

KENNISDAG

5 JAAR HORIZONTALAAL TOEZICHT ZORG



Woensdag 2 november 2022 | Locatie: Mereveld, Utrecht

**Effectieve communicatie tussen zorgverzekeraar
en GGZ-aanbieder (CZ en Emergis)**



Voorstellen en kennismaken.



Introductie CZ en Emergis.



Jullie ervaringen binnen HT?



Jullie gedachten bij effectieve communicatie?



Ervaringen CZ en Emergis.



Wat ga je vanaf nu anders doen?



Agenda



**Maud Abels
CZ**

**Even
voorstellen...**



**Louis van Vliet
Emergis**

...en
kennismaken!



Introductie



- 3,8 miljoen verzekerden
- 2504 fte in- en externe collega's
- 22% marktaandeel in Nederland
- CZ groep: CZ, Just, OHRA en Nationale Nederlanden

Strategische doelen



24x7 Service
& gemak



Persoonlijke
begeleiding



Stabiele
premie



Toekomst-
bestendige
zorg



Behoud
marktaandeel



Financieel
gezond



Zorg die verder gaat

- Kerngebieden
- Vestigingen
- Servicekantoren



Introductie

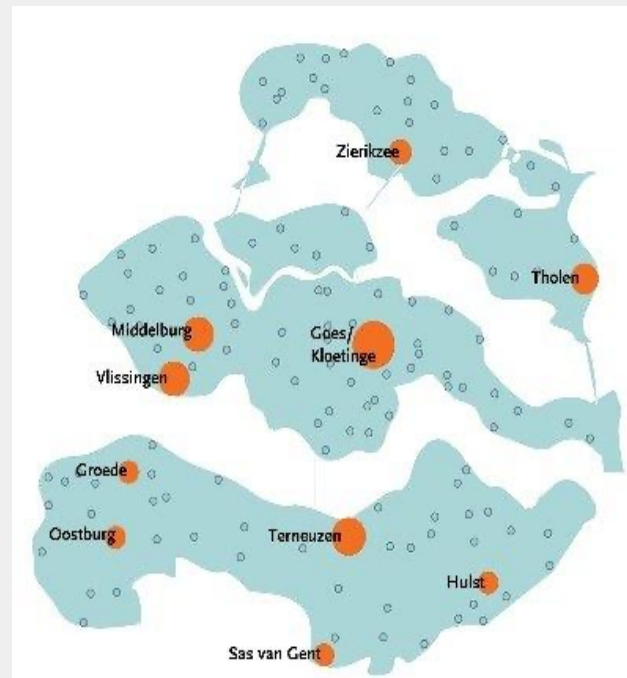


- Instelling voor geestelijke gezondheidszorg
- Jaarlijks ca. 13.000 cliënten
- Uiteenlopende hulpvragen
- Jong en oud
- Van basiszorg tot aan topzorg
- Thuis, ambulantly, in deeltijd of dagbehandeling of in één van de klinieken
- Regionaal...





Samen werken aan een goede mentale gezondheid van alle mensen in Zeeland

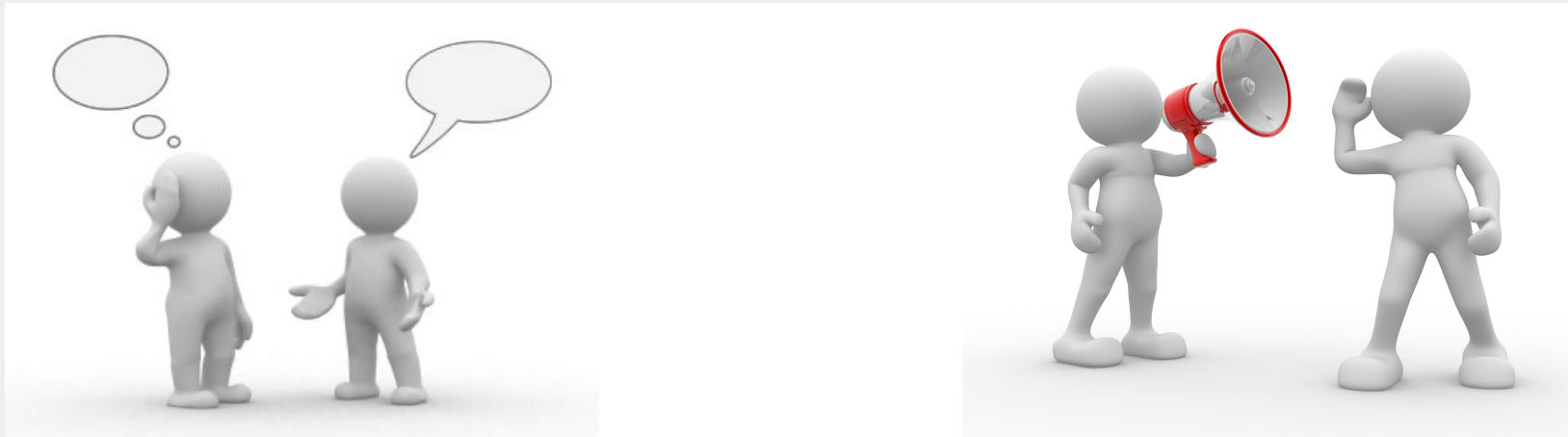


Communicatie binnen HT



Wat zijn jullie ervaringen hiermee?

Waar denken jullie aan bij **effectieve** communicatie?



Ervaringen effectieve communicatie vanuit perspectief CZ

Verwachtingen



Ambities en belangen

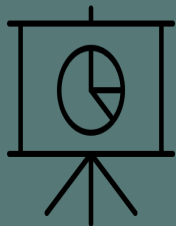


Afspraken



Ervaringen effectieve communicatie vanuit perspectief CZ

Resultaten



Rol –en taakverdeling



Leren en verbeteren



Ervaringen effectieve communicatie vanuit perspectief Emergis

Emergis heeft er steeds naar gestreefd in de communicatie met verzekeraar(s) om de volgende aspecten te waarborgen

- Transparantie
- Eerlijkheid
- Volledigheid
- Juistheid
- Tijdigheid
- Wederkerigheid

Ten einde er voor te zorgen dat de communicatie effectief is.

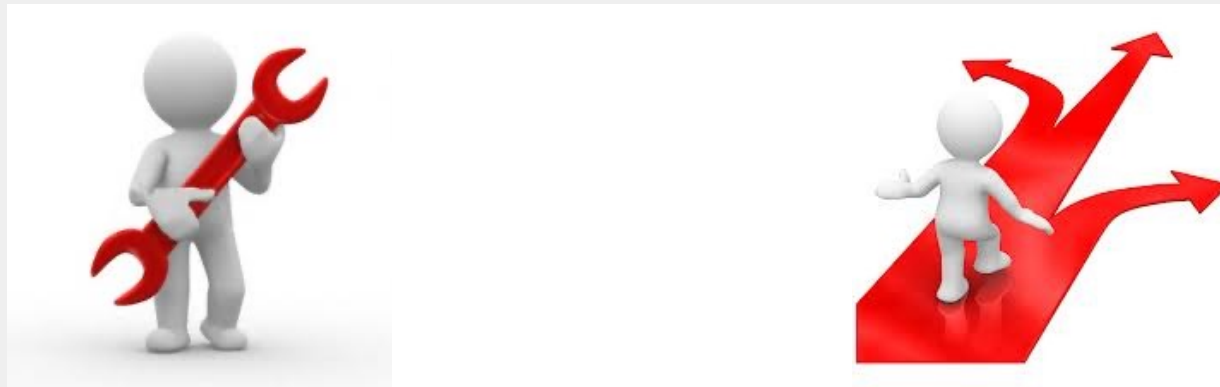
**Durf je kwetsbaar
op te stellen**

Kritische succesfactoren voor effectieve communicatie

**Wederzijdse
transparantie
en vertrouwen**



**Wat zou je vanaf nu
anders gaan doen?**





Bedankt voor jullie aandacht!

COMMUNICATIE

**ALS HET VAN
TWEE KANTEN KOMT
HOEFT HET
NOG NIET
TE BOTSSEN**

Loesje

Postbus 1045
6801 BA Arnhem
www.loesje.nl

Vragen?

Waarom HT bij Emergis?

Emergis In Control?

Emergis stelde vast bij het jaarlijkse zelfonderzoek dat er een verbeterpotentieel was in het proces van registreren en declareren. Werkwijzen en systemen zijn in dit verband geanalyseerd.

Hierbij spelen o.a. de volgende aspecten een rol:

- Bij controle bleken soms zaken niet op orde of aanwezig
- Achteraf uitzoeken van oorzaken heeft behandelaars, back-office en FA samen vele uren gekost
- Introductie Daily Auditing van Value Care
- Signalering van incorrecte en/of onvolledige DBC en voorkoming facturering
- Proces van permanent aantonen van opvolgen (*compliance*)
- In kaart brengen van risico's (CFW)



Waarom HT bij Emergis?

Kortom, er was een behoefte om vast te kunnen stellen dat Emergis *in control* is op de belangrijkste processen in de organisatie.

Er ontbrak een normatief kader, met name in het proces van registreren en declareren.

Horizontaal toezicht is hierbij een middel met betrekking tot het proces van registreren en declareren, geen doel op zichzelf



Kritische succesfactoren

Welke aspecten en factoren dragen bij aan een succesvolle implementatie van HT?

Factoren die een rol spelen bij een succesvolle implementatie van HT:

- Beschouw de invoering als een project met een duidelijke project-coördinatie (het is niet een taak voor “er bij”)
- Vergeet de behandelaars niet
- Beleg de project-coördinatie op een hoog niveau in de organisatie
- Maak medewerkers beschikbaar met kennis van zaken (ZO medewerkers)
- **Bouw een relatie op met verzekeraars (1^e EN 2^e) op basis van wederzijds respect en vertrouwen**
- Zorg voor een directe lijn tussen project-coördinatie en externe accountant