

# JAARVERSLAG



## STICHTING INSCHRIJVING OP NAAM

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>2</b>
<b>algemeen</b> .....	<b>3</b>
<b>Organisatie</b> .....	<b>3</b>
Bestuur .....	3
Uitgelicht .....	4
Bureau .....	4
Communicatie .....	6
Netwerken .....	6
Nieuwsbrieven .....	6
Website .....	6
Evenementen .....	6
<b>Activiteiten</b> .....	<b>6</b>
ION database .....	7
Gebruik database .....	10
Vragen van gebruikers .....	11
Veilig verhuizen .....	12
Zorgmail file transfer .....	12
Ontwikkeling verhuisdossier .....	13
Diensten .....	15
Begeleiding bij wijzigingen .....	15
Opvragen aantallen patiënten door HDS-en .....	15
Controle vooraf zorgverzekeraars .....	15
Projecten .....	16
Raadplegen actuele huisarts .....	16
Overige verzoeken .....	16
<b>Financieel overzicht</b> .....	<b>17</b>

## 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 unieke zorgverlenerscode van de eigen huisarts en die 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 2019 is de samenstelling van het ION-bestuur niet gewijzigd. Het bestuur bestond uit de volgende leden:

Menno Riemeijer	huisarts, voorzitter en afgevaardigd namens gebruikersvereniging ATLAS
Tjeerd Nijenhuis	huisarts in Den Haag, secretaris en afgevaardigd namens de Ledenraad van de LHV
Marc Spruit	huisarts in Alphen aan den Rijn, penningmeester en afgevaardigd namens gebruikersvereniging VeGOM
Carin Littooij	huisarts in Driebergen, bestuurslid LHV met ICT in haar portefeuille, lid.
Pieter Vrijdag	huisarts in Wouw, lid en afgevaardigd namens gebruikersvereniging Orego

Alle informatie over de stichting ION is te vinden op de website: [www.inschrijvingopnaam.nl](http://www.inschrijvingopnaam.nl)

Het bestuur heeft drie keer vergaderd en daarnaast via e-mail, telefoon en videoconferentie calls contact onderhouden. Stichting ION streeft ernaar om zo efficiënt mogelijk te opereren.

---

## UITGELICHT

Naast vele andere onderwerpen, die zijn vastgelegd in de verslagen van de bestuursvergaderingen, heeft het bestuur zich in 2019 specifiek bezig gehouden met de volgende items:

### ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Als verwerkingsverantwoordelijke inzake de ION database is het bestuur ook in 2019 actief bezig geweest met de positie van ION ten opzichte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In het kader van de AVG is de huisarts dezelfde als Stichting ION. Stichting ION is namelijk **van** én opgericht **door** én **voor** de huisartsen. ION opereert onder toezicht van de Leidenraad van de LHV. ION treedt namens de huisartsen op als *Verwerkingsverantwoordelijke*. Daarvoor heeft ION met Vecozo een *Verwerkersovereenkomst* gesloten. Huisartsen hebben in 2019 een nieuwe aansluitovereenkomst voor Vecozo getekend. ION heeft in het kader van de AVG het huisartsenreglement aangepast. Het vernieuwde ION huisartsenreglement is tegelijkertijd met de aansluitovereenkomst van Vecozo meegezonden. In de nieuwe aansluitovereenkomst van Vecozo staat dat de huisarts zich bij ondertekening ook conformeert aan dit huisartsenreglement.

### DERDEN

Het aantal vragen van derden om gebruik te mogen maken van de ION-database blijft stijgen. De redenen zijn legitiem en komen ook 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. In 2018 is er (juridisch) vooronderzoek gedaan naar de mogelijkheden om derden de ION-database te laten raadplegen. In 2019 is gestart met het project Toegang Derden bij huisartsenposten. Meer informatie in paragraaf Raadplegen actuele huisarts.

## BUREAU

### BEZETTING

De bezetting van de organisatie is in 2019 enigszins gewijzigd. In mei 2019 heeft Gerda Mensink (communicatie) na tien jaar besloten haar werkzaamheden voor ION te stoppen. Bep Otterloo heeft haar werkzaamheden overgenomen.

Vanwege de steeds grotere behoefte aan juridische ondersteuning en toezicht op de nalevering van de Algemene Wet Gegevensbescherming (AVG) is Wendy Franken per 1 september voor een aantal uur per week aangetrokken als juridisch adviseur en functionaris gegevensbescherming. Luuk Arends blijft op de achtergrond eveneens een rol spelen.

Marcel Leijten (technisch projectleider en servicedesk) en Joppe van der Reijden (ambtelijk secretaris) werken nog steeds voor ION.

Het projectteam Veilig Verhuizen is ontbonden en daardoor zijn de werkzaamheden van Harm Jan Lamers en Ebo Aling voor het project Veilig Verhuizen in 2019 afgerond.

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 vergaardt uit efficiencyoverwegingen via internet. In 2019 vond er 8x een bureauoverleg plaats, het bestuur ontvangt een beknopt verslag van deze overleggen.

Joppe van der Reijden is de spin in het web. Als ambtelijk secretaris houdt hij 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 en telefoontjes leiden. Marcel is het vaste aanspreekpunt voor technische zaken, Vecozo en eNovation inzake Zorgmail File Transfer (ZFT).

#### **WERKZAAMHEDEN**

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.

#### **VERBETERINGEN**

In 2019 zijn er op het terrein van de boekhouding, inzage stukken en website stappen gezet.

Voor de boekhouding is aanvullend Administratie Partners ingeschakeld. Zij hebben de uitvoering van de facturering voor een groot deel overgenomen.

Er is een begin gemaakt met de implementatie van Confluence. De eerste stappen zoals het ‘vullen’ van Confluence met de benodigde documenten zijn gezet.

Het beheer van de website is overgenomen van de LHV en de website is vernieuwd.

## COMMUNICATIE

Stichting ION communiceert op vele manieren.

---

### NETWERKEN

Belangrijk zijn de contacten met de koepels als LHV, InEen, NedHis, NedXis, VZVZ en het ministerie VWS. Met deze organisaties wordt regelmatig overlegd of ION werkt mee in specifieke projecten.

---

### NIEUWSBRIEVEN

Indien nodig worden er nieuwsbrieven verstuurd via Inboxify. In 2019 zijn er geen nieuwsbrieven verstuurd.

---

### WEBSITE

De website van ION was – na 12,5 jaar - aan vernieuwing toe. Redenen waren:

- De website draaide nog steeds onder de domeinnaam van de LHV (ion.lhv.nl).
- Deze omgeving bood technisch te weinig mogelijkheden voor toepassing van modernere (interactieve) communicatietechnieken zoals het gebruik van kennisportalen, chatrooms, databases e.d. en de LHV is zelf ook op zoek naar een ander platform.
- De website was niet ‘responsive’ waardoor deze niet zo geschikt was om te raadplegen op mobiele media zoals smartphones en tablets in allerlei formaten.
- Om gebruikers te binden wilde ION een dynamischer website met een intuïtievare look-and-feel waardoor informatie makkelijker te vinden zou zijn.

In 2019 is een start gemaakt om te komen tot een nieuwe website, die beter aansluit bij de informatiebehoefte van de verschillende gebruikersgroepen (huisartsen, leveranciers en derden). Alle content is door de werkgroep Website gescreend en overgezet naar de nieuwe website. Eind 2019 was de ontwikkeling van de nieuwe website al in een ver stadium. Begin 2020 zal de nieuwe website operationeel zijn.

---

### EVENEMENTEN

- ION was actief aanwezig bij de NedHIS Studiedag op 25 september en op het NVDA-congres van 9 september om samen met VZVZ een presentatie te verzorgen over de ontwikkeling van het nieuwe overdrachtdossier huisartsen.

## ACTIVITEITEN

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

1. De ION-database.
2. Veilig verhuizen.
3. Diensten.
4. Projecten.

## ION DATABASE

De ION-database functioneert goed, maar er zijn altijd mogelijkheden tot verbetering. Er zijn in 2019 plannen gemaakt voor functionele wijzigingen, zoals het kunnen raadplegen van de actuele huisarts door derden. In 2020 worden deze nieuwe diensten in pilots getest.

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

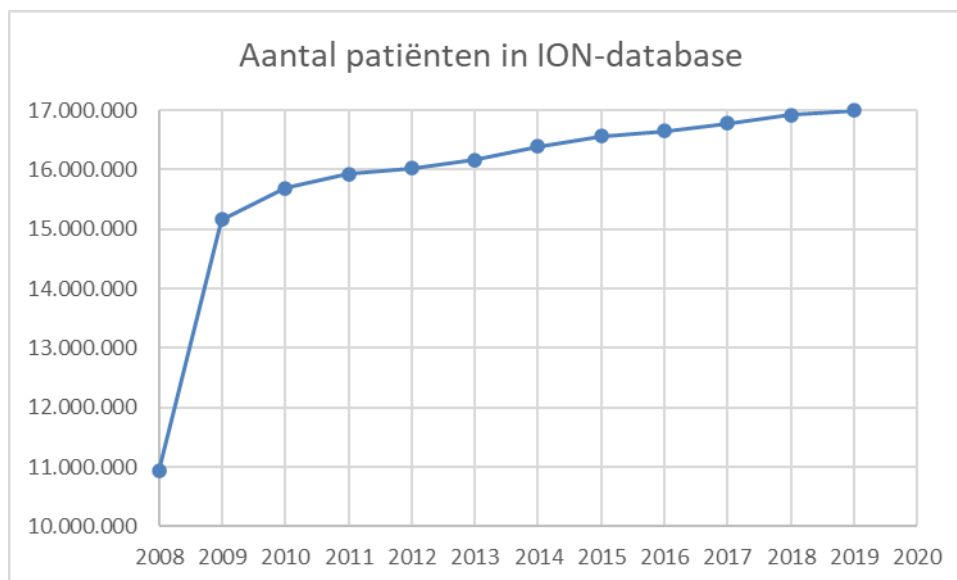
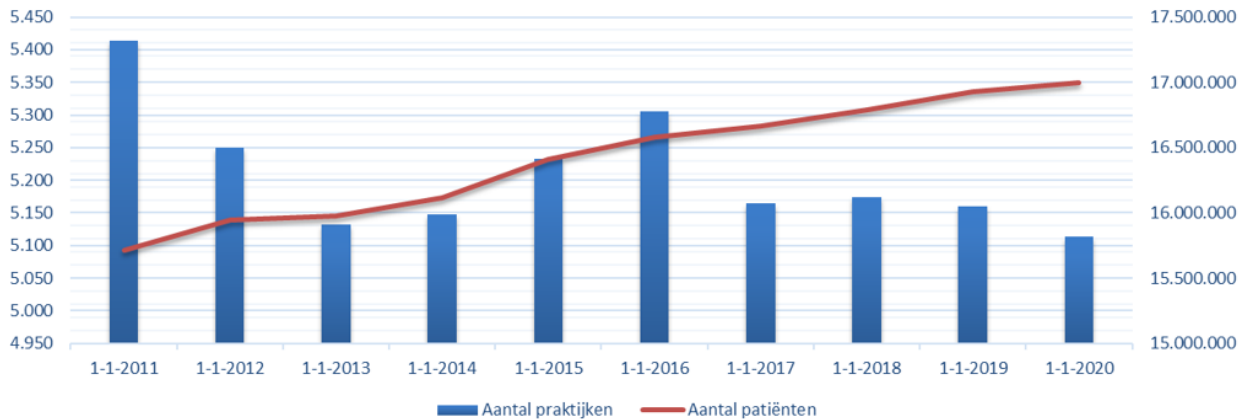
- KC1 – mensen met Burgerservicenummer (BSN) en zorgverzekering (ZV).
- KC2 – mensen met BSN en zonder ZV.
- KC3 – mensen zonder BSN en met ZV.
- KC4 – mensen zonder BSN en zonder ZV.

ION registratie DASHBOARD	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
Aantal patiënten	7.475.089	7.548.742	7.365.859	7.239.657	6.963.962	6.718.346	6.538.838	6.306.287	6.426.913	6.374.319
op Praktijk AGB-codes	3.412	3.516	3.546	3.526	3.663	3.655	3.528	3.518	3.891	3.757
%	44%	45%	44%	43%	42%	41%	41%	39%	40%	41%
Aantal patiënten	9.517.792	9.378.289	9.421.909	9.422.020	9.617.894	9.687.836	9.573.149	9.672.358	9.513.711	9.337.144
op Zorgverleners AGB-codes	5.286	5.373	5.450	5.496	5.683	5.565	5.413	5.408	5.973	5.681
%	56%	55%	56%	57%	58%	59%	59%	61%	60%	59%
Unieke praktijk AGB-codes	5.114	5.160	5.174	5.164	5.306	5.233	5.147	5.132	5.249	5.414
TOTAAL aantal patiënten	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
Kwaliteitscategorie	01-01-2020	01-01-2019	01-01-2018	01-01-2017	01-01-2016	01-01-2015	01-01-2014	01-01-2013	01-01-2012	01-01-2011
KC1 (+BSN/+ZV)	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
KC2 (+BSN/-ZV)	703	658	736	765	766	640	690	964	566	0
KC3 (-BSN/+ZV)	0	0	0	0	0	0	0	308	282	0
KC4 (-BSN/-ZV)	407	394	398	458	488	415	487	468	445	0
TOTAAL	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
Gemiddeld aantal patiënten										
per praktijk AGB-code	3.323	3.280	3.245	3.227	3.125	3.135	3.130	3.114	3.037	2.902

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 wisselt nog sterk. Jaarlijks komen er nieuwe huisartsenpraktijken bij en zijn er andere die stoppen. Huisartsenpraktijken die stoppen worden ofwel overgenomen ofwel de patiënten worden verdeeld over bestaande praktijken. Het totale aantal huisartspraktijken vertoont al een paar jaar een dalende lijn en hangt samen met een ontwikkelingen in huisartsenland: het stoppen van oudere solopraktijken.

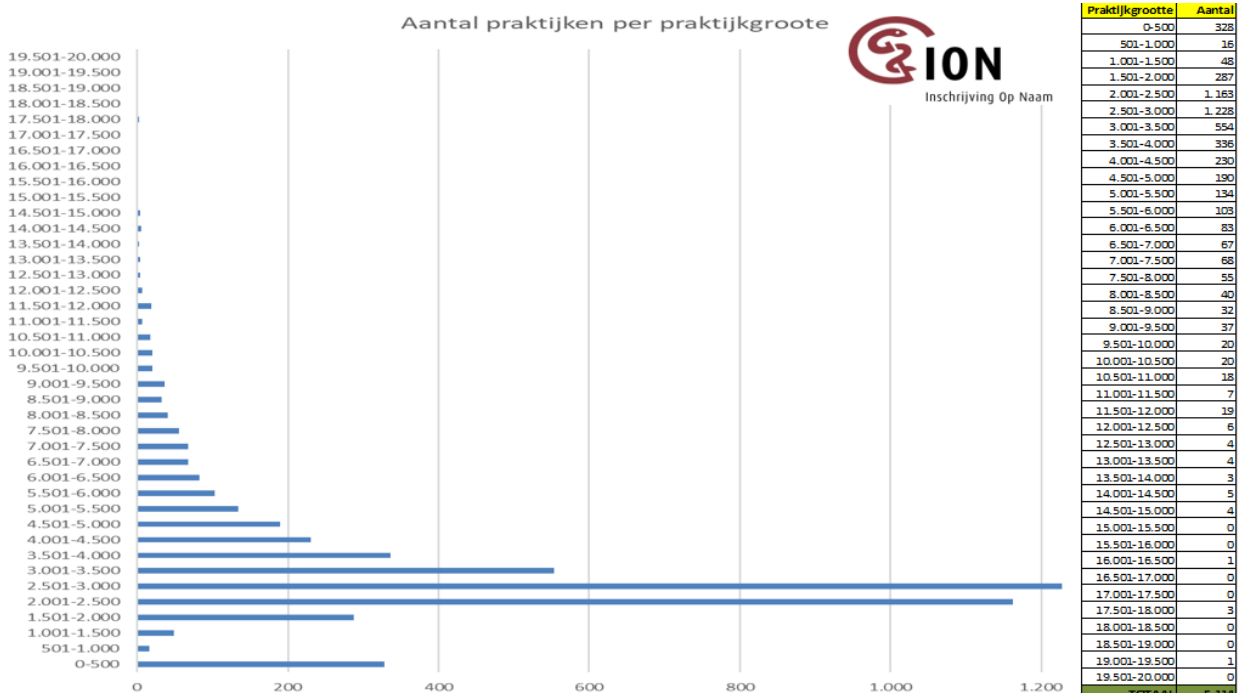
### Aantal praktijken vs. patiënten 2011-2020



De volgende grafiek toont het aantal patiënten in relatie tot het aantal AGB-praktijken. De hoge aantallen in dit overzicht komen tot stand door grote huisartsensamenwerkingsverbanden waaronder ook de gezondheidscentra. De lagere aantallen worden veroorzaakt doordat oude praktijken aan het afbouwen zijn en nieuwe praktijken (nieuwbuurwijken bijvoorbeeld) in een opstartfase zitten en nog groeiende zijn. Er zijn echter ook nog steeds enkele praktijken die niet hun volledige patiëntenbestand hebben aangemeld in ION. Dit komt vaak boven water bij de jaarlijkse contributieronde van ION. ION blijft streven naar een zo volledig mogelijke dekking in de



ION-database.



De vullingsgraad van de ION-database is praktisch 100 procent van alle Nederlandse ingezetenen die verzekerd zijn én 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](http://www.cbs.nl)). Door deze aantallen vervolgens af te zetten tegen de door Vecozo aangeleverde maandstatistiek 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. Dat betreft mensen die zijn opgenomen in WLZ-instellingen (Wet langdurige zorg - voorheen AWBZ), langdurig in detentie zitten of in actieve militaire dienst zijn. Zij vormen de correctiefactor.

CORRECTIEFACTOR	
Peildatum 01-01-2020	TOTAAL
WLZ	290.135
Detentie	17.000
Defensie	40.072
<b>TOTAAL</b>	<b>347.207</b>

### Hoeveel patiënten zijn ingeschreven op type AGB-codes

Omschrijving	Aantal AGB-codes	Aantal Patienten	%
Praktijk AGB-codes	3.412	7.475.089	44%
Zorgverleners AGB-codes	5.286	9.517.792	56%
		<b>16.992.881</b>	<b>100%</b>

### ION AANTALLEN

Peildatum 1-1-2020	TOTAAL	KC1	KC2	KC3	KC4
TOTAAL in ION	16.993.991	16.992.881	703	0	407

CBS-telling op 01-01-2020	17.351.752	100,00%
<b>Correctiefactor (WLZ etc.)</b>	347.207	2,00%
Maximale registratie in ION	17.004.545	98,00%
<b>ION-telling</b>	<b>16.992.881</b>	<b>97,93%</b>

Het CBS geeft op 1-1-2020 aan dat er in Nederland 17.351.752 inwoners staan geregistreerd. Dat aantal corrigeren we met de mensen die onder een ander zorgregime vallen (347.207) waardoor het maximaal aantal in ION te registreren komt op 17.004.545 patiënten.

In de ION-database staan per 1-1-2020 16.992.881 patiënten ingeschreven op basis van een uniek BSN en een zorgverzekering. Dat wil dus zeggen dat de ION-database per die datum 99,9 procent van het maximaal aantal te registreren inwoners telt.

Standaard ontbreekt 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 dat vaak 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 wordt sinds 2012 jaarlijks (voor de factureringsronde aan de deelnemende huisartsen) een controle in ION op overledenen uitgevoerd en worden deze zo nodig door ION zelf afgemeld.

De bedoeling blijft dat huisartspraktijken zelf patiënten die niet overstappen naar een andere Nederlandse huisarts afmelden. Dat geldt 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.

---

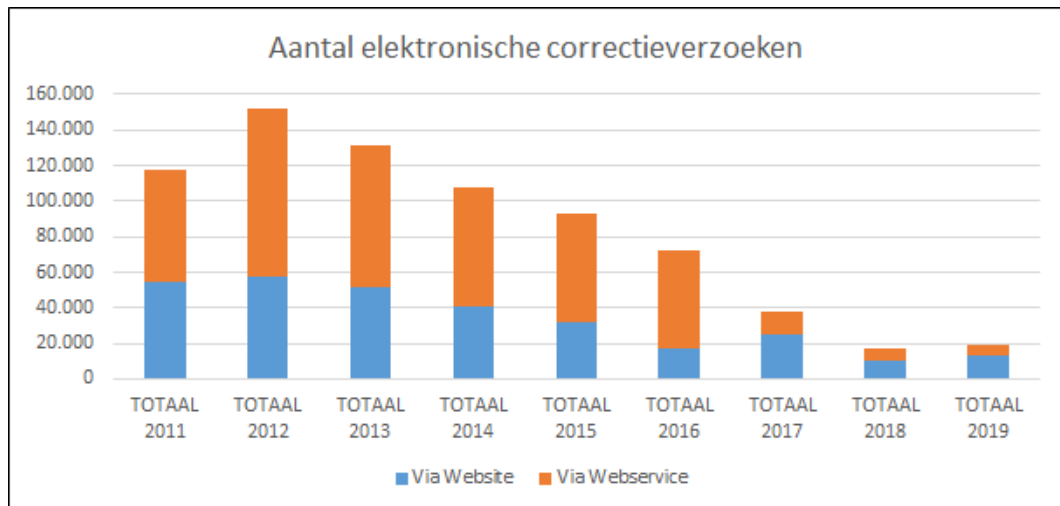
#### GEBRUIK DATABASE.

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.

#### ONTERECHTE AFWIJZINGEN

Via ION kan op eventuele onterechte afwijzingen van declaraties worden gereclameerd. Dit zogenaamde elektronisch correctieverzoek kan zowel via de Vecozo-website als ook via een webservice worden aangeboden.

Zie volgende tabellen/grafieken voor de aantallen en specificatie.

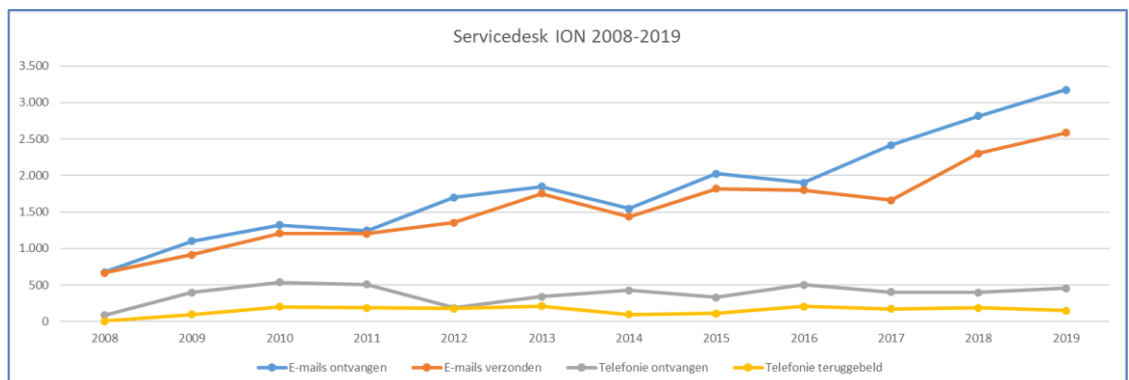


Duidelijk zichtbaar is dat door de jaren heen er een geleidelijke afname te constateren is in het aantal correctieverzoeken. Met het beschikbaar stellen van de ION-controlebestanden aan de zorgverzekeraars vanaf 2015 heeft die trend zich nog eens nadrukkelijk doorgezet. In 2019 zien we echter nog een lichte stijging optreden. Enkele grote zorgverzekeraar 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 evenzeveel correctieverzoeken. De software is begin 2020 aangepast en gaat nu weer goed.

#### VRAGEN VAN GEBRUIKERS

Over de ION database 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. 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.



Service desk ION	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	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	21.773
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	18.705
Telefonie ontvangen	89	399	536	511	189	340	427	331	505	403	399	457	4.586
Telefonie teruggebeld	8	99	204	188	178	211	97	112	209	173	189	151	1.819

Maandelijks levert Vecozo vaste rapportages aan. De ION-projectleider analyseert deze en zet zo nodig acties in gang. 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.

## VEILIG VERHUIZEN

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.

### ZORGMAIL FILE TRANSFER

Een speciale webapplicatie ondersteunt de huisartsen(praktijken) bij het veilig elektronisch overdragen van medische dossiers (patiëntverhuisdossier) 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.

In 2019 zijn er ruim 618.000 dossiers via ZFT geüpload. In de praktijk blijkt daarvan zo'n 75% binnen de gestelde tijd te worden gedownload. Wanneer een dossier niet binnen vier weken wordt opgehaald worden deze dossiers automatisch vernietigd. De verzender krijgt daarvan bericht en wordt verzocht een kopie van het dossier te bewaren. De reden dat 'slechts' 75% wordt 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 kunnen wij 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 VERHUISDOSSIER

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:

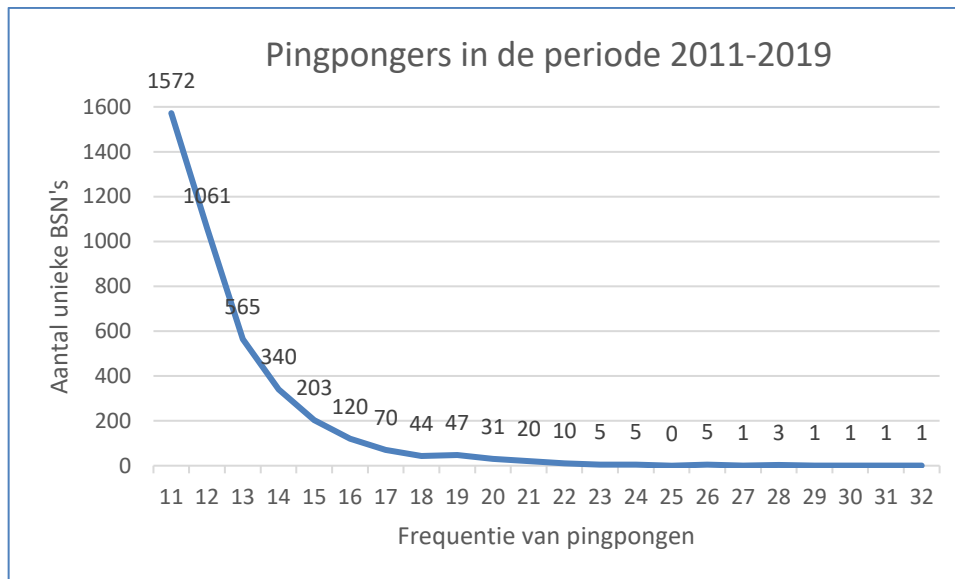
- problemen bij eenduidige interpretatie van diakritische tekens bij het importeren van medische dossiers in een HIS waardoor delen onleesbaar worden.
- correspondentie die niet opgenomen kan worden in het MedOVD-bericht wordt meegestuurd als losse bestanden in een aparte zipfile. Daarbinnen is geen sorteermogelijkheid, waardoor het te ingewikkeld en tijdrovend om gericht te zoeken naar informatie
- PDF-bestand met de afdrukbare 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 valt. De HIS-leveranciers willen niet meer investeren in het bestaande verhuisbericht en richten zich op het nieuwe verhuisbericht dat momenteel wordt ontwikkeld door de Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie (VZVZ). ION heeft daarom samenwerking gezocht met VZVZ en is nauw bij het project betrokken. ION werkt mee aan een gezamenlijk plan en richt zich daarbij naast de bovenstaande zaken op de grootste verbeterpunten die in het huidige bericht niet op te lossen zijn.

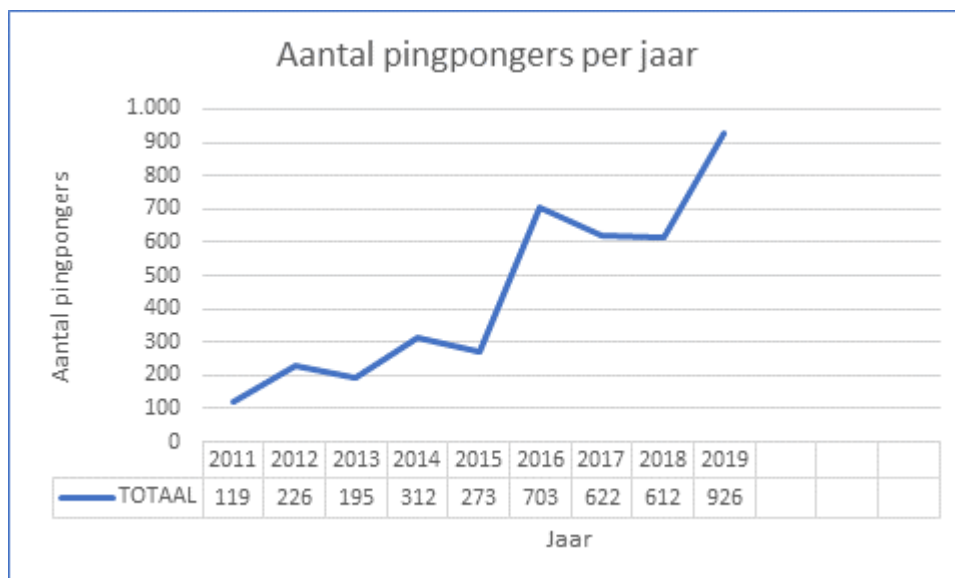
## ‘PINGPONGEN’

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 de patiënt gewoonweg weer opnieuw op eigen naam in ION inschrijven en afwachten tot de ander weer reageert.

In sommige gevallen (23 - 48 per maand) 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-rapportage-lijst. 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. Dat komt circa drie tot vijf keer per jaar voor. Een terechte mutatie bij de ene huisarts kan in zo’n geval ongewild de indruk wekken dat de andere patiënt van huisarts verwisselt en tot de nodige irritatie leiden. Deze zaken zijn alleen op te sporen door beide praktijken een controle te laten uitvoeren op het Wettelijk Identificatie Document (WID-controle) van de bij hun ingeschreven patiënt. Hieruit blijkt meestal snel de omissie en de noodzaak om tot correctie in persoonsadministratie over te gaan.



Het is het aantal unieke BSN's (verticaal) tegen de frequenties waarmee ze gepingpong worden (horizontaal).



De trend door de jaren 2011-2019 heen is dat er blijkbaar vaker wordt gepingpong. Een echte duidelijke reden voor de significante stijging sinds 2015 kan nog niet aangegeven worden. Blijkbaar wordt er toch minder snel met elkaar contact opgenomen om het uit te zoeken en te corrigeren. Vermoedelijk is er een relatie met de ingebruikname van de controlebestanden door de zorgverzekeraars (sinds 2015) waardoor declaratieafwijzingen sneller tot stand komen.

### 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. Dat omzetten moet tijdig gebeuren en zeker als een wijziging ook nog eens op een kwartaalovergang plaatsvindt. Dan gelden er bijzondere omstandigheden omdat het risico bestaat dat de omzetting niet tijdig heeft plaatsgevonden en daardoor de declaraties mislopen. Stichting ION helpt praktijken om e.e.a. tijdig in goede banen te leiden. Inmiddels zijn er ook gesprekken geopend met Vecozo, Vektis en zorgverzekeraars om te onderzoeken op welke wijze we de procedures wat beter op elkaar kunnen laten aansluiten zodat deze administratieve migratieproblemen tot het verleden gaan behoren.

### OPVRAGEN AANTALEN PATIËNTEN DOOR HDS-EN

Huisartsenposten-dienstenstructuren (HDS-en) kunnen voor de bij hen aangesloten huisartsen (mits toestemming) het 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. Zo'n 14 HDS-sen maakten in 2019 hiervan gebruik (zes in 2015, negen in 2016, negen in 2017, elf in 2018).

### 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. En dat betekent minder administratieve lasten voor zowel huisartsen als zorgverzekeraars.

Door per kwartaal vooraf aan de zorgverzekeraars door te geven welke huisarts is gekoppeld aan hun verzekerden kunnen zij bij de controle van de inschrijftarieven direct de juiste uitbetalen.

Voor deze functionaliteit zijn door ION contractuele afspraken gemaakt met de zorgverzekeraars en zijn zogenoemde bewerkersovereenkomsten gesloten. Deze bewerkersovereenkomsten zijn in 2019 aangepast in het kader van de AVG en opnieuw door beide partijen ondertekend.

ION heeft in overleg met de zorgverzekeraars een declaratie afhandelingsprotocol opgesteld om te komen tot een eenduidige werkwijze en problemen bij declaraties te voorkomen.

In de praktijk zijn er voornamelijk problemen bij praktijkoverdracht op de eerste dag van een kwartaal. Dan valt het op als er geen inschrijftarieven worden betaald. De geconstateerde problemen zijn een gevolg van het feit dat nog niet alle zorgverzekeraars zich aan het protocol houden. Zij gebruiken ION namelijk als formele controle in het proces, en wijzen declaraties af als patiënten daarin niet zijn aangemeld.

Volgens de afspraken en het protocol moeten ze ook uitbetalen als patiënten niet in de ION-database zijn aangemeld, mits er geen andere huisarts eerder heeft gedeclareerd. Als ION hen daarop aanspreekt komt het doorgaans wel goed maar het vergt extra inspanningen en leidt tot onnodige ergernis bij de huisartsen die ermee te maken krijgen. In 2019 nam het aantal problemen geleidelijk af.

## 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. 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. In 2019 is ION van koers veranderd en heeft het bestuur ervoor gekozen om - in plaats van de verzoeken stuk voor stuk te beoordelen - de mogelijkheid te onderzoeken om een aanbod te creëren voor derde partijen om, onder bepaalde condities, de actuele huisarts te kunnen raadplegen.

---

### RAADPLEGEN ACTUELE HUISARTS

Regelmatig bereiken ons verzoeken van huisartsenposten, verslavingszorginstellingen, spoedeisende hulp afdelingen, laboratoria, ambulancediensten en ziekenhuizen om de ION-database te mogen raadplegen op de actuele huisarts van een patiënt. Om die reden is ION in 2019 een project gestart om deze functie door Vecozo in de ION-functies te laten inbouwen. In 2020 is tevens een pilot gestart met een aantal huisartsenposten om de bruikbaarheid daarvan in de praktijk te toetsen en vast te stellen hoe de privacy het beste gewaarborgd kan worden terwijl toch aan de wensen van zorgaanbieders tegemoet gekomen kan worden. Het doel is 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.

---

### OVERIGE VERZOEKEN

Het komt steeds vaker voor dat huisartsen stoppen met hun praktijk zonder dat zij een opvolger hebben. Wat gebeurt er dan met het patiëntendossier? De LHV heeft gevraagd of het via ION mogelijk is een veilige plek te creëren, een soort digitale kluis, waar het dossier bewaard kan worden tot de patiënt een nieuwe huisarts heeft gevonden. Ook zouden patiënten zelf hier hun dossier moeten kunnen opvragen. ION herkent het probleem en heeft een zorgvuldige analyse en afweging gemaakt. De conclusie was dat het een maatschappelijk probleem betreft, dat gezamenlijk aangepakt moet worden door de zorgverzekeraars en het Ministerie van VWS. ION heeft het verzoek van de LHV daarom niet gehonoreerd.



## 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 be- kijkt 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 daadwer- kelijk gerealiseerde resultaten en de financiële overzichten zijn de verschillende onder- delen uitgesplitst zodat goed zichtbaar is waaraan de gelden zijn besteed.

### RESULTATEN 2019

De daadwerkelijke cijfers over 2019, opgesteld door de accountant van Administratie Partners bv, zijn in een separaat rapport opgenomen en te raadplegen via [www.inschrijvingopnaam.nl](http://www.inschrijvingopnaam.nl) of op te vragen via het secretariaat ([secretariaat@stichting-ion.nl](mailto:secretariaat@stichting-ion.nl))

Utrecht, 11 mei 2020

Namens het bestuur van de stichting Inschrijving Op Naam



drs. M.B. (Menno) Riemeijer, huisarts en voorzitter ION