

OC Health

ONTWERP VAN ANGELA MISCHNIK

ontwikkelt
(zich) door!

Wat doet OC Health? We ontwikkelen, verkopen, implementeren en ondersteunen drie applicaties gericht op de kernprocessen van zorgverzekeraars: Oracle OpenZorg (incl. een onderdeel Oracle OpenAWBZ), Oracle OpenBeleid en Oracle Self Insurance.

Het marktaandeel is ongeveer 25%. Dit betekent dat 25% van alle Nederlanders in Oracle OpenZorg zit! Verder hebben we licenties verkocht aan verzekeraars die in totaal 37% van de markt hebben. De merknamen van onze bestaande klanten zijn: VGZ, Trias, AZV (Aruba), Azivo, Delta Lloyd, Achmea, Ohra, Zorg & Zekerheid, Goudse en IAK Verzekeringen.

Wat is de ambitie van OC Health? De ambitie bestaat uit:

- 1 Verdere verbetering van de klanttevredenheid, omdat sterke referenties de basis zijn voor andere ambities.
- 2 Voorlopen op de businessissues van de klant. Daarmee willen we de verwachtingen van de klanten overtreffen. Dit leidt tot innovatie en een meer volledige dekking van de kernprocessen van zorgverzekeraars.
- 3 Streven naar meer schaalvoorwaarden. Dit willen we bereiken door internationalisatie en vergroten van het marktaandeel in Nederland. Internationalisatie betekent het exporteren van onze software samen met een Europese partner, namelijk Accenture.
- 4 Het bieden van onderscheidend vermogen. Dit betekent dat wij zorgverzekeraars in staat stellen zich te onderscheiden van hun concurrenten.

Deze ambitie (voortgekomen uit een uitgewerkte, omvattende strategie) hebben we concreet gemaakt in meetbare targets. Vervolgens hebben we een projectkalender gedefinieerd

om deze targets te halen. De looptijd hiervan is drie jaar. Voor deze manier van strategievorming hebben we ons laten begeleiden door een extern adviseur; een ex-partner van KPMG.

Mogen wij nu voorstellen? De applicaties en hun productmanagers komen aan het woord:

**Stef Marcus:
OpenZorg**



Openwhat?

OpenZorg is voor zowel Oracle als onze klanten het belangrijkste product van de OC Health-divisie en is de enige standaardoplossing in de branche die ondersteuning biedt aan de belangrijkste processen van zorgverzekeraars, zoals het vastleggen van afspraken met zorgverleners, het innen van premies en het uitbetalen van declaraties. De uitvoerproducten van OpenZorg hebben we als klant van VGZ allemaal wel eens op de mat zien liggen: zorgpassen, declaratiespecificaties en polisbladen.

Werk in uitvoering

De afgelopen twee jaren is er veel werk verzet. Natuurlijk de implementatie van de standaardverzekering (ook basisverzekering genoemd). Daarnaast volledige vernieuwing van

**Stef Marcus
WAT DOE IK
OM ME LEKKER
IN MIJN VEL TE
VOELEN?**
Veel water om de cafeïne weg te spoelen, oefeningen tegen een stressnek, op zijn tijd een partijtje tennis en 1 thuiswerkdag in de week zonder files.

**Marthijn Smaling
WAT DOE IK
OM ME LEKKER
IN MIJN VEL TE
VOELEN?**
Housefitness (werd voorheen ook wel klussen genoemd).

onze polisadministratie en declaratieverwerking. Enkele highlights van het afgelopen jaar zijn de overheveling van declaraties tussen verzekeraars als gevolg van de stoelendans van verzekeren en de introductie van het BSN-nummer (het voormalige Sofi-nummer, het Burger Service Nummer) als kapstok voor alle gegevensuitwisselingen in o.a. de zorgbranche.

Jachtseizoen

De 2007-campagnes van onze klanten draaien inmiddels op volle toeren. OpenZorg ondersteunt onze klanten daarbij door uitgebreidere functionaliteit om complexe collectieve contracten af te sluiten en door een selfservice loket (OSI, zie hieronder).

Leuk om eraan te werken?

Jazeker! Het geeft een goed gevoel om te werken aan een systeem dat er voor onze klanten 'echt toe doet'. Niet één van het type 'bloempot-registratiesysteem' maar een levensader binnen het bedrijf.

Daarnaast moeten we vaak creatief zijn om de kruisraketten vanuit de wet- en regelgeving op tijd te vertalen naar de voor onze klanten noodzakelijke functionaliteit.

Oracle zit zelf aan het stuur en evalueert de voor de branche relevante ontwikkelingen en wet- en regelgeving. Hierdoor kunnen we een technische en functionele langetermijnvisie op ons product ontwikkelen. Alle voor het product benodigde disciplines zijn ondergebracht in de divisie; als het ware een klein bedrijf binnen een groot bedrijf. Lekker overzichtelijk.

**Marthijn Smaling:
OpenAWBZ**



Welk probleem uit de werkelijkheid lossen we op?

Vanuit de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) wordt de onverzekerbare, langdurige zorg gefinancierd. De uitvoering van

deze wet ligt bij 32 zogenoemde zorgkantoren, die zich verdelen over 32 regio's in Nederland.

Het probleem waar de zorgkantoren voor staan is om met instellingen (verpleeghuizen, verzorgingshuizen) product- en prijsafspraken te maken (laag houden die uitgaven) en de eigen bijdrage van cliënten van die instellingen te vorderen (hoog houden die inkomsten). Wij verschaffen de zorgkantoren de applicatie om deze doelstellingen te realiseren.

Tegenwoordig is het ook mogelijk om een Persoon Gebonden Budget (PGB) te krijgen. Dus geen zorg in natura, maar harde cash. Tegen de cliënt wordt gezegd: zie maar wat je ermee doet, als je maar kan aantonen dat je het gebruikt waarvoor je het geld hebt gekregen (Is het kijken naar actiefilms op een, met PGB-budget aangeschafte, 97 cm doorsnee LCD-tv een vorm van activerende begeleiding?). Wij verschaffen de zorgkantoren de applicatie om dit te monitoren en budget terug te vorderen bij ongeldige verantwoordingen.

Is er een bepaalde prikkel om aan dit onderwerp te werken?

De administratie rondom de AWBZ is een enorme berg gegevensuitwisseling (vaak nog op papier) tussen de verschillende partijen. Door de grillen van de politiek wijzigt dit ook nog jaarlijks. Het puzzelen hoe deze overkill aan formulieren en regelgeving overzichtelijk te maken is de uitdaging. Om te zorgen dat de zorgkantoren hun werk goed kunnen uitvoeren en ze de AWBZ-uitgaven in Nederland in toom kunnen houden.

**Leyla Dikken:
Oracle Self Insurance (OSI)
Waar kom je OSI tegen?**

Het is nu weer mogelijk om van ziektekostenverzekeraar te veranderen. Om te kunnen beslissen of een bepaalde verzekering ook bij je past en - niet geheel onbelangrijk - om te zien welke premie daar dan bij hoort, gebruik je OSI. Op de webpagina van de deelnemende zorgverzekeraars, momenteel Trias en IZA, kun je een offerte maken en wanneer je eruit bent dat het een goede keus is, sluit je een nieuwe polis af. Geen gedoe meer met ingewikkelde formulieren, geen lange wachttijden, niet meer op zoek naar een postzegel, je regelt het allemaal direct zelf.

Je bent tevreden over je ziektekostenverzekeraar, maar wilt vanwege te verwachten kosten een tandartsverzekering afsluiten en toch maar geen eigen risico meer? Ook deze mutaties doe je in de toekomst zelf met OSI. OSI gaat voor de verzekeren van de deelnemende zorgverzekeraars volgend jaar stapsgewijs nog meer betekenen; wanneer je niet zit te wachten op allerlei informatie op papier, dan kun je die informatie in OSI bekijken. Je krijgt vanzelf een e-mail wanneer er weer nieuwe informatie voor je is.

Hoe zit het (heel kort) met de techniek erachter?

OSI wordt sinds dit jaar door Oracle OC Health in Nederland ontwikkeld en in een aantal fasen opgeleverd. Het is gebaseerd op Siebel eDocs en wordt direct meertalig opgezet, uitgeleverd in het Engels en tijdens de implementatie vertaald naar het Nederlands.



Michiel Walsteijn, manager Oracle Consulting Health

Wat boeit je aan OSI?

Productontwikkeling van OSI is uitdagend. Het is de kunst om de ingewikkelde regels van de systemen van de ziektekostenverzekeraars simpel te vertalen naar heldere schermen met vooral niet te veel informatie. Een verzekerde die misschien één keer per jaar een wijziging aanbrengt, moet dat zelf kunnen doen. Ook moet die versimpelde mutatie automatisch verwerkt worden in de complexe systemen van de ziektekostenverzekeraar. Kortom, een continue keuze tussen toegankelijkheid (zodat de verzekerde zelf zijn mutaties doorvoert) en efficiency (zodat het de ziektekostenverzekeraar tijd bespaart) - dat is toch spannend!

**Paul Sanders
WAT DOE IK
OM ME LEKKER
IN MIJN VEL TE
VOELEN?**
Veeel sporten! Op donderdagavond schaats ik, twee keer per week kom ik bij de sport-school, als het weer het toelaat dan pak ik één keer per week de racefiets, bij windkracht 5 of harder laad ik mijn auto vol met windsurfspullen. En op zondagochtend lig ik 2 uur in het water bij zwemclub 'De Otters'.

**Paul Sanders:
OpenBeleid**



Welk probleem van onze klanten lossen we op?

Zorgverzekeraars geven per jaar 20 miljard uit aan kosten voor gezondheidszorg. Deze kosten stijgen elk jaar met gemiddeld 8 procent. Zorgverzekeraars willen inzicht in deze kosten.

Onze klanten gebruiken OpenZorg voor hun polissen, premies en declaraties. De gegevens van declaraties en premies zijn opgeslagen in een vorm die optimaal is voor het snel kunnen innen en betalen. Maar dit is niet de optimale vorm om rapportages te maken over deze gegevens.

Daarom is er OpenBeleid. OpenBeleid is het datawarehouse bij OpenZorg. Hierin staan de declaratie- en premiegegevens in een simpele vorm die het zorgverzekeraars mogelijk maakt om zonder programmeerwerk rapportages te maken. OpenBeleid gebruiken de zorgverzekeraars om te zien wat ze hebben uitgegeven, waaraan ze het hebben uitgegeven en wat hun inkomsten zijn. Ze kunnen hiermee zorgaanbieders onderling vergelijken en makkelijk zien aan welke verzekeren ze geld verdienen en op welke verzekeren ze geld moeten toelagen.

Wat maakt het werken aan OpenBeleid interessant?

Het is leuk om zowel bezig te zijn met de business van de klant als met de techniek van Oracle. Je moet de business van de klant goed kennen om te begrijpen wat ze bezighoudt en wat hun behoeften zijn. Binnen OC Health hebben we onze kennis van de business opgebouwd doordat we ons al 12 jaar focussen op zorgverzekeraars. De techniek is dan het middel om steeds weer nieuwe oplossingen te bedenken en te realiseren.

**Leyla Dikken
WAT DOE IK
OM ME LEKKER
IN MIJN VEL TE
VOELEN?**
Lekker eten, swingen, van de natuur genieten, zorgen voor afwisseling in mijn werk en voldoende chocolade eten!