



Samenwerkingsverband  
Regio Eindhoven



Project Digitaal Begrepen tilt dienstverlening Wmo naar hoger niveau

## Efficiënter werken en besparen door klant centraal te stellen

*Rob Slegers, Regionale Stichting  
Zorgcentra de Kempen:  
“We zouden de elektronische  
gegevensoverdracht het liefst  
vandaag nog operationeel maken.”*

**Provincie Noord-Brabant**



Dit project is mogelijk gemaakt door een  
subsidie van de provincie Noord-Brabant.

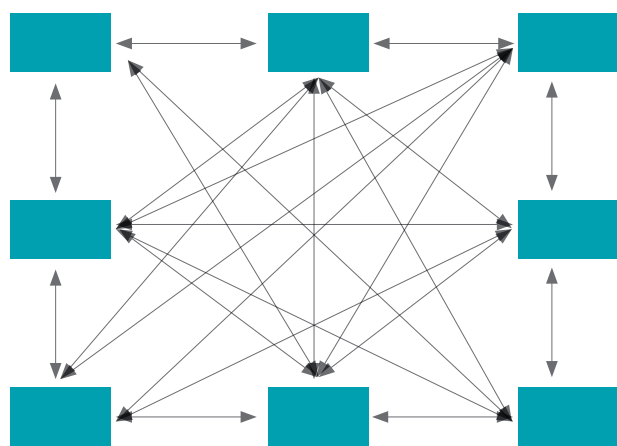


De invoering van de Wmo heeft extra druk gelegd bij gemeenten. De vraag naar zorg en ondersteuning neemt voorlopig verder toe. Daarmee groeit de stroom van gegevens die tussen de Wmo-ketenpartners gewisseld wordt. Het steeds weer vastleggen en overdragen van die gegevens kost alle partijen veel menskracht, dus veel geld. Geld dat niet naar de zorgverlening kan. Omdat de registratie van gegevens steeds handmatig gebeurt, is er bovendien een behoorlijke foutenkans. Vervelend, zeker voor de klant die er de gevolgen van ondervindt.

Er valt voor ketenpartners dus veel te winnen in het proces. Hoe? Door elektronische gegevensoverdracht. “Als de zorgaanbieder de gegevens van het Wmo-loket elektronisch kan inlezen, scheelt dat veel administratief werk,” zegt Rob Slegers van zorgaanbieder RSZK. “Dit geldt voor de gegevensoverdracht tussen alle Wmo-ketenpartners. Het probleem: de partners gebruiken verschillende systemen. Hoe zorg je dat die zonder omwegen of bewerkingen met elkaar communiceren?” Deze vraag was de motor achter het project Digitaal Begrepen, dat op initiatief van het SRE en de provincie Noord-Brabant in 2006 van start ging in Reusel-De Mierden.

#### Minder bureaucratie, meer dienstverlening

“Kent u die van die mevrouw die een rolstoel wilde aanvragen?” Nannie Villevoye, beleidsmedewerker van Reusel-De Mierden, dat een centrale rol speelde in de pilot, vertelt het met smaak. “Ze had ook hulp in de huishouding nodig en wilde gebruik maken van de maaltijdvoorziening. Dus ging ze naar het loket van de gemeente. Daar werden drie formulieren ingevuld, met steeds dezelfde gegevens. De formulieren werden naar verschillende dienstverleners verstuurd. Ieder verwerkte het op eigen wijze. Of mevrouw goed geholpen is vertelt het verhaal niet. Wel dat er enorm veel tijd en geld verloren gingen in het proces. En dat er een grote kans is dat partijen met dit ongestandaardiseerde en ongestructureerde berichtenverkeer langs elkaar heen werken. De pilot was dan ook van harte welkom in Reusel-De Mierden.”



#### Zo is het nu

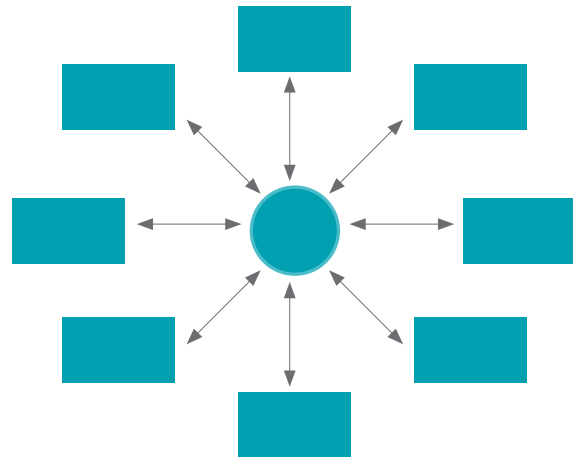
Veel ketenpartners gebruiken eigen systemen. De verschillende systemen kunnen niet of nauwelijks gegevens volgens een standaard uitwisselen. Ketenpartners hebben er allemaal werk aan om berichten over klanten en aanvragen uit te wisselen. Dezelfde gegevens worden vaak vele malen ingevoerd. Dat vraagt onnodig veel van de klant, levert onnodig veel werk op, vergroot de foutenkans en is duur.

#### Steun provincie Noord-Brabant

Digitaal begrepen is financieel ondersteund door de provincie. Frans van Amelsvoort van de provincie daarover: “De pilot paste in onze ambitie om samenwerken en verbinden te stimuleren. Een ander criterium voor subsidie was: het wordt regiobreed gedragen. Bovendien is duidelijk dat goede resultaten ook buiten de regio hun nut kunnen bewijzen. Het voorwerk is gedaan. Iedereen is enthousiast. Nu komt het aan op de volgende stap: maatwerk voor een keten. “Partijen moeten zich afvragen: is er een gemeenschappelijk - regionaal - belang om de bevindingen uit dit project in de concrete werkelijkheid breder toe te passen en te implementeren en zo ja welke rol zien zij daar nog weggelegd voor de provincie?”

#### Informatie structureren met vraagboom

Sinds gemeenten verantwoordelijk zijn voor de Wmo is ‘de vraag achter de vraag’ een bekend begrip. De mevrouw die bij een Wmo-loket om ondersteuning of een voorziening vraagt, wordt uitgenodigd voor een gesprek. In dat gesprek probeert de medewerk(st)er van het zorgloket alle relevante informatie boven water te krijgen. Om die informatie snel en foutloos te kunnen delen met ketenpartners is een heldere structuur nodig. Het SRE benaderde daarvoor het bedrijf ZoomBIM, dat gespecialiseerd is in het maken van vraagbomen waarmee je een verhaal kunt trechteren tot een of meer oplossingen.



#### Zo kan het zijn

De pilot levert op dat alle systemen via Health Level 7 met elkaar kunnen communiceren. Als organisatie A data invoert, zet HL7 deze om naar een xml-bestand. Organisatie B kan deze data dankzij HL7 importeren in het eigen systeem. Voordelen: snel, kostenbesparend, minimale zorgloketten en kans.



“We werkten al voor een aantal gemeenten,” vertelt Harrie Huisman van ZoomBIM, “en we kenden de behoefte aan beslisbomen voor bijvoorbeeld indicatiestelling. Een correcte indicatiestelling vraagt om een professionele beslissing. Wij hebben ervaring met het patiëntendossier en het standaardiseren van berichtenverkeer. Die ervaring hebben we onder andere opgedaan in het Maxima Ziekenhuis (Veldhoven). In de zorg speelt hetzelfde. De gemeente, CIZ, de zorgverzekeraars, zorgaanbieders, al deze partijen willen graag efficiënt gegevens uitwisselen. Dan zijn structuur en standaarden noodzaak. Daarom hebben we ingetekend op de pilot. Onze insteek was: is de vraagboom doorlopen, dan is het helder welke problemen er om een oplossing vragen en wie van de ketenpartners behulpzaam kan zijn bij de oplossing. Daarna worden de data volgens een vaste standaard opgeslagen en uitgewisseld en kunnen partijen aan de slag. Slim, simpel en efficiënt.”

#### William Goossen, Results4Care:

“Elke verandering in het Wmo-gebied biedt weer een nieuw ideaal instapmoment voor gemeenten en ketenpartners.”

#### Bezuinigen door elektronische uitwisseling gegevens

De kiem voor Digitaal Begrepen lag in de samenwerking tussen RIO's (CIZ) en gemeentelijke zorgloketten en zorgaanbieders. Want in die samenwerking blijkt de noodzaak van optimale gegevensuitwisseling. Verschillende partners werken met verschillende systemen. Die systemen communiceren onderling niet. Dus wordt er veel overbodig werk verzet rond de gegevensoverdracht (iedere partij voert zelf gegevens in). Daardoor groeit de wens om via een soort digitale postbus relevante gegevens te kunnen uitwisselen met vooraf bepaalde partners.

Harrie Huisman, ZoomBIM: “Er is behoefte aan deze oplossing, er is noodzaak. De infrastructuur ligt er al grotendeels. Partijen kunnen groot voordeel halen als ze nu samenwerken.”

Nannie Villevoye, beleidsambtenaar Reusel-De Mierden: “De klant is de grote winnaar van Digitaal Begrepen. Het is sneller, veiliger en transparanter.”

“Daar heb je standaarden en een structuur voor nodig”, zegt Danny Carapiet, namens SRE projectleider van het eerste uur. Hij kwam uit bij results4Care, dat de internationale berichtenverkeers taal Health Level7 (HL7) hielp toepassen voor het elektronische patiënten dossier. William Goossen van Results4Care zag goede mogelijkheden, ook voor gebruik in de zorg en de Wmo. Het enthousiasme groeide, ook onder ziekenhuizen en zorgaanbieders. “Logisch,” zegt Danny, “iedereen vindt dat de klant eigenlijk maar op één plaats aan één persoon éénmaal zijn verhaal zou moeten vertellen. Fijner voor de klant, en heel veel efficiënter. De 21 gemeenten in SRE-verband stonden dan ook vierkant achter deze pilot. Ik zou hen willen oproepen zich nu sterk te maken voor de volgende stap: de implementatie van de ontwikkelde oplossing.”

#### Vijf voordelen elektronische gegevensuitwisseling

Die mevrouw en de loketambtenaar uit het voorbeeld van Nannie hadden veel sneller klaar kunnen zijn. Als de loketambtenaar alle gegevens elektronisch had kunnen opslaan, in een formaat dat leesbaar zou zijn voor de gemeente, de zorgaanbieders en andere ketenpartners. Belangrijke voordelen:

- Correcte overdracht van primaire procesgegevens.
- Minder administratieve last voor klanten en voor ketenpartners.
- Klanten raken niet ‘zoek’ en ze krijgen de ondersteuning die nodig is en waar ze recht op hebben.
- De rechtmatigheid van de uitvoering van de zorg verbetert.
- Kostenbesparing in de uitvoering.



*Nannie Villevoye, beleidsambtenaar Reusel-De Mierden: "Door Digitaal Begrepen kun je snijden in processen en verbeter je de zorg."*

**De applicatie is klaar voor gebruik**

In 2010 is Digitaal Begrepen afgerond met de oplevering van een werkende applicatie op basis van HL7. William Goossen: "In een praktijktest bleek de gegevensoutput van een gesprek bij het loket van Reusel-De Mierden dankzij HL7 direct over te dragen aan een andere partij, RSZK. De gemeente Reusel-De Mierden voerde gegevens in in het eigen systeem. ZoomBIM exporteerde de gegevens in het HL7-formaat en stuurde dit als xml-bestand naar de regionale elektronische postbus.

**Infrastructuur ligt er**

Goede gegevensuitwisseling vraagt om een goede infrastructuur. Onze regio heeft deze. Een centraal onderdeel is de digitale postbus (van Topicus). Hier worden de HL7-berichten omgezet naar de goede formaten voor de verschillende applicaties. Het diagnostisch centrum, de huisartsen, ziekenhuizen en de apothekers maken al gebruik van de digitale postbus.

De regionale postbus zette het HL7 bericht om naar het formaat van de zorgapplicatie Caress bij RSZK. RSZK kon de gegevens foutloos inlezen en direct gebruiken. Zo eenvoudig is het inderdaad. De gemeente en RSZK gebruikten dus hun eigen, verschillende systemen. De kracht van HL7 is juist dat het berichtenverkeer tussen veel verschillende systemen mogelijk maakt. Dat wil niet zeggen dat er nu een kant-en-klaar product op de plank ligt. Er is wel een werkend systeem dat per keten op maat gemaakt kan worden. De winst in termen van efficiency en kostenbesparing kan dan groot tot zeer groot zijn."

**De implementatie**

Kan een Wmo-keten de applicatie morgen in gebruik nemen? William Goossen: "Niet morgen. Je moet eerst in kaart brengen welke systemen de ketenpartners gebruiken en welke systemen dus met elkaar moeten kunnen communiceren.

Verder: welke gegevens wil je kunnen overdragen? Als je dat weet, kun je HL7 inrichten voor deze keten. Daarna testen, controleren en in werking stellen. De doorlooptijd van zo'n proces schat ik op circa 6 maanden, afhankelijk van welke berichtenstromen je wilt kunnen afhandelen. Het mooie is, de applicatie is eenvoudig uitbreidbaar als er veranderingen in het Wmo-gebied optreden. Dan heb je alles al klaar liggen voor een effectief uitwisselingstraject." Doordat het om maatwerk gaat is het onmogelijk om zonder nadere informatie een betrouwbare kostenindicatie te geven. Na een oriënterend gesprek tussen de ketenpartners die elkaar digitaal willen begrijpen en ZoomBIM en Results4Care is daar meer over te zeggen.

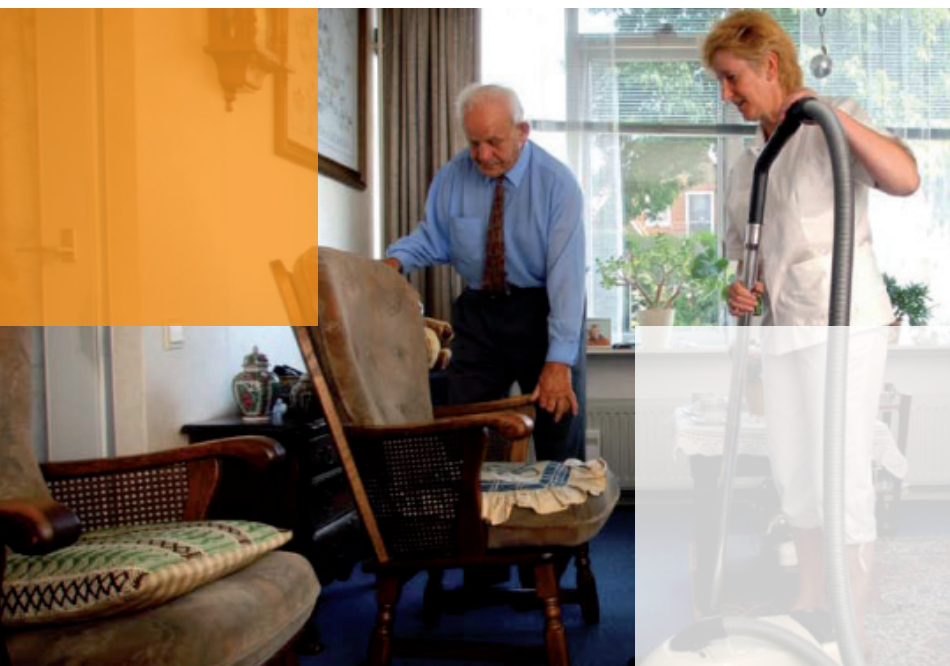
*Danny Carapiet, voormalig projectleider SRE: "Het is helder dat elke gemeente kan besparen door Digitaal Begrepen."*

**Ketenpartners aan zet**

Bij de uitvoering van de Wmo is gestroomlijnde communicatie tussen gemeenten en andere ketenpartners essentieel. Het helpt als gemeenten en ketenpartners elkaar digitaal begrijpen. De oplossing: Digitaal Begrepen. De zorgaanbieder beschikt sneller over de vereiste gegevens en kan sneller aan de slag. De foutenkans vermindert. Een besparing op werk en kosten lonkt. Het is aan gemeenten en de ketenpartners om deze oplossing te implementeren. Zij kunnen de benodigde investering samen dragen. De gemeente Reusel-De Mierden en RSZK hebben de kar getrokken in het voortraject. Alle Wmo-ketens kunnen profiteren van dit voorwerk. Laat u eens vrijblijvend voorrekenen wat de kosten zijn en wat u daarmee bespaart. Bel Results4Care of ZoomBIM, telefoonnr. zie onder.

**Meer informatie**

Voor meer informatie over de kracht van Digitaal Begrepen of over de technische finesses van belangrijke onderdelen als HL7 of de loketapplicatie kunt u contact opnemen met: Nannie Villevoye, Reusel-De Mierden: 0497-650630. E-mail: [nvillevoye@reuseldemierden.nl](mailto:nvillevoye@reuseldemierden.nl) William Goossen, Results4Care: 06-54 61 44 58. E-mail: [wgoossen@results4care.nl](mailto:wgoossen@results4care.nl) Harrie Huisman, ZoomBIM: 035 626 4000. E-mail: [harrie.huisman@zoombim.nl](mailto:harrie.huisman@zoombim.nl)



*Frans van Amelsvoort, provincie Noord-Brabant: "We geloven absoluut in de boodschap van Digitaal Begrepen maar de betrokken ketenpartners moeten er nu wel samen de schouders onder zetten."*