

# JAARVERSLAG



**STICHTING INSCHRIJVING OP NAAM**

## Inhoudsopgave

<b>Algemeen</b>	<b>3</b>
<b>Organisatie</b>	<b>3</b>
<b>Communicatie</b>	<b>6</b>
<b>Activiteiten ION</b>	<b>8</b>
1. ION database	8
2. Veilig verhuizen	12
3. Diensten	16
Begeleiding bij wijzigingen	16
Opvragen aantallen patiënten door HDS-en	16
Controle vooraf zorgverzekeraars	16
4. Projecten	17
Project Raadplegen actuele huisarts	17
Project Dossieroverdracht	17
<b>Financieel overzicht</b>	<b>18</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 2020 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 Littooi	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)

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 2020 bijzonder beziggehouden met de volgende items:

---

### HOOFDOVEREENKOMST VECOZO

De hoofdovereenkomst met Vecozo is in 2020 vernieuwd en getekend. Er moeten hiernaast nog een aantal detailzaken geregeld worden in de relatie verwerker en verwerkersverantwoordelijke. Vecozo en ION zijn beide verwerkersverantwoordelijken en dat moet goed worden vastgelegd. De discussie over het gebruik van het BSN met Vecozo is afgerond.

---

### INZAGE DERDEN

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. In 2020 was vooral het verzoek van de GGD (Corona-uitslagen) actueel. ION heeft een grote rol gespeeld bij het mogelijk maken van de functie Raadplegen actuele huisarts. Meer informatie in paragraaf *Project Raadplegen actuele huisarts*.

---

### EERDER PATIËNTEN AANMELDEN BIJ START NIEUWE PRAKTIJK

ION heeft het initiatief genomen om mogelijk te maken, dat huisartsen al dagen vóór de officiële startdatum van hun nieuwe praktijk de mogelijkheid krijgen de patiënten op de nieuwe praktijk AGB-code aan te melden. Zie ook paragraaf *Makkelijker voor nieuwe praktijken* op pagina 12.

### MEDEWEKERS BUREAU

In 2020 is de samenstelling van het ION-bureau niet gewijzigd. 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 2020 vond er 11x 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, telefoontjes en videobesprekingen leiden. Marcel is het vaste aanspreekpunt voor technische zaken, Vecozo en eNovation inzake Zorgmail File Transfer (ZFT) en de HIS-leveranciers.

Bep Otterloo bestiert sinds mei 2019 het secretariaat. Ze organiseert en notuleert vergaderingen, beheert de actie-overzichten, stelt het jaarverslag op, houdt de website actueel en verzorgt attenties. In 2020 is ze begonnen om een centraal bestanden archief in te richten zodat alle gegevens op een plek toegankelijk zijn voor alle ION-medewerkers.

---

### FUNCTIONARIS GEGEVENSBESCHERMING (FG)

Sinds juli 2019 is Wendy Franken werkzaam als functionaris gegevensbescherming (FG) van ION.

FG-nummer FG010645 bij de Autoriteit Gegevensbescherming.

De FG

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



Wendy Franken,  
functionaris gegevensbescherming

Tevens voorziet Wendy Franken het bestuur van juridisch advies.

Ook Luuk Arends van Dirkwager 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: Frank Garnier, huisarts np en voormalig voorzitter van ION. In 2020 waren er geen zaken voor de ombudsman. Uitspraken van de ombudsman worden geanonimiseerd op de website geplaatst.

---

## 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

Ook dit jaar is er een efficiëncyslag gemaakt in het proces van de facturering. Door het in gebruik nemen van een nieuw programma om de Vektisbestanden 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 zijn van tevoren bekeken. Het betreft hier meestal gestopte praktijken. Deze aanpassingen hebben gezorgd voor minder retourzendingen.

---

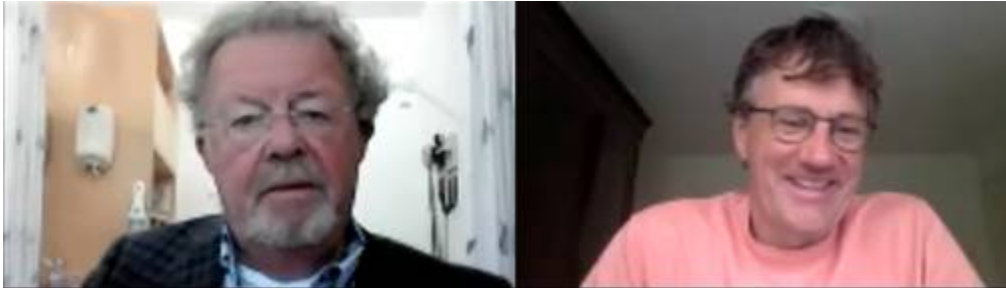
### CONFLUENCE → DROPBOX

Confluence bleek toch te omslachtig voor het doel waarvoor het ION bureau het programma wil gebruiken. Na enige maanden werken in Confluence is besloten over te gaan op Dropbox. Inmiddels wordt door het bureau gewerkt in Dropbox.

---

## COMMUNICATIE

Stichting ION houdt op verschillende manieren contact met haar doelgroepen. Naar de gebruikers toe wordt vooral gecommuniceerd via de nieuwsrubriek op de website, indien nodig via een nieuwsbrief. Dit jaar zijn er ook artikelen verschenen in het tijdschrift Syntheshis. In nummer 1 is aandacht besteed aan het stoppen/overdragen van de praktijk en in nummer 3 is aandacht besteed aan lastenverlichting voor de huisartsenpraktijk door aanpassingen binnen ION. ION heeft een bijdrage geleverd aan de NedHIS Discussiedag op 30 september 2020. Menno Riemeijer en Joppe van der Reijden gaven een presentatie over de stand van zaken van het Project Dossieroverdracht.



Menno Riemeijer

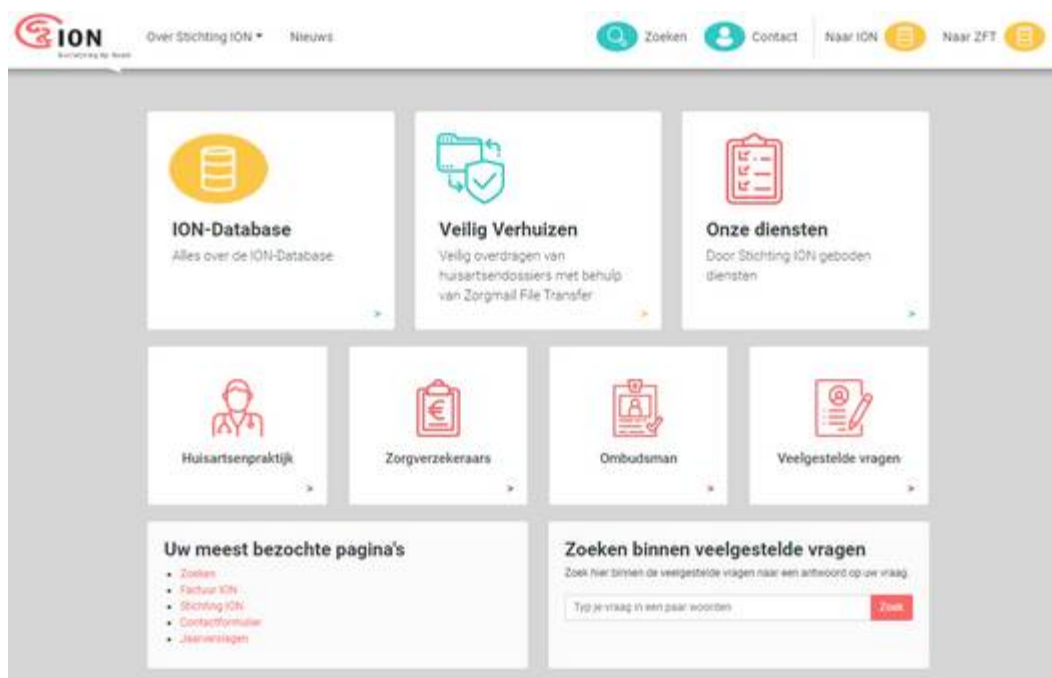
Joppe van der Reijden

De presentatie werd door de deelnemers (huisartsen) gehonoreerd met een 8,18. De deelnemers vonden het goed om te zien dat er steeds weer vooruitgang wordt geboekt en waren blij met de update over de ontwikkelingen.

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.

## WEBSITE

De nieuwe ION website is op 12 maart 2020 'live' gegaan. Alle content van de oude website (nog met domeinnaam LHV) is door de werkgroep Website gescreend en overgezet naar de nieuwe website. Daarbij zijn alle teksten en plaatjes geactualiseerd, linkjes opnieuw 'gelegd', oude informatie verwijderd of naar het archief verplaatst en zijn nieuwe onderwerpen in-/aangebracht. De nieuwe ION website sluit beter aan bij de informatiebehoefte van de verschillende gebruikersgroepen (huisartsen, leveranciers en derden) en biedt meer technische mogelijkheden (gebruik kennisportalen, chatrooms e.d.). Daarnaast is de website nu ook 'responsive' voor mobiele media zoals smartphones en tablets in allerlei formaten. Het is een dynamische website geworden met een intuïtievare look-and-feel.



Op de wensenlijst staan de volgende uitbreidingen:

- Mogelijkheid bieden voor exclusieve toegang tot besloten delen van de website met specifiek informatie.
  - Beveiligde up-/download omgevingen (ftp(s)) t.b.v. Privacygevoelige informatie.
  - Automatisch op te kunnen vragen van kopieën van ion-facturen (.pdf's).
  - 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).
  - Het aanmelden en beheren van een e-mailadres op de ion-nieuwsbrief
- Indien nodig wordt er nieuws geplaatst op de website of instructiefilmpjes.

## ACTIVITEITEN ION

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

1. De ION-database.
2. Veilig verhuizen.
3. Diensten.
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 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 kwaliteitscategorieën (KC) waarop patiënten kunnen worden geregistreerd in de ION database:

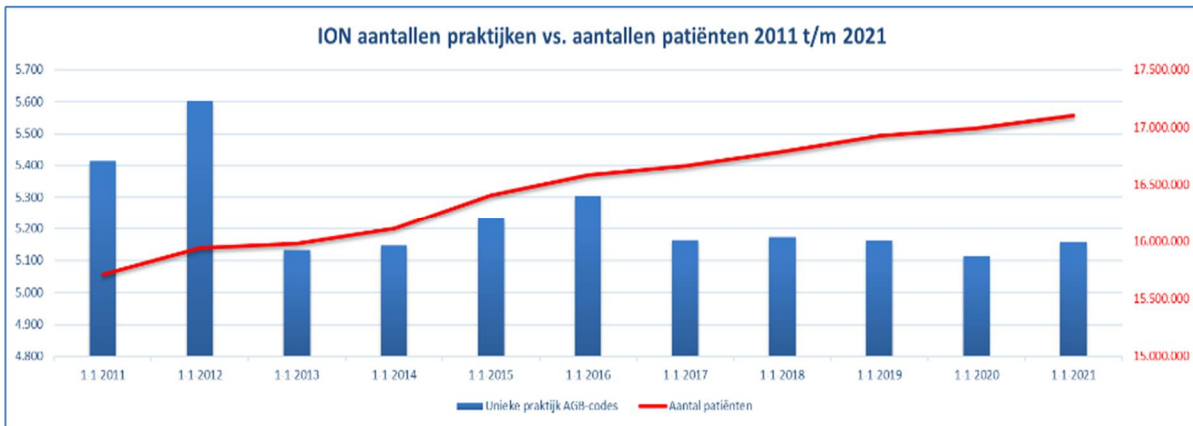
- KC1 – mensen met Burgerservicenummer (BSN) en zorgverzekering (ZV).
- KC2 – mensen met BSN en zonder ZV.
- KC3 – mensen zonder BSN en met ZV (*komt echter vrijwel niet meer voor*)
- KC4 – mensen zonder BSN en zonder ZV.

ION Dashboard	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
<b>Patiënten geregistreerd op:</b>											
Huisartsenpraktijken (AGB 0105xxxx)	2.719	2.926	3.194	3.387	3.477	3.607	3.598	3.474	3.466	3.832	4.052
Huisartsenpraktijken (AGB 01008xxx)	401	413	266	101	0	0	0	0	0	0	0
Huisartsenpraktijken (AGB 01007xxx)	214	241	295	326	366	409	433	458	479	526	0
Huisartsenpraktijken (AGB 01009xxx)	254	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gezondheidscentra (AGB 370xxxxx)	54	51	55	57	49	56	57	54	52	59	1
Zorgverleners (AGB 010xxxxx)	4.398	4.535	4.377	4.316	4.295	4.115	4.099	4.201	4.190	3.770	4.134
Unieke praktijk AGB-codes	5.156	5.114	5.160	5.174	5.164	5.306	5.233	5.147	5.132	5.603	5.414
Aantal patiënten KC1	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	620	703	658	736	765	766	640	690	964	566	0
Aantal patiënten KC3	0	0	0	0	0	0	0	0	308	282	0
Aantal patiënten KC4	352	407	394	398	458	488	415	487	468	445	0
<b>Aantal patiënten TOTAAL</b>	<b>17.104.985</b>	<b>16.993.991</b>	<b>16.928.083</b>	<b>16.788.902</b>	<b>16.662.900</b>	<b>16.583.110</b>	<b>16.407.237</b>	<b>16.113.164</b>	<b>15.980.385</b>	<b>15.941.917</b>	<b>15.711.463</b>

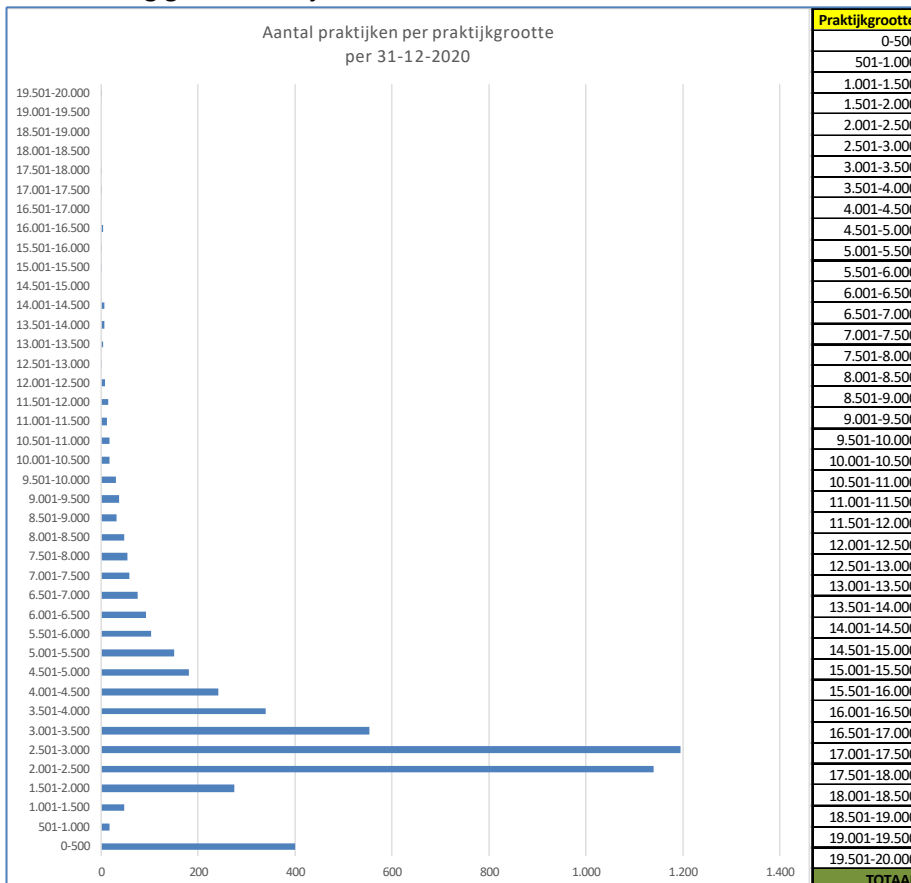


Omdat patiënten in ION zowel op zorgverleners AGB-code als op praktijk AGB-code mogen worden ingeschreven en er ook combinaties voorkomen van inschrijvingen op beide AGB-codes binnen één praktijk, zien we verschuivingen optreden in de aantallen per type AGB-code.

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 (nieuwbuurwijken 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](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 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.

<b>CORRECTIEFACTOR</b>	
<b>Peildatum 01-01-2021</b>	
WLZ-bedden	290.450
Detentie plaatsen	17.200
Defensie personeel	41.051
<b>TOTAAL</b>	<b>348.701</b>

Het CBS geeft op 1-1-2021 aan dat er in Nederland 17.474.693 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 17.127.486 patiënten. In de ION-database staan per 1-1-2021 17.104.013 patiënten ingeschreven op basis van een uniek BSN en een zorgverzekering. Dat wil dus zeggen dat de ION-database per die datum 99,86 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 migranten, 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**

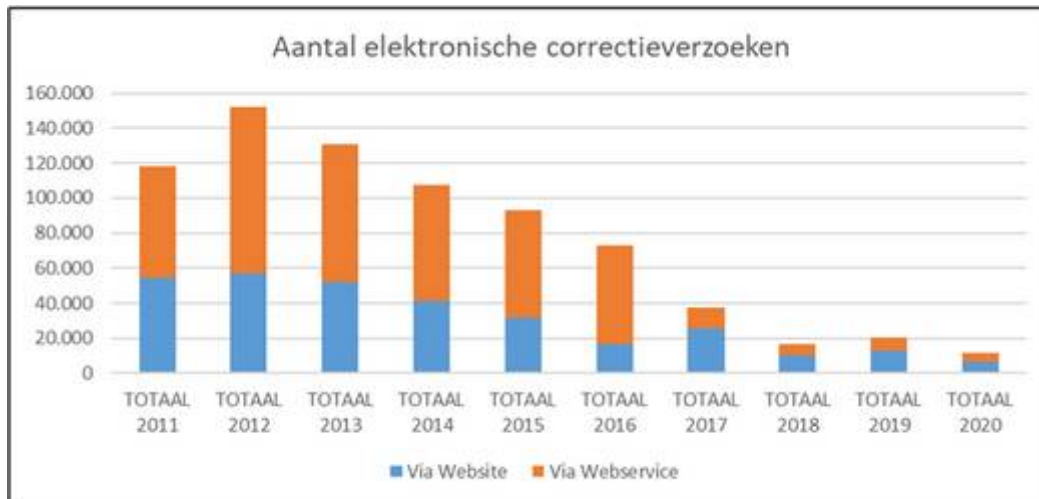
Huisartsen kunnen door de ION-database aantonen dat een patiënt bij hen staat ingeschreven. Dat is nuttig als er twee declaraties voor het inschrijftarief voor eenzelfde patiënt bij een zorgverzekeraar binnenkomen.

---

## ONTERECHE 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 2014 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 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 augustus 2020 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, zullen er minder declaratiefouten optreden en zal naar verwachting het aantal correctieverzoeken daardoor nog verder dalen.

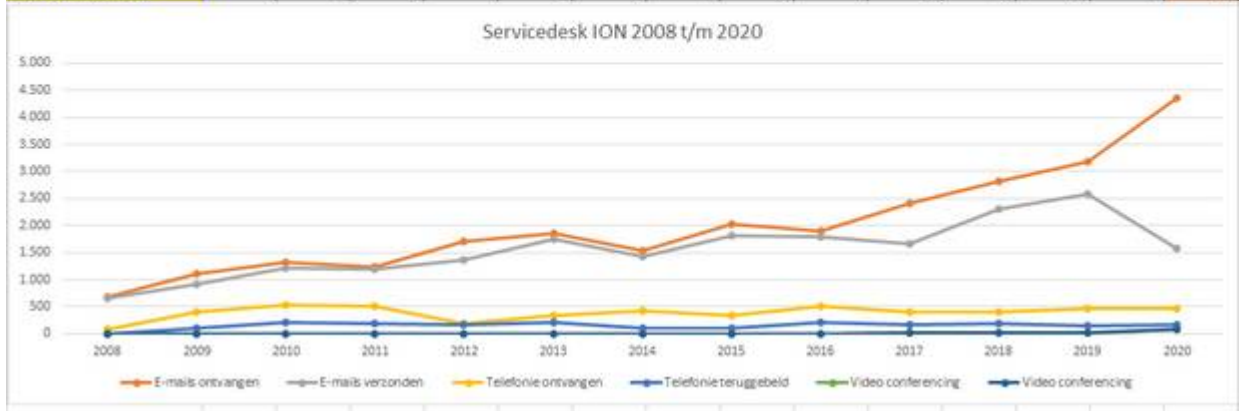
---

## 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.

Servicedesk ION	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	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	26.117
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	20.274
Telefonie ontvangen	89	399	536	511	189	340	427	331	505	403	399	457	478	5.064
Telefonie teruggebeld	8	99	204	188	178	211	97	112	209	173	189	151	168	1.987
Video conferencing	0	0	0	0	0	0	0	0	7	12	18	27	83	147



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.

## UITGELICHT

De ION-database functioneert goed, maar er zijn altijd mogelijkheden tot verbetering. In 2020 zijn weer functionele wijzigingen doorgevoerd.

### MAKKELIJKER VOOR NIEUWE PRAKTIJEN

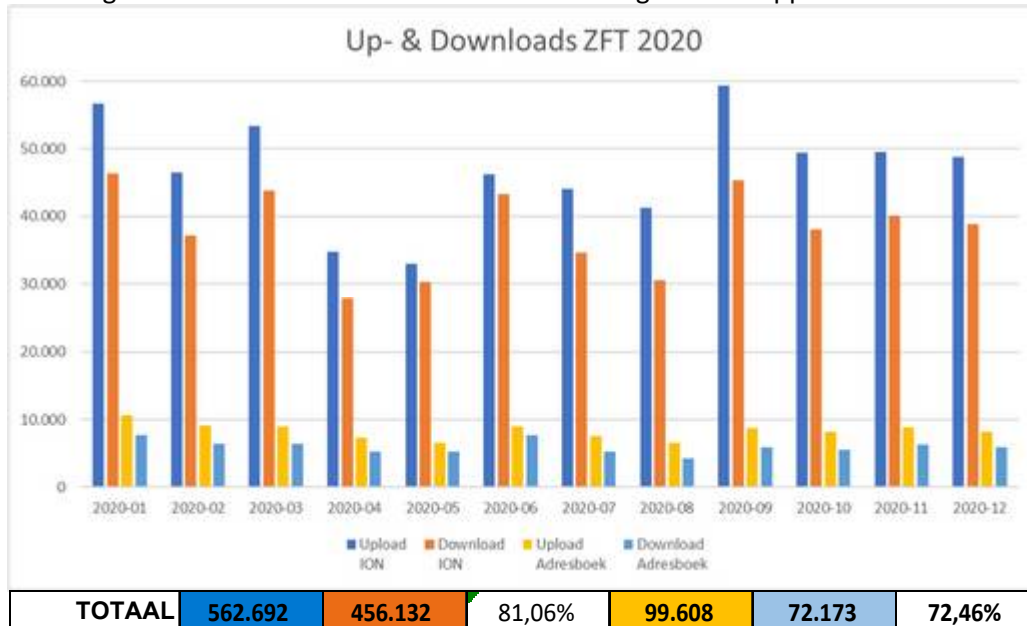
Aanmelden van patiënten op nieuwe praktijk AGB-codes (in het geval van startende of van juridische entiteit gewijzigde praktijken) tijdens kwartaalovergangen leverde soms problemen op en de nieuwe praktijken liepen het risico om in liquiditeitsproblemen te komen omdat de zorgverzekeraars niet uitbetaalden omdat de patiënten op de peildatum op de juiste AGB-code stonden. Dit is in 2020 opgelost. De Vecozo-certificaten worden voortaan verwerkt en geactiveerd op het moment van de aanvraag bij Vecozo en niet meer pas op de officiële startdatum van de onderneming volgens de Kamer van Koophandel. De praktijkmigraties verlopen hierdoor sinds oktober soepel omdat de praktijken/leveranciers eerder actie kunnen ondernemen. Door tijdig de patiënten van de oude praktijk af te melden, is het aanmelden daarna geen probleem. Technisch zijn er bij Vecozo geen aanpassingen meer nodig: na toekenning van het certificaat door Vecozo, kan men aan de slag. Ook bij de zorgverzekeraars loopt dit proces soepel.

## 2. 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.

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.



In 2020 zijn in totaal 562.692 dossiers via ZFT van ION geüpload. Daarvan blijkt zo'n 81,06 % binnen de gestelde tijd te zijn 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 'slechts' 81,06% 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 (resp. 99.608 en 72.173 transfers) komen tot stand buiten ION om en op initiatief van een huisarts of assistente. De inhoud daarvan kan 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:

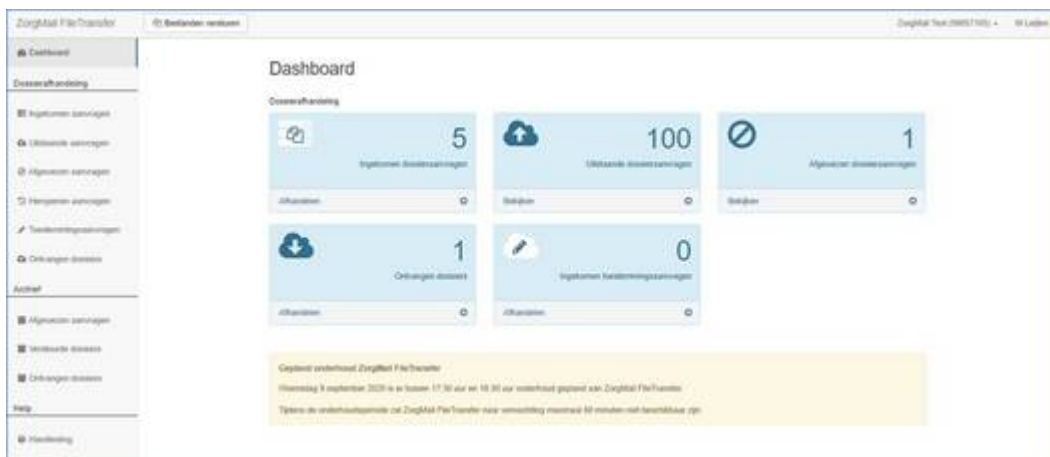
- problemen bij eenduidige interpretatie van diakritische tekens bij het importeren van medische dossiers in een HIS waardoor delen onleesbaar worden.
- correspondentie die niet opgenomen kan worden in het MedOVD-bericht wordt meegestuurd als losse bestanden in een aparte zipfile. Daarbinnen is geen 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 valt. 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 nauw bij het project Dossieroverdracht 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. Meer informatie bij het hoofdstuk *Project Dossieroverdracht*.

## UITGELICHT

In 2020 is op verzoek van de gebruikers de indeling van het ZFT dashboard aangepast. Er zijn 2 tegels bijgekomen t.w. 'Afgewezen dossieraanvragen' en 'Uitstaande dossieraanvragen'. 'Afgewezen dossieraanvragen' bestond al, maar zat altijd in het zij-menu. De aanvragen worden chronologisch aangeboden waarbij de meest recente aanvragen steeds bovenaan staan. De praktijkmedewerker hoeft alleen de meest recente aanvragen in de gaten te houden en af te handelen. De 'Uitstaande dossieraanvragen'-functie is toegevoegd en het toont de dossieraanvragen die de praktijk heeft uitstaan bij andere huisartsen op basis van de inschrijving van een patiënt in ION.

De online handleiding is aangepast en er is een pop-upschermd bij ZFT toegevoegd met uitleg over de veranderingen. Ook het linkerzij-menu wordt meer gerubriceerd aangeboden waardoor logischer overzicht wordt verkregen bij het afhandelen van aanvragen.

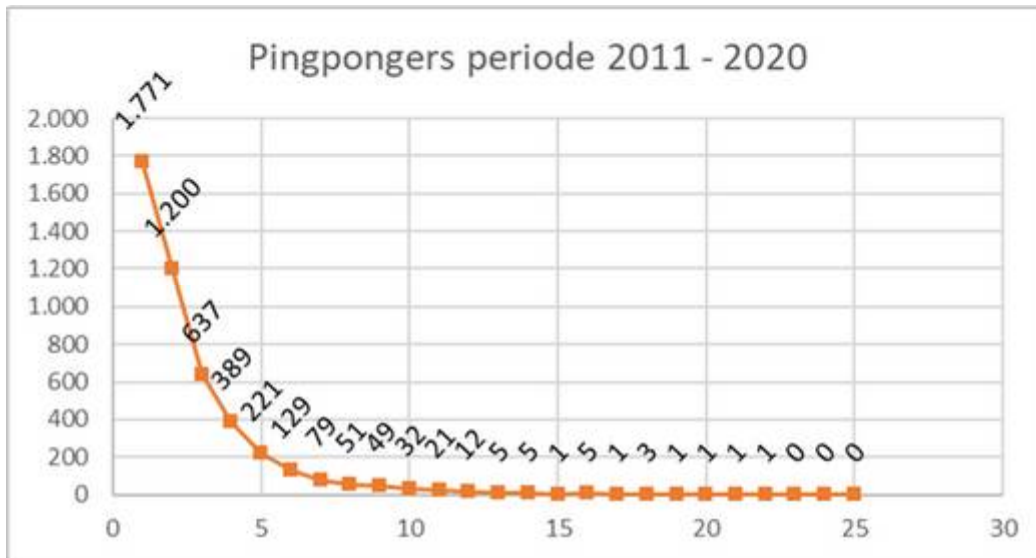


## 'PINGPONGEN'

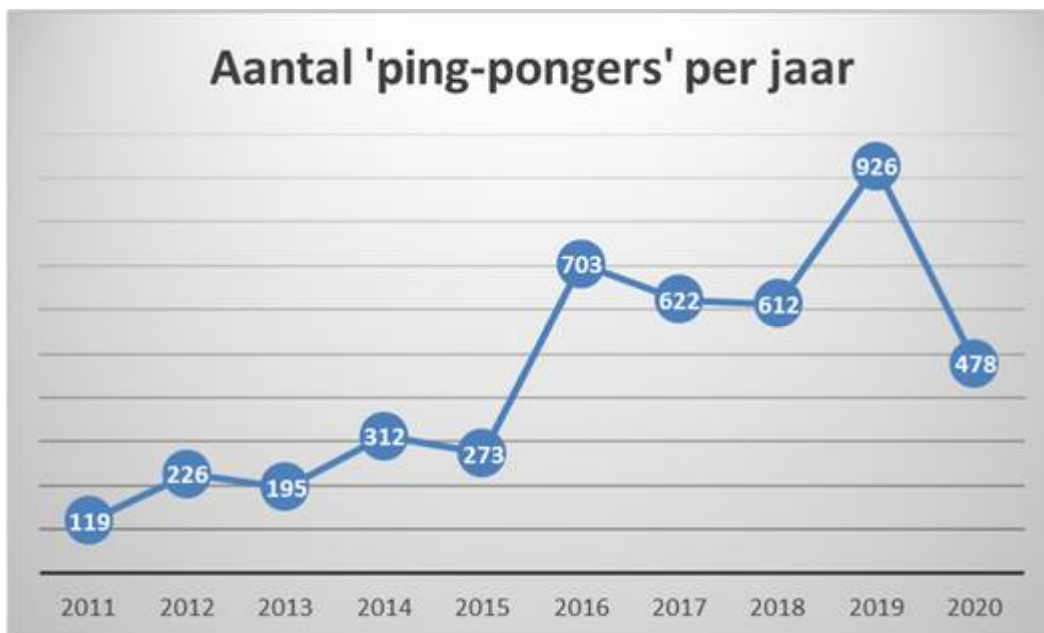
Het komt voor dat patiënten, al dan niet ten onrechte, door een andere huisarts in ION worden ingeschreven. De oorspronkelijke huisarts kan bij twijfels over de juistheid van inschrijving op twee manieren reageren: de nieuwe arts bellen en hierover navraag doen of de patiënt gewoonweg weer opnieuw op 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-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.

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 stijgende trend van de afgelopen jaren lijkt in 2020 enigszins op zijn retour te zijn. Een dras-tische verlaging van het aantal huisartsen dat deelneemt aan 'ping-pongen' is zichtbaar. Een concrete oorzaak voor deze ommekeer is (nog) niet aan te geven. Persoonlijk contact vanuit de ION-servicedesk helpt vaak om het probleem op te lossen. De ervaring leert dat wel vaak de-zelfde praktijken betrokken waren bij dit euvel. Instructie van (vaak nieuwe) medewerkers hoe beter te handelen bij vermoeden van onterechte inschrijvingen, helpt in veel gevallen.

### 3. DIENSTEN

#### 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 om e.e.a. tijdig in goede banen te leiden.

#### 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. Zo'n 14 HDS-sen maakten hier in 2020 wederom gebruik van.

Een speciaal project was een opdracht van Ministerie van VWS in het kader van het OPEN project. T.b.v. de controle op regionale subsidie werden in totaal van 60 regio's de geaggregeerde aantallen van huisartsenpraktijken opgevraagd bij ION.

#### 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 verwerkerovereenkomsten gesloten. Deze verwerkerovereenkomsten 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. Het uitbetalen van de declaraties verloopt steeds beter. Door regelmatig overleg te hebben met de zorgverzekeraars zijn de lijnen korter geworden en weet men ook de ION-servicedesk beter te vinden bij vragen. Doorgaans lukt om geschillen tussen huisartsen en zorgverzekeraars soepel op te lossen. Daar komt bij dat we in augustus 2020 nieuwe afspraken hebben gemaakt met Vecozo over het eerder activeren van veiligheidscertificaten bij (door)startende praktijken waardoor het aanmelden van patiënten in ION voortaan al voor de kwartaalovergangen kan worden gerealiseerd. Daardoor hoeven er ook minder elektronische correctieverzoeken meer te worden uitgevoerd en draagt het dus bij aan administratieve lastenverlichting bij zowel huisartsen als zorgverzekeraars.



## 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. 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. Het bestuur heeft ervoor gekozen om de mogelijkheid te onderzoeken om een aanbod te creëren voor deze derde partijen om, onder bepaalde condities, de actuele huisarts te kunnen raadplegen.

---

#### HUISARTSENPOSTEN

Door deze functionaliteit wordt aan de huisartsenposten de mogelijkheid geboden om van een patiënt die zich bij hen laat behandelen, de actuele huisarts uit de ION-database 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 2020 is een DPIA uitgevoerd voor de huisartsenpost.

---

#### GGD GHOR NEDERLAND

Vanaf november 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.

---

#### ZIEKENHUIZEN

Informatie wordt door ziekenhuizen regelmatig naar de verkeerde huisarts gestuurd omdat de huisarts bij de patiënt niet bekend is. ION is voornemens een DPIA uit te voeren naar de mogelijkheid om ziekenhuizen toegang te geven tot 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. Dit project loopt.

---

### PROJECT DOSSIEROVERDRACHT

Onder aanvoering van ION en samen met VZVZ is een herstart gemaakt met Dossieroverdracht 2.0. ION heeft een actieve en sturende rol bij dit project. Er zijn vier werkgroepen geformeerd (bouwstenen, transport, HIS-functionaliteit en randvoorwaarden). De werkgroepen hebben geadviseerd in 2021 de bouwsteen Correspondentie in te bouwen en in 2022 de resterende bouwstenen die nodig zijn om het huidige bericht te vervangen, met daarbij transport via het LSP.

## FINANCIËEL OVERZICHT

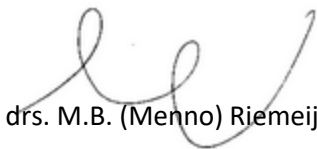
De stichting ION heeft geen winstoogmerk. Het bestuur streeft naar een gezonde balans met een winst- en verliesrekening gebaseerd op een kleine effectief en efficiënt opererende organisatie zonder langetermijnverplichtingen op het gebied van personeel en vaste overheadkosten. Het bestuur maakt ieder 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 2020

De daadwerkelijke cijfers over 2020, opgesteld door de accountant van Administratie Partners bv, zijn in een separaat rapport opgenomen en te raadplegen via [www.inschijvingopnaam.nl](http://www.inschijvingopnaam.nl) of op te vragen via het secretariaat ([secretariaat@stichting-ion.nl](mailto:secretariaat@stichting-ion.nl))

Utrecht, 22 maart 2021

Namens het bestuur van de stichting Inschrijving Op Naam



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