

Administratief Protocol berichtenverkeer Wmo Oosterschelderegio en gemeente Veere

Bijlage bij:	Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning, versie 17
Ingang deelovereenkomst:	1 mei 2024
Versie protocol:	september 2026
Inhoudelijke basis:	wijzigingen van toepassing vanaf november 2025
Aanvullende actualisatie:	opsplitsing 317A-format per 1 juli 2026

1. Algemene inleiding

1.1 Waarom dit protocol?

Het berichtenverkeer vormt de basis voor veilige gegevensuitwisseling tussen gemeenten en Wmo-aanbieders, hierna: aanbieders.

Om ervoor te zorgen dat dit berichtenverkeer zorgvuldig, uniform en uitvoerbaar verloopt, beschrijft SWVO in dit protocol op welk moment welke berichten worden uitgewisseld tussen gemeente, aanbieder en SWVO, welke administratieve afspraken daarbij gelden en waarom bepaalde berichten en documenten moeten worden uitgewisseld.

1.2 Waar gaat dit protocol over?

In dit administratief protocol Wmo zijn voor alle gecontracteerde aanbieders afspraken vastgelegd over het gebruik van het berichtenverkeer, de declaratieregels en de administratieve verwerking binnen het Wmo-proces.

De afspraken zijn gebaseerd op het landelijke Standaard Administratie Protocol (SAP) en op de contractafspraken uit de basis- en deelovereenkomsten tussen gemeenten en gecontracteerde aanbieders. Dit sluit aan op de eerdere protocolversie, waarin het protocol ook als onderdeel van de deelovereenkomst is gepositioneerd.

Dit protocol beschrijft de volgende onderdelen van het gemeentelijke Wmo-proces:

- gemeentelijke toegang en formele toewijzing;
- starten van ondersteuning;
- opvragen van het ondersteuningsplan;
- wijzigen of verlengen via het 317A-format;
- declareren;
- (tijdelijk) stopzetten van ondersteuning.

De processtappen zijn in dit protocol inhoudelijk uitgewerkt. Ter ondersteuning is in bijlage 1 een schematisch overzicht van het Wmo-proces opgenomen, met een korte toelichting per processtap.

1.3 Status van deze versie

Deze protocolversie verwerkt de inhoudelijke wijzigingen die betrekking hadden op de situatie per november 2025, maar destijds nog niet in een geactualiseerde protocoltekst waren opgenomen.

Met deze versie zijn deze wijzigingen alsnog verwerkt. Daarnaast is het protocol per 1 juli 2026 redactioneel geactualiseerd vanwege de opsplitsing van het 317A-format.

2. Belangrijkste wijzigingen in deze versie

2.1 Overgang naar inspanningsgericht

Per 1 mei 2024 is bij de start van de deellovereenkomst een overgang ingezet van resultaatgericht naar inspanningsgericht beschikken en financieren. Deze overgang liep tot uiterlijk 1 mei 2026. Daarom wordt in dit protocol uitsluitend uitgegaan van inspanningsgericht beschikken en financieren.

2.2 317A als vaste route voor wijziging en verlenging

Wijzigingsverzoeken en verlengingen worden sinds november 2025 niet meer via een iWmo 317-bericht ingediend, maar via de 317A-functionaliteit in het SWVO WUP-portaal.

De aanbieder gebruikt hiervoor het door SWVO voorgeschreven 317A-format.

Per 1 juli 2026 zijn hiervoor twee formats beschikbaar:

- 317A Huishoudelijke Ondersteuning;
- 317A Begeleiding en Dagbesteding.

Deze opsplitsing wijzigt het werkproces niet. Door de inhoudelijke uitbreiding van deze formats vervalt wel het separate evaluatieformulier.

2.3 Declareren in minuten

Vanaf oktober 2025 moeten declaraties in minuten worden ingediend. Vanaf 1 januari 2026 worden declaraties in uren niet meer gedoogd.

3. Begrippenlijst

Om verwarring in terminologie te voorkomen, worden in dit protocol de volgende begrippen gebruikt.

Ondersteuningsplan

Volgens de Deellovereenkomst is dit het plan dat de aanbieder in samenspraak met de cliënt opstelt over de uitvoering van de maatwerkvoorziening Wmo 2015, op basis van de beschikking en de afgesproken doelen.

De cliënt stemt vóór aanvang van de ondersteuning in met het ondersteuningsplan. Als dit niet mogelijk is, overlegt de aanbieder hierover met de gemeente. De aanbieder levert het ondersteuningsplan op verzoek van de gemeente aan.

Gemeentelijk onderzoeksdocument

Document dat de gemeente opstelt en waarin de uitkomsten van het Wmo-onderzoek zijn vastgelegd, waaronder het verslag van het gesprek in het kader van het onderzoek, ook wel het keukentafelgesprek genoemd.

Als dit document als aanvraag voor een Wmo-voorziening wordt gebruikt, vormt de door de cliënt of diens gemachtigde vertegenwoordiger ondertekende versie de aanvraag.

Beschikking

Document dat de gemeente opstelt en aan de cliënt verstrekt. Hierin staat welke maatwerkvoorziening Wmo wordt verstrekt, voor welke periode, voor welke doelen en met welk volume.

De beschikking is een formeel juridisch document. De cliënt kan hier rechten aan ontleen.

Wijzigingsformulier 317A

Formulier dat de aanbieder via het WUP-portaal indient voor wijzigingen in de toewijzing, waaronder verlenging en overige wijzigingen.

4. Stappen in het gemeentelijke Wmo-proces

4.1 Aanmelden door de aanbieder

SWVO biedt geen mogelijkheid voor de aanbieder om een cliënt bij de gemeente aan te melden via een iWmo 315-bericht. Deze route maakt daarom geen onderdeel uit van het in dit protocol beschreven berichtenverkeer.

4.2 Gemeentelijke toegang

Via de gemeentelijke toegang wordt op basis van onderzoek bepaald of Wmo-ondersteuning noodzakelijk is of moet worden verlengd. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een Wmo-consulent of klantmanager, hierna: consulent. De consulent stelt een gemeentelijk onderzoeksdocument op, waarin ook de doelen van de cliënt worden opgenomen.

Na ondertekening van het gemeentelijk onderzoeksdocument door de cliënt stuurt de gemeentelijke toegang via een 301-bericht een toewijzing naar de aanbieder. In dit bericht staat welke ondersteuning moet worden ingezet, welke productcode van toepassing is en voor welke periode de toewijzing geldt.

De totale afhandelings tijd tussen ontvangst van de melding en afgifte van het iWmo 301-bericht is 8 weken.

5. Formele toewijzing en start ondersteuning

5.1 Formele toewijzing via 301- en 302-bericht

Aanbieders hebben in het kader van rechtmatigheid een formele toewijzing van de gemeente nodig als basis voor de inzet van ondersteuning.

Deze formele toewijzing wordt via een 301-bericht in het iWmo-berichtenverkeer verzonden naar de aanbieder en is gebaseerd op het toewijzingsbesluit van de consulent.

In dit bericht staan:

- de NAW-gegevens van de cliënt;
- contactgegevens, waaronder het telefoonnummer;
- de toewijzingsgegevens;
- de doelen;
- en, indien van toepassing, het onderaannemernummer.

Op basis van het 301-toewijzingsbericht kan de aanbieder de ondersteuning inzetten.

5.2 Onderaannemer in het 301-bericht

Als sprake is van een onderaannemer, wordt dit in het opmerkingenveld of commentaarveld van het 301-bericht altijd als eerste vermeld door te starten met '**Onderaannemer:**'. Daarna kunnen ook de doelen van de cliënt worden vermeld.

Bijvoorbeeld:

Onderaannemer: xxxx Doelen:

xxxx staat voor het nummer van de onderaannemer. Dit nummer is zowel bij gemeente als aanbieder bekend.

In het 301-bericht wordt dit als volgt weergegeven, met als voorbeeld onderaannemer ABC Coaching & Begeleiding (0056) :

<wmo301:Commentaar>Onderaannemer: 0056</wmo301:Commentaar>

5.3 Retourbericht 302

De aanbieder verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van het 301-bericht een 302-retourbericht. Gemeenten controleren deze 302-berichten op mogelijke foutmeldingen. Als daarvan sprake is, reageren gemeenten hier actief op.

5.4 Start van ondersteuning via Startzorgbericht (305-bericht)

De aanbieder meldt de start van de ondersteuning binnen 5 werkdagen aan de gemeente via een Startzorgbericht (305-bericht). In dit bericht wordt de werkelijke startdatum van de ondersteuning doorgegeven. Deze datum kan afwijken van de ingangsdatum van de toewijzing in het 301-bericht.

Het Startzorgbericht wordt gebruikt voor de aanlevering aan het CAK in het kader van het abonnementstarief en voor het monitoren van eventuele wachtlijsten. Binnen 3 werkdagen na ontvangst van het Startzorgbericht verstuurt de gemeente een 306-retourbericht.

Een declaratie kan pas worden ingediend nadat het 306-bericht is ontvangen en verwerkt.

6. Opvragen ondersteuningsplan door de gemeente

Het door de aanbieder opgestelde ondersteuningsplan kan tussentijds door de gemeente worden opgevraagd, onder meer ten behoeve van evaluatiemomenten.

De aanbieder uploadt het ondersteuningsplan via het WUP-portaal bij de functionaliteit '**317A Indienen**'.

7. Wijziging of verlenging via 317A

7.1 Algemeen

Als de gemeentelijke toegang niet tijdig vóór de einddatum van de toewijzing een evaluatie heeft uitgevoerd, kan de aanbieder zo nodig een wijzigings- of verlengingsverzoek indienen.

De aanbieder doet dit via het 317A-wijzigingsformulier in het SWVO WUP-portaal. Er dient geen iWmo 317-bericht meer te worden ingediend.

De gemeente neemt het verzoek binnen 5 werkdagen in behandeling.

7.2 Wijzigingen in het toegewezen volume

Toewijzingen worden afgegeven voor een totaal volume gedurende de looptijd van de toewijzing. De gemeente baseert dit op een gemiddeld aantal minuten, dagdelen of etmalen per week.

De aanbieder mag hier in overleg met de cliënt van afwijken, maar mag het totale volume van de toewijzing niet overschrijden.

Als sprake is van een structureel andere inzet dan de afgegeven toewijzing, dient direct een wijzigingsverzoek te worden ingediend via een 317A-formulier.

7.3 Wijzigingen in product of overige wijzigingen

Als er wijzigingen zijn in de ondersteuningsvraag of andere relevante omstandigheden, dient direct een wijzigingsverzoek te worden ingediend via een 317A-formulier.

7.4 Verlengingen

Verlengingen mogen niet met terugwerkende kracht worden aangevraagd. Het gaat dus altijd om een toekomstige situatie. Verzoeken die worden ingediend op het moment dat de toewijzing al is verlopen, worden niet met terugwerkende kracht in behandeling genomen.

Uitgangspunt is dat een verlengingsverzoek uiterlijk 8 weken vóór afloop van de toewijzing wordt ingediend. Anders bestaat het risico dat de nieuwe toewijzing niet aansluit op de lopende toewijzing.

Aandachtspunten bij een verlenging:

- als de verlenging plaatsvindt binnen het bestaande toewijzingsnummer, is geen Stopzorgbericht (307-bericht) nodig;
- als een nieuw toewijzingsnummer wordt afgegeven, moet wel een Stopzorgbericht (307-bericht) worden gestuurd.

In dat geval is de einddatum in het 307-bericht gelijk aan de einddatum van de oude toewijzing.

8. Declaratie

8.1 Uitgangspunten bij declareren

SWVO verwerkt in opdracht van de gemeente de declaratieberichten. De aanbieder declareert maandelijks achteraf. Per kalendermaand wordt één declaratie ingediend voor de ondersteuning die in de voorgaande kalendermaand is geleverd.

De aanbieder declareert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde ondersteuning, uitgedrukt in minuten, dagdelen of etmalen. De declaratie mag het volume van de afgegeven toewijzing in het 301-toewijzingsbericht niet overschrijden. De omvang van de declaratie kan per maand variëren. Overschrijding van het toegewezen volume leidt tot harde afkeur.

Na verwerking stuurt SWVO een 325-bericht. Dit declaratie-antwoordbericht bevat zowel een technische als een inhoudelijke terugkoppeling en bevat alle informatie om het bericht administratief te verwerken.

8.2 Declareren in minuten

Vanaf 1 oktober 2025 moet een toewijzing in uren in minuten worden gedeclareerd.

Daarbij wordt uitgegaan van:

uurtarief × aantal geleverde minuten / 60

Het bedrag wordt afgerond op 2 decimalen volgens de gebruikelijke rekenregels.

Voorbeeld

Er zijn in een bepaalde maand 540 minuten geleverd voor een productcode met een uurtarief van € 42,91.

De berekening van de declaratieregel is dan:

$(540 \times € 42,91) / 60 = € 386,19$

9. (Tijdelijke) stop van ondersteuning

9.1 Stopzetten van ondersteuning via Stopzorgbericht (307-bericht)

De aanbieder informeert de gemeente binnen 5 werkdagen na het definitief of tijdelijk stopzetten van de ondersteuning via een Stopzorgbericht (307-bericht).

In het 307-bericht wordt een code opgenomen die de reden van (tijdelijke) beëindiging aangeeft.

De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van het Stopzorgbericht een 308-retourbericht.

9.2 Verplichte relatie tussen Startzorgbericht (305-bericht) en Stopzorgbericht (307-bericht)

In het landelijke SAP is vastgelegd dat het Startzorgbericht (305-bericht) en het Stopzorgbericht (307-bericht) aan elkaar gekoppeld zijn. In het SAP zijn dit de formele berichtnamen Startzorg en Stopzorg. Binnen de Wmo hebben deze berichten betrekking op de levering van ondersteuning.

Omdat een Startzorgbericht verplicht moet worden aangeleverd, moet ook altijd een Stopzorgbericht worden gestuurd. Dit geldt ook als de einddatum van de toewijzing wordt bereikt.

Bij een verlenging van een toewijzing hoeft alleen een Stopzorgbericht te worden gestuurd als de gemeente een toewijzing met een nieuw toewijzingsnummer afgeeft.

9.3 Reden van beëindiging in het 307-bericht

In het 307-bericht neemt de aanbieder de juiste reden van beëindiging op. De landelijke codes en aanvullende afspraken die binnen dit protocol gelden, zijn opgenomen in bijlage 2.

9.4 Relatie met CAK en abonnementsstarief

De gemeente gebruikt het bericht van (tijdelijke) stop van ondersteuning om het CAK te informeren dat de ondersteuning tijdelijk of definitief is gestopt.

Het CAK hanteert een peildatum van de 1e van de maand. Als op die datum geen ondersteuning is geleverd, hoeft de cliënt over die maand geen abonnementsstarief te betalen. Dit geldt alleen als op diezelfde datum ook geen andere Wmo-ondersteuning is geleverd. Als op de 1e van de maand wel ondersteuning is geleverd, is over die maand abonnementsstarief verschuldigd, ook als de ondersteuning daarna, bijvoorbeeld op de 2e van de maand, wordt beëindigd.

Daarom is het van belang dat de aanbieder het Stopzorgbericht zo snel mogelijk na beëindiging van de ondersteuning verstuurt, zodat de gemeente het CAK tijdig kan informeren. Als het CAK het abonnementsstarief al in rekening heeft gebracht bij de cliënt, wordt dit op basis van het bericht vanuit de gemeente gecorrigeerd.

9.5 Geen aanpassing van volume

Het volume van een toewijzing wordt niet aangepast als een toewijzing eerder wordt beëindigd.

9.6 Meerdere vormen van ondersteuning

Als een cliënt meerdere vormen van ondersteuning ontvangt, bijvoorbeeld dagbesteding en individuele begeleiding, en één product tijdelijk wordt stopgezet terwijl het andere nog doorloopt, heeft dat geen gevolgen voor het abonnementsstarief.

Ook in die situatie dient de aanbieder de tijdelijke stop via een Stopzorgbericht (307-bericht) te melden bij de gemeente. De gemeente gebruikt dit bericht namelijk voor de regie op de totale cliëntsituatie.

10. Contractuele status en versie

10.1 Contractuele status

Dit administratief protocol Wmo vormt een bijlage bij de:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning, versie 17

De deelovereenkomst is ingegaan op **1 mei 2024**.

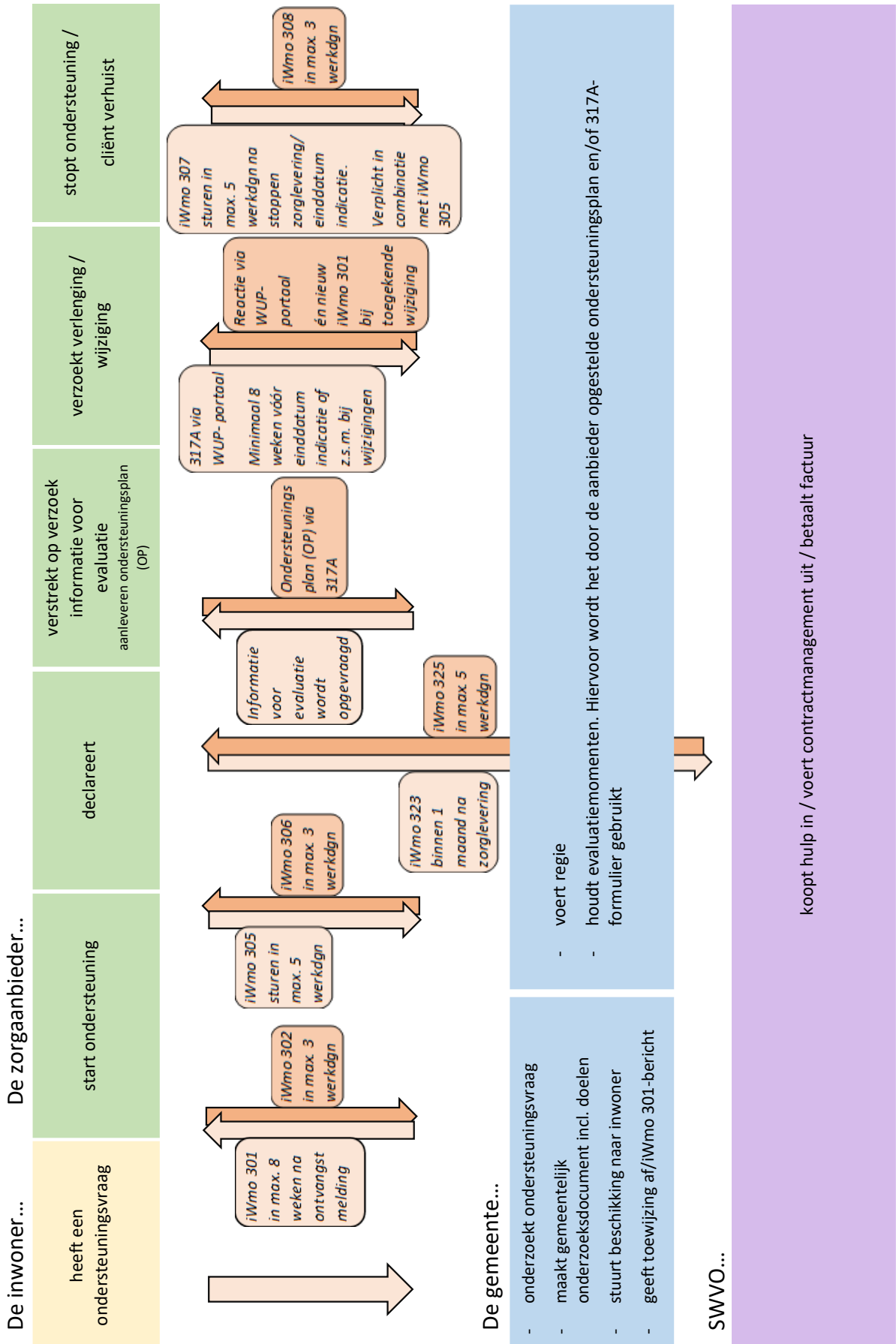
Gemeente en aanbieder verbinden zich contractueel aan de afspraken zoals vastgelegd in de deelovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen, waaronder dit protocol.

10.2 Actualisatie van het protocol

Dit protocol kan tussentijds worden geactualiseerd als administratieve processen, werkwijzen of iStandaarden wijzigen.

Bijlage 1. Schematisch overzicht van het Wmo-proces met korte toelichting

Het Wmo-proces – vanaf 1 november 2025



Stap	Kern	Termijn
1. Gemeentelijke toegang	Gemeente onderzoekt de ondersteuningsvraag, stelt het gemeentelijk onderzoeksdocument op en geeft daarna het 301-bericht af.	Binnen 8 weken na ontvangst van de melding
2. Retour op toewijzing	Aanbieder verstuurt het 302-retourbericht na ontvangst van het 301-bericht.	Binnen 3 werkdagen
3. Start ondersteuning	Aanbieder verstuurt het 305-bericht na start van de ondersteuning; gemeente reageert met een 306-bericht. Declaratie is pas mogelijk na ontvangst en verwerking van het 306-bericht.	305 binnen 5 werkdagen na feitelijke start
4. Wijziging of verlenging	Aanbieder dient wijzigingen of verlengingen in via 317A in het WUP-portaal.	Wijziging: zo spoedig mogelijk. Verlenging: uiterlijk 8 weken vóór afloop
5. Declaratie	Aanbieder declareert via een 323-bericht; SWVO verstuurt het 325-antwoordbericht.	Maandelijks achteraf, binnen 1 maand na afloop van de leveringsmaand
6. Tijdelijke stop of beëindiging	Aanbieder verstuurt het 307-bericht; gemeente reageert met een 308-bericht.	Binnen 5 werkdagen na stop of beëindiging

Bijlage 2. Reden van beëindiging in het 307-bericht: landelijke codes en aanvullende afspraken

1. Landelijke codes

Code	Omschrijving
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd
20	Levering is tijdelijk beëindigd
21	Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
36	Geïnitieerd door de gemeente
37	In verband met een wijzigingsverzoek
38	Overstap naar andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein

2. Aanvullende afspraken binnen dit protocol

Situatie	Te gebruiken code	Toelichting
Einddatum van de toewijzing is bereikt	19	Ook als een vervolgtowijzing wordt aangevraagd
Tijdelijke stop van ondersteuning	20	Te gebruiken bij tijdelijke beëindiging
Voortijdige beëindiging	23	Meestal te gebruiken bij beëindiging in overeenstemming