



Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid

Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid bestaat al ruim 200 jaar en is ontstaan door het samenvoegen van verschillende ziekenfondsen uit de regio. Het hoofdkantoor van Zorg en Zekerheid is gevestigd in Leiden, dit is tevens de regio waar vanuit men opereert en actief is. Men heeft verspreid in de regio zes verschillende regiokantoren en een rijdende verzekeringswinkel. Het gemeenschappelijke doel is om dagelijks de beste en betaalbare zorg aan hun klanten te bieden. Om dit doel de komende jaren kracht bij te zetten heeft Zorg en Zekerheid in samenwerking met Zuiver ICT een Proof-of-Concept (PoC) met Celonis Process Mining uitgevoerd.

Binnen Zorg en Zekerheid wordt Oracle Health Insurance Back Office ingezet als administratief systeem. Hierin wordt vrijwel alles geregistreerd. De grote hoeveelheid beschikbare data en de behoefte aan efficiëntere processen bij Zorg en Zekerheid zijn dé ideale omgeving om met process mining aan de slag te gaan. Tijdens de PoC is de data rondom het machtigingenproces hiervoor ingezet en is verder ingezoomd op het machtigingenproces zelf. Het gaat om de machtigingen die nodig zijn voor het verstrekken van een bepaald zorgproduct.

Processen en kosten

De data uit het systeem van Zorg en Zekerheid bleek van goede kwaliteit en is met een beperkte aanpassing vrijwel direct te analyseren in Celonis Process Mining. Aan de data zijn separaat de specifieke proceskosten toegevoegd. Door deze toevoeging is het mogelijk de proceskosten te berekenen en te analyseren. Het analyseren werd ondersteund door de visuele weergave van het proces zelf.

Concrete vraagstelling

Door voorafgaand aan de PoC een aantal specifieke vraagstellingen te definiëren zijn er concrete procesanalyse dashboards gebouwd. Samen heeft dit geleid tot een concrete business case.

Lessons learned

Resultaten PoC Zorg en Zekerheid:

De prestaties van het in werkelijkheid uitgevoerde machtigingenproces zijn inzichtelijk gemaakt.

Na analyse van de proceskosten zijn significante besparingen aantoonbaar gemaakt in de vorm van een business case.

Oplevering herbruikbare en direct in te zetten procesanalysedashboards.

Inzicht in procesprestaties tussen verschillende teams en opties voor standaardisatie van het proces.