

**Handleiding
Individuele Begeleiding en Dagbesteding
2027**

**Behorende bij overeenkomst Begeleiding en
overeenkomst Dagbesteding
Gemeenten Borger-Odoorn en Coevorden**

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Belangrijke documenten	3
3. Berichtenverkeer en administratie	4
Werken met iWmo.....	4
Overzicht berichtenverkeer.....	4
Spoedsituaties	4
Verzoek om wijziging (iWmo317)	4
4. Registratie en declaratie	5
Toewijzing (iWmo301)	5
5. Start- en stop-zorg berichten	5
Start-zorg iWmo305	5
Wanneer wordt een start-zorgbericht verzonden?	6
Stop-zorg iWmo307	6
Verhuizing, overlijden en overige beëindigingsgronden	6
Tijdelijke stopzetting van ondersteuning.....	6
Gebruik van beëindigingscodes (iWmo307).....	7
6. Declaratieprotocol.....	7
Declaraties (iWmo323)	7
Controle en betaling	8
Ondersteuning zonder geldige toewijzing.....	8
Registratie van ondersteuning.....	8
Intakegesprekken	8
No-show..	8
Niet-gebruikte toewijzingen	8
Nadeclaraties en correcties	9
Onvolledige administratie	9
Belangrijke termijnen	9
Gemeentecodes	9
7. Producten, tarieven en codes	10
Begeleiding	10
Dagbesteding	10
Vervoer.....	10
8. Contactgegevens.....	11
Contactgegevens - iWmo.....	11
Algemene contactgegevens gemeenten.....	11
Toegang.....	11
Contractmanagement	11
Contractbeheer	11
Beleid.....	11
Administratie Wmo / Sociaal Domein	12
Inkoop.....	12
Financiën.....	12
SROI.....	12

1. INLEIDING

De gemeenten hebben raamovereenkomsten gesloten voor het leveren van Wmo-ondersteuning in de vorm van **individuele begeleiding** en **dagbesteding**. Hoewel het om twee afzonderlijke overeenkomsten gaat, is ervoor gekozen om één gezamenlijke handleiding op te stellen. Beide overeenkomsten zijn gelijktijdig aanbesteed en bevatten grotendeels dezelfde administratieve afspraken. Door deze afspraken in één handleiding op te nemen, ontstaat duidelijkheid en wordt onnodige administratieve belasting voorkomen.

Aan de overeenkomsten liggen diverse documenten ten grondslag. Om de praktische uitvoering ervan wat eenvoudiger te maken, is deze handleiding opgesteld. Hierin leest u op hoofdlijnen welke afspraken zijn gemaakt op die onderwerpen waar u en de medewerkers van de gemeente in de dagelijkse uitvoering van de overeenkomst mee te maken kunnen krijgen. De handleiding is bedoeld als praktisch naslagwerk.

2. BELANGRIJKE DOCUMENTEN

Zoals hierboven genoemd, zijn er verschillende documenten van toepassing op de overeenkomsten. Het gaat te ver om deze hier allemaal te benoemen. Deze handleiding is ook niet bedoeld om alle afspraken uit deze documenten te herhalen. Houd daarom in ieder geval de volgende documenten bij de hand:

Individuele Begeleiding

- Raamovereenkomst incl. bijlagen
- Programma van Eisen incl. bijlagen
- Inkoopdocument Individuele Begeleiding
- Productbeschrijving Individuele Begeleiding incl. tarievenblad
- Administratieprotocol
- Verordening Wmo en beleidsregels Wmo

Dagbesteding

- Raamovereenkomst incl. bijlagen
- Programma van Eisen incl. bijlagen
- Inkoopdocument Dagbesteding
- Productbeschrijving Dagbesteding incl. tarievenblad
- Administratieprotocol
- Verordening Maatschappelijke Ondersteuning en beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning

De gemeenten actualiseren deze handleiding jaarlijks. Waar nodig worden tussentijds wijzigingen doorgevoerd. Dit kan bijvoorbeeld gaan om gewijzigde werkafspraken, tarieven of contactgegevens. Als er een nieuwe versie wordt vastgesteld, ontvangen aanbieders hierover tijdig bericht. Suggesties voor aanvullingen of vragen over deze handleiding kunnen worden gestuurd naar:

Gemeente Coevorden contractensociaaldomein@coevorden.nl

Gemeente Borger-Odoorn administratiesociaalteam@borger-odoorn.nl

3. BERICHTENVERKEER EN ADMINISTRATIE

Werken met iWmo

De gemeenten en aanbieders wisselen gegevens uit via de landelijke iWmo-standaard. Deze standaard wordt gebruikt voor het uitwisselen van gegevens over de toewijzing, levering en declaratie van Wmo-ondersteuning.

Gemeenten en aanbieders gebruiken hierbij de landelijke infrastructuur van het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) en VECOZO.

Op het moment van vaststelling van deze handleiding geldt iWmo versie 3.2b. Als tijdens de looptijd van de overeenkomst een nieuwe landelijke versie wordt ingevoerd, passen gemeenten en aanbieders deze versie toe vanaf de landelijk vastgestelde ingangsdatum.

De aanbieder beschikt over een actieve AGB-code waarmee iWmo-berichten kunnen worden uitgewisseld. Wijzigt de AGB-code, dan meldt de aanbieder dit uiterlijk twee maanden voordat de wijziging ingaat aan de gemeenten.

Overzicht berichtenverkeer

Binnen deze overeenkomst worden de volgende iWmo-berichten gebruikt.

Situatie	Bericht	Verantwoordelijke	Termijn
Toewijzing versturen	301	Gemeente	Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het ondersteuningsplan
Ontvangst bevestigen	302	Aanbieder	Binnen 3 werkdagen
Ondersteuning gestart	305	Aanbieder	Binnen 5 werkdagen na start ondersteuning
Ontvangst start-zorg	306	Gemeente	Binnen 3 werkdagen
Ondersteuning beëindigd	307	Aanbieder	Binnen 5 werkdagen na einde ondersteuning
Ontvangst stop-zorg	308	Gemeente	Binnen 3 werkdagen
Verzoek om wijziging	317	Aanbieder	Zodra een wijziging van de toewijzing nodig is
Ontvangst wijzigingsverzoek	318	Gemeente	Binnen 3 werkdagen
Declaratie indienen	323	Aanbieder	Uiterlijk in de maand volgend op de maand van levering
Ontvangst declaratie	324	Gemeente	Binnen 3 werkdagen
Verwerking declaratie	325	Gemeente	Binnen 10 werkdagen
Ontvangst antwoordbericht	326	Aanbieder	Binnen 3 werkdagen

Spoedsituaties

Bij spoed geldt het volgende:

- de aanbieder verzendt een 302 uiterlijk binnen één werkdag;
- de aanbieder verzendt een 305 uiterlijk binnen één werkdag nadat de ondersteuning is gestart.

Verzoek om wijziging (iWmo317)

De aanbieder verstuurt een verzoek om wijziging (317) wanneer de actuele toewijzing niet meer passend is voor de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

Een wijzigingsverzoek kan bijvoorbeeld nodig zijn wanneer:

- meer of minder ondersteuning nodig is;
- een ander product nodig is;
- verlenging van de ondersteuning wenselijk is;

- de situatie van de cliënt structureel verandert.

De gemeente beoordeelt het verzoek zo spoedig mogelijk. Wanneer aanvullende informatie nodig is, neemt de gemeente contact op met de aanbieder.

4. REGISTRATIE EN DECLARATIE

Toewijzing (iWmo301)

De gemeente beslist over de toegang tot de maatwerkvoorzieningen **individuele begeleiding** en **dagbesteding**. De gemeente legt deze beslissing vast in een toewijzingsbericht (iWmo301). Heeft de aanbieder de indruk dat de cliënt ondersteuning nodig heeft waarvoor geen geldige toewijzing is afgegeven, of dat de afgegeven toewijzing niet meer passend is? Dan neemt de aanbieder contact op met de gemeente voordat de ondersteuning wordt aangepast.

In het toewijzingsbericht (iWmo301) staat welk product aan de cliënt is toegewezen. Binnen deze overeenkomst kunnen de volgende producten worden toegewezen:

- Begeleiding Licht;
- Begeleiding Regulier;
- Begeleiding Zwaar;
- Dagbesteding Licht;
- Dagbesteding Regulier;
- Dagbesteding Zwaar;
- Vervoer.

De toewijzing is geldig tot en met de door de gemeente vastgestelde einddatum. De aanbieder levert ondersteuning uitsluitend op basis van een geldige toewijzing en binnen de voorwaarden van de raamovereenkomst.

Voor individuele begeleiding bepaalt de gemeente de omvang van de ondersteuning met behulp van het HHM Normenkader. In het toewijzingsbericht wordt zowel de indicatieomvang per week als het totaal aantal toegekende minuten voor de gehele looptijd van de indicatie opgenomen.

De aanbieder mag deze toegekende minuten planmatig inzetten en spreiden over de looptijd van de indicatie, zolang:

- de ondersteuning aansluit bij het ondersteuningsplan;
- de afgesproken resultaten worden nagestreefd;
- het totaal aantal toegekende minuten niet wordt overschreden.

De aanbieder volgt bij de uitvoering van de ondersteuning de in het ondersteuningsplan opgenomen leveringsfrequentie. Als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt wijzigt en aanpassing van de frequentie of omvang van de ondersteuning nodig is, stemt de aanbieder dit vooraf af met de gemeente. Indien nodig dient de aanbieder hiervoor een verzoek om wijziging (iWmo317) in.

5. START- EN STOP-ZORG BERICHTEN

Start-zorg iWmo305

De aanbieder verzendt een start-zorgbericht (iWmo305) zodra de ondersteuning daadwerkelijk is gestart.

Ook wanneer de ondersteuning geheel of gedeeltelijk door een onderaannemer wordt uitgevoerd, blijft de aanbieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor het tijdig en correct verzenden van het start-zorgbericht.

De aanbieder verzendt het start-zorgbericht uiterlijk binnen vijf werkdagen na het eerste ondersteuningsmoment. Een tijdig start-zorgbericht is belangrijk, omdat vanaf de ingangsdatum van de ondersteuning de wettelijke eigen bijdrage van de cliënt van toepassing kan zijn.

De gemeente controleert het start-zorgbericht technisch en verstuurt uiterlijk binnen drie werkdagen een retourbericht (iWmo306)

Heeft de gemeente tien werkdagen na verzending van het toewijzingsbericht (iWmo301) nog geen start-zorgbericht ontvangen? Dan kan de gemeente de aanbieder vragen naar de reden hiervan.

Wanneer wordt een start-zorgbericht verzonden?

Een start-zorgbericht wordt verzonden zodra:

- de cliënt ondersteuning ontvangt;
- een eerste begeleidingscontact heeft plaatsgevonden;
- de aanbieder feitelijk is gestart met de uitvoering van de ondersteuning.

Een intake zonder daadwerkelijke start van de ondersteuning wordt niet beschouwd als start van de ondersteuning.

Stop-zorg iWmo307

De aanbieder verzendt uiterlijk binnen vijf werkdagen na beëindiging van de ondersteuning een stop-zorgbericht (iWmo307)

De aanbieder verzendt uiterlijk binnen vijf werkdagen na beëindiging van de ondersteuning een stop-zorgbericht (iWmo307)

Daarnaast biedt het stop-zorgbericht noodzakelijke informatie over de reden van beëindiging wat de gemeente inzicht geeft in de voortgang van de ondersteuning en de eventuele vervolgondersteuning van de cliënt.

De gemeente controleert het stop-zorgbericht technisch en verzendt uiterlijk binnen drie (3) werkdagen een retourbericht (iWmo308).

Als de beëindigingsdatum afwijkt van de einddatum van de toewijzing, verwerkt de gemeente deze wijziging administratief en past zij de toewijzing waar nodig aan.

Wanneer de aanbieder verwacht dat voortzetting van de ondersteuning nodig is na afloop van de indicatie, wijst de aanbieder de cliënt hier tijdig op. De aanbieder informeert de cliënt hierover uiterlijk acht weken vóór de einddatum van de toewijzing. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een heronderzoek of verlenging van de indicatie.

Verhuizing, overlijden en overige beëindigingsgronden

Bij verhuizing naar een andere gemeente, overlijden, opname in een instelling of een andere reden waardoor de ondersteuning eerder eindigt dan gepland, beëindigt de aanbieder de ondersteuning op de feitelijke einddatum.

De aanbieder vermeldt deze datum ook in het stop-zorgbericht (iWmo307).

Wanneer dit nodig is, past de gemeente de einddatum van de toewijzing aan.

Tijdelijke stopzetting van ondersteuning

Soms wordt de ondersteuning tijdelijk onderbroken, terwijl de toewijzing in stand blijft.

Wanneer gedurende een volledige kalendermaand geen ondersteuning wordt geleverd, verzendt de aanbieder een stop-zorgbericht (iWmo307) met de reden: *20 -'zorg is tijdelijk beëindigd, toewijzing aanhouden'*. Door deze melding wordt voorkomen dat de cliënt onnodig een wettelijke eigen bijdrage betaalt. Zodra de ondersteuning weer wordt gestart, verzendt de aanbieder opnieuw een start-zorgbericht (iWmo305).

Gebruik van beëindigingscodes (iWmo307)

Bij het verzenden van een stop-zorgbericht (iWmo307) registreert de aanbieder de reden van beëindiging van de ondersteuning met gebruikmaking van de geldende landelijke codelijst Wmo588 (iStandaarden). Hieronder zijn de geldende codes opgenomen.

Code	Betekenis ¹	Vervolgactie gemeente
02	Overlijden	Toewijzing sluiten
19	Levering is volgens plan beëindigd	Toewijzing sluiten
20	Levering is tijdelijk beëindigd	Toewijzing aanhouden
21	Voortijdig afgesloten: eenzijdig door cliënt	Toewijzing sluiten
22	Voortijdig afgesloten: eenzijdig door aanbieder	Toewijzing sluiten
23	Voortijdig afgesloten: in overeenstemming	Toewijzing sluiten
31	Verhuizing naar een andere gemeente	Toewijzing sluiten
36	Geïnitieerd door de gemeente	Toewijzing sluiten
37	In verband met wijzigingsverzoek	Toewijzing sluiten
38	Overstap naar andere aanbieder	Toewijzing aanhouden & overzetten naar andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein	Toewijzing sluiten

6. DECLARATIEPROTOCOL

Declaraties (iWmo323)

De aanbieder declareert de geleverde ondersteuning per kalendermaand via een declaratiebericht (iWmo323).

De aanbieder declareert uitsluitend ondersteuning die is geleverd op basis van een geldige toewijzing (iWmo301). Ondersteuning die is geleverd zonder geldige toewijzing komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de gemeente hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

De eerste declaratie sluit aan op de startdatum van de ondersteuning zoals gemeld in het start-zorgbericht (iWmo305). Deze datum kan nooit eerder liggen dan de ingangsdatum van de toewijzing. De laatste declaratie heeft uitsluitend betrekking op de periode tot en met de einddatum van de toewijzing. Als de gemeente een gewijzigde einddatum heeft vastgesteld, geldt deze aangepaste einddatum.

De aanbieder verzendt de declaratie uiterlijk op de laatste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin de ondersteuning is geleverd.

¹ Code en betekenis uit landelijke standaard administratieprotocol (codelijst Wmo588)

² Resultaat is behaald

Controle en betaling

De gemeente controleert de declaratie volgens de landelijke iWmo-standaard. Goedgekeurde declaraties worden betaald uiterlijk op de laatste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin de declaratie is ontvangen.

Ondersteuning zonder geldige toewijzing

Het leveren van ondersteuning zonder geldige toewijzing of zonder voorafgaande toestemming van de gemeente is voor rekening en risico van de aanbieder. Deze ondersteuning komt niet voor declaratie in aanmerking.

Wanneer de gemeente besluit een indicatie met terugwerkende kracht af te geven, geldt als uitgangspunt dat de ingangsdatum niet eerder ligt dan de datum waarop de cliënt zich bij de gemeente heeft gemeld. Ondersteuning die vóór deze datum is geleverd, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

Registratie van ondersteuning

De aanbieder registreert per cliënt de daadwerkelijk geleverde ondersteuning.

Uit de administratie blijkt ten minste:

- welke medewerker de ondersteuning heeft geleverd;
- op welke datum de ondersteuning is geleverd;
- hoeveel tijd is besteed;
- welke ondersteuning is geleverd.

De cliënt en de begeleider accorderen de geregistreerde ondersteuningsmomenten minimaal eenmaal per maand.

De aanbieder is verantwoordelijk voor een juiste, volledige en controleerbare administratie.

Ondersteuning die niet is geleverd, komt niet voor declaratie in aanmerking.

Intakegesprekken

Een intakegesprek wordt beschouwd als direct cliëntgebonden tijd. Na de definitieve start van de ondersteuning mag de aanbieder maximaal declareren:

- één uur begeleiding; of
- één dagdeel dagbesteding.

Van een definitieve start is sprake nadat de ondersteuning daadwerkelijk is gestart en een start-zorgbericht (iWmo305) is verzonden.

No-show

Wanneer een cliënt zonder tijdige afmelding niet verschijnt op een afspraak, is sprake van een no-show. Een no-show wordt niet beschouwd als geleverde ondersteuning en komt daarom niet voor declaratie in aanmerking. Het risico op no-show is verwerkt in de overeengekomen tarieven.

Niet-gebruikte toewijzingen

Wanneer gedurende drie maanden:

- geen start-zorgbericht (iWmo305) is ontvangen; én
- geen declaraties zijn ingediend,

kan de gemeente onderzoeken of de toewijzing nog noodzakelijk is.

Blijkt uit dit onderzoek dat de ondersteuning niet wordt geleverd of niet langer nodig is, dan kan de gemeente de toewijzing beëindigen. De gemeente informeert de aanbieder hierover via het reguliere berichtenverkeer.

Nadeclaraties en correcties

Nadeclaraties mogen worden ingediend tot maximaal twee kalendermaanden na de oorspronkelijke declaratieperiode. De ondersteuning waarop de nadeclaratie betrekking heeft moet voldoen aan de voorwaarden uit deze handleiding. Correcties op eerder ingediende declaraties moeten uiterlijk vóór 1 maart worden ingediend van het kalenderjaar volgend op het boekjaar waarop de declaratie betrekking heeft.

Correcties die na deze datum worden ontvangen, worden niet meer in behandeling genomen.

Onvolledige administratie

Wanneer niet is voldaan aan de administratieve verplichtingen, kan de gemeente aanvullende informatie opvragen. Declaraties worden pas verwerkt nadat de geconstateerde tekortkomingen zijn hersteld. Het niet tijdig aanleveren van de benodigde informatie komt voor rekening en risico van de aanbieder en geeft geen recht op aanvullende betaling. Declareren met terugwerkende kracht is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.

Belangrijke termijnen

Onderwerp	Termijn
Indienen reguliere declaratie	Uiterlijk laatste dag van maand +1
Nadeclaratie	Tot maximaal 2 kalendermaanden na declaratieperiode
Correcties boekjaar	Uiterlijk 1 maart van het volgende kalenderjaar
Betaling goedgekeurde declaratie	Uiterlijk laatste dag van de maand volgend op ontvangst

Gemeentecodes

Voor het iWmo-berichtenverkeer worden de onderstaande CBS-gemeentecodes gebruikt.

Gemeente	CBS-gemeentecode
Coevorden	0109
Borger-Odoorn	1681

7. PRODUCTEN, TARIEVEN EN CODES

Aanbieder hanteert voor het iWmo-berichtenverkeer de productcodes, tarieven en eenheden zoals opgenomen in onderstaande tabel.

De productcodes sluiten aan bij de op dat moment geldende landelijke [Productcodelijst Wmo | iStandaarden](#). Als de landelijke productcodelijst gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gewijzigd, past de aanbieder de gewijzigde productcodes toe vanaf de door gemeente vastgestelde ingangsdatum.

De gemeente actualiseert de tarieven overeenkomstig de indexeringsbepalingen uit de raamovereenkomst. Gewijzigde tarieven worden tijdig aan de aanbieder bekendgemaakt.

Begeleiding

Product	Productcode	Tarief per uur 2027	Tarief per minuut 2027
Begeleiding Licht	02A06	€ 75,14	€ 1,252333 per minuut
Begeleiding Regulier	02A07	€ 84,58	€ 1,409666 per minuut
Begeleiding Zwaar	02A09	€ 94,08	€ 1,568 per minuut

Dagbesteding

Product	Productcode	Tarief per dagdeel 2027
Dagbesteding Licht	07A11	€ 46,76 per dagdeel
Dagbesteding Regulier	07A12	€ 59,96 per dagdeel
Dagbesteding Zwaar	07A13	€ 72,69 per dagdeel

Vervoer

Product	Productcode	Tarief per dag (retour) 2027
Vervoer Regulier t/m 10 km*	08L01	€ 11,20
Vervoer Regulier >10 t/m 20 km*	08L02	€ 25,43
Vervoer Regulier >20 t/m 30 km*	08L03	€ 34,78

* Afstand betreft een enkele reis, berekend volgens de ANWB-routeplanner. Aanbieder verzorgt vervoer binnen de opgegeven afstand.

8. CONTACTGEGEVENS

Contactgegevens - iWmo

Website: <https://www.istandaarden.nl/domain/iwmo> Website:
<https://www.istandaarden.nl/domain/iwmo>

Algemene contactgegevens gemeenten

	Gemeente Coevorden	Gemeente Borger-Odoorn
Bezoekadres	Kasteel 1 7741 GC Coevorden	Hoofdstraat 50 7875 AD Exloo
Postadres	Postbus 2 7740 AA Coevorden	Postbus 3 7875 ZG Exloo
Telefoon algemeen	14 0524	14 0591
Website	www.coevorden.nl	www.borger-odoorn.nl

Toegang

Gemeente	Telefoon	E-mail
Coevorden - Cluster Wmo	14-0524	adminwmo@coevorden.nl
Stichting Sociale Teams Borger-Odoorn	0800-2009	info@socialeteamsborgerodoorn.nl

Contractmanagement

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	E-mail
Coevorden	Petra Hollander	06 21 138 402	contractensociaaldomein@coevorden.nl p.hollander@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Robert Mansvelder	06 25 776 560	r.mansvelder@borger-odoorn.nl

Contractbeheer

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	E-mail
Coevorden	Marleen Assen	06 11 086 126	contractensociaaldomein@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Annelies Bouma	06 13 821 607	a.bouma@borger-odoorn.nl

Beleid

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	E-mail
Coevorden	Vera Klotz	06 24 869 796	v.klotz@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Marleen Wagenaar	06 29 634 392	m.wagenaar@borger-odoorn.nl

Administratie Wmo / Sociaal Domein

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	E-mail
Coevorden	Frontoffice Wmo	14 0524	adminwmo@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Administratief medewerker	14 0591	administratiesociaalteam@borger-odoorn.nl

Inkoop

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	E-mail
Coevorden	Annelies van Dijk	06 46 964 634	inkoop@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Patrick Kuipers	06 28 743 073	inkoop@borger-odoorn.nl

Financiën

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	E-mail
Coevorden	Afdeling Financiën	14 0524	financien.sociaaldomein@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Martin Bauerhuit	06 31 116 686	adm.financien@borger-odoorn.nl

SROI

Gemeente	Contactpersoon	Telefoon	Email
Coevorden	Jannelien Abbing	06 52 490 227	j.abbing@coevorden.nl
Borger-Odoorn	Marleen Kenkhuis	06 25 776 565	m.kenkhuis@socialeteamsborgerodoorn.nl