

## Veelgestelde vragen VNG Berichtenapp iWmo 2.2 en iJw 2.2

Versie 2.2 – Mei 2018

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

## **Inloggen en registreren**

### **1 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](mailto:berichtenapp@weave.nl)

### **2 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](mailto:berichtenapp@weave.nl).

## Berichten ontvangen en versturen

### 3 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.

### 4 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](mailto:berichtenapp@weave.nl).

### 5 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.

## Facturen en declaraties

### **6 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](#). Lukt het importeren van het Excel bestand na het volgen van deze stappen nog steeds niet? Neem contact op via [berichtenapp@weave.nl](mailto:berichtenapp@weave.nl).

### **7 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).

### **8 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.

### **9 Hoe kom ik erachter wat retourcodes bij declaraties betekenen?**

Meer informatie over de betekenis van retourcodes kunt u vinden via [https://informatiemodel.istandaarden.nl/2018/views/view\\_71484.html](https://informatiemodel.istandaarden.nl/2018/views/view_71484.html)

## **JW315**

### **10 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.

### **11 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

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

Neem contact met ons op via [berichtenapp@weave.nl](mailto:berichtenapp@weave.nl). Vermeld daarbij uw AGB-code en de browser die u gebruikt.

### **13 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.

### **14 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.

### **15 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

### **16 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?

### 17 Hoe kan ik Google Chrome updaten?

Klik op Chrome aanpassen en beheren.



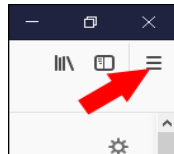
Klik op "Help".

Klik op "over Google Chrome".

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

### 18 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.