

## FAQ: Van VNG Berichtenapp naar ZilliZ berichtenapp per 1 mei 2019

### 1. BETALEN VOOR DE VNG BERICHTENAPP

1. Per wanneer moet ik gaan betalen voor de VNG Berichtenapp?
2. Hoeveel moet ik gaan betalen voor de berichtenapp?
3. Waarom moet ik gaan betalen voor de berichtenapp?
4. Wat krijg ik voor het betalen?
5. Mijn gemeente verplicht mij contractueel om met het berichtenverkeer iWmo en/of iJw te werken. Moet ik dan toch betalen voor de berichtenapp, terwijl dat tot nu toe gratis was?

### 2. OVERSTAPPEN

6. Wat moet ik doen als ik wil overstappen op de nieuwe (betaalde) berichtenapp?
7. Wat wordt er voor mij gedaan als ik akkoord ga om per 1 mei 2019 over te stappen?
8. Vanaf wanneer kan ik mijn keuze voor wel of niet overstappen kenbaar maken?
9. Tot wanneer kan ik mijn keuze voor wel of niet overstappen kenbaar maken?
10. Als ik kies om over te stappen, hoe lang zit ik dan aan die keuze vast?
11. Ik heb meer dan een AGB-code. Moet ik voor elke AGB-code apart aangeven of ik overstap?
12. Waar blijven de berichten die ik tot nu toe heb verzonden en ontvangen en die nu in mijn berichtenapp zitten?
13. Wat als ik pas na 1 mei 2019 besluit dat ik toch wil overstappen op de ZilliZ berichtenapp?

### 3. NIET OVERSTAPPEN: BERICHTEN IN EIGEN ARCHIEF BEWAREN

14. Waar moet ik rekening mee houden als ik niet overstap op de nieuwe (betaalde) berichtenapp?
15. Ik stop met het gebruiken van de berichtenapp. Wat moet ik doen als ik mijn berichten wil bewaren?
16. Hoe kan ik mijn berichten uit mijn berichtenapp veilig bewaren?
17. Welke alternatieven zijn er als ik niet wil overstappen?

### 4. DE NIEUWE ZILLIZ BERICHTENAPP

18. Verandert de functionaliteit van de berichtenapp per mei 2019?
19. Waar kan ik vanaf 1 mei 2019 terecht voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van de berichtenapp?
20. Waar kan ik vanaf 1 mei 2019 een bug of fout in de berichtenapp melden?
21. Tot wanneer kan ik de helpdeskmedewerkers van de VNG, Jaap Sikkenk of Robert Warnaar, nog benaderen?
22. Wie neemt de berichtenapp over van VNG?
23. Wie is Landmerc BV?
24. Wat is ZilliZ?
25. Waarom is Landmerc (ZilliZ) als marktpartij gekozen voor de overname van de berichtenapp?
26. Wordt de ZilliZ berichtenapp gekoppeld aan het ZilliZ-ECD?
27. Wat is het verschil tussen ZilliZ-ECD en de ZilliZ berichtenapp?

## 5. ONGEREGISTREERD GEBRUIK VAN DE BERICHTENAPP

**28. Wat is het verschil tussen een geregistreerde gebruiker en een gebruiker die niet geregistreerd is?**

**29. Kan ik de berichtenapp ook blijven gebruiken zonder dat ik een koppeling met VECOZO heb?**

## 6. RELEASE 2.3 VAN IWMO EN IJW PER 1 APRIL 2019

**30. Wordt de berichtenapp aangepast aan release 2.3 van de iWmo en iJw?**

## 1. BETALEN VOOR DE VNG BERICHTENAPP

### 1. Per wanneer moet ik gaan betalen voor de VNG Berichtenapp?

Per 1 mei 2019 is de berichtenapp geen gratis dienst meer.

### 2. Hoeveel moet ik gaan betalen voor de berichtenapp?

Per maand betaalt u €7,50 ex btw per AGB-code. Bent u niet-btw-plichtig, dan is dit €9,08 per maand.

### 3. Waarom moet ik gaan betalen voor de berichtenapp?

De berichtenapp wordt niet meer als gratis dienst aangeboden door de VNG. Landmerc BV gaat de berichtenapp onder de naam ZilliZ overnemen en zal ondersteuning aan gebruikers bieden. Ook wordt de app verbeterd: betere functionaliteiten, betere gebruiksvriendelijkheid, efficiënter gebruik. Landmerc BV vraagt een betaling voor deze dienst.

### 4. Wat krijg ik voor het betalen?

U krijgt een uitgebreidere ondersteuning via een telefonische helpdesk. Vaak gestelde vragen aan de helpdesk kunnen leiden tot aanpassingen in de berichtenapp, waardoor de app makkelijker in het gebruik wordt. De leverancier gaat ook functionaliteiten toevoegen. Per 1 mei 2019 wordt de berichtenapp uitgebreid met de volgende functionaliteiten:

- Het aanmaken van creditfacturen ~~naar aanleiding van~~ op basis van debetfacturen
- Gegevens van een bericht kopiëren naar een vervolgb bericht (bijvoorbeeld van een startbericht naar een stopbericht)

### 5. Mijn gemeente verplicht mij contractueel om met het berichtenverkeer iWmo en/of iJw te werken. Moet ik dan toch betalen voor de berichtenapp, terwijl dat tot nu toe gratis was?

Ja. VNG betreurt dat het gratis aanbieden van de app niet langer mogelijk is. De app is in 2015 ontwikkeld omdat het berichtenverkeer iWmo en iJw voor veel aanbieders en gemeenten nieuw was. Aanbieders die voor de decentralisaties geen gebruik maakten van het berichtenverkeer beschikten daarom (nog) niet over de juiste software.

Meer dan 3.000 zorgaanbieders maken inmiddels gebruik van de app. Daarom is het noodzakelijk dat de app behouden blijft en wordt doorontwikkeld. Voor VNG is dit geen primaire taak. De organisatie is er ook niet op ingericht. Om de continuïteit van de app te borgen en de kosten voor gebruikers zo laag mogelijk te houden, is gekozen voor overname door een marktpartij: ZilliZ, die daar wel op ingericht is.

## 2. OVERSTAPPEN

- 6. Wat moet ik doen als ik wil overstappen op de nieuwe (betaalde) berichtenapp?**
- 7. Wat wordt er voor mij gedaan als ik akkoord ga om per 1 mei 2019 over te stappen?**
- 8. Vanaf wanneer kan ik mijn keuze voor wel of niet overstappen kenbaar maken?**
- 9. Tot wanneer kan ik mijn keuze voor wel of niet overstappen kenbaar maken?**
- 10. Als ik kies om over te stappen, hoe lang zit ik dan aan die keuze vast?**
- 11. Ik heb meer dan een AGB-code. Moet ik voor elke AGB-code apart aangeven of ik overstap?**
- 12. Waar blijven de berichten die ik tot nu toe heb verzonden en ontvangen en die nu in mijn berichtenapp zitten?**
- 13. Wat als ik pas na 1 mei 2019 besluit dat ik toch wil overstappen op de ZilliZ berichtenapp?**

### **6. Wat moet ik doen als ik wil overstappen op de nieuwe (betaalde) berichtenapp?**

Vanaf februari 2019 verschijnt een aanmeldknop in uw online VNG Berichtenapp-omgeving. Als u wilt overstappen, kunt u dat met die knop aangeven. U hoeft dan zelf verder niets te doen. Let op: voor elke AGB-code die u gebruikt in de berichtenapp moet u dit apart aangeven! VNG kan niet zien welke AGB-codes bij u horen.

### **7. Wat wordt er voor mij gedaan als ik akkoord ga om per 1 mei 2019 over te stappen?**

Uw opgeslagen berichten in de VNG Berichtenapp zullen wij overzetten naar de ZilliZ berichtenapp. U heeft via VECOZO toestemmingsverklaringen afgegeven voor het gebruiken van de VNG Berichtenapp via Weave. Deze verklaringen worden omgezet door VECOZO naar Landmerc (ZilliZ is een handelsnaam van Landmerc B.V.). Uw berichtenverkeer blijft dan gecontinueerd.

### **8. Vanaf wanneer kan ik laten weten of ik wel of niet overstap?**

Vanaf 1 februari 2019 kunt u uw keuze voor wel of niet overstappen aangeven in de app zelf. Let op: Voor elke AGB-code die u gebruikt in de Berichtenapp moet u dit apart aangeven! VNG kan niet zien welke AGB-codes bij u horen.

### **9. Tot wanneer kan ik laten weten of ik wel of niet overstap?**

Als u uiterlijk 15 april 2019 aangeeft dat u wilt overstappen, wordt de overstap automatisch voor u geregeld. U hoeft dan zelf niets te doen. U kunt na 15 april ook nog besluiten de nieuwe berichtenapp te gaan gebruiken. Maar dan worden uw huidige berichten niet voor u bewaard en moet u uw toestemmingsverklaringen in het VECOZO portaal opnieuw regelen. Let op: Voor elke AGB-code die u gebruikt in de Berichtenapp moet u dit apart aangeven! VNG heeft geen inzicht welke AGB-codes bij u horen.

### **10. Als ik kies om over te stappen, hoe lang zit ik dan aan die keuze vast?**

U zit minimaal een maand vast aan uw keuze. U kunt per maand betalen en ook weer opzeggen. Indien u voor 1 maand hebt betaald en binnen 1 maand weer wilt stoppen, kost dat u € 7,50 ex btw per AGB-code.

### **11. Ik heb meer dan een AGB-code. Moet ik voor elke AGB-code apart aangeven of ik overstap?**

Ja. VNG kan niet zien welke AGB-codes bij u horen. U moet dus voor elke AGB-code die u gebruikt in de VNG Berichtenapp aangeven of u wel/niet wilt overstappen. U kunt er bijvoorbeeld ook voor kiezen om met de ene AGB-code wel over te stappen en met de andere AGB-code niet.

### **12. Waar blijven de berichten die ik heb verzonden en ontvangen en die nu in mijn berichtenapp zitten?**

Als u overstapt naar de betaalde berichtenapp per 1 mei 2019, gaan deze berichten mee naar uw nieuwe app-omgeving.

Als u **niet** overstapt naar de betaalde berichtenapp per 1 mei 2019, zijn uw berichten **niet** meer beschikbaar. U moet ze dus op tijd uit de huidige app-omgeving downloaden en bijvoorbeeld op uw USB-stick of harde schijf bewaren. Dit moet u doen vóór 29 april 2019.

### **13. Wat als ik pas na 1 mei 2019 besluit dat ik toch wil overstappen op de ZilliZ berichtenapp?**

U kunt elk gewenst moment overstappen op de ZilliZ berichtenapp. Besluit u echter pas na 1 mei 2019 om over te stappen, dan bent u uw berichtengeschiedenis kwijt. Weet u nog niet of u overstapt per 1 mei, zorg dan in ieder geval vast voor het bewaren van uw berichten op een eigen medium, bijvoorbeeld een USB-stick of harde schijf. Als u na 1 mei overstapt op de ZilliZ berichtenapp, zult u via het VECOZO-portaal ook een nieuwe toestemmingsverklaring moeten tekenen.

## **3. NIET OVERSTAPPEN: BERICHTEN IN EIGEN ARCHIEF BEWAREN**

### **14. Waar moet ik rekening mee houden als ik niet overstap op de nieuwe (betaalde) berichtenapp?**

### **15. Ik stop met het gebruiken van de berichtenapp. Wat moet ik doen als ik mijn berichten wil bewaren?**

### **16. Hoe kan ik mijn berichten uit mijn berichtenapp veilig bewaren?**

### **17. Welke alternatieven zijn er als ik niet wil overstappen?**

### **14. Waar moet ik rekening mee houden als ik niet overstap op de nieuwe (betaalde) berichtenapp?**

Als u niet overstapt, heeft u vanaf 1 mei 2019 een ander softwarepakket nodig om berichten te kunnen aanmaken en versturen naar de gemeenten waarmee u contracten heeft. Ook moet u uw huidige berichten uit de app-omgeving downloaden en bijvoorbeeld op uw USB-stick of harde schijf bewaren. Doet u dit niet, dan bent u die berichten kwijt door.

### **15. Ik stop met het gebruiken van de berichtenapp. Wat moet ik doen als ik mijn berichten wil bewaren?**

U moet uw huidige berichten vóór 29 april 2019 uit uw app-omgeving downloaden en bijvoorbeeld op uw USB-stick of harde schijf bewaren.

#### **16. Hoe kan ik mijn berichten uit mijn berichtenapp veilig bewaren?**

U kunt uw berichten opslaan als PDF met de PDF-knop onder het bericht, of als \*.zip-bestand met de downloadknop onder het bericht. In het zip-bestand zit het xml-bericht. Dit xml-bericht kan ook worden ingelezen in een andere applicatie, als die een inleesmodule heeft.

Let op bij het downloaden van het bericht dat u het originele bericht downloadt. Open het bericht door er op te klikken. Kies dan boven in het scherm voor "Origineel". Het retourbericht is gekoppeld aan het originele bericht. Als u een bericht aanklikt, wordt eerst het retourbericht getoond.

#### **17. Welke alternatieven zijn er als ik niet wil overstappen?**

Er zijn leveranciers met softwarepakketten en applicaties die iWmo- en iJw-berichten kunnen aanmaken, verwerken en versturen. De VNG kan u geen lijst geven van leveranciers die dit aanbieden, maar op internet kunt u verschillende opties zoeken. Alle vergelijkbare alternatieven zijn betaald; er worden geen gratis diensten aangeboden.

### **5. DE NIEUWE ZILLIZ BERICHTENAPP**

- 18. Verandert de functionaliteit van de berichtenapp per mei 2019?**
- 19. Waar kan ik vanaf 1 mei 2019 terecht voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van de berichtenapp?**
- 20. Waar kan ik vanaf 1 mei 2019 een bug of fout in de berichtenapp melden?**
- 21. Tot wanneer kan ik de helpdeskmedewerkers van de VNG, Jaap Sikkenk of Robert Warnaar, nog benaderen?**
- 22. Wie neemt de berichtenapp over van VNG?**
- 23. Wie is Landmerc BV?**
- 24. Wat is ZilliZ?**
- 25. Waarom is Landmerc (ZilliZ) als marktpartij gekozen voor de overname van de berichtenapp?**
- 26. Wordt de ZilliZ berichtenapp gekoppeld aan het ZilliZ-ECD?**
- 27. Wat is het verschil tussen ZilliZ-ECD en de ZilliZ berichtenapp?**

#### **18. Verandert de functionaliteit van de berichtenapp per mei 2019?**

In eerste instantie verandert er niets aan hoe de app er uit ziet en hoe u hem nu gebruikt. De functionaliteit wordt per 1 mei uitgebreid en verbeterd.

#### **19. Waar kan ik vanaf 1 mei 2019 terecht voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van de berichtenapp?**

Vanaf 1 mei 2019 kunt u voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van de berichtenapp terecht bij de helpdesk van de ZilliZ berichtenapp via [berichtenapp@zilliz.nl](mailto:berichtenapp@zilliz.nl). Tot dat moment kunt u meldingen blijven doen via [berichtenapp@weave.nl](mailto:berichtenapp@weave.nl).

#### **20. Waar kan ik vanaf 1 mei 2019 een bug of fout in de berichtenapp melden?**

Vanaf 1 mei 2019 kunt u bugs of fouten melden bij de helpdesk van de ZilliZ berichtenapp via berichtenapp@zilliz.nl. Tot dat moment kunt u meldingen blijven doen via [berichtenapp@weave.nl](mailto:berichtenapp@weave.nl).

## **21. Tot wanneer kan ik de helpdeskmedewerkers van de VNG, Jaap Sikkenk of Robert Warnaar, nog benaderen?**

Vanaf 1 januari 2019 neemt ZilliZ de helpdesk van de VNG Berichtenapp al over. Jaap Sikkenk en Robert Warnaar zijn dan niet meer te benaderen voor helpdeskvragen. Het mailadres [berichtenapp@weave.nl](mailto:berichtenapp@weave.nl) blijft wel beschikbaar.

## **22. Wie neemt de berichtenapp over van VNG?**

De VNG Berichtenapp wordt overgenomen door ZilliZ. ZilliZ is een handelsnaam van Landmerc BV. Deze softwareleverancier biedt onder meer het elektronisch cliëntendossier (ECD) ZilliZ voor zorgaanbieders.

## **23. Wie is Landmerc BV?**

Landmerc BV is een innovatieve en praktijkgerichte netwerkorganisatie. Samen met partners werkt Landmerc aan verbetering van de kwaliteit, professionaliteit en toegankelijkheid van de kleinschalige zorg.

## **24. Wat is ZilliZ?**

ZilliZ is een handelsnaam van Landmerc BV. ZilliZ-ECD is een volwaardig zorgadministratiesysteem ontwikkeld door Landmerc BV speciaal voor de kleinschalige zorg. Met ZilliZ-[ECD](#) kunt u zorgdossiers bijhouden, rapporteren, tijdschrijven, factureren en meer. Bovendien kan ZilliZ-[ECD](#) koppelingen maken met VECOZO (voor het berichtenverkeer iWmo, iJw\_[en](#), iWlz), CAK, Excel en de meest gebruikte boekhoudpakketten. ZilliZ-ECD koppelt ook met de ZilliZ berichtenapp.

## **25. Waarom is Landmerc (ZilliZ) als marktpartij gekozen voor de overname van de berichtenapp?**

De VNG heeft haar keuze voor Landmerc (ZilliZ) mede ~~gedaan-gemaakt~~ op basis van het criterium: laagste kosten voor de gebruikers. De VNG heeft in een selectieproces met een longlist van geïnteresseerde partijen gewerkt. Deze lijst is teruggebracht naar drie leveranciers. Van die drie was ~~naar het oordeel van de VNG~~ de positionering en het aanbod van Landmerc ~~naar het oordeel van de VNG~~ voor de gebruikers het beste. De selectiecriteria waren:

- Continuïteit: alle huidige gebruikers moeten ~~over~~ kunnen overstappen
- Affiniteit: hoe goed kent de marktpartij het type gebruikers van de berichtenapp?
- Kosten: de laagste kosten voor de gebruikers
- Doorontwikkeling: kan en wil de marktpartij de app (kostenefficiënt) doorontwikkelen?
- Inschatting van risico's voor gebruikers en voor de VNG

## **26. Wordt de ZilliZ berichtenapp gekoppeld aan het ZilliZ-ECD?**

Op dit moment is er al een exportmogelijkheid van ZilliZ-ECD naar de VNG Berichtenapp. Deze exportmogelijkheid blijft bestaan. Een verdere integratie is nog niet gepland.

Overigens biedt ZilliZ ook een directe koppeling met VECOZO die de berichtenapp overbodig maakt. Deze koppeling biedt meer functionaliteit maar is ook duurder.

## **27. Wat is het verschil tussen ZilliZ-ECD en de ZilliZ berichtenapp?**

ZilliZ-ECD is een Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) met veel functionaliteit. Met de ZilliZ berichtenapp kunt u alleen iWmo- en iJw-berichten aanmaken en via VECOZO versturen naar de gemeente.

## 5. ONGEREGISTREERD GEBRUIK VAN DE BERICHTENAPP

**28. Wat is het verschil tussen een geregistreerde gebruiker en een gebruiker die niet geregistreerd is?**

**29. Kan ik de berichtenapp ook blijven gebruiken zonder dat ik een koppeling met VECOZO heb?**

**28. Wat is het verschil tussen een geregistreerde gebruiker en een gebruiker die niet geregistreerd is?**

Een geregistreerde gebruiker logt in op zijn of haar account in de app. Aangemaakte berichten worden dan bewaard in de eigen app-omgeving. Om berichten ook via het VECOZO-schakelpunt te kunnen versturen, dient u een koppeling met VECOZO te kunnen maken. Voor die koppeling moet u een geregistreerde gebruiker zijn.

**29. Kan ik de berichtenapp ook blijven gebruiken zonder dat ik een koppeling met VECOZO heb?**

Ja, dat kan als niet-geregistreerde gebruiker. In dat geval is het gebruik gratis en hoeft er niet te worden ingelogd. Berichten worden dan niet bewaard in de app.

## 6. RELEASE 2.3 VAN IWMO EN IJW PER 1 APRIL 2019

**30. Wordt de berichtenapp aangepast aan release 2.3 van de iWmo en iJw?**

Ja, per 1 april 2019 komt een nieuwe versie van de berichtenapp uit die aan de nieuwe release van iWmo en iJw voldoet. Deze nieuwe release 2.3 gaat in per 1 april 2019.