

Visie op data CIZ

Waarom een visie op data?

De best passende zorg voor elke cliënt, voor nu en in de toekomst – dat is de opdracht van het CIZ. De wet vormt de basis voor onze indicaties, ons vakmanschap zorgt voor juiste besluiten. En de mens en diens situatie is waar het om draait. Wij voelen ons ervoor verantwoordelijk dat een cliënt -zodra hij dat nodig heeft- de juiste zorg krijgt en niet tussen wal en schip valt.

Passende zorg voor nu en in de toekomst betekent: zorg voor de cliënt vanuit het voor hem best passende domein, op het voor hem juiste moment. De cliënt ontvangt zo snel mogelijk een juist besluit, afgegeven door deskundige professionals die samenwerken vanuit lerende teams die voortdurend verbeteren, waar nodig in samenspraak met ketenpartners. We hebben oog voor onze positie in het stelsel en de betaalbaarheid daarvan voor toekomstige generaties. Het CIZ draagt ook bij aan het functioneren van het zorgstelsel door knelpunten en/of signalen op te pikken en te adresseren.

Om de cliënt te kunnen voorzien van een juist besluit, verzamelt het CIZ gegevens over de cliënt. Daardoor beschikt het CIZ al jaren over grote hoeveelheden data. Het CIZ gebruikt haar data traditioneel voor diverse doeleinden: primair voor uitvoering van de taken binnen de Wet langdurige zorg, Wet zorg en dwang en Besluit uitvoering dubbele kinderbijslag, maar ook voor het genereren van de benodigde verantwoordings-, stuur- en beleidsinformatie. CIZ deelt gegevens met ketenpartijen ten bate van de klantreis, en draagt bij aan verbetering van het zorgstelsel door gegevens te leveren voor onderzoeksdoeleinden.

Vanuit het principe 'We zijn een lerende organisatie in een lerend zorgstelsel' wil het CIZ de data die zij verzamelt en verzameld heeft breed blijven inzetten: voor het verbeteren van de eigen werkprocessen; voor het versterken van het vakmanschap van de medewerkers; voor het minimaliseren van de bureaucratie voor de cliënt; en voor het genereren van kennis over de werking van de Wlz in het zorgstelsel. Dat laatste is in de 'stip op de horizon' als volgt geformuleerd: *'Kennis teruggeven aan onze opdrachtgever i.c. VWS en andere belanghebbenden met als doel het functioneren van het stelsel te verbeteren en zo onnodig heen en weer schuiven van cliënten tussen de verschillende stakeholders te voorkomen. Dat doen we niet alleen op verzoek, maar ook proactief richting de verschillende partijen en daar waar het kan over de domeinen heen'.*

Data, zowel het verzamelen als het gebruik ervan, is de laatste jaren vaak onderwerp van gesprek. In het kader van de AVG – wat verzamelen organisaties allemaal, en mag dat wel? –, maar ook vanuit de mogelijkheden die het gebruik van data biedt en de ethische vraagstukken die kleven aan de mogelijkheden van datagestuurde werken. Ook binnen het CIZ worden deze gesprekken gevoerd. Wat zijn de kaders waar het CIZ binnen wil blijven, waar liggen mogelijkheden en waar liggen de grenzen? Om deze kaders te stellen is deze 'visie op data' opgesteld.

Achtergrond

De wereld om het CIZ heen verandert. Onze zorgverzekering sluiten we niet meer af op papier. In het ziekenhuis heeft de arts al lang geen papieren status meer voor zich liggen. Gespecialiseerde chirurgen opereren patiënten via internet aan de andere kant van de wereld via een robot. Deze veranderende wereld verwacht van het CIZ dat zij mee gaat met de mogelijkheden die nieuwe technieken en data te bieden hebben. Het zorgstelsel staat onder druk, kosten blijven stijgen en personeel in de zorg is moeilijker en moeilijker te vinden. Aan de andere kant is het aan de cliënt steeds moeilijker uit te leggen dat hij zes weken moet wachten op een Wlz indicatie terwijl je een hypotheek binnen een week rond kan hebben. Alleen als het CIZ meegaat in de technologische ontwikkelingen kan het zijn toegevoegde waarde aan de langdurige zorg blijven geven. Daarvoor moet wel eerst het speelveld worden bepaald.

Het CIZ is momenteel een 'data-eiland'. De cliënt heeft er vaak al een hele 'reis' door ons zorglandschap op zitten, maar er komt maar in zeer beperkte mate data uit de keten mee bij een aanvraag bij het CIZ. Net als dat de Wlz deel uitmaakt van het zorgstelsel, maakt de informatie die besloten ligt in de CIZ-data deel uit van het informatiestelsel zorg.

Inzicht hebben in je data - en weten waarvoor je het kunt gebruiken - draagt bij aan een duurzaam informatiestelsel, zoals het Informatieberaad zorg beoogt. Het Informatieberaad Zorg *'is een bestuurlijke samenwerking tussen deelnemers uit het zorgveld en het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Gezamenlijk werken de leden van het Informatieberaad aan de totstandkoming van een duurzaam informatiestelsel voor de zorg. In het Informatieberaad werken de overheid en zorgpartijen samen aan een basis voor het veilig en betrouwbaar uitwisselen van zorggegevens. Het Informatieberaad laat hiervoor standaarden opstellen en zorgt er voor dat deze standaarden ook gebruikt worden.'*¹ Zo'n duurzaam informatiestelsel, met veilige en betrouwbare uitwisseling van zorggegevens, is nodig om de zorg beter, betaalbaarder en toegankelijker te maken. Het CIZ levert daar graag een bijdrage aan.

Betere informatie-uitwisseling in de keten en versteviging van domeinsamenwerking (Wlz, jeugdzorg, Wmo en Zvw) verbetert de dienstverlening: de cliënt hoeft minder vaak zijn of haar verhaal te vertellen, en minder vaak bij verschillende partijen dezelfde gegevens aan te leveren. Een afwijzing voor de Wlz kan indien gewenst en met toestemming van de cliënt, worden doorgestuurd naar het juiste loket zonder verdere tussenkomst van de cliënt.

Voor de bij het indicatietraject betrokken partijen - voornamelijk zorgaanbieders - is het van belang dat de administratieve lasten beperkt blijven. Slimme initiatieven met bijvoorbeeld gegevensdeling of uitwisseling met het CIZ kunnen de route naar Wlz-zorg vereenvoudigen.

Het CIZ ervaart ook het belang van efficiënt werken. Zo geven we de ruimte aan vakmanschap van de medewerkers door administratieve processen maximaal te ondersteunen met het slimme gebruik van data. We kunnen pieken en dalen in het aantal aanvragen beter opvangen, en voor de cliënt blijft onze dienstverlening op peil: kwaliteit, kwantiteit en klantbediening.

Ons kader – wat het CIZ belangrijk vindt

In deze visie wordt niet expliciet beschreven welke activiteiten CIZ de komende jaren gaat uitvoeren om de visie te verwezenlijken. Wel wordt een kader gegeven om beslissingen te kunnen nemen over projecten, en te kunnen toetsen of bepaalde ontwikkelingen passen bij wat het CIZ beoogt. Deze kaders vormen een leidraad om onze visie in praktijk te brengen.

1. Digitaal is de norm

Het CIZ vormt inherent een bureaucratische belasting. We willen echter *onnodige* bureaucratie voorkomen. Hierom willen wij van digitaal de norm maken om op verschillende manieren de administratieve lasten voor zowel de cliënt als de zorgaanbieder zoveel als mogelijk te beperken.

Snelheid: de cliënt is gebaat bij het snel en eenvoudig in kunnen dienen van een aanvraag bij het CIZ. Zij wil zo kort mogelijk wachten op haar besluit. De traditionele schriftelijke aanvragen hebben veel nadelen. Tijd gaat verloren in de post, het is lastig om aanvullende informatie uit de keten mee te sturen en het volgen van het traject door de cliënt is niet mogelijk. Door ook voor de cliënt meer te sturen op digitale aanvragen kan het CIZ de cliënt het nog makkelijker maken en ondersteunen bij het indienen van de aanvraag.

Hergebruik van gegevens: Door de positie van de Wlz in het zorgstelsel is er al veel informatie over cliënten vastgelegd – ook informatie die nodig is voor de indicatiestelling. Bij digitale aanvragen is

¹ <https://www.informatieberaadzorg.nl/over-het-informatieberaad/vragen-en-antwoorden>

het makkelijker deze informatie te hergebruiken. Digitale aanvraag- en communicatieroutes maken het ook mogelijk om gebruik te maken van andere (keten) initiatieven zoals gegevensdeling vanuit persoonlijke gezondheidsdossiers (PGO's).

Overdracht: De cliënt heeft sneller haar besluit en kan eenvoudiger warm overgedragen worden naar het juiste loket bij een afwijzing, zonder opnieuw een aanvraag in te hoeven dienen.

Verbeteren dienstverlening: Digitale aanvraag- en communicatieroutes maken het het CIZ mogelijk om zowel efficiënt te werken als onze dienstverlening te verbeteren. Het CIZ heeft tot doel *om zoveel mogelijk cliënten, zo snel mogelijk te voorzien van een juist besluit, op een manier die aansluit bij de persoonlijke belevingswereld van de cliënt.*²

Gemak: Het doen van een digitale aanvraag moet daarom gemakkelijk zijn: 95% van de digitale aanvragen moet binnen een uur ingediend kunnen zijn. Wij gaan dat bijvoorbeeld proberen te bereiken door gebruik te maken van de gegevens die al aanwezig zijn, bij het CIZ of in de zorgketen. Ook het digitaal maken van afspraken, of situatie-specifiek wijzen op de benodigde informatie bij het doen van een digitale aanvraag kunnen gezien worden als ontwikkelingen die de burger en zorgaanbieders helpen om, door slimmer gebruik te maken van data, efficiënt met tijd om te gaan.

Digitaal wordt voor het CIZ dus de norm en er wordt actief ingezet op de digitale stromen. Daarbij sluiten we aan bij ons klantbedieningsconcept. Persoonlijk contact met het CIZ is daarbij altijd mogelijk. Een persoonlijke benadering blijft – ook met het gebruik van data en de digitale routes – ons uitgangspunt voor de indicatiestelling.

Daarnaast maken digitale aanvragen het mogelijk vanuit de data aanvraagstromen voor te sorteren, gericht relatiebeheer in te zetten en de besluitvorming geautomatiseerd voor te bereiden.

2. Datagedreven indicatiestelling

Een Wlz-besluit staat niet op zich. Informatie uit voorgaande besluiten wordt nu al gebruikt bij het stellen van een indicatie. Dit geldt zowel voor voorgaande besluiten bij dezelfde cliënt, als voor voorgaande besluiten bij vergelijkbare cliënten. Wanneer iemand al Wlz toegang heeft, dan hoeft dat bij een vervolgaanvraag niet nogmaals bepaald te worden.

Het ZP-algoritme in Portero adviseert de medewerker welk zorgprofiel in de meeste gevallen geïndiceerd werd, gegeven de gescoorde beperkingen en stoornissen bij deze en voorgaande cliënten. Dit is een goed voorbeeld van hoe kennis uit het verleden een belangrijke rol kan spelen in de indicatiestelling. Het goed en compleet vullen van een dossier dient daarom niet enkel het huidige besluit, maar ook de kwaliteit van toekomstige besluiten. De data van het CIZ zal de olie worden die de indicatiestelling soepel zal laten blijven draaien.

'De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders' is ons motto. Cliëntsituaties zijn uniek, maar bij sommige aanvragen is het direct duidelijk wat de uitkomst van de indicatiestelling zal zijn. Dan kan een besluit automatisch afgegeven worden. Het gaat dan om aanvragen waarbij menselijke tussenkomst weinig of geen toegevoegde waarde heeft voor het uiteindelijke besluit en de cliënt. Als een kind een Wlz-indicatie heeft, kan bijvoorbeeld direct een positief BUK-advies bij een kind afgegeven worden.

Algoritmen zijn echter ook foutgevoelig. Een controlemechanisme zal altijd onderdeel moeten zijn van de implementatie van algoritmen, om ongewenste effecten/uitkomsten tijdig te kunnen signaleren en corrigeren. Men kan hierbij denken aan het nemen van steekproeven, een deel buiten het algoritme laten, monitoring etc.

² Ambitie Klantbediening CIZ

Een datagedreven indicatiestelling helpt ons onnodige bureaucratie te voorkomen (bijvoorbeeld door niet onnodig huisbezoeken af te leggen), sneller te werken, en zorgprofessionals meer vertrouwen te geven.

3. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Een datagedreven indicatiestelling maakt in deze tijd automatisch dat je als organisatie rekening dient te houden met de uitgangspunten van de AVG. De AVG gaat over persoonsgegevens en bij de indicatiestelling worden persoonsgegevens gebruikt. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft heel helder aangegeven waar we als CIZ aan moeten voldoen als het om persoonsgegevens gaat. Het betreft de volgende uitgangspunten die we als CIZ onderschrijven en voortdurend nastreven:

- Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt in overeenstemming met de wet. Voor de betrokkene (dat is degene van wie de persoonsgegevens verwerkt worden) moet het behoorlijk en transparant zijn hoe en waarom de persoonsgegevens verwerkt worden door het CIZ. We geven dit als CIZ weer in ons privacy statement en op onze website.
- Persoonsgegevens mogen door het CIZ alleen verzameld worden met een gerechtvaardigd doel. Dat doel moet duidelijk bepaald zijn en vooraf uitdrukkelijk zijn omschreven. Het doel waarvoor het CIZ de persoonsgegevens gaat verwerken moet verenigbaar zijn met het doel waarmee de persoonsgegevens zijn verzameld.
- Als het CIZ persoonsgegevens verwerkt, dan hanteert ze daarbij als uitgangspunt 'zo min mogelijk'. Dat houdt o.a. in dat de verwerking van de gegevens moet passen bij het doel waarvoor ze worden verwerkt.
- Het CIZ zorgt ervoor dat de gegevens juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd.
- De gegevensverwerking door het CIZ is op een passende manier beveiligd.

Hierna wordt dan ook per onderwerp gerelateerd aan de bovenstaande uitgangspunten, zoals zorgvuldig en transparant gebruik van algoritmen. Dataminimalisatie en pseudonimisatie/abstractieniveau wordt verhoogd daar waar mogelijk bij wetenschappelijk onderzoek en in het datawarehouse (DWH). Bij deze zaken zal het CIZ keer op keer toetsen wat kan volgens de AVG. Processen zullen hier ook op ingericht zijn.

4. Transparantie in automatisering en gebruik van algoritmen

Algoritmen nemen een steeds belangrijkere plek in de samenleving in. Een algoritme is als het ware een door de computer uitgevoerde wiskundige oplossing voor een bepaald probleem. Zonder dat we het door hebben maakt elk van ons steeds meer gebruik van algoritmen. Onze mailbox bijvoorbeeld bepaalt al voor ons wat reclame is die we niet willen zien en onze telefoon adviseert ons de juiste route naar onze bestemming gegeven de verkeersdrukte van dat moment.

Algoritmen kunnen mensen ondersteunen bij besluiten of werk uit handen nemen, zeker daar waar het gaat om het maken van objectieve besluiten met heldere input die volgen uit heldere regels zoals wetgeving. Het CIZ zal de komende jaren meer gebruik gaan maken van algoritmen om haar taken uit te voeren. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan algoritmen die huisbezoeken plant op basis van de meest efficiënte route en de verwachte doorlooptijd van een dossier. Ook zouden algoritmen adviezen kunnen geven over de compleetheid van het dossier zodat tijdens het indienen van een aanvraag de aanvrager al kan worden gewezen op het ontbreken van bepaalde informatie. En zo zullen er meerdere mogelijkheden voor het gebruik van algoritmen ontstaan.

De algoritmen die het CIZ gebruikt zullen altijd functioneel uitlegbaar, maar niet altijd technisch, begrijpelijk moeten zijn voor de medewerkers uit het primair proces. Daar waar een algoritme een belangrijke basis vormt voor het besluit zal dit echter wel altijd het geval zijn. Algoritmen zullen voornamelijk gericht zijn op het inzichtelijk maken van verbanden en inzichten uit een grote hoeveelheid data, met als doel het ondersteunen bij beslissingen van medewerkers (ondersteunend aan vakmanschap), en het optimaliseren en versnellen van (deel)processen. Uitkomsten van algoritmen zullen worden gemonitord en – zo nodig – bijgesteld.

Het CIZ wil de komende jaren stapsgewijs het gebruik van algoritmen uitbreiden, zodat we kunnen leren van de opgedane ervaringen. Daarbij zal een afweging worden gemaakt tussen de impact en

het risico. In specifieke, zorgvuldig afgewogen gevallen kan het CIZ automatisch besluiten nemen door middel van algoritmen. Wanneer dit het geval is zal het CIZ hier altijd transparant in zijn.

Ook naar buiten toe zal het CIZ transparant zijn over het gebruik van algoritmen. Dat wil niet zeggen dat we altijd naar alle partijen open zullen zijn over de exacte werking ervan. Dit om te voorkomen dat partijen aanvragen zullen manipuleren om zo een algoritme een wenselijke uitkomst te laten genereren. Het CIZ zal de algoritmen die zij gebruikt toetsen aan de volgende perspectieven: (1) sturing en verantwoording, (2) model en data, (3) privacy, (4) IT general controls en (5) ethiek. De uitkomst van een besluit door een algoritme zal altijd door een mens uitlegbaar zijn, ook zonder dat kennis van de werking van het algoritme daarbij van belang is.

5. De cliënt heeft recht op een integer en begrijpelijk besluit

Algoritmegebruik door de overheid is al jaren onderwerp van gesprek. Een algoritme zelf is het probleem niet, maar de manier waarop algoritmes ingezet worden – de inzet, ontwikkeling en toepassing – vraagt om zorgvuldigheid en aandacht. Grondrechten en ethische normen moeten ook bij het gebruik van data en de inzet van algoritmen gewaarborgd blijven. Transparantie is daarin een groot goed.

Het CIZ zal steeds meer gebruik gaan maken van algoritmen. Bij ontwikkeling en gebruik van algoritmen en anderszins gebruik van data zal het CIZ expliciet aandacht hebben voor het ethische vraagstuk. Een cliënt heeft het recht om te weten wanneer er automatische besluitvorming heeft plaatsgevonden, en kan daar altijd vragen over stellen.

Elke cliënt van het CIZ heeft indien gewenst altijd recht op een besluit met zinvolle menselijke inbreng en dit is ook een uitgangspunt in de AVG. De cliënt mag het CIZ altijd vragen om een besluit zonder tussenkomst van algoritmen. De verantwoordelijkheid voor (de inhoud van) het indicatiebesluit ligt bij de medewerkers van het CIZ. Medewerkers moeten het besluit aan de cliënt kunnen uitleggen en persoonlijk contact en maatwerk blijft altijd mogelijk.

De zorgvuldigheid en transparantie die het CIZ beoogt bij algoritmegebruik en overige automatisering, maar ook het belang van het maatschappelijk vertrouwen in dergelijke ontwikkelingen, maken dat het CIZ de uitgangspunten van de Nationale Ombudsman³ hanteert. De Nationale Ombudsman heeft in zijn rapport 'Een burger is geen dataset. Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid' beschreven hoe de overheid verantwoordelijkheid kan nemen om het burgerperspectief centraal te stellen. Het CIZ schaart zich daar volledig achter. Het CIZ zal altijd duidelijk maken hoe, waar en waarom algoritmen worden gebruikt. We zullen toegankelijk blijven voor de burger, ook daar waar er meer wordt geautomatiseerd. Dat brengt zeker ook verplichten mee voor het CIZ. Wij zullen ons nooit mogen verbergen achter een algoritme maar zelfs in de meest ingewikkelde gevallen moeten kunnen blijven uitleggen waarom we tot een bepaalde keuze zijn gekomen. De organisatie zal zich gaan inrichten om dit ook mogelijk te maken. Ook zal het CIZ oplossingsgericht zijn: Daar waar een burger geen gebruik wenst te maken van algoritmen of digitalisering zal het CIZ daar zonder voorbehouden altijd de mogelijkheid toe bieden.

6. Standaard waar mogelijk, maatwerk waar nodig

Algoritmen zullen ook gebruikt worden om processen efficiënter in te richten. Daar waar het mogelijk is te automatiseren komt er meer ruimte voor maatwerk en het beoordelen van complexere situaties. Situaties waarin een beroep gedaan wordt op het vakmanschap van de medewerker. Administratieve processen zullen hiermee dus steeds meer uit handen van de medewerker worden genomen. Medewerkers van het CIZ zullen meer tijd gaan besteden aan het werk waar hun vakmanschap voor nodig is. De medewerker zal in verhouding meer tijd gaan

³ 'Een burger is geen dataset. Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid'. maart 2021.

https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/DEF%202.0%20Rapport%20%E2%80%93%20Een%20burger%20is%20geen%20dataset_0.pdf

besteden aan kwalitatief cliëntcontact en minder tijd kwijt zijn aan secundaire processen. Meer aandacht, en minder bureaucratie.

7. Gebruik van data voor (wetenschappelijk) onderzoek

Het CIZ heeft oog voor haar positie in het zorgstelsel en de betaalbaarheid daarvan voor toekomstige generaties. Het draagt ook bij aan kennis over functioneren van het zorgstelsel door het bijdragen aan wetenschappelijk- en beleidsonderzoek. Om het zorgstelsel betaalbaar en efficiënt te houden zal het CIZ mee blijven werken aan (wetenschappelijk) onderzoek. De Wlz is geen statische wet en kennisontwikkeling is essentieel om het stelsel draaiend te houden. Het CIZ zal aangesloten blijven bij kennispartners (zoals de VU en het CBS) om wetenschappelijk onderzoek naar het stelsel mogelijk te maken. Enerzijds door haar data te ontsluiten en daardoor beschikbaar te maken voor onderzoekers van onderzoeksinstituten en universiteiten, anderzijds door te participeren in onderzoeksprojecten en het zelf uitvoeren van analyses. Initiatieven kunnen vanuit het CIZ zelf komen, maar kennispartners zullen nadrukkelijk verzocht worden gebruik te maken van de mogelijkheden die de data van het CIZ bieden. Het is essentieel om data over een langere termijn beschikbaar te hebben. Voor (wetenschappelijk) onderzoek moet het CIZ bepaalde data verzamelen. Hierbij is continu aandacht voor de juiste balans tussen het maatschappelijk belang en de privacy. Waar mogelijk wil het CIZ dat de data niet te herleiden is naar een individu, bijvoorbeeld door te pseudonimiseren of het abstractieniveau te verhogen. Deze zorgvuldige omgang met data stelt het CIZ in staat bepaalde gegevens te bewaren waar deze in het kader van de archiefwet uit het bronsysteem verwijderd wordt. Voorwaarde voor het gebruik van onze gegevens door derden is dat de uitkomsten van het onderzoek openbaar zijn.

8. Aansluiten bij uitwisselingsinitiatieven in de keten

Het CIZ beseft dat zij onderdeel is van de zorgketen. We werken samen met onze ketenpartners aan een betere dienstverlening aan de cliënt. De cliënt wil zijn of haar zorg regelen, en denkt daarbij niet aan de verschillende organisaties die daarbij komen kijken. Een indicatie is niet het begin en niet het einddoel van de cliënt.

Het CIZ heeft voor de beoordeling van de aanvraag van de cliënt informatie nodig over (de medische achtergrond van) de cliënt. Huisartsen, medisch specialisten, behandelaars, zorgaanbieders en gemeenten beschikken over deze gegevens. Het uitwisselen van deze gegevens kan – binnen de kaders van de AVG – gemakkelijker en sneller voor de cliënt.

Nu moeten deze gegevens vaak opgevraagd worden door het CIZ, of in het voortraject door zorgaanbieder of cliënt verzameld en aangeleverd worden. Dit zorgt voor administratieve lasten en heeft impact op de snelheid van de toegangsbeoordeling voor de Wlz.

Informatie-uitwisseling vindt nu vooral plaats via documenten die handmatig worden aangeleverd en handmatig gevulde digitale aanvraagformulieren.

Uitgaande berichten in de Wlz keten gaan al wel digitaal via de iWlz⁴ naar zorgkantoren, zorgaanbieders en het CAK. Deze bevatten informatie over de zorgbehoefte, het geïndiceerde zorgprofiel en de geldigheidsduur conform de gegevensstructuur van de iWlz.

Het is voor het CIZ, de zorgketen en de cliënt noodzakelijk om te blijven inzetten op (laagdrempelige) digitale gegevensuitwisseling tussen partijen en met de cliënt. Bijvoorbeeld door - al dan niet via een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) - de mogelijkheid te hebben eenvoudig gegevens uit de bronsystemen van de zorgprofessional te delen met het CIZ.

⁴ iWlz is de iStandaard om cliënten in alle fasen van de Wlz-keten te volgen: van de indicatie via zorgtoewijzing en -levering tot de vaststelling van de eigen bijdrage en declaratie.

Elke ketenpartij geeft via iWlz de informatie door die belangrijk is voor de volgende partij. Het informatieverkeer verloopt via elektronische berichten, en op basis van landelijk gemaakte afspraken en vastgestelde regels.

Door middel van uniforme standaarden voor gegevensdeling wordt het zorglandschap steeds meer in staat gesteld om data die uitgewisseld wordt goed te kunnen duiden. Het CIZ vindt het van belang om aansluiting te houden op deze ontwikkelingen aangezien het CIZ een belangrijke partij is in de zorgketen.

Voor dergelijke uitwisselingen van data blijft het CIZ aansluiting houden met de ontwikkeling van PGO's en initiatieven die regie op gegevens stimuleren zoals generieke initiatieven voor het geven van toestemming of het opslaan van data in een eigen 'datakluis'.

Daar waar het CIZ mogelijkheden ziet om door middel van data uitwisseling met derden slimmer of efficiënter te worden zullen deze mogelijkheden ook worden onderzocht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het gebruik van actuele statistieken met betrekking tot spoedopnames in het ziekenhuis om op kort termijn de aanvraagstroom te voorspellen zodat we steeds minder verrast zullen worden door hogere of juist lagere instroom.

Vanuit het oogpunt 'regie op gegevens' is het hierbij van belang dat de cliënt in control is welke gegevens gedeeld worden én dat de cliënt kan zien welke gegevens gedeeld zijn en met wie.

9. Data voor het optimaliseren van bedrijfsprocessen

Business intelligence (BI) speelt een belangrijke rol in de bedrijfsvoering van het CIZ. Een CIZ medewerker zal de komende jaren zijn of haar beslissingen steeds meer kunnen staven aan de hand van de data die het CIZ beschikbaar heeft in het DWH. De medewerker zal steeds meer datagedreven gaan werken en de benodigde informatie kunnen vinden door middel van selfservice BI. Operationeel zelfstandige teams zullen hun eigen (stuur-)informatie kunnen vinden en worden daarbij steeds minder afhankelijk van de dataprofessionals van het CIZ. Teams kunnen zelf data-analyses uitvoeren om best practices te ontwikkelen voor veranderende situaties. Dit geldt zowel voor teams uit het primair proces, maar zeker ook voor teams uit de ondersteunende afdelingen, bijvoorbeeld via HR-analytics. De data uit het DWH zal een steeds belangrijkere rol gaan spelen in elk besluit, of dat nu een indicatiebesluit is of een besluit in een ondersteunend team. Door de zelfstandige analysemogelijkheden van medewerkers kunnen de dataprofessionals zich meer richten op diepgaande analyses en het ontsluiten van nog onontgonnen data. Hierdoor zijn medewerkers beter in staat hun werk te doen en worden ze ondersteund in hun vakmanschap.

Randvoorwaarden

Om onze ambities/ gewenste positie te bereiken moeten we zorgen dat:

- A. De datavaardigheid en -bewustzijn van de medewerkers wordt vergroot;
- B. De datagovernance (en het bewaken van de kwaliteit van data) beter moet worden ingericht en een prominentere plek krijgt;
- C. Het CIZ datalab kritisch op zoek blijft naar vernieuwende initiatieven;
- D. Het gebruik en opslag van de data juridisch geborgd is en dat het CIZ transparant is hierover.

A. Datavaardigheid en -bewustzijn van de medewerkers

Voorgaande vereist een gedeeltelijke shift in denken en werken bij de medewerkers van het CIZ. Aan de medewerker zal worden gevraagd om enerzijds een deel van de taken die hij nu heeft uit handen te geven aan de automatisering, en anderzijds bij te dragen aan de kwaliteit van de data. Daarom is het van belang de medewerker actief te betrekken bij wat er met de data gebeurt, en dat de zorgen die er kunnen leven gehoord en serieus genomen worden. Juist op deze wijze kan het CIZ haar toegevoegde waarde – objectieve indicaties met persoonlijk contact – behouden, zonder dat de klant – en de medewerker – te maken krijgt met lange doorlooptijden.

Medewerkers zullen steeds vaker actief en datagedreven op zoek moeten gaan naar antwoorden op problemen die zij tegenkomen om tot het juiste antwoord te komen. Dit vraagt om specifieke vaardigheden en competenties. Het CIZ zal medewerkers actief ondersteunen om deze wijziging van werkzaamheden optimaal te kunnen uitvoeren.

B. Datagovernance en het belang van goede data

Traditioneel wordt de data van het CIZ vooral gebruikt voor het behandelen van het dossier waartoe deze data wordt verzameld. Met het toenemende gebruik van de data van het CIZ voor bedrijfsvoering, maar ook voor besluit ondersteunende algoritmen wordt ook het belang van juiste en complete data steeds groter. Foute of ontbrekende data in een dossier zal direct impact hebben op de hele keten en toekomstige besluiten van het CIZ. Dit is namelijk de brondata voor analyses of datagedreven werken en is de trainingsdata voor het ontwikkelen van algoritmen.

Datagovernance (het bewaken van de (kwaliteit van) data door de hele keten van het CIZ) zal daarmee een steeds grotere rol gaan spelen.

C. Datalab

Sinds begin 2019 heeft het CIZ een multidisciplinair datalab dat periodiek onderzoeken uitvoert, met als doel de werkwijze van het CIZ te verbeteren en te vernieuwen. Het datalab zal ook in de toekomst een belangrijke rol blijven spelen in de innovatie binnen het CIZ. Het CIZ vindt het van belang dat dergelijke ontwikkelingen vanuit een multi-stakeholder aanpak tot stand komen, om met elkaar te bepalen wat een innovatie waard is voor het CIZ en draagvlak te creëren.

Bij dergelijke ontwikkelingen (en andere projecten waar data wordt gedeeld of gebruikt) is expliciet aandacht voor de ethiek rondom data en algoritmen om op transparante wijze tot zorgvuldige, eerlijke en onbevooroordeelde toepassingen te komen.

D. Juridische borging en transparantie

De AVG biedt voor het gebruik en de opslag van (bijzondere) persoonsgegevens het juridische kader. Dit kader ziet enerzijds streng toe op de privacy van de cliënt, maar biedt tegelijkertijd ook mogelijkheden voor het gebruik van data. Dit gebruik is echter wel aan voorwaarden verbonden, zoals eventuele toestemmingsvereisten en een informatieplicht. Daarnaast is er onder juristen discussie over de interpretatie van de richtlijn – een discussie die mede wordt beïnvloed door de maatschappelijke discussie.

Ontwikkelingen in het gebruik van data worden altijd juridisch getoetst, waarbij we kijken naar de mogelijkheden van de wet, zonder de belangen van de cliënt uit het oog te verliezen.

Conclusie

Het CIZ wil haar data de komende jaren slimmer gaan inzetten. Data kan ons helpen ons werk beter te doen, en om het zorgstelsel helpen te verbeteren. We werken waar mogelijk datagedreven, en leveren maatwerk daar waar nodig. Zo maken we optimaal gebruik van het vakmanschap van onze medewerkers.

Bij het gebruik van onze data en het inzetten, ontwikkelen en toepassen van algoritmes zal het CIZ altijd zorgvuldig te werk gaan en niet de menselijke factor uit het oog verliezen. Want *'De regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders'*.