

VECOZO VERTROUWT AL MEER DAN 10 JAAR OP INFO SUPPORT

KENNIS VAN SOFTWAREONTWIKKELING ÉN VAN DE ZORGSECTOR BASIS VOOR SUCCESSVOLLE SAMENWERKING



Jan-Hein Willemse, directeur VECOZO

In een omgeving waarin veel gegevens worden uitgewisseld en verwerkt, is het van groot belang dat de software waarmee dat gebeurt, aan hoge eisen voldoet, zowel wat betreft kwaliteit als wat betreft beveiliging. VECOZO – dat het digitale berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars verzorgt – werkt al vanaf zijn oprichting in 2002 samen met Info Support op het gebied van softwareontwikkeling en -beheer. In een gesprek met VECOZO-directeur Jan-Hein Willemse wordt duidelijk dat inmiddels kan worden gesproken van een hecht ‘partnership’ tussen VECOZO en Info Support.

VECOZO is een van de centrale spelers in het complexe speelveld van de gezondheidszorg. Als schakelpunt verzorgt het het digitale berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Tot de digitale diensten uit VECOZO's portfolio behoren onder andere:

- verificatie van patiëntgegevens (COV-verzoeken: Controle op Verzekeringsrecht);
- het declaratieportaal waarin op basis van EI-standaarden zorgaanbieders hun declaraties aan zorgverzekeraars aanbieden en retourinformatie ontvangen over de afhandeling ervan;
- het machtigingenportaal dat het proces van aanvragen en verwerken van machtigingen sterk heeft versneld en het aantal afwijzingen door onjuiste informatieverstrekking heeft verminderd;
- het AZR-berichtenverkeer in het kader van de AWBZ tussen CIZ, zorgkantoren, zorgaanbieders en het CAK.

Administratieve lastenverlichting

“Met onze diensten leveren we een bijdrage aan de administratieve lastenverlichting in de zorg,” vertelt Jan-Hein, “waardoor het leven van de zorgaanbieder wat makkelijker wordt en hij zich volledig kan richten op zijn kerntaak, de zorg. Elke €10.000 die je zo bespaart, kan je weer in bijvoorbeeld een preventief programma stoppen – en dat levert dan ook weer besparingen op.”

De acceptatie van VECOZO wordt onder meer onderstreept door het feit dat alle zorgverzekeraars en 95% van de zorgaanbieders erbij zijn aangesloten. Ook andere zorggerelateerde partijen kan het tot zijn klanten rekenen, zoals het UWV (uitvoeringsinstituut van de werknemersverzekeringen), het CAK (uitvoeringsorganisatie in de zorg- en welzijnsector) en de Stichting ION (eigenaar van een landelijke database waarin de relatie

tussen patiënten en huisartsen is vastgelegd; beheer en inrichting heeft de stichting aan VECOZO uitbesteed).

Goede beveiliging cruciaal

Geen van de activiteiten van VECOZO kan plaatsvinden zonder software. Jan-Hein zegt dan ook: “Onze kernactiviteit is de cyclus van softwareontwikkeling, onderhoud en vernieuwing. Dankzij allerlei technologische ontwikkelingen – denk aan de komst van internet – kunnen veel processen steeds effectiever worden ingericht. Wij leveren daar een bijdrage aan, omdat wij eigenlijk een soort digitaal postkantoor zijn.”

Gezien de aard van de uitgewisselde gegevens is het vanzelfsprekend dat er zeer veel aandacht wordt besteed aan de beveiliging. “Met al die privacygevoelige gegevens moet je heel zorgvuldig omgaan. De software moet dus niet alleen goed zijn, maar ook enorm veilig.”

Softwareontwikkeling ...

Jan-Hein roemt “de kennis die Info Support heeft op het gebied van softwareontwikkeling en hun kennis van de zorg. Die combinatie betekent dat zij voor ons heel veel toegevoegde waarde hebben en meer betekenen dan het leveren van ‘handjes’. Dat was bij onze oprichting in 2002 al zo en dat is nog steeds zo.”

Het softwareontwikkelingsproces begint met de wensen van de klant. Verschillende gesprekken leiden tot functionele specificaties, die vervolgens door de ICT-organisatie worden vertaald in ‘requirements’. “Wij gebruiken agile-ontwikkeltechnieken met Scrum,” vertelt

Jan-Hein hierover. “Vanuit dit iteratieve proces wordt de software ontwikkeld, getest en opgeleverd.” Door de ruime kennis van en ervaring met Scrum die Info Support heeft, blijven de focus, kosten en doorlooptijd van elk project van softwareontwikkeling in de greep.

... en onderhoud en vernieuwing

Ontwikkeling is echter maar één aspect van de levenscyclus van software. Beheer is een tweede. Voor Jan-Hein “begint het dan pas eigenlijk. De praktijk leert dat je jaarlijks zo’n 25% van de ontwikkelingskosten kwijt bent aan beheer.” In de eerste plaats valt hier het technisch beheer onder (“het systeem 24*7 up-and-running houden”). In de tweede plaats gaat het om onderhoud, “zoals het oplossen van productieproblemen en het doorontwikkelen van de software.” Doorontwikkeling kan plaatsvinden als met nieuwe technologische mogelijkheden bepaalde processen nog beter kunnen worden ingeregeld, of als veranderde regelgeving het nodig maakt dat het proces wordt bijgesteld. “Maar ook maatschappelijke ontwikkelingen als vergrijzing kunnen aanleiding zijn tot wijzigingen.”

De kennis en ervaring die Info Support inbrengt en de wijze van samenwerking doen Jan-Hein spreken van “een partnership. We zijn heel tevreden met Info Support. De waarden die wij zoeken – en die zij bieden – zijn hoge kwaliteit, betrouwbaarheid van de mensen en een stukje loyaliteit, ofwel het tonen van betrokkenheid.” En omdat Info Support dat al meer dan 10 jaar aan VECOZO levert, is de tevredenheid van Jan-Hein alleszins begrijpelijk.