

# HET WMO KANTOOR Kiest HOSTINGDIENST VAN INFO SUPPORT VOOR BEDRIJFSKRITISCHE APPLICATIE



Ruud Driessen, applicatiebeheerder bij het WMO kantoor

Het WMO kantoor ondersteunt gemeenten bij de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het WMO kantoor gebruikt daarvoor onder meer de webapplicatie WMO-match, die voorheen bij een hosting provider draaide met voor het WMO kantoor beperkte mogelijkheden. Om beter grip op de applicatie te krijgen, heeft Info Support de applicatie in korte tijd omgezet naar een virtuele serveromgeving.

Het WMO kantoor is in 2007 door zorgverzekeraar CZ opgericht om in te spelen op de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Ruud Driessen, applicatiebeheerder bij het WMO kantoor, vertelt: "In 2007 werden de gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo. De Wmo is er voor mensen met een beperking, bijvoorbeeld door ouderdom, chronische ziekte, handicap of psychische problemen. Gemeenten zijn verplicht hun inwoners te compenseren voor deze beperkingen. Iedere gemeente doet dat op haar eigen manier. Wij ondersteunen zo'n veertig gemeenten met verschillende applicaties, die de ambtenaren helpen bij de dienstverlening. De uitvoering van de Wmo is namelijk nogal bewerkelijk. Het WMO kantoor biedt gemeenten een totaaloplossing, binnen de Wmo, op gebied van inkoop, indicatiestelling en administratie, inclusief de nodige automatisering." Prijsstelling en werkwijze spraken aan. Ruud Driessen vertelt dat het werk van het WMO

kantoor is te onderscheiden in drie hoofdgebieden, waarvoor applicaties aan gemeenten worden aangeboden, die daarmee hun dienstverlening binnen het Wmo-kader kunnen optimaliseren:

- *Zorg in natura*, zoals hulp bij het huishouden;
- *Wonen, rollen, vervoer*, zoals rolstoelvoorziening en woningaanpassing;
- *PGB's* (persoonsgebonden budgetten) op het gebied van de Wmo.

De applicatie voor *Zorg in natura* wordt WMO-match genoemd. Ruud Driessen: "We wilden WMO-match laten vernieuwen. De applicatie draaide al enkele jaren bij een hosting provider, maar voor elke aanpassing of update moesten we het applicatiebeheer bij onze provider inschakelen. We wilden het applicatiebeheer graag direct uit laten voeren door onze softwareleverancier. Dit was bij deze partij niet mogelijk waardoor we op zoek

moesten naar een andere partij. We hebben bij diverse partijen informatie opgevraagd en de prijsstelling en werkwijze van Info Support sprak ons het meest aan. De implementatie is vervolgens heel snel verlopen, binnen twee weken draaide alles perfect. Dat is een voordeel van werken met een virtuele omgeving, want Info Support hoefde niet eerst hardware te bestellen en dat soort zaken. In feite staat de omgeving al klaar en kun je dus snel gaan implementeren.”

### WMO-match

Het WMO kantoor gebruikt WMO-match voor de relatie tussen gemeenten en zorgaanbieders. De gemeente stelt een indicatie, de indicatie krijgt een voorkeursaanbieder mee van de klant, de indicatie wordt geüpload in het WMO-match systeem en de zorgaanbieder ziet via dat systeem de indicatie van de klant en weet dat zij zorg moet gaan leveren.

Ruud Driessen: “Vervolgens komt er een acceptatie en

**“Het is met Info Support snel en makkelijk schakelen, ook als het bijvoorbeeld gaat om Single Sign On. Daar hebben we in het begin al voordeel van gehad.”**

kunnen wij en de gemeenten zien dat de zorg verleend wordt. Als het te druk is komt de aanvraag op de wachtlijst en kan een andere zorgaanbieder die zorg leveren. Het systeem kent ook een controle op de facturen: de zorgaanbieder geeft aan welke zorg is geleverd, welke type en hoeveel uur. Dat komt bij ons in het systeem en dat leggen we langs de indicatie die ook bij ons in het systeem staat.

Zo vergelijken we de onderdelen. Op grond daarvan kunnen we kijken of de zorgaanbieder inderdaad recht heeft op het in de factuur vermelde bedrag. Daarnaast bellen we in opdracht van gemeenten steekproefsgewijs klanten op en vergelijken we het aantal uren dat de zorg volgens de klant is verleend met het aantal gedeclareerde uren.”

### Kritisch systeem

Ruud Driessen geeft aan dat het een kritisch systeem is: “WMO-match is een webapplicatie met een database erachter die nu draait op de servers van Info Support.

Op zich is het allemaal niet heel groot of heel ingewikkeld. Maar het is voor ons wel een heel belangrijke applicatie en we kiezen dan voor zekerheid. Als de applicatie niet beschikbaar is kan de gemeente de zorgaanbieder niet inschakelen, de zorgaanbieder weet niet wat hij moet doen en er kan geen controle plaatsvinden. Alles zit in de applicatie, dus die is zeer belangrijk. Elke dag werken er bij ons zo’n tien personen mee, daarnaast werken talloze mensen bij gemeenten en zorgaanbieders met de applicatie. Dan kun je je geen uitval veroorloven. We weten dat Info Support goed is op dit gebied en prima garanties kan afgeven.”

### Extra capaciteit makkelijk bij te schakelen

De applicatie draait op een virtuele server. Het voordeel daarvan is dat de capaciteit beter benut kan worden. Als extra capaciteit nodig is, kunnen er eenvoudig processors en geheugen bijgeschakeld worden. Ruud Driessen: “De applicatie draait in het datacentrum in Amsterdam. Zowel de internetverbindingen als de stroomvoorziening zijn redundant uitgevoerd. De ruimtes zijn streng beveiligd. Onze organisatie is te klein om dat zelf allemaal in huis te doen. Wij zouden hier al die faciliteiten moeten creëren en bovendien extra servers moeten neerzetten die ingeschakeld worden zodra een andere uitvalt. Dat moeten we helemaal niet zelf willen regelen met zo’n bedrijfskritische applicatie. De internetapplicatie zelf is natuurlijk ook beveiligd: met SSL, certificaatbeveiliging en de VECOZO-beveiliging. Het is gemakkelijk dat Info Support daar ook alles van af weet, zodat ze als er iets fout gaat snel kunnen zien waar het probleem in zit. Het is met hen snel en makkelijk schakelen, ook als het bijvoorbeeld gaat om Single Sign On. Daar hebben we in het begin al voordeel van gehad.”

“Bij onze vorige hosting provider was onze vrijheid beperkter. Voor aanpassingen moesten zij in actie komen. Nu kunnen we hier onze softwareleverancier direct op inschakelen. We hebben met Info Support een grote stap gemaakt. We hebben nu de databasetools ter beschikking om alle gegevens te combineren die we willen. Dat betekent ook dat we hele goede rapportages kunnen maken. Binnenkort willen we de volgende applicatie laten omzetten door Info Support.”