

Formulierstroom niet langer zorg van verzekeraar

Verzekeraars staan bekend om hun papierintensieve organisaties. Ze staan echter ook bekend om hun drang naar het implementeren van innovatieve oplossingen om iets te doen aan die papierstroom. Verzekeraar VGZ won daarmee onlangs een prijs; weliswaar een prijs van de leverancier zelf, maar toch ÈÈn die de nodige waardering verdient. VIP ging eens langs in Tilburg voor een kijkje achter de schermen van een applicatie voor de (elektronische) verwerking van formulierstromen.

'Als verzekeraar zijn we volgens de wet gebonden aan de zogenaamde 20 procentcontrole,' begint Hans Wijggers, project manager voor dit specifieke traject bij VGZ in Tilburg. 'Dat betekent simpelweg dat we in vijf jaar tijd een controle op ons gehele ziekenfondsverzekerdbestand moeten uitvoeren om te zien of de gegevens nog kloppen in het kader van de vaststelling van de rechtmatigheid van inschrijving. Dat is een behoorlijk arbeidsintensieve klus en hoort als wettelijke verplichting bij de reguliere taken van een zorgverzekeraar.'

Duizenden

In het geval van VGZ gaat het om een te controleren bestand van ruim 134.000 in het ziekenfonds verzekerde gezinnen; dat zijn er zo'n 11.000 elke maand die moeten worden gecontroleerd. 'In de oude situatie werden daartoe formulieren de deur uitgestuurd die de mensen moesten invullen en retourneren. Op die formulieren stonden weliswaar stickers om de afhandeling wat sneller te laten verlopen, maar het was en bleef handwerk waarin heel veel tijd ging zitten.'

Patrick Mes, projectmedewerker bij VGZ: 'Het ergste van alles was dat voor het overgrote deel die gegevens nog gewoon kloppen. Zo blijkt als we de formulieren terugkrijgen. Dus zeg maar 70 procent van de formulieren gaat wel door de handen van de medewerkers, maar dat is eigenlijk helemaal niet nodig. Slechts in 30 procent van de gevallen gaat het om mutaties die moeten worden aangebracht in de gegevens. In een klein aantal gevallen leiden de mutaties tot uitschrijving vanwege het niet meer voldoen aan de voorwaarde van rechtmatigheid van inschrijving.'

Voeg daarbij dat de controles door verzekeraars vroeger niet altijd de hoogste prioriteit hadden en waarmee in tijden van drukte ook wat makkelijker werd geschoven en het probleem was daar. Een achterstand maakte het noodzakelijk om acuut actie te ondernemen.

Mes: 'Binnen onze organisatie - en zeker bij onze afdeling - bestond al langere tijd interesse om wat meer te doen met nieuwe technologieën als imaging en workflow. Voordat we echter concreet aan de slag zouden gaan, zochten we een afgebakend proces binnen de administratieve organisatie waarmee we wat konden testen, zien of het iets is voor ons.' 'De 20 procentcontrole leek derhalve de ideale omgeving om de genoemde technieken toe te passen, maar er waren wat knelpunten. Wijggers: 'Zoals de formulieren. Die kwamen uit de mainframe-omgeving, waardoor de ze niet direct aan te passen waren. Maatwerk was moeilijk en ga zo maar door. Daar moest iets beters voor te bedenken zijn.' Een inventarisatie van de markt leidde de mensen van VGZ naar Unisys

en indirect naar het Rotterdamse Consilium, de vertegenwoordiger van TeleFORM, een Cardiff Software product voor formulierverwerking. Elektronische formulierverwerking in combinatie met (lichte) workflow moest de oplossing vormen voor de enorme stroom aan gegevens die dagelijks/maandelijks moest worden verwerkt. Mes: 'Opzet van het project was om het hele traject mee te nemen, dus ook de aanmaak en het aanpassen van de bestaande formulieren. En dat het liefst zonder dat de cliënten er erg in hadden dat de informatiestroom geautomatiseerd werd. Bovendien moest de oplossing zodanig worden geïmplementeerd dat we zelf ook de nodige ervaring konden opdoen, dus dat we niet meer zo afhankelijk zouden zijn en blijven van IT afdelingen en leveranciers.'

Betrouwbaar

De contacten naar Unisys waren tot stand gekomen onder meer door de applicaties die het bedrijf bij andere bedrijven in deze sector heeft gerealiseerd (onder meer CAK dat betalings in de gezondheidszorg controleert). Daarbij kwam dat een mogelijke oplossing makkelijk kon worden aangepast aan de omstandigheden bij VGZ. Wijggers: 'Het was geen standaardoplossing waaraan het probleem moest worden aangepast, zoals je wel meer ziet in deze markt.' Voor de TeleFORM-applicatie werd gekozen vanwege de flexibiliteit en de inpasbaarheid ervan in de werkstroom-applicatie. 'Bovendien was de herkenning van de formulieren na scanning op basis van de inhoud van de documenten en niet zozeer op basis van een code op een bepaalde locatie op het formulier die bijvoorbeeld bij scheef gescande documenten weer voor problemen zouden kunnen zorgen,' aldus Mes.

Dus TeleFORM plus InfoImage moest de oplossing vormen voor de (grotendeels) automatische verwerking van de nieuwe formulieren. De vra-

gen op deze formulieren zijn niet zo verschillend, maar de verwerking verloopt een stuk effectiever. 'Er zijn er voor deze applicatie twee: die van individueel verzekerden en die voor verzekerden met medeverzekerde gezinsleden. In het eerste geval is het document enkelzijdig, in het tweede geval dubbelzijdig. De dubbelzijdige documenten worden na scanning onder dezelfde index (controlenummer/klantnummer) bij elkaar opgeslagen, zodat de gebruikers altijd alle documenten bij elkaar kunnen raadplegen.'

Eenvoudig

Eigenlijk is de werkstroom vrij eenvoudig: op basis van wijzigingen of geen wijzigingen wordt een eerste scheiding gemaakt. 'En die is het belangrijkste, want na die scheiding kan 70 procent van de - nu elektronische - documenten rechtstreeks door het systeem worden verwerkt en als gecontroleerd worden aange- merkt in de database,' aldus Wijggers. 'Voor de overige documenten zijn verschillende elektronische aflegbakken gecreëerd, waarin documenten komen die op basis van specifieke eigenschappen (soort wijziging) verder moeten worden verwerkt door de daarvoor verantwoorde- lijke medewerkers.'

Maar dat is niet alles wat het systeem doet. De database genereert zelf herinneringen op basis van formulieren die wel zijn uitgegaan naar specifieke cliënten, maar waarop nog geen vervolg is gekomen. 'Die functionaliteit zit in de werkstroomapplicatie ingebakken,' licht Mes toe. 'Op die manier hebben we de hele stroom perfect in de hand.' Met de scanner kunnen per dag 1750 formulieren worden gedigitaliseerd en worden klaargezet voor verwerking. De images worden op een server opgeslagen. Na controle - door de TeleFORM-applicatie - worden de te verwerken documenten in de werkstroom gezet; de documenten

Prijs

De prijs - 'application of the year' - die VGZ heeft gekregen voor deze applicatie is toegekend door Cardiff Software vanwege de 'hoge mate van efficiency verbetering die VGZ heeft gerealiseerd met deze applicatie'. De toepassing is 'een innovatieve bijdrage aan een totale verbetering van de procesbeheersing die binnen een zorgverzekeraar kan worden behaald.' Van alle door of via producten van Cardiff Software gerealiseerde toepassingen sprong deze eruit. Aldus Arno van Santen (Consilium) bij de uitreiking van de plaquette (zie foto).

die niet behoeven te worden gemu- teerd kunnen rechtstreeks worden weggeschreven naar optische schijven. De zogenaamde 'werkbare' stukken blijven nog enige tijd op magnetische media, na een bepaalde inactiviteit verdwijnen ook die naar opticals. 'Daarbij geldt een 3-procent kwaliteitscontrole op wat wordt gearchiveerd,' aldus Wijggers. 'Dus van alles wat definitief wordt 'weggezet' wordt steekproefsgewijs ook nog eens drie procent gecontroleerd.'

Voordelen

'Met deze applicatie bereiken we een besparing van 20 tot 50 procent in efficiency,' aldus Wijggers. 'Voor ons is echter het belangrijkste voordeel dat we op een daadkrachtige wijze hebben afgerekend met de papierstroom binnen onze organisatie. Uitgaande en inkomende papierstromen zullen voorlopig nog wel blijven bestaan, maar dat wil niet zeggen dat je binnen je eigen organisatie geen alternatieven kunt bedenken en uitvoeren. Tevens is het van belang dat het concept reproduceerbaar is, ook andere onderdelen binnen VGZ hebben al interesse getoond.'

Overhandiging van de prijs

