



**Bijlage 22b**

**Standaard  
administratieprotocol  
Taakgericht**

**Versie 3.2.a**

KETENBUREAU

I-SOCIAAL DOMEIN

#### Wijzigingsbeheer

| Datum      | Versie      | Bewerker       | Wijzigingen                                                                                         |
|------------|-------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2019-04-08 | 1.0         | Cor Top        | Eerste versie                                                                                       |
| 2020-11-17 | 3.0 concept | Gerard van Dam | Nieuwe layout. Aanpassing voor iWmo en iJw 3.0 release, zie bijlage 4.<br>Eerste concept 2020-11-27 |
| 2021-03-04 | 3.0 concept | Gerard van Dam | Tweede concept, van status handreiking naar protocol.                                               |
| 2021-12-28 | 3.0 def.    | Harry Zegerius |                                                                                                     |
| 2021-12-28 | 3.0         | Harry Zegerius | Vanaf deze versie zijn wijzigingen opgenomen in <a href="#">Bijlage 5</a>                           |

#### Colofon

Ketenbureau i-Sociaal Domein  
Catharijnesingel 55  
3511 GD Utrecht

Januari 2024

Vragen? Stel ze via [ketenbureau@i-sociaaldomein.nl](mailto:ketenbureau@i-sociaaldomein.nl)

## Inhoud

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Standaard administratieprotocol</b>                                          | <b>1</b>  |
| <b>Taakgericht</b>                                                              | <b>1</b>  |
| <b>Versie 3.2</b>                                                               | <b>1</b>  |
| <b>1 Inleiding</b>                                                              | <b>4</b>  |
| <b>2 Werkwijze toewijzen taakgericht</b>                                        | <b>6</b>  |
| 2.1 Werkwijze Toegang via de aanbieder - Verzoek om Toewijzing                  | 7         |
| 2.2 Werkwijze Toegang via de gemeente                                           | 10        |
| 2.3 Werkwijze Startzorg- en Stopzorg bericht                                    | 10        |
| <b>3 Aanpassingen in de zorgvraag</b>                                           | <b>12</b> |
| 3.1 Aanpassingen geïnitieerd door de aanbieder                                  | 13        |
| 3.2 Aanpassen lopende Toewijzingen, geïnitieerd door de gemeente                | 20        |
| <b>4 Onderwerpen</b>                                                            | <b>22</b> |
| 4.1 Met terugwerkende kracht toewijzen                                          | 22        |
| 4.2 Woonplaatsbeginsel Jeugdwet                                                 | 23        |
| 4.3 Eigen bijdrage Wmo                                                          | 23        |
| 4.4 Verhuizen naar een andere gemeente                                          | 26        |
| 4.5 Cliënten zonder BSN en cliënten waarvan gegevens geheim moeten blijven      | 27        |
| 4.6 Cliënten met een Wlz indicatie                                              | 28        |
| <b>Bijlage 1. Overzicht contactpersonen</b>                                     | <b>29</b> |
| <b>Bijlage 2. Begrippenlijst</b>                                                | <b>31</b> |
| <b>Bijlage 3 Randvoorwaarden en proces bij jeugdige asielzoekers zonder BSN</b> | <b>35</b> |
| <b>Bijlage 4: Overzicht reactietermijnen</b>                                    | <b>37</b> |
| <b>Bijlage 5. Versienummering en wijzigingen</b>                                | <b>38</b> |

# 1 Inleiding

Dit document beschrijft het Standaard Administratieprotocol (SAP) voor de uitvoeringsvariant Taakgericht waarbij gebruik wordt gemaakt van het berichtenverkeer via de [iStandaarden](#) (de gestandaardiseerde informatie-uitwisseling tussen aanbieder en gemeente).

Naast dit protocol zijn ook administratieprotocollen voor de inspannings- en outputgerichte uitvoeringsvarianten opgesteld.

Het protocol Taakgericht volgt praktisch geheel, qua indeling en lay-out, de protocollen voor de inspanningsgerichte en de outputgerichte uitvoeringsvariant. Hierdoor worden administratieve lasten beperkt en zo onafhankelijk mogelijk gehouden van de uitvoeringsvariant.

De protocollen hebben tot doel eenduidigheid en duidelijkheid te bieden in de administratieve en financiële verwerking van zorg, verleend binnen de kaders van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet. Gecertificeerde instellingen volgen het protocol<sup>1</sup> dat ten behoeve van hun doelgroep is opgesteld.

De inhoud van dit protocol sluit aan bij de '[Standaardartikelen uitvoeringsvarianten Wmo & Jeugdwet Taakgerichte uitvoeringsvariant](#)'. Het protocol heeft als uitgangspunt dat conform de landelijke iStandaarden wordt gewerkt. De landelijke iStandaarden volgen een jaarlijks releaseproces. Dit protocol is geschreven voor de iWmo en iJw release 3.2 die op 3 april 2023 van kracht is. Hoe het SAP met de versienummering van de iStandaarden omgaat is beschreven in [Bijlage 5](#) (Versienummering en wijzigingen)

Het protocol is na een consultatie van vertegenwoordigers van zorgaanbieders, gemeenten, softwareleveranciers en hun adviseurs, opgesteld door het Ketenbureau i-Sociaal Domein.

Actuele administratieprotocollen en concepten zijn beschikbaar op de website van het [Ketenbureau i-Sociaal Domein](#)<sup>2</sup>.

## Welke informatie mag je niet meegeven via het berichtenverkeer

Bij een aantal berichten kan de verzender een 'vrij veld' vullen. Deze commentaarvelden mogen niet worden gebruikt voor het meegeven van persoonsgegevens of zorginhoudelijke informatie. Dit protocol schrijft voor dat dergelijke informatie-uitwisseling niet is toegestaan.

## Drie uitvoeringsvarianten

Gemeenten kunnen kiezen uit drie verschillende werkwijzen bij de inrichting van hun Wmo- en Jw-processen (outputgericht, inspanningsgericht of taakgericht). Deze werkwijze noemen we een uitvoeringsvariant. De uitvoeringsvarianten helpen om structuur aan te brengen in het administratieve proces en leggen een verbinding tussen zorginkoop, zorgadministratie en de iStandaarden. Welke uitvoeringsvariant of varianten de gemeente inzet is afhankelijk van diverse

---

<sup>1</sup> [Standaard Administratieprotocol voor de Gecertificeerde Instellingen 1.1](#)

<sup>2</sup> Standaard Administratieprotocollen per uitvoeringsvariant. Geraadpleegd van [Standaard Administratieprotocollen](#)

factoren zoals – niet uitputtend - beleidsuitgangspunten en het lokale/regionale landschap van aanbieders. De keuze van een uitvoeringsvariant kan verschillen per domein of type hulp/dienstverlening. Hoe die keuze gemaakt moet worden valt buiten de scope van dit SAP.

### ***Uitgangspunten van de uitvoeringsvarianten***

#### **Inspanningsgericht:**

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij er een duidelijke afspraak tussen gemeente en aanbieder is gemaakt over de levering van een ondersteuningsproduct. Voor ondersteuningsproducten met een inspanningsgerichte uitvoering wordt een tarief per tijdseenheid afgesproken en voor ondersteuningsproducten met de eenheid stuks (inspanning) wordt een tarief per stuk afgesproken.

#### **Outputgericht**

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij er een duidelijke afspraak tussen gemeente en aanbieder is over de te behalen output. De manier waarop deze output wordt behaald, is niet vastgelegd.

#### **Taakgericht**

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij de gemeente een taak voor een (deel)populatie heeft gegeven aan een aanbieder en deze aanbieder de vrijheid heeft om de invulling van deze taak vorm te geven. In deze variant is er in principe geen sprake van bekostiging en verantwoording op individueel niveau. Taakgerichte bekostiging waarbij wel behoefte bestaat aan monitoring op individueel niveau betekent dus ook gebruikmaking van het berichtenverkeer. Het Ketenbureau i-Sociaal Domein stimuleert het gebruik van laatstgenoemde werkwijze. Meer informatie over taakgericht werken is beschikbaar op de website [www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl).

### **Standaard Administratieprotocol Gecertificeerde Instellingen**

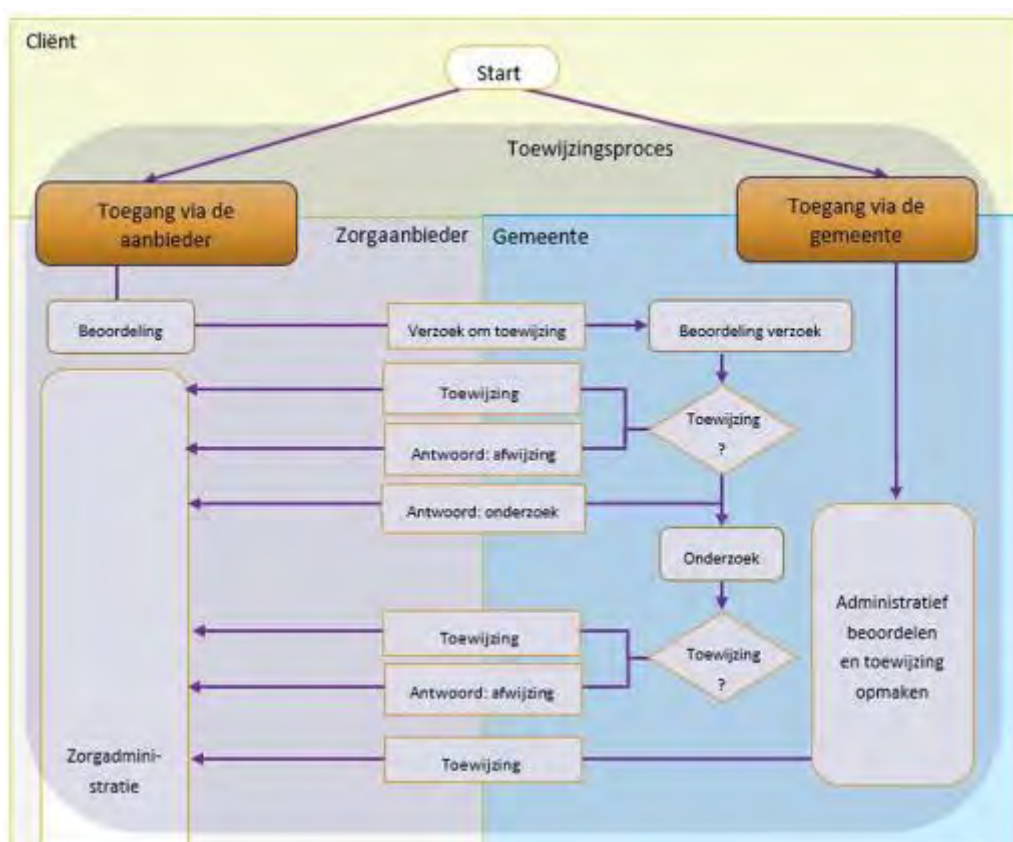
Het SAP GI is in april 2022 vastgesteld door de Stuurgroep iSociaal Domein en gepubliceerd in september 2022. Implementatie hiervan in de iStandaarden vindt plaats met de release iJw 3.2 per 3 april 2023.

## 2 Werkwijze toewijzen taakgericht

Voor de Taakgerichte uitvoeringsvariant wordt nadrukkelijk geadviseerd **aspecifiek** toe te wijzen. Dit is de best passende optie. Bij aspecifiek toewijzen wordt enkel toegewezen op de productcategorie, de aanbieder heeft hiermee ruimte de hulp/dienstverlening vorm te geven door het inzetten van een product naar keuze uit een toegewezen categorie. In het Verzoek om Toewijzing (aspecifiek) worden de velden Product, Budget, Volume en Frequentie niet gevuld!

Alleen als het aspecifiek toewijzen te grofmazig wordt kan specifiek worden toegewezen. Er wordt daarbij nadrukkelijk geadviseerd om altijd 1 (volume) stuks (eenheid) totaal binnen geldigheidsduur beschikking (frequentie) toe te wijzen. Het betreft hier eenheid code 82 (stuks output).

*Schematisch ziet het Toewijzingsproces er zo uit:*



De Toewijzing kan via twee paden lopen. Het eerste pad, via de aanbieder, is beschreven in [paragraaf 2.1](#). [Paragraaf 2.2](#) beschrijft de toegang via de gemeente.

| Omschrijving van de berichten       | iStandaarden<br>Wmo 2015 → retour | iStandaarden<br>Jeugdwet → retour |
|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Verzoek om Toewijzing (VOT) bericht | Wmo315 → Wmo316                   | Jw315 → Jw316                     |
| Antwoordbericht                     | Wmo319 → Wmo320                   | Jw319 → Jw320                     |
| Toewijzingsbericht                  | Wmo301 → Wmo302                   | Jw301 → Jw302                     |

De ruiten  met de tekst 'Toewijzing?' geven een beslismoment aan. De eerste beoordeling kan een Toewijzing, Afwijzing of Onderzoek opleveren. Informatie over Afwijzing of Onderzoek wordt meegegeven in het Antwoordbericht. Na het onderzoek is een tweede beslismoment dat resulteert in een Toewijzing of Afwijzing.

Elektronische berichten ondersteunen het proces echter niet volledig. Er blijven situaties denkbaar waardoor, buiten het berichtenverkeer om, contact/overleg nodig is. Bijvoorbeeld als een ontvangen Toewijzing door de aanbieder afgewezen wordt of moet worden gecorrigeerd.

## 2.1 Werkwijze Toegang via de aanbieder - Verzoek om Toewijzing

1. Het indienen van een Verzoek om Toewijzing is verplicht bij een wettelijke, niet-gemeentelijke verwijzer of als er sprake is van een open beschikking van de gemeente;
2. Bij een verwijzing door een huisarts, jeugdarts, medisch specialist of gecertificeerde instelling moet de aanbieder per aanvraag in het bezit zijn van een verwijzing, afgegeven door de verwijzer aan de cliënt<sup>3</sup>;
3. De aanbieder stuurt binnen 5 werkdagen of eerder na de intake<sup>4</sup> een Verzoek om Toewijzing;
4. Het veld 'productcategorie' wordt gevuld;
5. De velden 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie', worden niet gevuld bij een *aspecifiek* verzoek. Bij een *specifiek* verzoek wordt de 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie' wel gevuld. *Aspecifiek toewijzen, en dus ook een aspecifiek Verzoek om Toewijzing, wordt voor de Taakgerichte Uitvoeringsvariant nadrukkelijk geadviseerd!*
6. Het veld 'Toewijzingsstartdatum' wordt gevuld. Het veld 'toewijzingseinddatum' wordt gevuld met de termijn, afhankelijk van wat contractueel is afgesproken met de gemeente<sup>5</sup> met inachtneming van de iStandaarden;
7. Overige velden worden conform iStandaarden gevuld.

*Ad 6. Conform de iStandaarden is het vullen van de einddatum verplicht bij de frequentie 'week'. Voor overige frequenties geldt deze verplichting niet. Het vullen van dit veld is dan ook optioneel bij de overigefrequenties.*

### De gemeente ontvangt het Verzoek om Toewijzing

De gemeente voert op het ontvangen bericht een eerste beoordeling uit op de volgende aspecten:

- Volledigheid van het bericht;
  - Naam, adres en woonplaatsgegevens;
- Is de gemeente waar het Verzoek om Toewijzing aan is gericht, financieel verantwoordelijk? Specifiek voor de Jeugdzorg is de definitie woonplaatsbeginsel van toepassing<sup>6</sup>. Indien een gemeente onderzoek doet i.v.m. Woonplaatsbeginsel, wordt

<sup>3</sup> Het type verwijzer wordt in het Verzoek om Toewijzing aangegeven met een code. Dit kan ook code 08 zijn: Rechter, Officier van Justitie, functionaris Justitiële Jeugdinrichting of code 04 gecertificeerde instelling.

<sup>4</sup> Zie de [begrippenlijst](#) (bijlage 2) voor een definitie van het begrip intake.

<sup>5</sup> Soms wordt de laatste datum vóór de achttiende verjaardag gekozen. In de [Afsprakenkaart](#) is een afspraak met bijbehorende keuzes opgenomen m.b.t. 18+/18- bepalingen. Zie ook hoofdstuk 2 van de [Toelichting op de standaard administratieprotocollen](#).

<sup>6</sup> Het Woonplaatsbeginsel is gewijzigd per 01-01-2022. Voor het bepalen van de verantwoordelijke gemeente is in het archief van de Community WPB een toolbox beschikbaar: [Archief documenten \(toolbox\) - Ketenbureau i-Sociaal Domein](#)

binnen 5 werkdagen een Antwoordbericht gestuurd met reden “Aanvraag in onderzoek”. Bij afwijzing op basis van het Woonplaatsbeginsel wordt binnen 14 dagen na ontvangst van het VOT een Antwoordbericht gestuurd met de gemeente die wel financieel verantwoordelijk is voor de jeugdige. Gemeenten stemmen dit onderling af, zodat de verantwoordelijke gemeente niet nogmaals dit onderzoek hoeft te verrichten. Dit alles is onderdeel van de Jeugdwet.

- Gecontracteerde aanbieder en contract:
  - Heeft de aanbieder een contract?
  - Past het verzoek binnen het contract?
- Is er sprake van stapeling? Stapelen van zorg is niet toegestaan, behalve in de volgende gevallen:
  - Gecorrigeerde toewijzingen (waarvan de einddatum gelijk is aan de begindatum en de reden wijziging gelijk is aan 01 bij toewijzingen verstuurd voor april 2022 of gelijk aan 13<sup>7</sup> voor toewijzingen verstuurd vanaf april 2022), maken geen onderdeel uit van de bepaling of er sprake is van stapeling/overlap. Deze toewijzingen worden niet gezien als actuele toewijzing;
  - Indien de productcode niet is meegegeven dan geldt deze technische regel op niveau van productcategorie. Indien productcategorie leeg is, dan mag de toewijzing met geen enkel ander toegewezen product overlappen<sup>8</sup>.
  -
- Is er mogelijk sprake van [samenloop](#) van producten die in het contract met de gemeente wordt uitgesloten (ook vaak stapelingsmatrix genoemd)?
- Garantieregeling (indien van toepassing)<sup>9</sup> Moet er in het kader van een verwijzing door een Gecertificeerde Instelling nog voldaan worden aan specifieke gemeentelijke eisen om een Verzoek om Toewijzing succesvol in te kunnen dienen?
- In geval van twijfel wordt, buiten het berichtenverkeer om, contact opgenomen met de gemeente (**Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**).

Naast de aspecten zoals hierboven genoemd wordt door de gemeente/regio geen aanvullende controle op het Verzoek om Toewijzing uitgevoerd.

Wanneer deze aspecten akkoord zijn bevonden, verstrekt de gemeente middels het Toewijzingsbericht de Toewijzing aan de zorgaanbieder.

---

<sup>7</sup> Code 01 was Administratieve correctie, vanaf april 2022 is dat code 13 geworden.

<sup>8</sup> Echter voor Producten uit ProductCategorie 11, 12, 13 en 14 (hulpmiddelen) mogen zorgperiodes overlappen, ook op niveau van categorie. Indien ProductCategorie leeg is, mag deze toewijzing alleen overlappen met toewijzingen met categorie 11, 12, 13 en 14. Het betreft hier Hulpmiddelen);

<sup>9</sup> Als na afronding van de hulp, de cliënt zich opnieuw meldt met dezelfde ondersteuningsbehoefte is de aanbieder verplicht zonder kosten de ondersteuning te leveren totdat het afgesproken resultaat is behaald. De administratieve afhandeling van dit proces is nog geen onderdeel van de iStandaarden.

De doorlooptijd van deze eerste beoordeling mag maximaal 5 werkdagen vergen. Er zijn drie mogelijke uitkomsten per aangevraagd product:

1. Het verzoek is akkoord, de gemeente stuurt een Toewijzingsbericht;
2. Het verzoek is niet akkoord op basis van de uitgevoerde controles, de gemeente stuurt een Antwoordbericht met een afwijzing met de bijbehorende reden;
3. De gemeente heeft meer tijd nodig en de aanbieder ontvangt een Antwoordbericht (met antwoord 'Aanvraag in onderzoek').

Ad 2: Specifiek voor de afwijzing op basis van het woonplaatsbeginsel Jeugdwet geeft de gemeente extra informatie mee in het antwoordbericht, namelijk de financieel verantwoordelijke gemeente. De gemeente dient zich hierbij te houden aan de wettelijke termijn van twee weken. De aanbieder kan vervolgens bij de juiste gemeente een Verzoek om Toewijzing indienen.

### Onderzoek

Bij onderzoek zal de gemeente zo snel mogelijk (maximaal acht weken de tijd na dagtekening van het Verzoek om Toewijzing bericht) het onderzoek afronden en de aanbieder informeren. De gemeente informeert de aanbieder door het sturen van een Toewijzingsbericht of een Antwoordbericht met de reden van de afwijzing.

### Afwijkende Toewijzing

De Toewijzing is in principe conform het Verzoek om Toewijzing, of wordt afgewezen. Als de gemeente wil afwijken van het Verzoek om Toewijzing neemt de gemeente, buiten het berichtenverkeer om, contact op met de aanbieder. De gemeente stuurt een Antwoordbericht met een afwijzing en de bijbehorende reden. De aanbieder stuurt een nieuw Verzoek om Toewijzing.

### Werkwijze retourbericht na ontvangst Verzoek om Toewijzing

De gemeente verstuurt, in overeenstemming met de landelijke standaarden, binnen 3 werkdagen<sup>10</sup> een retourbericht. Het retourbericht geeft enkel aan dat het Verzoek om Toewijzing bericht technisch correct is ontvangen. Aan het retourbericht zijn door de aanbieder geen rechten te ontleen, het geeft daarnaast ook geen garantie dat een aanbieder een Toewijzingsbericht zal ontvangen.

### 2.2 Werkwijze Toegang via de gemeente

- 1 Voor het toewijzen van ondersteuning stuurt de gemeente een Toewijzingsbericht naar de aanbieder;
- 2 De velden 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie', worden niet gevuld bij een aspecifieke Toewijzing. Bij een specifieke Toewijzing wordt de 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie' wel gevuld;
- 3 Het veld 'Toewijzingsstartdatum' wordt gevuld. Het veld 'Toewijzingseinddatum' wordt gevuld met de termijn, afhankelijk van wat contractueel is afgesproken met de gemeente<sup>11</sup> met inachtneming van de iStandaarden;
- 4 Afhankelijk van contractafspraken kan een Toewijzing vervallen als niet binnen de afgesproken periode<sup>12</sup> een Startzorg bericht is gestuurd door de aanbieder.

### Werkwijze retourbericht op ontvangen Toewijzing

De aanbieder verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een Toewijzing een retourbericht. Het retourbericht is enkel een technische ontvangstbevestiging waaraan geen inhoudelijke rechten kunnen worden ontleend.

### 2.3 Werkwijze Startzorg- en Stopzorg bericht

Wat betreft het zorgleveringsproces beperkt dit administratieprotocol zich tot de berichten Startzorg en Stopzorg richting de gemeente.

| Begrip uit de iStandaarden            | SAP               |
|---------------------------------------|-------------------|
| Startbericht, Startzorg (305-bericht) | Startzorg bericht |
| Stopbericht, Stopzorg (307-bericht)   | Stopzorg bericht  |

Het gebruik van Startzorg- en Stopzorg - berichten is volgens de iWmo en iJw standaarden verplicht. M.a.w. voor elke Toewijzing die is gestart of gestopt moet de aanbieder een bericht sturen. Gemeenten reageren hierop met de bijbehorende retourberichten. Het retourbericht behorend bij de Startzorg is het 306-bericht en het retourbericht behorend bij het Stopzorg bericht is het 308-bericht.

<sup>10</sup> [Bedrijfsregel OP090](#) in het [Informatiemodel iStandaarden](#).

<sup>11</sup> Soms wordt de laatste datum vóór de achttiende verjaardag gekozen. De discussie over de wijze waarop standaardisatie kan worden toegepast loopt. In de [Afsprakenkaart](#), (zie ook hoofdstuk 2 van de [Toelichting op de standaard administratieprotocollen](#)), is een Afspraak opgenomen met betrekking tot Bepalingen 18-/18+.

<sup>12</sup> Zo nodig vindt vooraf afstemming plaats tussen aanbieder, cliënt en/of gemeente. Mogelijk wordt dit onderdeel van de afsprakenkaart, zie hiervoor hoofdstuk 2 van de Toelichting op de standaard administratieprotocollen.

### 2.3.1 Werkwijze startzorg bericht

De volgende regels zijn van toepassing bij een Startzorg bericht:

- 1 De aanbieder verzendt een Startzorg bericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de zorglevering gestart is of, indien er sprake is van een Toewijzing waarbij de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, nadat de ondersteuning reeds was gestart binnen vijf werkdagen na ontvangst van het Toewijzingsbericht.
- 2 In geval van specifiek toewijzen wordt het Startzorg bericht *specifiek* gevuld (zonder productcode).
- 3 De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van het Startzorg bericht een passend retourbericht.
- 4 Bij een Toewijzing is maximaal één Startzorg bericht actueel.

### 2.3.2 Werkwijze Stopzorg bericht

De volgende regels zijn van toepassing bij een Stopzorg bericht:

1. De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de zorglevering een Stopzorg bericht met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de Toewijzing.
2. In geval van specifiek toewijzen wordt het Stopzorg bericht specifiek gevuld (zonder productcode).
3. Bij een Stopzorg bericht<sup>13</sup> hoort altijd een Startzorg bericht. Zonder Startzorg bericht kan niet gestopt worden.
4. De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van het Stopzorg bericht een passend retourbericht.

Levering kan tussentijds tijdelijk stoppen, dit wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een Stopzorg bericht met als reden 'levering is tijdelijk beëindigd'. Zodra de ondersteuning weer start stuurt de aanbieder opnieuw een Startzorg bericht en daaropvolgend – wanneer de ondersteuning definitief gestopt is – een Stopzorg bericht. Zie ook paragraaf 3.1.1.

### 2.3.3 Werkwijze retourberichten

De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een Startzorg- en Stopzorg bericht een bijbehorend retourbericht.

---

<sup>13</sup> Bij één startbericht kan naast een definitief stopbericht eventueel een voorafgaand tijdelijke stopbericht horen.

### 3 Aanpassingen in de zorgvraag

In sommige gevallen is zorg of ondersteuning korter of langer dan in de Toewijzing aangegeven nodig. Ook kan het voorkomen dat zorg of ondersteuning vanwege gebeurtenissen in de persoonlijke sfeer van de cliënt verandert. Indien deze situaties zich voordoen is het niet mogelijk om het reguliere administratieve proces (zoals beschreven in hoofdstuk 2) te volgen.

Dit hoofdstuk beschrijft het administratieve proces dat gevolgd moet worden in de meest voorkomende situaties. Aanpassingen kunnen zowel door de aanbieder als door de gemeenten geïnitieerd worden. De aanbieder kan, afhankelijk van de situatie, gebruik maken van het Stopzorg bericht, Verzoek om Wijziging bericht (VOW) en het Verzoek om Toewijzing bericht, zie paragraaf 3.1.

#### Algemene procesaandachtspunten bij het VOW bericht

Algemene aandachtspunten voor zowel de aanbieder als gemeente bij de procesinrichting:

- 1 Een eventuele Verzoek om Wijziging (VOW) kan een gemeente alleen in zijn geheel beoordelen, dus inclusief de Toewijzingen van de aanbieder die ongewijzigd blijven;
- 2 Een gemeente kan een VOW in onderzoek nemen, maar streeft naar zo spoedig mogelijke afhandeling. In principe hoeft een gemeente een aanvraag alleen in onderzoek te nemen als er zorginhoudelijke vragen zijn die niet binnen 5 werkdagen beantwoord kunnen worden. Uiteindelijk ontvangt de aanbieder óf een Toewijzingsbericht met alle Toewijzingen uit het VOW óf een Antwoordbericht met afwijzing van het VOW;
- 3 De gemeente mag alleen na overleg met de aanbieder afwijken van de gewenste ingangsdatum in het VOW, voor het overige wordt het VOW of in zijn geheel toegekend óf in zijn geheel afgewezen;
- 4 Wanneer gedurende het VOW-proces iets gebeurt dat het proces doet afbreken, zoals een crisissituatie of een overlijden, terwijl het proces nog niet is afgerond, wordt dit buiten het berichtenverkeer om afgestemd.

In dit hoofdstuk worden de volgende berichten benoemd:

| Omschrijving van de berichten       | iStandaarden<br>Wmo → retour |          | iStandaarden<br>Jeugdwet → retour |         |
|-------------------------------------|------------------------------|----------|-----------------------------------|---------|
| Verzoek om Toewijzing (VOT) bericht | Wmo315                       | → Wmo316 | Jw315                             | → Jw316 |
| Verzoek om Wijziging                | Wmo317                       | → Wmo318 | Jw317                             | → Jw318 |
| Antwoordbericht                     | Wmo319                       | → Wmo320 | Jw319                             | → Jw320 |
| Toewijzingsbericht                  | Wmo301                       | → Wmo302 | Jw301                             | → Jw302 |
| Startzorg bericht                   | Wmo305                       | → Wmo306 | Jw305                             | → Jw306 |
| Stopzorg bericht                    | Wmo307                       | → Wmo308 | Jw307                             | → Jw308 |

### 3.1 Aanpassingen geïnitieerd door de aanbieder

Aanpassingen kunnen op diverse manieren door de aanbieder geïnitieerd worden en zijn afhankelijk van de situatie.

Gegeven dat bij voorkeur specifieke Toewijzingen van toepassing zijn en bij een specifieke toewijzing er wordt toegewezen met 1 stuks en als frequentie totaal binnen geldigheidsduur Toewijzing zijn er 8 situaties (Usecases) geïdentificeerd voor 7 verschillende procesbeschrijvingen:

| Use case | Situatie<br>Ik wil als aanbieder                              | Proces Voorwaarden<br>Dat kan bij:              | Proces (met link)                                   |
|----------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1        | Pauzeren en later herstarten                                  | Alle Toewijzingen                               | Tijdelijke stop                                     |
| 2        | Corrigeren Startzorg of Stopzorg berichten                    | Alle Toewijzingen                               | Correctie Startzorg en Stopzorg berichten.          |
| 3        | Eerder dan gepland de zorg stoppen                            | Alle Toewijzingen                               | Voortijdige definitieve stop                        |
| 4        | Aanpassingen n.a.v. een nieuwe verwijzing of open beschikking | Alle Toewijzingen                               | Aanpassing n.a.v. verwijzing                        |
| 5        | De einddatum Toewijzing verkorten of verlengen                | Alle Toewijzingen                               | Aanpassing lopende Toewijzing                       |
| 6        | De ingangsdatum van de Toewijzing aanpassen                   | Alle Toewijzingen                               | Aanpassing lopende Toewijzing                       |
| 7        | Product(categorie) aanpassen                                  | Specifieke Toewijzing en aspecifieke Toewijzing | Overige verzoeken voor aanpassen lopende Toewijzing |
| 8        | Extra product(categorie)                                      | Specifieke Toewijzing en aspecifieke Toewijzing | Toevoegen aan lopende Toewijzing                    |

Tabel 1: Usecases

Usecase 5 t/m 8 maakt gebruik van een 'Verzoek om Wijziging' bericht (VOW bericht) en kan gebruikt worden als de aanleiding niet een nieuwe verwijzing is of [open beschikking](#). Met een VOW bericht kan de aanbieder, vanuit een lopende Toewijzing, een gewijzigde zorgvraag doorgeven. Het verzoek wordt tijdig gestuurd: de gewenste begindatum van wijzigingen moet in de toekomst liggen.

De aanbieder plaatst in het VOW bericht de complete gewenste situatie:

- Alle Toewijzingen die ongewijzigd blijven;
- Alle Toewijzingen die de aanbieder wil wijzigen met ingangsdatum van de wijziging;
- Alle nieuwe Toewijzingen met de gewenste ingangsdatum.

De werking van het VOW bericht is beschreven in [paragraaf 3.1.8](#).

Als de aanleiding een nieuwe verwijzing is of een open beschikking moet de aanbieder gebruik maken van een Verzoek om Toewijzing.

#### 3.1.1 Proces Tijdelijke Stop

| Ik wil als aanbieder         | Proces Voorwaarden        |
|------------------------------|---------------------------|
| Pauzeren en later herstarten | Kan bij alle Toewijzingen |

Levering (het verlenen van zorg) kan tussentijds tijdelijk stoppen, bijvoorbeeld voor een cliënt met een klinische opname waardoor huishoudelijke hulp een tijdlang niet nodig of mogelijk is. Dit wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een Stopzorg bericht met als reden 'Levering is tijdelijk beëindigd'.

Zodra de ondersteuning weer start stuurt de aanbieder opnieuw een Startzorg bericht en daaropvolgend – wanneer de ondersteuning definitief gestopt is – een (definitief) Stopzorg bericht. Het verzenden van de definitieve stop, volgend op een tijdelijke stop, hoeft niet binnen 5 werkdagen na het stoppen van de levering te zijn. Wel moet het stopbericht binnen 5 werkdagen nadat bekend is dat de levering definitief gestopt is verstuurd worden<sup>14</sup>.

De gemeente stuurt geen nieuw Toewijzingsbericht tenzij in het contract is bepaald dat een Toewijzing vervalt als niet binnen de afgesproken periode een Startzorg is gestuurd.

#### Berichtenflow

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| ZA  | 307 |     | 305 |     |
| GEM |     | 308 |     | 306 |

#### 3.1.2 Proces Correcties Startzorg- en Stopzorg berichten

| Ik wil als aanbieder                       | Proces Voorwaarden        |
|--------------------------------------------|---------------------------|
| Corrigeren Startzorg of Stopzorg berichten | Kan bij alle Toewijzingen |

Soms is het nodig om Startzorg- of Stopzorg berichten te corrigeren.

De standaard schrijft voor dat bij elke Toewijzing één Startzorg bericht actueel kan zijn én dat de aanbieder alleen een Startzorg bericht mag sturen als er géén actueel Startzorg bericht is bij die betreffende Toewijzing. Een Startzorg bericht is actueel zolang er geen (definitief) Stopzorg bericht is ontvangen.

Het is wel mogelijk twee Stopzorg berichten achter elkaar te sturen. Bijvoorbeeld als een tijdelijke stop overgaat naar een definitieve stop. De aanbieder hoeft in dit geval niet het Stopzorg bericht te corrigeren en kan volstaan met het sturen van een definitieve stop.

#### Voorbeeld corrigeren Startzorg bericht: verkeerde Begindatum meegegeven

- De aanbieder trekt de Startzorg in door opnieuw het Startzorg bericht te sturen met de originele inhoud en de status aanlevering 'Verwijderen aanlevering';
- De aanbieder ontvangt van de gemeente het retourbericht;
- De aanbieder stuurt een Startzorg bericht met de juiste Begindatum;
- De gemeente stuurt een retourbericht.

#### Berichtenflow Correctie van een Startzorg bericht

|     |                                             |     |                                                                   |     |
|-----|---------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------|-----|
| ZA  | 305<br>(Status = 'verwijderen aanlevering') |     | 305 (met de juiste Begindatum)<br>(Status = 'eerste aanlevering') |     |
| GEM |                                             | 306 |                                                                   | 306 |

#### Voorbeeld corrigeren Stopzorg bericht: verwijderen eerder gestuurd Stopzorg bericht

Als een tijdelijke stop overgaat naar een definitieve stop is het niet nodig de tijdelijke stop te corrigeren. Het versturen van een definitieve stop door de aanbieder is voldoende.

<sup>14</sup> Zie OP 272 in het Informatiemodel van de iStandaarden

Een situatie waarin een Stopzorg bericht gecorrigeerd moet worden is als de aanbieder een Stopzorg bericht heeft verzonden terwijl dit niet had moeten gebeuren. Zolang de einddatum van de Toewijzing niet is verstreken kan de aanbieder het verzonden Stopzorg bericht 'verwijderen'. De gemeente kan immers na het ontvangen van een definitief Stopzorg bericht een nieuwe Toewijzing sturen met een aangepaste einddatum.

- De aanbieder trekt de tijdelijke Stopzorg in door opnieuw het Stopzorg bericht te sturen met de status aanlevering 'Verwijderen aanlevering';
- De aanbieder ontvangt van de gemeente het retourbericht.

Berichtenflow correctie van een Stopzorg bericht

|     |                                          |     |
|-----|------------------------------------------|-----|
| ZA  | 307 (Status = 'verwijderen aanlevering') |     |
| GEM |                                          | 308 |

### 3.1.3 Proces voortijdige definitieve stop

| Ik wil als aanbieder               | Proces Voorwaarden        |
|------------------------------------|---------------------------|
| Eerder dan gepland de zorg stoppen | Kan bij alle Toewijzingen |

Dit proces is van toepassing als de zorglevering definitief is gestopt.

De aanbieder maakt dit kenbaar bij de gemeente door een Stopzorg bericht te sturen naar de gemeente met een passende stopreden.

De gemeente **kan** een nieuw Toewijzingsbericht sturen met een aangepaste einddatum.

Na verzending van het Stopzorg bericht blijft de Toewijzing rechtmatig tot de einddatum van de Toewijzing. Zolang de einddatum van de Toewijzing niet is verstreken kan de aanbieder een Startzorg bericht sturen als blijkt dat de zorglevering door moet gaan.

Berichtenflow

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| ZA  | 307 |     |
| GEM |     | 308 |

### 3.1.4 Proces aanpassingen n.a.v. een nieuwe verwijzing of open beschikking

| Ik wil als aanbieder                                   | Proces Voorwaarden        |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|
| Aanpassingen n.a.v. een verwijzing of open beschikking | Kan bij alle Toewijzingen |

Dit proces is alleen van toepassing als de aanleiding een nieuwe verwijzing is of als de cliënt met een open beschikking zich meldt bij de aanbieder.

De aanbieder bepaalt of er sprake is van:

Een additioneel product voor de cliënt:

- In dit geval wordt een VOT ingediend;

En/of substitutie van een product:

- In dit geval wordt een VOT ingediend;

- Nadat de gemeente, niet met terugwerkende kracht, het nieuwe product heeft toegewezen via een Toewijzingsbericht stuurt de aanbieder een Stopzorg bericht voor het te beëindigen product en een Startzorg bericht voor het nieuwe product.

En/of beëindiging van een product:

- In dit geval stuurt de aanbieder een Stopzorg bericht om aan te geven dat de levering definitief is gestopt.

Bij deze aanpassingen toetst de aanbieder vooraf en de gemeente na ontvangst op de kaders die genoemd zijn in hoofdstuk 2.

### 3.1.5 Proces aanpassen lopende Toewijzing

| Ik wil als aanbieder                           | Proces Voorwaarden        |
|------------------------------------------------|---------------------------|
| De einddatum Toewijzing verkorten of verlengen | Kan bij alle Toewijzingen |
| De ingangsdatum aanpassen                      | Kan bij alle Toewijzingen |

Voor het doorgeven van de wijzigingen wordt het Verzoek om Wijziging bericht ingediend door de aanbieder met daarin de volledige gewenste situatie die in zijn geheel door de gemeente zal worden beoordeeld:

- Ongewijzigde producten;
- Te wijzigen producten;
- Nieuwe producten.

De gewenste ingangsdatum van de wijziging moet in de toekomst liggen, hiermee wordt zoveel mogelijk voorkomen dat het moment van honoreren door de gemeente na de gewenste ingangsdatum valt.

| Berichtenflow,<br>gemeente akkoord, geen onderzoek ==> |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| ZA                                                     | 317 |     |     | 302 |
| GEM                                                    |     | 318 | 301 |     |

| Berichtenflow,<br>Onderzoek - gemeente akkoord ==> |     |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ZA                                                 | 317 |     |     | 320 |     | 302 |
| GEM                                                |     | 318 | 319 |     | 301 |     |

### 3.1.6 Proces overige verzoeken voor aanpassen lopende Toewijzing

| Ik wil als aanbieder         | Proces Voorwaarden                             |
|------------------------------|------------------------------------------------|
| Product(categorie) aanpassen | Specifieke Toewijzing en specifieke Toewijzing |

Als de aanbieder een product wil aanpassen en er sprake is van een specifieke Toewijzing dan kijkt de aanbieder eerst of het nieuwe product in de productcategorie van de Toewijzing is opgenomen en deze contractueel kan worden gebruikt. Als dat het geval is kan de aanbieder wisselen zonder gebruik te maken van deze procedure.

In het VOW bericht wordt de lopende Toewijzing beëindigd en er wordt een nieuwe Toewijzing gevraagd.

Voor aanpassingen op Toewijzingen kunnen nadere procesafspraken gemaakt worden.

De aanbieder zoekt, voorafgaand aan het indienen van het VOW, contact met de gemeente als de gewenste ingangsdatum van het verzoek is verstreken.

De gemeente zoekt voor het verzenden van een Toewijzing contact met de aanbieder als ze wil afwijken van de gewenste ingangsdatum.

Berichten flow ==>

|     |           |           |           |     |                 |                 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----|-----------------|-----------------|
| ZA  | 317 (a,b) |           |           | 302 | 307 (a), 305(b) |                 |
| GEM |           | 318 (a,b) | 301 (a,b) |     |                 | 308 (a), 306(b) |

a= te beëindigen Toewijzing, b = nieuwe Toewijzing

### 3.1.7 Toevoegen aan lopende Toewijzing

| Ik wil als aanbieder     | Proces Voorwaarden        |
|--------------------------|---------------------------|
| Extra product(categorie) | Kan bij alle Toewijzingen |

De aanbieder zou graag een additioneel product toegevoegd krijgen aan een lopende Toewijzing en maakt gebruik van het VOW bericht.

Berichten flow ==>

|     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ZA  | 317 |     |     | 302 | 305 |     |
| GEM |     | 318 | 301 |     |     | 306 |

De ingangsdatum van de gewenste wijziging moet in de toekomst liggen. Voor wijzigingen die in het verleden liggen, zal de aanbieder contact moeten opnemen met de gemeente.

Het VOW duurt maximaal 8 weken als er sprake is van onderzoek.

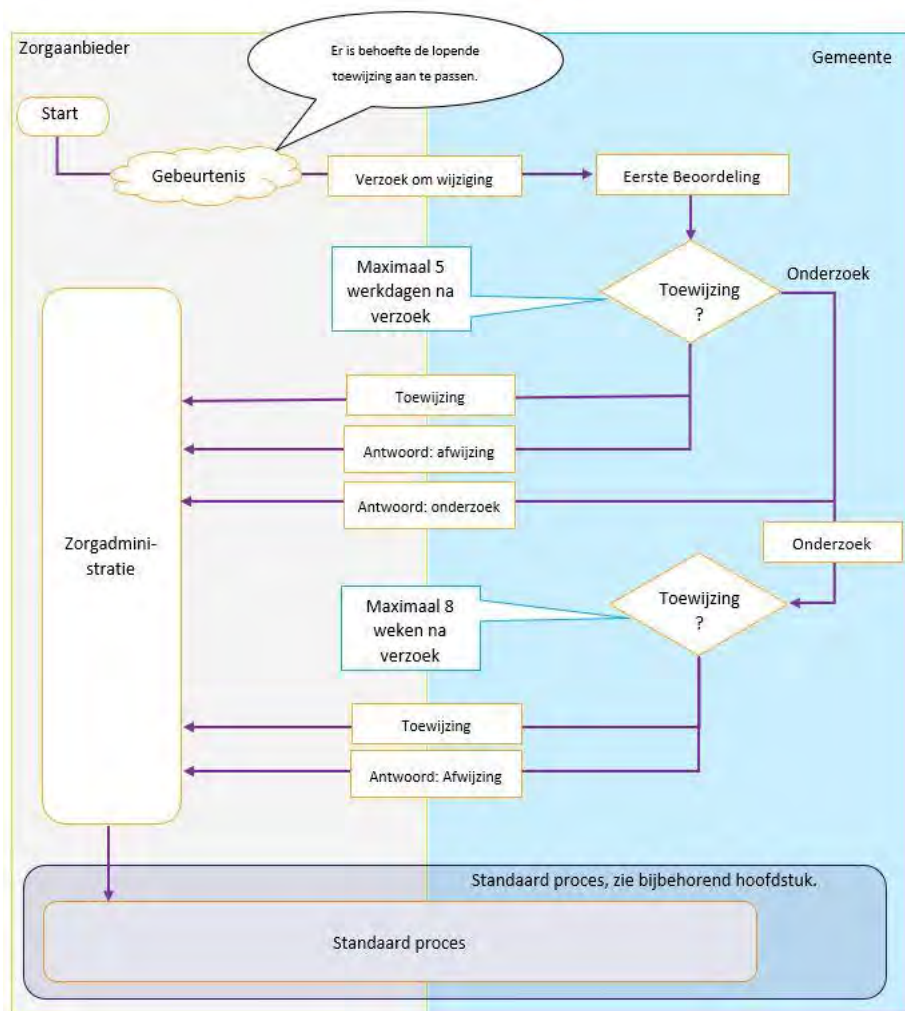
Voorbeeld: aanbieder stuurt een VOW naar de gemeente die over 6 weken moet ingaan. De gemeente wil na acht weken een Toewijzingsbericht sturen. De gemeente neemt daarom contact op met de aanbieder en kan overeenkomen dat de ingangsdatum gelijk is aan datum honoreren en verstuurt het Toewijzingsbericht met aangepaste ingangsdatum.

Als de gewenste ingangsdatum voor de wijziging binnen 8 weken ligt en de kans groot is dat het VOW bericht niet op tijd verwerkt kan worden adviseert dit administratieprotocol dat de aanbieder contact opneemt met de gemeente om te bepalen welke route het beste doorlopen kan worden. [Zie hoofdstuk 4.1.](#)

### 3.1.8 Verzoek om wijziging visueel weergegeven i

Onderstaand figuur geeft weer hoe het proces Verzoek om Wijziging verloopt. Het verzoek verloopt op eenzelfde manier als een verzoek om Toewijzing met als enige verschil is dat een VOW in zijn geheel verwerkt moet worden. De responstijden zijn gelijk.

Als de aanleiding voor aanpassing van de Toewijzing niet een nieuwe verwijzing is of open beschikking dan is er sprake van een veranderde situatie tijdens de lopende levering en maakt de aanbieder gebruik van een Verzoek om Wijziging.



De gemeente beoordeelt ('Eerste beoordeling') het VOW en bepaalt de reactie (eerste .

- Akkoord, de gemeente stuurt een Toewijzingsbericht;
- Niet akkoord, de gemeente stuurt een Antwoordbericht met de reden van afwijzing;
- Onderzoek, de gemeente heeft meer tijd nodig en stuurt een Antwoordbericht met het antwoord 'Aanvraag in onderzoek'.

De 'Eerste beoordeling' omvat ten minste alle controles die geautomatiseerd kunnen verlopen. De keuze van de gemeente om de aanvraag in onderzoek te nemen is dan alleen op zorginhoudelijke gronden.

Bij het laten verwijderen, inkorten, wijzigen volume/budget of product wijzigen controleert de gemeente vooraf dat dit niet tot onrechtmatigheid leidt of zal leiden of ongewenste situaties voor de cliënt. Voor al deze aanpassingen op lopende Toewijzingen zoekt de gemeente **vooraf**, buiten het berichtenverkeer om, contact met de aanbieder.

Als de gemeente heeft besloten eerst een onderzoek te willen uitvoeren, resteren na onderzoek twee mogelijke reacties:

- Akkoord, de gemeente stuurt een Toewijzingsbericht;
- Niet akkoord, de gemeente stuurt een Antwoordbericht met de reden van afwijzing;

#### **Gewenste ingangsdatum verschuiven of met [terugwerkende kracht toekennen](#)**

De aanbieder stuurt zo snel mogelijk nadat vastgesteld is dat lopende Toewijzingen niet meer adequaat zijn een VOW bericht naar de gemeente.

Het kan voorkomen dat het Toewijzingsbericht pas NA de gewenste ingangsdatum verzonden kan worden, zeker als de ingangsdatum relatief kort (<8 weken) na de dagtekening van het VOW bericht ligt en de gemeente het verzoek eerst gaat onderzoeken.

De gemeente mag in principe<sup>15</sup> niet met terugwerkende kracht Toewijzen maar op het moment van goedkeuren kan de gewenste ingangsdatum van het verzoek verstreken zijn en is met terugwerkende kracht toewijzen wenselijk.

Met terugwerkende kracht Toewijzen kan tot gevolg hebben dat rechtmatig geleverde zorg niet meer rechtmatig is en declaraties moeten mogelijk gecorrigeerd worden. De gemeente stemt af met de aanbieder met als mogelijke uitkomst dat de gemeente de gewenste ingangsdatum verzet naar:

- De datum van honoreren+1 als er sprake is van een vervanging of verandering van een toegewezen product. De einddatum van aflopende Toewijzingen krijgen de datum van honoreren;
- Datum van honoreren als er sprake is van een nieuw product.

---

<sup>15</sup> Echter: er worden hiervoor geen harde controleregels geïntroduceerd, zodat ook in deze situatie in onderling overleg de gewenste ingangsdatum gehandhaafd kan en met terugwerkende kracht toegewezen kan worden. [Bedrijfsregel OP186](#) blijft daarbij van kracht: Het beëindigen van een Toewijzing op een datum die in het verleden ligt kan alleen na overleg met of op verzoek van de betreffende aanbieder.

### 3.2 Aanpassen lopende Toewijzingen, geïnitieerd door de gemeente

De gemeente kan lopende Toewijzingen verwijderen, inkorten, verlengen of volume/budget wijzigen. Daarnaast kan de gemeente nieuwe producten toevoegen aan of wijzigen bij lopende Toewijzingen. Het is van belang dat de RedenWijziging<sup>16</sup> correct wordt gehanteerd. Dat geldt ook voor de codes RedenWijziging in het 301-bericht dat volgt op een 307-bericht<sup>17</sup> met RedenBeëindiging.

#### Verwijderen

Het verwijderen van een lopende Toewijzing. De verwijdering bevat dezelfde gegevens als de Toewijzing waarbij de einddatum in de Toewijzing gelijk is aan de startdatum

#### Inkorten

Inkorten is het aanpassen van de einddatum Toewijzing zodat de toegewezen periode wordt verkort.

#### Verlengen

Van verlengen is sprake wanneer een cliënt een langere periode dan de toegewezen periode zorg dient te ontvangen.

Bij het verwijderen, inkorten, wijzigen volume/budget of product wijzigen controleert de gemeente vooraf dat dit niet tot onrechtmatigheid leidt of zal leiden of ongewenste situaties voor de cliënt. Voor de aanpassingen op lopende Toewijzingen waarbij de gemeente **verplicht** is om, **vooraf en buiten het berichtenverkeer om**, contact op te nemen met de aanbieder, zie voetnoot<sup>18</sup>.

#### 3.2.1 Verwijderen van een Toewijzing

Een eerder afgegeven Toewijzing kan alleen worden verwijderd door een gewijzigde Toewijzing te versturen waarbij de einddatum in de Toewijzing gelijk is aan de startdatum. De toepasselijke reden wijziging wordt meegegeven in het Toewijzingsbericht. Het verwijderen van een Toewijzing is alleen mogelijk in overleg met de aanbieder.

#### 3.2.2 Inkorten van een Toewijzing

Onder inkorten<sup>19</sup> verstaan we het aanpassen van de gewenste einddatum in de Toewijzing zodat de toegewezen periode<sup>20</sup> wordt verkort. Het inkorten van een Toewijzing (301-bericht) wordt uitgevoerd door het sturen van een Toewijzing (301-bericht) waarbij de 'einddatum' is ingevuld of met een 'einddatum' die ligt vóór de einddatum van de eerder verzonden Toewijzing. De toepasselijke reden wijziging/inkorten wordt meegegeven in het Toewijzingsbericht. Vervolgens worden ook de noodzakelijke Stopzorg berichten door de aanbieder verstuurd.

---

<sup>16</sup> Zie [HIER](#) voor de codes RedenWijziging in het 301-bericht

<sup>17</sup> Zie [HIER](#) voor de codes RedenBeëindiging

<sup>18</sup> Zie [bedrijfsregel OP 33x1](#)

<sup>19</sup> Zie [bedrijfsregel OP033x1](#).

<sup>20</sup> Het inkorten heeft slechts betrekking op de toewijzingsperiode. Zo kan het volume van de toewijzing niet gewijzigd worden als er een toewijzing heeft plaatsgevonden met een frequentie 'Totaal binnen geldigheidsduur beschikking'. Hetzelfde geldt voor andere elementen van een toewijzing zoals een product.

Bij het inkorten van een toewijzing blijven deze gegevens dus staan en kan, zonder nadere afspraken, op het toegewezen volume en product gedeclareerd blijven worden binnen de 'ingekorte' periode.

### 3.2.3 Verlengen van een Toewijzing

In sommige gevallen moet een Toewijzing verlengd worden. Van verlengen is sprake wanneer een cliënt een langere periode dan de toegewezen periode zorg dient te ontvangen en/of wanneer in die verlengde periode het volume en/of frequentie van de geleverde zorg wijzigt.

Van verlengen is geen sprake wanneer de productcategorie of productcode wijzigt. Wanneer de productcategorie of productcode wijzigt, is er sprake van een nieuwe zorglevering en is dus een nieuw (verzoek om) Toewijzing of verzoek om Wijziging benodigd.

De gemeente heeft twee mogelijkheden voor verlengen, de gemeente stuurt een geheel nieuwe Toewijzing of een gewijzigde Toewijzing.

Bij een gewijzigde Toewijzing wordt de lopende Toewijzing nogmaals verstuurd waarbij de toepasselijke reden wijziging wordt meegegeven in het Toewijzingsbericht, de einddatum aangepast wordt en eventueel volume aangepast wordt.

Twee maanden voor het verstrijken van de formele einddatum kan een verlenging aangevraagd worden.

### 3.2.4 Voortijdig stoppen

Wanneer wordt besloten tot voortijdig stoppen van de zorg, zijn er 2 opties:

- 1 Actie vanuit de gemeente (bijvoorbeeld bij verhuizing)  
Vanuit de gemeente wordt een 301-bericht verstuurd met een einddatum. Zie voor meer informatie over verhuizen, hoofdstuk 6.
- 2 Actie vanuit de zorgaanbieder (bijvoorbeeld van wisseling van zorgaanbieder)  
Vanuit de zorgaanbieder wordt een Stopzorg bericht (307-bericht) gestuurd. Zie hiervoor het reguliere proces rondom stoppen in hoofdstuk 2.

Deze acties worden buiten het berichtenverkeer tussen aanbieder en gemeente zo nodig vooraf afgestemd.

## 4 Onderwerpen

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal onderwerpen die gerelateerd zijn aan de administratieve verwerking van zorg en ondersteuning.

Het ontbreken van standaardafspraken op bijzondere onderwerpen leidt tot veel administratieve lasten bij gemeenten en aanbieders. Vanuit deze reden maken de onderwerpen in dit hoofdstuk integraal onderdeel uit van dit administratieprotocol.

### 4.1 Met terugwerkende kracht toewijzen

Wanneer er in de taakgerichte uitvoeringsvariant is gekozen voor het werken met het Verzoek om Toewijzing en het Toewijzingsbericht, is het in een aantal situaties mogelijk toe te wijzen met terugwerkende kracht. De volgende situaties zijn beschreven:

#### Spiedzorg of spoedopvang

Het toesturen van een Toewijzingsbericht met terugwerkende kracht is mogelijk. Dit is met name van toepassing bij spoedzorg of spoedopvang waarin tijdelijk onderdak en/of begeleiding noodzakelijk is zonder te wachten op de uitkomst van het onderzoek<sup>21</sup>.

De ingangsdatum waarop het toegewezen product voor de eerste keer geleverd dient te worden ligt bij het toekennen met terugwerkende kracht in het verleden.

Als er sprake is van een niet-gemeentelijke verwijzer stuurt de aanbieder [binnen vijf werkdagen](#) na beoordeling/intake een [Verzoek om Toewijzing bericht](#).

#### Bij een verzoek om wijziging

De aanbieder stuurt zo snel mogelijk een VOW bericht naar de gemeente waarbij de gewenste ingangsdatum in de toekomst ligt.

De gemeente mag in principe<sup>22</sup> niet met terugwerkende kracht Toewijzen maar op het moment van goedkeuren kan de gewenste ingangsdatum van het verzoek verstreken zijn. Met terugwerkende kracht Toewijzen kan tot gevolg hebben dat rechtmatig geleverde zorg niet meer rechtmatig is en declaraties moeten mogelijk gecorrigeerd worden.

Om die situatie te voorkomen stemt de gemeente af met de aanbieder met als mogelijke uitkomst dat de gemeente de gewenste ingangsdatum verzet naar

- o De datum van honoreren+1 als er sprake is van een vervanging of verandering van een toegewezen product. De einddatum van aflopende Toewijzingen krijgen de datum van honoreren;
- o Datum van honoreren als er sprake is van een nieuw product.

---

<sup>21</sup> Spoedzorg en spoedopvang. Geraadpleegd van: <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/opvang-en-tijdelijk-verblijf/spoedzorg>

<sup>22</sup> Echter: er worden hiervoor geen harde controleregels geïntroduceerd, zodat ook in deze situatie in onderling overleg de gewenste ingangsdatum gehandhaafd kan en met terugwerkende kracht toegewezen kan worden. [Regel OP186](#) blijft daarbij van kracht: Het beëindigen van een Toewijzing op een datum die in het verleden ligt kan alleen na overleg met of op verzoek van de betreffende aanbieder.

#### 4.2 Woonplaatsbeginsel Jeugdwet<sup>23</sup>

Deze paragraaf beschrijft hoe de aanbieder, als deze een Verzoek om Toewijzing heeft verzonden, door de gemeente via een Antwoordbericht wordt geïnformeerd welke gemeente (financieel) verantwoordelijk is voor een jeugdige.

Met ingang van 1 januari 2022 is de [Wet Woonplaatsbeginsel voor de Jeugdwet](#) van kracht geworden. Hiermee is het uitgangspunt van het woonplaatsbeginsel gewijzigd<sup>24</sup>.

In het kader van zorgcontinuïteit en het ervaren van zo min mogelijk administratieve last is het van belang kennis te nemen van de acties die gemeenten en zorgaanbieders hiertoe dienen uit te voeren.

##### **Proces afwijzen Verzoek om Toewijzing door het (gewijzigde) woonplaatsbeginsel**

De gemeente kan een Verzoek om Toewijzing van de aanbieder afwijzen vanwege het woonplaatsbeginsel Jeugdwet als de gemeente zelf niet verantwoordelijk is.

- De gemeente stuurt de aanbieder een Antwoordbericht met de code 'Verzoek afgewezen', reden 'Woonplaatsbeginsel' én de gemeentecode van de gemeente die volgens het college verantwoordelijk is;
- De gemeente overlegt met de, volgens het college, verantwoordelijke gemeente.

Het administratieprotocol is op dit onderdeel restrictiever dan de iStandaarden omdat deze werkwijze naar verwachting administratieve lasten zal besparen.

#### 4.3 Eigen bijdrage Wmo

Een cliënt die gebruik maakt van een Wmo voorziening (maatwerk of algemene voorziening) moet hiervoor een eigen bijdrage betalen via het CAK. In de gemeentelijke verordening en beleidsregels wordt vastgelegd welke voorzieningen dit betreft. Per 1 oktober 2022 onderkennen we twee verschillende soorten eigen bijdragen in de Wmo:

- Het abonnementstarief Wmo voor extramurale maatwerk en/of algemene voorzieningen waarbij er sprake is van een langdurige hulpverleningsrelatie.
- Een inkomensafhankelijke bijdrage voor Beschermd Wonen (met een wooncomponent).

Dit administratieprotocol beschrijft niet het proces van de informatievoorziening tussen gemeente en CAK. Meer informatie over dit proces is beschreven op de website van het [Ketenbureau i-Sociaal domein](#) en de [handleiding](#) welke door het CAK is gepubliceerd.

Dit administratieprotocol beschrijft wel de wijze waarop de gemeente het start- en stopmoment kan bepalen bij toegewezen producten die vallen onder het abonnementstarief Wmo als onderdeel van de bepaling van de eigen bijdrage die een huishouden moet betalen.

Het is de gemeente die aan het CAK via een 'start eigen bijdrage' bericht aan het CAK laat weten dat voor een cliënt voor een eigen bijdrage in aanmerking komt.

---

<sup>23</sup> In het archief [Woonplaatsbeginsel Jeugd](#) vindt u in de toolbox alle documentatie omtrent het [Woonplaatsbeginsel](#).

<sup>24</sup> Uit de Memorie van Toelichting: Bij jeugdhulp met verblijf wordt het uitgangspunt dat als woonplaats geldt de gemeente waar de jeugdige onmiddellijk voorafgaande aan zijn verblijf zijn woonadres in de zin van de Wet basisregistratie personen had.

#### 4.3.1 *Abonnementstarief Wmo*<sup>25</sup>

Sinds 1 januari 2020 betaalt een huishouden maximaal €19,00 per maand voor Wmo voorzieningen die zijn vastgelegd in de gemeentelijke verordening, ongeacht het inkomen en vermogen en de (hoeveelheid) geleverde ondersteuning. De bijdrage wordt per huishouden vastgesteld en geïnd door het CAK. Dit doet zij op basis van door gemeente aangeleverde start- en stop eigen bijdrage berichten (401/403).

##### **Beleidsvrijheid van de gemeente:**

De gemeente heeft beleidsvrijheid in de keuze om wel of niet een eigen bijdrage te vragen, een lager tarief vast te stellen en doelgroepen uit te sluiten van het abonnementstarief.

Het is de gemeente die aan het CAK via een 'start eigen bijdrage'-bericht (401) aan het CAK laat weten dat voor een cliënt voor het abonnementstarief in aanmerking komt.

Het CAK bepaalt op basis daarvan in samenloop met individuele vrijstellingen, samenloop met WLZ en aan de hand van eventueel minimabeleid (gemeente kan hiervan gebruik maken) of op huishoudniveau een beschikking en factuur voor het abonnementstarief moet worden verzonden en tegen welk tarief (standaard €19,00 of een verlaagd gemeentelijk tarief). Op het moment dat de cliënt geen Wmo voorzieningen meer heeft (of de kostprijs is afbetaald) verstuurt de gemeente een 'stop eigen bijdrage'-bericht (403) naar het CAK. Het CAK stopt dan met ingang van de volgende maand de inning.

Uitgangspunt is dat de gemeente een integraal overzicht heeft van alle Wmo verstrekkingen aan de cliënt.

#### 4.3.2 *Beschermd Wonen*

Cliënten die in een intramurale omgeving Beschermd Wonen zorg en ondersteuning ontvangen dienen een inkomensafhankelijke eigen bijdrage te betalen voor de ontvangen zorg. De eigen bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het CAK. Dit doet zij op basis van door gemeente aangeleverde EigenbijdrageberichtbeschermdwonenWmoondersteuning' (407).

In de regio zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop het Beschermd Wonen is ingericht. Het kan zijn dat de centrumgemeente de toegang en de contractering namens de gehele regio verzorgt. Het kan echter ook zijn dat het Beschermd Wonen gedecentraliseerd is naar de regiogemeenten. Om de diverse varianten te faciliteren wordt in het 407 bericht de gemeentecode van de gemeente die de eigen bijdrage moet ontvangen worden opgenomen. Dit kan afwijkend zijn van de gemeente die het 407 bericht heeft verstuurd. Op basis van de in het 407 bericht opgenomen gemeentecode zal het CAK de eigen bijdrage afdragen aan die gemeente.

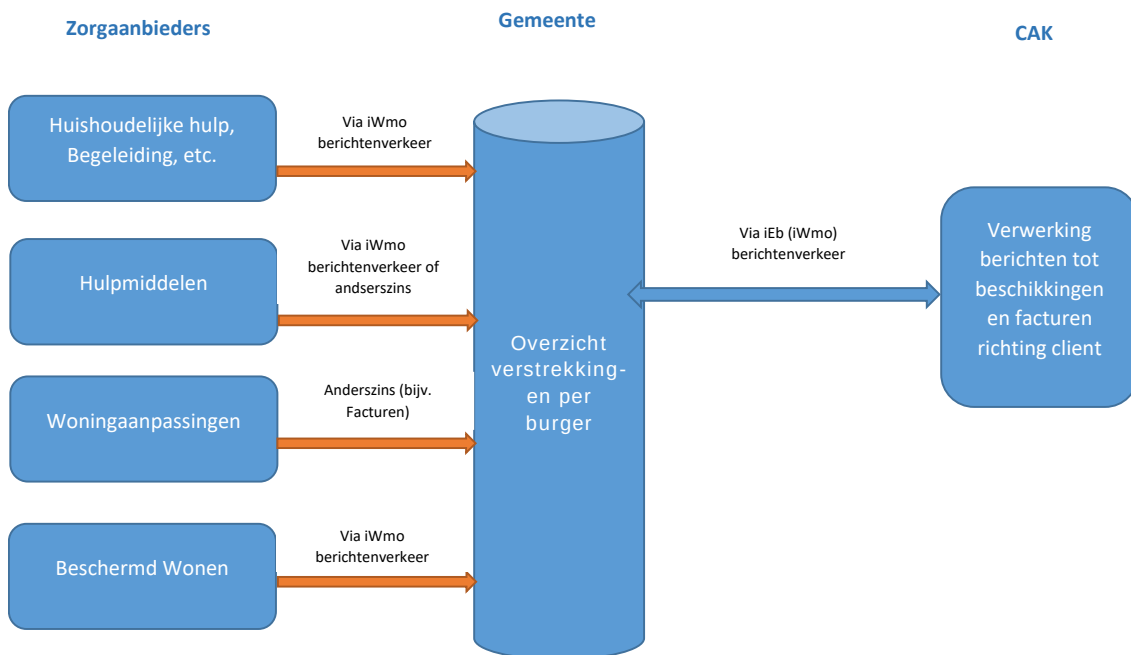
#### 4.3.3 *Gewenste situatie voor de cliënt*

Het is wenselijk is dat de eigen bijdrage wordt geïnd ten tijde van de levering. Inning buiten de periode van geleverde zorg is niet wenselijk.

---

<sup>25</sup> Zie ook: <https://vng.nl/vragen-en-antwoorden?onderwerp%5B0%5D=380598>

*Grafisch overzicht informatieverloop in de keten.*



Kijkend naar de beschreven processen van dit administratieprotocol heeft de gemeente twee<sup>26</sup> ‘triggers’ voor het bepalen van het start- en stopmoment voor maatwerkvoorzieningen die vallen onder het abonnementstarief Wmo:

- 1) Vanuit het zorgleveringsproces (voorkeur)
- 2) Vanuit het Toewijzingsproces

Rekening houdend met de gewenste situatie voor de cliënt heeft de trigger vanuit het zorgleveringsproces de voorkeur omdat die immers aangeeft wanneer de zorglevering is gestart of (tijdelijk) gestopt. Trigger vanuit het Toewijzingsproces kan te vroeg komen met als gevolg onterechte inhoudingen of stapelfacturen bij de cliëntcliënt.

#### 4.3.3.1 Trigger vanuit de zorglevering

Via Startzorg- en Stopzorg berichten heeft de gemeente informatie over de zorglevering. De gemeente kan op basis van deze informatie het start- of stopmoment bepalen.

- Bij een startbericht op een specifieke en/of generieke toewijzing, is ook het product in dit bericht specifiek of generiek. Het is voor de gemeente niet inzichtelijk welk specifiek product er gestart is. Indien er zowel producten zijn die niet eigen bijdrage-plichtig zijn, als producten die wel eigen bijdrage-plichtig zijn onder de toewijzing vallen, kan de gemeente niet zonder meer bepalen of de oplegging van de eigen bijdrage gestart moet worden. Dit is voor de aanbieder ook niet te bepalen en ook niet diens verantwoordelijkheid.
- Indien gemeente ondersteuning zoals intake of diagnose definieert als afzonderlijke producten en deze toewijst, moet de aanbieder hier dus een start- en stopzorg voor doorgeven. Het is vervolgens aan de gemeente om te bepalen of een startzorg moet leiden tot een startbericht voor het Wmo Abonnementstarief.

<sup>26</sup> Voor de andere uitvoeringsvarianten zijn drie ‘triggers’ beschikbaar, n.l. zorgleveringsproces, toewijzingsproces en declaratieproces. Deze laatste is in de taakgerichte uitvoeringsvariant niet beschikbaar. Er wordt immers geen gebruik gemaakt van de 323-declaratieberichten.

Voor aanbieders is het, zeker in het belang van de cliënt, belangrijk dat datums in de Startzorg- en Stopzorgberichten zo nauwkeurig mogelijk zijn.

#### 4.3.3.2 *Trigger vanuit de Toewijzing*

De gemeente kan ervoor kiezen de startdatum van de eigen bijdrage op de toekennings- of beschikkingsdatum te baseren als de trigger vanuit de zorglevering niet mogelijk is. Deze datum is ook bekend bij de cliënt. In tegenstelling tot de datum waarop de ondersteuning daadwerkelijk start, is de toekenningsdatum vroeg in het proces beschikbaar bij de gemeente. Als de ondersteuning na toekennen binnen 4 tot 8 weken start, betaalt de burger een eigen bijdrage vanaf de maand waarin de ondersteuning daadwerkelijk geleverd wordt. De start van de inning van de eigen bijdrage valt dan binnen de termijn waarop de ondersteuning start.

Deze methode heeft als ongewenst effect dat deze tot een onterechte inning van het abonnementstarief bij de cliënt kan leiden indien de periode tussen de Toewijzing en de daadwerkelijke start van de zorg te lang is.

#### 4.4 Verhuizen naar een andere gemeente

Bij een verhuizing wordt onderscheid gemaakt voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet.

##### **Wmo 2015:**

Wanneer de cliënt verhuist naar een andere gemeente, wordt de nieuwe gemeente verantwoordelijk voor de Wmo-ondersteuning aan de cliënt.

De oude – latende - gemeente kan de afgegeven [Toewijzing inkorten](#) door een Toewijzingsbericht te sturen met een aangepaste einddatum. In het belang van de cliënt 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.

De gemeente stuurt een stop eigen bijdrage bericht naar het CAK met als einddatum de verhuisdatum van de cliënt als er sprake is van een Wmo abonnementstarief.

##### **Warme overdracht**

Een warme overdracht kan bijdragen aan betere continuering van zorg en een soepele overgang van de latende gemeente naar de ontvangende gemeente. De cliënt moet expliciete toestemming geven om informatie van de huidige aanbieder te laten delen met de ontvangende gemeente.

Na goedkeuring door de cliënt kan de ontvangende gemeente contact opnemen met de huidige aanbieder voor een warme overdracht.

##### **Jeugdwet:**

Met de invoering van het nieuwe Woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet en ter voorkoming van onnodige administratieve lasten en **als waarborg voor de continuïteit van de zorg** adviseert dit standaard administratieprotocol nadrukkelijk een strikte naleving van de afspraken die in het VNG-convenant 'Woonplaatsbeginsel' zijn gemaakt.

#### 4.5 Cliënten zonder BSN<sup>27</sup> en cliënten waarvan gegevens geheim moeten blijven

In sommige gevallen komt het voor dat cliënten zonder BSN (denk bijvoorbeeld aan pasgeboren en ongeboren kinderen of jeugdige asielzoekers) zorg en/of ondersteuning ontvangen. Ook kan het voorkomen dat cliënten waarvan het BSN geheim moet blijven<sup>28</sup> zorg en/of ondersteuning ontvangen.

##### 4.5.1 Pasgeboren en ongeboren kinderen

In dit geval wordt de zorg aan de moeder toegewezen. De zorg kan verleend worden, gefaciliteerd via het berichtenverkeer. Het moment dat het kind een BSN heeft kan de zorg worden overgedragen.

##### 4.5.2 Jeugdige asielzoeker zonder BSN

Niet alle jeugdige asielzoekers hebben een BSN. De VNG heeft een notitie gepubliceerd waarin de randvoorwaarden en het administratieve proces is vastgelegd<sup>29</sup>.

Dit administratieprotocol verwijst daarom naar de notitie van de VNG. Uit de notitie zijn de randvoorwaarden en het administratieve proces opgenomen in bijlage 3.

##### 4.5.3 Cliënten wiens identiteit geheim moeten blijven

###### Geheimhouding

Wanneer een cliënt ernstig wordt bedreigd door zijn of haar omgeving kan de zorgprofessional besluiten dat de verblijfplaats van de cliënt geheim blijft. In deze situatie kan de aanbieder geen persoonsgegevens delen met de gemeente. In het berichtenverkeer is het gebruik van het BSN verplicht. Wanneer het gebruik van BSN niet mogelijk is kan er geen gebruik gemaakt worden van het berichtenverkeer en kan er geen toets plaatsvinden op het woonplaatsbeginsel (betreft jeugdigen die ondersteuning ontvangen in het kader van de Jeugdwet). In de Jeugdwet zijn er regels gemaakt die aanbieders, bij het verstrekken van persoonsgegevens aan gemeenten, in staat stellen geen persoonsgegevens te verstrekken aan de gemeente. Ook in de Wmo 2015 is vastgelegd dat, indien het om reden van veiligheid is dan wel om reden van beroepsgeheim, afgeweken kan worden van de verplichting tot het verstrekken van gegevens.

###### Geen Burgerservicenummer

In het berichtenverkeer is het gebruik van het BSN verplicht. In het geval van cliënten zonder BSN en cliënten waarvan het BSN geheim moet blijven, is het gebruik van het berichtenverkeer vanwege deze reden niet mogelijk. Deze paragraaf beschrijft via welke stappen het administratieve en financiële proces vorm krijgt:

###### Het administratieve en financiële proces ziet er als volgt uit:

1. I.g.v. ondersteuning aan jeugdige (dus niet van toepassing i.g.v. Wmo-verstrekking): Op basis van de beschikbare informatie maakt de aanbieder een inschatting welke gemeente verantwoordelijk is voor de jeugdhulp aan een jeugdige (woonplaatsbeginsel).

---

<sup>27</sup> Burger Service Nummer

<sup>28</sup> Dit kan bijvoorbeeld voorkomen in het geval van loverboyproblematiek.

<sup>29</sup> VNG. (2019). *Ontbreken BSN kinderen in een COA-locatie*. Geraadpleegd op 24 juni 2020, van <https://vng.nl/publicaties/ontbreken-bsn-kinderen-in-een-coa-locatie>

2. De aanbieder informeert de gemeente via aangetekende post met ontvangstbevestiging of via een goed gesloten enveloppe met opschrift 'vertrouwelijk' of via beveiligde email (met ontvangstbevestiging). De aanbieder gebruikt hierbij een standaard format<sup>30</sup>. De volgende gegevens worden hierin opgenomen:

- Aanbieder (AGB-code, IBAN-nummer, KvK-nummer);
- Gemeente en gemeentecode;
- Intern cliëntnummer dat alleen door de aanbieder aan een cliënt gekoppeld kan worden;
- Naam en code verwijzer voor zover dat eventuele geheimhouding en veiligheid niet schaadt;
- Geïndiceerde zorg conform beschikking;
- Startzorgdatum en beoogde eindzorgdatum;
- Afhankelijk van contractuele afspraken (en type toewijzing – specifiek, aspecifiek zonder/met budget, generiek);
- Product en omvang (budget, volume, frequentie en eenheid) of
- Productcategorie waarbij de omvang leeg is;
- Contactgegevens aanbieder.

3. De gemeente stuurt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging via beveiligde email, zodat duidelijk is dat de email in goede orde is ontvangen. Hierin worden de contactgegevens van de gemeente vastgelegd.

#### 4.6 Cliënten met een Wlz indicatie

Tijdens een lopende – Wmo - Toewijzing kan een cliënt een indicatie ontvangen voor de Wet Langdurige Zorg. Voorkomen van langdurige ongewenste samenloop van Wmo en Wlz voorzieningen is mogelijk als gemeente en aanbieder op tijd geïnformeerd worden. Wanneer er sprake is van ongewenste samenloop is afhankelijk van beleidskeuzes binnen de gemeente. Dit administratieprotocol gaat daar niet verder op in.

Als er sprake is van ongewenste samenloop moet de huidige Toewijzing gestopt worden. Om de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden wordt geadviseerd NIET met terugwerkende kracht de Toewijzing aan te passen.

---

<sup>30</sup> Het [aanmeldformulier](#) is separaat te downloaden via de website van het Ketenbureau i-Sociaal Domein

## Bijlage 1. Overzicht contactpersonen

Onderstaande tabellen vermelden de contactgegevens van gemeente en aanbieder voor communicatie die niet direct gerelateerd is aan de inhoud van het inkoopcontract. Bij wijziging van contactpersonen worden deze gegevens aangepast en doorgegeven aan de andere partij.

**Contactgegevens Opdrachtgever vanuit bijlage 3 van de standaard artikelen:** <Naam Opdrachtgever, gemeentecode> Het is zeer wenselijk contactgegevens van personen niet te vermelden doch algemene contactgegevens per afdeling. Dit voorkomt het bijhouden van de gegevens en vermindert vermijdbare administratieve last

| Onderwerp                                            | Naam | Telefoonnummer | Telefonische<br>bereikbaarheid | Mailadres |
|------------------------------------------------------|------|----------------|--------------------------------|-----------|
| <i>Inkoop</i>                                        |      |                |                                |           |
| <i>Declaraties en<br/>betalingen</i>                 |      |                |                                |           |
| <i>Berichtenverkeer<br/>iWmo en iJW</i>              |      |                |                                |           |
| <i>Financiële<br/>verantwoording en<br/>controle</i> |      |                |                                |           |
| <i>Accountmanager</i>                                |      |                |                                |           |

**Contactgegevens Opdrachtnemer:** <Naam Opdrachtnemer, AGB-code>

| <i>Onderwerp</i>                                     | <i>Naam</i> | <i>Telefoonnummer</i> | <i>Telefonische<br/>bereikbaarheid</i> | <i>Mailadres</i> |
|------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|----------------------------------------|------------------|
| <i>Verkoop</i>                                       |             |                       |                                        |                  |
| <i>Declaraties en betalingen</i>                     |             |                       |                                        |                  |
| <i>Berichtenverkeer iWmo<br/>en iJW</i>              |             |                       |                                        |                  |
| <i>Financiële<br/>verantwoording en<br/>controle</i> |             |                       |                                        |                  |
| <i>Accountmanager</i>                                |             |                       |                                        |                  |

<Contractnummers> <Periode contract en eventueel datum aanpassing>

## Bijlage 2. Begrippenlijst

### **Actuele Toewijzing**

De Toewijzing die op of na de huidige datum geldig is of waarvan de ingangsdatum in de toekomst ligt.

### **Beschikking**

Besluit van een bestuursorgaan van de overheid gericht op een bepaalde natuurlijke persoon of rechtspersoon, zoals besluiten van de gemeente waarin staat dat een persoon recht heeft op Wmo-ondersteuning of jeugdhulp en waarin vermeld staat hoeveel ondersteuning deze persoon krijgt en voor welke periode. Het proces rondom beschikken maakt geen deel uit van dit administratieprotocol. Toewijzingen moeten passen binnen een beschikking.

### **Boekjaar**

Gemeenten zijn volgens de comptabiliteitswet gehouden aan het verantwoorden van de kosten in enig boekjaar. Een boekjaar is gelijk aan een kalenderjaar.

### **Casusinformatie**

De informatie over de casus die, met toestemming van de cliënt, wordt uitgewisseld tussen gemeente en zorgaanbieders voorafgaande, tijdens of bij het beëindigen van de zorg. Deze informatie kan veel verschijningsvormen aannemen zoals een overzicht met afspraken, een perspectiefplan, een zorgplan etc. Voor het uitwisselen van casus-informatie maken partijen onderlinge afspraken. Het uitwisselen van casusinformatie maakt geen deel uit van dit administratieprotocol.

### **Declaratie**

Staat van verschuldigde kosten wegens geleverde goederen, diensten of werkzaamheden. Het is een bericht waarmee uitgevoerde werkzaamheden worden vermeld. Dit wordt door de zorgaanbieder aangeleverd in de vorm van een Declaratiebericht.

### **Doorlooptijd**

De tijd tussen de start van de ondersteuning en het einde van de ondersteuning.

### **Gebeurtenis**

Een gebeurtenis is een vooraf gedefinieerde situatie in de werkelijkheid met gevolgen voor de rechten van de cliënt, de zorgaanbieder, de zorglevering en/of de gemeente, die op een unieke en eenduidige wijze wordt afgehandeld binnen het administratieve proces. Voorbeelden van gebeurtenissen zijn de verhuizing van een cliënt, het verlengen van een Toewijzing, qua volume en/of intensiteit opschalen en afschalen van de zorglevering, etc.

### **Gecertificeerde Instelling**

Gecertificeerde instellingen worden van overheidswege gecertificeerd om maatregelen in het kader van de jeugdreclassering en jeugdbescherming te mogen uitvoeren. Processen voor gecertificeerde instellingen wijken af van de processen als benoemd in dit document.

### **Intake**

Een gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder, waarbij besproken wordt of een cliënt in zorg komt bij de aanbieder en waarin de invulling van de zorg wordt besproken. Bij een intake of intakegesprek kan een zorgvraag aangenomen worden voor verdere bewerking. Een andere optie is dat de cliënt wordt aangenomen door een instelling. Als derde is een afwijzing mogelijk.

### **Inspanningsgerichte uitvoeringsvariant**

Uitvoering van zorg en/ of ondersteuning waarbij een afspraak tussen gemeente en zorgaanbieder is gemaakt over de levering van een specifiek product of dienst in een afgesproken tijdseenheid.

### **iStandaarden**

Benaming voor de informatiestandaarden die in beheer zijn bij Zorginstituut Nederland, namelijk iWlz, iWmo, iJW en iPgb.

### **Moment van ontvangst van een bericht**

In dit protocol wordt diverse malen gesproken over 'reageren binnen [n] werkdagen na ontvangst'. Het moment van ontvangst is het moment dat er een bericht klaar staat bij het GGK of VECOZO. Bij geautomatiseerde verbindingen komt het bericht direct binnen en is de dag van ontvangst ook daadwerkelijk de dag dat de gemeente of aanbieder het bericht heeft ontvangen.

### **Open beschikking**

Van een open beschikking is sprake indien de gemeente bij het verstrekken van een beschikking de keuze van de aanbieder overlaat aan de cliënt. Hierbij kan de gemeente de keuze beperken tot een door hen geselecteerde lijst aanbieders.

### **Outputgerichte uitvoeringsvariant**

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij een duidelijke afspraak tussen gemeente en zorgaanbieder is over de te behalen output. De manier waarop deze output wordt behaald, is niet vastgelegd.

### **Samenloop**

Van samenloop is sprake wanneer een cliënt (eventueel systeem van de cliënt) meerdere zorgproducten op basis van verschillende productcodes ontvangt in een overlappende periode.

### **Standaardisatie**

Het met elkaar in overeenstemming brengen en zo veel mogelijk gelijk maken of gebruiken van begrippen, procedures, termijnen, gegevens, etc. waardoor een zo groot mogelijke uniformiteit wordt verkregen.

### **Start zorg-bericht**

Met het startbericht geeft de aanbieder aan de gemeente door wanneer hij gestart is met de levering van gecontracteerde<sup>31</sup> zorg of ondersteuning. Het bericht is binnen het kader van het standaard administratieprotocol een regiebericht 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. Dit wil ook zeggen dat er geen afhankelijkheid met de betaling (declaratie) mag bestaan.

### **Stapeling, stapelen van zorg**

Het stapelen van zorg betekent dat voor één cliënt hetzelfde zorg- of ondersteuningsproduct meerdere keren wordt aangevraagd bij dezelfde aanbieder voor (gedeeltelijk) dezelfde periode. Hetzelfde zorg- of ondersteuningsproduct betekent dezelfde productcode. Het stapelen van zorg is vanuit de iStandaarden niet toegestaan.<sup>32</sup>

### **Stop zorg-bericht**

Met het stopbericht geeft de aanbieder aan de gemeente aan 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.

### **Taakgerichte uitvoeringsvariant**

Uitvoering van zorg en/of ondersteuning waarbij de gemeente een taak voor een (deel)populatie heeft gegeven aan een zorgaanbieder en deze aanbieder de vrijheid heeft om de invulling van deze taak vorm te geven.

### **Toewijzing**

Een Toewijzing is een opdracht aan de aanbieder om zorg en ondersteuning te leveren aan de inwoner. De gemeente bevestigt dat er hulp aan de inwoner mag worden geleverd. Dit betekent ook dat de gemeente de declaratie hiervoor zal betalen. Voor het informeren van de aanbieder wordt het berichtenverkeer gebruikt.

### **Trajectfinanciering (in de outputgerichte variant)**

---

<sup>31</sup> Er zijn uitzonderingen mogelijk. Niet altijd zal de zorg al gecontracteerd zijn bij de start, bijvoorbeeld in sommige situaties bij GI's of crisis.

<sup>32</sup> Echter voor Producten uit ProductCategorie 11, 12, 13 en 14 mogen zorgperiodes overlappen, ook op niveau van categorie. Indien ProductCategorie leeg is, mag deze toewijzing alleen overlappen met toewijzingen met categorie 11, 12, 13 en 14 (Hulpmiddelen). Gecorrigeerde toewijzingen (waarvan de einddatum gelijk is aan de begindatum en de reden wijziging gelijk is aan 01), maken geen onderdeel uit van de bepaling of er sprake is van stapeling/overlap. Deze toewijzingen worden niet gezien als actuele toewijzing.

Met trajectfinanciering in de outputgerichte variant wordt de mogelijkheid bedoeld om de financiering van een traject of arrangement in (meestal 2) delen op te splitsen bij het bereiken van contractueel bepaalde mijlpalen.

#### **Uitvoeringsvariant**

Drie verschillende werkwijzen waaruit gemeenten kunnen kiezen bij de inrichting van hun Wmo- en Jw-processen (outputgericht, inspanningsgericht of taakgericht) die ervoor zorgen dat er zo min mogelijk verschil ontstaat in de manier waarop de iStandaarden worden geïnterpreteerd. De uitvoeringsvarianten helpen om structuur aan te brengen in het administratieve proces en leggen een verbinding tussen zorginkoop, zorgadministratie en de iStandaarden. Een gemeente kan verschillende uitvoeringsvarianten per domein gebruiken.

#### **Verwijzer**

De vanuit de jeugdwet bevoegde organisatie of persoon die de jongere en/of zijn/haar ouders heeft verwezen naar de jeugdhulp.

## Bijlage 3 Randvoorwaarden en proces bij jeugdige asielzoekers zonder BSN

### Aanleiding

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor jeugdhulp voor alle minderjarigen. Op verzoek van gemeenten heeft het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) tot 1 januari 2019 deze taak namens gemeenten uitgevoerd voor asielzoekerskinderen. Per 1 januari 2019 is deze verantwoordelijkheid overgegaan naar gemeenten.

Deze bijlage bevat de randvoorwaarden en het administratieve proces voor jeugdige asielzoekers die geen BSN hebben zoals beschreven in de notitie van de VNG.

### Randvoorwaarden

- Door het ontbreken van een BSN is het gebruik van het iJw berichtenverkeer niet van toepassing. Er wordt dus geen gebruik gemaakt van berichten uit het iJw berichtenverkeer.
- De kinderen waarvan de zorgtrajecten zijn gestart in 2018 of eerder en die doorlopen in 2019 hebben het recht op continuïteit van zorg. Dit betekent dat gemeenten de uitgangspunten van de afspraken die het COA heeft gemaakt overnemen met een periode van maximaal één jaar, of tot het moment dat de jeugdhulp afloopt.
- Zorgaanbieders zijn in september 2018 geïnformeerd door Arts en Zorg over trajecten die doorlopen in 2019 met het verzoek contact op te nemen met gemeenten. Er ligt daarom bij de zorgaanbieder de inspanningsverplichting om tijdig voor 1 januari 2019 de gemeente te informeren dat een traject doorloopt in 2019. Deze inspanningsverplichting ligt er ook na 1 januari 2019 bij de start van nieuwe trajecten.
- Gegevens worden schriftelijk uitgewisseld per post of beveiligde e-mail. Gemeenten en aanbieders moeten hier bilateraal afspraken over maken.
- Het zorgnummer, te vinden op de zorgpas, vervangt in dit proces het BSN-nummer als uniek identificatienummer. Elk kind in een COA-locatie heeft een zorgnummer.
- Gegevens worden gestuurd naar de gemeente waar de COA-locatie is gevestigd waar de betreffende cliënt woonachtig is. Zie bijlage I voor een overzicht van de locaties en gemeenten tot en met september 2018. Achter veel locaties worden afkortingen genoemd. Deze afkorting is het type locatie. Als er geen afkorting staat dan gaat het om een AZC.
- Gegevens worden totdat er een contactpersoon bij de gemeente bekend is gestuurd t.a.v. 'Inkoop Jeugdhulp' met als onderwerp *Jeugdhulp COA-locatie*.

### Proces

Voor nieuwe aanmeldingen geldt dat de asielzoekerskinderen zijn verwezen door een wettelijke verwijzer. Met deze verwijzing komen ze bij een jeugdhulpaanbieder terecht. De aanbieder stuurt een brief per post of per beveiligde e-mail naar de gemeente met daarin de volgende gegevens:

- Aanbieder (AGB-code, IBAN-nummer, KVK-nummer)
- Gemeente en gemeentecode
- Verzekerdnummer cliënt
- Geboortedatum cliënt
- Geslacht cliënt

- Naam cliënt
- Wettelijke vertegenwoordiging cliënt
- Verwijzer (type en naam)
- Startdatum en beoogde einddatum
- Product (bilaterale afspraken tussen gemeente en aanbieder)
- Omvang (volume, frequentie, eenheid)

De gemeente bepaalt de duur van de toewijzing. De gemeente stuurt een ontvangstbevestiging naar de jeugdhulpaanbieder zodat de aanbieder weet dat het goed is aangekomen. De gemeente en de jeugdhulpaanbieder maken onderling afspraken over hoe de toewijzing gecommuniceerd wordt.

Als zich problemen voordoen bij de toeleiding van jeugdhulp, dan kan contact worden opgenomen met de VNG via [info@vng.nl](mailto:info@vng.nl).

#### *Facturatie*

Ten behoeve van de facturatie wordt er gebruik gemaakt van een papieren factuur of een factuur per beveiligde e-mail. Aanbieder en gemeente maken bij de start van een jeugdhulptraject afspraken over de wijze waarop en de termijn waarbinnen een factuur ingediend moet worden. De factuur bevat ten minste de volgende gegevens:

- Aanbieder (AGB-code, IBAN-nummer, KVK-nummer)
- Gemeente en gemeentecode
- Verzekerdnummer cliënt
- Geboortedatum cliënt
- Geslacht cliënt
- Naam cliënt
- Wettelijke vertegenwoordiging cliënt
- Periode waarover de factuur wordt gestuurd
- Product (bilaterale afspraken tussen gemeente en aanbieder)
- Productperiode (begin- en of einddatum)
- Factuurbedrag

De standaardformulieren voor [aanmelding](#) en [facturatie](#) zijn separaat te downloaden via de website van het Ketenbureau i-Sociaal Domein.

## Bijlage 4: Overzicht reactietermijnen

Deze bijlage beschrijft de reactietermijnen die van toepassing zijn in de informatie-uitwisseling tussen gemeente en aanbieder. Elk type bericht is van toepassing voor Wmo 2015 en de Jeugdwet. Grijs gearceerde berichten worden door de gemeente verzonden.

| Type | Berichtnaam                  | Maximale termijn /voorwaarden waarbinnen het bericht moet worden verstuurd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 301  | Toewijzingsbericht           | <p><b>Vanuit de context van een Verzoek om Toewijzing:</b><br/>De gemeente kan per aangevraagd product besluiten een Toewijzingsbericht te sturen of een Antwoordbericht. Reactietermijn 5 werkdagen.</p> <p><b>Vanuit de context van een Verzoek om Wijziging:</b><br/>De gemeente kan alleen voor het hele verzoek een Toewijzingsbericht sturen of een Antwoordbericht. Reactietermijn 5 werkdagen.</p> <p><b>Bij antwoord: aanvraag in onderzoek:</b><br/>Als een Antwoordbericht in het veld VerzoekAntwoord de waarde 2 (Aanvraag in onderzoek) bevat, dan wordt binnen 8 weken na dagtekening van het verzoek ofwel een Toewijzingbericht ofwel een Antwoordbericht met in VerzoekAntwoord de waarde 1 (Verzoek afgewezen) gestuurd.</p> |
| 302  | Toewijzingsbericht retour    | 3 werkdagen na ontvangst van het 301 bericht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 303  | Declaratie/factuur           | Volgens afspraak tussen gemeente en aanbieder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 304  | Declaratie/factuur retour    | 20 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 305  | Startzorg bericht            | 5 werkdagen<br>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 Toewijzingsbericht (301 bericht).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 306  | Startzorg bericht retour     | 3 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 307  | Stopzorg bericht             | 5 werkdagen<br>De aanbieder verzendt een stopbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning beëindigd is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 308  | Stopzorg bericht retour      | 3 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 315  | Verzoek om Toewijzing        | 5 werkdagen na de beoordeling/intake                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 316  | Verzoek om Toewijzing retour | 3 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 317  | Verzoek om wijziging         | De aanbieder kan het verzoek opstellen en insturen zodra de wens en gewenste ingangsdatum bekend zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 318  | Verzoek om wijziging retour  | 3 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 319  | Antwoordbericht              | 5 werkdagen<br>Het antwoordbericht wordt gebruikt om de aanbieder te informeren dat de aanvraag (VOT of VOW) is afgewezen of dat de gemeente de aanvraag in onderzoek heeft genomen.<br>Als in het Antwoordbericht VerzoekAntwoord de waarde 2 (Aanvraag in onderzoek) bevat dan wordt bij afwijzing uiterlijk binnen 8 weken na dagtekening van het verzoek een Antwoordbericht met in het veld VerzoekAntwoord de waarde 1 (Verzoek afgewezen) gestuurd.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 320  | Antwoordbericht retour       | 3 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 323  | Declaratiebericht            | Volgens afspraak tussen gemeente en aanbieder voor geleverde zorg vanaf 1-1-2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 325  | Declaratie-antwoord bericht  | 10 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Bijlage 5. Versienummering en wijzigingen

### Versienummering

De eerste versie van het SAP was 1.0. Het SAP heeft een nauwe relatie met het gegevensmodel van de iStandaarden iWmo en iJw.

Het gegevensmodel voor de 3.0 release van de iWmo en iJw heeft ingrijpende veranderingen ondergaan die ook het administratieve proces beïnvloeden. Deze verandering heeft ertoe geleid dat het SAP voor de 3.0 release aangepast moest worden. Vanwege deze grote wijziging is besloten een versienummering te kiezen die aansluit bij de versienummering van de iStandaarden.

### Versienummering iStandaarden

De iStandaarden gebruikt de **major.minor.patch** versienummering. Afhankelijk van de impact van een nieuwe release wordt gekozen voor een verhoging van de major, minor of patch. De release in 2021 was major en de versie heeft een sprong gemaakt van 2.4 naar 3.0.

Major: grote release, grote impact;

Minor: kleine release, kan toevoegingen bevatten, geen functionele wijzigingen;

Patch: verbeteringen in de release resulteren een patch update, bijvoorbeeld de 1 dag overlap bij het intrekken van een Toewijzing waarbij een nieuwe Toewijzing nodig is.

### Versienummering SAP

Het SAP volgt de iStandaarden op het major, minor en patch gedeelte van de versie.

Major: grote release, gelijk aan het nummer van de iWmo en iJw standaard;

Minor: kleine release, mogelijk nieuwe functionaliteit in het SAP, passend bij de major, minor van de iWmo en iJw;

Patch: verbeteringen in het SAP worden gemaakt en resulteert in een nieuwe versie.

Concept: Het concept heeft de status van een werkdokument. Diverse verbeteringen en andere wijzigingen worden in deze versie aangebracht.

Informatie over de versienummering en toekomstige versies kunt u vinden op [www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl) bij het onderwerp Standaard Administratie Protocollen.

Wijzigingen 3.0 t.o.v. 1.0

| Hoofdstuk                                                 | Mutatie   | Bewerker       | Omschrijving                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Algemeen                                                  | Wijziging |                | Geen aanpassing van de uitgangspunten versie 1.0<br>Actuele huisstijl toegepast.<br>Administratieve proces aangesloten bij iStandaard 3.0 iWmo en iJw. |
| Inleiding                                                 | Wijziging |                | Dit protocol heeft niet langer meer de status handreiking maar volwaardig SAP naast andere varianten inspanningsgericht en outputgericht.              |
| Bijlage 4                                                 | Nieuw     |                | Bijlage voor versienummering en wijzigingen                                                                                                            |
| Begrippenlijst;<br>Werkwijze<br>Toewijzing<br>Taakgericht | Nieuw     |                | Uitzonderingen op restrictie op Stapeling toegevoegd                                                                                                   |
| Algemeen                                                  | Wijziging |                | 3 <sup>de</sup> concept, wijziging t.o.v. versies in bijlage 4 opgenomen.                                                                              |
| Algemeen                                                  | Wijziging | Harry Zegerius | Tekstuele aanpassing t.b.v. de leesbaarheid en consistentie woordgebruik                                                                               |

Wijzigingen 3.1 t.o.v. 3.0

| Hoofdstuk | Mutatie   | Bewerker       | Omschrijving                                                           |
|-----------|-----------|----------------|------------------------------------------------------------------------|
| Algemeen  | Wijziging | Harry Zegerius | Wijzigingen in het kader van release 3.1 per 04-04-2022                |
| 4.1       | Wijziging | Harry Zegerius | Aangepast aan de actuele situatie (Wet WPB is ingevoerd op 01-01-2022) |
| Algemeen  | Wijziging | Harry Zegerius | Tekstuele wijzigingen doorgevoerd                                      |

Wijzigingen 3.1.1 t.o.v. 3.1

| Hoofdstuk | Mutatie   | Bewerker       | Omschrijving                                                    |
|-----------|-----------|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| Algemeen  | Wijziging | Harry Zegerius | Links naar websites en andere bronnen geactualiseerd            |
| Algemeen  | Wijziging | Harry Zegerius | Hyperlinks geactualiseerd en lettertype aangepast aan huisstijl |

Wijzigingen 3.1.2 t.o.v. 3.1.1

| Hoofdstuk | Mutatie      | Bewerker       | Omschrijving                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3       | Aanpassingen | Harry Zegerius | N.a.v. release 2.0 iEB per 01-10-2022 (opname Beschermd Wonen in iEB 2.0.) de beschrijving eigen bijdrage Wmo, abonnementstarief Wmo en grafisch overzicht aangepast. |

Wijzigingen 3.1.2 t.o.v. 3.1.1

| Hoofdstuk | Mutatie      | Bewerker       | Omschrijving                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3       | Aanpassingen | Harry Zegerius | N.a.v. release 2.0 iEB per 01-10-2022 (opname Beschermd Wonen in iEB 2.0.) de beschrijving eigen bijdrage Wmo, abonnementstarief Wmo en grafisch overzicht aangepast. |

### Wijzigingen 3.2 t.o.v. 3.1.2

| Hoofdstuk | Mutatie    | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1       | Mutatie.   | Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over wanneer een toewijzing moet worden verlengd, middels het wijzigen van de einddatum en wanneer een toewijzing moet worden ingetrokken of een nieuwe toewijzing moet worden afgegeven.<br>Zie hiervoor OP257 en OP380. |
| 3.1       | Mutatie    | Vanaf Release 3.2 is het mogelijk om een definitieve stop te versturen met dezelfde einddatum als de tijdelijke stop.                                                                                                                                          |
| Inleiding | Aanpassing | Vanaf 3 april 2023 gaan ook de Gecertificeerde instellingen volledig deelnemen aan het berichtenverkeer, of zoveel eerder indien GI en gemeente dit overeenkomen.                                                                                              |
| Algemeen  | Mutatie    | Verwijzingen naar 303/304 berichten en facturatie verwijderd                                                                                                                                                                                                   |

### Wijzigingen 3.2.a t.o.v. 3.2

| Hoofdstuk                       | Mutatie | Omschrijving                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.5.3                           | Mutatie | In overleg met VNG en zorgaanbieders is het proces 'bij geen/geheim BSN' herschreven ten einde toewijzing en declaratie te standaardiseren |
| Voetnoot bij 4.5.3 en Bijlage 3 | Nieuw   | Verwijzingen naar standaard aanmeldformulier op website van het Ketenbureau                                                                |



**Samen werken we aan het verminderen van administratieve lasten**

| [Ketenbureau@i-sociaaldomein.nl](mailto:Ketenbureau@i-sociaaldomein.nl) | [www.i-sociaaldomein.nl](http://www.i-sociaaldomein.nl) |