

Dossier Afspraken en Procedures

tussen
Zorgverzekeraars Nederland
en
Vektis B.V.
betreffende
wijzigingenbeheer van EI-standaarden

Protocol

Plaats Zeist
Datum 28-06-2007
Auteur Jos Bekkers (Vektis, afdeling Standaardisatie)
Status Concept 0.4.1

CONCEPT

Inhoudsopgave

Versiebeheer	3
Distributielijst.....	3
1 Inleiding.....	4
1.1 Doel dossier	4
1.2 Gerelateerde documenten	4
1.3 Betrokken partijen	4
1.4 Beheer DAP	4
1.5 Beheer EI-standaarden.....	4
1.6 Procesmodel	6
2 Wijzigingenbeheer standaardisatieproducten	8
2.1 Inleiding.....	8
2.2 Definitie van wijziging.....	8
2.3 Definitie van wijzigingenbeheer	9
2.4 Doel van wijzigingenbeheer	9
2.5 Objecten van wijzigingenbeheer en afbakening	9
2.6 Randvoorwaarden van wijzigingenbeheer.....	10
2.7 Soorten van onderhoud	10
2.8 Rollen binnen het wijzigingenbeheer	11
2.9 Proces van wijzigingenbeheer	13
2.10 Afspraken	13
2.11 Procedures	14
2.11.1 Wijzigingen	16
2.11.2 Projectmatig onderhoud.....	17
2.11.3 Acceptatieprocedure.....	17
2.11.4 Afwijkende omstandigheden.....	18
BIJLAGE 1 – Rollen beheer standaarden en codestelsels.....	19
BIJLAGE 2 – Reglement Adviescommissie Wijzigingen EI	23
BIJLAGE 3 - Format registratie wijzigingsaanvraag EI-standaarden.....	25
BIJLAGE 4 - Begrippen	31
BIJLAGE 5 – Verslag werkgroep Retourcodes (9 oktober 2006).....	38
BIJLAGE 6 – Eindrapport programma Declaratiecasus	40
BIJLAGE 7 – Proces besluitvorming correctief onderhoud	42
BIJLAGE 8 – REQUEST FOR CHANGE	43
BIJLAGE 9 – Criteria voor versie- en subversieverhoging EI-standaarden	44
BIJLAGE 10 – Parameters beoordeling aanvraag nieuwe retourcodes	50

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.4.1	28-06-2007	Jos Bekkers	Actualisering template RfC-formulier, toevoegen bijlage parameters retourcodes
0.4	01-02-2007	Jos Bekkers	Aangepast concept n.a.v. bijeenkomst AcW 30-01-2007
0.3	16-01-2007	Jos Bekkers	Aangepast concept n.a.v. startbijeenkomst Adviescie. Wijzigingen 16-01-2007
0.2	09-01-2007	Jos Bekkers	Aangepast concept n.a.v. commentaar afdeling Standaardisatie 09-01-2007
0.1	05-01-2007	Jos Bekkers	Concept
0.0	23-11-2006	Jos Bekkers	Aanmaak document

Distributielijst

Versie	Datum	Aan
0.4		Leden Adviescommissie Wijzigingen EI i.o.
0.3	24-01-2007	Leden Adviescommissie Wijzigingen EI i.o.
0.2	09-01-2007	Leden Adviescommissie Wijzigingen i.o.
0.1	05-01-2007	Medewerkers afdeling Standaardisatie

1 Inleiding

1.1 Doel dossier

In dit dossier afspraken en procedures (DAP) worden de processen, afspraken en procedures behandeld die betrekking hebben op het beheer van externe-integratiestandaarden (EI-standaarden) en alles wat daar direct mee samenhangt door Vektis B.V. ten behoeve van Zorgverzekeraars Nederland.

1.2 Gerelateerde documenten

Het DAP is onderdeel van en heeft een relatie tot:

- de Algemene Voorwaarden van Vektis B.V.;
- het Dienstverleningscontract (DVC) met Zorgverzekeraars Nederland, versie <versienummer> d.d. <datum DVC>.

Indien er tegenstrijdigheden voorkomen tussen het DVC en het DAP dan prevaleert het DVC.

1.3 Betrokken partijen

Opdrachtgever: <naam, adres opdrachtgever>

Opdrachtnemer: <naam opdrachtnemer>
<adres opdrachtnemer>
<telefoonnummer opdrachtnemer>
<faxnummer opdrachtnemer>

1.4 Beheer DAP

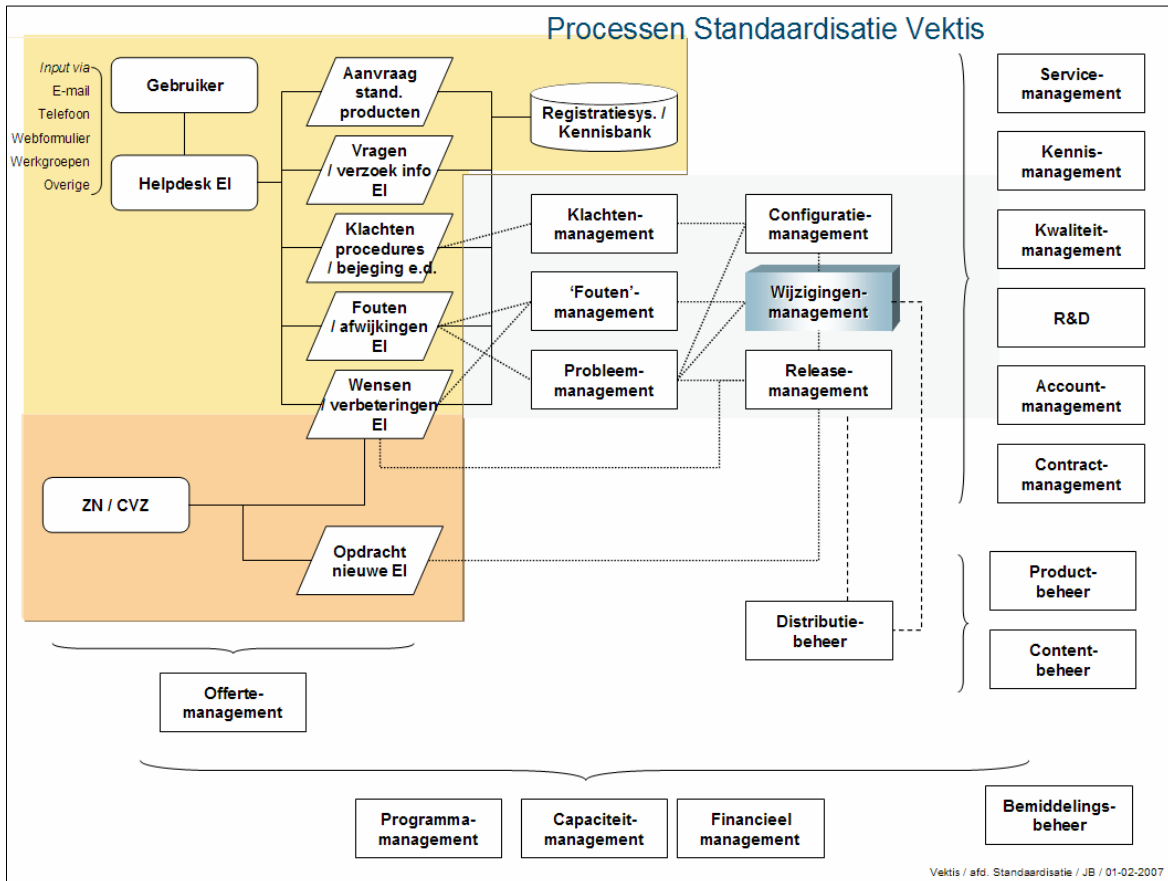
Het DAP wordt beheerd door de manager van de afdeling Standaardisatie van Vektis B.V. Wijzigingen op het DAP worden in het opdrachtoverleg tussen Zorgverzekeraars Nederland en Vektis B.V. overeengekomen.

Het DAP dient één geheel document te blijven. Indien het document wordt aangepast, zal het nieuwe document in zijn geheel als DAP worden uitgebracht, voorzien van een nieuw versienummer.

1.5 Beheer EI-standaarden

Bij het beheer van externe-integratiestandaarden en de daarbijhorende producten zijn diverse processen te onderscheiden. Per proces zal duidelijk moeten zijn welke afspraken er zijn en welke procedures er gevolgd worden. Dit om duidelijkheid te geven over hoe de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en waar de verantwoordelijkheden liggen. In dit document wordt het wijzigingenbeheer beschreven. In onderstaande figuur staat een overzicht van

alle beheerprocessen bij het beheer van standaardisatieproducten en de positie die het wijzigingenbeheer hierin inneemt.



Figuur 1 Beheerprocessen EI-standaarden Vektis

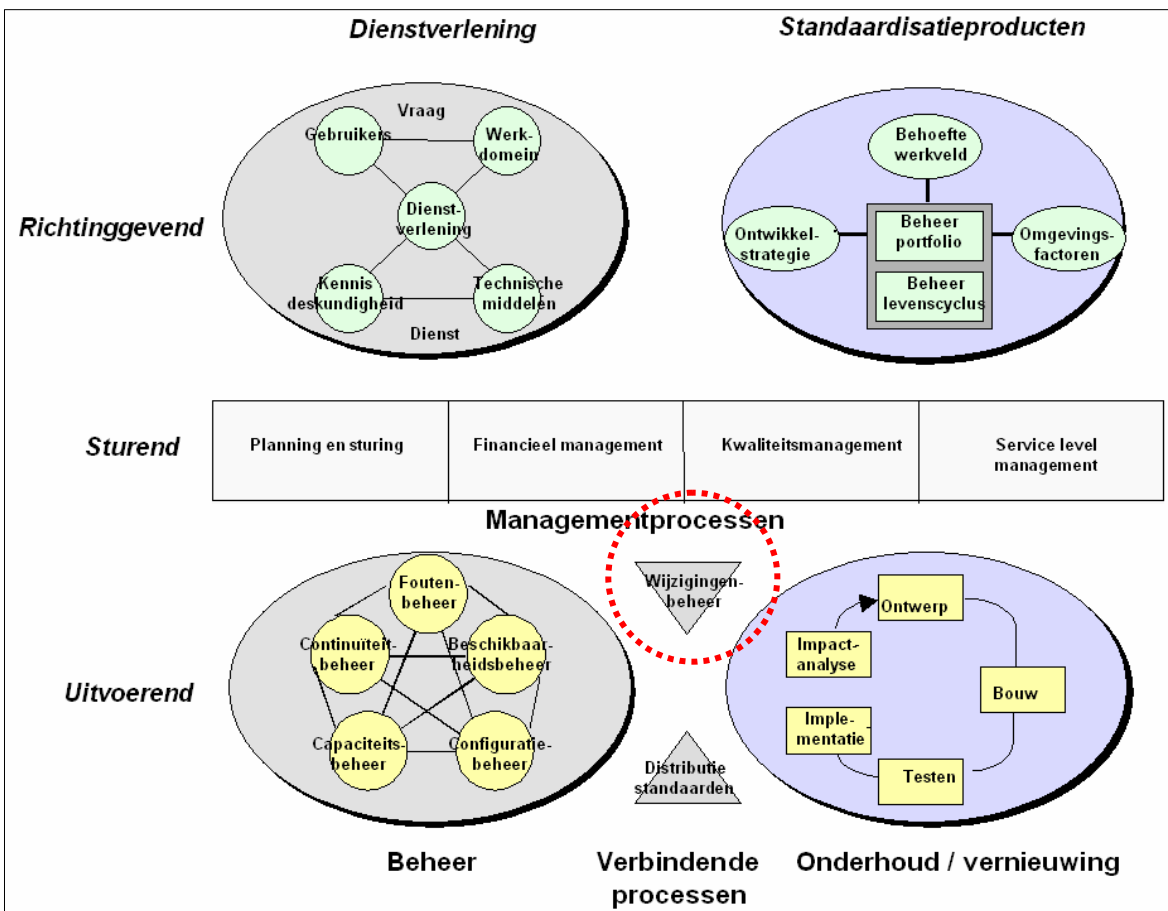
Het wijzigingenbeheer is onderdeel van het uitvoerend beheer van standaardisatieproducten. Naast uitvoerend beheer zijn ook sturende en richtinggevend beheer met daaronderliggende deelbeheerprocessen te onderscheiden:

- Uitvoerend beheer van standaardisatieproducten:
 - Foutenbeheer (Incident Management)
 - Configuratiebeheer (Configuration Management)
 - Beschikbaarheidsbeheer (Availability Management)
 - Continuïteitsbeheer (Continuity Management t.a.v. locatie <naam locatie>)
 - Capaciteitsbeheer (Capacity Management)
 - **Wijzigingenbeheer** (Change Management)
 - Distributiebeheer (Product Control & Distribution)
- Sturend beheer van standaardisatieproducten
 - Beheer dienstverleningsniveau's (Service Level Management)
 - Financieel beheer (Cost Management)
 - Planning en sturing (Planning and Control)
 - Kwaliteitszorg (Quality Management)
- Richtinggevend beheer van standaardisatieproducten
 - Beheer ontwikkelorganisatie (Organization Cycle Management)

- o Beheer levenscyclus standaarden (Products Cycle Management)

1.6 Procesmodel

Ten aanzien van het vormgeven en besturen van het beheer van EI-standaarden in zijn algemeenheid wordt het volgende procesmodel gehanteerd. Dit model is afkomstig uit ASL (Application Service Library). Meerdere begrippen en modellen in dit document zijn afgeleid vanuit ITIL en ASL. Op onderdelen is dus een vertaalslag vanuit het beheerprocessen rondom applicaties naar beheerprocessen rondom standaardisatieproducten van Vektis gemaakt. In onderstaande figuur wordt duidelijk dat het wijzigingenbeheer de verbindende schakel vormt tussen het beheer en onderhoud en vernieuwing.



Figuur 2 Procesmodel beheer

Richtinggevende processen zijn processen die richting geven aan de uiteindelijke soort en samenstelling van standaardisatieproducten: bijvoorbeeld de behoefte en wensen van gebruikers, ontwikkelingen in de omgeving (regel- en wetgeving).

Sturende processen zijn processen die sturend zijn op de planning van de releases, financiering en kwaliteit van de standaardisatieproducten. Het niveau van de dienstverlening dat afgesproken wordt met de opdrachtgever valt hier ook onder.

Uitvoerende processen zijn de operationele processen rondom de ontwikkeling en publicatie van standaardisatieproducten binnen de front en back office van Vektis. Ook het beschikbaar stellen van

capaciteit en middelen valt hier ook onder. Het wijzigingenbeheer is onderdeel van de uitvoerende processen en vormt een schakel tussen de beheerprocessen enerzijds en de ontwikkeling en onderhoud anderzijds.

2 Wijzigingenbeheer standaardisatieproducten

2.1 Inleiding

Dit document beschrijft het beheerproces van wijzigingen in de standaardisatieproducten van Vektis B.V. De beschrijving bestaat ondermeer uit definities, objecten, doelstelling, procedures en de organisatie van het wijzigingenbeheer. Het doel van dit document is te komen tot een meer verantwoorde, transparanter en breder gedragen besluitvorming rondom wijzigingen.

2.2 Definitie van wijziging

Een wijziging is een mutatie of verandering van gegevens in reeds vastgestelde en gepubliceerde standaardisatieproducten.

Vektis onderscheidt drie categorieën van wijzigingen:

1. wijzigingen binnen het kader van correctief onderhoud, binnen een vastgestelde termijn na een release van een standaardisatieproduct; we spreken hier dan ook over correcties en niet over het honoreren van wensen;
2. wijzigingen die op basis van urgentie doorgevoerd worden; meestal is er sprake van probleemoplossing;
3. wijzigingen die volgens een van tevoren vastgestelde planning doorgevoerd worden; het betreft in de regel verbetering van functionaliteit of het implementeren van nieuwe of gewijzigde regel- of wetgeving.

Tevens bestaat er een onderscheid tussen wijzigingen die betrekking hebben op standaarden die gepubliceerd zijn en

1. nog niet een implementatiefase (fase vlak na publicatie);
2. nog niet operationeel, maar wel in een implementatiefase (bouw- en testfase);
3. in productie genomen.

Op standaarden die niet meer door Vektis op de website/webapplicatie gepubliceerd worden, wordt geen onderhoud meer gepleegd.

Soorten wijzigingen:

- tekstuele en lay-outwijzigingen in documenten (zonder gevolgen voor gebruik);
- inhoudelijke wijzigingen in standaarden en/of documenten (met gevolgen voor het gebruik);
- structuurwijzigingen in standaarden (met gevolgen voor software).

Onderscheid naar gevolgen voor uitgaven en versiebeheer:

- wijzigingen die leiden tot uitgaveverhoging documenten (geen gevolgen voor gebruik);
- wijzigingen die leiden tot een subversieverhoging (geen of minimale gevolgen voor software);
- wijzigingen die leiden tot een versieverhoging (gevolgen voor software).

Zie bijlage 9 voor afspraken die in het KEI gemaakt zijn over welke situaties aanleiding geven tot een subversie- of versieverhoging.

Onderscheid naar prioritering:

- urgentiegestuurde wijzigingen;
- planmatig gestuurde wijzigingen.

2.3 Definitie van wijzigingenbeheer

Algemeen

Wijzigingenbeheer of Change Management betreft het proces dat bepaalt welke wijzigingsvoorstellen worden doorgevoerd in een 'wijzigingsronde'. Dit proces, in overleg met de opdrachtgever gevalideerd door een impactanalyse, resulteert in het vaststellen van de uiteindelijke wijzigingen en afspraken ten aanzien van invulling, kosten en opleverdata. Feitelijk vormt wijzigingenbeheer dus de ingaande sluis naar onderhoud.

Specifiek

Het wijzigingenbeheer geeft een mechanisme om de gewenste veranderingen aan de standaardisatieproducten te inventariseren, prioriteren, goed dan wel af te keuren, initiëren, evalueren en bij te sturen. Het zorgt ervoor dat elke aanpassing in de standaardisatieproducten op een efficiënte en effectieve wijze afgehandeld wordt, zodat noodzakelijke veranderingen geen verstoringen veroorzaken in:

- het elektronisch berichtenverkeer; VECOZO is hierbinnen een belangrijke schakel;
- de bedrijfsprocessen van de ketenpartners (zorgverzekeraars, zorgaanbieders en servicebureaus) en softwareleveranciers;
- de bedrijfsprocessen op de afdeling Standaardisatie van Vektis.

Het wijzigingenbeheer omvat de activiteiten van 'monitoren', ontvangen, registreren, archiveren, publiceren van status van wijzigingsverzoeken, prioriteren, analyseren, selecteren, besluitvorming (goed- dan wel afkeuren), plannen en doorvoeren van wenselijkheden omtrent wijzigingen in EI-standaarden en codestelsels van Vektis die leiden tot structurele verbetering in het elektronisch berichtenverkeer. Evaluatie na doorvoeren van wijzigingen maakt tevens deel uit van het proces.

2.4 Doel van wijzigingenbeheer

- Optimale aansluiting van standaarden aan de bedrijfsprocessen binnen het declaratieverkeer en een optimaal verloop van dat declaratieverkeer.

Dit is te bereiken door:

- Wenselijkheden omtrent wijzigingen in standaardisatieproducten leiden tot structurele verbetering in het elektronisch berichtenverkeer.
- Transparantie en standaardisering van het proces van afhandelen van wijzigingsverzoeken en verantwoording afleggen over besluitvorming.
- Adequaat en efficiënt afhandelen van wijzigingsverzoeken.

2.5 Objecten van wijzigingenbeheer en afbakening

De volgende standaardisatieproducten ressorteren onder het wijzigingenbeheer:

- EI-standaarden: berichtspecificaties, standaardbeschrijvingen en opgenomen bedrijfsregels; het generiek format van EI-declaratiestandaarden neemt hierbinnen een centrale plaats in;

- codetabellen, waarvan het functioneel beheer niet bij andere partijen dan Vektis ligt; hierbij neemt de retourcodetabel een prominente plaats in;
- invulinstructies;
- logische testgevallen en testbestanden.

Het betreft voornamelijk alle EI-standaarden die indirect dan wel direct betrekking hebben op de afhandeling van declaraties. Concreet: declaratie- en COV-standaarden (inclusief de bijbehorende documenten en codetabellen). In de toekomst zullen eventuele nieuwe EI-standaarden voor machtigingen hier ook onder ressorteren. Het wijzigingenbeheer van de AZR-standaarden valt onder de verantwoording van het zorgregistratiebeheerteam AZR van het College van zorgverzekeringen. Wijzigingsverzoeken aangaande de AZR-standaarden worden dus via andere kanalen afgehandeld dan de standaarden voor het declaratieverkeer. Wel dient men rekening te houden met wederzijdse beïnvloeding van wijzigingen in AZR- en declaratiestandaarden of componenten ervan.

2.6 Randvoorwaarden van wijzigingenbeheer

- Noodzakelijke wijzigingen worden zodanig uitgevoerd dat de continuïteit in het EI-berichtenverkeer en duidelijkheid over (gevolgen van) de wijzigingsstatus zoveel mogelijk gegarandeerd blijft. Hiertoe wordt er op toegezien dat beproefde methoden en technieken gebruikt worden voor de voorbereiding, realiseren en eventueel testen en implementatie van nieuwe of gewijzigde producten.
- De door de opdrachtgever gewenste wijzigingen worden op door de opdrachtgever gewenste tijdstippen doorgevoerd.
- Wijzigingsverzoeken voldoen aan van tevoren gestelde eisen ten behoeve van de uniformiteit. Hiervoor dient een gestandaardiseerd formulier voor het indienen van wijzigingsverzoeken.

Paragraaf 2.7 Request for change is verhuist naar bijlage 8. De nummering van navolgende paragrafen is verlaagd.

2.7 Soorten van onderhoud

Het onderhoud van de EI-standaarden en bijbehorende documentatie kan op vier niveaus plaatsvinden:

1. **Correctief** onderhoud: het snel en adequaat verhelpen van onduidelijkheden, ad hoc fouten en gebreken die een deugdelijk gebruik van de standaard of documentatie in de weg staan. Voorbeeld: herstel typefouten, foutieve recordlengte.
2. **Adaptief** onderhoud: het aanpassen van onderdelen van standaarden als gevolg van wijzigingen in de omgeving van die aangepaste onderdelen. Voorbeeld: de aanpassing van een standaard specifieke codelijst kan gevolgen hebben voor de inrichting van de standaard zelf.
3. **Perfectief** onderhoud: het periodiek aanbrengen van aanpassingen van standaarden op basis van

- a. wet- en regelgeving;
- b. ontwikkelingen vanuit de omgeving (bijvoorbeeld NEN-normen);
- c. wensen en veranderende eisen vanuit het werkveld;
- d. structureel voorkomende fouten.

Het doel is om de betrouwbaarheid van de standaarden te vergroten en te verbeteren, adequaat te laten aansluiten op de omgevingseisen dan wel om het gebruiksgemak te vergroten.

4. **Preventief** onderhoud: de routinematige en periodieke controle van de standaardisatieproducten op mogelijke tekortkomingen, met als doel het beperken van verstoringen van het gebruik van de producten. Tot het preventief onderhoud behoort ook het uit de controles voortvloeiende wijzigingen van de standaardisatieproducten. Onrechtmatigheden worden opgespoord door actieve monitoring van de partijen die de standaarden beheren.

Correctief onderhoud is meestal spoedeisend en geschiedt op ad hoc-basis (*emergency fixes*). De andere vormen van onderhoud daarentegen vereisen een planmatige aanpak. Perfectief onderhoud valt onder wijzigingenbeheer en leidt in de regel tot het uitbrengen van een nieuwe versie van standaarden.

Tabel 1 Onderhoudsoort in relatie tot status EI-standaard

Status Standaard	o onderhoud- soort	Correctief onderhoud	Adaptief onderhoud	Perfectief onderhoud	Preventief onderhoud
Standaard vastgesteld + gepubliceerd (landelijk afgesproken ketentestfase is nog niet gestart)		Vektis voert zelfstandig uit *	Plannen nieuwe versie	Plannen nieuwe versie	Plannen nieuwe versie
Standaard volgens landelijke afspraak reeds in ketentestfase		Wel/niet uitvoeren correcties o.b.v. advies AcW	Plannen nieuwe versie	Plannen nieuwe versie	Plannen nieuwe versie
Standaard in productie		Wel/niet uitvoeren correcties o.b.v. advies AcW	Plannen nieuwe versie	Plannen nieuwe versie	Plannen nieuwe versie

* Correctief onderhoud in geval van evidente fouten leidt hoogstens tot een verhoging van een subversie of uitgave (zie ook bijlage 9).

AcW = Adviescommissie Wijzigingen EI (zie paragraaf 2.8).

Zie voor het beslismodel correctief onderhoud de figuur in bijlage 7.

2.8 Rollen binnen het wijzigingenbeheer

Het proces van wijzigingenbeheer valt in strategische zin onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Dit kan ZN, CVZ of VWS zijn. Wat betreft de declaratiestandaarden is ZN hiervoor

de aangewezen partij. In operationele zin ligt de verantwoordelijkheid van de proceseigenaar (projectleider) of producteigenaar (productmanager) bij Vektis. Uitgaande van de roldefinities die gedefinieerd zijn in de NTA¹ van de NEN (zie bijlage 1, zijn de volgende partijen en rollen rond het wijzigingenbeheer te onderscheiden:

Tabel 2 Roldefiniëring

Rol	Partijen	Invulling rol
a Gebruiker	<ul style="list-style-type: none"> • zorgverzekeraars; • zorgaanbieders; • servicebureaus; • Vecozo; • softwareleveranciers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bouw van software a.d.h.v. EI-standaarden; • afhandeling van EI-declaratieberichten; • toepassen van codestelsels; • indienen van wensen en wijzigingsverzoeken; • invloed op besluitvorming houder.
b Autorisator	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgverzekeraars Nederland; 	<ul style="list-style-type: none"> • Eindverantwoording in besluitvorming.
c Financier	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgverzekeraars Nederland. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid voor financiering.
d Houder	<ul style="list-style-type: none"> • Vektis B.V. of ZN 	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediair tussen gebruikers en andere partijen; • inhoudelijke verantwoordelijkheid; • verantwoordelijkheid voor servicedesk.
e Functioneel beheer	<ul style="list-style-type: none"> • afvaardiging van ZN, Vektis en gebruikers (zorgverzekeraars, zorgaanbieders en servicebureaus); • eventuele technische toetsing door het KEI 	<ul style="list-style-type: none"> • Eindverantwoording voor uitvoering wijzigingenbeheer, waaronder ook versie- en historiebeheer; • inventarisatie gebruikerswensen; • maken van voorstellen voor aanpassingen.
f Technisch beheer	<ul style="list-style-type: none"> • Vektis B.V. 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhoud producten in technische beheeromgeving.
g Distributeur	<ul style="list-style-type: none"> • Vektis B.V. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarstelling producten en communicatie hierover; • informatievoorziening over versiewijziging.

Voorlopig treedt Zorgverzekeraars Nederland op als autorisator en houder van de EI-declaratiestandaarden tot het moment dat hiervoor formeel een ander platform voor geregeld is (zie bijlage 6 Eindrapport programma Declaratiecasus).

Relatie met het KEI: het KEI is niet verantwoordelijk voor het wijzigingenbeheer; wél kan het KEI ingeschakeld worden voor een technische toetsing van wijzigingsvoorstellen.

¹ De NTA is specifiek gericht op beheer van codestelsels. Voor het wijzigingenbeheer zijn de definities in dit document ook van toepassing voor de EI-standaarden.

De zogenaamde begeleidingscommissies worden voor het inhoudelijke deel van de standaarden overgenomen door de AcW. Begeleidingscommissies zullen nu uitsluitend dienen voor de begeleiding van het implementatieproces (onder andere het opstellen van een sectorspecifiek draaiboek).

Zowel bij Vektis als bij Zorgverzekeraars Nederland is een 'Wijzigingenbeheerder' aangesteld. Zij zijn namens de eigen organisatie de contactpersoon en als eerste aanspreekbaar omtrent wijzigingen en wijzigingenbeheer. Vektis vanuit technisch-inhoudelijk perspectief en ZN vanuit wet- en regelgeving en informatiebeleid voor zorgverzekeraars.

Het proces van wijzigingenbeheer valt onder verantwoordelijkheid van de regieorganisatie i.o. Binnen de regieorganisatie bestaat een Adviescommissie Wijzigingen EI (AcW) waarin verschillende disciplines en belanghebbende partijen zitting hebben. De commissie kent een evenwichtige samenstelling van de partijen die betrokken zijn bij het elektronisch berichtenverkeer. Binnen dit overleg (frequentie ...) worden wijzigingen geëvalueerd en goed- of afgekeurd. Vektis B.V. maakt als dienstverlener deel uit van de adviescommissie.

2.9 Proces van wijzigingenbeheer

Het proces van wijzigingenbeheer bestaat uit de volgende fasen:

0. Monitoren
1. Ontvangst van een wijzigingsverzoek, wijzigingsvoorstel of probleemstelling vanuit het gebruikersveld.
2. Registratie van de melding.
3. Publicatie van wijzigingsverzoeken en de status ervan.
4. Maken van impactanalyse.
5. Besluitvorming: goed-/afkeuren, prioriteren, plannen.
6. Omzetten in een wijzigingsaanvraag.
7. Voorbereiding.
8. Uitvoering.
9. Publicatie.
10. Evaluatie.
11. Archivering afgeronde wijzigingen.

2.10 Afspraken

De standaardisatieconsultants van Vektis inventariseren in de loop der tijd de diverse wijzigingsverzoeken van gebruikers, koepels of op grond van veranderingen in wet- en regelgeving. Binnen een gezamenlijk periodiek overleg (maandelijks) worden wijzigingsverzoeken geëvalueerd en op technische gronden voorzien van een positief of negatief advies en een impactanalyse. Er wordt voorlopig een onderscheid gemaakt tussen wijzigingsverzoeken voor onderdelen van het generiek format en voor sector- of berichtspecifieke delen van EI-standaarden.

In het laatste geval geeft de desbetreffende productmanager van Vektis een eigen oordeel en advies over de wijzigingsaanvraag. Deze wordt voorzien van het advies toegevoegd aan de set generieke wijzigingsvoorstellen voor de AcW.

Wijzigingsverzoeken worden vervolgens als wijzigingsvoorstellen ingediend bij de AcW.

Een belangrijke taak van de AcW is het behandelen van wijzigingsvoorstellen voor het generiek format. Voorts kan de AcW het advies van Vektis over berichtspecifieke wijzigingsvoorstellen toetsing en in het totaal van wijzigingsvoorstellen meewegen. Zonodig kan de AcW via de productmanager van Vektis de desbetreffende werkgroep EI die de standaard of versie ervan ontwikkeld heeft, alsnog raadplegen.

Goedgekeurde wijzigingsverzoeken die betrekking hebben op EI-standaarden en codestelsels worden doorgespeeld naar de wijzigingenbeheerder van de afdeling Standaardisatie van Vektis. Binnen de Regiegroep i.o. zal bepaald worden wanneer, aan de hand van de kwantiteit en kwaliteit van het wijzigingspakket, een nieuwe release in werking wordt gezet. Indien een nieuwe release het uitbrengen van meerdere standaarden in samenhang met elkaar, zal deze projectmatig worden uitgevoerd.

Het aantal releases per EI-standaard per tijdvak is afhankelijk van bijvoorbeeld het moment van veranderde wetgeving, de hoeveelheid urgente wijzigingsverzoeken, de verandering in het generiek format enz. De frequentie van releases komt tot uiting in een releaseplanning die tijdig voor de gebruikers gepubliceerd wordt. Onder release wordt verstaan een bepaalde (sub)versie van een EI-standaard dat als geheel is (of zal worden) geaccepteerd. Een release bestaat uit berichtspecificaties, standaardbeschrijving, invulinstructies, (verwijzing naar) codetabellen en testbestanden (optioneel).

2.11 Procedures

Verkorte beschrijving procesgang (zie voor de schematische weergave figuur 3, de nummering van de stappen komen overeen met die in het schema):

1. De gebruiker definiëert de probleemstelling en zet dit om in een wijzigingsaanvraag.
2. In het verzoek geeft de gebruiker naast de contactgegevens onder andere aan wat het onderwerp van de wijziging is, in welke categorie de wijziging thuis hoort en wat de reden van het verzoek is. Dit voorstel wordt middels een standaardformulier (zie bijlage 8) bij de servicedesk van Vektis ingediend.
3. Ontvangst van de wijzigingsaanvraag.
4. Registratie van de melding.
5. De gegevens in het formulier worden in een administratief systeem ingevoerd.
6. Publicatie van wijzigingsverzoeken inclusief de status ervan op de website van Vektis.
7. Maken van impactanalyse (gevolgen voor de standaardisatieproducten, workload en dergelijke).
8. In geval van berichtspecifieke wijzigingsverzoeken opstellen van advies. Eventueel omzetten van een wijzigingsaanvraag in een concreet wijzigingsvoorstel (met eigen aanbevelingen). Al naar gelang de urgentie kan Vektis een pakket aan wijzigingsvoorstellen bij de AcW indienen.

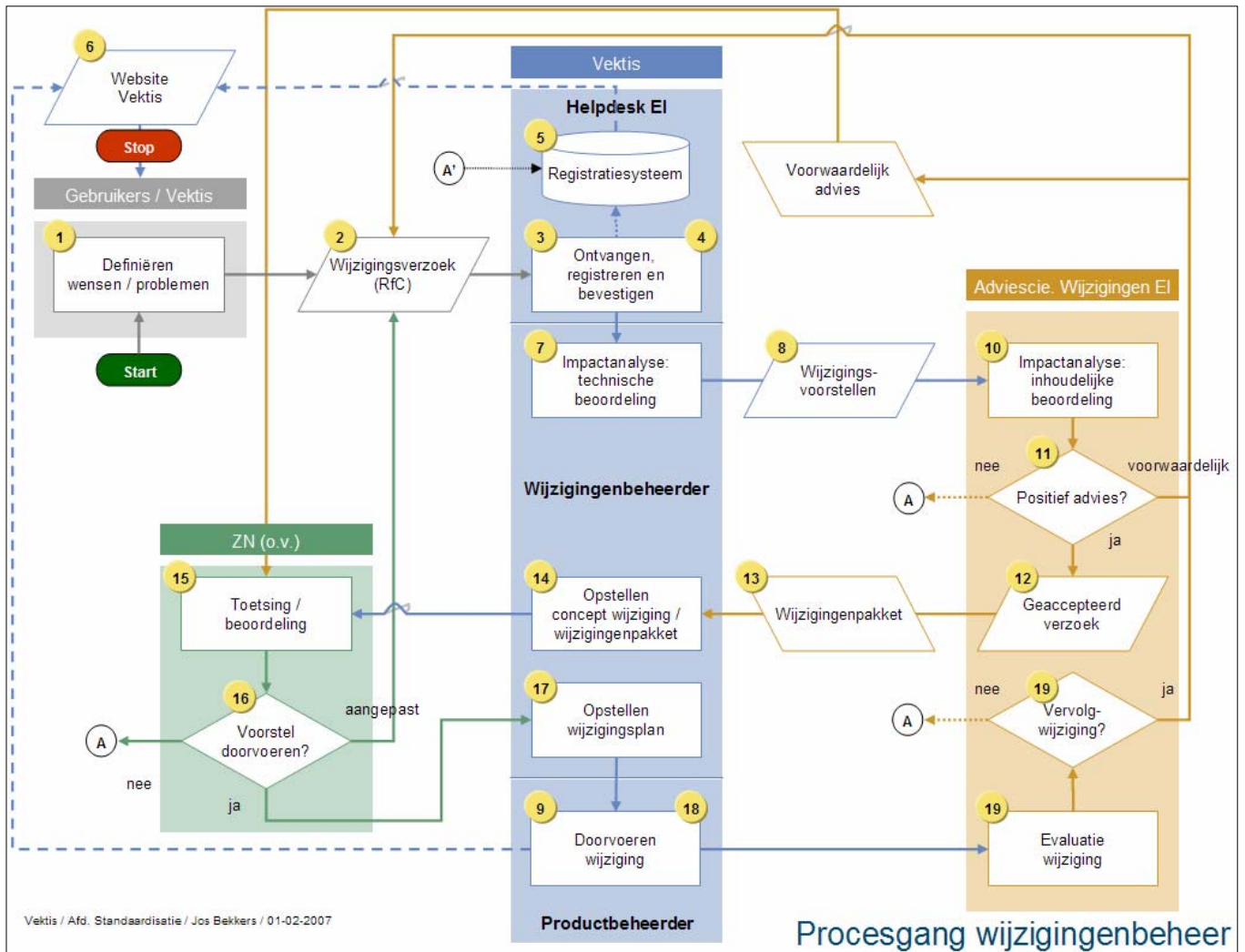
9. Indien wijzigingsverzoeken aan bepaalde criteria voldoen, kan Vektis deze zelfstandig uitvoeren. Zie voor desbetreffende criteria paragraaf 2.7, tabel 1.
10. De AcW voert (ook) een functionele impactanalyse uit.
11. Besluitvorming advies: goed-/afkeuren, of onder voorwaarden goedkeuren (bijvoorbeeld met een aanvraag voor een nadere toelichting door de indiener van de aanvraag), prioriteren, plannen. Indien negatief, worden gegevens opgenomen in het registratiesysteem. Indien voorwaardelijk, dan wordt er een nieuw of aangepast wijzigingenverzoek ingediend bij Vektis.
12. Indien het voorstel is goedgekeurd, stelt de AcW een acceptatiedocument op.
13. Indien er sprake is van meerdere gefiatteerde wijzigingsaanvragen, worden deze gebundeld tot een wijzigingenpakket.
14. Omzetten wijzigingenpakket in een actiegericht plan.
15. Het wijzigingenpakket wordt ter toetsing of definitieve beoordeling voorgelegd aan ZN (voorlopig, totdat een andere organisatievorm daarvoor is aangewezen).
16. Indien de wijzigingen worden afgekeurd, worden de gegevens in het registratiesysteem opgenomen. Indien besloten wordt de wijzigingen aan te passen, worden deze via een wijzigingsaanvraagformulier opnieuw aan Vektis aangeboden. Indien goedgekeurd, brengt men Vektis hiervan op de hoogte.
17. Vektis stelt een wijzigingenplan op, waarbij capaciteit, tijd en middelen gepland worden. Als een omvangrijke wijziging doorgevoerd moet worden, kan men ervoor kiezen een uitgebreide voorbereiding van de wijziging en activiteiten te plannen.
18. Wijzigingen worden doorgevoerd (zie ook 9).
19. Per ingrijpende wijziging of periodiek worden de effecten van uitgevoerde wijzigingen en de procedure geëvalueerd.
20. Hierin wordt bepaald of de wijziging(en) naar behoren is/zijn doorgevoerd. Besloten wordt dat de wijzigingen het beoogde effect gesorteerd hebben. Indien de conclusie is dat de wijziging niet aan het gestelde doel beantwoordt, wordt er met behulp van het wijzigingsaanvraagformulier een nieuwe of aangepaste wijzigingen geformuleerd. Gerapporteerd wordt aan ZN.

In geval van berichtspecifieke wijzigingsverzoeken kan men zonedig advies inroepen bij berichtspecifieke deskundigheid (voormalige werkgroep berichtspecifieke EI).

Op diverse onderdelen in het proces wordt de status van de wijzigingaanvraag gearchiveerd en gepubliceerd.

Indien het een besluit over generieke componenten met verstrekkende gevolgen betreft, dan wordt het voorstel ter besluitvorming aan de BCIB (Begeleidingscommissie Informatiebeleid van ZN) voorgelegd.

In iedere fase kan de wijziging worden afgewezen of teruggestuurd naar één van de vorige fasen om veranderingen aan te brengen in bijvoorbeeld de planning van de wijziging.



Figuur 3 Globaal processchema afhandeling wijzigingsverzoeken

2.11.1 Wijzigingen

Algemeen

De diverse leden van de Adviescommissie Wijzigingen EI beoordelen gezamenlijk de wijzigingsvoorstellen, planning en voortgang ten aanzien van een wijzigingsverzoek (Request for Change).

Maken wijzigingsvoorstel

Voor het formuleren van wijzigingsvoorstellen is er een standaard formulier beschikbaar. Hierop wordt de wijziging gemotiveerd en wordt de functionele impact voor de gebruikersorganisaties en voor de EI-standaard door de indiener van het voorstel aangegeven.

Registreren en beoordelen

De Adviescommissie Wijzigingen EI beoordeelt de voorgestelde wijzigingen. Bij goedkeuring van de wijziging dient Vektis een impactanalyse uit te voeren. De wijzigingenbeheerder van ZN geeft dan opdracht tot het maken van een impactanalyse en een voorlopige planning. Dit formulier wordt ondertekend verzonden naar de wijzigingenbeheerder van Vektis.

Impactanalyse en voorlopige planning

Er is een onderscheid tussen een impactanalyse voorafgaand aan het indienen van wijzigingsvoorstellen bij de AcW, een impactanalyse door de AcW en een impactanalyse van het wijzigingspakket dat de AcW aanbiedt aan Vektis ter realisatie.

a) *Impactanalyse per wijzigingsvoorstel door Vektis vóór advies AcW*

Vektis voorziet ieder individueel wijzigingsvoorstel van een impactanalyse. Resultaten hiervan beschrijven onder meer de gevolgen voor een EI-standaard, codetabel of ander standaardisatieproduct.

b) *Impactanalyse per wijzigingsvoorstel door AcW*

De AcW kan een eigen impactanalyse uitvoeren bij een wijzigingsvoorstel. Resultaten hiervan beschrijven vooral de inhoudelijke en functionele gevolgen voor de toepassing van de EI-standaard en bedrijfsregels.

c) *Impactanalyse van het totale wijzigingspakket door Vektis na advies AcW*

Vektis stelt consequenties van het wijzigingspakket (in de vorm van investering van tijd, kosten en middelen om de wijziging te realiseren en in de vorm van veranderingen in exploitatie en gebruik) en maakt een voorlopige planning, rekening houdend met reeds bestaande opdrachten. Dit zal via een standaard formulier aangeleverd worden.

Definitief vaststellen

De wijzigingenbeheerder van ZN bepaalt in overleg met de Regiegroep i.o. de uiteindelijke prioriteit, stelt de wijziging vast en geeft opdracht voor de wijziging of de release aan de Standaardisatieafdeling van Vektis.

Bewaken voortgang

De wijzigingbeheerder van Vektis volgt de voortgang van de wijziging of release aan de hand van een voortgangsrapportage. Tevens vindt er regelmatig afstemming plaats met de wijzigingenbeheerder van ZN.

Evalueren en afdoen

Na uitvoering van de wijzigingsopdracht wordt de wijziging in het overleg van de Adviescommissie Wijzingen inhoudelijk geëvalueerd en in het overleg van de Regiegroep op tactisch niveau (tijd, geld, middelen en effect) geëvalueerd en wordt de opdracht afgesloten.

Deze evaluatie zal daarna afgestemd worden door Wijzigingenbeheerder van Vektis met de EI-Helpdesk (Service Team).

2.11.2 *Projectmatig onderhoud*

Indien wijzigingsvoorstellen gebundeld worden tot een geheel, wat tot gevolg heeft dat er een nieuwe release ontstaat, zullen er per project nadere afspraken worden gemaakt over planning, kosten etc.

2.11.3 *Acceptatieprocedure*

De acceptatie is een formele acceptatie van de goede werking van de inhoud van de gewijzigde EI-standaard. Het doel van het testen is aan te tonen dat de producten en uitgevoerde opdrachten, die in opdracht van de opdrachtgever zijn vervaardigd, aan de specificaties – zowel technisch als functioneel – voldoen.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van het testplan ten aanzien van de formele acceptatie van de gewijzigde EI-standaard. Vektis is hierbij ondersteunend en adviserend. In het testplan worden de te testen onderdelen en een beschrijving van de testsituaties opgenomen.

Voorafgaand aan de oplevering zal Vektis intern de gewijzigde EI-standaard testen op diverse onderdelen op basis van een standaard testplan en met behulp van een aantal testbestanden en het testportaal.

Het uitvoeren van de acceptatietest geschiedt onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Het accepteren van gewijzigde EI-standaarden zal te allen tijde schriftelijk gecommuniceerd worden middels een standaard rapportage. Tevens zal hierbij worden aangegeven welke documenten, die door Vektis beheerd worden, aangepast dienen te worden of aangepast zijn.

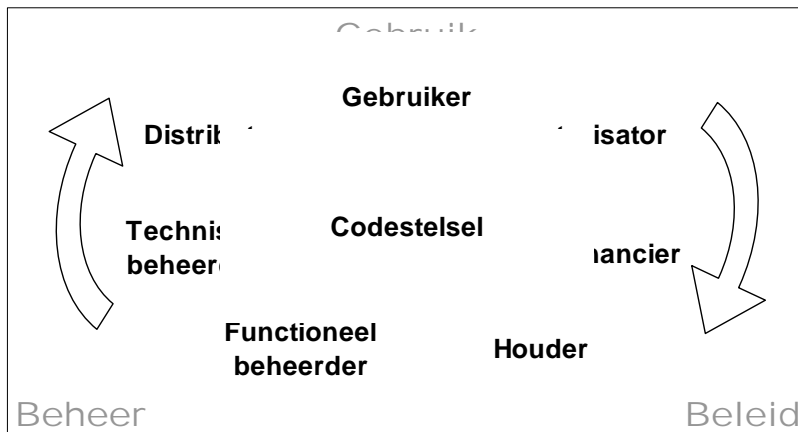
2.11.4 Afwijkende omstandigheden

Deze paragraaf bevat de beschrijving van de procedure bij wijzigingsverzoeken over producten (bronbestanden) die bij derden in functioneel beheer zijn.

<beschrijving volgt nog> ...

BIJLAGE 1 – Rollen beheer standaarden en codestelsels

Paragraaf beschrijving rollen uit NTA 7522 (Nederlands Technische Afspraak, Beheer van codestelsels in de Nederlandse zorg – Rollen en codebeheer, juli 2006) van de NEN:



DE GEBRUIKER

Omschrijving

De gebruiker past het codestelsel toe. Het codestelsel kan hierbij specifiek gemaakt zijn voor deze gebruiker. Ook kan een gebruiker een codestelsel toepassen met een ander doel dan het oorspronkelijke doel.

Gebruikers zijn niet alleen personen / organisaties die het codestelsel gebruiken voor het oorspronkelijke doel (primaire gebruiker). Het codestelsel kan anders dan voor het primaire doel worden gebruikt, zolang het codestelsel ongewijzigd blijft (secundair gebruik).

Onder gebruikers in deze NTA worden alleen personen / organisaties verstaan binnen de Nederlandse gezondheidszorg.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de gebruiker van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Toepassen van het codestelsel in de elektronische uitwisseling van gegevens in de gezondheidszorg.
- b) Toepassen van het desbetreffende codestelsel zoals deze door de autorisator is goedgekeurd en door de functioneel en technisch beheerder wordt beheerd, zonder dat hierin aanpassingen zijn gemaakt.
- c) Indien bij een codestelsel een specifieke kennisniveau of opleiding is aangegeven, moet een gebruiker deze opleiding volgen en zich de benodigde kennis eigen te maken.
- d) Voor de gebruiker moet duidelijk zijn welke versie van het codestelsel gebruikt.
- e) Voor de gebruiker is duidelijk wat de laatste versie van het codestelsel is, dit kan hij zelf eenduidig vaststellen.
- f) De gebruiker geeft feedback aan de functioneel beheerder van het codestelsel
- g) De gebruiker laat de distributeur weten dat en op welke manier gebruik wordt gemaakt van het

codestelsel.

AUTORISATOR

Omschrijving

De autorisator besluit vanuit de doelstelling van het codestelsel over de inhoud en het proces van de ontwikkeling van het codestelsel. De autorisator autoriseert andere actoren, zoals houder, functioneel beheerder, technisch beheerder, distributeur.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de autorisator van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is expliciet één eindverantwoordelijke autorisator benoemd, die eindverantwoordelijk is.
- b) De autorisator houdt zich in zijn besluitvorming aan de doelstelling van het codestelsel.
- c) De autorisator beschikt over een uitgewerkte business case voor ontwikkeling en gebruik van het codestelsel.
- d) De autorisator heeft het gebruiksdoel, de doelgroep en de populatie van elementen geformuleerd.
- e) De autorisator is eindverantwoordelijk in de besluitvorming.
- f) Gebruikers en houders hebben invloed op de besluitvorming van de autorisator.

FINANCIER

Omschrijving

De financier is de organisatie / persoon die verantwoordelijk is voor de financiering van een codestelsel.

Opmerking: dit kan zijn door geld ter beschikking te stellen of ter beschikking te krijgen van andere partijen. De financier coördineert de financiering, maar hoeft niet zelf te betalen.

Mogelijke vormen van financiering zijn:

- abonnementsgelden heffen bij gebruikers;
- subsidies van overheden;
- budgetten van stichtingen, belangorganisaties, overkoepelende organisaties.

De financier mag onderdelen van deze rol delegeren aan de houder of functioneel beheerder.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de financier van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde financier verantwoordelijk voor de coördinatie van de financiering.
- b) De financier kan een codestelsel zelf financieren of de financier regelt de inning van gelden voor de financiering van een codestelsel.
- c) De financier stelt expliciet het type van financiering van een codestelsel vast.
- d) De financier registreert hoe de financiering geregeld is en maakt duidelijke afspraken met de betrokken partijen: Hoe is financiering geregeld, onder welke voorwaarden en de rechten en plichten van deze partijen.
- e) De financiering is voor minimaal één jaar geborgd. Contractueel kan een langere termijn afgesproken

worden.

f) De financier heeft geen invloed op de inhoud van een codestelsel.

HOUDER

Omschrijving

De houder is inhoudelijk verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het codestelsel en houdt toezicht op het functioneel beheer, technisch beheer en de distributie van het codestelsel. De houder staat als inhoudelijk verantwoordelijke in tussen de gebruikers en de andere vervullers van een rol.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de houder van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde houder.
- b) De houder is door de autorisator inhoudelijk verantwoordelijk gesteld.
- c) De houder gebruikt een expliciet beschreven procedure voor het houden van toezicht op het functioneel beheer, technisch beheer en de distributie van het codestelsel.
- d) Gebruikers hebben invloed op de besluitvorming van de houder.
- e) De houder is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een servicedesk/informatiepunt.

Opmerking: dit kan naar een andere rol gedelegeerd worden.

FUNCTIONEEL BEHEERDER

Omschrijving

De functioneel beheerder is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het inhoudelijke beheer en het onderhoud van het codestelsel. In dit kader regelt de functioneel beheerder onder andere het versiebeheer en het historiebeheer.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de functioneel beheerder van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde functioneel beheerder.
- b) De functioneel beheerder is door de autorisator verantwoordelijk gesteld.
- c) De functioneel beheerder werkt in opdracht van de autorisator.
- d) De functioneel beheerder beheert het codestelsel volgens een 'best practice methode' voor het onderhoud en het leveren van ondersteuning, bijvoorbeeld volgens Service Management (ITIL).
- e) De functioneel beheerder draagt zorg voor het versiebeheer en stemt dit af met de technisch beheerder.
- f) De functioneel beheerder draagt zorg voor het historiebeheer en stemt dit af met de technisch beheerder.
- g) De functioneel beheerder inventariseert gebruikerswensen en doet voorstellen voor aanpassingen van het codestelsel.

TECHNISCH BEHEERDER

Omschrijving

De technisch beheerder onderhoudt het codestelsel in een technische beheeromgeving en is in staat tot het voeren van versiebeheer en historiciteit.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de technisch beheerder van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde technisch beheerder.
- b) De technisch beheerder werkt alleen in opdracht van de functioneel beheerder, niet in opdracht van bijvoorbeeld gebruikers.

DISTRIBUTEUR

Omschrijving

De distributeur geeft het codestelsel uit. Dit kan in verschillende vormen, zoals:

- hard copy;
- digitale versie;
- ICT / tabelversie.

De uitgifte kan via verschillende kanalen geregeld worden:

- via software leverancier;
- via internet;
- via post (papier, CD-rom of diskette).

Codestelsels kunnen in verschillende frequentie geleverd worden, alleen bij wijziging, of een vaste frequentie van updates per jaar, bijvoorbeeld 1x per maand. Deze uitgaven kunnen op verschillende manieren verkregen worden, bijvoorbeeld door specifiek te bestellen of door een abonnement. De levering kan gratis geschieden of tegen kosten. De financier beslist in dit kader, de distributeur voert het uit.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de distributeur van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er zijn één of meer expliciet benoemde distributeurs.
- b) Gebruikers kunnen direct contact opnemen met de distributeur en kunnen het codestelsel hier direct krijgen.
- c) De distributeur stelt vast binnen welke termijn aan een aanvraag voldaan moet zijn en draagt zorg dat dit ook binnen de gestelde termijn wordt uitgevoerd.
- d) De distributeur stelt de laatste versie en voorlaatste versie van het codestelsel beschikbaar conform de afgesproken distributiewijzen.
- e) De distributeur stelt alle bekende gebruikers op de hoogte dat de laatste versie en voorlaatste versie van het codestelsel beschikbaar zijn.
- f) De distributeur stelt alle bekende gebruikers op de hoogte van de reden van de overgang van de voorlaatste versie van het codestelsel op de laatste versie.

BIJLAGE 2 – Reglement Adviescommissie Wijzigingen EI

<<< Tekst in ontwikkeling >>>

Doel en opzet

- De Adviescommissie Wijzigingen EI (AcW) wordt ingesteld op advies van de Regiegroep i.o. en de samenstelling heeft een permanent karakter.
- Optreden als adviserend orgaan naar de Regiegroep i.o., ten behoeve van het opstellen van een advies/oordeel over een ingediend wijzigingsvoorstel;
- In de AcW komen alle wijzigingen behalve de routinewijzigingen aan de orde;
- De aandacht in de AcW richt zich met name op de major changes.

Verantwoordelijkheden

- De AcW streeft er in de regel naar het advies voor te bereiden tot een niveau, waarop snelle accordering door de Regiegroep i.o. mogelijk wordt;
- De AcW is een belangrijk orgaan in het wel of niet doorgang laten vinden van binnengekomen wijzigingsvoorstellen en de wijze waarop; de Regiegroep i.o. mandateert de AcW om over voorstellen te adviseren/oordelen en zodoende wordt er zwaar op dit oordeel geleund;
- De AcW bewaakt de voortgang van de reeds in gang gezette wijzigingen;

Focus voor de AcW-leden

- Functionaliteit
- Onderhoud en beheer

Wijzigingen

- Wijzigingen hebben niet alleen betrekking op de standaarden maar ook op de procedures, de diensten en de rapportages;
- De AcW zal opereren aan de hand van een basisadministratie (statuslijst) van wijzigingsvoorstellen en lopende wijzigingen;
- De lijst zal de status en de prioriteit bevatten;
- Een AcW wordt globaal per aandachtsgebied ingesteld door de Regiegroep i.o.

Samenstelling ACW

De AcW zal bestaan uit, zo veel mogelijk, een vaste groep mensen en per wijzigingsvoorstel een mogelijk aantal specifieke betrokkenen die dienen te worden geconsulteerd. Leden kunnen zijn:

- Zorgverzekeraars, ZN
- Vektis
- Zorgaanbieders, koepels
- Softwareleveranciers
- Servicebureau's.

De AcW bestaat uit vrijwillige deskundige medewerkers van partijen die bij het elektronisch declaratieverkeer betrokken zijn. De AcW levert zelf een voorzitter en secretaris. Indien er specifieke deskundigheid benodigd is vanuit een bepaalde zorgsector dan wordt een vertegenwoordiger uit die sector geraadpleegd of uitgenodigd voor een bijeenkomst.

Tijdsinvestering

Het is niet de bedoeling dat leden erg veel tijd kwijt zijn, naast de enkele bijeenkomsten. Mocht er een substantiele hoeveelheid werk liggen dan moet ondersteuning via de regiegroep worden aangevraagd.

Eindproducten

Het eindproduct van de werkgroep is een wijzigingsvoorstel of wijzigingsadvies. Definitieve besluitvorming voor doorvoeren en het tijdstip waarop vindt plaats in de regiegroep. Vektis voert bij goedkeuring het wijzigingsvoorstel uit.

De AcW levert periodiek een rapportage af over de behandelde wijzigingsverzoeken, resultaten en tijdsinvestering. Deze rapportage wordt overlegd aan de regiegroep en kan vrijelijk gepubliceerd worden op de website van Vektis.

Relaties met

- Regiegroep i.o.: is de formele opdrachtgever van de werkgroep. Keurt de samenstelling goed en ontvangt de uitkomsten/producten van de AcW.
- Vektis: faciliterende en adviserende rol. Is de coördinator van de betrokken partijen en uitvoerder van de eventuele hieruit voortvloeiende wijzigingsvoorstellen. Beschikbaar stellen van publicatieruimte (website / webapplicatie WESP) voor deze werkgroep, vergaderruimte regelen, leveren van eventuele projectleiding voor de uitvoering .

Voorwaarden voor een optimaal werkend wijzigingenbeheer

Bureaucratie moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Het proces van afhandeling van wijzigingen dient zo efficiënt en resultaatgericht mogelijk te verlopen. De maximale doorlooptijd vanaf het moment van ontvangst van wijzigingsvoorstellen door de AcW en het leveren van een goedgekeurd wijzigingspakket aan Vektis is maximaal ... dagen.

Voor een onafhankelijke en breed gedragen besluitvorming voor wijzigingsvoorstellen en voor het releasemanagement is het van belang dat dit door een platform gebeurt op een meer tactisch en strategisch niveau. De regiegroep i.o. komt hiervoor het meest in aanmerking (zie bijlage 6).

Neventaak

De AcW heeft als neventaak het onderhouden c.q. uitbreiden van het generiek format van de EI-declaratiestandaarden van de retourcodetabel. In feite is de AcW een voortzetting van de WG Generiek format EI-declaratie en de WG Retourcodes.

BIJLAGE 3 - Format registratie wijzigingsaanvraag EI-standaarden

Voor een adequaat wijzigingsbeheer is het noodzakelijk om op een eenduidige en gestructureerde wijze wijzigingsvoorstellen en -verzoeken vast te leggen. Hiermee kan het besluitvormingsproces vergemakkelijkt worden: welke wijziging voert Vektis door op grond van welke argumenten tegen welke condities met welke gevolgen?

De bedoeling is om de benodigde gegevens te registreren in een programma, zoals bijvoorbeeld Topdesk. Dit programma bevat een uitgebreide module voor wijzigingenbeheer (met een soort van workflow).

Het onderstaande concept bevat de opsomming van (de meest) relevante velden.

	Gegeven	Toelichting	Registratie door
1	Volgnummer	T.b.v. beheer, sorteerslagen en gemakkelijk communiceren (kan als sleutel dienen bij koppeling aan andere bestanden of lijsten).	Vektis
2	Datum	Datum van melding of registratie	Gebruiker
3	Titel wens	Verkorte aanduiding van wens (vergemakkelijkt communicatie en terugzoeken)	Gebruiker
4	Bron	Van wie is wens/voorstel afkomstig (kan van extern maar ook vanuit de afdeling zelf zijn)? Soort en naam organisatie, eventueel naam contactpersoon. Kan ook bijv. KEI-platform zijn.	Gebruiker
5	Domein	Het domein van welke berichtenstroom (bijv. hulpmiddelen, huisartsen)	Gebruiker
6	Specificatie	Code van standaard, identificatie van document etc.	Gebruiker
7	Versie	Om welke (sub)versie van de standaard of document gaat het? Er kunnen in de praktijk van enkele standaarden twee verschillende versies 'actueel' zijn.	Gebruiker
8	Probleemstelling	Probleemstelling of reden van de wens: goed beargumenteerd en onderbouwd (te vaak wordt een oplossing geroepen die achteraf vaak het probleem niet (voldoende) dekt. Welke verbetering wordt met wens beoogd?	Gebruiker
9	Beschrijving wens	De feitelijke inhoud van de wens.	Gebruiker
10	Negatieve effecten	Wat zijn de gevolgen bij uitblijven van wijziging? M.a.w. welke 'schade' kunnen bedrijfsprocessen oplopen?	Gebruiker / Vektis / Adviescie.
11	Aard wens	Aard voorgestelde wijziging: correctief, adaptief, perfectief of preventief.	Vektis
12	Vereiste ingreep	Wat betekent wijziging voor EI-standaard in technische zin? Bijv. als wens geuit wordt om het "BTW-bedrag per declaratieregele in het prestatierecord op te nemen" dan is de technische uitvoering bijv.: toevoeging van een veld (N, 8, M/C?, sleutel?) op positie x, waarbij reserveveld 8 posities wordt ingekort (recordlengte blijft gelijk).	Vektis / Adviescie.
13	Prioriteit / urgentie	Prioriteit (qua relevantie en in tijd): eerste bijv. volgens MoSCoW-principe.	Gebruiker / Vektis /

	Gegeven	Toelichting	Registratie door
			Adviescie.
14	Naam medewerker	Naam medewerker: degeen die de wens in het systeem heeft vastgelegd (helpdesk of producteigenaar).	Gebruiker
15	Producteigenaar	Wie beheert op de afdeling de EI-standaard ter zake?	Vektis
16	Oordeel Vektis	Initiële beoordeling van de wens door de of helpdeskmedewerker of producteigenaar (optioneel).	Vektis
17	Impact	Analyse: bijv. is er een effect van de wijziging op alle/meerdere standaarden en/of een spin off-effect op de inhoud/kwaliteit van onze documenten, onze wijze van communiceren, business impact etc.? Dus wat zijn de afhankelijkheden. En wat zijn de eventuele gevolgen voor het gebruikersveld zelf? Is er ook samenhang met andere wijzigingswensen (vandaar ook volgnummer voor verwijzing).	Vektis / Adviescie.
18	Afstemming / onderzoek	Afstemming / vervolgonderzoek: behoeft het besluit over de wens nog eerst afstemming met andere partijen, zoals bijv. ZN, CVZ of nader onderzoek in het veld, de NEN, documentatie etc.?	Vektis / Adviescie.
18	Inspanningsverrichting Vektis	Hoeveel inspanning vergt het van Vektis om wijziging door te voeren (in termen van uren en doorlooptijd, los van beschikbare capaciteit)?	Vektis
20	Opmerkingen	Aanvullende of toelichtende opmerkingen.	Gebruiker / Vektis / Adviescie.

Deze wijze van notatie stemt vooraf meer tot nadenken bij degeen die de wens vastlegt om het besluitvormingsproces uiteindelijk te vergemakkelijken (zelfs als de standaardisatieconsultant van Vektis bijvoorbeeld door vakantie niet in de gelegenheid is om eventueel een wijzigingsvoorstel toe te lichten in de Adviescommissie Wijzigingen EI. De wijzigingenbeheerder ziet toe op het proces van wijzigingenbeheer en is eigenaar van het formulier of registratiesysteem op de afdeling Standaardisatie.

Schermvoorbeeld wijzigingsvoorstel in TOPdesk

Het softwarepakket TOPdesk is bij de servicedesk van Vektis in gebruik. Het ondersteunt incident- en wijzigingenbeheer en is gebaseerd op ITIL. Volgende illustratie is toegespitst op onderhoud van soft- en hardware. Velden en invoer zijn aanpasbaar en instelbaar op een gewenst aandachtsgebied, dus ook EI-standaarden en codetabellen.

W 0092 - Kootstra, H.

Wijzigingsaanvraag

Algemeen Traject Vergaderingen Betrokken Aantekeningen

Aanvrager

Naam Kootstra, H.

Vestiging OGD Delft

Plaats Delft

Telefoon 015-2628888

Locatie helpdesk

Afdeling Helpdesk

Budgethouder I en A

Aard wijziging

Naam

Categorie Niet standaard wijziging

Impact

Traject

Urgent

Detectie

Domein Netwerk & Datacommunicatie

Specificatie Printer

Omschrijving

Verzoek

05-04-2003 17:46 Hajo Kootstra: de bekabeling op de derde verdieping is aan vervanging toe.

Motivatie

28-03-2003 17:50 Hajo Kootstra: om de derde verdieping weer optimaal te kunnen laten werken is het vervangen van de bekabeling een eerste vereiste

Gewenste realisatie

Startdatum 28-04-2003 00:00

Einddatum 28-05-2003 00:00

Afhandeling

Beheerder

Status

Standaard behandelaar

Noot:

TOPdesk kan de werkzaamheden van de EI-helpdesk, fouten-, probleem-, wijzigingen- en configuratiebeheer ondersteunen. Het biedt ook een kennisbank voor alle vragen, problemen en wijzigingen die vastgelegd zijn.

Het ondersteunt het proces van wijzigingenbeheer in verschillende fasen: aanvraag, voorbereiding, wijzigingsvergadering, uitvoering, evaluatie, afronding en afwijzing. Met behulp van het systeem kunnen allerlei (management)rapportages uitgedraaid worden.

Het is op voorhand niet verstandig gebruik te maken van het volledige aanbod aan functionaliteit van dit pakket. Vektis kan hier zinvolle en doelgerichte keuzes in maken.

Template formulier RfC versie 0.4 (21-02-2007)

Invulling door aanvrager	
Maximaal één wijzigingsverzoek per formulier	
Gegevens aanvrager	
Naam organisatie aanvraag	
Naam aanvrager	
Code UZOVI, AGB of informatiesysteem	
Telefoonnummer aanvrager	
E-mailadres aanvrager	
Aanvraaggegevens	
Datum indiening aanvraag	
Onderwerp van wijziging	
Code + versie EI-standaard / codetabel	
Kenmerk document	
Huidige situatie	
Beschrijving van de gewenste situatie	
Doel / reden van de wijziging	
Negatieve effecten bij uitblijven wijziging	
Voorstel uiterste realisatiedatum	
Opmerkingen / toelichting	

Invulling door (wijzigingenbeheerder) Vektis [deels voor interne doeleinden, deels t.b.v. de AcW]	
Referentie aanvraag	
Beoordeling door	
Wijziging concreet	
Prioriteit (MoSCoW)	M <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> W <input type="checkbox"/>
Technische impact	aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot <input type="checkbox"/>
Toelichting	
Functionele impact	aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot <input type="checkbox"/> (nog) niet te beoordelen <input type="checkbox"/>
Toelichting	
Risico's	aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot <input type="checkbox"/>
Toelichting	
Benodigde investeringen	
Kosten	
Opmerkingen	
Aanbevolen	ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> neutraal <input type="checkbox"/> datum <input type="checkbox"/>
Zie bijlage	
Aanvullend advies	

Afhandeling door Adviescommissie Wijzigingen EI	
Functionele impact	aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot <input type="checkbox"/>
Toelichting	

Externe raadpleging			
Retour naar aanvrager			datum
Planning besluitvorming			datum
Goedgekeurd	ja	nee	datum
Concrete wijzigingsactie			
Planning uitvoering			
Opmerkingen			

- Verplicht veld

INVULINSTRUCTIE

Invulling door aanvrager		
Maximaal één wijzigingsverzoek per formulier		
Gegevens aanvrager		
Naam organisatie aanvraag	<naam van organisatie / instelling / bedrijf>	
Naam aanvrager	<naam van persoon die aanvraag indient (namens organisatie) / contactpersoon>	
Code UZOVI, AGB of informatiesysteem	<indien ZV, ZA of SL en code bekend is, de code invullen (voor SL dient COD805-VEKT)>	
Telefoonnummer aanvrager	<telefoonnummer contactpersoon>	
E-mailadres aanvrager	<e-mailadres contactpersoon>	
Aanvraaggegevens		
Datum indiening aanvraag	<datum waarop de aanvraag is ingediend>	<dd-mm-eejj>
Onderwerp van wijziging	<kernachtige beschrijving waarover wijzigingsaanvraag of wens gaat>	
Code + versie EI-standaard / codetabel	<nadere aanduiding van entiteit waarop wijziging betrekking heeft>	
Kenmerk document	<nadere aanduiding om welk specifiek document het bij de wijziging gaat>	
Huidige situatie	<korte beschrijving van de huidige feitelijke situatie waarop de melding betrekking heeft>	
Beschrijving van de gewenste situatie	<feitelijke en concrete inhoud en detaillering van de wijziging>	
Doel / reden van de wijziging	<motivatie / probleembeschrijving>	
Negatieve effecten bij uitblijven wijziging	<beschrijving van de gevolgen als wijziging niet wordt doorgevoerd>	
Voorstel uiterste realisatiedatum	<op welke datum dient wijziging doorgevoerd te zijn i.g.v. urgente problemen>	
Opmerkingen / toelichting	<eventuele nadere opmerkingen of toelichting>	

Invulling door (wijzigingenbeheerder) Vektis [deels voor interne doeleinden, deels t.b.v. de AcW]		
Referentie aanvraag	<kenmerk van eventueel e-mail of document als bijlage bij de aanvraag>	
Beoordeling door	<naam medewerker Vektis>	
Wijziging concreet	<vertaling van wijzigingsaanvraag naar meer concrete actie>	
Prioriteit (MoSCoW)	M	S C W <prioriteitsaanduiding conform MosCoW; vakje aankruisen>
Technische impact	aanvaardbaar	aanzienlijk groot <beoordeling technische impact; vakje aankruisen>
Toelichting	<nadere uitleg bij technische impact>	

Functionele impact ^o	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot	<input type="checkbox"/> (nog) niet te beoordelen
Toelichting	<beoordeling functionele impact; vakje aankruisen> <nadere uitleg bij functionele impact>			
Risico's	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot	<nadere inschatting van risico's van wijziging>
Toelichting	<nadere uitleg bij risico's>			
Benodigde investeringen	<welke inspanning kost het doorvoeren van wijziging in termen van tijd voor Vektis en/of derden>			
Kosten	<indien relevant raming van extra kosten voor Vektis of opdrachtgever>			
Opmerkingen	<eventuele aanvullende opmerkingen>			
Aanbevolen ^o	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> neutraal	Datum ^o
Zie bijlage	<verwijzing naar bijlage of ander document ter toelichting of achtergrondinformatie>			
Aanvullend advies	<signaal voor AcW> <advies voor eventuele andere acties, bijv. bestudering door derde partij>			

Afhandeling door Adviescommissie Wijzigingen EI

Functionele impact	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot	
Toelichting	<beoordeling functionele impact; vakje aankruisen> <nadere uitleg bij functionele impact>			
Externe raadpleging	<wijzigingsvoorstel moet door derden beoordeeld voor een definitief besluit>			
Retour naar aanvrager	<aanvraag gaat retour voorzien van vraagstelling of verzoek om verduidelijking enz.; AcW heeft onvoldoende informatie om besluit te nemen>		datum	<dd-mm-eejj>
Planning besluitvorming	<wordt besluitvorming uitgesteld?> <verwachte datum besluitvorming>		datum	<dd-mm-eejj>
Goedgekeurd	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee	datum	<dd-mm-eejj>
Concrete wijzigingsactie	<concretisering wijzigingspakket en uitvoering actie voor Vektis>			
Planning uitvoering	<op welke termijn moet wijziging doorgevoerd zijn ?>			
Opmerkingen	<eventuele aanvullende opmerkingen>			

<Eventuele uitwerking volgende documenten:>

Acceptatiedocument

Impactanalysedocument

Rapportagedocumenten

BIJLAGE 4 - Begrippen

In deze bijlage staan ook begrippen opgenomen die niet in het kerndocument voorkomen. Deze hebben enige relevantie in relatie tot het onderwerp van dit document.

ASL

ASL (Application Services Library) is een procesraamwerk, ondersteund door Best Practices, die de processen van het beheer, onderhoud en vernieuwing van informatiesystemen en applicaties beschrijft. Het biedt een handvat bij het verbeteren van organisaties, die applicatiebeheer uitvoeren. Door gebruik van best-practices en diagnose-instrumenten, zoals zelfevaluaties, kan men pragmatisch aan de slag met het verbeteren van het applicatiebeheer.

ASL beschrijft de processen op uitvoerend (operationeel), sturend (tactisch) en richtinggevend (strategisch) niveau. Het kent zes clusters, met daarin processen. Eigen voor ASL is de nadruk op de ontwikkelcyclus (onderhoud / vernieuwing).

Beheer

Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat noodzakelijk is om 'objecten' in zodanige staat te houden, dat deze blijven voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan.

Beheer EI-standaarden en codestelsels

Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat er toe dient om standaardisatieproducten in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen van gebruikers die door de standaardisatieproducten ondersteund worden.

Beheer levensduur standaarden (products cycle management)

Het cluster van processen dat zich richt op de levenscyclus en toekomstontwikkelingen van de standaarden en leidt tot een strategie en gedefinieerde verbeteracties voor de standaardenportfolio.

Beheerplan

Een document waarin alle activiteiten zijn beschreven die nodig zijn om het beheer van standaardisatieproducten goed uit te kunnen voeren.

Toelichting:

Het bevat een beschrijving van organisatie, rollen, verantwoordelijkheden, uit te voeren processen en activiteiten, in te zetten hulpmiddelen (methoden, technieken, tools), eisen aan de processen van het standaardisatiebeerteam. Het maakt deel uit van het kwaliteitssysteem.

CMDB

Configuratiebeheerdatabase

Hulpmiddel voor het registreren van informatie over het gebruik van standaardisatieobjecten.

Toelichting:

Doelstelling is het in kaart hebben van alle standaardisatieobjecten/-configuraties, waarvoor de productmanager ('standaardeigenaar') op de afdeling Standaardisatie van Vektis verantwoordelijk is en het verstrekken van accurate informatie hierover om de andere standaardisatiebeheerprocessen te ondersteunen. Onder andere wordt bijgehouden welke (sub)versies en uitgaven van de standaardisatieproducten er zijn en zich op welke locatie bevinden.

Configuratiebeheer

Het proces rondom het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van de versies van standaardisatieobjecten.

Configuratie-item

Een standaardisatiecomponent waarover gegevens worden bijgehouden.

Toelichting:

Er wordt onderscheid gemaakt in componenten als software, procedures, diensten, documentatie enz. Standaardisatieobjecten zijn dus een soort configuratie-items.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Document waarin de afspraken en procedures op het grensgebied tussen klant (Zorgverzekeraars Nederland) en leverancier (Vektis BV) zijn vastgelegd.

Eindgebruiker

Persoon die met behulp van één of meer standaardisatieproducten zijn/haar dagelijkse werkzaamheden verricht.

Impact

De consequenties van een foutmelding en wijzigingsverzoek op gebruikersorganisaties en/of beheerorganisaties en/of softwareleveranciers.

Impactanalyse

Het proces waarin in kaart wordt gebracht wat de gevolgen zijn van voorgestelde wijzigingen, op basis waarvan wordt bepaald wat de beste globale oplossingsrichting is om de wijzigingen te realiseren.

Implementatie

Het proces dat alle activiteiten omvat die gedaan moeten worden om gerealiseerde wijzigingsopdrachten te effectueren voor gebruik.

Incident

Een incident of foutmelding is een (informatie)vraag, wens of constatering van een gebrek ten aanzien van een bestaande EI-standaard of andere standaardisatieproducten.

Toelichting:

Een gebrek betreft een situatie waarbij een EI-applicatie een EI-bericht genereert dat er anders uitziet dan mag worden verwacht op basis van afgesproken specificaties.

Incidentbeheer

Het proces, dat de primaire afhandeling van vragen, wensen en gebreken verzorgt, inclusief de communicatie van en naar gebruikers en functioneel beheer.

Informatievraag

Een melding die louter door het beantwoorden ervan bij de helpdesk kan worden afgedaan en die geen directe wijzigingen in een EI-standaard of documentatie tot gevolg heeft.

Toelichting:

Herhaalde vragen over een bepaald onderwerp kunnen soms wel leiden tot actie en/of wijzigingsvoorstellen ter verbetering van bestaande standaardisatieproducten.

Jaarplan

Het plan waarin de voor het komende jaar geplande projecten en continue activiteiten worden beschreven, met hun doelen de de benodigde mensen en middelen.

Kwaliteitbeheer

Het proces dat zorgdraagt voor de handhaving van de (interne) kwaliteit van proces en product door deze te definiëren en te bewaken.

Levenscyclusbeheer

Het proces dat ten doel heeft een strategie voor de toekomst van een specifieke EI-standaard of alle EI-standaarden in het algemeen te bepalen, uitgewerkt in acties, opdat het bedrijfsproces (elektronische berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars) de komende jaren optimaal wordt ondersteund.

Onderhoud

Het aanbrengen van wijzigingen in standaardisatieproducten, ten einde fouten te elimineren of gewenste functionaliteit toe te voegen.

Toelichting:

In grote lijnen kan onderhoud worden opgesplitst in:

Niet planbaar onderhoud:

Aanpassingen van een standaardisatieproduct als reactie op een niet voorspelde en geplande gebeurtenis.

Planbaar onderhoud:

Aanpassingen van een standaardisatieproduct op basis van vooraf overeengekomen afspraken.

Correctief onderhoud

Het herstellen van afwijkingen in componenten van standaardisatieproducten. Bij correctief onderhoud blijven de operationele EI-berichten ongewijzigd.

Adaptief onderhoud

Het aanpassen van één of meer delen van standaardisatieproducten als gevolg van wijziging in de omgeving van die delen. Adaptief onderhoud kan worden veroorzaakt door onderhoud aan een andere component van een standaardisatieproduct, door wijziging van een ander standaardisatieproduct waarmee een relatie bestaat of door gewijzigde regelgeving voor de bedrijfsfunctie die de standaarden ondersteunen.

Additief onderhoud

Het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van standaarden.

Perfectief onderhoud

Het aanpassen van een component van een standaardisatieproduct aan veranderde kwaliteitseisen van de gebruiker.

Preventief onderhoud

Het corrigeren van component van standaardisatieproducten zonder aanleiding in de vorm van een 'probleemrapport'. Met als doel: a) het voorkomen van toekomstige problemen of b) het verhogen van de onderhoudbaarheid.

Onderhouds-/vernieuwingsprocessen

Het cluster van processen waarin de noodzakelijke aanpassingen aan standaardisatieproducten en tools wordt aangebracht.

Patch

Een modificatie van een standaardisatieproduct waarmee fouten worden hersteld (reactief en preventief).

Toelichting:

Een patch wordt over het algemeen versneld, tussen de geplande releases door, in productie gebracht.

Probleem

Een ongewenste situatie in een standaardisatieproduct of het beheer ervan die vraagt om een structurele analyse en oplossing.

Probleembeheer

Het onderdeel van het proces kwaliteitbeheer dat zich bezighoudt met het analyseren van achterliggende oorzaken van tekortkomingen in de geleverde producten en diensten en het oplossen en voorkómen hiervan.

Release

Een nieuwe versie van een EI-standaard waarin een verzameling wijzigingsverzoeken, die in het proces van wijzigingenbeheer zijn vastgesteld, als een samenhangend geheel is ontworpen, gerealiseerd en gepubliceerd.

Releasebeheer

De activiteiten rondom de samenstelling (in wijzigingenbeheer), bijstelling (op basis van bijvoorbeeld impactanalyse) en planning en bijsturing van een release (in planning).

Requirement

Een formeel vastgelegde eis waaraan een standaardisatieproduct of het beheer ervan moet (blijven) voldoen.

Toelichting:

Er wordt voor standaardisatieproducten onderscheid gemaakt in functionele en niet-functionele eisen.

Responsetijd

De responsetijd geeft aan hoeveel tijd er verstrijkt tussen het moment dat een melding geregistreerd wordt en het moment waarop het Serviceteam aan de Helpdesk van Vektis terugkoppelt wanneer en hoe het incident of de vraag opgelost zal worden.

Richtinggevende processen

Het cluster van processen waarin de toekomst wordt bepaald voor de EI-standaarden en Vektis als beheerorganisatie.

Servicedesk

Organisatieonderdeel (van de afdeling Standaardisatie) dat een contactpunt vormt tussen de klant (gebruiker) en de dienstverlener en dat verantwoordelijk is voor onder andere afhandeling vragen en het ontvangen van wijzigingsvoorstellen.

Toelichting:

Er wordt onderscheid gemaakt in:

Eerste lijn

De medewerker van de servicedesk die de meldingen aannemen, registreren, indien mogelijk gelijk behandelen of doorzetten naar specialisten.

Tweede lijn

Specialisten van de afdeling Standaardisatie die worden ingeschakeld door de eerste lijn, indien zij niet verder kunnen met een melding.

Derde lijn

Verder gespecialiseerde partijen die worden ingeschakeld om meldingen op te lossen, zoals bijvoorbeeld externe deskundigheid.

Specificatie

Een zo concreet mogelijke formulering van gewenste functionaliteit.

Standaardenportfolio

Een verzameling van EI-standaarden die door een organisatie of groep gebruikers gebruikt wordt.

Standaardisatieobject

Onderdeel dat direct gerelateerd is of onderdeel uitmaakt van een EI-standaard, zoals functioneel ontwerp, berichtspecificatie, gegevenselement, documentatie, testbestanden enz.

Toelichting:

Zie ook: configuratie-item.

Strategie gebruikersomgeving (Customer environment strategy)

Het proces waarmee de ontwikkelingen in de omgeving van de gebruikersorganisatie in kaart worden gebracht.

Strategie gebruikersorganisatie (Customer organization strategy)

Het proces waarmee de ontwikkelingen binnen de gebruikersorganisatie in kaart worden gebracht.

Strategie standaardisatie-ontwikkeling

Het proces waarin nieuwe ontwikkelingen op het terrein van technologie, wet- en regelgeving en dergelijke worden gevolgd en getoetst en waarin wordt nagegaan welke ontwikkelingen interessant kunnen zijn voor de gebruikersdoelgroepen.

Streeftijd Oplossing

De tijd die ligt tussen de aanmelding van een incident of vraag en de oplossing ervan.

Technisch beheer

Het beheerdomein dat is gericht op de instandhouding van de operationalisering van standaardisatieproducten, bestaand uit apparatuur, applicaties en gegevensverzamelingen.

Verificatie en distributie

Het zekerstellen van alle standaardisatieproducten en zorgdragen dat alleen geteste en juiste versies van geautoriseerde documenten beschikbaar worden gesteld voor operationeel gebruik.

Vernieuwing

De activiteiten die ervoor zorgen dat de standaardisatieproducten op zowel economisch, technisch als functioneel gebied blijft voldoen aan de gestelde eisen.

Toelichting:

Doel: het bedrijfsproces, i.c. het elektronisch berichtenverkeer, blijvend optimaal te ondersteunen met behulp van EI-standaarden.

Versie

Een bundeling van bij elkaar horende standaardisatiecomponenten (objectmodel, logische en technische bestandstructuur, berichtspecificaties en invulinstructies) met een specifieke functionaliteit die gezamenlijk een EI-standaard vormen. Binnen een versie kunnen meerder releases worden uitgebracht waarin kleine wijzigingen zitten.

Verzoek voor informatie (Pre-change request)

Formeel verzoek dat bij de beheerorganisatie is ingediend, geregistreerd en in behandeling genomen wordt betreffende het leveren van inlichtingen over de globale impact van een mogelijke wijziging.

Toelichting:

In sommige organisaties wordt dit ook wel een Request for Information genoemd.

Wijziging (Change)

Een aanpassing aan een standaardisatieproduct. Elke handeling die leidt tot een nieuwe status van een of meerdere configuratie-items.

Wijzigingenbeheer (Change Management)

Algemeen:

Het proces dat sturing geeft aan het inventariseren, prioriteren, initiëren, evalueren en bijsturen van de gewenste veranderingen aan standaardisatieproducten.

Specifiek:

Het beheerproces van het monitoren, ontvangen, registreren, archiveren, prioriteren, analyseren, selecteren, besluitvorming en doorvoeren van wenselijkheden omtrent wijzigingen in EI-standaarden en codestelsels die leiden tot structurele verbetering. De wensen komen tot stand vanuit het gebruikersveld, standaardisatieinstituten, wet- en regelgeving, bedrijfsregels binnen een sector en optimalisatie configuratiebeheer van Vektis.

Wijzigingenpakket (Change Package)

De verzameling standaardisatieobjecten die gewijzigd en geaccordeerd zijn om overgeheveld te worden naar de productieomgeving. Zie ook: wijzigingenset.

Wijzigingenset (Change Set)

De verzameling standaardisatieobjecten die als gevolg van een release mogelijk gewijzigd zullen worden, dat wil zeggen de objecten die (min of meer) toegewezen zijn aan een release of wijziging. Zie ook wijzigingenpakket.

Wijzigingsopdracht

Een opdracht om één of meer goedgekeurde wijzigingsverzoeken op een vastgesteld moment uit te voeren.

Toelichting:

Goedgekeurde en ingeplande (bundel van) wijzigingsverzoeken.

Wijzigingsverzoek

Een verzoek om aan te geven wat de gevolgen van een gewenste wijziging zijn.

Wijzigingsvoorstel (Request for Change [RfC])

In het wijzigingsvoorstel is vastgelegd waaruit de wijziging bestaat en op welk configuratie-item de wijziging betrekking heeft. Aan de hand van dit voorstel worden de gevolgen beoordeeld en het verdere verloop van de wijziging gepland.

BIJLAGE 5 – Verslag werkgroep Retourcodes (9 oktober 2006)

Beheer retourcodetabel COD954-VEKT

Op dit moment zijn er geen duidelijke procedures voor het wijzigingen-, versie- en historiebeheer van de retourcodetabel (en van alle andere codetabellen die Vektis beheert in zijn algemeenheid). De werkgroep verstrekt voorstellen en adviezen omtrent rollen en de procedures bij deze beheerprocessen.

1. Rollen (zie voor de achtergrond van roldefinities de NTA 7522 van de NEN in de bijlage:

- 1a) *Wie/welke partij is de 'houder', 'functioneel beheerder', 'technisch beheerder' en 'distributeur'?*
- a. Autorisator: ?
 - b. Houder: Vektis BV (in de toekomst kan dit een andere onafhankelijke partij zijn)
 - c. Functioneel beheer: afvaardiging ZN, Vektis + gebruikers (ZV's, ZA's, SB'sz); eventuele toetsing door het KEI (?)
 - d. Technisch beheer: Vektis BV
 - e. Distributeur: Vektis BV

De werkgroep acht het niet wenselijk dat ZN de houder is van de codetabel.

Indien er besloten wordt om een commissie Functioneel beheer in te stellen, zijn de leden van de werkgroep Retourcodes die bij deze bijeenkomst aanwezig zijn, bereid om zich hiervoor kandidaat te stellen.

1b) *Wat zijn de mogelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden?*

De eindverantwoording in de besluitvorming (beslisbevoegdheid) over de inhoud van de codetabel ligt bij het functioneel beheer.

2. Procedures wijzigingenbeheer

Uitgangspunten:

- procesgang wijzigingenbeheer conform ITIL/ASL;
- houder/functioneel beheerder is verantwoordelijk voor besluitvorming wijziging codetabel

2a) *Indienen wijzigingsverzoek: aan welke eisen dient verzoek te voldoen?*

Wijzigingsverzoek: is een wens die vanuit het veld wordt ingediend bij Vektis voor het toevoegen van een nieuwe retourcode, voor het verwijderen van een bestaande retourcode of het aanpassen van een bestaande retourcode (naamgeving opmerking, omschrijving/toelichting, gebruik voor een bepaalde standaard etc.).

- Gestandaardiseerd formulier voor wijzingsaanverzoeken;
- duidelijke argumentatie voor de reden van wijziging;
- publicatie van uitstaande wijzigingsverzoeken, met de status (bijvoorbeeld: wachtend, wel / niet gehonoreerd met redenen).

2b) *Wat zijn beoordelingscriteria voor in behandeling nemen wijzigingsverzoek?*

- Uitgangspunten en criteria die de werkgroep heeft gedefinieerd bij de retourcodetabel;
 - wet- en regelgeving;
 - reeds bestaande codes.
- 2c) *Wat zijn de criteria voor het honoreren van een wijzigingsverzoek?*
- Resultaten van een impactanalyse;
 - toegevoegde waarde (boven reeds bestaande retourmeldingen);
 - kosten en baten;
 - enzovoorts.
- 2d) *Op welk moment dient codetabel gewijzigd en gepubliceerd te worden?*
- Er zijn 'urgentiegestuurde' en 'tijdgestuurde' momenten te onderscheiden; tijdgestuurd wil zeggen: van tevoren vastgesteld op gepland;
 - urgentie wordt bepaald door wet- en regelgeving;
 - in het begin na de publicatie van de nieuwe retourcodetabel en bij aanvang van het implementatietraject is de verwachting dat de frequentie van wijzigingen en publiceren hoger is dan ten tijde van de productiefase;
 - tot 2008 urgentiegestuurd na 2008 zoveel mogelijk tijdgestuurd;
 - voor de rust is het belangrijk de codetabel zo stabiel mogelijk te houden: op termijn in principe 2x per jaar een update plannen, met uitzondering van hoge urgenties.
- 2e) *Wat zijn de criteria voor een ingangsdatum voor een nieuwe/aangepaste retourcode en voor een vervaldatum voor een verwijderde retourcode?*
- De termijn tussen publicatiedatum en ingangsdatum van een nieuwe/ gewijzigde retourcode dient groot genoeg te zijn om de retourcode inclusief controleregel(s) te kunnen inbouwen in programmatuur en bij de gebruikers te installeren: gemiddeld 3 maanden.
- 2f) *Welke eisen kunnen er gesteld worden aan historie- en versiebeheer?*
- Historiebeheer: verwijderde retourcodes niet fysiek uit de tabel verwijderen;
 - versiebeheer: versieaanduiding door middel van een datumveld en een versienummer (volgnummer), voorzien van reden van de update van de codetabel.

BIJLAGE 6 – Eindrapport programma Declaratiecasus

Relevante opmerkingen uit "Van schakel naar keten werkt", Bestuurlijke verantwoording programma Declaratiecasus 2004-2006, 1 oktober 2006

Pagina 11:

Effectief codebeheer

In het declaratieverkeer worden veel codestelsel gebruikt, bijvoorbeeld voor de identificatie van zorgverzekeraar en zorgaanbieder, voor informatie over verrichtingen en de daaraan gekoppelde prijzen. Voor de belangrijkste codestelsels in het declaratieverkeer zijn verbeterplannen gemaakt, veelal uiteenvallend in een korte- en een lange termijn aanpak. De korte termijn verbeteringen worden door de beheerder Vektis doorgevoerd. Voor de lange termijnontwikkelingen is het begrip interoperabiliteit in het declaratieverkeer uitgewerkt. Het zorgstelsel heeft alle kenmerken van een keten, waarin partijen van elkaar afhankelijk zijn. Dit maakt het noodzakelijk dat partijen op verschillende niveaus (technisch, semantisch en organisatorisch) hun werkzaamheden afstemmen. Dit principe zal worden gebruikt bij ontwerp en doorontwikkeling van de codestelsels. Deze afstemming is niet statisch. De zorg en de werkzaamheden van partijen zijn aan verandering onderhevig. Het programma pleit er daarom voor om voor de zorg een instantie hiervoor verantwoordelijk te stellen. Hiervoor ontbreekt op dit moment een sturend orgaan in de zorg. Ook voor andere delen van de overheid is verdere standaardisatie een actueel onderwerp. De instelling van het standaardisatiecollege dat de interoperabiliteit voor de overheid als geheel moet vormgeven is daarvan een uiting.

Pagina 15:

Overdracht aan regieorganisatie

... De afhankelijkheid van het elektronisch betalingsverkeer en de beleidswijzigingen die nog zullen komen, maken het noodzakelijk om na afloop van het programma Declaratiecasus een bestuurlijke regiestructuur in te richten. Deze structuur wordt hierna regieorganisatie genoemd. De regieorganisatie moet, door het commitment van de koepels, er voor zorgen dat de introductie en uitfasering van nieuwe releases van standaarden en codestelsels snel en eenduidig kan verlopen. Er wordt direct en pro-actief contact onderhouden met het ministerie van VWS, CVZ en NZa over operationele aspecten van (voorgenomen) beleidswijzigingen. Tevens is de regieorganisatie aanspreekpunt voor genoemde partijen. De regieorganisatie moet er voor gaan zorgen dat beleidswijzigingen op een beperkt aantal momenten in het jaar van kracht worden en dat er voldoende tijd is de beleidswijzigingen in de standaarden en codestelsels te verwerken. Door deze rol wordt de vertaling van beleidsregels in de standaarden en codestelsels eenduidiger en verloopt daardoor sneller. De regieorganisatie stelt de planning van de releasekalender vast en bewaakt de voortgang.

Daarnaast fungeert de regieorganisatie als escalatieniveau voor het oplossen van verschillen van inzicht over operationele kwesties in het declaratieverkeer. Deze rol vloeit voort uit de ontwikkelde werkwijze bij de veegploeg huisartsen en taskforces ziekenhuizen en fysiotherapie. De functie wordt gevoed door meldingen die binnenkomen via de helpdesk voor zorgverleners en zorgverzekeraars bij VECOZO.

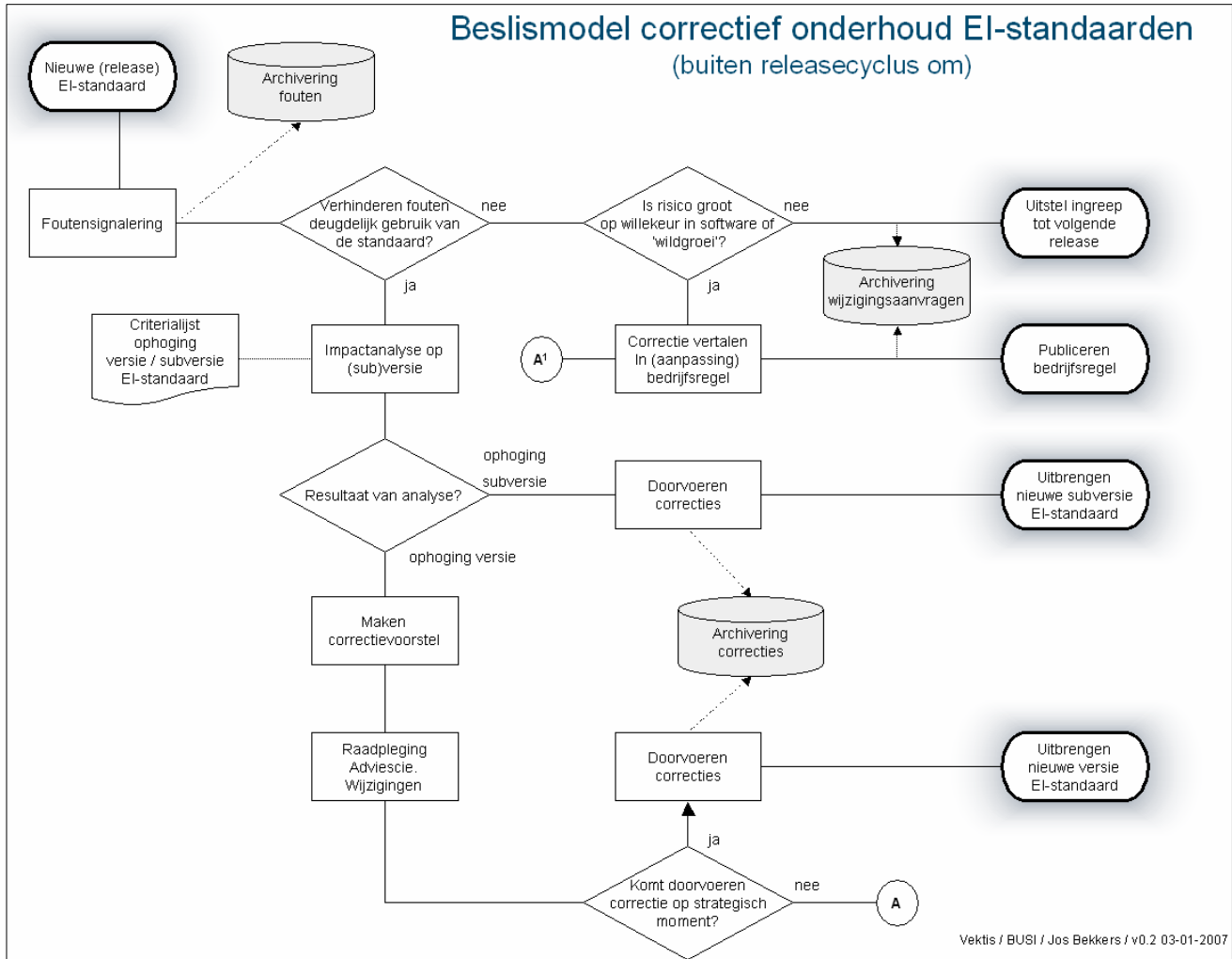
De regieorganisatie wordt gevormd door bestuurders van zorgkoepels en ZN. Zorgkoepels en ZN maken de afspraken over deze structuur voor de periode van 2 jaar, waarna een evaluatie zal plaatsvinden.

De regieorganisatie kent twee niveaus: een strategisch (regiegroep) en een tactisch niveau (coördinatiegroep). Voor het verder doorvoeren van verbeteringen in het operationele declaratieverkeer zullen de taskforces voorlopig worden gecontinueerd.

De regieorganisatie heeft de volgende taken:

- Organiseert besluitvorming over de implementatie van nieuwe standaarden en codestelsels.
- Ziet toe op eenduidige implementatie en gebruik van standaarden en codestelsels.
- Spreekt partijen aan op een goed en eenduidig gebruik van de declaratiediensten.
- Spreekt met het ministerie van VWS, CVZ en NZa over de operationele aspecten van beleidswijzigingen.
- Introduceert releasemanagement voor beleidswijzigingen die effect hebben op het declaratieverkeer.
- Ziet toe op de goede uitvoering van de releasekalender.
- Coördineert de communicatie naar het veld over relevante ontwikkelingen in het declaratieverkeer.

BIJLAGE 7 – Proces besluitvorming correctief onderhoud



BIJLAGE 8 – REQUEST FOR CHANGE

Een wijzigingsverzoek of -voorstel vormt de basis voor het in gang zetten van de wijzigingcyclus. Een synoniem voor een wijzigingsverzoek is *request for change* (RfC).

Input (*trigger*) kan in één van onderstaande vormen of combinatie ervan worden aangereikt (opsomming is niet limitatief):

- b. probleemstellingen, knelpunten (zonder oplossing);
- c. indicaties, inschattingen (verwachtingen vanuit het veld of Vektis zonder enige concretisering);
- d. verzoeken, voorstellen, wensen voor correctie van gebreken, verbetering of voor aanpassingen aan gewijzigde omstandigheden;
- e. wet- en regelgeving, ontwikkelingen in de periferie;
- f. bedrijfsregels;
- g. concrete opdrachtgeving;
- h. optimalisatie configuratiebeheer binnen Vektis.

Partijen die wijzigingsverzoeken kunnen indienen (opsomming is niet limitatief):

- zorgverzekeraars;
- Zorgverzekeraars Nederland;
- zorgaanbieders binnen een bepaalde zorgsector;
- branchevereniging van zorgaanbieders;
- softwareleveranciers voor zorgverzekeraars;
- softwareleveranciers voor zorgaanbieders;
- servicebureaus (factoring firma's, clearing houses);
- Vektis B.V.;
- één of meer leden van het Kwaliteitsplatform EI (KEI);
- College van zorgverzekeringen;
- VECOZO;
- werkgroep of begeleidingscommissie die zich op projectbasis bezighoudt met de ontwikkeling van een nieuwe EI-standaard of versie ervan.

Bronnen voor wijzigingsverzoeken (opsomming is niet limitatief):

- overheid;
- Begeleidingscommissie Informatiebeleid van ZN (BCIB);
- standaardisatieinstituten, zoals het Nederlands Normalisatie-instituut (NEN);
- Nederlandse Zorgautoriteit (NZA);
- College van zorgverzekeringen.

BIJLAGE 9 – Criteria voor versie- en subversieverhoging EI-standaarden

Deze bijlage bevat een tweetal hoofdstukken uit het document over de wijze van omgaan met versie- en subversieverhogingen van EI-standaarden [5.1.3) KEI\KEI-stukken 2006\KEI-097-Vektis-Versie-en-subversie-EI-[3].doc]. Dit document is vastgesteld door het KEI.

Hoofdstuk 1 – Onderscheid versies en subversies

Het onderscheid tussen een versie en subversie van een EI-standaard heeft betrekking op de structuur en inhoud van een EI-bericht, welke door een EI-standaard wordt beschreven.

De volgende definities gelden:

- Wijzigingen die gevolgen hebben voor de structuur (recordlay-out) van een EI-bericht leiden tot een verandering van de versie van een EI-bericht.
- Wijzigingen die gevolgen hebben voor de inhoud van een EI-bericht, maar de structuur van het EI-bericht ongemoeid laten, leiden tot een verandering van de subversie van een EI-bericht.
- Wijzigingen die gevolgen hebben voor het proces van het versturen van een EI-bericht leiden niet tot een verandering van een versie of subversie, voorzover daarover geen informatie in het EI-bericht is opgenomen, dan wel daarvoor een aanpassing nodig is.

NB: Codestelsels worden separaat van een EI-standaard ontwikkeld en beheerd. Indien er nieuwe codes bijkomen verandert de subversie niet. Indien er een nieuw codestelsel komt verandert de subversie wel (zie hoofdstuk 2).

NB: Een wijziging in een subversie heeft niet in alle gevallen consequenties voor een zender of ontvanger, omdat:

- De software en A&O voor het aanmaken een EI-bericht niet bij elke zender op identieke wijze is ingericht;
- De software en A&O voor het verwerken en controleren van een ontvangen EI-bericht niet bij elke ontvanger op identieke wijze is ingericht.

Overige zaken die niet leiden tot een verandering in een versie of subversie

Een wijziging in een EI-standaard, die de bedoelde inhoud van een EI-standaard ongemoeid laat, leidt niet tot een verandering van een versie of subversie.

Het betreft zaken, zoals:

- herstellen van een typefout in de beschrijving van een EI-standaard;
- toevoegen of wijzigen van teksten, tabellen of figuren, die de leesbaarheid of het inzicht in de EI-standaard verduidelijken;
- indeling of opmaak van het document van een EI-standaard;
- etc.

EI-standaarddocumenttypen

Bij een EI-standaard behoren de volgende documenttypen:

Documenttype	Omschrijving
Standaardbeschrijving	Algemene en specifieke technische beschrijving van de compositie en het gebruik van de standaard. Is voormalig EI-rapport exclusief GIS-delen, dtd's en codelijsten.
Berichtspecificaties	Gedetailleerde berichtspecificaties (records en gegevens-elementen):

Documenttype	Omschrijving
	GIS/022/027/028.
Invulinstructies	Invulinstructies (leidraad en uitleg hoe de vulling van bepaalde velden geschied; interpretatie van 'bedrijfsregels').
Invulvoorbeelden	Invulvoorbeelden (casus en representatie ervan in de velden). Is nu gescheiden van invulinstructies.
Verzameling codelijsten	Verzameling codelijsten voor één of meerdere standaarden.
DTD	Dtd-bestand voor het aanmaken van XML-berichten
Revisieoverzicht	Integraal overzicht met alle wijzigingen t.o.v. voorgaande versie en uitgaven.
Correctieoverzicht	Optioneel: herstel na eventuele errata na publicatie van standaarden (foutenbeheer).
Veel gestelde vragen	Optioneel: vraag-en-antwoord-overzicht na publicatie van standaarden.

Hoofdstuk 2 De volgende wijzigingen in een EI-standaard leiden tot een verandering in de versie en/of subversie

Wijzigingen die gevolgen hebben voor de structuur en/of inhoud van een EI-bericht leiden tot een verandering van een versie en/of subversie van een EI-standaard.

In onderstaande tabel is een uitwerking gegeven aan de diverse beschrijvende onderdelen in een EI-standaard en de consequenties van wijzigen op een versie en/of subversie. Als het versienummer wijzigt, wijzigt normaal ook het subversienummer (voor de wijze waarop dit werkt, zie weergave versie-/subversienummer achteraan in deze notitie).

Hoofdonderwerp in EI-standaard	Wijziging in EI-standaard	Andere versie	Andere subversie	Toelichting
Logisch procesdeel	Communicatieproces	Nee	Nee	Beschrijving boven bericht niveau
Logisch gegevensdeel	Functioneel bericht, de gegevensamenstelling	Ja	-	Er vindt altijd een vertaling plaats naar de techniek elders in de EI-standaard.
	Objectmodel	Nee	Nee	Er vindt altijd een vertaling plaats naar techniek elders in de EI-standaard
	Logisch gegevensmodel, logische bestandsstructuur	Ja	Ja	Zie functioneel bericht
Technisch procesdeel	Periodiciteit versturen EI-bericht	Nee	Nee	Wordt in bedrijfsregel beschreven. Er zijn veel zaken die het versturen van een EI-bericht mogelijk dienen te maken, die de structuur en/of inhoud van een EI-bericht ongemoeid laten. Het is eigenlijk alleen

Hoofdonderwerp in EI-standaard	Wijziging in EI-standaard	Andere versie	Andere subversie	Toelichting
				relevant bij EI-standaarden waarbij dit expliciet speelt, zoals de COV EI-standaard of als sprake is van een wettelijke regeling op dit punt. In andere gevallen is dit een zaak voor de communicerende partijen.
	Protocol	Nee	Nee	Lager niveau dan EI-standaard.
	Routing EI-bericht	Mogelijk	-	Ja, als hiervan informatie in het bericht wordt opgenomen en daarin nog niet is voorzien, bijvoorbeeld clearinghouse.
	Beveiligingsniveau	Nee	Nee	
Technisch gegevensdeel				
Bestandsstructuur	Nieuw recordtype	Ja	-	
	Recordtype vervalt (M of C)	Ja	-	
	Recordtype wijzigt van naam (betekenis gewijzigd, aantal posities gewijzigd)	Ja	-	
	Recordtype wijzigt van naam (betekenis gewijzigd, aantal posities ongewijzigd)	Ja	-	
	Recordtype wijzigt van naam (betekenis ongewijzigd, aantal posities gewijzigd)	Ja	-	
	Recordtype wijzigt van naam (betekenis ongewijzigd, aantal posities ongewijzigd)	Nee	Ja	
	Gegeven krijgt ander object	Nee	Nee	
	Nieuw gegeven (posities in record wijzigen)	Ja	-	
	Gegeven wijzigt van naam (betekenis = definitie verandert)	Nee	Ja	
	Gegeven wijzigt van naam (betekenis = definitie verandert niet)	Nee	Ja	Bij XML zou de verandering van de naam van een gegeven een verandering van de betekenis kunnen betreffen.
	Gegeven wijzigt van	Nee	Ja	

Hoofdonderwerp in EI-standaard	Wijziging in EI-standaard	Andere versie	Andere subversie	Toelichting
	soort (A wordt N etc)			
	Formaat gegevenelement wijzigt (ddmmjj wordt bijvoorbeeld jjmdd)	Nee	Ja	
	Verplicht stelling gegeven wijzigt	Nee	Ja	
	Gegeven wordt niet meer gebruikt	Nee	Ja	
	GIS nr wijzigt van gegeven (betekenis =definitie verandert)	Nee	Ja	
	Nieuw of gewijzigd codestelsel voor gegeven	Nee	Ja	De EI-standaard wijzigt. Een gegeven krijgt voor het eerst een codestelsel of een ander codestelsel.
	Toelichting/conditie bij invullen gegeven verandert (betekenis verandert)	Nee	Ja	Veelal domein inhoudelijk bepalend.
	Toelichting/conditie bij invullen gegeven verandert (betekenis verandert niet)	Nee	Nee	
	Techniek	Nee	Ja	Character set , zoals ASCII, carriage return line-feet?
	Conditiebepaling m.b.t. een codelijst	Nee	Ja	Het van toepassing verklaren van een ander deel van een codelijst leidt tot een verandering.
Overig	Onderwerpen: - inleiding , - aanleiding, - toelichting, - verwijzing - etc.	Nee	Nee	Onderwerpen bepalen de plaats van de EI-standaard, helpen de lezer bij het verkrijgen van inzicht in de EI-standaard.
Codestelsel				
	Aan codestelsel wordt code toegevoegd	Nee	Nee	In de EI-standaard wijzigt niets.
	Code is niet meer van toepassing	Nee	Nee	In de EI-standaard wijzigt niets.
	Code verandert van naam (betekenis = definitie verandert)	Nee	Ja	In de EI-standaard wijzigt niets. In verband met nieuwe technologie (XML enz.).
	Code verandert van naam (betekenis =	Nee	Nee	In de EI-standaard wijzigt niets. In verband met nieuwe technologie (XML

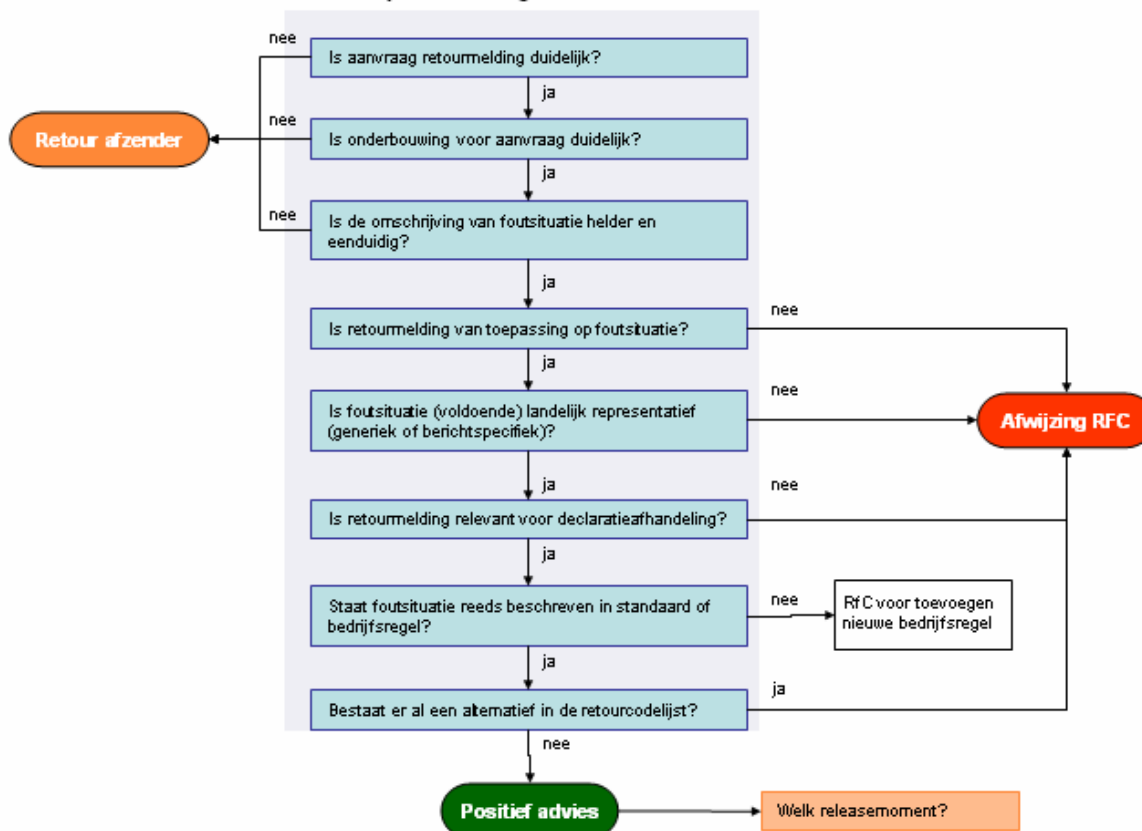
Hoofdonderwerp in EI-standaard	Wijziging in EI-standaard	Andere versie	Andere subversie	Toelichting
	definitie verandert niet)			enz.).

BIJLAGE 10 – Parameters beoordeling aanvraag nieuwe retourcodes

Conceptversie 01, 26-06-2007



Inhoudelijke beoordeling AcW



Impact retour code

Leidt retourmelding tot aanpassing controleregel(s) in Portes?

Leidt retourmelding tot aanpassing testgeval(len) / testbestand(en)?

Uitvoering

Wordt het een nieuwe code (8...) of is deze over te nemen uit COD282-VEK1?

Indien nieuwe retourcode, deze ook toevoegen in COD282-VEK1 en/of COD957-VEK1?

Leidt retourmelding tot afkeuring bestand of afwijzing declaratieregels(s)?

Is retourmelding generiek voor alle declaratieberichtsoorten of berichtspecifiek?

Op welke recordtype(n) is retourmelding van toepassing?