

JAARVERSLAG 2021



STICHTING INSCHRIJVING OP NAAM

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Algemeen	3
Organisatie	3
Bestuur	3
Bureau	5
Communicatie	7
Activiteiten ION	8
1. ION database	8
2. Veilig verhuizen middels Zorgmail filetransfer	12
3. Diensten	14
Begeleiding bij wijzigingen	14
Opvragen aantallen patiënten door HDS-en	14
Controle vooraf zorgverzekeraars	14
4. Projecten	15
Project Raadplegen actuele huisarts	15
Project Dossieroverdracht	16
Financieel overzicht	17

ALGEMEEN

De stichting Inschrijving op Naam (ION) is op 14 augustus 2006 opgericht door de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV). Stichting ION is van én opgericht door én voor huisartsen.

DOEL

De stichting stelt zich ten doel om de inschrijving van alle Nederlandse ingezetenen bij een BIG-geregistreerde huisarts te bevorderen en deze huisarts te faciliteren in zijn rol als dossierhouder van de patiënt. Daarnaast zet ION zich in voor software-aanpassingen die het werkproces voor de deelnemende huisartsen makkelijker en beter maakt o.a. door vermindering van de administratieve lasten.

HOE?

ION wil dit doel onder meer bereiken door de inrichting en het beheer van een database waarin van elke Nederlander de naam, verzekeringsnummer, geboortedatum, geslacht en burgerservicenummer zijn gekoppeld aan de naam en de unieke AGB-code van de eigen huisarts(enpraktijk) en de UZOVI-code van de zorgverzekeraar. De database is opgebouwd uit de patiëntenbestanden van de deelnemende huisartsen. Het unieke kenmerk van de database is dat er op ieder moment maar één koppeling kan bestaan tussen een ingezetene en een huisarts(praktijk). Hierdoor wordt eenduidig vastgelegd wie recht heeft op declaratie van het inschrijftarief voor deze persoon en wie het dossier van de patiënt beheert.

HUISARTS IS EIGENAAR

De stichting beheert in bestuurlijke zin deze verzameling bestanden, maar elke deelnemende huisarts is en blijft eigenaar van en verantwoordelijk voor zijn eigen patiëntenbestand.

ORGANISATIE

BESTUUR

Het bestuur van ION bestaat uit minimaal vijf leden. In 2021 zijn er mutaties geweest. Carin Littooi is gestopt als bestuurslid vanuit haar rol als bestuurslid LHV op 30 juni 2021. Guus Jaspar, de opvolger van Carin in het LHV bestuur, heeft deze vacature ingevuld. Per 1 december 2021 heeft de voorzitter Menno Riemeijer na 15 jaar intensieve betrokkenheid bij ION zijn functie neergelegd. Hij heeft een grote rol gespeeld in de ontwikkeling van de ION database. Carin Littooi neemt het stokje als voorzitter van hem over. Ook Marc Spruit heeft het bestuur - na jarenlange inzet als penningmeester - verlaten. Kees Kanter, een ervaren bestuurder, heeft het penningmeesterschap van Marc Spruit overgenomen.

Tot december 2021 zag het bestuur er als volgt uit:

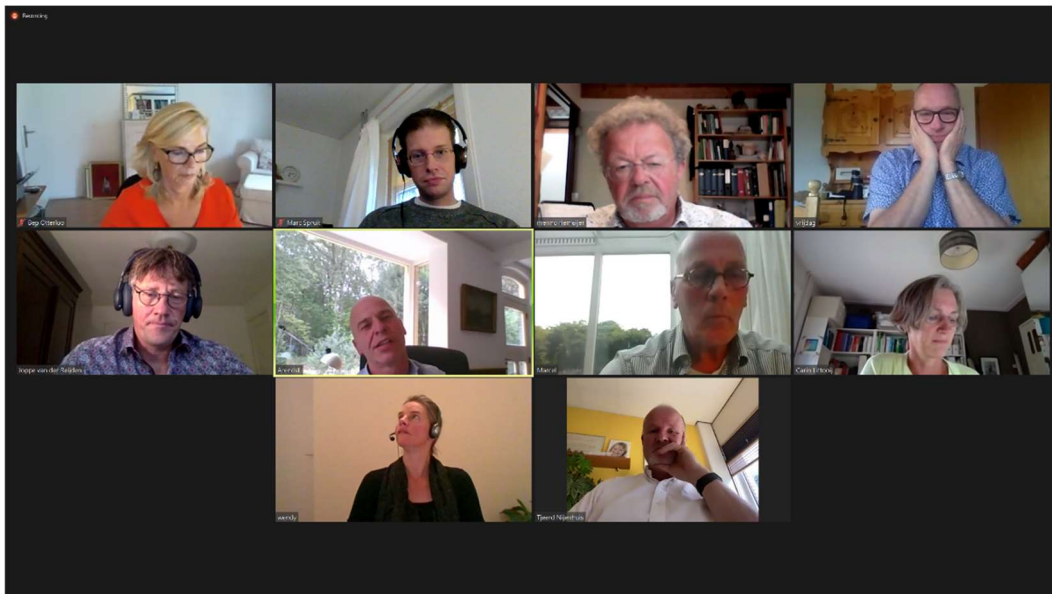
Menno Riemeijer	tot 30-11-2021	huisarts, voorzitter
Tjeerd Nijenhuis		huisarts in Den Haag, bestuurslid
Marc Spruit	tot 30-11-21	huisarts in Alphen aan den Rijn, penningmeester
Carin Littooi	tot 1-7-2021	huisarts in Driebergen, bestuurslid LHV met ICT in haar portefeuille
Guus Jaspar	vanaf 1-7-2022	huisarts in Terneuzen, bestuurslid LHV met ICT in zijn portefeuille
Pieter Vrijdag		huisarts in Wouw, bestuurslid

Per 1 december 2021 is de samenstelling van het bestuur als volgt:

Carin Littoij	huisarts in Driebergen, voorzitter
Tjeerd Nijenhuis	huisarts in Den Haag, secretaris
Guus Jaspar	huisarts in Terneuzen, bestuurslid LHV met ICT in zijn portefeuille
Kees Kanters	huisarts in Amstelveen, penningmeester
Pieter Vrijdag	huisarts in Wouw, bestuurslid

Alle informatie over de stichting ION is te vinden op de website: www.inschrijvingopnaam.nl

Stichting ION streeft ernaar om zo efficiënt mogelijk te opereren. Het bestuur heeft vier keer vergaderd. Vanwege de COVID-pandemie vonden 3 van de 4 vergaderingen plaats via conference calls. Naast de bestuursvergaderingen is er veel tussendoor gecommuniceerd via e-mail, telefoon en conference calls.



UITGELICHT

Naast vele andere onderwerpen, die zijn vastgelegd in de verslagen van de bestuursvergaderingen, heeft het bestuur zich in 2021 bijzonder beziggehouden met de volgende items:

DE ION-KOPPELING 'RAADPLEGEN ACTUELE HUISARTS' DOOR GGD GHOR NEDERLAND.

In het kader van de COVID-pandemie heeft ION met spoed de functionaliteit Raadplegen actuele huisarts gerealiseerd om GGD GHOR toegang te geven tot deze dienst. De positieve testuitslagen werden in eerste instantie telefonisch doorgegeven aan de huisarts van de patiënt. Behalve dat dit bewerkelijk was, was ook niet altijd duidelijk wie de betreffende huisarts was. De ION-database is de meest complete bron die de relatie huisarts-patiënt bevat. In eerste instantie wilde de GGD GHOR alleen de mogelijkheid om positieve testuitslagen naar de actuele huisarts sturen, maar een latere wens was het doorsturen van de door de GGD toegediende vaccins. Na grondige juridische consultatie is het proces in gang gezet. ION heeft samen met de GGD GHOR en Vecozo hard gewerkt om op 15 maart 2021 live te kunnen gaan. Stichting ION en GGD GHOR Nederland bekostigden ieder 50% van alle kosten van de ontwikkeling en de lopende kosten van onderhoud en beheer van deze koppeling.

INZAGE DERDEN M.B.T. RAADPLEGEN ACTUELE HUISARTS

Patiënten weten niet altijd meer precies wie hun huisarts is. Of ze weten wel de naam van de praktijk maar niet van de huisarts. Het aantal vragen van derden om gebruik te mogen maken van de ION-database was ook dit jaar groot. De redenen zijn vanuit zorgperspectief legitiem en komen de kwaliteit van de huisartsenzorg ten goede. Instanties zoals de ziekenhuizen, huisartsenposten, SEH e.d. willen via de ION-database te weten komen wie de huisarts is van hun patiënt zodat de uitslag of een bericht op de juiste plek terechtkomt of ze willen nadere informatie van de dossierhouder kunnen opvragen. Meer informatie in hoofdstuk 4.

Raadplegen door derden kan alleen nadat aan bepaalde privacy-eisen is voldaan. Dit wordt per keer door het ION-bestuur zorgvuldig afgewogen en getoetst aan de doelstellingen van ION.

Zie hiervoor ook ons beleid inzake inzage door derden op onze website: www.inschrijvingopnaam.nl/beleid-inzage-door-derden.

AANPASSING STATUTEN

De oorspronkelijke statuten van Stichting ION dateerden van 2006. In 2013 heeft een statutenwijziging plaatsgevonden. Mede door de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen die op 1 juli 2021 in werking is getreden zijn de statuten in 2021 opnieuw beoordeeld en aangepast in samenwerking met Notariskantoor Dirkzwager. Op 12 oktober 2021 zijn de nieuwe statuten gepasseerd. De statuten zijn te vinden op onze website <https://inschrijvingopnaam.nl/reglementen-en-statuten>.

BUREAU

MEDEWERKERS BUREAU

In 2021 is de samenstelling van het ION-bureau gelijk gebleven. Marcel Leijten (technisch projectleider en servicedesk), Joppe van der Reijden (ambtelijk secretaris) en Bep Otterloo (secretaresse) vormen het kernteam van het bureau. In totaal bedraagt de bezetting van het 'virtuele bureau' op weekbasis circa 0,6 FTE. Dit is met uitzondering van de projecten die periodiek extra inzet vragen. Het bureau vergadert uit efficiencyoverwegingen via internet. In 2021 vond er 8x een bureauoverleg plaats, het bestuur ontvangt een beknopt verslag van deze overleggen.

Joppe van der Reijden is ambtelijk secretaris en houdt het overzicht over alle dagelijkse en langlopende activiteiten en ontwikkelingen van ION. Hij houdt het bestuur zorgvuldig op de hoogte en bereidt de bestuursvergaderingen zodanig voor dat de bestuursleden tot de kern kunnen komen en goede besluiten kunnen nemen. Hij is eerste aanspreekpunt voor externe partners. Verder initieert hij nieuwe projecten, onderzoekt de haalbaarheid daarvan en zorgt zo nodig voor de juridische toetsing.

Naast projectleiding en intern & extern overleg besteedt projectleider Marcel Leijten een groot deel van de tijd aan het beantwoorden van vragen en opmerkingen die ION via e-mail en/of telefoon bereiken. Een project kan – afhankelijk van de actuele ontwikkelingen – periodiek tot een flinke toename van het aantal e-mails, telefoontjes en videobesprekingen leiden. Marcel is het vaste aanspreekpunt voor inhoudelijke en technische zaken voor Vecozo, Enovation, de HIS-leveranciers, Vektis en de zorgverzekeraars.

Bep Otterloo beheert het secretariaat. Ze organiseert en notuleert vergaderingen, ondersteunt het bestuur en bureau en beheert de actie-overzichten en het centrale digitale archief, stelt het jaarverslag op en houdt de website actueel.

FUNCTIONARIS GEGEVENSBESCHERMING (FG) EN JURIDISCHE ONDERSTEUNING

Wendy Franken is de functionaris gegevensbescherming (FG) van ION.

De volgende punten zijn van belang en verankerd:

- De FG krijgt genoeg middelen ter beschikking om haar taken goed te vervullen.
- De FG krijgt geen instructies over het uitvoeren van de FG-taken en voert haar taken en verplichtingen onafhankelijk uit.
- De FG mag naast haar FG-taken eventueel andere taken of functies vervullen, maar er mag geen sprake zijn van belangenverstrengeling.

Tevens voorziet Wendy Franken het bestuur van juridisch advies. Haar FG-registratienummer bij de Autoriteit Gegevensbescherming is FG010645.

Luuk Arends van Dirkzwager advocaten en notarissen wordt zo nodig geconsulteerd bij juridische zaken.

OMBUDSMAN

Een huisarts kan ten onrechte patiënten claimen. Soms lukt het niet om het samen op te lossen. Speciaal voor dit soort problemen is er de ION-ombudsman, die als neutrale scheidsrechter bemiddelt tussen huisartsen: Frank Garnier, huisarts np en voormalig voorzitter van ION. Geschillen en uitspraken van de ombudsman worden geanonimiseerd op de website gepubliceerd. In 2021 waren er alleen lopende zaken die door de ombudsman verder zijn begeleid of zaken die met een goed gesprek af konden worden gedaan. Er waren geen nieuwe casussen die om de inzet van de ombudsman vroegen.

WERKZAAMHEDEN BUREAU

De medewerkers van stichting ION zorgen ervoor dat:

- de organisatie van de database goed verloopt.
- vragen van huisartsen en derden zorgvuldig worden beantwoord.
- in geval van geschillen de ombudsman wordt ingezet.
- de ION-database operationeel is en blijft.
- nieuwe en stoppende huisartsen op een goede wijze gebruikmaken van de database.
- het eigen financiële- en administratieve proces en alle zaken die daarmee verband houden op orde zijn.
- nieuwe projecten en diensten worden ingericht.
- over al het bovenstaande wordt gecommuniceerd naar relevante stakeholders.

UITGELICHT

FACTURERING

Door de efficiëncyslag voor de facturering die is ingezet in 2020 (door het in gebruik nemen van een nieuw programma om de Vektis-bestanden via een API te kunnen raadplegen) is het mogelijk om alle gestopte praktijken voorafgaand aan de facturering eruit te filteren. Hierdoor is het aantal retourzendingen enorm afgenomen. Ook facturen < € 10,00 worden van tevoren bekeken omdat dergelijke kleine praktijken bijna niet voorkomen. Het betreft hier meestal gestopte praktijken. Deze aanpassingen hebben gezorgd voor minder retourzendingen.

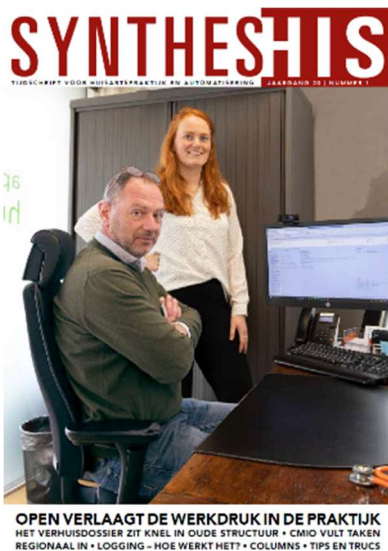
In 2021 is wederom gekeken naar mogelijke verbeteringen in het factureringsproces. Er is onderzocht of de facturen kunnen worden voorzien van een QR-code en het zelf laten downloaden van de factuur via de ION-website. Maar dit plan is losgelaten, omdat het veel extra werk zou betekenen (o.a. het realiseren van een beveiligd portaal binnen de ION-website met registratie-mogelijkheid etc.).

Een ander plan was de proactieve verzending van de elektronische facturen naar emailadressen. ION heeft hiervoor geen dekkend bestand met email adressen voor alle huisartsen. Daarvoor is een opdracht aan Vecozo verstrekt om binnen het ION-portaal het registreren van speciale emailadressen voor elektronische facturatie mogelijk te maken. Huisartsen die daar hun emailadres achterlaten kunnen daarmee in de toekomst hun factuur elektronisch ontvangen i.p.v. via reguliere post. Via de nieuwsbrief van Vecozo, die alle praktijken bereikt, is hiervoor aandacht gevraagd.

COMMUNICATIE

Stichting ION houdt op verschillende manieren contact met haar doelgroepen. Gebruikers worden vooral geïnformeerd via de nieuwsrubriek op de website en - indien nodig - via een nieuwsbrief.

ARTIKELEN



Dit jaar zijn er ook artikelen verschenen het tijdschrift Syntheshis. In nummer 1 is aandacht besteed aan de voortgang van de vernieuwing van het overdrachtdossier.

Menno Riemeijer en Joppe van der Reijden hebben namens ION een bijdrage geleverd aan dit artikel.

In Syntheshis nummer 2 van 2021 een stuk van Marcel Leijten en Menno Riemeijer over de inzet van de ION database voor het doorgeven van positieve COVID testresultaten door de GGD aan de huisarts.



Belangrijk zijn de contacten met de koepels als LHV, NHG, InEen, NedHIS, NedXis, VZVZ, Nictiz en het ministerie van VWS. Met deze organisaties wordt regelmatig overlegd.

NIEUWSBRIEF

Op 29 maart 2021 is een nieuwsbrief verstuurd.

Onderwerpen:

- ION-database helpt bij bezorgen COVID-vaccinatieberichten bij juiste huisarts.
- Terugkerende ergernis: het onterecht kapen van patiënten.
- Handig bij nieuwe praktijk of overname: Vecozo certificaten eerder actief.
- Zorgmail File Transfer verder verbeterd.

WEBSITE

De nieuwe ION website is op 12 maart 2020 'live' gegaan. In 2021 is de website voornamelijk onderhouden en waar nodig tekst aangepast.

Op de wensenlijst staan de volgende uitbreidingen:

- Het houden van een online spreekuur met onze servicedesk via een ingebouwde chat-functie, een vraagrobot voor veel gestelde vragen.
- Het houden van online 'polls' t.b.v. opiniepeilingen.
- Online inzage in statistische informatie van de website of via maandrapportages (google-analytics).

Indien nodig wordt er nieuws geplaatst op de website of instructiefilmpjes.

OVERIG

Het LHV-handboek 'Een eigen praktijk' is in 2021 voor de LHV vernieuwd. Het gedeelte over ION is daarbij door ons gereviewd en geüpdatet.



ACTIVITEITEN ION

De activiteiten van de stichting ION vallen ruwweg uiteen in vier onderdelen:

1. De ION-database.
2. Veilig verhuizen middels Zorgmail FileTransfer.
3. Diensten aan partijen die informatie uit de ION database nodig hebben.
4. Projecten.

1. ION DATABASE

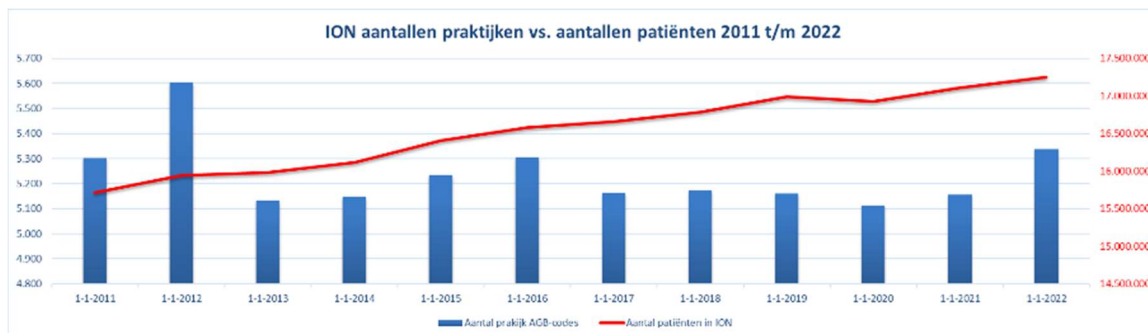
De ION-database is een landelijk register waarin alle huisartsen in Nederland hun patiënten aanmelden ten teken dat die patiënten in zijn/haar praktijk als vaste patiënten staan ingeschreven, daar de huisartsenzorg ontvangen en de medische dossiers worden beheerd. Een patiënt kan slechts bij één huisarts tegelijk staan ingeschreven in de ION-database. Wanneer een patiënt zich bij een nieuwe huisarts inschrijft, meldt deze nieuwe huisarts dat in de ION-database en volgt er in de ION-database ook meteen de uitschrijving bij de voorgaande huisarts. De voorgaande huisarts ontvangt daarvan een elektronisch bericht en tevens het verzoek om het medisch dossier digitaal en beveiligd over te dragen aan de opvolgende huisarts.

Onderstaande tabel geeft inzicht in de wijze van registratie in ION. We onderscheiden vier kwaliteitscategorïeën (KC) waarop patiënten kunnen worden geregistreerd in de ION database:

- KC1 – mensen met Burgerservicenummer (BSN) en zorgverzekering (ZV).
- KC2 – mensen met BSN en zonder ZV.
- KC3 – mensen zonder BSN en met ZV (*komt na 2013 niet meer voor*)
- KC4 – mensen zonder BSN en zonder ZV.

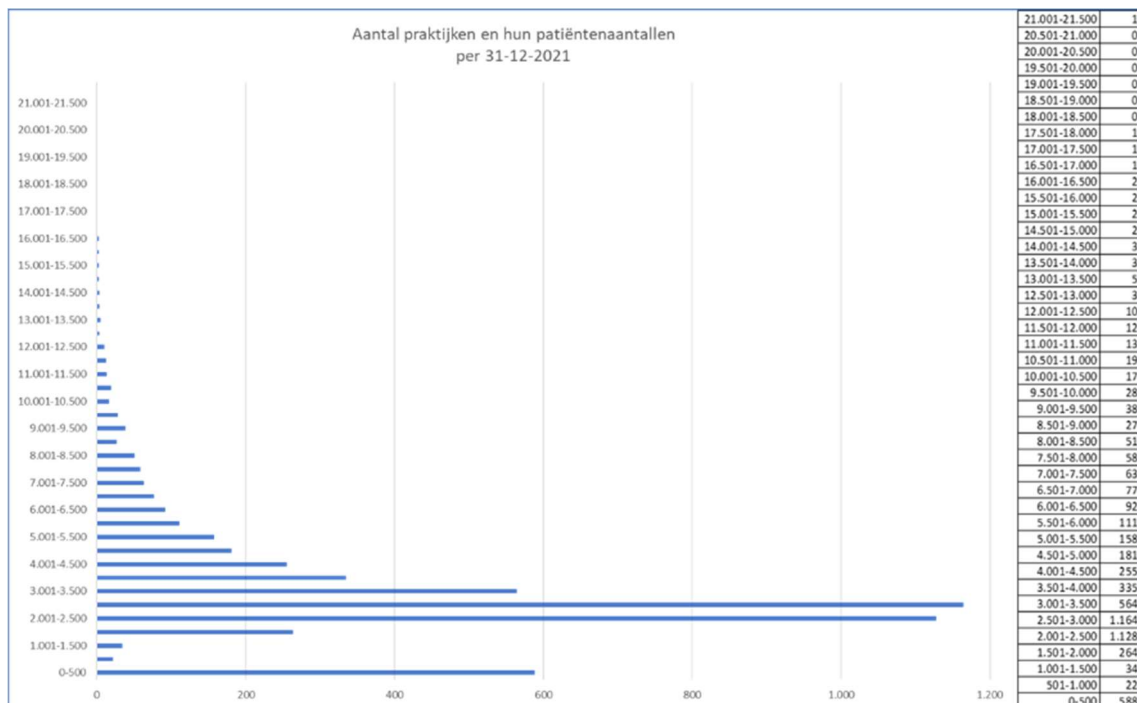
ION Dashboard	1-1-2022	1-1-2021	1-1-2020	1-1-2019	1-1-2018	1-1-2017	1-1-2016	1-1-2015	1-1-2014	1-1-2013	1-1-2012	1-1-2011
Patiënten geregistreerd op :												
Huisartsenpraktijken (AGB 0105xxxx)	3.969	4.072	4.364	4.662	4.907	5.052	5.190	5.118	5.033	5.019	5.489	5.300
Huisartsenpraktijken (AGB 01007xxx)	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Huisartsenpraktijken (AGB 01008xxx)	595	609	603	377	149	0	0	0	0	0	0	0
Huisartsenpraktijken (AGB 01009xxx)	656	357	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gezondheidscentra (AGB 370xxxxx)	115	116	113	119	115	112	116	115	114	114	114	3
Unieke praktijk AGB-codes	5.337	5.156	5.114	5.160	5.173	5.164	5.306	5.233	5.147	5.132	5.603	5.303
Aantal patiënten KC1	17.252.471	17.104.013	16.992.881	16.927.031	16.787.768	16.661.677	16.581.856	16.406.182	16.111.987	15.978.645	15.940.624	15.711.463
Aantal patiënten KC2	577	620	703	658	736	765	766	640	690	964	566	0
Aantal patiënten KC3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	308	282	0
Aantal patiënten KC4	285	352	407	394	398	458	488	415	487	468	445	0
Aantal patiënten TOTAAL	17.253.333	17.104.985	16.993.991	16.928.083	16.788.902	16.662.900	16.583.110	16.407.237	16.113.164	15.980.385	15.941.917	15.711.463

Omdat patiënten in ION zowel op zorgverleners AGB-code als op praktijk AGB-code mogen worden ingeschreven en er ook combinaties voorkomen van inschrijvingen op beide AGB-codes binnen één praktijk, zien we verschuivingen optreden in de aantallen per type AGB-code.



Het aantal huisartsenpraktijken wisselde in het verleden enigszins maar lijkt de laatste jaren te stabiliseren. Jaarlijks komen er nog nieuwe huisartsenpraktijken bij maar zijn er ook weer die stoppen of die opgaan in gezondheidscentra of andersoortige grootschalige samenwerkingsvormen.

De volgende grafiek toont de praktijkgroottes. De hoge aantallen patiënten in dit overzicht komen tot stand door grote huisartsensamenwerkingsverbanden waaronder ook de gezondheidscentra. De lagere aantallen patiënten worden veroorzaakt doordat oude praktijken aan het afbouwen zijn en nieuwe praktijken (nieuwbouwwijken bijvoorbeeld) in een opstartfase zitten en nog groeiende zijn.



De vullingsgraad van de ION-database is praktisch 100 procent van alle Nederlandse ingezetenen die verzekerd zijn en een geldig BSN hebben.

Regelmatig haalt ION de actuele aantallen van het inwonertal in Nederland op van de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek (www.cbs.nl).

Door deze aantallen vervolgens af te zetten tegen de door Vecozo aangeleverde maandstatistieken van actieve relaties in ION krijgen we inzicht in het vullingspercentage van de ION-database. Omdat in Nederland een zorgverzekering verplicht is, weten we bij benadering hoeveel mensen er in potentie van de (huisartsen)zorg gebruik kunnen maken. Zo is ook bekend dat een aantal groepen niet onder de reguliere basisverzekering voor de huisartsenzorg valt, maar onder een ander zorgregime en dus ook een ander bekostigingsstelsel. Dat betreft mensen die zijn opgenomen in instellingen die vallen onder de Wet Langdurige Zorg, mensen die langdurig in detentie zitten of in actieve militaire dienst zijn. Zij vormen de zgn. correctiefactor.

CORRECTIEFACTOR	
Peildatum 01-01-2022	
WLZ-bedden	292.000
Detentie plaatsen	10.500
Defensie personeel	45.000
TOTAAL	347.500

Het CBS geeft op 1-1-2022 aan dat er in Nederland 17.591.394 inwoners staan geregistreerd. Dat aantal corrigeren we met de mensen die onder een ander zorgregime vallen (347.500) waardoor het maximaal aantal in ION te registreren komt op 17.243.894 patiënten. In de ION-database staan per 1-1-2022 echter 17.252.471 patiënten ingeschreven op basis van een uniek BSN en een zorgverzekering. Dat wil dus zeggen dat de ION-database per die datum meer dan **100% procent** van het maximaal aantal te registreren inwoners telt.

Standaard ontbreekt daarnaast een relatief kleine groep mensen in de ION-database. Dat betreft onverzekerde inwoners, mensen die (nog) niet over een BSN beschikken (pasgeborenen, nieuwe immigranten, tijdelijke expats en dergelijke) en mensen die zich (nog) niet bij een huisarts hebben ingeschreven (de zogenoemde noni's).

In de praktijk blijkt bovendien dat wordt vergeten om overleden personen in ION af te melden, en dat zorgt voor een vervuiling van het bestand van de ION-database. Om dit te voorkomen werd sinds 2012 jaarlijks (voor de factureringsronde aan de deelnemende huisartsen) een automatische controle op verzekeringsrecht (COV) in ION op uitgevoerd om de overlijden vast te stellen en werden deze patiënten zo nodig door ION zelf afgemeld. Als gevolg van een aanscherping in 2021 van de AVG-regels mocht Vecozo echter de overlijdensstatus uit de COV niet meer met Stichting ION delen. Automatisch afmelden van overledenen kan daardoor niet meer plaatsvinden waardoor de vervuiling toe neemt. Er wordt daarom nu gewerkt aan een geautomatiseerd bericht om de actuele huisarts te attenderen op het zelf af te melden van overledenen in de ION-database.

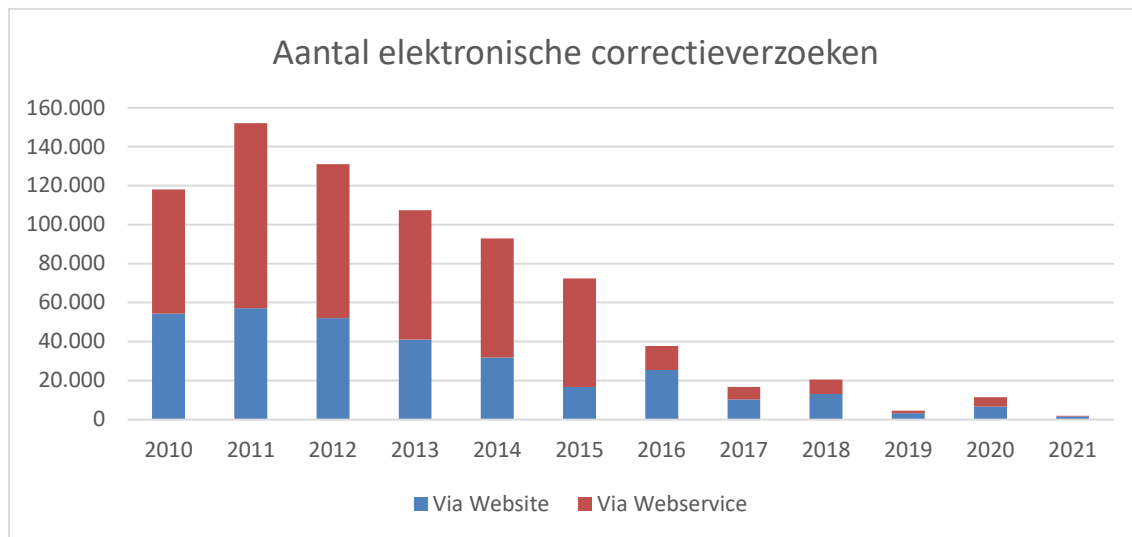
De bedoeling blijft dat huisartspraktijken patiënten, die niet overstappen naar een andere Nederlandse huisarts, zelf afmelden. Dat geldt dus voor overledenen, maar ook voor mensen die emigreren, in een WLZ-instelling worden opgenomen, langdurig gedetineerden en beroepsmilitairen zodat alleen de groep patiënten overblijft waarvan actief het dossier wordt beheerd en waarvoor het kwartaalinschrijftarief bij de zorgverzekeraars mag worden gedeclareerd.

GEBRUIK DATABASE

Huisartsen kunnen door de ION-database aantonen dat een patiënt bij hen staat ingeschreven. Dat is nuttig als er twee declaraties voor het inschrijftarief voor eenzelfde patiënt bij een zorgverzekeraar binnenkomen. De zorgverzekeraar kan aan de hand van het kwartaalcontrolebestand de inschrijving in ION op de peildatum vaststellen en daarmee direct aan de juiste huisarts uitbetalen.

ONTERECHTE AFWIJZINGEN

Via ION kan op eventuele onterechte afwijzingen van declaraties worden gereclameerd. Dat kan het geval zijn als er met terugwerkende kracht in ION is gecorrigeerd en de zorgverzekeraar dit (nog) niet in het controlebestand kan vaststellen. Dit zogenaamde elektronisch correctieverzoek kan zowel via de Vecozo-website als ook via een webservice worden aangeboden. De correctiefunctie is alleen toegankelijk als de patiënt daadwerkelijk in ION op de peildatum op naam staat van de declarant. Onterechte correctieverzoeken komen daardoor niet meer voor. Zie volgende tabellen/grafieken voor de aantallen en specificatie.



Duidelijk zichtbaar is dat door de jaren heen er een geleidelijke afname te constateren is in het aantal correctieverzoeken. Met het beschikbaar stellen van de ION-controlebestanden aan de zorgverzekeraars vanaf 2014 heeft die trend zich nadrukkelijk doorgezet. In 2019 zien we echter nog een lichte stijging optreden. Enkele grote zorgverzekeraars hebben eind 2019 een nieuwe release van hun software in gebruik genomen waarin de declaratieregels niet helemaal goed werden uitgevoerd. Dat leidde tot meer afwijzingen en evenzoveel correctieverzoeken. De software is begin 2020 aangepast en het gaat nu weer goed en de daling zet zich verder door.

Tevens hebben we in een eerdere fase met Vecozo een afspraak kunnen maken over het eerder in gebruik kunnen nemen van de veiligheidscertificaten bij praktijkoverdrachten rondom kwartaalovergangen. Daardoor kan men nu al vòòr het kwartaaleinde de patiënten op de nieuwe praktijk aanmelden, zijn er nog minder declaratiefouten en is het aantal correctieverzoeken daardoor nog verder gedaald.

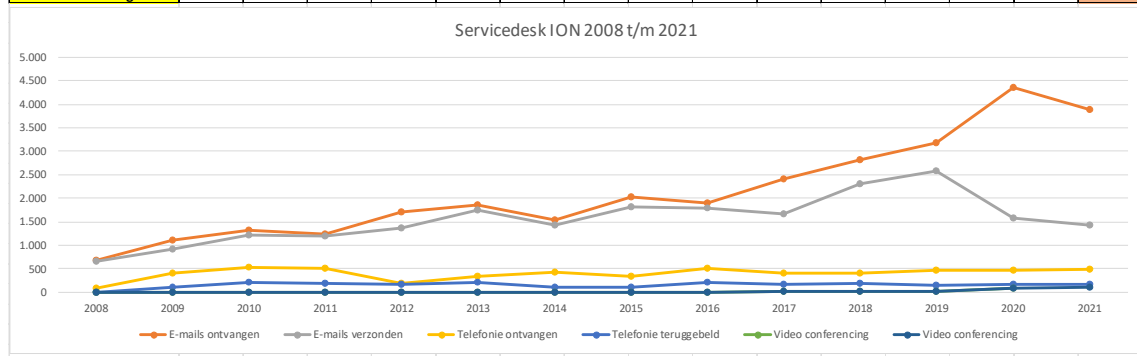
VRAGEN VAN GEBRUIKERS

Over de ION database en hoe ermee te werken worden door de gebruikers vragen gesteld. De meeste e-mails komen rechtstreeks bij de ION-servicedesk binnen. Het streven is om alle vragen en terugbelverzoeken binnen 48 uur te beantwoorden. Dat lukt in 98 procent van de gevallen en doorgaans wordt er veel waardering uitgesproken over de snelle responstijden en de persoonlijke service. Sommige vragen kosten meer tijd omdat er nader onderzoek nodig is. Het aantal beantwoorde e-mails is lager dan het aantal ontvangen omdat vaak ter afsluiting nog een terugkoppeling werd gestuurd of een bedankje.

Telefonische vragen komen in de eerste instantie terecht bij de helpdesk van Vecozo. Als het gaat om inlogproblemen vanwege verlopen of onjuiste rechten op veiligheidscertificaten handelen zij die zelf af. De helpdesk is ook voorzien van antwoorden op de meest gestelde ION-vragen.

Diepgaandere inhoudelijke vragen inzake ION worden doorgespeeld naar de ION-servicedesk die daarmee als een tweedelijns servicedesk fungeert. Ook vinden huisartsen via de ION website hun weg naar ons.

Servicedesk ION	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAAL
E-mails ontvangen	678	1.104	1.323	1.245	1.698	1.850	1.545	2.024	1.899	2.418	2.814	3.175	4.344	3.893	30.010
E-mails verzonden	668	913	1.209	1.204	1.355	1.751	1.439	1.819	1.799	1.661	2.301	2.586	1.569	1.432	21.706
Telefonie ontvangen	89	399	536	511	189	340	427	331	505	403	399	457	478	489	5.553
Telefonie teruggebeld	8	99	204	188	178	211	97	112	209	173	189	151	168	159	2.146
Video conferencing	0	0	0	0	0	0	0	0	7	12	18	27	83	105	252



Maandelijks levert Vecozo vaste rapportages aan. De ION-projectleider analyseert deze en zet zo nodig om in acties. Deze rapportages hebben betrekking op:

- Aantal actieve patiëntrelaties in ION per unieke AGB-code.
- Signaleringslijst van patiënten die in 3 maanden meer dan 10 x van huisarts zijn gewisseld.
- Aantal af- en aanmeldingen in ION.
- Aantal ingediende correctieverzoeken via website en webservice.

UITGELICHT

De ION-database functioneert goed, maar er zijn altijd mogelijkheden tot verbetering. In 2021 zijn weer functionele wijzigingen doorgevoerd.

VOORBEELDEN VAN VERBETERINGEN

In 2021 is het initiatief gestart om te onderzoeken of het zinvol is om de aanmelding alléén op praktijk-AGB-code te gaan doen. Bij wijzigingen in praktijksamenstellingen ontstaan er namelijk steeds vaker problemen omdat er geen relatie meer is tussen de zorgverlener AGB-code en de praktijk AGB-code (huisarts gaat bijv. met pensioen of wijzigt van praktijk AGB-code). Die relatie met een praktijk AGB-code is een minimale voorwaarde in de ION database. Ontbreekt deze relatie, dan verdwijnen alle patiënten uit beeld en hierdoor moet er veel onnodig handmatig correctiewerk worden verricht door diverse partijen zoals Vektis, HIS-leveranciers, declaratieservices, zorgverzekeraars en stichting ION. Het aanmelden op alléén praktijk AGB-code voorkomt dit. In 2022 zal dit initiatief verder uitgewerkt worden.

2. VEILIG VERHUIZEN MIDDELS ZORGMAIL FILETRANSFER

Sinds 2014 is het door ION geïnitieerde en door Enovation gebouwde ZorgMail File Transfer (ZFT) voor alle huisartsen van Nederland beschikbaar. Hiermee kunnen huisartsen onderling op een veilige elektronische manier dossiers uitwisselen als de patiënt overgaat van de ene naar de andere huisarts. Een speciale webapplicatie ondersteunt de huisartsen(praktijken) bij het veilig elektronisch overdragen van medische dossiers (verhuisdossier) bij een verandering van huisarts door een patiënt. Ook niet-huisartsen en zorginstellingen kunnen van een soortgelijke applicatie gebruik maken om veilig medische informatie aan elkaar over te dragen. Deze applicatie heet Send Message en wordt door Enovation zelf aangeboden.

In 2021 zijn in totaal 608.342 dossiers via ZFT van ION geüpload. Daarvan wordt zo'n 70-80% binnen de gestelde tijd gedownload. Wanneer een dossier namelijk niet binnen vier weken wordt opgehaald worden deze dossiers automatisch vernietigd in ZFT. De verzender krijgt daarvan bericht en wordt verzocht een kopie van het dossier te bewaren. De reden dat toch 20-30% niet werd opgehaald kan onder meer zijn dat het dossier al intern is overgedragen via een gemeenschappelijke HIS-server of dat een patiënt al een papieren of digitale versie van het dossier heeft meegenomen en de nieuwe huisarts deze heeft gebruikt om een eigen dossier aan te maken. Naast de overdracht van de medische dossiers kan ZFT ook door huisartsen worden gebruikt om aanvullende gegevens naar elkaar toe te zenden. Zij kunnen dan gebruik maken van het vrije adresboek waarin alle zorgaanbieders in Nederland (met een zorgmail postbus) voorkomen. De up- en downloads via het vrije adresboek komen tot stand buiten ION om en op initiatief van een huisarts of assistente. De inhoud daarvan kan en mag ION niet controleren maar bevat naar verluid aanvullende dossiergegevens, nagekomen ziekenhuis of laboratorium uitslagen e.d. Het komt ook voor dat dossiers al via ZFT werden overgedragen voordat de ION-mutatie tot stand is gekomen maar ook dat dossiers alsnog worden nagezonden nadat in de eerste instantie een mutatieverzoek werd afgewezen in ZFT en waarbij de oorspronkelijke aanvraag verdwenen is.

ONTWIKKELING ZFT

Sinds de start van ZFT heeft ION zich ingespannen om het huidige patiëntverhuisdossier te optimaliseren. Dat heeft geleid tot diverse verbeteringen maar er bleven ook knelpunten, zoals:

- problemen bij eenduidige interpretatie van diakritische tekens bij het importeren van medische dossiers in een HIS waardoor delen onleesbaar worden.
- correspondentie die niet opgenomen kan worden in het MedOVD-bericht wordt meegestuurd als losse bestanden in een aparte zipfile. Daarbinnen is geen sorteermogelijkheid, waardoor het te ingewikkeld en tijdrovend om gericht te zoeken naar informatie
- PDF-bestand met de afdrubbare versie van het volledige dossier is verplicht maar kent geen gestandaardiseerd format hetgeen de leesbaarheid bemoeilijkt.

In april 2019 moest ION concluderen dat er geen verdere vooruitgang meer te boeken viel. De HIS-leveranciers willen niet meer investeren in het bestaande verhuisbericht en richten zich op het nieuwe verhuisbericht dat wordt ontwikkeld door de Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie (VZVZ). ION heeft daarom in 2020 samenwerking gezocht met VZVZ en is sindsdien nauw bij het project Dossieroverdracht betrokken. ION werkte in 2021 mee aan een gezamenlijk plan dat inmiddels door meerdere partijen omarmd is en waarvan de LHV opdrachtgever is en richt zich daarbij naast de bovenstaande zaken op de grootste verbeterpunten die in het huidige bericht niet op te lossen zijn. Meer informatie in hoofdstuk 4.

'PINGPONGEN'

Het komt voor dat patiënten, al dan niet ten onrechte, door een andere huisarts in ION worden ingeschreven. De oorspronkelijke huisarts kan bij twijfels over de juistheid van inschrijving op twee manieren reageren: de nieuwe arts bellen en hierover navraag doen of via ZFT een verzoek doen aan de nieuwe huisarts om het bewijs van inschrijving te tonen. Helaas wordt niet altijd deze weg gevolgd maar wordt de patiënt soms gewoonweg weer opnieuw op eigen naam in ION ingeschreven en wachten men af tot de ander weer reageert.

In sommige gevallen wil men nog weleens volharden met over en weer opnieuw in ION inschrijven. Dit gedrag staat binnen ION bekend als 'pingpongen'.

Wanneer een patiënt echter binnen drie maanden meer dan tien keer over en weer geschoven wordt dan verschijnt deze automatisch op een maandelijkse ION-rapportagelijst. In dergelijke gevallen neemt de projectleider van ION contact op met de betreffende praktijk om na te gaan waarom men dit doet. Meestal is deze prikkel voldoende om het probleem structureel aan te pakken. In sommige gevallen is er sprake van een administratieve fout: bijvoorbeeld twee verschillende patiënten staan met hetzelfde BSN bij twee verschillende huisartsen geregistreerd. De stijgende trend van de afgelopen jaren lijkt inmiddels op zijn retour te zijn. Door een herhalend bericht bij elke ION-mutatie mee te zenden om in geval van twijfels toch vooral eerst contact met elkaar op te nemen om de juistheid van de mutatie te verifiëren lijkt het 'ping-pongen' naar de achtergrond verdrongen. Persoonlijk contact vanuit de ION-servicedesk helpt vaak ook om het probleem op te lossen. De ervaring leert dat wel vaak dezelfde praktijken betrokken waren bij dit euvel. Instructie van (vaak nieuwe) medewerkers en leveranciers hoe beter te handelen bij vermoeden van onterechte inschrijvingen, helpt in veel gevallen.

3. DIENSTEN

Het betreft hierbij diensten aan partijen die informatie uit de ION database nodig hebben.

BEGELEIDING BIJ WIJZIGINGEN

Een praktijk kan op enig moment te maken krijgen met een wijziging van het praktijkhouderschap (pensioen, overlijden, stoppen, overdracht e.d.). Met de komst van een nieuwe of meer andere praktijkhouders wijzigt ook de praktijk AGB-code en dat is ook weer van invloed de patiënten die in ION op naam staan ingeschreven. Stichting ION helpt praktijken, HIS-leveranciers en declaratieservicebureaus om e.e.a. tijdig in goede banen te leiden en op deze wijze declaratieproblemen te voorkomen.

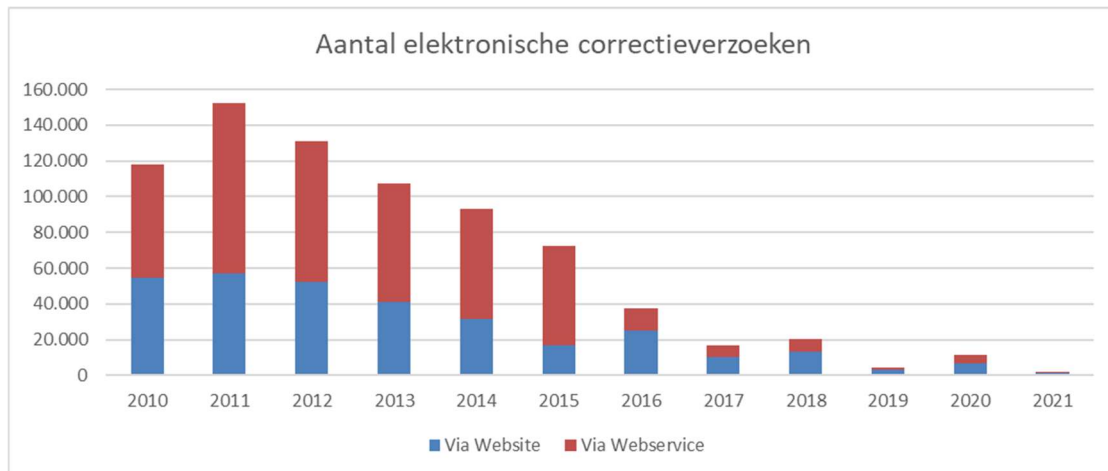
OPVRAGEN AANTALLEN PATIËNTEN DOOR HDS-EN

Huisartsenposten-dienstenstructuren (HDS-en) kunnen voor de bij hen aangesloten huisartsen (mits toestemming) het, op praktijkniveau geaggregeerde aantal, in ION ingeschreven patiënten op een bepaalde peildatum opvragen. Dit aantal is bepalend bij het vaststellen en toewijzen van de jaarlijkse dienstroosters op de huisartsenposten. Hierbij helpt ION bij het roosterproces van huisartsenposten. ION geeft, na toestemming van de huisartsen, het totaal aantal bij hen ingeschreven patiënten aan de betreffende huisartsenpost. 14 HDS-sen maakten hier in 2021 wederom gebruik van. Ook het RIVM/VWS/SNPG hebben veelvuldig van deze dienst gebruik gemaakt in verband met het toekennen van de COVID-vaccinatiesubsidies.

CONTROLE VOORAF ZORGVERZEKERAARS

In 2014 is samen met Zorgverzekeraars Nederland (ZN) een project gestart met als doel een betere controle door de zorgverzekeraars aan de hand van de ION-database om zo dubbele declaraties te voorkomen. Inmiddels werken alle zorgverzekeraars op deze manier en dat is terug te zien in het aantal elektronische correctieverzoeken dat enorm is teruggelopen. Waren er in 2011 door de zorgverzekeraars nog ruim 152.000 elektronische correctieverzoeken te verwerken, in 2021 waren dat er nog slechts minder dan 2.000. En dat betekent aanzienlijk minder administratieve lasten voor zowel huisartsen als zorgverzekeraars.

Door per kwartaal via controlebestanden aan de zorgverzekeraars door te geven welke huisarts is gekoppeld aan hun verzekerden, kunnen zij de inschrijftarieven direct aan de juiste huisarts uitbetalen.



4. PROJECTEN

Sinds eind 2010 is een aantal activiteiten gestart om te bekijken of de ION-database ook bij andere processen in de zorg waarbij de huisarts betrokken is nuttig kan zijn. Soms zijn dit eenmalige projecten maar meestal duren ze langer en kan het indien geslaagd doorgaan als dienst. Bij al dit soort projecten toetst het bestuur zorgvuldig of de doelstelling van het project gelijkloopt met de doelstellingen van de stichting ION en wordt door de jurist van ION getoetst of het project voldoet aan de eisen die de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stellen.

PROJECT RAADPLEGEN ACTUELE HUISARTS

Huisartsenposten, verslavingszorginstellingen, spoedeisende hulp afdelingen, laboratoria, ambulancediensten en ziekenhuizen doen regelmatig verzoeken om de ION-database te mogen raadplegen op de actuele huisarts van een patiënt. Stichting ION biedt sinds maart 2021 de mogelijkheid aan derde partijen om, onder bepaalde condities, de actuele huisarts te kunnen raadplegen.

HUISARTSENPOSTEN

Via de functie Geautomatiseerd Raadplegen Actuele Huisarts (GRAH) wordt aan de huisartsenposten de mogelijkheid geboden om van een patiënt die zich bij hen laat behandelen, de actuele huisarts uit de ION-database via een elektronisch koppeling (webservice) op te vragen. Het doel blijft altijd om binnen de wettelijke kaders te komen tot, voor elke zorgaanbieder in de acute hulpverlening toegankelijke, informatie over wie de huisarts is van de patiënt wat vervolgens weer bijdraagt aan een betere continuïteit van zorg voor de patiënt. Uitgangspunt blijft altijd dat de patiënt toestemming geeft hiervoor. In 2021 is een DPIA uitgevoerd voor de huisartsenposten. De leveranciers van Topicus HAP, Hapicom, CGM Callmanager, HIX en HealthConnect hebben de benodigde documenten en specificaties ontvangen. Een pilot daarvoor wordt echter pas in 2022 opgestart.

GGD GHOR NEDERLAND

Vanaf november 2020 is er een spoedtraject in gang gezet door ION, Vecozo en GGD GHOR Nederland om te komen tot een zo snel mogelijke oplevering van de webservice waarmee GGD GHOR Nederland met hun systeem de ION-database kan bevragen om de actuele huisarts vast te stellen t.b.v. hun berichtenservice aan de huisartsen over de uitslagen van positieve COVID-19 testen en wie met welk vaccin gevaccineerd is. In maart 2021 is deze functie operationeel geworden en na wat aanloopproblemen met de systemen van GGD GHOR Nederland inmiddels volledig en met succes in gebruik genomen.

ZIEKENHUIZEN

Informatie over een patiënt wordt door ziekenhuizen regelmatig naar de verkeerde huisarts gestuurd omdat de huisarts bij de patiënt niet bekend is. ION heeft een DPIA uitgevoerd naar de mogelijkheid om ziekenhuizen toegang te geven tot de ION database, zodat zij gebruik zouden kunnen maken van de ION-database. Er zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van NFU, NVZ en het Bravis ziekenhuis om meer zicht te krijgen hoe het werkproces er uit zou moeten zien. Ook is een veldtest gedaan om te toetsen hoe vaak er berichten vanuit het ziekenhuis naar de verkeerde huisarts gaan. Dat bleek veel vaker dan gedacht. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de ziekenhuizen ook gemaand omdat er jaarlijks circa 100.000 datalekken plaatsvinden bij de verkeerde overdracht. Er is vanuit de ziekenhuizen zeker belangstelling, maar de implementatie in het werkproces moet goed bekeken worden. Er zijn brieven uitgegaan naar de besturen van de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) en de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU). Dit project loopt en zal in 2022 verder zijn beslag krijgen.

VERZOEKEN VAN OVERIGE INSTELLINGEN

De forensisch artsen van de GGD Amsterdam hebben een verzoek ingediend om als 'derden' de ION-database te mogen raadplegen. In een pilot wordt daarmee ervaring opgedaan. Omdat bij forensische onderzoek er altijd sprake is van reeds overleden patiënten is wel privacybescherming maar geen AVG-wetgeving van kracht hetgeen de toegang tot de ION-database eenvoudiger maakt. Indien de pilot voldoende voordelen oplevert kan de uitrol naar alle geregistreerde forensisch artsen in Nederland tot de mogelijkheden behoren.

In 2021 is er ook een verzoek binnengekomen van het RIVM om gebruik te maken van de functie Raadplegen Actuele Huisarts. Zij willen de functie inzetten voor het verzenden van de uitslagen van de bevolkingsonderzoeken darm-, borst- en baarmoederhalskanker.

Het CBS heeft informatie aangevraagd i.v.m. hun periodieke onderzoek naar sterftegevallen, maar zij hebben uiteindelijk geen gebruik gemaakt van deze functie.

PROJECT DOSSIEROVERDRACHT

Onder aanvoering van Stichting ION en samen met VZVZ is er in 2020 een herstart gemaakt met Dossieroverdracht 2.0. Vier werkgroepen (bouwstenen, transport, HIS-functionaliteit en randvoorwaarden) hebben in 2021 geadviseerd de bouwsteen Correspondentie te bouwen en in 2022 de resterende bouwstenen te ontwikkelen die nodig zijn om het huidige bericht te vervangen, met daarbij transport via het LSP. Vervolgens is er een expertgroep opgericht, bestaande uit vertegenwoordigers van de 6 HISsen om de impact van dit advies te bepalen. Deze expertgroep heeft het advies van de werkgroep Dossieroverdracht niet direct overgenomen. Zij adviseren een tussenstap aan te houden, waarbij het huidige MEDOVD (edifact) bericht toch eerst wordt aangepast om de correspondentie gekoppeld aan de juiste episode/journaal te kunnen overdragen. Deze aanpassingen lijken op kortere termijn haalbaar en zijn veel minder ingrijpend dan het ontwikkelen van de ZIB's en de aanpassingen daarvoor in de HIS-sen.

Als transportmiddel voor het MEDOVD blijft ZFT dan voorlopig ook nog de voorkeursroute omdat deze logistieke ondersteuning t.b.v. de dossieroverdracht anders ook eerst nog in elk HIS ontwikkeld moet worden. Dit is niet de toekomstvaste oplossing, maar als deze oplossing op korte termijn kan werken, betekent dit een enorme vooruitgang en het belang van ION is dat het dossier zo goed mogelijk verhuist. In 2022 wordt dit project dan ook uitgevoerd. Opdrachtgever is de LHV en Marcel Leijten van ION is projectleider.

FINANCIEEL OVERZICHT

De stichting ION heeft geen winstoogmerk. Het bestuur streeft naar een gezonde balans met een winst- en verliesrekening gebaseerd op een kleine effectief en efficiënt opererende organisatie zonder langetermijnverplichtingen op het gebied van personeel en vaste overheadkosten. Het bestuur maakt ieder jaar vooraf een begroting. Ieder jaar bekijkt het bestuur welke contributie passend is bij de begroting en het eigen vermogen. Deze begroting kent een deel dat toebehoort aan de operatie (zoals aan het begin van dit verslag beschreven als onderdeel 1 van de activiteiten) en een deel dat hoort bij de innovaties van de ION-database (onderdelen 2 en 3). De kosten voor de operatie zijn de afgelopen jaren stabiel en bedragen rond de 300.000 euro exclusief btw. In de daadwerkelijk gerealiseerde resultaten en de financiële overzichten zijn de verschillende onderdelen uitgesplitst zodat goed zichtbaar is waaraan de gelden zijn besteed.

RESULTATEN 2021

De daadwerkelijke cijfers over 2021, opgesteld door de accountant van Administratie Partners bv, zijn in een separaat rapport opgenomen en te raadplegen via www.inschijvingopnaam.nl of op te vragen via het secretariaat (secretariaat@stichting-ion.nl)

Utrecht, 29 maart 2022

Namens het bestuur van de stichting Inschrijving Op Naam

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'L' followed by a horizontal line and a small flourish.

drs. A.C. Littooi, huisarts en voorzitter ION