

Veel gestelde vragen VNG Berichtenapp iWmo 2.2 en iJw 2.2

Versie 2.2 – Oktober 2018

Helpdesk	2
1 Is er een helpdesk?.....	2
Inloggen en registreren	3
2 Ik kan niet inloggen, wat nu?.....	3
3 Ik ontvang geen verificatiecode. Wat nu?	3
Berichten ontvangen en versturen	4
4 De gemeente ontvangt geen berichten.	4
5 Ik zie het bericht van de gemeente niet in het overzicht.	4
6 Ik kan geen .ei berichten inlezen.....	4
Berichten versturen en ontvangen, op welk moment?	5
7 Gemaakte afspraken mbt reactietijden.	5
Facturen en declaraties	6
8 Ik kan geen Excel bestanden inlezen / versturen	6
9 Wat is het verschil tussen een 303 declaratie en een 303 facturatie bericht?	6
10 Ik moet opeens een toewijzingsnummer invullen bij een declaratie. Wat nu?.....	6
11 Hoe kom ik erachter wat retourcodes bij declaraties betekenen?	6
JW315	7
12 Moet ik het beschikingsnummer invullen?	7
13 Raamcontact Ja/Nee	7
Weergave van berichten	8
14 Wanneer ik een PDF maak van mijn bericht, dan wordt niet het volledige bericht getoond.	8
15 Ik zie een kruisje staan bij een bericht in het overzicht van de Berichtenapp. Wat nu?	8
16 Ik krijg geen retourbericht in mijn overzicht	8
17 Ik zie ‘antwoord ontvangen’ bij een bericht staan. Waar kan ik het antwoord inzien?	8
Berichten iJW 2.1 en iWMO 2.1	8
18 Waar kan ik mijn berichten van iStandaarden 2.1 terugvinden?	8
Hoe kan ik mij browser updaten?	9
19 Hoe kan ik Google Chrome updaten?	9
20 Hoe kan ik FireFox updaten?	9

Helpdesk

1 Is er een helpdesk?

Er is een helpdesk die u kan helpen met problemen die u ervaart m.b.t. het berichtenverkeer. Vanwege de bezetting van de helpdesk is er voor gekozen om uw melding per mail te ontvangen. Indien u gedetailleerd uw vraag of probleem beschrijft, een AGBcode vermeldt en een telefoonnummer met eventueel een dagdeel waar op u te bereiken bent, wordt er contact met u opgenomen. In veel gevallen zullen antwoorden per mail worden gegeven. Stuur uw vraag naar e-mailadres : berichtenapp@weave.nl

Inloggen en registreren

2 Ik kan niet inloggen, wat nu?

Als u onlangs uw e-mailadres heeft aangepast in de VNG Berichtenapp, dan is ook uw gebruikersnaam veranderd in het nieuwe e-mailadres.

Als u zeker weet dat u het correcte e-mailadres invoert, dan kunt u klikken op de link 'Bent u uw wachtwoord vergeten?'. U vindt deze link op het inlogscherf van de Berichtenapp (<https://berichtenapp.vng.nl>). U ontvangt vervolgens een e-mail met een link om uw wachtwoord opnieuw in te stellen. Deze e-mail kan ook in uw ongewenste e-mail / spam terecht gekomen zijn. Klik op de link in de e-mail en stel een nieuw wachtwoord in. Probeer vervolgens opnieuw in te loggen.

Ontvangt u geen wachtwoord reset e-mail en weet u zeker dat u het juiste e-mailadres heeft ingevuld? Neem dan contact op via berichtenapp@weave.nl

3 Ik ontvang geen verificatiecode. Wat nu?

Verzekert u ervan dat u het juiste e-mailadres invoert. Als u uw e-mailadres heeft gewijzigd in de app, dan is ook uw gebruikersnaam veranderd. Controleer uw spam / ongewenste e-mail.

Mogelijk wordt de mail door uw provider geblokkeerd. Neem daarvoor contact op met uw provider.

Als u de verificatiecode nog steeds niet ontvangt, neem dan contact op met berichtenapp@weave.nl.

Berichten ontvangen en versturen

4 De gemeente ontvangt geen berichten.

Controleer eerst of het bericht zichtbaar is in het 'Overzicht' van de Berichtenapp. U ziet het bericht daar staan, in combinatie met een status. Als de status op 'Verzonden' staat, dan is het bericht succesvol verstuurd naar VECOZO. U kunt dit altijd controleren door zelf in te loggen bij VECOZO met uw persoonlijke certificaat. VECOZO draagt vervolgens zorg voor het doorsturen van uw bericht naar de gemeente.

VECOZO heeft onlangs een update doorgevoerd waardoor berichten bij hen op een andere plaats terug te vinden zijn. Voor hulp bij het vinden van uw berichten bij VECOZO kunt u contact opnemen met de supportdesk van VECOZO via 013 – 46 25 641 of support@VECOZO.nl.

Is het bericht niet zichtbaar bij VECOZO en ook niet zichtbaar in het overzicht van de VNG Berichtenapp? Neem dan contact met ons op via berichtenapp@weave.nl.

5 Ik zie het bericht van de gemeente niet in het overzicht.

De gemeente geeft aan dat er een bericht voor mij klaar staat, maar ik zie het bericht niet terug in het overzicht van de VNG Berichtenapp. Waar vind ik het bericht terug?

Controleer eerst of het bericht zichtbaar is bij VECOZO door in te loggen met uw persoonlijke certificaat via <https://vecozo.nl>. Voor hulp bij het vinden van uw berichten bij VECOZO kunt u contact opnemen met de supportdesk van VECOZO via 013 – 46 25 641 of support@VECOZO.nl.

Let op: toewijzingsberichten (WMO301/JW301) die door de gemeente zijn verstuurd naar Vecozo voordat de toestemmingsverklaring VSP-JW of VSP-WMO is aangemaakt worden niet door Vecozo naar de berichtenapp gestuurd. Deze kunnen worden opgehaald van het VECOZO-portaal en worden opgeslagen op uw PC/laptop. Via de optie "Inlezen" in de berichtenapp, kunt u deze berichten leesbaar maken en kunt u er een pdf van maken.

Staat het bericht wél bij VECOZO, maar niet in het Overzicht van de VNG Berichtenapp? Neem dan contact op via berichtenapp@weave.nl.

6 Ik kan geen .ei berichten inlezen

.ei berichten kunt u inlezen onder het kopje 'iStandaarden 2.0'. Vervolgens opent een nieuw tabblad en kunt u kiezen voor 'inlezen' aan de linkerkant in het menu.

Berichten versturen en ontvangen, op welk moment?

7 Gemaakte afspraken mbt reactietijden.

Bericht-type	Berichtnaam	Maximale termijn /voorwaarden waarbinnen het bericht moet worden verstuurd
JW301	Toewijzing Jeugdhulp	5 werkdagen na ontvangst van het JW315-bericht
JW302	Toewijzing Jeugdhulp retour	3 werkdagen na ontvangst van het JW301-bericht
JW304	Declaratie/factuur retour	20 werkdagen
JW305*	Start Jeugdhulp	5 werkdagen De aanbieder verzendt een startbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning gestart is of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het toewijzingbericht.
JW306	Start Jeugdhulp retour	3 werkdagen
JW307*	Stop Jeugdhulp	5 werkdagen De aanbieder verzendt een stopbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning beëindigd is.
JW308	Stop Jeugdhulp retour	3 werkdagen
JW316	Verzoek om toewijzing Jeugdhulp retour	3 werkdagen
WMO301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	5 werkdagen na ontvangst van het WMO315-bericht
WMO302	Toewijzing Wmo-ondersteuning retour	3 werkdagen na ontvangst van het WMO301-bericht
WMO304	Declaratie/factuur retour	20 werkdagen
WMO305*	Start Wmo-ondersteuning	5 werkdagen. De aanbieder verzendt een startbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning gestart is of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het toewijzingbericht.
WMO306	Start Wmo-ondersteuning retour	3 werkdagen
WMO307*	Stop Wmo-ondersteuning	5 werkdagen De aanbieder verzendt een stopbericht binnen vijf werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning beëindigd is.
WMO308	Stop Wmo-ondersteuning retour	3 werkdagen
WMO316	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning Retour	3 werkdagen
(*) Over het gebruik van de start-/stopberichten wordt tussen gemeente en zorgaanbieder afspraken gemaakt.		

Facturen en declaraties

8 Ik kan geen Excel bestanden inlezen / versturen

Zorg dat u de nieuwste Exceltemplate gebruikt. Deze kunt u downloaden via het kopje 'Excel bulk' in het menu aan de linkerkant. Vul het Excel bestand in volgens de instructies uit de [invulleidraad](#). De templates dienen bewerkt te worden met Microsoft Excel. Lukt het importeren van het Excel bestand na het volgen van deze stappen nog steeds niet? Neem contact op via berichtenapp@weave.nl. Veel voorkomende fouten in de excel-template zijn :

- a. lege regels tussen kolomkop en declaratieregels of tussen declaratieregels
- b. factuurnummer langer dan 12 posities
- c. factuurnummer bevat "-" of spaties of "_" of "."
- d. eigen toegevoegde totaalstelling onder declaratiebedragen
- e. niet alle benodigde velden zijn ingevuld of gevuld met spaties

9 Wat is het verschil tussen een 303 declaratie en een 303 facturatie bericht?

De gemeente waar u het bericht naar stuurt, kan u vertellen of zij een declaratie of een factuur wensen te ontvangen. Let erop dat u bij een declaratie geen BTW-gegevens invoert (geen BTW-nummer, BTW-percentage of BTW-bedrag).

10 Ik moet opeens een toewijzingsnummer invullen bij een declaratie. Wat nu?

Toewijzingsnummers zijn verplicht voor declaraties die betrekking hebben op een toewijzing die is verzonden na 12-06-2017. Als u een toewijzing van de gemeente heeft ontvangen zonder een toewijzingsnummer, dan hoeft u deze ook niet in te vullen bij de declaratie. Gebruik voor excel-bulk altijd de laatste versie van de templates. Deze is te downloaden onder Excel Bulk op de site.

11 Hoe kom ik erachter wat retourcodes bij declaraties betekenen?

Indien van het antwoordbericht (304) een pdf maakt, ziet u achter de retourcode een beschrijving staan in de 304.pdf.

JW315

12 Moet ik het beschikingsnummer invullen?

Indien u een nieuw verzoek om toewijzing invult, vult u het beschikingsnummer en de beschikingsingangsdatum niet in. De gemeente moet een toewijzing aanmaken. U ontvangt het beschikingsnummer middels het JW301-bericht.

Alleen indien u een verlenging aanvraagt middels het JW315-bericht vult u het beschikingsnummer en de beschikingsingangsdatum in.

13 Raamcontact Ja/Nee

Raamcontract Ja/Nee betreft een afspraak met de VNG waarin 1 tarief is afgesproken die geldt voor alle gemeenten in Nederland. Indien u geen Landelijke tarief afspraak heeft met de VNG vult u hier `Nee' in.

Weergave van berichten

14 Wanneer ik een PDF maak van mijn bericht, dan wordt niet het volledige bericht getoond.

Neem contact met ons op via berichtenapp@weave.nl. Vermeld daarbij uw AGB-code en de browser die u gebruikt.

15 Ik zie een kruisje staan bij een bericht in het overzicht van de Berichtenapp. Wat nu?

Een kruisje betekent dat het bericht is afgekeurd door VECOZO. Als u op het bericht klikt, krijgt u de foutmelding te zien door de bijbehorende PDF te openen (knop rechts onderin). U dient het bericht vervolgens opnieuw aan te maken.

16 Ik krijg geen retourbericht in mijn overzicht

Indien er een retourbericht is verstuurd door de gemeente staat er achter het ingediende bericht in het overzicht 'antwoord ontvangen'. Als u dat bericht aanklikt ziet u de inhoud van het retourbericht. Als u op de knop PDF klikt ziet u of er foutmeldingen zijn. Anders is het een 'lees en ontvangstbevestiging' van de gemeente.

17 Ik zie 'antwoord ontvangen' bij een bericht staan. Waar kan ik het antwoord inzien?

Klik op het bericht. U ziet vervolgens bovenin twee tabjes: 'Origineel' en 'Retour bericht'. Als u op het tabje 'Retour bericht' staat en vervolgens op de PDF-button onderaan de pagina klikt, dan ziet u het volledige bericht inclusief alle retourinformatie.

Berichten iJW 2.1 en iWMO 2.1

18 Waar kan ik mijn berichten van iStandaarden 2.1 terugvinden?

Alle berichten iJW 2.1 en iWMO 2.1 die verstuurd en ontvangen zijn kunt u terugvinden in het Overzicht of Archief (wanneer u berichten heeft gearchiveerd).

Hoe kan ik mij browser updaten?

19 Hoe kan ik Google Chrome updaten?

Klik op Chrome aanpassen en beheren.



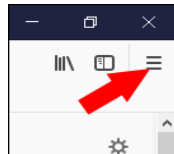
Klik op "Help".

Klik op "over Google Chrome".

Er wordt nu automatisch gezocht of er een nieuwe versie van Google Chrome is.

20 Hoe kan ik FireFox updaten?

Klik op "Menu openen".



Klik op "Help".

Klik op "over FireFox".

Er wordt nu automatisch gezocht over er een nieuwe versie van Google Chrome is.