

Usability onderzoek CIBG: Jaarverantwoording in de zorg

Rapportage van een UX-onderzoek naar de gebruikerservaringen van zorgaanbieders m.b.t. de vernieuwde website jaarverantwoordingzorg.nl en de applicatie DigiMV.

Versie 3

b l a u w

dec

'23



Leeswijzer

Deze rapportage beschrijft de bevindingen van het UX-onderzoek naar de gebruikerservaringen van zorgaanbieders met de website jaarverantwoordingzorg.nl en DigiMV.

Aanpak en scope van dit onderzoek

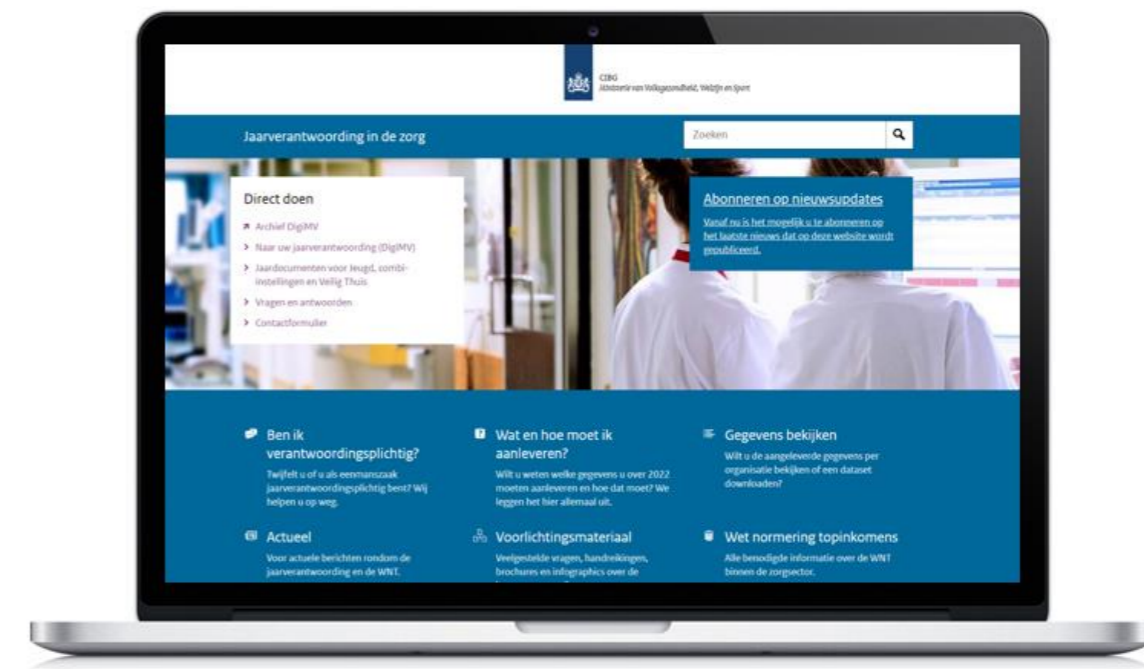
In individuele interviews is er met diverse zorgaanbieders gesproken over hun houding ten aanzien van het invullen van de jaarverantwoordingzorg. Voorafgaand aan het onderzoek zijn de deelnemers gevraagd na te denken over zaken waar men bij het invullen tegen aanloopt. Deze zaken vormden het uitgangspunt van het gesprek. Deelnemers hebben de website bezocht en zijn vervolgens naar een acceptatie-omgeving gebracht om door DigiMV te lopen. Deelnemers hebben dus niet gebruik gemaakt van hun persoonlijke omgeving.

Belangrijk om te vermelden is dat de basisvragenlijsten wel zoveel mogelijk toegespitst waren naar de rechtsvorm van de deelnemers, waardoor deze zoveel mogelijk aansloten bij de werkelijkheid. In verband met de beschikbare interviewtijd zijn niet de gehele organisatiebrede vragenlijsten doorlopen, maar enkel de onderdelen waar men de meeste problemen ervaart.

In totaal zijn zes zorgaanbieders betrokken geweest bij dit onderzoek, een specificatie inclusief rechtsvorm is te vinden op pagina 25. Met dit aantal hebben we een goed beeld gekregen van wat verantwoordingsplichtigen met diverse achtergronden van de website en de jaarverantwoording zelf vinden. Het is daarbij wel goed te realiseren dat het kwalitatief onderzoek betreft. Dit houdt in dát de gevonden resultaten een rol spelen bij de doelgroep, maar niet hoe groot de groep is voor wie dit geldt.

Opbouw van het rapport

- Het rapport begint met een managementsamenvatting van de belangrijkste resultaten die antwoord geven op de onderzoeksvragen.
- In het tweede hoofdstuk wordt een referentiekader geschetst, waarin een breder beeld wordt gegeven van de deelnemers aan dit onderzoek. Deze achtergrondinformatie helpt om de resultaten beter te kunnen interpreteren.
- Vervolgens worden de gebruikerservaringen van zorgaanbieders met de website en de applicatie in detail beschreven. De ervaringen worden visueel ondersteund om specifieke aspecten te verduidelijken.



Inhoudsopgave

1

Managementsamenvatting

2

Referentiekader

3

Gebruikerservaringen website jaarverantwoordingzorg.nl

4

Gebruikerservaringen applicatie DigiMV

5

Onderzoeksverantwoording



Managementsamenvatting



De context

Zorgaanbieders moeten openbaar verantwoording afleggen over hoe zij publiek geld besteden. Om dit te doen, moeten ze op de website jaarverantwoordingzorg.nl inloggen op de applicatie DigiMV. Deze bestaat uit een aantal vragenlijsten die worden samengesteld op basis van het profiel van de desbetreffende zorgaanbieder.

Het CIBG heeft zowel de website als de applicatie verder doorontwikkeld. Het streven is dat deze wijzigingen geen of juist een positieve impact hebben op de begrijpelijkheid en het gebruiksgemak. Om hier zeker van te zijn wil het CIBG dit middels een usability onderzoek bij de doelgroep toetsen.



Het doel

Het toetsen van de vernieuwde website en aangepaste applicatie onder de doelgroep om de begrijpelijkheid en het gebruiksgemak in kaart te brengen.



De hoofdvraag

Hoe wordt het totale proces van het indienen van de jaarverantwoording ervaren vanaf de website tot en met het indienen binnen de applicatie?

Sub-vragen

- Vinden zorgaanbieders op de website eenvoudig de informatie die op hen van toepassing is?
- Begrijpen zorgaanbieders met behulp van de informatie of ze wel of geen jaarverantwoording moeten invullen?
- Kunnen zorgaanbieders die verplicht zijn tot de jaarverantwoording snel, helder en eenvoudig de applicatie vinden?
- Waar lopen zorgaanbieders tegenaan bij het invullen van de jaarverantwoording?



De applicatie is goed vindbaar, maar bevat moeilijke vragen die (te) veel tijd kosten en men moet gegevens invullen die vaak al eerder zijn verstrekt

Zorgaanbieders die jaarverantwoordingsplichtig zijn, **ervaren de jaarverantwoording ook echt als een verplichting**. Enerzijds vinden zij het logisch dat zij verantwoording moeten afleggen over publiekelijk geld, maar waarom ze deze gegevens moet aanleveren in deze mate van detail is niet altijd duidelijk. Het gevoel van verplichting komt vooral doordat dit soort **extra administratieve lasten, die niet tot de kern van hun werkzaamheden** behoort, maar wel **veel tijd vragen** en hen daarmee van het 'echte' werk, namelijk zorg verlenen, afhoudt. Ook professionals voor wie dit wel tot de werkzaamheden behoort, ervaren dit als een tijdrovende klus. Het invullen voelt ook een beetje als dubbel werk, omdat zij deze gegevens al eerder bij het CIBG of andere instanties hebben aangeleverd.

De informatie op de website over of men verantwoordingsplichtig is, is **eenvoudig te vinden, net als de applicatie DigiMV**. Wel blijkt het voor bepaalde organisaties **lastig** om op basis van de beschikbare informatie **te bepalen** onder **welke rechtsvorm** men valt.

Belangrijk is dat het voor alle verantwoordingsplichtigen duidelijk is, **dat er een relatie is tussen de basisvragenlijst en de vervolgvragenlijsten**. Nu vullen sommigen de basisvragenlijst met een 'Franse slag' in, waardoor het vervolg niet goed aansluit bij hun situatie. **Betere (hulp)informatie en praktische voorbeelden**, kunnen het invullen voor zorgprofessionals die weinig verstand hebben van financiën, wet- en regelgeving makkelijker maken.

Op het gebied van de **gebruiksvriendelijkheid valt nog wel wat winst te behalen**. Wat hen veel tijd zou besparen is als het aanleveren van data vervangen zou kunnen worden door het controleren en aanpassen van data. Ook een betere match tussen wat zij beschikbaar hebben en wat zij moeten aanleveren, kan veel tijd schelen.



Het vinden van relevante informatie voor de juiste rechtsvorm is soms lastig

Het onderwerp 'ben ik verantwoordingsplichtig' op de homepage leidt zorgaanbieders direct de juiste ingang in en deze wordt dan ook veelvuldig gebruikt. Men denkt op de juiste weg te zitten, maar doordat zij irrelevante informatie zien over het invullen van de verantwoording als eenmanszaak krijgen ze het idee toch niet goed te zitten. De doorlinks naar de relevante pagina's 'zorgaanbieders' of 'jeugd' vallen onvoldoende op doordat deze onderaan staan, wat het er niet eenvoudiger op maakt de relevante informatie te vinden.

Wanneer men de juiste pagina heeft gevonden veroorzaakt de indeling in categorieën bij sommigen verwarring: waar valt men onder? Het verschil tussen de categorieën is ook niet altijd duidelijk, bijvoorbeeld tussen kleine rechtspersoon en kleine personenvennootschap. De informatie die men nodig heeft om dat te bepalen (criteria) komt pas wanneer men een categorie heeft gekozen en dus te laat.

De criteria en overige informatie op deze vervolgpagina is lastig van elkaar te onderscheiden. De criteria zelf, aan hoeveel criteria men moet voldoen en de verwijzingen naar o.a. wetsartikelen maken het inhoudelijk ingewikkeld. Kleinere zorgaanbieders begrijpen niet goed wat hier staat, omdat zij niet beschikken over de juiste achtergrondkennis en/of taalvaardigheden. Het gevolg is dat zij (foutieve) aannames maken of een boekhouder in moeten huren om dit voor hen uit te zoeken, wat geld kost. Ook missen zij hier informatie over *waarom* men verantwoording moet afleggen. Professionals hebben geen problemen om de vervolgpagina met criteria te begrijpen.



DigiMV is goed vindbaar, maar het invullen van de vragenlijsten is tijdrovend

Zorgaanbieders kunnen de ingang van de applicatie snel en eenvoudig vinden vanaf de link in het blok op de homepage. De route om daadwerkelijk in DigiMV te komen is helder, maar niet snel genoeg. Het kost aanbieders teveel kliks (en dus tijd) om tot het daadwerkelijke startpunt van de vragenlijst te komen. Er zijn een aantal belangrijke zaken waar zorgaanbieders tegenaanlopen bij het doen van de verantwoording:

- Het kost hen veel tijd om de gegevens te verzamelen en in te vullen. Enkele gegevens staan voor-ingevuld, maar men wil dat dit ook voor andere gegevens kan. Het opnieuw moeten invullen van zaken die eerder of al bij andere instanties zijn aangeleverd voelt als dubbelop en onnodig.
- Het is niet bij alle verantwoordingsplichtigen bekend dat de wijze waarop zij de basisvragenlijst invullen invloed heeft op de vervolgvragen die zij krijgen. Ze doen gemakshalve aannames, met grote kans dat ze niet het juiste vervolg krijgen.
- De terminologie en formulering van vragen is soms onvoldoende duidelijk. De hulpinformatie maakt dit niet altijd duidelijker en men mist concrete voorbeelden die de definitie ondersteunen. Als men een PDF van (een deel van) de vragenlijst maakt, is de hulpinformatie niet meer beschikbaar.
- De financiële verantwoording is zo ingewikkeld dat zorgaanbieders dit nauwelijks zonder accountant of boekhouder kunnen invullen.
- De manier waarop zorgaanbieders informatie moeten aanleveren (o.a. personeelsinformatie of te deponeren documenten) sluit niet aan bij hoe zij dit in DigiMV moeten aanleveren. Dit kost hen veel extra werk.



Referentiekader

Verantwoordingsplichtigen: van kleine zorgaanbieders tot professionele organisaties

Betrokken verantwoordingsplichtigen in dit onderzoek

In het onderzoek zijn diverse verantwoordingsplichtigen betrokken. We hebben zowel kleine zorgaanbieders (2-10 medewerkers) als grote organisaties (50 - >100 medewerkers) gesproken. De kleinere zorgaanbieders vullen de jaarverantwoording zelf in, vaak met hulp van een accountant, boekhouder of Google om beter te begrijpen wat ze precies in moeten vullen. Dit zijn zorgaanbieders die bijvoorbeeld zorg verlenen in de vorm van een zorgboerderij, kleine psychologenpraktijk of zorgen verlenen aan enkele zorgbehoevenden in de vorm van een dagopvang. Deze groep is vaak niet thuis in deze materie, omdat zij geen achtergrond hebben op dit gebied. Een enkele zorgaanbieder had een werkverleden in het bankwezen, maar gaf alsnog aan de financiële verantwoording lastig te vinden en liet dit uitbesteden aan een boekhouder.

De professionals die wij spraken waren werkzaam bij financiële organisaties zoals een administratiekantoor, of hebben binnen de zorg verlenende organisatie een functie waar het invullen van de jaarverantwoording onder valt (bijv. manager bedrijfsvoering of medewerker finance & control). Voor hen is het afleggen van de verantwoording eenvoudig te begrijpen, omdat zij hierin opgeleid zijn. Een belangrijke taak voor hen is het verzamelen van inhoudelijke input van collega's, dit samen te brengen en in te vullen in DigiMV. Het inloggen met eHerkenning maakt het voor hen soms lastig, omdat ze met meerdere mensen aan een verantwoording werken.



”

Het is niet mijn expertise en dat leidt af van waar het daadwerkelijk over gaat, namelijk het verlenen van zorg. Als ze willen weten hoe het gaat moeten ze maar langskomen, dat zie je niet van papier.

Zorgaanbieders met minder ervaring met het afleggen van de verantwoording ervaren meer problemen bij het invullen

Het invullen van de verantwoording voelt als een verplichting

Ongeveer de helft van de verantwoordingsplichtingen zijn zorgaanbieders die de jaarverantwoording enkel voor zichzelf invullen. Deze kunnen we omschrijven als minder ervaren invullers. Zij zien het invullen van de jaarverantwoording als een verplichting en een 'moetje'. Het is niet hun core-business en doen dit puur omdat ze hiertoe verplicht zijn. Vaak is het een extra taak bovenop het reguliere, operationele werk dat gedaan moet worden. Dat werk is namelijk de kern van wat zij doen en kan niet in minder tijd gedaan worden om tijd en ruimte te maken voor de (extra) administratie. De jaarverantwoording is iets dat bij kleine organisaties als extra taak in de avonduren gedaan moet worden. Deze groep zit minder goed in de materie, waardoor het hen veel tijd en moeite kost om de verantwoording in te vullen. Men moet er echt voor gaan zitten en gebruikt soms Google voor meer uitleg. Vrijwel alle zorgaanbieders in deze groep schakelen, los van de tijd die zij er zelf instoppen, een accountant of boekhouder in voor de financiële verantwoording, omdat zij dit als te ingewikkeld ervaren.

Er heerst soms onduidelijkheid over waarom men verantwoordingsplichtig is

Een deel van deze groep begrijpt dat zij verantwoording moeten afleggen, omdat dit over publiekelijk geld gaat. Voor een enkele zorgaanbieder is het vooral onduidelijk waarom zij verantwoordingsplichtig zijn, wat het nut ervan is en waarom deze gegevens openbaar gemaakt worden. Men ziet een bredere taak voor het CIBG weggelegd. Namelijk het proactief benaderen van zorgaanbieders die verantwoording moeten afleggen en hen informeren over de reden waarom zij verantwoording moeten afleggen, het verloop van het proces en de controle. Daarnaast refereren enkelen naar de Belastingdienst: *leuker kunnen we het niet maken, welk makkelijker*. Deze groep vindt dat het CIBG het hen zo makkelijk mogelijk moet maken.

Gebrek aan inzicht in mate van controle creëert spanning

Tegelijkertijd wil deze groep de verantwoording wel zo goed mogelijk afleggen (het niet bewust fout doen) en voldoen aan de juiste wet- en regelgeving. Voor sommigen voelt het invullen spannend: doet men het wel goed? Men begrijpt dat het CIBG hier geen directe feedback op kan geven, maar men voelt wel de druk om het juist in te vullen omdat ze bang zijn voor eventuele gevolgen van het foutief invullen.

Ook leven er vragen over de controle vanuit het CIBG op de ingevulde jaarverantwoording. Is deze er überhaupt en op welke manier wordt dit gedaan? De onduidelijkheid op dit vlak draagt bij aan een gevoel van nutteloosheid dat sommigen hebben.

” *Waarom moet ik hier zo veel tijd aan besteden als er vervolgens niet naar wordt gekeken? Is het puur een vinkje dat wordt gezet?*

” *Ik ben er soms best zenuwachtig over wanneer ik dit moet gaan invullen. Ik heb niks te verbergen en ik wil dat gewoon open en transparant duidelijk maken. Ik wil het goed doen en overal aan voldoen en ik doe het niet bewust fout, maar ik weet niet alle regels.*

” *Wat ik ontzettend vervelend vind is dat ik ongeveer vier keer per jaar verantwoording moet doen bij diverse instanties. Dat vind ik zo irritant! Ik moet namelijk eerst alles voor de gemeente doen en dan ook nog hier.*

Meer ervaren invullers lopen gemakkelijker door de vragenlijsten heen, maar zijn meer tijd kwijt aan het verzamelen van alle gegevens

Ervaren invullers ervaren een positieve leercurve bij het invullen

Naast de minder ervaren invullers kunnen we ervaren invullers onderscheiden. Dit zijn deelnemers die de jaarverantwoording voor meerdere entiteiten invullen, omdat hier bijvoorbeeld meerdere zorgaanbieders onder vallen of dit in opdracht van zorgaanbieders invullen (bijv. administratiekantoren).

Deze groep ziet de jaarverantwoording minder vaak als negatieve verplichting, omdat dit onderdeel is van hun werk. Doordat ervaren invullers bekend zijn met de veelal juridische en financiële teksten en doordat zij de verantwoording meerdere keren moeten doen, lopen zij gemakkelijker door de verantwoording heen dan de minder ervaren invullers. Zij merken ook dat er sprake is van een leercurve. Desondanks blijft het afleggen van verantwoording ook voor hen een verplichting wat in sommige gevallen tijdrovend is. Deze groep is van mening dat het invullen gemakkelijker, sneller en minder foutgevoelig kan als gegevens al voor ingevuld zijn op basis van gegevens die elders zijn aangeleverd of in het vorige jaar. Een wens die zij delen met de minder ervaren invullers.

Het verzamelen van de gegevens is een tijdrovend proces

Waar minder ervaren invullers de verantwoording grotendeels zelf invullen, vaak met behulp van een accountant of boekhouder, ligt dit bij meer ervaren invullers complexer. Deze groep is vaker aangewezen op input vanuit meerdere afdelingen of personen binnen de organisatie om de verantwoording in te vullen. Daarom starten zij al vroeg met het verzamelen van deze informatie. Degene die de verantwoording invult zet onderdelen van de vragenlijst uit bij anderen en is hierdoor afhankelijk van anderen. Dit doen zij o.a. door de exportfunctie via PDF of via screenshots van de vragen. Het gevolg hiervan is dat de context van de vraag (en de bijbehorende hulpinformatie) soms ontbreekt voor degene die de vraag beantwoordt, waardoor de invuller weer vragen terugkrijgt. Dit proces voelt omslachtig en tijdrovend. Ook stoort deze groep zich er vaker aan dat de basisvragenlijst eerst afgerond moet worden voordat men verder kan met de organisatie brede vragenlijst. Dit maakt het verzamelen van de informatie nog complexer en omdat men soms voor een aanvraag meerdere keren informatie bij dezelfde persoon moet inwinnen.

”

Ik vind het enerzijds wel terecht dat ik de jaarverantwoording in moeten vullen, omdat het publieke middelen zijn. Ik vind het ook geen overdreven vraagstelling, want ik snap dat je moet laten zien wat je ermee hebt gedaan. Ik vind het alleen wel onterecht dat ik door mijn bedrijfsvorm extra verplichtingen hebt en andere vergelijkbare – maar kleinere – organisaties dit niet hebben.

”

Het hoort erbij vanuit compliance en ik snap dat het moet, maar het liefst besteed ik er zo min mogelijk tijd aan.

”

Ik merk wel dat het een stuk makkelijker wordt naarmate ik het vaker doe.



Gebruikerservaringen website JVZ

Zorgaanbieders vinden snel de juiste ingang naar informatie over de verantwoordingsplicht vanaf de homepage

Meerderheid van de zorgaanbieders is niet (meer) op zoek naar informatie over of ze verantwoordingsplichtig zijn

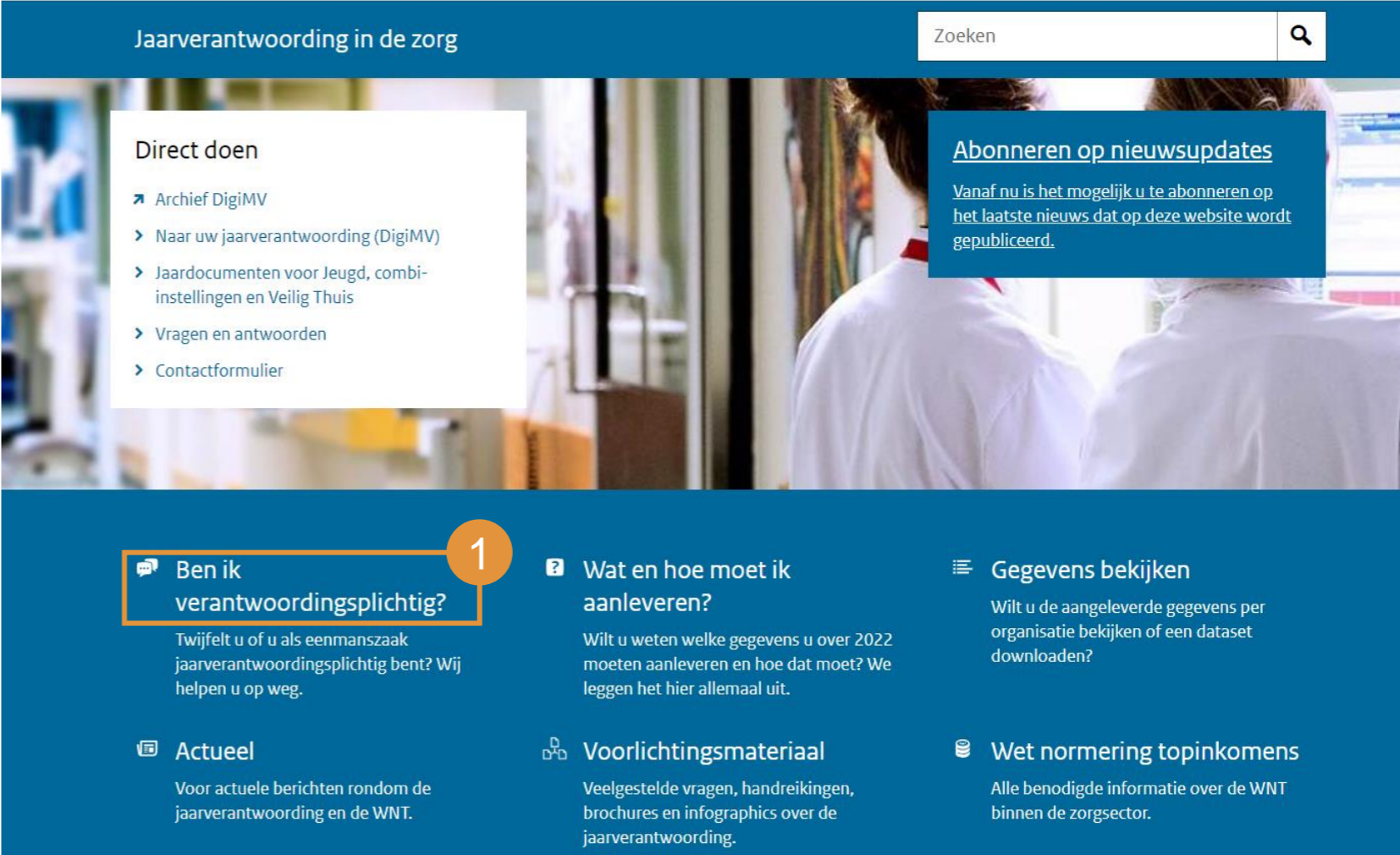
Informatie over in hoeverre men verantwoordingsplichtig is wordt door niet veel deelnemers spontaan opgezocht. De zorgaanbieders die de jaarverantwoording regelmatig invullen, weten al dat zij verantwoordingsplichtig zijn. De aanbieders die dit nog niet zo vaak hebben gedaan geven aan dit de eerste keer wel opgezocht te hebben op de website van het CIBG. Voor dit onderzoek zijn deelnemers gevraagd de informatie alsnog op te zoeken. De bevindingen hiervan worden hieronder en op de volgende pagina's beschreven.

De ingang vanaf de homepage valt op en wordt het meest gebruikt

De meerderheid van de deelnemers gaat via de knop 'Ben ik verantwoordingsplichtig?' [1] op zoek naar informatie over in hoeverre men verantwoordingsplichtig is. Alle doelgroepen verwachten onder de knop voor hen relevante informatie te vinden over in hoeverre ze verantwoordingsplichtig zijn. Niet iedereen zoekt de informatie binnen de website. Een enkeling gebruikt de zoekfunctie en een andere deelnemer zoekt via Google, maar komt op dezelfde vervolgpagina terecht. De ingang is in ieder geval erg goed te vinden.

De overige onderwerpen worden weinig gebruikt. Dit kan enerzijds te maken hebben met de zoekopdracht: men is niet gevraagd de overige informatie te vinden. Daarnaast geeft men aan vooral naar deze website te komen om naar DigiMV te gaan en gebruikt de rest van de website nauwelijks. Enkele deelnemers beginnen spontaan over Wet normering topinkomens, maar geven aan deze informatie van andere websites te halen.

"Ik gebruik de website vooral om naar DigiMV te gaan. Het is belangrijk dat je hier direct naar toe kan en dat is hier ook zo."



The screenshot shows the homepage for 'Jaarverantwoording in de zorg'. At the top right is a search bar with the text 'Zoeken' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a large image of two people in white lab coats. On the left side of the image is a white box titled 'Direct doen' containing a list of links: 'Archief DigiMV', 'Naar uw jaarverantwoording (DigiMV)', 'Jaardocumenten voor Jeugd, combi-instellingen en Veilig Thuis', 'Vragen en antwoorden', and 'Contactformulier'. On the right side of the image is a blue box titled 'Abonneren op nieuwsupdates' with the text: 'Vanaf nu is het mogelijk u te abonneren op het laatste nieuws dat op deze website wordt gepubliceerd.' Below the image is a blue navigation bar with six items: 'Ben ik verantwoordingsplichtig?' (highlighted with an orange box and a '1' in a circle), 'Wat en hoe moet ik aanleveren?', 'Gegevens bekijken', 'Actueel', 'Voorlichtingsmateriaal', and 'Wet normering topinkomens'. Each item has a small icon and a brief description.

De pagina na het kiezen van de juiste ingang scheept verwarring en laat niet direct relevante informatie zien

Het direct tonen van irrelevante informatie over eenmanszaak roept vragen op

- Nadat men op de knop 'ben ik verantwoordingsplichtig' heeft gedrukt, komt men op deze pagina terecht. De introductie [1] is voldoende duidelijk en geeft gebruikers een indicatie dat ze op de juiste plek zitten. Wel missen enkele deelnemers meer informatie over waarom men verantwoordingsplichtig is: *“Er staat dat ik verantwoording moet afleggen, maar nog steeds zie ik nergens hier terug waarom ik dat moet doen.”*
- Men valt in eerste instantie over de zin: 'ben ik verantwoordingsplichtig als eenmanszaak?' [2]. De deelnemers zijn geen eenmanszaken, waardoor deze informatie voor hen niet relevant is. Het roept vragen op over hun eigen situatie: hoe zit dat dan voor mij? Vervolgens is het niet direct duidelijk waar men moet zijn voor de relevante informatie. *“Het kan beter een stroomschema zijn waarin je in drie klikken weet of je verantwoordingsplichtig bent.”*
- De knoppen 'zorgaanbieders' en 'jeugdhulp' [3] vallen onvoldoende op, omdat deze onderaan de pagina staan. Men is niet geneigd naar beneden te scrollen, maar gaat eerder terug naar de homepage doordat zij denken dat de rest van de pagina enkel is gericht op eenmanszaken. *“Er staat alleen maar iets over een eenmanszaak. De informatie voor mij staat helemaal onderaan op deze pagina (zorgaanbieder), dat had ik eerst niet gezien.”*
- Ondanks dat dit niet de relevante informatie voor de deelnemers is wordt de tekst positief ontvangen. De tekst is goed te begrijpen, zeker voor ervaren invullers, en de voorbeelden [4] worden gewaardeerd.

The screenshot shows a website page with the following structure and callouts:

- Callout 1:** Points to the introductory text: "Bijna alle zorgaanbieders en jeugdhulpaanbieders leggen jaarlijks financiële verantwoording af door deze openbaar te maken. Sinds dit jaar doen eerstelijns zorgaanbieders dat voor het eerst. Veel van deze zorgaanbieders zijn eenmanszaak. Voor deze rechtsvorm is het niet altijd verplicht om jaarverantwoording af te leggen. Bent u nu wel of niet verantwoordingsplichtig?"
- Callout 2:** Points to the question "Ben ik verantwoordingsplichtig als eenmanszaak?" and the explanatory text below it.
- Callout 3:** Points to the buttons for "Zorgaanbieders" and "Jeugdhulp" at the bottom of the page.
- Callout 4:** Points to the "Voorbeelden" section, which includes two numbered examples of care providers and a summary statement.

Meer informatie
Blijkt dat u wel verantwoordingsplichtig bent? Lees dan wat u precies moet aanleveren en hoe u dat doet op de pagina [Eenmanszaak](#).
Bent u niet verantwoordingsplichtig, dan hoeft u niets te doen.
Bent u zorgaanbieder en heeft u een andere rechtsvorm dan eenmanszaak, kies dan uw rechtsvorm op de pagina [Zorgaanbieders](#). Jeugdhulpaanbieders kunnen terecht op de pagina [Jeugdhulp](#).

Relevante informatie over verantwoordingsplicht voor een bepaalde rechtsvorm is moeilijk te vinden

De indeling in categorieën sluit onvoldoende aan bij het denkbeeld van zorgaanbieders waardoor relevante informatie lastig te vinden is

Vervolgens komt men terecht op de pagina 'Zorgaanbieders' (of Jeugdhulp). Deze pagina en de vervolgpagina veroorzaken een aantal problemen:

1. Een usability probleem: de indeling in categorieën [1] is onvoldoende duidelijk en de gebruikte termen vereisen een extra interpretatieslag van de gebruiker: waar valt men onder? *"Dit is onduidelijk, want wat is klein en wat is groot? Drie haren in mijn soep is veel, maar drie haren op mijn hoofd is weinig."* *"Waar valt VOF dan onder? Ik snap niet dat ze hier niet gewoon een vakje met VOF zetten."*
2. De informatie die men nodig heeft om te bepalen in welke categorie men valt wordt te laat gegeven. Deze volgt namelijk pas op de pagina achter een geselecteerde categorie. Men wil direct zien wat de criteria zijn om in een bepaalde categorie te vallen. De (te)ruime opzet van de pagina draagt niet bij aan de overzichtelijkheid ervan. Het geeft niet in één oogopslag weer welke categorieën mogelijk zijn. De verwijzing naar jeugd staat te laag op de pagina [2], waardoor men deze over het hoofd ziet en er ergens anders naar op zoek gaat.
3. De informatie die op de vervolgpagina staat is lastig te begrijpen en van elkaar te onderscheiden. De criteria [3] en aan hoeveel criteria men moet voldoen is voor met name kleinere zorgaanbieders ingewikkeld. De verwijzing naar wetsartikelen helpt hen daar onvoldoende bij, omdat deze teksten te juridisch zijn. Deze groep minder ervaren zorgaanbieders beschikt niet over de juiste achtergrondkennis en/of taalvaardigheden om de tekst op deze vervolgpagina te begrijpen. Het gevolg is dat zij (foutieve) aannames maken of een boekhouder in moeten huren om dit voor hen uit te zoeken, wat geld kost. Iets wat ze daardoor niet snel doen.

Zorgaanbieders

De categorie zorgaanbieder waar u of uw onderneming toe behoort, bepaalt welke gegevens en informatie u aanlevert voor de openbare jaarverantwoording. Weet u niet precies onder welke categorie zorgaanbieders u valt? Onder elke tegel kunt u lezen wanneer u onder deze categorie valt.

1

Kleine rechtspersoon	Middelgrote rechtspersoon	Grote rechtspersoon
Kleine personenvennootschap	Middelgrote personenvennootschap	Grote personenvennootschap
Eenmanszaak	Onderdeel militair geneeskundige dienst	Rijksinstelling verpleging TBS
Abortuskliniek	Zorgaanbieder Provinciewet of Gemeentewet	Formeel buitenlandse vennootschap
Zorgaanbieder met onderwijscomponent	Academisch ziekenhuis	Onderwijsinstelling met zorg- of jeugdhulpcomponent

Als u alle benodigde gegevens voor uw Jaarverantwoording heeft verzameld, kunt u verder met de volgende stap bij het aanleveren van de jaarverantwoording.

Verzekert u zich ervan dat u de juiste gegevens aanlevert in DigiMV want een eenmaal openbaar gemaakte jaarverantwoording kunt u niet meer intrekken. Lees meer hierover op de pagina [Toezicht en handhaving](#).

Naar STAP 2 van het stappenplan

2

Bent u geen zorgaanbieder?

Wanneer u zich niet herkent in één van de categorieën zorgaanbieders op deze pagina, dan valt u waarschijnlijk onder [Jeugd](#) of [Veilig Thuis](#).

3

Kleine rechtspersoon

Op deze pagina

- 1 [Wanneer bent u een kleine rechtspersoon?](#)
- 2 [Wat moet u invullen en aanleveren in DigiMV?](#)
- 3 [Hoe levert u de informatie aan in DigiMV?](#)
- 4 [Combinatie-instellingen](#)
- 5 [Dochterbedrijven](#)
- 6 [Onderaannemers](#)
- 7 [Zorgaanbieder met onderwijscomponent](#)
- 8 [Toezicht en handhaving openbare jaarverantwoording](#)
- 9 [Advies nodig?](#)
- 10 [Verder lezen?](#)

Wanneer bent u een kleine rechtspersoon?

U bent een kleine rechtspersoon als u twee opeenvolgende jaren aan ten minste twee van de volgende drie criteria heeft voldaan:

- Waarde van de activa volgens de balans met toelichting bedraagt, op grondslag van verkrijgings- en vervaardigingsprijs, niet meer dan €6.000.000,-
- Netto-omzet niet meer dan € 12.000.000,-
- Gemiddeld aantal werknemers over het boekjaar is minder dan 50

Zie voor meer informatie de [artikelen 4 en 5](#) Regeling openbare jaarverantwoording WMG.

Wat moet u invullen en aanleveren in DigiMV?

Als kleine rechtspersoon moet u in DigiMV:

1. Vragenlijsten invullen

Zie voor meer informatie:

Openbare vragenlijst

- [Bijlage 1](#) van de van de Regeling openbare jaarverantwoording WMG voor de financiële verantwoording (conform model A en B); de artikelen 2, lid 2, 4, 5 en 7 van de Regeling openbare jaarverantwoording WMG
- [Bijlage 4](#) van de Regeling openbare jaarverantwoording WMG voor de vragen en definities betreffende de bedrijfsvoering

Niet-openbare vragenlijst

- [Vragenlijst NZa](#) uit de Regeling structurele informatieverstrekking bedrijfsvoering WMG
- [Vragenlijst CBS](#)

2. Documenten aanleveren

- Jaarrekening conform model A en B van [Bijlage 1](#) van de Regeling openbare jaarverantwoording WMG; de artikelen 2, lid 2, 4, 5 en 7 van de Regeling openbare jaarverantwoording WMG
- Verslag van de [interne toezichthouder](#) (als uw organisatie een Wtza-vergunning en een interne toezichthouder heeft)

Het vinden van en het inloggen bij DigiMV gaat goed, maar de weg ernaar toe kan korter

Ingang naar de applicatie DigiMV wordt snel gevonden, maar het kost veel kliks om deze daadwerkelijk binnen te komen

De meerderheid van de deelnemers geeft aan meestal via de link in de e-mail en informatiebulletin die men ontvangt van het CIBG naar DigiMV te gaan. In dit onderzoek was dat niet mogelijk en klikt men vanaf de homepage op 'naar uw jaarverantwoording' [1]. Het is prettig dat dit direct in beeld komt wanneer men op de website terecht komt, dat is ook waar men voor komt.

Ondanks dat de ingang zo gemakkelijk te vinden is, vinden zorgaanbieders de reis om in DigiMV te komen te lang. Men heeft vanaf de homepage zes kliks nodig om bij het inlogscherm van eHerkenning te komen [1-6]. "Je moet wel heel veel klikken om echt te kunnen beginnen."

Inloggen met eHerkenning verloopt zonder problemen, maar kost wel tijd

Men geeft aan dat het inloggen via eHerkenning goed gaat. Zorgaanbieders die de jaarverantwoording voor veel entiteiten moeten invullen, zien dit als tijdrovend obstakel: zij moeten voor iedere entiteit opnieuw inloggen. Ondanks dat het per entiteit niet heel veel extra tijd kost, is dit bij elkaar wel degelijk wat tijd. En deze tijd besteedt men liever aan het invullen van de verantwoording.

"Ik gebruik de functie dat mijn computer de gegevens onthoudt want dat scheelt mij weer tijd. Het voelt misschien wel wat minder veilig maar in mijn geval is snelheid belangrijker. Het inloggen is verder een eitje."

„ “Het inloggen met eHerkenning is niet lastig, maar het kost wel tijd. Ik vind het vervelend dat ik voor alle bedrijfsonderdelen opnieuw moet inloggen. Ik maak niet altijd alles in een keer af, maar doe het in delen per onderdeel. Het zou makkelijker zijn als je van de ene naar de andere kan springen.”

The screenshot shows the CIBG website interface. At the top right is the CIBG logo and the text 'Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport'. Below this is a search bar with the text 'Zoeken' and a magnifying glass icon. The main content area has a blue header with the text 'Jaarverantwoording in de zorg'. Below the header is a 'Direct doen' section with a list of links: 'Archief DigiMV', 'Naar uw jaarverantwoording (DigiMV)', and 'Jaardocumenten voor Jeugd, combi-instellingen en Veiligheidszorg'. A blue box on the right says 'Abonneren op nieuwsupdates' with the text 'Vanaf nu is het mogelijk u te abonneren op het laatste nieuws dat op deze website wordt gepubliceerd.' Below the 'Direct doen' section is a 'DigiMV - Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording' section with a list of links: 'DigiMV boekjaar 2022', 'DigiMV verslagjaar 2021', 'DigiMV verslagjaar 2020', and 'DigiMV verslagjaar 2019'. A 'Direct naar' section has links for 'Invullen DigiMV', 'Handleiding DigiMV', and 'Website Jaarverantwoording'. Below this is an 'Inloggen' section with the text 'Na het inloggen komt u automatisch terug op deze site.' and 'Inloggen met eHerkenning' with the text 'Als vertegenwoordiger van een organisatie kunt u direct inloggen met uw eHerkenningsmiddel.' and 'Inloggen met eHerkenning' with the text 'Inloggen met eHerkenning' and 'Geen eHerkenning? Nog geen eHerkenning? Vraag eHerkenning aan.' Below the 'Inloggen' section is an 'eHerkenning' section with the text 'Kies hoe u wilt inloggen' and 'U wilt inloggen bij CIBG voor Website voor het digiveren van digitale jaarverslagen. U heeft hiervoor een inlogmiddel nodig van minimaal betrouwbaarheidsniveau EHI2.' and 'Maak een keuze' and 'Verder'.



Gebruikerservaringen applicatie DigiMV

Het statusoverzicht creëert inzicht in voortgang en onderdelen verantwoordelijkheid

Voortgangsbalk maakt benodigde tijd en moeite inzichtelijk

Het statusoverzicht wordt over het algemeen positief ervaren. Door de indeling in blokken wordt de pagina overzichtelijk. Zorgaanbieders vinden het prettig dat de balk een indicatie geeft van de voortgang [1]. Hiermee kan men een betere inschatting maken hoeveel tijd nog nodig is om de verantwoording af te ronden. *“Dit is fijn, dan weet je of het een lang verhaal gaat worden of dat je het nog kan afmaken”*.

Tegelijkertijd ziet men ook in dat dit subjectief is: het geeft een vertekend beeld omdat niet alle onderdelen even groot zijn. Ook roept dit voor sommigen ook een teleurstellend gevoel op: na het invullen van de basisvragenlijst (wat al tijd kost) ziet men dat men nog veel in moet vullen, wat enkelen ontmoedigt.

Handleiding wordt gebruikt, maar is niet altijd even gebruiksvriendelijk

De handleiding [2] wordt niet altijd (meer) door deelnemers gebruikt. Men geeft aan vooral de handleiding te raadplegen wanneer men ergens tegenaan loopt. Dat de handleiding gedownload kan worden is prettig, dan kan men deze opslaan, uitprinten of openen op een extra scherm. De lengte van de handleiding schrikt soms af door grote hoeveelheid pagina's. De handleidingen van de Nza worden weinig gebruikt. *“Ik ben meer van het doen en dan is de oplossing niet in een handleiding van 22 pagina's te gaan kijken”*.

Meerdere verantwoordingsplichtigen hebben voorkeur om te bellen met vragen. De belangrijkste reden is dat ze op dat moment vaak tijd hebben vrijgemaakt om er voor te zitten en dan willen ze snel door en niet wachten totdat er eindelijk iemand om een mail reageert. Ook speelt mee dat ze al zoveel moeten opzoeken dat ze dan geen zin hebben om ook nog eens in lange grote documenten met uitleg de juiste informatie te zoeken.

Volgordelijkheid in invullen niet bij iedereen bekend en vormt soms een obstakel

Men is verplicht eerst de volledige basisvragenlijst in te vullen voordat men door kan met de organisatiebrede vragenlijst. Vooral voor deelnemers die de verantwoording meerdere malen moeten invullen en onderdelen uitzetten in de organisatie vormt dit soms een belemmering. Daarentegen vindt men het wel prettig dat de overige onderdelen wel al ingevuld kunnen worden, zoals het deponeren van documenten. Kleinere instellingen waar de zorgprofessional het zelf moet doen, doen om verder te komen soms aannames, zonder zich te realiseren wat de gevolgen hiervan zijn.

Niet voor iedereen duidelijk dat wijze van invullen basisvragenlijst invloed heeft op vervolg vragenlijsten

Basisvragenlijst werkt gebruiksvriendelijk, maar kent ook usability problemen

Het doorlopen van de basisvragenlijst gaat de meerderheid van de zorgaanbieders goed af. Men geeft aan dat het doorlopen van de vragenlijst gebruiksvriendelijk werkt. De vragenlijst heeft een duidelijke structuur en het programma geeft goed aan waar en hoe men verder kan klikken naar de volgende vraag. Toch is het niet altijd duidelijk dat het invullen van de basisvragenlijst invloed heeft op het vervolg [1]. Het fout invullen van de basisvragenlijst kan later tot meer of onnodige vragen leiden. Het belang van het goed invullen van de basisvragenlijst, moet duidelijker gemaakt worden in de introductie.

In de basisvragenlijst loopt men tegen een aantal zaken aan op gebruiksgemak:

- Het opslaan na iedere vraag kost extra tijd (een extra klik), maar tegelijkertijd biedt het de gebruiker ook extra zekerheid [2]. Het maakt hen er bewust van dat men antwoord heeft gegeven op een bepaalde vraag. Deze extra controle ervaart men als positief. *“Opslaan: dan is het ook echt opgeslagen dat is heel fijn. Bij de KvK werkt dat niet en dan is alles opeens weg.”*
- De knop ‘toevoegen’ [3] staat niet op een logische plek voor gebruikers. Hierdoor moeten sommigen zoeken naar hoe zij bijvoorbeeld een SBI code, functionaris of AGB-code kunnen toevoegen. Dit leidde regelmatig tot het onbewust niet invullen van een antwoord, wat resulteerde in een foutmelding.
- De foutmelding die men ontvangt bij het foutief invullen (leeg laten) van een veld wordt als prettig ervaren, maar de melding geeft niet altijd duidelijk aan waar de fout zich bevindt waardoor men onnodig lang moet zoeken.
- De weergave van de ‘typering van organisatie’ [4] is onvoldoende gebruiksvriendelijk. Men heeft niet direct een overzicht van de volledige lijst en begrijpt niet goed dat men twee vinkjes moet zetten.
- Er zijn veel vragen waar gebruikers gegevens in moeten vullen die volgens hen al bekend zijn bij het CIBG, omdat deze het jaar ervoor al zijn ingevuld. Dit voelt als dubbel en onnodig werk. Het zou prettig zijn als deze voor-ingevuld worden en dat men deze kan checken en indien nodig kan wijzigen.

De basisvragenlijst wordt over het algemeen goed begrepen, maar specifieke termen roepen vragen op

Hulpinformatie draagt niet altijd bij aan meer begrip van onduidelijke termen: zorgaanbieders missen praktische voorbeelden

Veel zaken uit de basisvragenlijst worden goed begrepen, denk aan de contactgegevens of adresgegevens. Maar bepaalde vragen en termen worden minder goed begrepen. Dit zijn vooral de vragen over:

- CBS
- Interne toezichthouder
- SBI-codes (“Wat als je geen SBI code hebt? Dat wordt hier niet uitgelegd”)
- Geconsolideerde informatie [1]
- Verbonden partijen
- Rechtsvorm

De bijbehorende hulpinformatie [2] in de witte blokken wordt gewaardeerd, maar draagt niet altijd bij aan meer begrip. Over het algemeen zijn de definities van de termen in deze blokken van toegevoegde waarde, maar niet alle teksten zijn even duidelijk geformuleerd. Men geeft aan dat deze soms lang en te juridisch zijn, vooral voor zorgaanbieders met minder ervaring. Meer ervaren aanbieders begrijpen de teksten beter, maar missen vooral praktische voorbeelden. Zorgaanbieders kiezen er soms voor om de betekenis in via Google te zoeken, omdat ze dan betere en sneller antwoord krijgen dan via de toelichting in de applicatie.

“Dat die hulptekst zo verschijnt is heel makkelijk, dan krijg je direct het stukje wat je op dat moment zoekt”. – over toelichting in DigiMV

Een grote instelling vindt het lastig dat je de verbonden instellingen elk jaar weer op nieuw moet invullen, terwijl daar weinig in verandert. Hoe het precies zit als je verbonden bent met een buitenlandse organisatie is dat iets wat men hier wil kunnen lezen.

4 Basisgegevens Zorg 3 van 3

Geconsolideerde of enkelvoudige andere informatie betreffende de bedrijfsvoering (alle organisaties)

* verplichte velden

De **zorgaanbieder**, die een geconsolideerde jaarrekening opstelt, mag tevens de informatie in dit vragenformulier geconsolideerd invullen. Indien hij dit doet, kunnen hijzelf en de **zorgaanbieders** binnen zijn **groep** hiermee volstaan.

Let op! De **zorgaanbieder**, die een **groepsmaatschappij** is en de **dochtermaatschappijen**, maken wel afzonderlijk de eigen **financiële verantwoording** openbaar.

Behoorde deze **zorgaanbieder** in het **boekjaar** tot een **groep**? *

ja

nee

Vorige Opslaan Opslaan & volgende

Statusoverzicht > Basisvragenlijst

DigiMV boekjaar 2022

Basisgegevens voor DigiMV boekjaar 2022

- 1 Welkom in de Basisgegevens Jaarverantwoording
- 2 Contactgegevens
- 3 Identificerende gegevens van zorgaanbieder

KvK-nummer, adresgegevens, AGB-codes, SBI-codes, functionarissen

Zorgaanbieder: rechtsvorm

Nadere typering van de organisatievorm (alle organisaties)

Nadere typering van de organisatievorm (alle organisaties) - 2

* verplichte velden

Informatie

Formeel buitenlandse vennootschap

Vennootschap als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet op de formeel buitenlandse vennootschappen waarop het recht van een der lidstaten van de Europese Unie of van een staat die partij is bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte van 2 mei 1992 niet van toepassing is.

voering (alle orga

Informatie

Toelichting

Wat is een verbonden partij?

Een partij is met een zorgaanbieder verbonden als:

- Het een zorgaanbieder en/of onderneming betreft binnen de groep, waartoe de zorgaanbieder behoort. Als het bijvoorbeeld moeder-, dochter- of zustermaatschappijen zijn.
- Er een zeggenschapsrelatie is die u invloed van betekenis geeft in een andere zorgaanbieder en/of onderneming of vice versa.

Aanwijzingen voor een zeggenschapsrelatie zijn:

- Aandelenbezit door u in een andere zorgaanbieder en/of onderneming of vice versa;
- Een persoon die zowel bij u als bij een andere zorgaanbieder en/of onderneming een bestuursfunctie vervult;
- Nauwe verwantschap, zoals echtgenoten of familie die een bestuursfunctie bij een andere zorgaanbieder en/of onderneming vervullen.

Let op: Dit zijn enkel aanwijzingen voor een zeggenschapsrelatie. Of die daadwerkelijk bestaat hangt af van de specifieke feiten en omstandigheden. Om dit concreet in kaart te brengen kunt u dit navragen bij uw accountant of financieel adviseur.

Invullen van financiële gegevens in organisatiebrede vragenlijst wordt als moeilijk en dubbelop ervaren

Afleggen van financiële verantwoording is ingewikkeld voor veel zorgaanbieders

Dit onderdeel wordt door minder ervaren zorgaanbieders zeer ingewikkeld gevonden. Een deel hiervan vindt dit zelfs zo ingewikkeld dat zij dit niet zelf invullen, maar hiervoor een accountant of boekhouder inschakelen. Zeker voor kleine zorgaanbieders vormt dit een extra obstakel, omdat het inhuren van een accountant of boekhouder (of specifiek voor dit onderdeel) extra geld kost. *“Het is wel echt een puzzel. WMO en WLZ moet je uit elkaar trekken. De boekhouder helpt ons hierbij maar dat kost wel extra geld”.*

Rekenmodule wordt positief ontvangen, maar het verplicht invullen van alle velden is veel werk

Op het gebied van gebruiksvriendelijkheid wordt het als positief ervaren dat het programma een rekenmodule bevat. Men ziet dit als extra faciliteit/service vanuit het CIBG. Ook zijn een aantal verbeterpunten op dit vlak:

- Men moet de gegevens van het jaar daarvoor opnieuw invullen én de gegevens van dit jaar. Zorgaanbieders begrijpen niet waarom dit niet al voor ingevuld kan zijn, zodat ze enkel de wijzigingen kunnen aanbrengen. Daarnaast suggereren enkelen dat het prettig zou zijn als ze de financiële gegevens kunnen uploaden en deze niet over hoeven te typen. *“Het zou fijn zijn als al deze gegevens alvast ingelezen kunnen worden, nu moet ik het steeds handmatig overnemen.”*
- Het is onhandig dat men in ieder invoerveld iets in moet vullen [1]. Zo is het verplicht om een nul in te vullen indien men hier niet over beschikt. Dit kost extra tijd en moeite.
- De pagina biedt te weinig overzicht in het geheel. Er zit relatief veel ruimte tussen de regels en het scherm bevat meerdere lagen [2]. Men is soms bang delen over te slaan, doordat sommige vakken ook nog eens uitgeklappt moeten worden.

DigiMV boekjaar 2022

Organisatiebrede vragenlijst

DigiMV bij Jaarverantwoording in de zorg boekjaar 2022 in te vullen voor uw gehele organisatie

De vragenlijsten behorende tot de organisatiebrede vragenlijst (boekjaar 2022) vult u in over uw hele organisatie en hebben betrekking op:

- financiële gegevens
- bedrijfsstructuur, organisatie
- governance
- personeel
- patiënten en cliënten
- capaciteit

1 Financiële gegevens 0 van 3

2 Bedrijfsstructuur, organisatie 0 van 3

3 Governance 0 van 5

4 Personeel

5 Patiënten en cliënten

6 Capaciteit

1 Financiële gegevens 0 van 3

Bijlage 1: Jaarrekening (Model A-Balans / Model B Winst- en verliesrekening) voor zorgaanbieders als bedoeld in [artikel 2, eerste lid, onderdeel a](#)

Bedoeld voor:

- kleine rechtspersoon (zie Regeling openbare [jaarverantwoording WVG](#), art. 2, derde lid, onderdeel a, die voldoet aan de vereisten, bedoeld in art. 4, vrijstellingen geregeld in artikel 5) of een commanditaire vennootschap, of vennootschappen onder firma waarvan alle vennoten volledig aansprakelijk zijn voor de schulden, kapitaalvennootschappen naar buitenlands recht;
- [formeel buitenlandse vennootschap](#): afhankelijk van de omvang.

WVG - Balans

* verplichte velden

Activa

A Vaste activa	Bedrag in euro's per einde boekjaar	Bedrag in euro's per einde vorig boekjaar
I Immateriële vaste activa *	€	€
II Materiële vaste activa	€0	€0

Materiële vaste activa - toelichting - toelichting moet worden ingevuld

Materiële vaste activa: verloop in het boekjaar	Bedrag in euro's per einde boekjaar	Bedrag in euro's per einde vorig boekjaar
Boekwaarde per 1 januari *	€	€

Vorm waarin personeelsgegevens aangeleverd moeten worden sluit niet altijd aan bij manier waarop zorgaanbieder dit kan aanleveren

Hulpinformatie verduidelijkt moeilijke termen

De terminologie onder het kopje 'personeel' is over het algemeen duidelijk. Voor enkele aanbieders was het de eerste keer niet helemaal duidelijk wat onder patiënten en wat onder cliënten valt. Ook de term unieke cliënten was niet direct duidelijk. Men geeft wel aan dat de hulpinformatie de terminologie verduidelijkt.

Net als bij de financiële gegevens is het prettig dat het programma een rekenmodule bevat en de ingevoerde gegevens automatisch optelt.

Zorgaanbieders hebben personeelsgegevens niet altijd paraat op de manier waarop deze ingevuld moeten worden

Zorgaanbieders lopen bij het onderdeel 'personeel' tegen een aantal zaken aan:

- De gegevens en de manier waarop sommige gegevens moeten worden aangeleverd sluit niet altijd aan bij hoe men dit uit de administratie kan halen. Dit geldt vooral voor gegevens over: in- en uitstroom personeel in loondienst, gemiddelde fte personeel en inhuur en gemiddeld aantal werknemers. Het uitzoeken en aanleveren van deze gegevens kost daarom veel tijd en moeite. Een enkele deelnemer geeft zelfs aan dat ze deze gegevens maar zelf administratief zijn gaan bijhouden, zodat ze dit gemakkelijker in kunnen vullen bij de verantwoording. Zelf zien ze er weinig de toegevoegde waarde van in.
- *“Tel je de vennoot mee of alleen de mensen die op de loonlijst staan?”*
- *“Het personeel, dat hebben wij niet zo opgesplitst, dus moeten wij dat apart verzamelen. Dit vraagt extra werk van ons, maar mij is het onduidelijk waarom ze dat allemaal willen weten.”*
- Het is voor zorgaanbieders niet altijd duidelijk waarom deze gegevens allemaal ingevuld moeten worden en wat er vervolgens mee gebeurt/ gedaan wordt. Men wil hierover duidelijker geïnformeerd worden.

4 Personeel

WMG - Vragen over personeel (Vraag 3b)

NZa - In- en uitstroom personeel in loondienst (in aantal fte's)

* verplichte velden

In- en uitstroom [personeel in loondienst](#) (in aantal fte's)

Indien er in het [boekjaar](#) geen [werkzame personen](#) zijn kunt u dat hier aangeven.

Er zijn geen werkzame personen in het boekjaar

Personeel in loondienst	Aantal fte's begin boekjaar	Instroom aantal fte's in boekjaar	Uitstroom aantal fte's in boekjaar	Aantal fte's einde boekjaar
Zorgverleners in loondienst *	<input type="text" value="fte"/>	<input type="text" value="fte"/>	<input type="text" value="fte"/>	<input type="text" value="0 fte"/>
Overig personeel in loondienst *	<input type="text" value="fte"/>	<input type="text" value="fte"/>	<input type="text" value="fte"/>	<input type="text" value="0 fte"/>
Totaal personeel in loondienst	<input type="text" value="0 fte"/>	<input type="text" value="0 fte"/>	<input type="text" value="0 fte"/>	<input type="text" value="0 fte"/>

Eventuele opmerkingen en/of toelichtingen bij deze pagina:

Informatie

Gemiddeld aantal fte's zorgverleners in loondienst

Het aantal fte zorgverleners in loondienst wordt berekend door voor het verslagjaar het totaal aantal werkuren conform arbeidsovereenkomst van zorgverleners in loondienst bij de zorgaanbieder te delen door het totaal aantal werkuren van een fulltime dienstverband in het verslagjaar volgens de geldende cao of anderszins sectorspecifieke regeling. Let op: per sector of CAO kan het aantal werkuren afwijken. Als er geen CAO of sectorspecifieke regeling bestaat kan worden uitgegaan van een werkweek van 40 uur. (Fte betekent 'full time equivalent' en staat voor het aantal 'voltijdeenheden' werknemers.)

Het deponeren van 'losse' documenten is voor de zorgaanbieder extra werk

Waarschuwing over persoonlijke gegevens wordt als positief ervaren

De toelichting in de tekst is over het algemeen voldoende duidelijk [1]. Men is op de hoogte van het feit dat persoonlijke gegevens niet mogen voorkomen in de verplichte documenten. Enkele deelnemers merken op dat dit door een hoge tijdsdruk in sommige gevallen fout gaat. Dat het CIBG deze waarschuwing geeft is erg positief. Een deelnemer geeft aan dat hij dit nog niet eerder heeft gezien bij anderen en dat het CIBG hier erg snel mee was.

Zorgaanbieders hebben vaak één document om te deponeren, wat niet aansluit bij de manier waarop dit in de applicatie gedeponereerd moet worden

De manier waarop zorgaanbieders de documenten moeten deponeren sluit niet altijd goed aan bij de manier waarop men de documenten opstelt of ontvangt vanuit de accountant [2]. Hierdoor is het vaak extra werk om alles op de gevraagde manier aan te leveren. Men ontvangt de documenten vaak in één document met een digitale handtekening en men zou dit graag in zijn geheel willen uploaden.

“Dit hoeft niet opgeknipt te worden in vier delen. Ik wil dat in één keer doen. Die documenten die ik moet aanleveren zijn samengevoegd in één bestand. Irritant om die daarna weer uit elkaar te halen en hier te uploaden.”

“Ik heb alleen verplichte stukken geüpload om tijd en werk te besparen. Ik hoef niet het beste jongetje van de klas te zijn.”

DigiMV boekjaar 2022

← Deponeren

Nog niet alle verplichte documenten zijn verstrekt of correct gedeponereerd. Uw organisatie dient de volgende documenten nog te deponeren:

- Jaarrekening

Persoonsgegevens
De verplichte documenten worden openbaar gemaakt op [Jaarverantwoording in de zorg](#). De jaarverantwoording mag daarom geen persoonsgegevens bevatten die niet in de vragenlijsten in DigiMV worden uitgevraagd of niet wettelijk verplicht zijn om te vermelden. Gegevens zoals geboortedata, BSN-nummers, patiëntgegevens of namen en/of salarisgegevens van werknemers (behalve van een topfunctionaris) mogen nooit voorkomen in de verplichte documenten. Een veel voorkomende fout is het deponeren van de Aangifte Inkomstenbelasting. Bij het document dat u deponeert, verklaart u door het zetten van een vinkje dat in het document geen persoonsgegevens zijn opgenomen zoals hierboven genoemd.

Controle op de inhoud van gedeponeerde documenten
DigiMV probeert de inhoud van het gedeponeerde document te controleren op termen die daarin wel - of juist niet - worden verwacht.

Deponeren 0 van 1 verplichte documenten

Extra instellingen t.b.v. deponeren	✓
Documenten jaarrekening	⋮
Documenten accountantsverklaring - optioneel	⋮
Documenten bestuursverslag - optioneel	⋮
Documenten verslag interne toezichthouder - optioneel	⋮
Overige documenten - optioneel	✓

” *“Deze uitleg over privacy gevoelige gegevens heb ik nog niet eerder gezien bij anderen. Het CIBG was hier heel snel mee, dat is heel positief!”*



Onderzoeksverantwoording

Verantwoording



METHODE

KWALITATIEF
Individuele interviews



6 professionals die de
JVZ invullen



De doelgroep van dit onderzoek zijn professionals die de jaarverantwoordingzorg invullen. Te weten:

- Personenvennootschap, vennootschap onder firma (n=2)
- Combinatie-instelling, maatschap (n=1)
- Rechtspersoon, besloten vennootschap (n=1)
- Administratiekantoor, besloten vennootschap (n=1)
- Eerstelijns zorgaanbieder, besloten vennootschap (n=1)



Het CIBG heeft een bestand met contactgegevens aangeleverd. De deelnemers zijn vervolgens geselecteerd en ingepland door Blauw Research. Deelnemers hebben geen vergoeding voor hun deelname ontvangen, maar wel een persoonlijke terugkoppeling vanuit het CIBG. Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Duur van de gesprekken



Veldwerkperiode

9 november t/m 24
november 2023



Vier gesprekken zijn gevoerd op de werkplek van de deelnemer en twee gesprekken zijn online uitgevoerd via MS Teams. Bij twee van de vier fysieke gesprekken is ook eyetracking toegepast via de Tobii Pro Glasses. Deze data is niet nader geanalyseerd, maar ingezet om tijdens het interview extra verdieping toe te passen.