



Digitalisering van de **zorglogistiek**

Hoe je met slimme automatisering de kwaliteit van processen verbetert, **wachttijden verlaagt en frustraties op de werkvloer vermindert.**

Introductie

Digitalisering in de zorg kan en moet beter

De Nederlandse zorgsector loopt achter in digitalisering ten opzichte van andere Europese landen, zo concludeerde de Universiteit Twente onlangs in een [onderzoek](#)¹ in opdracht van het ministerie van VWS. De huidige aanpak is te veel gericht op directe kostenbesparingen, en te weinig op innovatie of veelbelovende experimenten, was de conclusie

Dat kan en moet beter want de zorg is één van de belangrijkste sectoren in onze samenleving en digitalisering biedt tal van mogelijkheden om de kwaliteit van de zorg te verbeteren en de efficiëntie van processen te verhogen.

In dit whitepaper bespreken we daarom een aantal uitdagingen voor zorginstellingen die met digitalisering hun bedrijfsprocessen willen verbeteren en tegelijkertijd willen blijven voldoen aan alle specifieke eisen van de zorg. Een eerste belangrijke uitdaging is de inrichting van het applicatielandschap. Hoe zorg je voor een toekomstgericht applicatielandschap in een sector waarin wet- en regelgeving voortdurend verandert? En hoe zorg je voor een optimale implementatie van gekozen applicaties voor het digitaliseringstraject?

Buy or build?

Een andere belangrijke strategische afweging is het aanschaffen of bouwen van de gekozen applicaties. Schaf je de applicaties aan dan is het noodzakelijk dat ze naadloos aansluiten op de werkprocessen van de organisatie. Is dit niet het geval dan leidt dit vaak alsnog tot inefficiënte werkprocessen.

Het alternatief is het bouwen van maatwerkapplicaties die de specifieke werkprocessen van de zorginstelling volledig ondersteunen. Wij geloven dat het bouwen van applicaties op basis van Mendix low-code een uitstekende optie is om zorginstellingen in korte tijd te voorzien van deze maatwerkapplicaties.

In dit whitepaper laten we daarom zien hoe je met low-code snel succesvolle digitaliseringstrajecten kunt vormgeven. De case van GGZ inGeest illustreert hoe je met visie en lef in korte tijd 'high impact' kunt maken met low-code.

Marc Gelissen, founder Bizzomate

¹ University of Twente (2022), [UT Twente Nederland loopt achter in digitalisering zorg](#)

Inhoud



01.

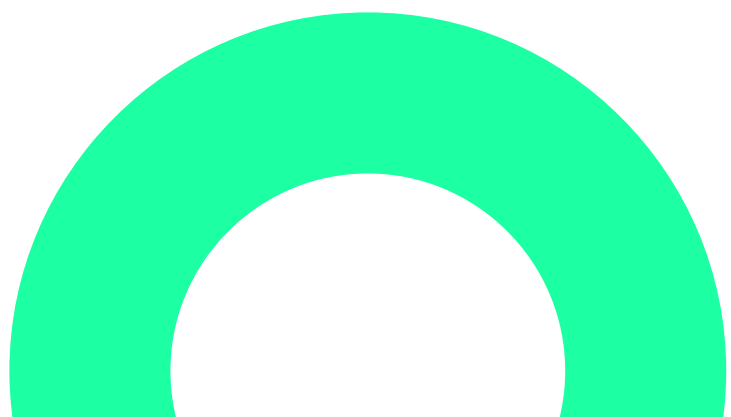
Hoe richt je het applicatielandschap in?

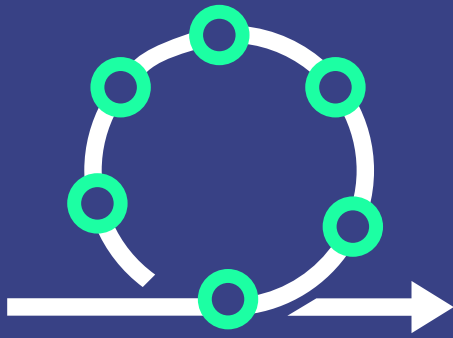
02.

Buy or build?

03.

Bizzomate digitaliseert zorglogistiek proces rond de behandeling van cliënten bij GGZ inGeest





01.

Hoe richt je het applicatielandschap in?

De kunst van het ver vooruit kunnen kijken is één van de succesfactoren van een digitaliseringstraject. Zo'n toekomstvisie is extra belangrijk voor zorginstellingen, die te maken hebben met regelmatige wijzigingen in wet- en regelgeving en daarom hun processen en applicaties moeten voorbereiden op toekomstige wijzigingen. Hoe richten zij het beste hun applicatielandschap in en waarmee moeten ze rekening houden?

Pace-layered model

Iedere zorgorganisatie kent unieke uitdagingen en werkwijzen, waardoor het applicatielandschap per organisatie flink kan verschillen. Toch zijn er een aantal basisprincipes die gelden voor iedere organisatie die kunnen helpen bij het maken van de juiste strategische keuzes. Een daarvan is het Pace-layered model² van onderzoeksbureau Gartner. Het is een methode waarin het applicatielandschap van organisaties wordt opgedeeld in drie verschillende lagen, waarbij de typen applicaties

en processen en de bijbehorende keuzes per laag flink verschillen.

Systems of Record

De onderste laag bestaat uit de Systems of Record. Deze laag bestaat uit de systemen die het fundament vormen van je organisatie. Denk hierbij aan de administratie, facturatie en in het geval van zorginstellingen ook het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) of Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Wijzigingen aan deze systeemlaag zijn vaak ingrijpend, kostbaar en tijdrovend en blijven idealiter tot een minimum beperkt. Doordat de wensen en eisen van organisaties voor systemen in deze laag vaak duidelijk en generiek zijn, verwachten veel instellingen hetzelfde van hun ECD. De ontwikkelaars van deze applicaties ontwikkelen standaard applicaties die aan de vraag van een grote groep voldoen, waardoor in deze laag vaak wordt gekozen voor het aankopen van standaard beschikbare software.



Adapted from: IT Future is Now. Gartner, John-MacDorman

² Gartner.com (2012): [Accelerating Innovation by Adopting a Pace-Layered Application Strategy](#)

○ Systems of Differentiation

De middelste laag, die wordt gevormd door de Systems of Differentiation bestaat uit processen en applicaties die uniek zijn voor het type organisatie, en de bijbehorende werkwijze. Voorbeelden hiervan zijn de intake van cliënten, of de registratie en planning van afspraken tussen cliënten en behandelaars. Doorgaans zijn er vaker wijzigingen of nieuwe wensen voor de systemen in deze laag, waardoor ze wendbaarder moeten zijn. Daarnaast verschillen zorginstellingen op dit vlak meer van elkaar. Afhankelijk van bijvoorbeeld de inrichting van een organisatie, de geografische spreiding en de specialismen is aanpassing aan een specifieke situatie vaak noodzakelijk.

In deze laag wordt het maken van de juiste keuze tussen het kopen of bouwen van software vaak lastiger. Soms voldoet standaard software zonder aanpassingen aan de gestelde eisen, maar organisatiespecifieke wensen kunnen ook de reden zijn dat standaard software niet helemaal voldoet. In zo'n geval kan het bouwen van specifieke applicaties uitkomst bieden.

○ Profiteer van de voordelen van standaard software of kies voor maatwerk

Charles Bronzwaer, partner bij Bizzomate: "Maatwerk op systemen die daar niet voor geschikt zijn, met partners die hun ontwikkelcapaciteit daar niet voor hebben ingericht is vragen om moeilijkheden. Je krijgt een uniek systeem, waardoor je alle voordelen van het standaard systeem kwijtraakt. Bij het opleveren van het gevraagde maatwerk is er waarschijnlijk al een nieuwere versie beschikbaar, waar je dan niet naar kunt upgraden doordat je eigen

systeem allerlei uitzonderingen en extra's heeft. Als je maatwerk gaat ontwikkelen, doe dat dan met een platform dat is gemaakt om maatwerk te maken, zoals het low-code applicatie platform van Mendix."

○ Experiment, iterate and fine tune

De bovenste laag bestaat uit de Systems of Innovation. Dit is de ruimte die je organisatie heeft om experimenten te doen, om nieuwe ideeën te lanceren en om te testen met bijvoorbeeld wearables bij mensen thuis. De wensen en eisen aan deze initiatieven zijn vaak nog onduidelijk, en het succes en de noodzaak ervan moet nog bewezen worden. Daarom is het van groot belang dat prototypes en proof of concepts in deze laag flexibel en snel kunnen worden opgebouwd en aangepast, zonder dat andere systemen hier hinder van ondervinden. De systemen in deze laag bestaan nog niet. Daarom kies je er in deze laag altijd voor om applicaties te bouwen.

In de onderste laag van het Pace-layered model kies je veelal voor de aanschaf van standaard software, terwijl de bovenste laag vraagt om het bouwen ervan. In de middelste laag kom je echter in een grijs gebied terecht, waarbij de keuze niet altijd eenvoudig te maken is.

Laten we daarom eens wat dieper ingaan op de voor- en nadelen van het bouwen of aanschaffen van applicaties in de Systems of Differentiation-laag.



02.

Buy or Build?



○ Buy....

Deze laag herbergt de applicaties die de unieke werkwijze van een zorgorganisatie ondersteunen, zoals de intake van cliënten of de planning van afspraken. Afhankelijk van die processen is het goed mogelijk dat er geschikte standaard software te vinden is die deze unieke processen heel goed kan digitaliseren.

Om optimale efficiëntie te bereiken, is het echter noodzakelijk dat deze standaard software naadloos aansluit op specifieke werkprocessen van de organisatie. Vaak is dit is niet het geval waardoor de keuze voor het aanschaffen van standaard software toch leidt tot aanpassingen van het ideale en efficiënte proces, om de software er op maar aan te kunnen sluiten.

Het gevolg daarvan is bijvoorbeeld een nieuwe planningstool, die afhankelijk is van vele Excel sheets, mailtjes en belletjes om het proces aan elkaar te knopen, met hoge inefficiëntie en beveiligings- en beheerrisico's tot gevolg.

○ ...or Build?

Het alternatief hiervoor is het bouwen van software die de specifieke werkprocessen van zorginstellingen volledig ondersteunt. Wanneer software op de traditionele manier wordt gebouwd, kost het echter ook veel tijd, en zijn wijzigingen en aanpassingen prijzig. Met low-code wordt een aantal van deze problemen opgelost: er hoeft niet meer geprogrammeerd te worden waardoor applicaties sneller kunnen worden opgeleverd.

Charles: "Met low-code zijn door het gebruik van bouwblokken aanpassingen eenvoudiger door te voeren, en de visuele manier van werken, maakt het beter te begrijpen door niet IT-personeel. Hierdoor is het bij uitstek geschikt om applicaties te bouwen en daar snel feedback op te krijgen van de mensen die met dat specifieke proces te maken hebben. Zo kunnen er efficiënt applicaties worden ontwikkeld die zorgorganisaties optimaal ondersteunen bij hun specifieke processen."



Kies de juiste partner voor maximale impact

Uit onderzoek³ van Mendix blijkt dat bijna 70% van organisaties in meerdere sectoren low-code inmiddels als belangrijk onderdeel van hun organisatie beschouwt. Wanneer zorginstellingen dus de keuze maken voor het bouwen van applicaties is low-code flexibel, veilig en volwassen genoeg om ook in de zorg het verschil te kunnen maken.

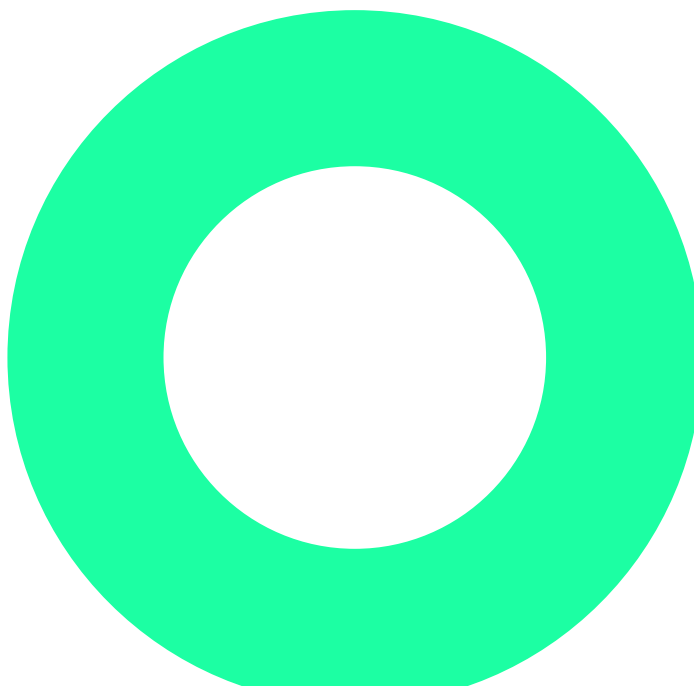
Het is daarbij wel van belang om een partner te vinden die beschikt over de expertise die nodig is om de processen en uitdagingen te vertalen naar concrete en toekomstbestendige oplossingen. Zo kunnen zorgorganisaties de volgende stap zetten in hun digitalisering, en daarmee zorgen voor grote impact.

³ [Mendix.com \(2022\), Mendix State of low-code survey 2022](https://www.mendix.com/2022/02/mendix-state-of-low-code-survey-2022/)

GGZ inGeest

Een organisatie die heeft gekozen voor 'build' is GGZ inGeest. Zij kozen ervoor om het gehele digitaliseringstraject rondom de instroom, planning, doorstroom en uitstroom van cliënten met low-code door Bizzomate te laten ontwikkelen. Dit is een typisch voorbeeld van het automatiseren van de Systems of Differentiation.

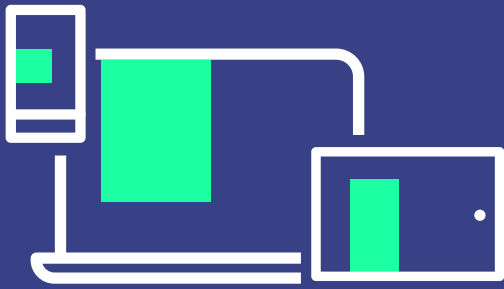
Met de hun nieuwe applicaties kunnen zij nu beter inspelen op snelle veranderingen in wet- en regelgeving en kunnen cliënten sneller en efficiënter worden geholpen.



“ Met low-code zijn door het gebruik van bouwblokken aanpassingen eenvoudiger door te voeren, en de visuele manier van werken, maakt het beter te begrijpen door niet IT-personeel. Hierdoor is het bij uitstek geschikt om applicaties te bouwen en daar snel feedback op te krijgen van de mensen die met dat specifieke proces te maken hebben. Zo kunnen er efficiënt applicaties worden ontwikkeld die zorgorganisaties optimaal ondersteunen bij hun specifieke processen. ”

Charles Bronzwaer
Partner bij Bizzomate





03.

Bizzomate digitaliseert zorglogistiek proces rond de **behandeling van cliënten bij GGZ inGeest**

Het is al jaren een pijnpunt: de wachtlijsten voor geestelijke gezondheidszorg. Cliënten moeten vaak maanden wachten voor ze terecht kunnen. Dit geldt ook voor GGZ inGeest. Om cliënten sneller en efficiënter te kunnen helpen, besloot de instelling het zorglogistieke proces rond de in- door- en uitstroom van cliënten volledig te digitaliseren met Mendix low-code en Robotic Process Automation (RPA). De low-code applicaties worden door Bizzomate gebouwd en bieden straks procesondersteuning gedurende het volledige traject van cliënten binnen de instelling. RPA-leverancier Tacstone Technology verlaagt de administratieve druk door een deel van de handmatige taken te automatiseren. Het eerste deel van het traject, een applicatie om de intake van nieuwe cliënten te digitaliseren, is nu operationeel.

Over GGZ inGeest

GGZ inGeest is een middelgrote aanbieder van geestelijke gezondheidszorg in de regio Amsterdam en Kennemerland. De instelling beschikt over diverse (poli) klinieken en levert ambulante zorg aan mensen met psychische klachten. Er werken zo'n 1800 mensen, zowel behandelaars als ondersteunend personeel.

Cliënten die zich aanmelden bij één van de vestigingen van de GGZ inGeest moeten zo snel en goed mogelijk geholpen worden. Hun cliëntgegevens moeten worden ingevoerd en hun zorgvraag moet juist worden geïnterpreteerd. Vervolgens is het van belang dat de juiste behandelaar wordt gevonden en er afspraken worden ingepland tussen cliënt en behandelaar.

Het zorglogistieke proces bij GGZ inGeest werd beperkt ondersteund door automatisering. Dat resulteerde in veel handmatige handelingen en foutgevoelig invoerwerk in verschillende systemen. Daardoor kostte het medewerkers veel tijd om met mailen en bellen cliënten op de juiste plek te krijgen. Ook droeg het niet bij aan de wens van GGZ inGeest om te voldoen aan de Treeknorm, een door verzekeraars opgestelde norm voor wachttijden in de zorg.

Digitalisering centraal onderdeel herstelplan

Als reactie op de toenemende financiële- en personeelsdruk, stelde GGZ inGeest een verbeterplan op. Het doel was de organisatie beter te laten functioneren en de wachttijden te verkorten. Een belangrijk onderdeel hiervan was het digitaliseren van het zorglogistieke proces rond de in-, door- en uitstroom van cliënten. Robotisering en automatisering waren hierbij belangrijke uitgangspunten.

GGZ inGeest koos voor UiPath voor robotisering en Mendix low-code voor applicatieontwikkeling. De gekozen oplossingen zijn snel aanpasbaar, zodat makkelijk is in te spelen op wijzigende wet- en regelgeving en organisatieveranderingen. De instelling ging vervolgens op zoek naar experts die hen hierbij konden ondersteunen. Na een marktonderzoek kozen ze voor Bizzomate en Tacstone.

Klaas Nieuwhof, ICT directeur van GGZ InGeest: “Digitalisering speelt een belangrijke rol in het omvangrijke verbetertraject dat we binnen onze instelling in de komende twee jaar gaan uitvoeren. Door als ICT-afdeling te investeren in back-office applicaties, scheppen we de ideale randvoorwaarden om de doorlooptijd van cliënten te verlagen en de efficiency van onze organisatie in de komende jaren aanzienlijk te vergroten. We zijn in zee gegaan met de combinatie van Bizzomate en Tacstone Technology omdat zij de technologie, expertise en ervaring in huis hebben om dit digitaliseringstraject van het begin tot het eind te ondersteunen.”

Service design workshops

Bizzomate en Tacstone Technology startten het digitaliseringstraject door alle systemen en tools in de instelling in kaart te brengen. Daarnaast analyseerden ze in diverse service design workshops waar de pijnpunten en bottlenecks lagen en bekeken ze hoe ze werkprocessen het beste konden ondersteunen.

Daarna startte Bizzomate met de digitalisering van het instroomtraject. De eerste applicatie dient ter ondersteuning van het zorgproces van cliënten. Deze borgt de zorglogistieke processen en introduceert taakgericht werken. Zo krijgt de instelling helder waar de cliënt zich precies bevindt in het behandeltraject.

Personeel nauw betrokken bij de ontwikkeling van de applicaties

Door gebruik te maken van het Mendix low-code platform kon de eerste versie van de applicatie al binnen drie maanden live. De applicatie zal in eerste instantie gebruikt worden door 150 man ondersteunend personeel en in de toekomst door zo'n 850 behandelaars.

Het ondersteunend personeel is enthousiast over de eerste versie. Door de agile aanpak van Bizzomate zijn ze nauw betrokken bij de ontwikkeling. Dat geeft hen de kans om hun werkprocessen anders in te richten en lang gewenste verbeteringen rondom het informeren van verwijzers en cliënten aan te brengen.

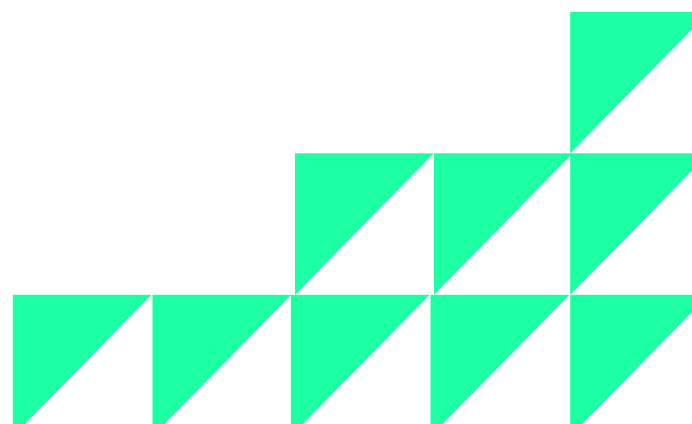
De applicatie integreert bovendien nu al naadloos met het huidige applicatielandschap van InGeest, zoals e-mail, het elektronisch cliëntendossier (ECD) en het Algemeen

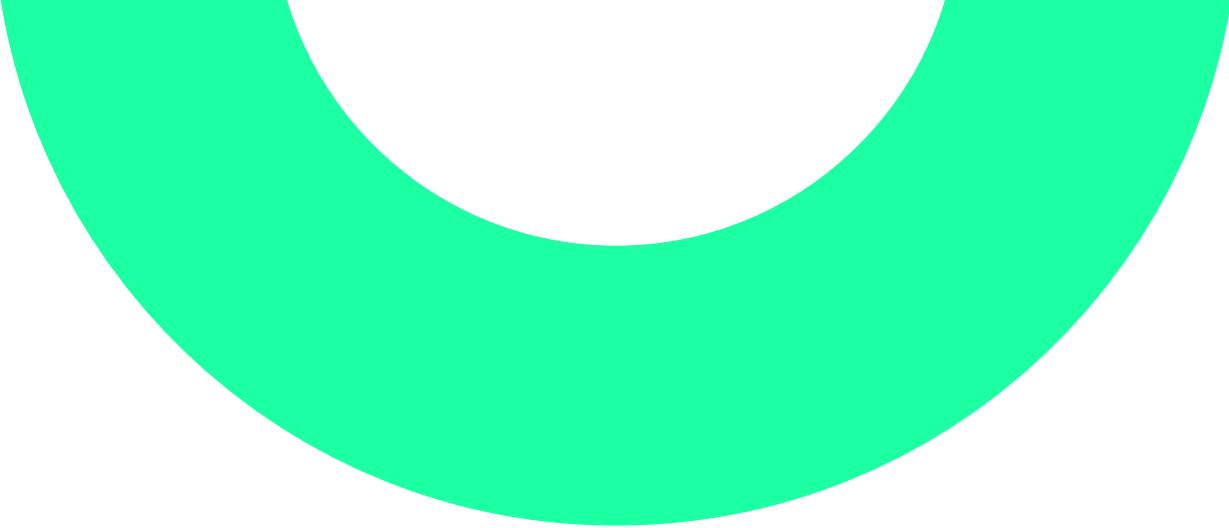
Gegevens Beheercode (AGB)-register. Medewerkers kunnen verwijzingen vanuit één centrale omgeving behandelen en efficiënter en taakgericht samenwerken over de verschillende vestigingen heen. Ook kunnen ze beter zien via welke communicatiekanalen ze het beste te benaderen zijn.

RPA-leverancier Tacstone Technology houdt zich in de eerste fase bezig met het automatiseren van het inschrijven van cliënten in het ECD. Mark de Poorter, partner bij Tacstone Technology: “Het automatiseren van het inschrijfproces draagt sterk bij aan de administratieve lastenverlaging van de medewerkers van GGZ InGeest. Zo worden er bij het inschrijven van cliënten minder fouten gemaakt en kan de instelling meer doen met dezelfde personele bezetting. Dat geeft ze ruimte om zich meer bezig te houden met hun kerntaak: het leveren van de beste geestelijke gezondheidszorg.”

Joppe van Gisbergen, partner bij Bizzomate: “Het vergt daadkracht en visie om in een traditionele omgeving als de zorg niet te kiezen voor een kant en klaar product maar voor een flexibele maatwerkoplossing op basis van Mendix low-code en RPA. Wij hebben er erg veel zin in om dit uitdagende traject samen met het team van GGZ InGeest verder op te pakken. We zijn ervan overtuigd dat we met onze kennis van het digitaliseren en optimaliseren van bedrijfsprocessen in de komende twee jaar een grote impact zullen hebben op het verbeteren van het instroom, doorstroom en uitstroomproces van cliënten van GGZ InGeest zodat ze beter en sneller geholpen worden.”

Nieuwhof voegt toe: “Dankzij de grondige aanpak van Bizzomate in het voortraject hebben we nu al een veel beter beeld van hoe we onze werkprocessen verder kunnen optimaliseren. We hebben met elkaar een aantal belangrijke doelstellingen geformuleerd waaronder betere informatievoorziening voor cliënten en behandelaren, cliënten sneller op de juist plek krijgen, administratieve lastenverlichting en kostenbesparingen. Met Bizzomate en Tacstone aan boord heb ik er het volste vertrouwen in dat we deze doelstellingen uiteindelijk volledig gaan realiseren. We hebben met de digitalisering van het instroomtraject alvast een goede start gemaakt.”





Ook benieuwd naar slimme automatiserings- processen?

We vertellen er graag meer over! Neem contact op met:

Bizzomate

+31 (0)43 3111 05 70
info@bizzomate.com
www.bizzomate.com

Bizzomate Valkenburg

Nieuweweg 25
6301 ES Valkenburg (LB)
The Netherlands

Bizzomate Dordrecht

Burg. de Raadsingel 93
3311 JG Dordrecht
The Netherlands

Bizzomate Amsterdam

Boeing Avenue 215
1119 PD Schiphol-Rijk
The Netherlands