



Procesbeschrijving iWmo 2.4

4 juli 2019

Dit document is een weergave van de procesbeschrijvingen zoals die zijn opgenomen in het informatiemodel bij iWmo release 2.4.

Versiebeheer

Versie	Publicatiedatum	Omschrijving
Versie 1.0	04-07-2019	Publicatie bij definitieve specificaties iWmo 2.4
Versie 0.1	06-06-2019	Publicatie bij conceptspecificaties iWmo 2.4.0-rc1



Inhoudsopgave

1 Wmo ketenproces	4
1.1 Proces iStandaarden	4
2 Beoordelen	5
2.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant	5
2.2 Taakgericht uitvoeringsvariant	5
2.3 Beoordelen (naar gemeente)	5
2.4 Beoordelen (naar aanbieder)	5
2.5 Verzoek om toewijzing	5
2.5.1 Verzoek om toewijzing afwijzen	6
2.5.2 Verzoek om toewijzing corrigeren	6
2.5.3 Bedrijfsregels (Verzoek om toewijzing)	6
2.5.4 Berichtenverkeer Verzoek om toewijzing	8
2.6 Vaststellen beschikking	8
2.6.1 Bedrijfsregels (Vaststellen beschikking)	8
3 Toeleiden	9
3.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant	9
3.1.1 Inspanningsgericht	9
3.1.2 Outputgericht	9
3.2 Taakgericht uitvoeringsvariant	9
3.3 Toewijzen	10
3.3.1 Bedrijfsregels (Toewijzen Wmo ondersteuning)	10
3.3.2 Wijzigen van een Toewijzing	10
3.3.3 Corrigeren van een Toewijzing	11
3.3.4 Berichtenverkeer Toewijzen	11
3.4 Intrekken	11
3.4.1 Bedrijfsregels (Intrekken Wmo ondersteuning)	14
3.4.2 Berichtenverkeer Intrekking	14
4 Leveren	15
4.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant	15
4.2 Taakgerichte uitvoeringsvariant	15
4.3 Starten Wmo-ondersteuning	15
4.3.1 Doorgeven wijziging client situatie.	17
4.3.2 Bedrijfsregels (Starten Wmo-ondersteuning)	17
4.3.3 Berichtenverkeer Start Wmo-ondersteuning	19
4.4 Beëindigen Wmo-ondersteuning	19
4.4.1 Bedrijfsregels (Beëindigen Wmo-ondersteuning)	20
4.4.2 Berichtenverkeer Stop Wmo-ondersteuning	20
4.5 Monitoren	22
5 Declareren of Factureren Wmo	23
5.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant	23
5.2 Taakgericht uitvoeringsvariant	23



5.3 Aanleveren declaratie of factuur	23
5.4 Retourinformatie declaratie of factuur	23
5.4.1 Retourinformatie declaratie	23
5.4.2 Retourinformatie factuur	23
5.4.3 Bedrijfsregels (Aanleveren declareren/factureren)	24
5.5 Berichtenverkeer declareren/factureren	24
5.5.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer declareren/factureren)	24
5.6 Afhandelen declaratie of factuur	26
5.6.1 Afhandelen declaratie	26
5.6.2 Afhandelen factuur	26
5.6.3 Bedrijfsregels (Afhandelen declaratie of factuur)	26

1 Wmo ketenproces

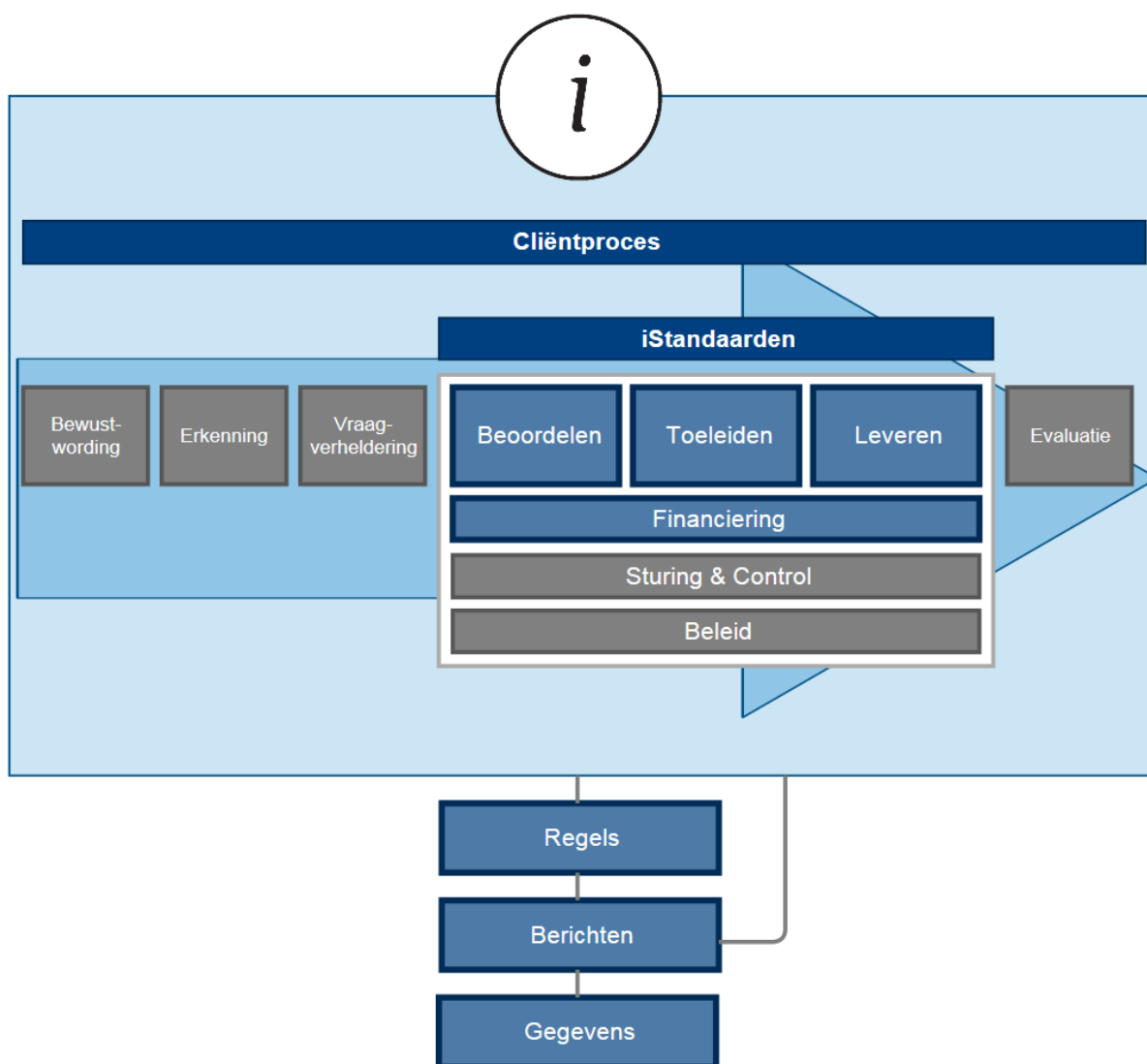
De keten van Wmo processen start op het moment dat een client een aanvraag doet voor ondersteuning bij de gemeente waar hij staat ingeschreven.

Als de aanvraag voor ondersteuning wordt toegekend aan de client wordt er een beschikking aangemaakt. De gemeente (of een Wmo-uitvoerder namens de gemeente) stuurt hierop een opdracht tot levering van hulp (toeleiden) naar een aanbieder waar hij de hulp heeft ingekocht. De geleverde Wmo-ondersteuning (levering) wordt gedeclareerd of gefactureerd bij de gemeente volgens de geldende contractafspraken (financiering).

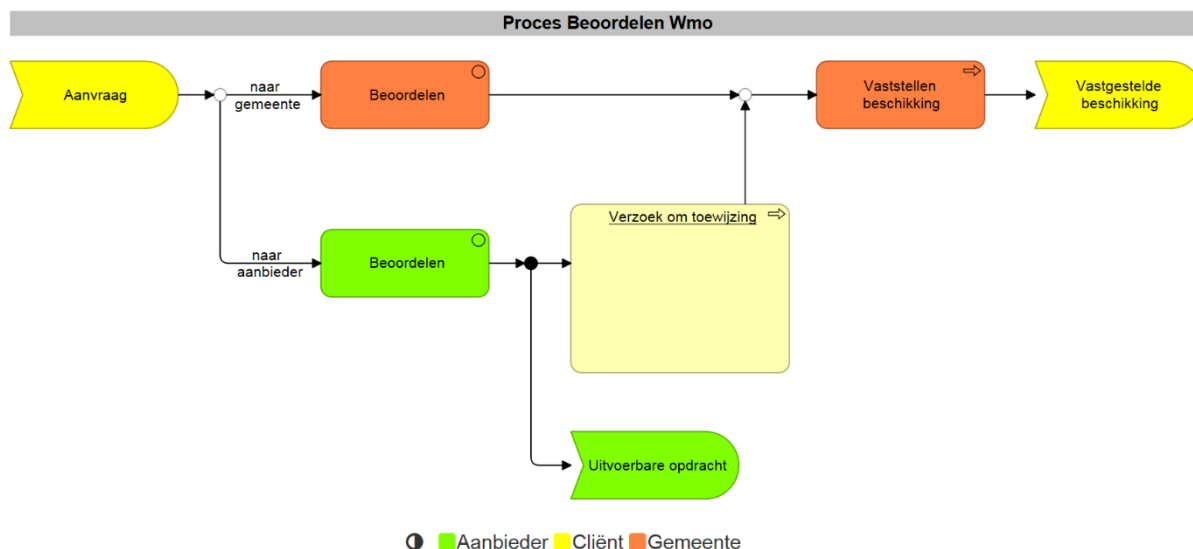
Gegevensuitwisseling binnen de processen beoordelen, toeleiden en financiering is van belang om de rechtmatigheid van de te leveren zorg en ondersteuning vast te kunnen stellen.

Gegevensuitwisseling rondom het proces leveren is van belang om regie te voeren op het daadwerkelijk plaatsvinden van zorg en ondersteuning.

1.1 Proces iStandaarden



2 Beoordelen



2.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant

Voor de uitvoeringsvarianten Inspanningsgericht en Outputgericht bepaalt de gemeente de toegang tot Wmo-ondersteuning. Een cliënt die Wmo-ondersteuning nodig heeft kan hier via twee wegen een beroep op doen:

- De cliënt doet een aanvraag voor Wmo-ondersteuning bij de gemeente. De gemeente beoordeelt welke zorg of ondersteuning een cliënt nodig heeft, hoeveel zorg of ondersteuning (omvang) en hoe lang (voor welke periode).
- De cliënt kan zich ook, rechtstreeks of na verwijzing door een medisch professional, melden bij een Wmo-aanbieder. De aanbieder beoordeelt welke zorg of ondersteuning de cliënt nodig heeft, hoeveel en hoe lang. Vervolgens vraagt de aanbieder bij de gemeente voor de betreffende producten een toewijzing aan. Dit is alleen mogelijk voor die situaties waarbij het recht op zorg of ondersteuning al vaststaat.

Naar aanleiding van de beoordeling stelt de gemeente een beschikking vast voor de cliënt. Hierin wordt vastgelegd welke Wmo-producten, met welke omvang en voor welke periode, de cliënt nodig heeft. Eén beschikking is het resultaat van één beoordeling en kan meerdere producten bevatten: de toegewezen producten. Binnen de Wmo is het ook mogelijk dat voor ieder product voor één cliënt een aparte beschikking wordt opgesteld. Deze beschikkingen kunnen gelijktijdig geldig zijn.

2.2 Taakgericht uitvoeringsvariant

Binnen de uitvoeringsvariant Taakgericht wordt de toegang tot zorg en/of ondersteuning bepaald door de aanbieder; de gemeente speelt geen rol bij de beoordeling en stelt niet op niveau van de individuele cliënt een beschikking vast.

2.3 Beoordelen (naar gemeente)

De gemeente, of bijvoorbeeld een sociaal wijkteam namens de gemeente, beoordeelt welke Wmo-ondersteuning een cliënt nodig heeft, hoeveel ondersteuning (omvang) en hoe lang (voor welke periode).

2.4 Beoordelen (naar aanbieder)

De aanbieder beoordeelt welke zorg of ondersteuning de cliënt nodig heeft, hoeveel en hoe lang. Vervolgens vraagt de aanbieder bij de gemeente voor de betreffende producten een toewijzing aan. Dit is alleen mogelijk voor die situaties waarbij het recht op zorg of ondersteuning al vaststaat.

2.5 Verzoek om toewijzing

De aanbieder verzoekt de gemeente om een toewijzing te sturen voor het leveren van Wmo-ondersteuning waarvoor reeds een titel tot levering bestaat.

Het Verzoek om toewijzing bericht kan alleen gebruikt worden voor situaties waarbij het recht op zorg of ondersteuning al vaststaat en is daarmee één van de rechtmatigheidsberichten. Met het Verzoek om toewijzing geeft de aanbieder aan dat het contact met de client is gelegd en dat er een toewijzing moet volgen. De gemeente stuurt altijd binnen drie werkdagen een retourbericht om aan te geven dat het Verzoek om toewijzing ontvangen is.

De gemeente die het Verzoek om toewijzing ontvangt controleert deze en stuurt vervolgens de aanbieder een officiële toewijzing voor de te leveren Wmo-ondersteuning.

2.5.1 Verzoek om toewijzing afwijzen

Wanneer de gemeente vaststelt dat het verzoek onterecht is omdat het niet aansluit bij de contractafspraken, wordt de betreffende reden gemeld met een retourcode en wordt een retourbericht gestuurd als antwoord op het verzoek.

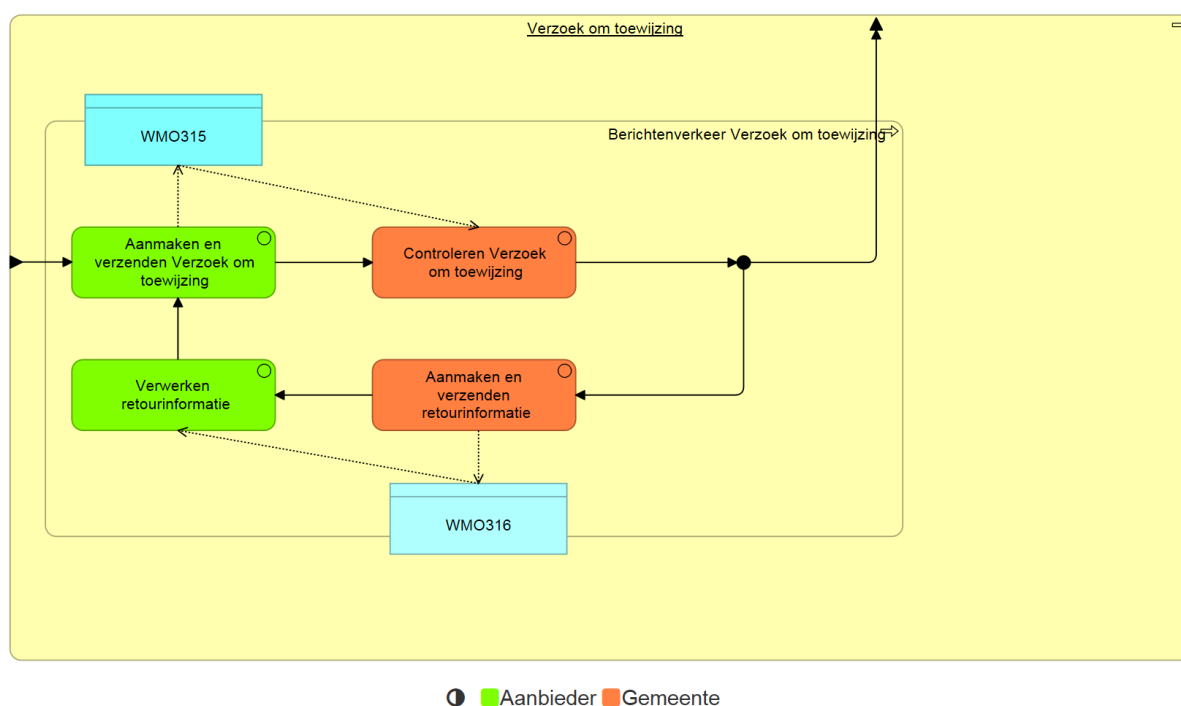
Wanneer de gemeente vaststelt dat het verzoek onterecht is omdat de gemeente niet verantwoordelijk is voor de client, of omdat er een ongewenste samenloop is met een ander lopend zorgtraject, neemt de gemeente buiten het berichtenverkeer om contact op met de aanbieder om de afwijzing te melden.

De aanbieder kan daarna een nieuw verzoek om toewijzing verzenden.

2.5.2 Verzoek om toewijzing corrigeren

Wanneer de aanbieder vaststelt dat er een verkeerde toewijzing is aangevraagd, bijvoorbeeld doordat een verkeerd product is opgenomen, neemt de aanbieder buiten het berichtenverkeer om contact op met de gemeente. Na afstemming met de gemeente kan vervolgens een nieuw verzoek om toewijzing bericht verzonden worden.

Het Verzoek om toewijzing bericht bevat clientgegevens en gegevens over de producten waarvoor de toewijzing wordt aangevraagd.



2.5.3 Bedrijfsregels (Verzoek om toewijzing)

- **OP274:** Na ontvangst van een verzoek om toewijzing stuurt de gemeente binnen vijf



- werkdagen een toewijzingbericht aan de aanbieder.
- **OP296:** Het ingediende Verzoek om Toewijzing dient te passen binnen de gemaakte contactafspraken tussen gemeente en aanbieder.



2.5.4 Berichtenverkeer Verzoek om toewijzing

Na ontvangst van een Verzoek om toewijzing stuurt de gemeente altijd binnen drie werkdagen een retourbestand om aan te geven dat het Verzoek om toewijzing ontvangen is.

Indien het heenbestand niet aan de technische specificaties voldoet, kan het worden afgekeurd in een retourbestand. De verzender van het heenbestand kan de afgekeurde regels opnieuw aanleveren in een nieuw Verzoek om toewijzing.

2.5.4.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer Verzoek om toewijzing)

- **OP065:** Een retourbericht bevat alleen informatie over klanten waarvan berichtklassen zijn afgekeurd of, bij een declaratiebericht, gedeeltelijk goedgekeurd.
- **OP090:** Voor ieder ontvangen bericht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst een retourbericht verzonden.
- **OP080:** Aan het tijdstip waarop en de volgorde waarin berichten worden ontvangen en verwerkt kunnen ketenpartijen geen betekenis hechten.
- **OP179:** De grootte van verzonden bestanden mag niet meer zijn dan 25 Mb.
- **OP192:** Verzonden bestanden moeten voldoen aan de technische eisen.
- **OP286:** Als de ontvanger een technische fout constateert, keurt hij het bericht in zijn geheel af en laat hij dit weten aan de verzender. Het bericht kan daarmee functioneel als niet-ontvangen worden beschouwd
- **OP095:** Een bericht mag niet worden afgekeurd op basis van informatie waartoe de verzendende partij geen toegang heeft.
- **OP090x2:** Indien voor een ontvangen bericht geen retourbericht kan worden gemaakt moet de ontvangende partij dit buiten het berichtenverkeer om melden aan de verzendende partij.

2.6 Vaststellen beschikking

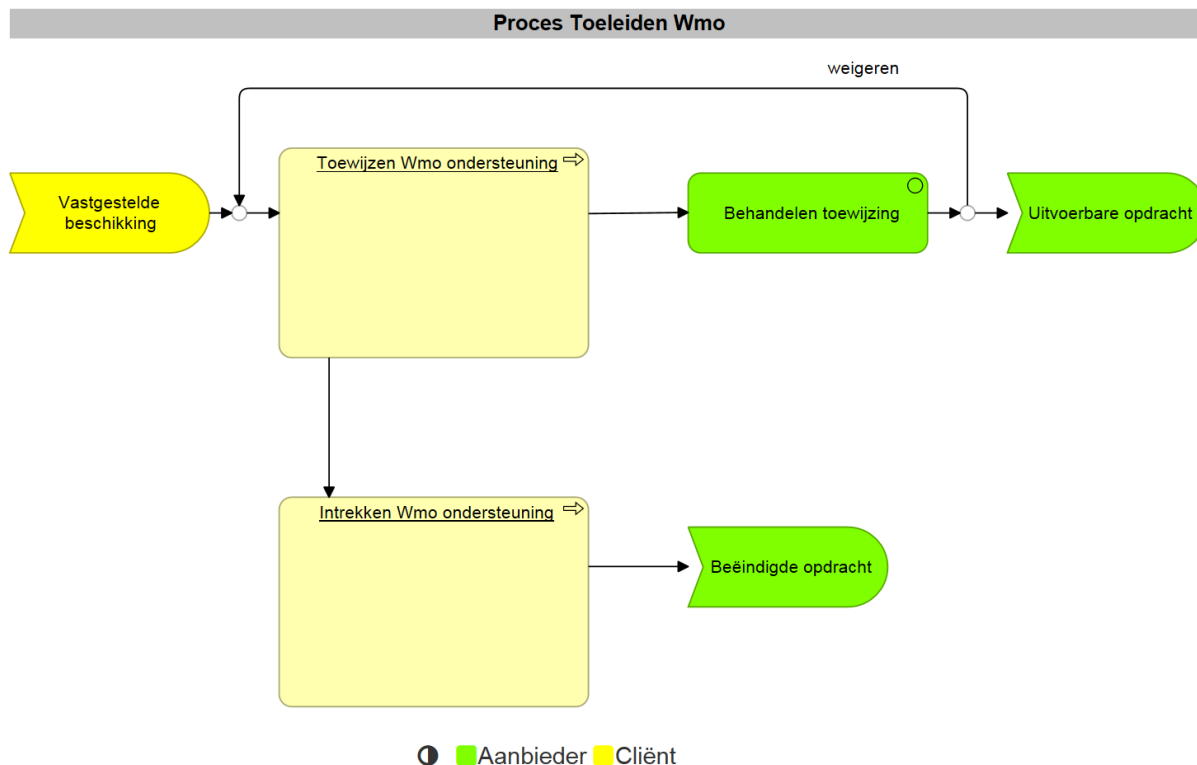
Naar aanleiding van de beoordeling stelt de gemeente een beschikking¹ vast voor de cliënt. Hierin wordt vastgelegd welke Wmo-producten, met welke omvang en voor welke periode, de cliënt nodig heeft. Eén beschikking is het resultaat van één beoordeling en kan meerdere producten bevatten: de toegewezen producten. Binnen de Wmo is het ook mogelijk dat voor ieder product voor één cliënt een aparte beschikking wordt opgesteld. Deze beschikkingen kunnen gelijktijdig geldig zijn.

2.6.1 Bedrijfsregels (Vaststellen beschikking)

- **OP256:** Iedere beschikking binnen één gemeente heeft een uniek nummer per wettelijk domein.
- **OP257:** Bij een wijziging van de zorgvraag wordt voor het betreffende product een nieuwe beschikking afgegeven.

¹ Wanneer de toegang niet door de gemeente zelf bepaald is, kan de gemeente er voor kiezen om dit niet in een officiële beschikking vast te leggen. Voor het berichtenverkeer gaan we er vanuit dat er altijd een 'beschikking' is afgegeven. Wanneer er geen officiële beschikking is afgegeven, wordt het recht op Wmo-ondersteuning toch behandeld als ware het vervat in een beschikking.

3 Toeleden



3.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant

De informatiestroom rondom de toeleiding is van belang om een rechtmatige uitvoering te kunnen doen binnen de uitvoeringsvarianten inspanningsgericht en outputgericht.

Toewijzen: De gemeente wijst de producten, die in de beschikking zijn vastgelegd, toe aan een of meerdere Wmo aanbieders. De Wmo aanbieder krijgt daarmee de opdracht om voor de cliënt de toegewezen producten te leveren. De aanbieder stuurt altijd een retourbericht om aan te geven dat de toewijzing ontvangen is. Het versturen van dit retourbericht is belangrijke informatie, die ook de gemeente kan gebruiken in haar contact met de cliënt. Indien de aanbieder de opdracht niet kan of wil accepteren, neemt hij daarna buiten het berichtenverkeer om contact op met de gemeente.

Intrekken: Indien de gemeente constateert dat een toegewezen product niet meer geleverd hoeft te worden, wordt de toewijzing voor dit product ingetrokken. Daarmee wordt de opdracht voor de Wmo aanbieder beëindigd. De gemeente trekt de toewijzing in bijvoorbeeld als de cliënt overlijdt, verhuist naar een andere gemeente of voor het betreffende product een Persoonsgebonden Budget (pgb) gaat ontvangen.

3.1.1 Inspanningsgericht

De gemeente en aanbieder maken duidelijke afspraken over de levering van een specifiek product of dienst in een afgesproken tijdseenheid. In de toewijzing is opgenomen welke producten er moeten worden geleverd, wat het volume in tijdseenheden is en met welke frequentie er geleverd mag worden.

3.1.2 Outputgericht

De gemeente en aanbieder maken duidelijke afspraken over de te behalen output. De manier waarop deze output wordt behaald, is niet vastgelegd. Bij outputgerichte uitvoering is er een vooraf gedefinieerd product of budget. In de toewijzing is opgenomen welke producten er moeten worden geleverd, hoeveel (in aantal) of voor welk budget (in euro's) en met welke frequentie.

3.2 Taakgericht uitvoeringsvariant

Binnen een taakgerichte uitvoeringsvariant wordt de toegang tot zorg en/of ondersteuning bepaald

door de aanbieder; de gemeente speelt geen rol bij de toegang (geen toewijzing door gemeenten).

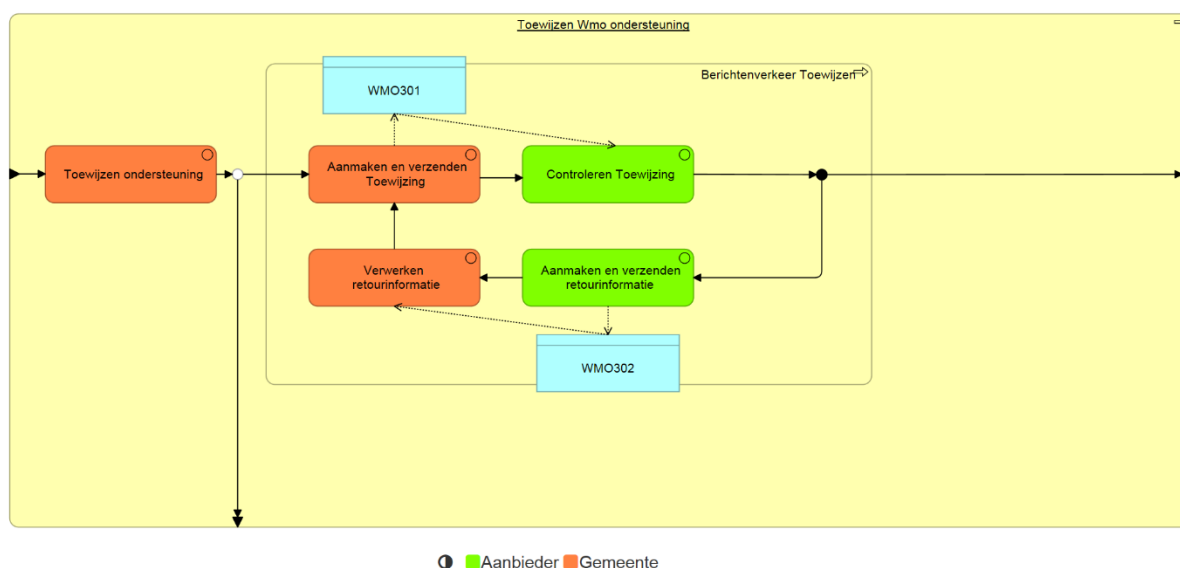
De gemeente geeft een taak aan de aanbieder voor zorg en/of ondersteuning van een (deel)populatie. Deze aanbieder heeft de vrijheid om de invulling van deze taak vorm te geven. De aanbieder krijgt hiervoor een vooraf afgesproken totaalbedrag.

3.3 Toewijzen

Met de toewijzing geeft de gemeente een aanbieder opdracht tot levering van zorg of ondersteuning voor een specifieke client. Het geeft de aanbieder het recht om de zorg te gaan leveren en is daarmee één van de rechtmatigheidsberichten.

In het bericht wordt het toegewezen product omschreven. Dit toegewezen product kan specifiek zijn (dat wil zeggen dat alleen een productcategorie wordt toegewezen) of specifiek (dat wil zeggen dat binnen de productcategorie ook een specifieke productcode wordt toegewezen).

In de toewijzing wordt aangegeven welke specifieke aanbieder welk product moet leveren, met een bepaalde omvang en voor een bepaalde periode. Dit kan een periode zonder einddatum zijn.



3.3.1 Bedrijfsregels (Toewijzen Wmo ondersteuning)

- **OP033x1:** Een afgegeven toewijzing mag gewijzigd worden waarbij de wijziging met een nieuw bericht moet worden doorgegeven.
- **OP043:** Indien aan een client een PGB is toegekend is, mag op hetzelfde moment voor hetzelfde product geen toewijzing zijn afgegeven.
- **OP086:** Ondersteuningsproducten met een inspannings- of outputgerichte uitvoering worden altijd door de gemeente toegewezen met een bericht.
- **OP087:** Een toewijzingbericht bevat voor één beschikking altijd alle toewijzingen voor één aanbieder die op of na de aanmaakdatum van het bericht geldig zijn, plus alle toewijzingen die gewijzigd zijn ten opzichte van het voorgaande toewijzingsbericht.
- **OP259:** Het is niet toegestaan om een zorg- of ondersteuningsproduct gestapeld toe te wijzen.
- **OP274:** Na ontvangst van een verzoek om toewijzing stuurt de gemeente binnen vijf werkdagen een toewijzingbericht aan de aanbieder.

3.3.2 Wijzigen van een Toewijzing

Nadat de toewijzing is toegekend en ontvangen door de aanbieder kunnen er diverse redenen zijn om de toewijzing te wijzigen. De toewijzing kan verlengd worden of verkort worden, of ingetrokken worden en vervangen door een nieuwe toewijzing, zie hiervoor het deelproces Leveren / Starten Wmo ondersteuning en Toe leiden / Intrekken Wmo ondersteuning.



In alle gevallen wordt de toewijzing opnieuw verstuurd naar de betreffende aanbieder. De toewijzing wordt geïdentificeerd (en dus gekoppeld in aanbieder systeem) op basis van de logische sleutel.

Behalve de wijziging zelf (nieuwe einddatum) wordt in het bericht met de intrekking van de toewijzing ook meegegeven wat de reden van de wijziging is. Hiervoor is een speciale tabel beschikbaar waaruit de reden gekozen kan worden (codelijst Reden wijziging toewijzing, WMO002). Zie voor meer informatie de casuïstiek.

3.3.3 Corrigeren van een Toewijzing

Wanneer een afgegeven Toewijzing gecorrigeerd moet worden, bijvoorbeeld omdat een verkeerd Product is toegewezen, wordt dit doorgegeven als een Intrekking. Hierin wordt als RedenWijziging "01 (Administratieve correctie)" meegegeven en is de einddatum gelijk aan de ingangsdatum van de eerdere Toewijzing. De eerdere Toewijzing moet als 'niet verzonden' beschouwd worden. De gecorrigeerde Toewijzing kan met een nieuw ToewijzingNummer in hetzelfde bericht worden meegegeven.

3.3.4 Berichtenverkeer Toewijzen

Na ontvangst van een Toewijzing stuurt de aanbieder altijd binnen drie werkdagen een retourbestand om aan te geven dat de toewijzing ontvangen is.

Indien het heenbestand niet aan de technische specificaties voldoet, kan het worden afgekeurd in een retourbestand. De verzender van het heenbestand kan de afgekeurde cliënten opnieuw aanleveren in een nieuwe Toewijzing.

3.3.4.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer Toewijzen)

- **OP065:** Een retourbericht bevat alleen informatie over cliënten waarvan berichtklassen zijn afgekeurd of, bij een declaratiebericht, gedeeltelijk goedgekeurd.
- **OP080:** Aan het tijdstip waarop en de volgorde waarin berichten worden ontvangen en verwerkt kunnen ketenpartijen geen betekenis hechten.
- **OP090:** Voor ieder ontvangen bericht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst een retourbericht verzonden.
- **OP090x2:** Indien voor een ontvangen bericht geen retourbericht kan worden gemaakt moet de ontvangende partij dit buiten het berichtenverkeer om melden aan de verzendende partij.
- **OP095:** Een bericht mag niet worden afgekeurd op basis van informatie waartoe de verzendende partij geen toegang heeft.
- **OP179:** De grootte van verzonden bestanden mag niet meer zijn dan 25 Mb.
- **OP191:** Het gebruik van ongestructureerde informatie dient tot een minimum beperkt te worden.
- **OP192:** Verzonden bestanden moeten voldoen aan de technische eisen.
- **OP256:** Iedere beschikking binnen één gemeente heeft een uniek nummer per wettelijk domein.
- **OP275:** Iedere toewijzing binnen één gemeente heeft een uniek nummer per wettelijk domein.
- **OP286:** Als de ontvanger een technische fout constateert, keurt hij het bericht in zijn geheel af en laat hij dit weten aan de verzender. Het bericht kan daarmee functioneel als niet-ontvangen worden beschouwd

3.4 Intrekken

De gemeente kan een eerder afgegeven toewijzing intrekken, daarmee wordt de opdracht tot levering van een Wmo-product voor een specifieke client voor die aanbieder beëindigd. De intrekking bevat dezelfde gegevens als de toewijzing, maar nu met de einddatum ingevuld of met een einddatum die ligt vóór de einddatum van de eerder verzonden toewijzing.

De gemeente kan een toewijzing bijvoorbeeld intrekken wanneer bij een nieuwe beoordeling wordt vastgesteld dat een client de eerder toegewezen zorg of ondersteuning niet meer nodig heeft. Zowel de beschikking als de toewijzing krijgen dan een (nieuwe) einddatum.



Ook kan het voorkomen dat de client de zorg of ondersteuning bij een andere aanbieder gaat voortzetten. Dan krijgt alleen de toewijzing (toegewezen product) een (nieuwe) einddatum, de beschikking is ongewijzigd tenzij de beschikking is gerelateerd aan de aanbieder, dan wordt de beschikking ook gewijzigd.

Behalve de wijziging zelf (nieuwe einddatum) wordt ook meegegeven wat de reden van de wijziging is. Hiervoor is een speciale tabel beschikbaar waaruit de reden gekozen kan worden (codelijst Reden wijziging toewijzing, WMO002). De redenen van wijziging zijn hieronder nader toegelicht. Zie voor meer informatie de casuïstiek.

1. Administratieve correctie
Gemeente ontdekt dat de toewijzing foutief was en gecorrigeerd moet worden.
2. Client overleden
De toewijzing moet worden gestopt, omdat de client is overleden.
Over het algemeen zal dan worden gevuld: einddatum toewijzing = overlijdensdatum client.
3. Contractwijziging
Gemeente maakt een nieuwe contractafsprake met aanbieder, waardoor toewijzing nodig is met ander bijvoorbeeld andere productcodes. NB: niet elke contractwijziging zal leiden tot een nieuwe toewijzing.
4. Herbeoordeling
In verschillende situaties zal de huidige toewijzing ingetrokken moeten worden:
 - a. Client moet ander product toegewezen krijgen.
 - b. Client moet korter zorg krijgen.
 - c. Client moet andere omvang krijgen, bijvoorbeeld meer uren per week.Alleen als de zorg verlengd wordt, dan kan eventueel gebruik gemaakt worden van dezelfde toewijzing.
5. Uitstroom naar ander domein
Client gaat over naar ander domein, bijvoorbeeld naar Wlz, en daarom eindigt de Wmo toewijzing.
6. Verhuizing naar een andere gemeente
Wanneer de client verhuist naar een andere gemeente, wordt de nieuwe gemeente verantwoordelijk voor de Wmo-ondersteuning aan de client. De oude gemeente kan de afgegeven Toewijzing intrekken. In het belang van de client kan het noodzakelijk zijn dat gemeente en aanbieder onderling afstemmen wanneer de toewijzing wordt ingetrokken en wanneer een eventuele nieuwe toewijzing volgt van de nieuwe gemeente.
7. Wijziging leveringsvorm
Client gaat gebruik maken van pgb.
8. Overstap naar andere aanbieder
Client gaat naar een andere aanbieder, dus de toewijzing bij deze aanbieder moet beëindigd worden.
9. Overgang naar nieuwe bekostigingssystematiek
De toewijzing is ingetrokken, omdat de client is overgegaan naar een andere regeling/bekostiging.
10. Gemeentelijke herindeling
Volgens protocol gemeentelijke herindeling is deze toewijzing niet meer geldig.





3.4.1 Bedrijfsregels (Intrekken Wmo ondersteuning)

- **OP033x1:** Een afgegeven toewijzing mag gewijzigd worden waarbij de wijziging met een nieuw bericht moet worden doorgegeven.
- **OP258:** Bij een beëindiging van een toewijzing wordt de aanbieder hiervan op de hoogte gebracht met een toewijzingsbericht.
- **OP186:** Het beëindigen van een toewijzing op een datum die in het verleden ligt kan alleen na overleg met de betreffende aanbieder.

3.4.2 Berichtenverkeer Intrekking

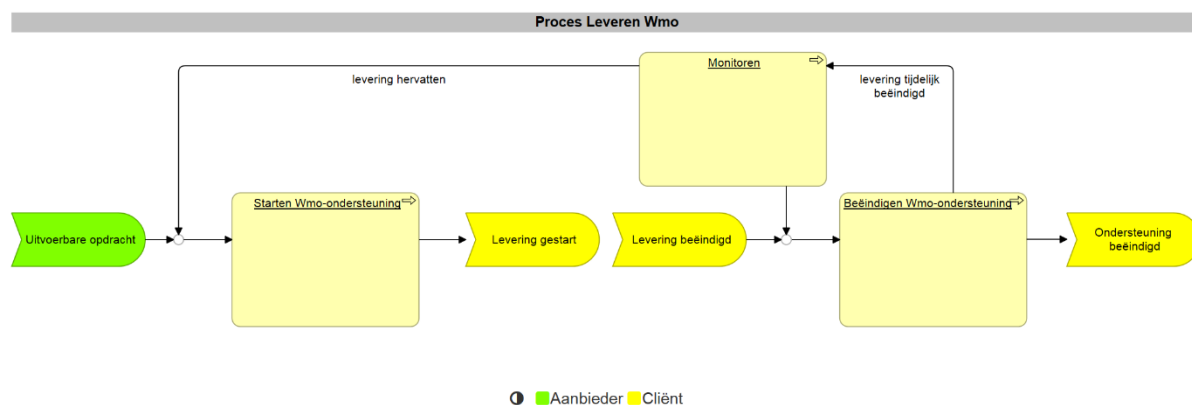
Na ontvangst van een Intrekking stuurt de aanbieder altijd binnen drie werkdagen een retourbestand om aan te geven dat de intrekking ontvangen is.

Indien het heenbestand niet aan de technische specificaties voldoet, kan het worden afgekeurd in een retourbestand. De verzender van het heenbestand kan de afgekeurde cliënten opnieuw aanleveren in een nieuwe Intrekking.

3.4.2.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer Intrekking)

- **OP065:** Een retourbericht bevat alleen informatie over cliënten waarvan berichtklassen zijn afgekeurd of, bij een declaratiebericht, gedeeltelijk goedgekeurd.
- **OP080:** Aan het tijdstip waarop en de volgorde waarin berichten worden ontvangen en verwerkt kunnen ketenpartijen geen betekenis hechten.
- **OP090:** Voor ieder ontvangen bericht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst een retourbericht verzonden.
- **OP090x2:** Indien voor een ontvangen bericht geen retourbericht kan worden gemaakt moet de ontvangende partij dit buiten het berichtenverkeer om melden aan de verzendende partij.
- **OP095:** Een bericht mag niet worden afgekeurd op basis van informatie waartoe de verzendende partij geen toegang heeft.
- **OP179:** De grootte van verzonden bestanden mag niet meer zijn dan 25 Mb.
- **OP191:** Het gebruik van ongestructureerde informatie dient tot een minimum beperkt te worden.
- **OP192:** Verzonden bestanden moeten voldoen aan de technische eisen.
- **OP286:** Als de ontvanger een technische fout constateert, keurt hij het bericht in zijn geheel af en laat hij dit weten aan de verzender. Het bericht kan daarmee functioneel als niet-ontvangen worden beschouwd.

4 Leveren



De informatiestromen rondom de zorglevering bieden inzicht in het feitelijk plaatsvinden van zorg en ondersteuning. Met de Start- en Stopberichten is het voor de gemeente mogelijk om een cliënt te volgen, en te sturen op het feitelijk plaatsvinden van zorg en ondersteuning. Gemeenten zijn vrij in de mate waarin zij regie op clientniveau willen voeren, echter in het berichtenverkeer is het gebruik van regieberichten verplicht voor Inspannings- en outputgericht werken. Hierbij maken gemeente en aanbieder afspraken over de invulling/betekenis van de start- en einddatums in de regieberichten.

4.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant

Voor de uitvoeringsvarianten Inspanningsgericht en Outputgericht geeft de aanbieder aan de gemeente door wanneer de levering daadwerkelijk gestart wordt. De aanbieder reageert daarmee op de opdracht die de gemeente verstrekt heeft (toewijzing). Wanneer de Wmo-ondersteuning beëindigd wordt, geeft de aanbieder dit ook door aan de gemeente in een bericht. In het geval dat de levering tijdelijk beëindigd wordt, moet de aanbieder opnieuw doorgeven wanneer de levering hervat wordt of wanneer deze definitief beëindigd wordt.

4.2 Taakgerichte uitvoeringsvariant

In de uitvoeringsvariant Taakgericht verloopt de toegang tot Wmo-ondersteuning via de aanbieder, binnen de vooraf bepaalde kaders. In het kader van regievoering door de gemeente kan een afspraak tussen gemeente en aanbieder worden gemaakt over het gebruik van de informatiestromen voor start en stop ondersteuning. De berichten staan in dat geval op zichzelf en zijn niet gerelateerd aan een toewijzing en/of een declaratie of factuur.

4.3 Starten Wmo-ondersteuning

Met het Startbericht geeft de aanbieder aan de gemeente door wanneer hij gestart is met de levering. Het bericht is bedoeld om de gemeente inzicht te geven in het daadwerkelijk plaatsvinden van de levering van zorg en ondersteuning. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan dit bericht, dat wil bijvoorbeeld zeggen dat er geen afhankelijkheid met de betaling (facturatie) mag bestaan. Het Startbericht is daarmee één van de regieberichten.

Binnen een inspannings- of outputgerichte werkwijze is het Startbericht gerelateerd aan het Toewijzingbericht, het sleutelveld ToewijzingNummer is dan gevuld met het ToewijzingNummer uit het Toewijzingbericht. Na een toewijzing wordt één startbericht gestuurd om aan te geven dat de levering conform die toewijzing gestart is.

Binnen een taakgerichte werkwijze kan het Startbericht gebruikt worden in het kader van regievoering door de gemeente. Het bericht is in dat geval nooit gerelateerd aan een toewijzing.

Het Startbericht bevat de clientgegevens en de gegevens over de producten waarvoor de levering is gestart. Indien het Startbericht is gerelateerd aan een toewijzing, dan geldt dat het product in het Startbericht gelijk is aan het product in de Toewijzing. Dit geldt zowel voor een specifieke



toewijzing (waarbij alleen de productcategorie is gevuld) als voor een specifieke toewijzing (waarbij productcategorie en productcode beide gevuld zijn).

4.3.1 Doorgeven wijziging client situatie.

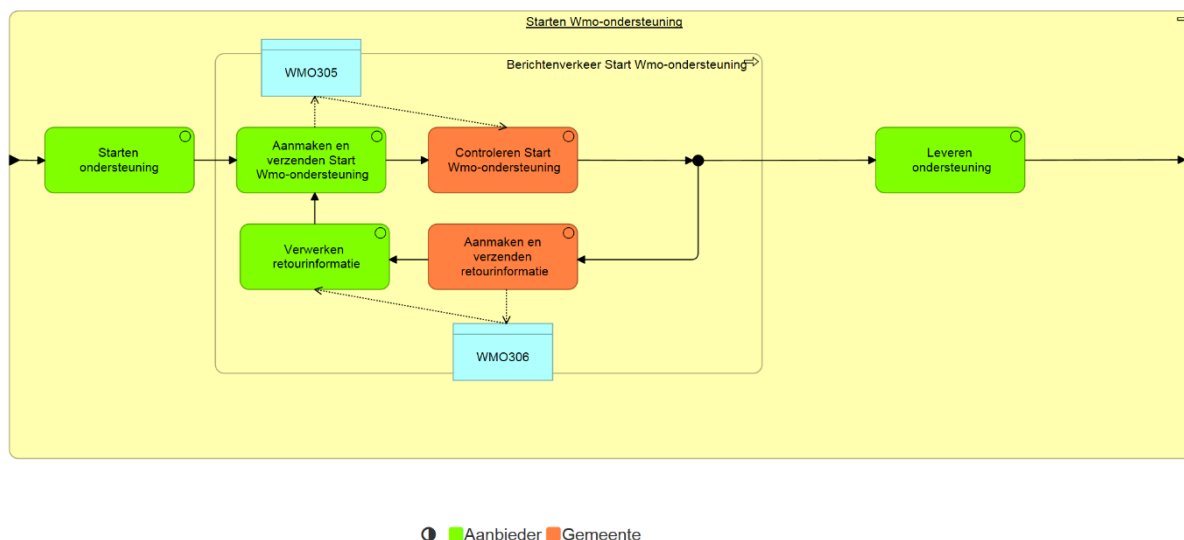
Na ontvangst van de toewijzing is gestart met het leveren van ondersteuning en is het proces Leveren ondersteuning actief. Dit wordt bevestigd door het sturen van een startbericht.

Binnen dit proces kan een verandering ontstaan in de situatie van de client, waardoor hij bijvoorbeeld meer of andere ondersteuning nodig heeft. Er is in dat geval een aanpassing nodig van de te leveren zorg of ondersteuning. De aanbieder heeft hiervoor toestemming nodig van de gemeente. Om die toestemming aan te vragen neemt de aanbieder buiten het berichtenverkeer om contact op met de gemeente. De aanbieder geeft daarbij aan in hoeverre de zorgbehoefte van de client veranderd is, en wat dat betekent voor de toewijzing. In overleg met de gemeente wordt afgesproken of er inderdaad een nieuwe of gewijzigde toewijzing wordt gestuurd, zoals beschreven in het deelproces Toe leiden.

Afhankelijk van de soort wijziging wordt er een nieuwe en/of gewijzigde toewijzing gestuurd. Bijvoorbeeld wanneer een ander product nodig is wordt een nieuwe toewijzing verzonden waarin het vorige toegewezen product wordt ingetrokken en een ander product wordt toegewezen. Wanneer hetzelfde product langer, of juist korter, geleverd moet worden, wordt een gewijzigde toewijzing gestuurd met hetzelfde product met een andere einddatum.

Na ontvangst van de nieuwe en/of gewijzigde toewijzing geeft de aanbieder opnieuw met een start door dat de levering gestart is. Indien een voorgaande toewijzing wordt ingetrokken, geeft de aanbieder bovendien door dat de levering op die toewijzing beëindigd is, zoals beschreven in het deelproces Beeindigen. Indien de gewijzigde toewijzing een verlenging is van de voorgaande toewijzing (hetzelfde product mag langer geleverd worden) is er sprake van doorlopende zorg. In dat geval hoeft de aanbieder dit niet te melden met een nieuw start bericht.

Een opsomming van de verschillende situaties rond wijziging en sturen van nieuw Toewijzingbericht staat beschreven in Procesbeschrijving Toe leiden/Intrekken Wmo-ondersteuning.



4.3.2 Bedrijfsregels (Starten Wmo-ondersteuning)

- **OP011:** De aanbieder meldt de begindatum van de levering nadat de ondersteuning daadwerkelijk is aangevangen.
- **OP270:** Aanbieder en gemeente maken onderling afspraken over de door te geven begin- en einddatum in de regieberichten.
- **OP271:** De aanbieder verzendt een startbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning gestart is of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het toewijzingbericht.
- **OP289:** Bij een product kan slechts één Startbericht actueel zijn.
- **OP295:** Het gebruik van regieberichten is verplicht.





4.3.3 Berichtenverkeer Start Wmo-ondersteuning

Na ontvangst van een Startbericht stuurt de gemeente altijd binnen drie werkdagen een retourbestand om aan te geven dat het bericht ontvangen is.

Indien het heenbestand niet aan de technische specificaties voldoet, kan het worden afgekeurd in een retourbestand. De verzender van het heenbestand kan de afgekeurde regels opnieuw aanleveren in een nieuw Startbericht.

4.3.3.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer Start Wmo-ondersteuning)

- **OP065:** Een retourbericht bevat alleen informatie over klanten waarvan berichtklassen zijn afgekeurd of, bij een declaratiebericht, gedeeltelijk goedgekeurd.
- **OP080:** Aan het tijdstip waarop en de volgorde waarin berichten worden ontvangen en verwerkt kunnen ketenpartijen geen betekenis hechten.
- **OP090:** Voor ieder ontvangen bericht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst een retourbericht verzonden.
- **OP090x2:** Indien voor een ontvangen bericht geen retourbericht kan worden gemaakt moet de ontvangende partij dit buiten het berichtenverkeer om melden aan de verzendende partij.
- **OP095:** Een bericht mag niet worden afgekeurd op basis van informatie waartoe de verzendende partij geen toegang heeft.
- **OP179:** De grootte van verzonden bestanden mag niet meer zijn dan 25 Mb.
- **OP192:** Verzonden bestanden moeten voldoen aan de technische eisen.
- **OP286:** Als de ontvanger een technische fout constateert, keurt hij het bericht in zijn geheel af en laat hij dit weten aan de verzender. Het bericht kan daarmee functioneel als niet-ontvangen worden beschouwd

4.4 Beëindigen Wmo-ondersteuning

Met het Stopbericht geeft de aanbieder aan de gemeente door wanneer de levering beëindigd is en wat de reden is van de beëindiging. Het bericht is bedoeld om de gemeente inzicht te geven in het daadwerkelijk plaatsvinden van de levering van zorg en ondersteuning. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan dit bericht, dat wil bijvoorbeeld zeggen dat er geen afhankelijkheid met de betaling (facturatie) mag bestaan. Het Stopbericht is daarmee één van de regieberichten.

De start van de levering wordt altijd doorgegeven met een Startbericht en de beëindiging van de levering wordt altijd doorgegeven met een Stopbericht. De beëindiging kan plaatsvinden op initiatief van de gemeente: de aanbieder ontvangt een Intrekkingbericht van de gemeente. Met het Stopbericht geeft de aanbieder door wanneer de levering definitief gestopt is.

Ook als de einddatum conform de einddatum uit de Toewijzing is wordt een Stopbericht gestuurd.

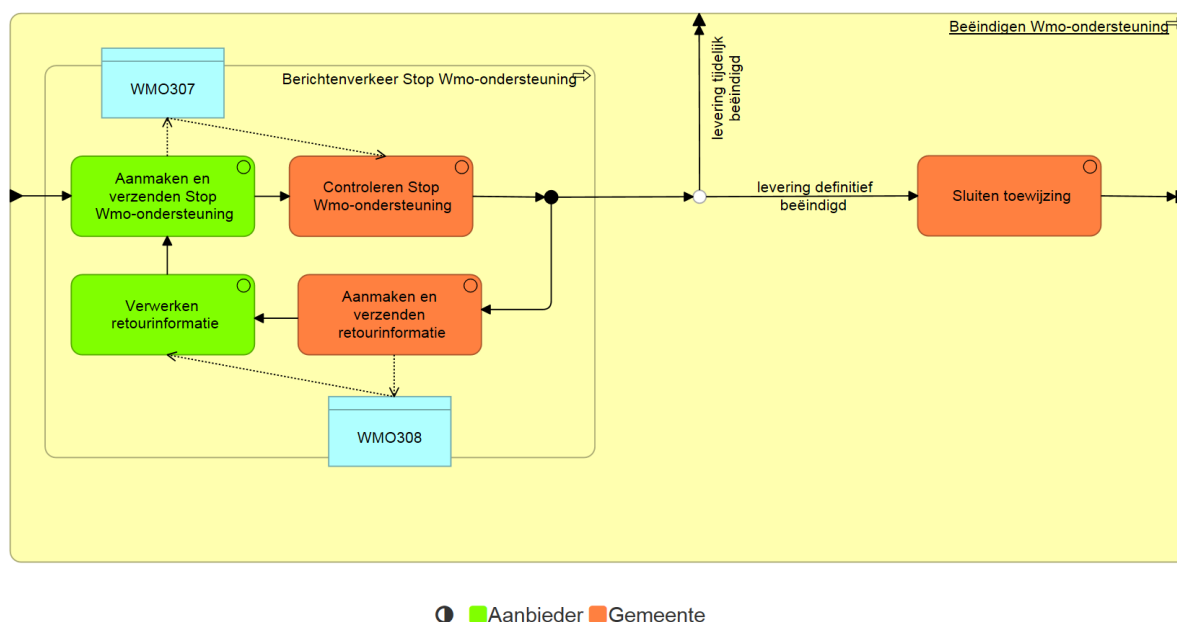
Na het sturen van een Stopbericht kan er binnen de kaders van de toewijzing opnieuw een Startbericht worden gestuurd, bijvoorbeeld in het geval van een tijdelijke beëindiging. Het is niet toegestaan om tegelijkertijd meerdere Startberichten te versturen zonder tussenliggende stop.

De beëindiging kan ook plaatsvinden op initiatief van de aanbieder. De aanbieder stuurt altijd een Stopbericht aan de gemeente wanneer de start van de levering met een Startbericht is doorgegeven. Het is vervolgens aan de gemeente om de betreffende toewijzing al dan niet overeenkomstig met een intrekkingbericht te beëindigen.

- Bij een tijdelijke beëindiging, bijvoorbeeld indien de cliënt wordt opgenomen in het ziekenhuis, verwacht de aanbieder dat de levering van de toegewezen zorg of ondersteuning op een later moment weer hervat wordt. De afgegeven toewijzing blijft geldig en blijft bij de gemeente open staan (toewijzing aanhouden). De aanbieder houdt contact met de cliënt en geeft aan de gemeente door wanneer de levering hervat wordt ofwel definitief wordt beëindigd (monitoren).

Het Stopbericht is altijd gerelateerd aan een eerder verzonden Startbericht op basis van de elementen in de logische sleutel.

Het Stopbericht bevat cliëntgegevens en gegevens over de producten waarvoor de levering beëindigd is.



4.4.1 Bedrijfsregels (Beëindigen Wmo-ondersteuning)

- **OP072:** Pas na een melding start ondersteuning mag een aanbieder melden dat de levering beëindigd is.
- **OP155:** Een (tijdelijke) beëindiging van levering, bevat een verwijzing naar de laatste melding van de start van de levering.
- **OP270:** Aanbieder en gemeente maken onderling afspraken over de door te geven begin- en einddatum in de regieberichten.
- **OP272:** De aanbieder verzendt een stopbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning beëindigd is.
- **OP288:** Indien de start van de levering gemeld is met een Startbericht, wordt de beëindiging van die levering altijd doorgegeven met een Stopbericht.

4.4.2 Berichtenverkeer Stop Wmo-ondersteuning

Na ontvangst van een Stopbericht stuurt de gemeente altijd binnen drie werkdagen een retourbestand om aan te geven dat het bericht ontvangen is.

Indien het heenbestand niet aan de technische specificaties voldoet, kan het worden afgekeurd in een retourbestand. De verzender van het heenbestand kan de afgekeurde regels opnieuw aanleveren in een nieuw Stopbericht.

4.4.2.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer Stop Wmo-ondersteuning)

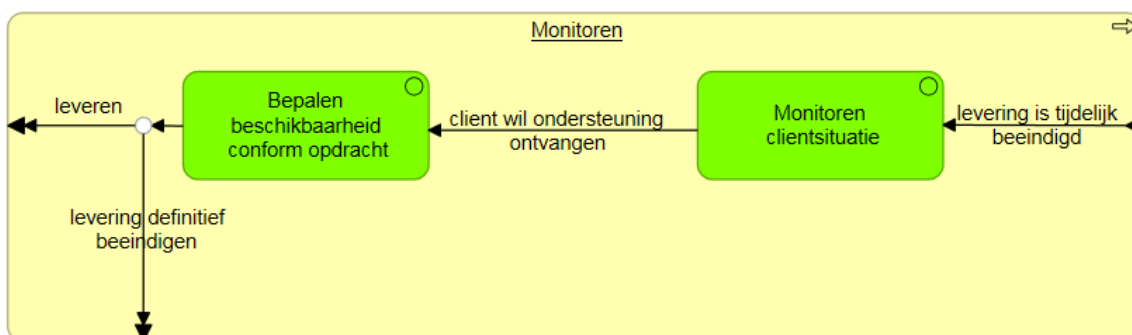
- **OP065:** Een retourbericht bevat alleen informatie over klanten waarvan berichtklassen zijn afgekeurd of, bij een declaratiebericht, gedeeltelijk goedgekeurd.
- **OP080:** Aan het tijdstip waarop en de volgorde waarin berichten worden ontvangen en verwerkt kunnen ketenpartijen geen betekenis hechten.
- **OP090:** Voor ieder ontvangen bericht wordt binnen drie werkdagen na ontvangst een retourbericht verzonden.
- **OP090x2:** Indien voor een ontvangen bericht geen retourbericht kan worden gemaakt moet de ontvangende partij dit buiten het berichtenverkeer om melden aan de verzendende partij.
- **OP095:** Een bericht mag niet worden afgekeurd op basis van informatie waartoe de verzendende partij geen toegang heeft.
- **OP179:** De grootte van verzonden bestanden mag niet meer zijn dan 25 Mb.
- **OP192:** Verzonden bestanden moeten voldoen aan de technische eisen.
- **OP286:** Als de ontvanger een technische fout constateert, keurt hij het bericht in zijn geheel af en laat hij dit weten aan de verzender. Het bericht kan daarmee functioneel als niet-ontvangen worden beschouwd



4.5 Monitoren

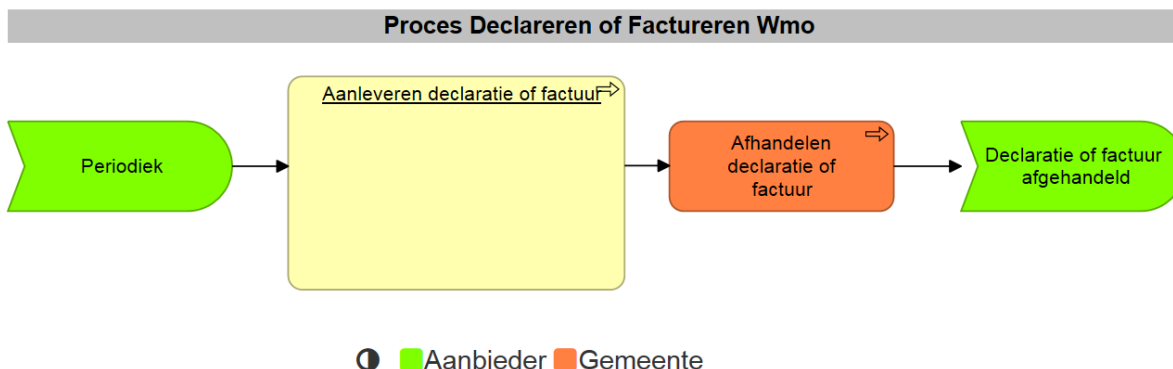
Indien een cliënt voor langere tijd geen ondersteuning ontvangt, bijvoorbeeld in het geval van een ziekenhuisopname, kan dit in het berichtenverkeer worden doorgegeven als een tijdelijke beëindiging van de ondersteuning. De aanbieder houdt contact met de cliënt. Indien de ondersteuning weer hervat wordt, stuurt de aanbieder opnieuw een Startbericht. Dit Startbericht kan gerelateerd zijn aan de oorspronkelijke toewijzing, indien het sleutelveld Toewijzingnummer is gevuld. Indien de levering niet meer hervat wordt, stuurt de aanbieder nogmaals een Stopbericht. Dit Stopbericht is gerelateerd aan het oorspronkelijke Startbericht, maar bevat een reden voor de definitieve beëindiging (zie hiervoor codelijst WMO588: Reden Beëindiging)

Gebruikmaken van deze functionaliteit dient in samenspraak met gemeente en aanbieder plaats te vinden.



● ■ Aanbieder

5 Declareren of Factureren Wmo



5.1 Inspanningsgerichte en outputgerichte uitvoeringsvariant

Voor de uitvoeringsvarianten inspanningsgericht en outputgericht wordt de geleverde zorg of ondersteuning gedeclareerd of gefactureerd op cliëntniveau.

Gemeente en zorgaanbieder maken de afspraak om ofwel voor alle cliënten te declareren, ofwel voor alle cliënten te factureren. Hierbij wordt ook vastgelegd wat de periodiciteit is (bijvoorbeeld maandelijks) waarmee declaraties of facturen verzonden worden. De aanbieder declareert of factureert vervolgens periodiek de geleverde ondersteuning waarvoor de gemeente een opdracht heeft gegeven (toewijzing).

5.2 Taakgericht uitvoeringsvariant

Bij taakgerichte uitvoering is geen sprake van declaratie of facturatie via het berichtenverkeer iWmo.

5.3 Aanleveren declaratie of factuur

De aanbieder declareert of factureert in het berichtenverkeer de geleverde producten in overeenstemming met de toegewezen producten. De declaratie- of factuurberichten zijn onderdeel van de rechtmatigheidsberichten.

Indien gemeente en aanbieder kiezen voor declareren dan wordt er in het elektronisch berichtenverkeer expliciet geen factuur gestuurd. Om tot formele facturatie te komen, wordt het gedeclareerde bedrag naast de elektronische declaratie op papier gefactureerd.

5.4 Retourinformatie declaratie of factuur

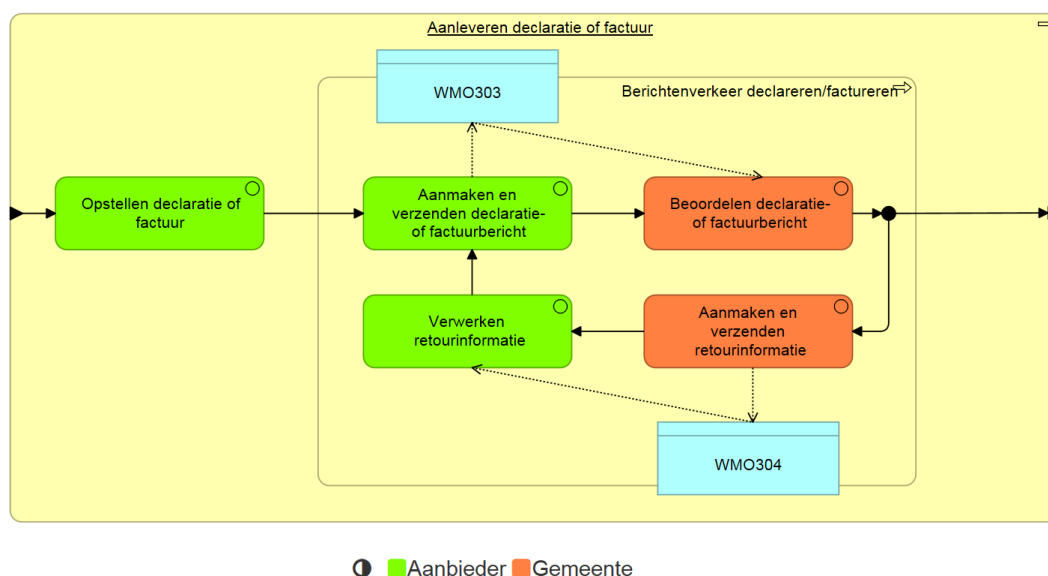
De gemeente beantwoordt een declaratie- of factuurbericht binnen 20 werkdagen na ontvangst met een retourbericht.

5.4.1 Retourinformatie declaratie

In het retourbestand wordt aangegeven welke prestaties zijn afgewezen en welke prestaties deels zijn toegekend, dat wil zeggen dat het toegekende bedrag lager is dan het ingediende bedrag. Bovendien wordt het totaalbedrag dat toegekend wordt op basis van de toegekende prestaties meegegeven. De afgewezen prestaties kunnen door de aanbieder in een nieuw declaratiebestand gecorrigeerd worden aangeleverd.

5.4.2 Retourinformatie factuur

In het retourbestand wordt aangegeven welke prestaties zijn afgewezen. De afgewezen prestaties worden door de aanbieder beoordeeld. Indien de aanbieder het eens is met de (reden van) afwijzing, zal de aanbieder de afgewezen prestatie crediteren om de vordering voor deze prestatie bij de gemeente op te heffen. Indien nodig wordt vervolgens de gecorrigeerde debet prestatie in een nieuw factuurbestand aangeleverd.



5.4.3 Bedrijfsregels (Aanleveren declareren/factureren)

- **OP264:** Voor ondersteuningsproducten met een outputgerichte werkwijze wordt vastgesteld op welk moment gedeclareerd of gefactureerd wordt.
- **OP265:** Gemeente en aanbieder maken bij de inkoop één afspraak over de te hanteren declaratie-/factuurperiode, die geldt voor alle zorg en ondersteuning.
- **OP266:** De aanbieder declareert of factureert een zorg- of ondersteuningsproduct dat aansluit bij de toewijzing.
- **OP267:** De aanbieder declareert of factureert in een eenheid die aansluit bij de toewijzing.
- **OP278:** Een gemeente en aanbieder maken één afspraak om alle zorg en ondersteuning te declareren of te factureren.
- **OP279:** De aanbieder declareert of factureert een product binnen de toegewezen periode.
- **OP280:** Een declaratie- of factuurbericht heeft betrekking op één declaratie- of factuurperiode.

5.5 Berichtenverkeer declareren/factureren

Na ontvangst van een Declaratie- of Factuurbericht stuurt de gemeente altijd binnen twintig werkdagen een retourbestand. Zie de procesbeschrijving bij "Aanleveren declaratie of factuur" voor meer informatie hierover.

5.5.1 Bedrijfsregels (Berichtenverkeer declareren/factureren)

- **OP065:** Een retourbericht bevat alleen informatie over cliënten waarvan berichtklassen zijn afgekeurd of, bij een declaratiebericht, gedeeltelijk goedgekeurd.
- **OP090x2:** Indien voor een ontvangen bericht geen retourbericht kan worden gemaakt moet de ontvangende partij dit buiten het berichtenverkeer om melden aan de verzendende partij.
- **OP090x3:** Voor ieder ontvangen declaratie- /factuurbericht wordt binnen twintig werkdagen na ontvangst een retourbericht verzonden.
- **OP179:** De grootte van verzonden bestanden mag niet meer zijn dan 25 Mb.
- **OP192:** Verzonden bestanden moeten voldoen aan de technische eisen.
- **OP281:** Een declaratie- of factuurbericht kan prestaties van één of meer cliënten bevatten.
- **OP283:** Iedere prestatie krijgt een uniek nummer per aanbieder per wettelijk domein.
- **OP284:** Indien iedere declaratie-/factuurperiode zorg is geleverd door de aanbieder, moeten de declaratie-/factuurperioden aansluitend zijn in opvolgende declaratie-/factuurberichten.
- **OP285:** Per declarant kunnen meerdere berichten voorkomen met dezelfde declaratie- of factuurperiode.
- **OP286:** Als de ontvanger een technische fout constateert, keurt hij het bericht in zijn geheel af en laat hij dit weten aan de verzender. Het bericht kan daarmee functioneel als niet-



ontvangen worden beschouwd



5.6 Afhandelen declaratie of factuur

De afhandeling van een declaratie en een factuur is verschillend.

5.6.1 Afhandelen declaratie

Aanbieder en gemeente weten op basis van de ingediende declaraties en de daarvan (deels) toegekende prestaties wat het bedrag is dat over een bepaalde periode door de gemeente moet worden uitbetaald. Om tot formele facturatie te komen, wordt dit bedrag buiten het berichtenverkeer op papier gefactureerd.

Gemeente en aanbieder maken zelf afspraken over de periodiciteit van deze papieren factuur en de betaling van de geleverde zorg en ondersteuning.

5.6.2 Afhandelen factuur

De door de aanbieder ingediende factuur is een vordering op de gemeente. Indien de gemeente een deel van de prestaties afwijst, dienen deze daarom door de aanbieder gecrediteerd te worden om de vordering op te heffen. Indien de aanbieder het eens is met de afwijzing, zal deze een credit prestatie sturen. Indien de aanbieder het niet eens is met de afwijzing, zal de aanbieder buiten het berichtenverkeer contact opnemen met de gemeente om dit te bespreken en af te spreken wat het vervolg is. De vordering van de prestatie blijft tijdens het dispuut open staan.

De gemeente betaalt de toegekende prestaties binnen de onderling afgesproken termijn uit aan de aanbieder.

5.6.3 Bedrijfsregels (Afhandelen declaratie of factuur)

- **OP287:** Een door de aanbieder ingediend bedrag behorende bij een prestatie op een factuur wordt door de gemeente altijd volledig toegekend of volledig afgewezen.