst Wmo individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf tussen dienstverlener en de vier gemeenten. Indien in het protocol iets niet correct opgenomen is of u als dienstverlener vragen heeft, meldt deze dan via het emailadres:

toekomstsociaaldomein@zoetermeer.nl.

Dit protocol heeft uitsluitend betrekking op de ingekochte producten binnen de overeenkomst Wmo begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf via Toekomst Sociaal Domein.

Deze producten worden verder uitgewerkt in hoofdstuk 2.

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.¹

¹ <https://www.istandaarden.nl/iwmo>

2. Omschrijvingen van de producten

Individuele begeleiding

Kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties:

Wanneer inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Bij acute probleem-/ crisissituaties die direct aangepakt moeten worden; • Dit product kan worden ingezet als ondersteuning bij de crisis waarvoor de client behandeld wordt.
Wanneer niet inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Als overbrugging tot een maatwerkvoorziening; • Bij een indicatie Wlz; • Een indicatie dat behandeling voorliggend is (Ggz); • Een indicatie voor verzorging of verpleging (Zvw).
Versnelde inzet mogelijk	Dit product kan versneld worden ingezet na een eerste screening door de consulent en schriftelijk akkoord van de gemeente.
Doel	Het stabiliseren van de situatie en het opstellen van een zorgplan. Bij het opstellen van het zorgplan wordt de cliënt, het sociale netwerk, de maatschappelijke en zorgpartners betrokken.
Resultaat	De situatie is gestabiliseerd. Er wordt binnen uiterlijk 6 maanden een zorgplan via een reguliere melding gestuurd, waarin alle resultaatgebieden (SMART) beschreven worden voor het (eventuele) vervolg.
Zelfregie	De nadruk ligt op overnemen.
Personele eisen	Uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal Hbo-niveau Mwd, Ggz of een vergelijkbare richting.
Type begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> • 1:1
Duur	<ul style="list-style-type: none"> • De richtlijn voor dit product is een inzet van 100 uur begeleiding in een aaneengesloten duur van 6 maanden.
Mogelijk vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Doorstromen naar Wlz • Doorstromen naar Ggz als dit niet afdoende is • Doorstromen naar beschermd wonen indien nodig • Nieuwe indicatie gericht op begeleiden leren/ontwikkelen • Begeleiding gericht op behouden • Doorstromen naar het voorliggend veld • Waakvlam

Individuele begeleiding gericht op leren/ ontwikkelen:

Wanneer inzetten	Begeleiding bij hulpvragen, waarbij gericht aan ontwikkeldoelen op één of meerdere resultaatgebieden gewerkt kan worden.
Doel	De cliënt is zelfredzaam en heeft geen verdere begeleiding meer nodig.
Resultaat	De cliënt is zelfredzaam, heeft regie en structuur in het dagelijks leven en kan dagelijkse activiteiten plannen. De benodigde vaardigheden zijn hiervoor aangeleerd.
Zelfregie	Stimuleren richting volledige zelfregie
Personele eisen	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 20% HBO-niveau. • 80% minimaal MBO-niveau 4 Mwd, Ggz, Vvt of een vergelijkbare richting. Onder de verantwoordelijkheid van de hbo professional.
Type begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> • 1:1 • Dit mag voor 25% uit digitaal contact bestaan, wanneer passend bij de hulpvraag en te bieden zorg.
Duur	Er wordt een indicatie afgegeven voor een aaneengesloten periode van maximaal twee jaar.
Mogelijk vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe indicatie individuele begeleiding; • Wlz; • Afschalen uren: Kijken wat sociale netwerk/voorliggende veld kan overnemen; • Doorstromen naar het voorliggend veld.

Groepstraining:

Wanneer inzetten	Wanneer er door middel van groepstraining een beter resultaat behaald kan worden voor concrete begeleidingsdoelen van de resultaatgebieden. Alleen in combinatie met een indicatie Individuele begeleiding gericht op leren/ ontwikkelen.
Doel	In groepsverband werken aan zelfredzaamheid.
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt komt in contact met lotgenoten • De cliënt leert in groepsverband vaardigheden • De cliënt heeft minder individuele begeleiding nodig • Client stroomt uit
Zelfregie	Stimuleren richting zelfredzaamheid
Personele eisen	Groepsgrootte: 1 op maximale groepsgrootte van 8. Minimaal MBO-niveau 4 Mwd, Ggz, Vvt of een vergelijkbare richting.

Duur	Richtlijn: 4-10 sessies van 2 uur. Voorbereidingstijd is inbegrepen in het tarief per sessie.
Mogelijk vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Opvangen binnen netwerk; • Doorstromen naar een voorliggende voorziening; • Doorstromen naar waakvlam.

Bereik- en Beschikbaarheid:

<i>Wanneer inzetten</i>	<p>De cliënt heeft in de avond, nacht of weekend een hulpvraag die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblematiek niet kan wachten tot de volgende werkdag.</p> <p>Alleen in combinatie met een indicatie Individuele begeleiding gericht op leren/ontwikkelen en/of ter ondersteuning van uitstroom/overgang vanuit Beschermd Wonen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Avond: van 20.00 uur tot 24.00 uur.</i> • <i>Nacht: van 24.00 uur tot 7.00 uur.</i> • <i>Weekend: van vrijdag 20.00 uur tot maandag 7.00 uur.</i>
<i>Doel</i>	Dit product draagt eraan bij dat cliënten zich in de avond, nacht en weekenden veilig en gesteund voelen omdat ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. Buiten kantooruren de cliënt (op afstand) stabiliseren.
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt kan met dit vangnet (weer) zelfstandig of begeleid (blijven) wonen. • Escalatie is voorkomen
Zelfregie	Stimuleren richting zelfredzaamheid
Personele eisen	Uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal MBO-niveau 4 MWD, GGZ of een vergelijkbare richting.
Duur	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch/digitaal buiten kantooruren • Ter ondersteuning van begeleiding gericht op leren/ontwikkelen, overbruggingszorg Beschermd Wonen of uitstroom/overgang vanuit Beschermd Wonen.
Mogelijk vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Inzet sociaal netwerk • Indicatie Beschermd Wonen

Individuele begeleiding gericht op behouden:

Wanneer inzetten	Begeleiding gericht op het bereiken van doelen op één of meerdere resultaatgebieden. Dit product wordt ingezet wanneer de cliënt matig of nauwelijks leerbaar is en behoud middels begeleiding de situatie stabiliseert. Er is geen uitzicht op volledige zelfredzaamheid.
Doel	Het stabiel houden van de situatie en terugval voorkomen. Het bereiken van kleine doelen. Waar mogelijk toe leiden naar het voorliggend veld.
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De situatie stabiel houden en kleine doelen zijn bereikt. • Afbouwen uren: Kijken wat sociale netwerk/voorliggende veld kan overnemen
Zelfregie	Stimuleren of laten overnemen. Afhankelijk van cliënt
Personele eisen	Uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal MBO-niveau 3 MWD, GGZ of een vergelijkbare richting. De mogelijkheid tot 24/7 bereik- en beschikbaarheidsdienst.
Type begeleiding	<ul style="list-style-type: none"> • 1:1 • Dit mag voor 25% uit digitaal contact bestaan, passend bij de hulpvraag en in te zetten zorg.
Duur	Er wordt een indicatie afgegeven voor een aaneengesloten periode van maximaal twee jaar.
Mogelijk vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe indicatie individuele begeleiding behouden. • Doorstromen naar Wlz • Doorstromen naar het voorliggend veld • Doorstromen naar waakvlam

Waakvlamcontact:

Wanneer inzetten	De cliënt is zelfredzaam. Er is nog een onzekerheid in eigen kunnen. De cliënt heeft een vangnet nodig om het zelfvertrouwen te krijgen.
Doel	Er is een vraagbaak/vangnet voor de cliënt waar hij op terug kan vallen indien nodig op afstand nazorg bieden tijdens kantooruren.
Resultaat	-Volledig zelfredzaam; -Client stroomt uit.
Zelfregie	Vangnet bij volledige zelfredzaamheid.
Vorm	1:1
Personele eisen	Uitgevoerd door een professional met een afgeronde opleiding van minimaal MBO-niveau 3 MWD, GGZ of een vergelijkbare richting.
Duur	Er wordt een indicatie afgegeven voor een aaneengesloten periode van maximaal 1 jaar, waarbinnen 15 uur begeleiding ingezet mag worden.

	Minimaal 2 contactmomenten per jaar om te monitoren hoe het gaat, de rest op afroep/verzoek.
Mogelijk vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Doorstromen naar het voorliggend veld; • Verlenging waakvlam; • Bij ernstige terugval doorstromen naar individuele begeleiding.

Begeleiding groep

Dagbesteding ontwikkelen:

Wanneer inzetten	Als de inwoner onvoldoende in staat is om zelfstandig structuur aan te brengen en de dag zinvol in te richten en waarbij de stap naar (vrijwilligers)werk nog te groot is.
Doel	Ontwikkeling gericht op zelfredzaamheid, regie en terugkomen in de dagelijkse structuur om zelfstandig mee te kunnen doen in de maatschappij. Doorstromen naar (vrijwilligers)werk, begeleid werk.
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt heeft zinvolle dagbesteding en; • De cliënt heeft zich ontwikkeld in (arbeid gerelateerde) vaardigheden en/of; • De cliënt is uitgestroomd naar (vrijwilligers)werk of een participatie traject.
Zelfregie	Stimuleren richting zelfredzaamheid, regie en dagelijkse structuur
Personele eisen	Groepsgrootte: 1 fte op gemiddelde groepsgrootte van 4 – 5. Hierbij moet de begeleider in staat zijn om de cliënt (arbeids-) vaardigheden aan te leren. Functiemix: 40% HBO, 60% MBO
Duur	Geen maximale duur, maar gericht op uitstroom.
Vervolg	<ul style="list-style-type: none"> • Cliënt stroomt door naar (onbetaald) werk met of zonder ondersteuning; • Cliënt blijft in dagbesteding ontwikkelen; • Cliënt stroomt door naar dagbesteding behouden; • Cliënt stroomt door naar de waakvlamvoorziening.

Dagbesteding behouden:

<i>Wanneer inzetten</i>	Als de inwoner niet in staat is om zelfstandig structuur aan te brengen en de dag zinvol in te richten of als de mantelzorger ontlast dient te worden.
<i>Doel</i>	De cliënt heeft (dag-)structuur, de mantelzorger wordt ontlast en hierdoor is de cliënt in staat om langer thuis te blijven wonen.
<i>Resultaat</i>	<ul style="list-style-type: none"> • De cliënt heeft zinvolle dagbesteding; • De cliënt heeft (dag-)structuur en/of; • De thuissituatie van de cliënt is ontlast; • De cliënt onderhoudt en bouwt aan een sociaal netwerk.
<i>Zelfregie</i>	Gericht op overnemen, waar het kan stimuleren en behouden van zelfredzaamheid.
<i>Personele eisen</i>	<p>Groepsgrootte: 1 op gemiddelde groepsgrootte van 6, hierbij is de begeleiding gericht op het behouden van vaardigheden en het aanmoedigen van het behouden van de eigen regie.</p> <p>Functiemix: 80% MBO, 20% HBO.</p>
<i>Duur</i>	Langdurig.
<i>Vervolg</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliënt stroomt door naar WLZ; • Cliënt blijft in dagbesteding behouden.

Vervoer

Vervoer:

<i>Wanneer inzetten</i>	Als de cliënt niet in staat is om zelfstandig met eigen vervoer of met het OV te reizen, alleen in combinatie met producten 5 en 6.
<i>Doel</i>	De cliënt (met of zonder rolstoel) op tijd bij de juiste locatie brengen.
<i>Resultaat</i>	De cliënt is op tijd bij juiste de voorziening.
<i>Zelfregie</i>	Overname.
<i>Personele eisen</i>	Het benodigde rijbewijs, een geldig EHBO-certificaat en kennis van de doelgroep.
<i>Afstand</i>	<p>Tarieven op basis van het aantal kilometers, met de volgende groepen/klasse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-5 km • 6-10 km • 11-20 km

	Alleen wanneer de consulent oordeelt dat bovenlokale dagbesteding noodzakelijk is, kan de 10-20 km variant ingezet worden. (Denk aan zeer specialistische dagbesteding of een gebrek aan een 'geschikte' lokale plek)
--	---

Kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf:

<i>Wanneer inzetten</i>	Bij behoefte om de mantelzorger te ontlasten.
<i>Doel</i>	Het ontlasten van de mantelzorger.
<i>Resultaat</i>	De mantelzorger is ontlast en de cliënt krijgt de benodigde zorg.
<i>Zelfregie</i>	Overnemen, waar het kan stimuleren.
<i>Personele eisen</i>	Professional met minimaal Mbo opleidingsniveau.
<i>Duur</i>	Dit wordt situationeel vastgesteld.

3. Productcodes en tarieven

3.1 Tarieven voor de ondersteuningsproducten

De volgende ondersteuningsproducten worden gehanteerd met de daarbij behorende tarieven.

Producten	Tarief 2023	Vastgesteld tarief 2024
Kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties	€ 82,80 per uur	€ 86,69 per uur
Individuele begeleiding gericht op leren/ontwikkelen	€ 72,60 per uur	€ 76,01 per uur
Groepstraining	€ 55,20 per sessie (stuks)	€ 57,79 per sessie (stuks)
Bereik- en beschikbaarheid	€ 13,20 per week (stuks)	€ 13,82 per week (stuks) € 59,89 per maand ¹
Individuele begeleiding gericht op behouden	€ 66,00 per uur	€ 69,10 per uur
Waakvlamcontact	€ 61,80 per uur	€ 64,70 per uur
Dagbesteding ontwikkelen	€ 63,60 per dagdeel*	€ 66,59 per dagdeel*
Dagbesteding behouden	€ 52,20 per dagdeel*	€ 54,65 per dagdeel*
Kortdurend verblijf	173,40 per etmaal	€ 181,55 per etmaal

* 1 dagdeel betreft 4 aaneengesloten uren.

Vervoer	0-5 km	6-10 km	11-20 km
Vervoer regulier	€ 14,52	€ 14,52	€ 23,86
Vervoer rolstoel	€ 20,15	€ 27,56	€ 38,03

Tarieven vervoer betreffen tarieven per etmaal.

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 Overeenkomst Wmo individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, zijn verdisconteerd. Het is de dienstverlener niet toegestaan andere kosten 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 Overeenkomst Wmo individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf Begeleiding die met de Gemeenten zijn afgesloten, te verhalen op de cliënt.

¹ Het product "Bereik en Beschikbaarheid" dient gedeclareerd te worden per maand. Hiervoor geldt de volgende formule: weektarief*13/3=maandtarief.

3.1.2 Vervoer

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

3.1.3 Verplichte combinaties

Er is sprake van verplichte combinatieproducten. Dit houdt in dat deze producten uitsluitend in combinatie met elkaar mogen worden aangeboden. Met het indienen van een aanmelding gaat Dienstverlener zonder voorwaarden akkoord met het bieden van de verplichte combinaties.

Definities

Met individuele begeleiding wordt zowel individuele begeleiding gericht op leren/ontwikkelen als individuele begeleiding gericht op behouden bedoeld, tenzij anders vermeld;

Met dagbesteding wordt zowel dagbesteding gericht op leren/ontwikkelen als dagbesteding gericht op behouden bedoeld, tenzij anders vermeld.

Individuele begeleiding en kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties + waakvlamcontact
De producten 'individuele begeleiding' en 'kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties' dienen verplicht te worden aangeboden in combinatie met het product 'waakvlamcontact'.
Een cliënt waarvan de indicatie voor individuele begeleiding of kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties afloopt moet indien nodig gebruik kunnen maken van waakvlamcontact bij dezelfde Dienstverlener. Dit hoeft niet bij alle aflopende indicaties geïndiceerd te worden, maar de mogelijkheid moet er wel zijn. Het is tevens niet toegestaan alleen waakvlamcontact aan te bieden zonder combinatie met voornoemde producten.

Groepstraining + individuele begeleiding

Het product 'groepstraining' mag alleen aangeboden worden in combinatie met het product 'individuele begeleiding'.

Het is niet verplicht om groepstraining aan te bieden. Een Dienstverlener kan ook individuele begeleiding aanbieden zonder de mogelijkheid van groepstraining. Echter als groepstraining aangeboden wordt, is dit altijd in combinatie met individuele begeleiding; het is niet toegestaan om alleen groepstraining aan te bieden zonder individuele begeleiding. De gemeentelijke toegang indiceert begeleiding met of zonder groepstraining, afhankelijk van de behoefte van de cliënt.

Bereik- en beschikbaarheid + individuele begeleiding en kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties

Het product 'bereik- en beschikbaarheid' mag alleen aangeboden worden in combinatie met:

- kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties
- individuele begeleiding gericht op leren/ontwikkelen

Het is niet verplicht om bereik- en beschikbaarheid aan te bieden. Een Dienstverlener mag individuele begeleiding en kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties bieden met of zonder bereik- en beschikbaarheid. Het aanbieden van beide producten is toegestaan. De gemeentelijke toegang

indiceert begeleiding met of zonder bereik- en beschikbaarheid afhankelijk van de behoefte van de cliënt.

Dagbesteding en vervoer

Dagbesteding dient verplicht aangeboden te worden met de mogelijkheid tot vervoer van en naar de dagbesteding.

Indien de cliënt niet in staat is om op eigen gelegenheid naar de dagbesteding te komen moet vervoer van- en naar de dagbesteding aangeboden worden (mits geïndiceerd door de gemeentelijke toegang).

3.2 De productcodes

Onderstaand wordt in een tabel weergegeven hoe de contractcodes zich verhouden tot de codes voor het iWmo berichtenverkeer. De Gemeenten registeren de gecontracteerde voorzieningen op deze wijze in hun systemen.

Voorziening	Productcategorie	Productcode
Kortdurende begeleiding bij acute probleemsituaties	02	02A41
Individuele begeleiding gericht op leren/ontwikkelen	02	02A42
Groepstraining	02	02A43
Bereik- en beschikbaarheid	02	02A44
Individuele begeleiding gericht op behouden	02	02A45
Waakvlamcontact	02	02A46
Dagbesteding ontwikkelen	07	07A17
Dagbesteding behouden	07	07A18
Vervoer zonder rolstoel 0-5 km	08	08A11
Vervoer zonder rolstoel 6-10 km	08	08A12
Vervoer zonder rolstoel 11-20 km	08	08A13
Vervoer met rolstoel 0-5 km	08	08A14
Vervoer met rolstoel 6-10 km	08	08A15
Vervoer met rolstoel 11-20 km	08	08A16
Kortdurend verblijf	04	04A11

4. Administratief proces

Om met iWmo berichten te kunnen werken, moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. 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) of direct bij Algemeen Gegevens Beheer (AGB) (www.agbcode.nl). Indien u wel al een AGB code heeft dient u ervoor te zorgen 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 Gemeenten doorgeven (met een duidelijke onderbouwing over de reden van wijziging van AGB code) via toekomstsociaaldomein@zoetermeer.nl. 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. U start met factureren wanneer de 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.

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.

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.

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 Wz

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 zorgplan 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 (VOWbericht) 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.

4.6 Berichtenverkeer hoofdaannemer en onderaannemer

Communicatie van het berichtenverkeer verloopt altijd via de hoofdaannemer!

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.

5.1 Werkwijze bij declareren via 323-bericht

1. De aanbieder declareert per maand, via een 323-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 (325-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.

5.1.3 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 Wijze van verstrekken van individuele opdrachten

6.1 Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening

1. Inwoner meldt zich bij een daartoe gemandateerde organisatie of de Gemeente.
2. Beoordeling van de hulpvraag vindt plaats in een brede context.
3. Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Dienstverleners, cliëntondersteuners, *et cetera*). De Gemeente kan in het beoordelingsproces gebruik maken van externe expertise om een al dan niet integraal en onafhankelijk advies te geven.
4. Op basis van de bevindingen voortgekomen uit opsommingspunt 2 en 3 wordt in het aanvraagproces bepaald of de Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van de Inwoner, of Algemene voorzieningen voorhanden zijn of een Maatwerkvoorziening (via de Gemeente) nodig is om de hulpvraag op te lossen.
5. De Gemeente stelt in samenspraak met Inwoner en/of zijn vertegenwoordiger, aan de hand van de resultaatgebieden een Ondersteuningsplan op.
6. In het geval van Maatwerk wordt dit in doorlooptijd beperkt (termijn opgenomen in de Beschikking).
7. Als de situatie van de Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert c.q. vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene voorziening) waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening beëindigen.
8. In beginsel bepaalt de Inwoner van welke Dienstverlener hij Maatwerk wil ontvangen. De Gemeente kan hierbij op verzoek van de Inwoner ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een cliëntondersteuner. De Inwoner kan gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. Gemeente zal de Inwoner daar actief op wijzen.
9. Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft de Gemeente een Beschikking af aan de Inwoner.
10. Voordat Gemeente een Dienstverleningsopdracht formuleert richting de door Inwoner gekozen Dienstverlener(s) bestaat de mogelijkheid om een kennismakings- of afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, Gemeente en Dienstverlener.
11. Zowel Inwoner als Dienstverlener kunnen besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht. Als de Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht richting deze Dienstverlener, coördineert de Gemeente de keuze voor een andere Dienstverlener. Als

Dienstverlener besluit dat niet moet worden overgegaan tot een Dienstverleningsopdracht, meldt deze dat gemotiveerd bij de Gemeente. Gemeente besluit, op advies van de Gemeente, of Dienstverlener op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Maatwerkvoorziening. Besluit Gemeente dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Dienstverlener, coördineert de Gemeente de keuze van Inwoner voor een andere Dienstverlener. Of geeft Gemeente een aangepaste Beschikking af op basis van een aangepast Ondersteuningsplan. Besluit Gemeente dat de motivatie niet afdoende is, dan is de Dienstverlener verplicht het Maatwerk aan Inwoner te leveren.

12. Richting de Dienstverlener wordt na het nemen van een Beschikking en, indien van toepassing het gesprek genoemd in opsommingspunt 10, een Dienstverleningsopdracht geformuleerd. In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:
 - Duur van de opdracht inclusief evaluatiemomenten.
 - Welk Resultaat behaald dient te worden (zie onder opsommingspunt 5.) met daarbij een nadere specificering (Vooruitgang/ verbetering van situatie, Stabilisatie van situatie, Begeleiden van achteruitgang van situatie).
 - De verplichting tot opstellen van een Zorgplan waarin Dienstverlener – in samenspraak met de Inwoner – benoemt: (Zorginhoudelijke gedeelte, Welke activiteiten ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.
 - Afspraken waar de Inwoner zich aan te houden heeft richting de Dienstverlener, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.
13. 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 uit het Ondersteuningsplan. In het zorgplan worden ook de andere elementen dan de Maatwerkvoorziening Begeleiding, die in het totale Zorgplan worden genoemd, betrokken. Bij langdurig regieverlies is er een Dienstverlener in het Zorgplan die de regie voert op de uitvoering van het gehele Zorgplan. 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. Verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Maatwerkvoorziening c.q. de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging. Als Dienstverlener meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt Dienstverlener daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Dienstverlener en past – indien zij dat nodig acht – de

Dienstverleningsopdracht aan. Dienstverlener bespreekt samen met de Inwoner de voortgang van de Maatwerkvoorziening Begeleiding op basis van de gestelde doelen. Deze gesprekken worden schriftelijk vastgelegd door de Dienstverlener. Gemeente of gemandateerde organisatie kunnen deze verslagen opvragen en eisen 1 keer per jaar een rapportage over de voortgang te ontvangen. 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.

14. Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Dienstverlener de redenen voor beëindigen schriftelijk vast.
15. In afwijking van de in voorgaande artikelen gestelde termijnen zet Gemeente onmiddellijk een Maatwerkvoorziening Begeleiding in als sprake is van een spoedeisend geval in de zin van artikel 2.3.3 Wmo 2015. De Gemeente verleent achteraf een Beschikking en een Dienstverleningsopdracht. Zie hiervoor paragraaf 6.2.
16. Monitoring van de opdracht door de Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de Overeenkomst.

6.2 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 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 overlegd 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. De ophoging van uren BGI bij spoed is nadrukkelijk van tijdelijke aard en kan voor maximaal 3 maanden 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, risicoanalyse, 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.
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.

7. Contactgegevens

Gemeente	Telefoonnummer	Email
Leidschendam - Voorburg	070 3008415	telefoondienst.WMO-WVR@lv.nl
Lansingerland	14 010	wmo.adviezen@lansingerland.nl
Wassenaar	088 6549543	welzijnwerkenzorg@wassenaar.nl
Zoetermeer	079 3468277	aanvragenwmo@zoetermeer.nl