



Release iWmo 3.2 en iJw 3.2

Analyse 03 – Verzoek om Wijziging

Datum 22-06-2022
Status definitief
Versienummer 1.0
Volgnummer intern 2022013481

Afdeling Informatiemanagement
Team iStandaarden
Contact info@istandaarden.nl

Versies:

Versie	Datum	Opmerkingen
1.0	22-06-2022	Definitieve versie
0.2	11-04-2022	Aanpassingen n.a.v. PRG4
0.1	31-03-2022	Eerste concept versie



Inhoud

1 SAMENSTELLING SUBREFERENTIEGROEP	3
2 AANLEIDING	4
<i>2.1.1 Ondersteuning VOW</i>	5
3 PROBLEEMDEFINITIES	6
3.1 ONDUIDELIJK IN WELKE SITUATIES HET VOW-BERICHT GEBRUIKT MOET WORDEN	6
3.2 DE IMPACT VAN HET VOW-BERICHT OP HET BESCHIKKING/WIJZIGINGSPROCES BIJ GEMEENTE IS NIET DUIDELIJK GENOEG.	7
3.3 GEMEENTEN EN AANBIEDERS KUNNEN ONDERSTEUNING GEBRUIKEN BIJ IMPLEMENTATIE.	8



1 Samenstelling subreferentiegroep

Elk onderwerp wordt opgepakt door een subgroep van de plenaire referentiegroep. Deze subgroep bestaat uit een vertegenwoordiging van de verschillende partijen uit het veld. In de onderstaande tabel is zichtbaar welke deelnemers in deze groep zitten.

Organisatie	Vertegenwoordigt
I-Sociaaldomein	Ketenbureau
Noordenveld	Gemeente
Tenzinger	Softwareleverancier
Mint Thuiszorg	Aanbieder
Leidschendam-Voorburg	Gemeente
Topicus	Softwareleverancier
Care Expert	Softwareleverancier
Nedap	Softwareleverancier
Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden	Gemeente
Peelgemeenten	Gemeente
Schouwen-Duiveland	Gemeente
Centric	Softwareleverancier
Level5	Aanbieder
's Heeren Loo	Aanbieder
Regio Amsterdam	Gemeente
Care Expert	Softwareleverancier
PinkRocade	Softwareleverancier
Stipter	Softwareleverancier
Topicus	Softwareleverancier



2 Aanleiding

Hieronder is een samenvatting gegeven van alle bevindingen gerelateerd aan het onderwerp Verzoek om Wijziging. De bevindingen zijn per probleemdefinitie geclusterd. Vanaf de volgende pagina zijn op basis van de bevindingen probleemdefinities geformuleerd, welke nader uitgewerkt zijn.

Probleemdefinitie	Omschrijving knelpunt
Onduidelijk in welke situaties het VOW-bericht gebruikt moet worden.	Het is niet duidelijk in welke gevallen je als gemeente verplicht bent om met het VOW-bericht te werken.
	De verantwoordelijkheid voor het doorgeven van wijzigingen is anders geregeld in de Wmo dan in de Jw.
De impact van het VOW-bericht op het beschikking/wijzigingsproces bij gemeente is niet duidelijk genoeg.	Juridische status aanvraag, het verzenden van beschikkingen en de impact op bezwaarprocedures.
	Gemeenten maken nu in veel gevallen geen gebruik van de mogelijkheid tot verlengen, het gebruik van het VOW-bericht maakt dit wel noodzakelijk.
Gemeenten en aanbieders kunnen ondersteuning gebruiken bij implementatie.	Welke stappen moet je doorlopen voor een succesvolle implementatie van het VOW-bericht.



2.1.1 Ondersteuning VOW

Onderstaand een overzicht van de probleemdefinities vastgesteld in de referentiegroep op basis van de ingediende en opgehaalde knelpunten.

1. Onduidelijk in welke situaties het VOW-bericht gebruikt moet worden.
2. De impact van het VOW-bericht op het beschikkings-/wijzigingsproces bij gemeente is niet duidelijk genoeg.
3. Gemeenten en aanbieders kunnen ondersteuning gebruiken bij implementatie.

Daarnaast is in de referentiegroep de scope vastgesteld.

Binnen scope

Hoe kunnen we gemeenten en aanbieders beter ondersteunen bij het in gebruik nemen van het VOW-bericht of het verder verbeteren van het gebruik.

De volgende uitgangspunten zijn gehanteerd in het referentieproces:

- Gemeenten en aanbieders zien de voordelen van het gebruik van het VOW-bericht.
- De referentiegroep richt zich niet op de vraag of/wat de toegevoegde waarde is van het VOW-bericht.

Deze uitgangspunten worden ondersteund door de uitkomsten van de in de referentiegroepen uitgevoerde enquêtes. Hierin gaf meer dan 80% van de deelnemers aan het VOW te gebruiken of te willen gaan gebruiken.

Buiten scope

Technische/inhoudelijke wijzigingen aan het VOW-bericht.

Tijdens de referentiegroep is vastgesteld dat voordat er wijzigingen aan het bericht zelf kunnen worden aangebracht eerst meer ervaring met het gebruik moet worden opgedaan. Het opnemen van commentaar of bijvoorbeeld verwijzerinformatie is in deze referentiecycclus dus buiten scope.

Gegevensuitwisseling tussen verschillende afdelingen (Front-Backoffice) of binnen regio's

In sommige gevallen kunnen gemeenten moeilijkheden ervaren om tijdens het beoordelen van het VOW-bericht de juiste medewerkers (van bijvoorbeeld de frontoffice) te betrekken. De impact die het gebruik VOW-bericht mogelijk heeft op de samenwerking tussen front- en backoffice afdelingen is geen onderdeel van het referentieproces.



3 Probleemdefinities

De probleemdefinities worden verder uitgewerkt in de volgende paragrafen:

3.1 Onduidelijk in welke situaties het VOW-bericht gebruikt moet worden

In de bestaande ondersteunende documentatie zoals "In welke situatie vervangt VOW de huidige werkwijze" en "Wanneer wordt VOT of VOW gebruikt" zijn al uitgangspunten opgenomen die partijen inzicht geven in welke situaties het VOW-bericht het bestaande wijzigingsproces vervangt. Toch is dit voor veel gemeenten nog onduidelijk met als resultaat dat het VOW-bericht (nog) niet gebruikt wordt.

Tijdens de referentiegroepen is gebleken dat gemeenten verwachten dat het gebruik van het VOW-bericht in alle gevallen verplicht is en dat gebruik van het bericht ook direct voor alle verschillende vormen van ondersteuning geldt. Tijdens de referentiegroepen zijn een aantal verbetervoorstellen gedaan om deze onduidelijkheid weg te nemen:

- Werk situaties uit waarin het VOW-bericht niet moet worden gebruikt
- Werk situaties uit waarvoor het VOW-bericht bedoeld is
- Voor beide soorten situaties geldt dat dit ook per domein (Wmo/Jw) beschreven moet worden, omdat de werkwijze per domein kan verschillen

Naast de al beschikbare documentatie is behoefte aan een totaaloverzicht zodat in één oogopslag duidelijk is hoe het VOW-bericht gebruikt kan worden.

Conclusie

Gemeenten hebben geen duidelijk beeld in welke gevallen het VOW-bericht zou moeten worden gebruikt. Er is wel aanvullende documentatie beschikbaar maar deze geeft in sommige situaties onvoldoende antwoord op de vragen die gemeenten op dit vlak hebben. Door bestaande documentatie aan te passen en te werken aan een totaaloverzicht moeten gemeenten en aanbieders beter geholpen worden op dit onderwerp. Na het afronden van de laatste referentiegroep zal in een kleiner gezelschap verder gewerkt worden aan de doorontwikkeling van bestaande en nieuwe ondersteunende documentatie die meer duidelijkheid moet verschaffen over de in dit hoofdstuk genoemde situaties.



3.2 De impact van het VOW-bericht op het beschikking/wijzigingsproces bij gemeente is niet duidelijk genoeg.

De manier van werken zonder het VOW-Bericht maakt dat gemeenten keuzes kunnen maken op het vlak van het opbouwen van een dossier, het toesturen van beschikkingen en het betrekken van professionals uit de sociale teams.

Sommige gemeenten moeten mogelijk met het gebruik van het VOW-bericht opnieuw bezien hoe zij deze proceskeuzes invullen en wat de impact hiervan is op de samenwerking tussen bijvoorbeeld afdelingen onderling.

Juridische status aanvraag

Gemeenten vragen zich af in hoeverre een VOW-bericht nu als daadwerkelijke aanvraag (met bijhorende eisen voor gemeenten) moet worden beschouwd. Bij een reguliere aanvraag (of wijziging) kunnen inwoners in beroep tegen het genomen besluit. Een groot deel van de gemeente beschouwd het VOW-bericht niet als gelijkwaardig aan een aanvraag van een inwoner omdat het initiatief voor de aanvraag bij de aanbieder ligt. Dit onderdeel heeft echter onvoldoende een plek gekregen in de bestaande documentatie en moet met behulp van juristen van VWS verder worden onderbouwd.

In dezelfde context komt de vraag naar voren wat te doen met het toesturen van beschikkingen aan inwoners in geval van een wijziging. In sommige gevallen is het noodzakelijk om bij een wijziging ook een nieuwe beschikking toe te sturen. Dit hangt af van de wijze waarop de oorspronkelijke beschikking is opgesteld en de wijziging zelf. Op het moment dat een wijziging van de zorg, in omvang of in soort dienst resulteert in een substantieel andere inzet dan in de beschikking is opgenomen moeten gemeenten dit communiceren middels een nieuwe beschikking. Gemeenten gaan hier nu verschillend mee om en hebben behoefte aan uitgangspunten.

Verlengen

Uit de referentiegroepen blijkt ook dat veel gemeenten normaliter geen gebruik maken van verlengingen maar altijd nieuwe toewijzingen afgeven. Het gebruik van het VOW-bericht maakt dat gemeenten in sommige gevallen ook echt gebruik moeten maken van de mogelijkheid om te verlengen terwijl veel gemeenten voorheen altijd een nieuwe toewijzing zouden afgeven. In de analyse start stop zorg is ook aandacht voor het verder/beter gebruik van de mogelijkheid om te verlengen.

Conclusie

De stap voor gemeenten om het VOW-bericht te gaan gebruiken wordt regelmatig als groot ervaren. Sommige gemeenten kunnen met behulp van de bestaande aanvullende documentatie op dit moment impact op het huidige toewijzingsproces en berichtenverkeer bij gemeenten is nog onvoldoende in kaart brengen. Met behulp van juristen van VWS zal de juridische impact van het VOW-bericht verder worden uitgezocht en waar nodig in nieuwe documentatie worden verwerkt. De werkwijze omtrent verlengingen is daarnaast verder uitgewerkt in de analyse Start en Stopzorg.



3.3 Gemeenten en aanbieders kunnen ondersteuning gebruiken bij implementatie.

Uit eerdere enquêtes is gebleken dat 40% van de gemeenten het VOW-bericht nog niet (volledig) in gebruik heeft genomen. Daar waar gemeenten niet van plan zijn om het VOW-bericht te gebruiken komt dit regelmatig voort uit een verkeerd beeld van de wijze waarop het VOW-bericht gebruikt zou kunnen worden. Om gemeenten die nog moeten starten met het gebruik van het VOW-bericht beter te ondersteunen is in de referentiegroepen aandacht besteed aan het uitwerken van een stappenplan.

Gemeenten hebben tijdens de laatste subreferentiegroep de volgende tips gegeven als onderdeel van dit stappenplan:

- Het maken van afspraken met aanbieders over hoe en vanaf wanneer het bericht gebruikt gaat worden
- Duidelijkheid scheppen voor welke diensten het VOW-bericht gebruikt mag worden
- Uitwerken van afspraken over het gebruik (welke diensten, welke situaties) in (regionaal) administratieprotocol
- Het opleiden/betrekken van de medewerkers bij gemeenten en zorgaanbieders die het VOW-bericht gaan beoordelen

Parallel aan de referentiegroepen is het Zorginstituut gestart met het voorbereiden van een VOW-campagne. Deze campagne richt zich op het onder de aandacht brengen van vernieuwde documentatie door middel van mailings en het opzetten van een nieuwe landingspagina met alle relevante informatie.

Als aanvulling hierop zal naar verwachting later dit jaar een webinar worden georganiseerd waarin ervaringen van gemeenten die het VOW-bericht al naar tevredenheid gebruiken worden gedeeld. In de referentiegroepen zijn deelnemers opgeroepen om zelf deel te nemen of om te verwijzen naar collega's / andere gemeenten en aanbieders.

Conclusie

Gemeenten willen het VOW-bericht wel meer gaan gebruiken maar kunnen daar nog verdere ondersteuning bij gebruiken. Ook is het belangrijk om partijen te bereiken die niet deelnemen aan de referentiegroepen. Door het opstellen van een stappenplan, informatie op 1 plek te verzamelen en ketenpartijen actief te wijzen op deze documenten moeten meer partijen het VOW-bericht succesvol kunnen implementeren.