

Memo

Eindconclusies project Doorontwikkeling Regieberichten

Aan: Ketenbureau i-Sociaal Domein
Van: Projectgroep Doorontwikkeling Regieberichten
CC: -
Datum: Maart 2021
Bijlage: -

Inleiding

In de periode van augustus 2020 tot en met februari 2021 heeft het Ketenbureau een onderzoek naar de regieberichten uitgevoerd (Doorontwikkeling Regieberichten) naar aanleiding van diverse redenen (zie paragraaf *Waarom is het onderzoek uitgevoerd?*). Op basis van het onderzoek dat is uitgevoerd en getoetst in het veld (zie paragraaf *Uitvoering van het onderzoek*) zijn er een aantal resultaten die in paragraaf *Conclusies van het project* zijn weergegeven.

Achtergrond

Regieberichten zijn onderdeel van het berichtenverkeer tussen de gemeente en aanbieder en geven de gemeente informatie over de zorglevering. Regieberichten zijn beschreven in het informatiemodel iWmo en iJw. De aanbieder informeert de gemeente wanneer de zorglevering start met de zorg en wanneer de zorglevering (tijdelijk) stopt met als doel de gemeente inzicht te geven in de levering van zorg en ondersteuning. Het informatiemodel maakt onderscheid tussen regieberichten en rechtmatigheidsberichten. Onder de rechtmatigheidsberichten vallen de volgende berichten:

- *Berichten voor de toewijzing.* Aanbieder en gemeente wisselen berichten uit voor een juiste toewijzing van een cliënt;
- *Berichten voor declareren.* De aanbieder stuurt declaraties die passen bij de toewijzingen.

De regieberichten zijn aan het berichtenverkeer toegevoegd vanuit de behoefte om als gemeente regie te kunnen voeren op het verloop van de te geven zorg/ondersteuning. Ondertussen worden de regieberichten ook breder ingezet door regio's/gemeenten, bijvoorbeeld als trigger om te bepalen of er een bericht naar het CAK moet worden verstuurd in het kader van de inning van het abonnementstarief Wmo.

Waarom is het onderzoek uitgevoerd?

De belangrijkste reden om het onderzoek uit te voeren is dat we constateren dat regieberichten voor diverse doeleinden gebruikt worden die niet altijd passen zoals staat voorgeschreven in de iStandaarden en de Standaard administratieprotocollen (SAP) en dat kan mogelijk leiden tot meer administratieve lasten:

- In de huidige versie van het SAP en de iStandaarden is opgenomen dat de Startzorg- en Stopzorg-berichten geen voorwaarde mogen zijn voor de verwerking van een declaratie. In de praktijk zien we echter dat regio's/gemeenten deze voorwaardelijkheid wel opleggen aan zorgaanbieders om daarmee het gebruik van de regieberichten af te dwingen en de zekerheid te hebben dat er niet gedeclareerd wordt over een periode waarin geen zorg/ondersteuning is geleverd aan de cliënt. Mogelijk leiden deze extra voorwaarden tot extra administratieve lasten bij zorgaanbieders. Hiermee krijgen de oorspronkelijke regieberichten niet alleen een 'informerende functie', maar ook een 'rechtmatigheidsfunctie'. Uit het SAP Adaptatie-onderzoek blijkt dat 9 van de 35 regio's/gemeenten deze, van het SAP afwijkende, voorwaarde stelt aan zorgaanbieders. Nader onderzoek naar de consequenties voor zorgaanbieders is echter nodig voordat kan worden geconcludeerd hoe hiermee om te gaan.
- In de praktijk blijkt dat er verschillende momenten zijn waarop het Startzorg-bericht moet worden verstuurd. In het SAP en de iStandaarden staat vermeld dat de aanbieder een Startzorg-bericht stuurt wanneer hij gestart is met de gecontracteerde zorg. Hoe die gecontracteerde zorg is ingevuld staat niet in het SAP en de iStandaarden maar kan wel in het contract zijn vastgelegd. Valt een intake en/of diagnose wel of niet onder de zorglevering? Voor het abonnementstarief Wmo kan deze diversiteit gevolgen hebben voor gemeenten die het Startzorg-bericht willen gebruiken als trigger voor de inning van de eigen bijdrage. Hierdoor kan de inning van eigen bijdrage op verschillende manieren worden uitgevoerd en cliënten verschillen kunnen ervaren.
- In de praktijk blijkt dat nog niet alle gemeenten en zorgaanbieders de regieberichten consistent gebruiken. Consistent gebruik en voorspelbaar gedrag bij regieberichten zijn voorwaardelijk als gemeenten deze berichten:
 - voorwaardelijk willen stellen voor de declaratie;
 - gebruiken als trigger voor het abonnementstarief;
 - gebruiken als input voor het opbouwen van wachtlijstinformatie;
 - gebruiken als input voor het opbouwen van managementinformatie.
- In het bevindingenoverzicht van SAP 3.0 en iWmo/iJW 3.0 worden diverse zaken rondom de regieberichten benoemd. Het vraagt nader onderzoek om de achterliggende dilemma's te achterhalen.
- Vanuit de Tweede Kamer is aangegeven dat het niet wenselijk is dat een abonnementstarief wordt geïnd als er (nog) geen zorg wordt geleverd of voor langere tijd de zorg niet kan worden geleverd (buiten de invloedssfeer van de cliënt zelf). Op verzoek van VWS is door VNG (in samenwerking met het Ketenbureau) in september 2019 een uitvoeringstoets uitgevoerd. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een aangepast verzoek van VWS voor de 'Uniformering start, stop en pauze van de eigen bijdrage Wmo'. De intentie van VWS is om dit kader wettelijk te laten vaststellen. Ten tijde van de uitvoering van de uitvoeringstoets is gebleken dat 63% van de 230 bevraagde gemeenten de regieberichten al gebruikt als trigger om te bepalen of een start/stop eigen bijdrage bericht moet worden verstuurd. We hebben onderzocht of we dit verder moeten uniformeren.

Deze onderwerpen en mogelijke oplossingen raken elkaar en dienen dus ook in samenhang te worden bekeken. Berichten voor toewijzing en declaratie hebben zich in de laatste jaren ontwikkeld richting eenduidigere definitie en gebruik, hetgeen heeft bijgedragen aan lagere administratieve lasten in de keten. Het ligt in de verwachting dat heldere definities en een juist gebruik en eenduidigheid van regieberichten ook zullen leiden tot lagere administratieve lasten in de keten.

Uitvoering van het onderzoek

Het veld en Zorginstituut Nederland zijn nadrukkelijk betrokken bij de analyse en de uitwerking van de functionele oplossingsrichtingen. In het onderzoek is de huidige situatie in kaart gebracht en zijn de wensen van het veld in kaart gebracht. Op basis daarvan is een denklijn ontwikkeld die in het veld is getoetst. Uit deze draagvlakbepaling is gebleken dat de denklijn door een groot deel van het veld wordt onderschreven. Daarnaast heeft ook een toetsing in een sub-referentiegroep van het Zorginstituut op 10 februari j.l. plaatsgevonden. Op basis daarvan komt het Ketenbureau met de volgende conclusies.

Conclusies van het project

Op de eerste plaats is duidelijk dat de regieberichten voorzien in een informatiebehoefte van gemeenten en daarom een plaats moeten behouden in de Standaard Administratie Protocollen (SAP) en het berichtenverkeer.

Alhoewel de regieberichten oorspronkelijk niet behoorden tot de basis van berichten dat voor financieel-administratieve afhandeling moet zorgen, hebben zij een toegevoegde waarde voor gemeenten. Uit het onderzoek in het veld blijkt dat de regieberichten zeker in een behoefte voldoen (88%, n=52). De regieberichten helpen met name de gemeenten om grip te hebben op de status van de zorg/ondersteuning aan de cliënt, het financieel-administratieve proces en is het een trigger voor het abonnementstarief Wmo. Daarnaast zien we dat ze worden gebruikt als input voor gemeentelijke managementinformatie om bijvoorbeeld prognoses te maken, wachtlijstinformatie op te bouwen en het zorglandschap in beeld te krijgen.

Het is wenselijk om de definities van de regieberichten voor Wmo en Jeugd hetzelfde te houden, tenzij blijkt dat dit niet uitvoerbaar is.

De denklijn is dat de definities van de regieberichten voor Wmo en Jeugd gelijk blijven. De draagvlakbepaling bevestigt deze denklijn en de uitgangspunten van het abonnementstarief Wmo blijken ook goed te passen bij de Jeugdzorg. Uit de draagvlakbepaling blijkt dat gemeenten en aanbieders het in meerderheid (64%, n=52) (deels) eens zijn dat de definitie in beide domeinen gelijk moet zijn. Bijna een kwart van de respondenten (23%) staat hier neutraal tegenover en een klein aantal is het hier (deels) niet mee eens (13%). Echter in de referentiegroep van 10 februari is aangegeven dat een aantal gemeenten mogelijk problemen zien voor met name de Jeugdzorg. We willen echter niet dat een van de domeinen beperkt wordt door het andere domein. Daarom is aan het Zorginstituut de opdracht gegeven om de aangepaste definities voor Start-/stop-momenten (zie volgende conclusie) voor de Wmo mee te nemen in het releaseproces van 2022. Waar nodig

wordt het SAP hierop aangepast door het Ketenbureau. Voor de Jeugdwet verandert op dit punt niets.

We gaan de definitie van start-/stop-zorg aanscherpen voor de Wmo. Dit doen we om beter aan te sluiten op het abonnementstarief Wmo en het bevordert bovendien de uniformiteit voor het gebruik van de regieberichten.

Een aangescherpte en meer eenduidige definitie schept helderheid wat er wel en wat er niet met de regieberichten kan worden ondersteund en leidt tot uniformiteit. Uit de analyse blijkt dat we door een aanscherping van de definities van start en stop momenten in het SAP de meeste wensen vanuit het veld kunnen accommoderen. De verwachting is dat een aangescherpte definitie de variëteit in contractafspraken verlaagt en een verlaging van administratieve lasten zal opleveren bij voornamelijk aanbieders. De aanpassing geldt voor de Wmo en houdt in dat expliciet wordt gemaakt dat een eventuele intake/analyse buiten de huidige definitie valt (de zorglevering start/stopt met de daadwerkelijk geleverde zorg/ondersteuning). Hiermee wordt aangesloten op de uitgangspunten van het abonnementstarief Wmo. Indien men een intake/analyse gefinancierd wil laten uitvoeren, dan kan de gemeente dit als apart product toewijzen.

Het verder aanscherpen van de definitie leidt tot uniformiteit, waardoor met name bij zorgaanbieders dit de mogelijkheid biedt om meer te automatiseren en de administratieve lasten te verlagen. Deze denklijn is op draagvlak onderzocht en wordt door het veld gedragen (2/3 van de aanbieders en 86% van de gemeenten, n=52) en is ook bevestigd in de sub-referentiegroep van 10 februari.

Er zijn echter situaties (dit betreffen uitzonderingen) denkbaar waarbij de gemeente toch een traject start, waarbij de aanbieder al (betaalde) inspanning verricht, terwijl vanuit het perspectief van de cliënt er nog geen zorg of ondersteuning wordt geleverd. Denk bijvoorbeeld aan een betaalde intake, waarbij de intake als apart product wordt toegekend. De vraag is vervolgens hoe gaan we hiermee om. Het Ketenbureau ziet hierin een drietal mogelijke oplossingsrichtingen:

1. Het meegeven van een extra informatie bij de Startzorg

Mogelijke oplossing is het meegeven van een extra informatie bij de start van de zorg zodat de gemeente 'weet' dat het gaat om de daadwerkelijke hulpverlening of een andere activiteit. Dit kan optioneel zijn, zodat je alleen in de uitzonderingen deze informatie hoeft mee te geven. Dat maakt het voor de aanbieders eenvoudiger en sluit aan bij de nieuwe definitie. De definitie is dan afhankelijk van de extra informatie die je meegeeft. Gemeenten kunnen dan eenvoudiger in de backoffice uitzoeken of een Wmo abonnementstarief getriggerd moet worden of niet en kunnen dit gebruiken om de doorlooptijd te monitoren. Het nadeel van deze oplossing is dat de complexiteit om te bepalen welke 'informatie' moet worden meegegeven bij de zorgaanbieder wordt gelegd.

2. Voor dit product worden geen regieberichten verstuurd.

Deze oplossingsrichting pas het meest bij de aangepaste definitie. Afhankelijk van het toegekende product moet de software van de zorgaanbieder bepalen of er een regiebericht wordt verstuurd.

Het nadeel van deze oplossingsrichting is dat de intelligentie of er wel of geen regiebericht moet worden verstuurd bij de zorgaanbieder wordt gelegd. Gezien de grote differentiatie in productcodes is dit niet wenselijk.

3. Voor het product worden wel regieberichten verstuurd.

Hiermee is op productniveau inzicht in de start-/stop-momenten van de intake. Echter, omdat regieberichten een trigger zijn voor het abonnementstarief moet de gemeentelijke software zo worden ingericht dat voor deze regieberichten geen (mutatie)bericht naar het CAK wordt verstuurd. Deze oplossingsrichting sluit minder goed aan op de gewijzigde definitie van de regieberichten, maar heeft als voordelen dat deze voor zorgaanbieders het eenvoudigste is uit te voeren en dat deze de gemeente inzicht geeft in wachttijden.

Het Ketenbureau concludeert dat deze laatste oplossingsrichting (3.) de voorkeur geniet.

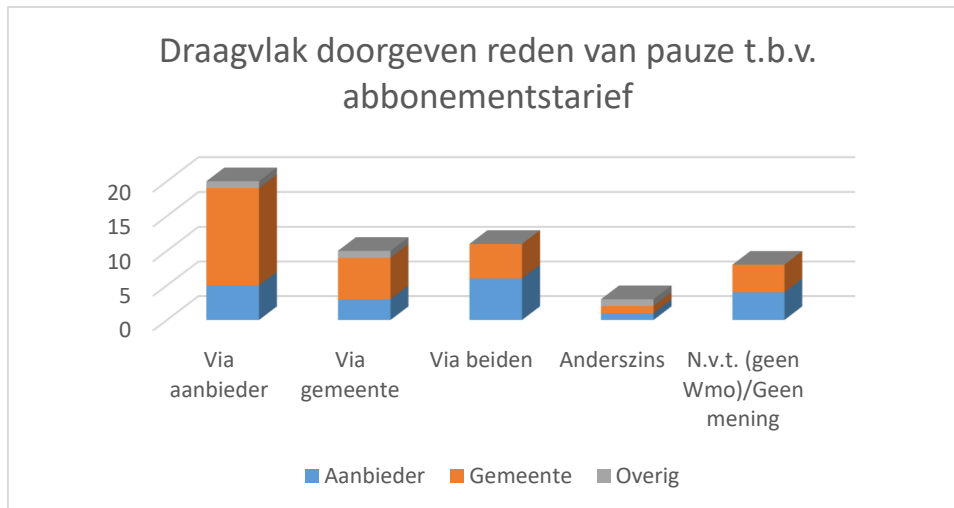
Het Zorginstituut heeft opdracht gekregen dit mee te nemen in het releaseproces van 2022. Verder past het Ketenbureau haar producten (w.o. SAP en Afsprakenkaart) hierop aan.

Om een eventuele pauze van het abonnementstarief Wmo beter te ondersteunen wordt door de zorgaanbieder de reden van pauzeren aangegeven. ON-HOLD!

De cliënt die Wmo ondersteuning ontvangt heeft recht op pauzeren van het abonnementstarief indien buiten zijn toedoen de zorg/ondersteuning niet geleverd kan worden (concept-kader VWS). Om dit te faciliteren stuurt de gemeente een StopEigenBijdrage bericht (WMO403) naar het CAK waarmee de eigen bijdrage (tijdelijk) kan worden gestopt. De zorgaanbieder is veelvuldig in contact met de cliënt en het ligt dan ook voor de hand dat informatie over de reden van pauzeren via de zorgaanbieder aan de gemeente wordt doorgegeven. De gemeente kan vervolgens aan de hand van de situatie van de cliënt (o.a. meerdere voorzieningen) en het gemeentelijk beleid bepalen of de eigen bijdrage door het CAK moet worden gepauzeerd.

Een kanttekening die hierbij gemaakt wordt, is dat het aantal situaties waarbij zich dit voordoet uiteindelijk beperkt zal zijn. Alleen als de onderbreking minimaal een volledige kalendermaand is, heeft dit effect voor de cliënt.

Uit de draagvlakbepaling blijkt dat het merendeel van bevroagden het hier mee eens is, zowel bij gemeenten als aanbieders, alhoewel het draagvlak bij zorgaanbieders verhoudingsgewijs wel lager is. E.e.a. is in onderstaande grafiek weergegeven.



De basis voor deze denklijn was het concept-juridisch kader dat door VWS was opgesteld. Begin maart is echter gebleken dat mede door de demissionaire status van het kabinet en de aankomende verkiezingen het concept wettelijk kader niet kan worden vastgesteld. Hierdoor ontbreekt een wettelijk kader om deze denklijn in het berichtenverkeer door te voeren. De voorgestelde aanpassing wordt daarom nu niet doorgevoerd. Op het moment dat vanuit een nieuw kabinet dit weer actueel wordt, dan kan dit alsnog worden doorgevoerd.

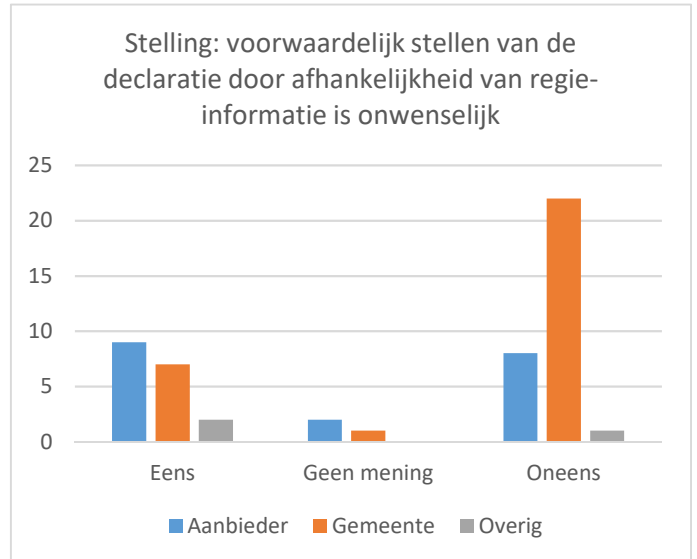
We blijven bij het standpunt dat het niet wenselijk is om regieberichten te gebruiken als voorwaarde voor declaraties.

Een groot deel van de gemeente uit het onderzoek (tussen 60%-70%) geeft aan dat zij het wenselijk vinden dat de regieberichten voorwaardelijk zijn aan de declaraties. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Gemeenten geven aan dat zij activiteiten die buiten de periode van daadwerkelijke hulpverlening niet gedeclareerd mogen worden. M.a.w. men wil kosten die voor de start van de zorg/ondersteuning worden gedeclareerd niet betalen. Dit wil men afdwingen middels een startbericht. Inmiddels is het met versie 3.0 van de iJw/iWmo niet meer mogelijk om dit te controleren met behulp van het berichtenverkeer.
- Gemeenten wil het gebruik van regieberichten afdwingen. Het SAP schrijft precies voor wanneer een startbericht moet worden gestuurd en wanneer een declaratie wordt ingediend. De volgorde wordt hiermee al in het huidige proces voorgeschreven, er is echter geen 'sanctie' als men dit niet doet.

In de draagvlakbepaling is aan het veld gevraagd naar de mening over het voorwaardelijk maken van de declaraties aan regie-informatie. Uit de reactie van het veld blijkt dat het merendeel van zowel gemeenten als aanbieders niet tegen het voorwaardelijk stellen van de regieberichten voor de declaratie is.

Een deel van de gemeenten willen nog verder gaan en ook controleren op de datum van declaratie. Hiervoor zullen echter aanpassingen moeten worden doorgevoerd in SAP en het berichtenverkeer. De meningen hierover zijn verdeeld (tegenstelling tussen aanbieders en gemeenten) en er zijn zorgen over de impact op de administratieve lasten van deze extra wens.

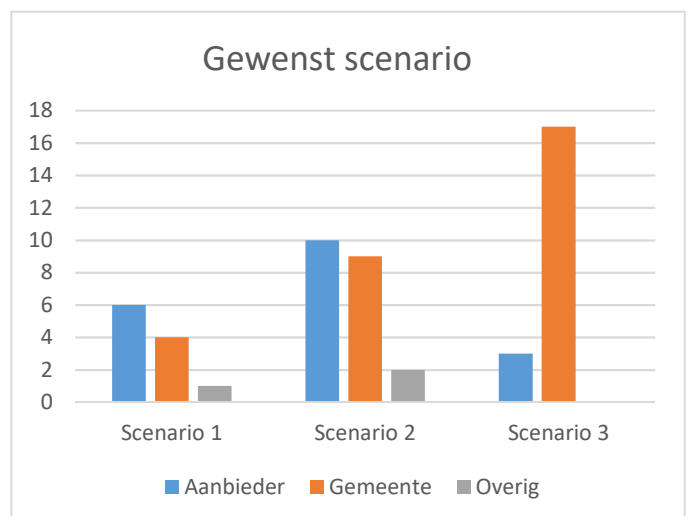


Deze tegenstelling wordt duidelijk bij de uitvraag welke afhankelijkheid wenselijk is. Hierbij zijn de volgende drie scenario's voorgelegd:

- Scenario 1: geen afhankelijkheid
- Scenario 2: afhankelijkheid op basis van de aanwezigheid van een regiebericht
- Scenario 3: declaratie in de periode tussen datum startzorg en stopzorg. Geleverde prestaties voor de startzorg en na de stopzorg kan de aanbieder niet declareren

Uit de grafiek blijkt dat met name gemeenten de voorkeur hebben voor een afhankelijkheid op basis van het start- en stopmoment van de geleverde zorg (scenario 3).

Scenario 2 (afhankelijkheid op basis van de aanwezigheid van een regiebericht) heeft echter een draagvlak bij zowel gemeenten als aanbieders en sluit ook aan bij het huidige SAP. Om scenario 3 te faciliteren moet echter extra informatie worden verstrekt die momenteel niet ondersteund wordt in het berichtenverkeer, bijvoorbeeld door de invoering van een extra bericht.



Ondanks dat bij gemeenten een duidelijke behoefte is voor de genoemde koppeling, is het Ketenbureau van mening dat deze op dit moment niet moet worden doorgevoerd. Hiervoor liggen een aantal principiële redenen aan ten grondslag:

- Er is ook weerstand in het veld tegen deze aanpassing. Het argument dat hierbij wordt gehanteerd is dat de bedoeling van het berichtenverkeer niet strookt met de wens om de afhankelijkheid van het regiebericht voor de declaratie in te voeren;
- Het gaat uit van wantrouwen jegens de zorgaanbieder. Als uit steekproeven blijkt dat de aanbieder te vroeg declareert, dan is een gesprek tussen gemeenten en aanbieder op zijn plaats;
- Een dergelijke voorwaardelijkheid creëert schijnzekerheid. Het gebeurt nu ook dat aanbieders na ontvangst van een toewijzingsbericht (301) geautomatiseerd een startbericht (305) versturen. Alleen een materiele controle kan zekerheid verschaffen over de rechtmatigheid van de gedeclareerde zorg;
- De verplichting tot het gebruik van de regieberichten is nog niet zo lang geleden ingevoerd. Het heeft echter de voorkeur om het nakomen van het verplichte gebruik van de regieberichten in het kader van het opdrachtgever-/opdrachtnemerschap met elkaar te bespreken. Komt men hier niet uit, dan kan het Ketenbureau een bemiddelende rol spelen. Het afdwingen van het gebruik van de regieberichten door middel van een voorwaardelijkheid voor de declaratie is niet rechtmatig en wordt afgeraden.

Deze conclusie leidt niet tot aanpassingen van het SAP of het berichtenverkeer, dit is de bestaande situatie. In deze situatie is er geen juridische basis voor gemeenten om de afhankelijkheid af te dwingen.

We gaan geen extra start-moment - naast de aangescherpte definitie van startzorg-moment – introduceren waarmee extra wachtlijstinformatie kan worden opgebouwd.

Een aantal gemeenten hebben de behoefte geuit om een onderscheid te kunnen maken tussen de start van de intake/analyse en de start van de gecontracteerde zorg. Hiermee krijgen ze inzicht in de tijd tussen de intake en de tijd tussen de intake en de daadwerkelijke start van de ondersteuning (wachtlijstinformatie en inzicht in het zorgproces). Om de twee verschillende startmomenten te faciliteren zou een extra bericht (of een extra status in het bestaande startbericht) moeten worden gebruikt. Dit verhoogt echter de administratieve lasten voor aanbieders fors. Met name voor kleine aanbieders is dit een grote uitdaging om dit te faciliteren. De conclusie is dat dit niet wenselijk is. In de sub-referentiegroep van 10 februari is deze conclusie bevestigd.

Mogelijk dat in de toekomst het netwerkmodel beter aansluit op het geautomatiseerd uitwisselen van extra regie-informatie.

Overige ontwikkelingen

De projectgroep constateert een aantal ontwikkelingen die op langere termijn de behoefte aan het uitwisselen van informatie kunnen beïnvloeden. Met deze wensen is nu nog geen rekening gehouden omdat deze nog onvoldoende concreet zijn:

- *Ontwikkelingen buiten het berichtenverkeer om:*
Regie-informatie van aanbieders via het berichtenverkeer is niet de enige bron van informatie die gemeenten gebruiken. Informatiebehoefte van gemeente en de

dienstverlenende rol van de aanbieders geven softwareleveranciers inspiratie voor het ontwikkelen van nieuwe ICT-producten. Zo ontstaan nieuwe applicaties waarin gemeenten direct bij de aanbieder kunnen 'kijken' of de cliënt geplaatst kan worden of niet. Deze ontwikkelingen volgen geen standaarden. Landelijke groei van dergelijke applicaties veroorzaakt diversiteit die mogelijk bij gemeenten en/of aanbieders tot administratieve lasten kunnen opleveren.

- *Outcome criteria t.b.v. Jeugd:*

Er kleven echter diverse nadelen aan het versturen van zorginhoudelijke informatie binnen het berichtenverkeer richting de gemeente:

- Het bericht wordt in de meeste gevallen verwerkt in de backoffice van de gemeente terwijl de inhoud bestemd kan zijn voor een wijkteam/consulent;
- Niet elke gemeente is op eenzelfde wijze georganiseerd, scheiding van frontoffice- en backoffice-systemen, organisatie van de toegang, samenwerkingsverbanden, etc. Er is geen zekerheid of het bericht op tijd bij de juiste persoon is met in achtname van de regels rond privacy.

Dit vraagt om meer uitwerking die niet binnen het kader van dit onderzoek valt.

- *Handreiking Taakgerichte variant:*

Taakgericht werken kenmerkt zich door bekostiging en verantwoording op taakniveau voor een (deel)populatie en niet op cliënt-niveau. De variant is gericht op efficiëntie met beperkte administratieve lasten. Verantwoording vindt plaats op basis van kwaliteit. Het Ketenbureau ontwikkelt een handreiking die beschrijft hoe de taakgerichte werkwijze het beste kan worden geïmplementeerd. De huidige handreiking bevat nu nog geen concrete aanbevelingen als het gaat om behaalde doelen.

- *Pilot Monitoring Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang:*

Significant voert momenteel een pilot 'Monitoring Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang' uit. In de pilot wordt onderzocht of statusinformatie over de cliënt op uniforme wijze kan worden gedeeld. Een van de aanbevelingen van Significant is om te onderzoeken of er mogelijkheden zijn de hiervoor benodigde gegevens via het berichtenverkeer uit te wisselen. Er zijn echter ook goede mogelijkheden om dit buiten het berichtenverkeer te doen (bijv. GMSD). Omdat het hier een pilot betreft ende ontwikkelingen rondom Beschermd Wonen nog volop in beweging zijn, is deze ontwikkeling nog niet meegenomen in het project.

- *Gecertificeerde Instellingen (Gi)*

De GI's vallen buiten scope van het project 'Doorontwikkeling regieberichten', derhalve blijft de werkwijze zoals beschreven in de handreiking 'Gebruik van iJw-berichtenverkeer door gemeenten en gecertificeerde instellingen (gedwongen kader)' d.d. 1 oktober 2020 ongewijzigd.

Vervolgacties

Het Zorginstituut heeft opdracht gekregen deze conclusies vorm te geven in het releaseproces van 2022. Daarnaast zal het Ketenbureau de consequenties hiervan in haar producten (w.o. SAP en Afsprakenkaart) doorvoeren.