

INFO SUPPORT SPEELT CENTRALE ROL BIJ AUTOMATISERING

VECOZO: ONMISBAAR SCHAKELPUNT BIJ DE ADMINISTRATIEVE BERICHTUITWISSELING IN DE GEZONDHEIDSSECTOR



Han Tanis, directeur en Ronny Kennes, hoofd ICT bij VECOZO

Opricht in januari 2002 is VECOZO niet meer weg te denken als speler in het complexe speelveld van de gezondheidszorg. De organisatie is met zijn slechts 40 fte's een lichtend voorbeeld van de wijze waarop grote efficiencywinsten zijn te behalen met een gestroomlijnde informatie-uitwisseling tussen partijen, in dit geval zorgverleners en zorgverzekeraars. Bij de automatisering speelt Info Support een cruciale rol, met dank aan zijn eigen ontwikkelstraat en grote kennis van Microsoft-producten.

Eind 2000 kwamen de ICT-directeuren van drie zorgverzekeraars bij elkaar om te inventariseren waar de mogelijkheden lagen om samen bepaalde zaken aan te pakken. Al snel trokken zij de conclusie dat een centrale, uniforme toegang tot het declaratieverkeer – dus niet voor elk extranet een apart account – een succesverhaal kon worden. Het voordeel was evident: kostenbesparing en gebruikersgemak. VECOZO was geboren. Door de complexiteit van de materie kwam Info Support als automatiseerder al snel in beeld.

In het begin ging het VECOZO primair om de verificatie van patiëntgegevens: COV-verzoeken, ofwel Controle op Verzekeringsrecht. Door met zijn certificaat in te loggen op www.vecozo.nl kan de zorgverlener de verzekeringsstatus van cliënten controleren, nodig voordat hij declaraties indient. “Hier hebben we een enorme slag

gemaakt,” vertelt Han Tanis, directeur van VECOZO. “We begonnen in 2002 met drie zorgverzekeraars en acht ziekenhuizen, nu in 2009 doen alle verzekeraars mee en 109.000 gebruikers, verdeeld over 30.000 zorginstanties. Maandelijks verwerken we zo'n 40 miljoen COV-verzoeken.”

Vanaf het begin was het de deelnemende partijen duidelijk dat VECOZO een grotere reikwijdte moest hebben. Zij werden hierin gesteund door het rapport “Minder regels, meer zorg” (2002) van de Commissie-De Beer. Honderden miljoenen euro's zouden kunnen worden bespaard door de administratieve lasten te verlagen. Overkoepelende, kostenbesparende systemen bij zorgverzekeraars zouden hieraan een grote bijdrage leveren.

Uitbouw van het systeem

Een van de aanbevelingen van de Commissie- De Beer was het ontwikkelen van een elektronische postbus waar zorgaanbieders hun declaraties in één keer konden aanbieden, ongeacht de “geadresseerde” zorgverzekeraar. “Onze applicatie draait al enige tijd met groot succes,” vertelt Ronny Kennes, VECOZO’s hoofd ICT, “er wordt per jaar zo’n slordige 30 miljard euro via de applicatie gedeclareerd.” Op grond van dit succes durft Han Tanis zelfs de stelling aan dat een aantal zaken van het in 2006 ingevoerde zorgstelsel, zoals de financiering van huisartsen, niet mogelijk geweest zou zijn zonder VECOZO. Sinds de invoering van het nieuwe zorgstelsel wisselen verzekeren veel meer van zorgverzekeraar. “VECOZO heeft hiervoor een overstapservice gerealiseerd, waarbij vrijwel het gehele overstapproces geautomatiseerd verloopt,” aldus Arnold de Boer, consultant binnen de Business Unit Zorg & Verzekeringen van Info Support. “We lopen hiermee absoluut voorop in Europa,” vult Han Tanis aan.

“Door met webservices te werken en op basis van SOA, agile ontwikkelen, open standaarden en transparantie beschikken we over een toekomstvaste applicatieomgeving.”

Ronny Kennes, hoofd ICT van VECOZO

De rol van Info Support

De samenwerking tussen VECOZO en Info Support dateert al van 2002. Dit viel min of meer samen met de introductie van Microsofts .NET applicatieframework waarvan VECOZO zeer gecharmeerd was en waarvan Info Support veel kennis heeft – en niet onbelangrijk: Info Support heeft direct toegang tot de ontwikkelaars van Microsoft.

Het voordeel van Info Support voor VECOZO is dat het als bedrijf niet te klein is (“waardoor ze niet afhankelijk zijn van een of twee medewerkers”), maar ook niet te groot (“je kan zo de baas bellen,” aldus Tanis, “maar dat is nog nooit nodig geweest”). “En ze doen nooit concessies aan de kwaliteit van hun medewerkers, ook niet in tijden van krapte op de arbeidsmarkt.”

Ronny Kennes legt uit dat VECOZO steeds meer met webservices werkt en op basis van principes als Service Oriented Architecture (SOA), agile ontwikkelen, open standaarden en transparantie. “Dit is de enige manier om te garanderen dat we toekomstvast bezig zijn.” Het grote voordeel van webservices is dat deze volledig kunnen worden ingebed in de applicaties van de verzekeraars. De gebruikers merken geen verschil.

Dit sluit goed aan bij het gegeven dat vanaf 2006 Info Support zijn werkzaamheden voor VECOZO uitvoert met de eigen softwareontwikkelstraat Endeavour. Deze ontwikkelstraat staat ervoor garant dat de bouw op gestandaardiseerde wijze verloopt binnen een transparant, meetbaar en bestuurbaar proces. Endeavour staat voor Application Lifecycle Management (ALM), dus ook voor het beheer van applicaties, en een maakbare Service Oriented Architecture. “Ook dit maakt dat we minder afhankelijk zijn van individuele mensen,” aldus Tanis.

Assessments

Een andere opvallende rol van Info Support is dat het assessments verzorgt voor nieuwe medewerkers van VECOZO. Info Support beoordeelt of hun vakkennis voldoet aan de hoge eisen die VECOZO stelt, of hun drive ligt in de maatschappelijke relevantie van het werk en of ze binnen de cultuur van VECOZO passen. Aanvullende opleidingen vinden plaats in het Kenniscentrum van Info Support. Zo werkt Info Support in een langjarige relatie aan de continue verbetering van de producten en diensten van VECOZO. Arnold de Boer voegt hier nog aan toe dat er nu ook wordt gewerkt met single sign-on. “De authenticatiemethode van VECOZO (gebaseerd op certificaatuitgifte) kan ook worden gebruikt door andere organisaties om hun authenticatiebeheer te organiseren. Hierdoor kan het aantal inlogmomenten tot een minimum worden beperkt.” Het is niet voor niets dat tevredenheidsmetingen laten zien dat de gebruikers in het algemeen erg tevreden zijn, “gemiddeld scoren we een acht,” aldus Han Tanis