

Maatschappelijk jaarverslag

ZorgDomein 2019



Inhoud

ZorgDomein in 2019	3
Cijfers en impact	4
Impact op de zorg	5
Nieuwe functionaliteiten	7
ZorgDomein verbindt met...	
...medewerkers	8
...klanten	10
...partners	12
Financieel resultaat	14
Blik op de toekomst	16



ZorgDomein in 2019

Dit is het maatschappelijk jaarverslag van ZorgDomein over 2019. Speciaal opgesteld voor onze gebruikers, zorgaanbieders en partners om inzicht te geven in de activiteiten en resultaten van ZorgDomein over het afgelopen jaar.

ZorgDomein wil dat elke patiënt een bewuste keuze voor de best passende zorg kan maken. Dit doen we door zorgvraag en zorgaanbod inzichtelijk te maken en te verbinden. Zo willen we de zorg kwalitatief beter maken, en voor iedereen toegankelijk en betaalbaar houden. Dat doen we door het ontsluiten van de juiste informatie, op het juiste moment, op de juiste plaats.

2019 was voor ZorgDomein een succesvol jaar waarin het verbeteren van samenwerking in de zorg via digitale verwijzingen en communicatie centraal stond. Voor de invulling van onze ambitieuze missie is veilige, digitale gegevensuitwisseling immers een vereiste. Ook afgelopen jaar gaven we hier dan ook weer op grote schaal invulling aan.





Cijfers en impact

ZorgDomein is opgericht in 2000 en bestaat dus al bijna 20 jaar. Sinds de oprichting hebben we samen met onze gebruikers en partners al veel bereikt. Een update in cijfers én de impact hiervan.

50

EPD-leveranciers koppelen met ZorgDomein. En er zijn er nog eens 50 in ontwikkeling.

Impact: Dankzij de landelijke infrastructuur is het mogelijk om **veilig en compleet gestandaardiseerde gegevens uit te wisselen** tussen zorginformatiesystemen met tijd- en kwaliteitswinst als resultaat.

>2.800

aangesloten zorginstellingen binnen de medisch specialistische zorg, paramedische zorg, diagnostiek, GGZ, VV&T, hulpmiddelenzorg en het sociaal domein.

Impact: Een **completer zorgaanbod** vergemakkelijkt het vinden van zorg die het best past.

>6 miljoen

keer per jaar worden patiënten geïnformeerd, waarvan 50% digitaal.

Impact: Patiënten krijgen meer **grip op het zorgtraject**.

14 miljoen

verwerkte zorgaanvragen per jaar waaronder verwijzingen, diagnostiekaanvragen, teleconsulten en rapportages.

Impact: **Tijd- en kwaliteitswinst** dankzij digitale informatie-uitwisseling.

70.000

zorgprofessionals gebruiken het platform, waaronder 91% van alle huisartsen.

Impact: Een groot zorgnetwerk maakt **betere samenwerking en efficiënter werken** mogelijk.

63.000

diagnostiek- en behandel mogelijkheden zijn als zorgproduct te vinden op het platform.

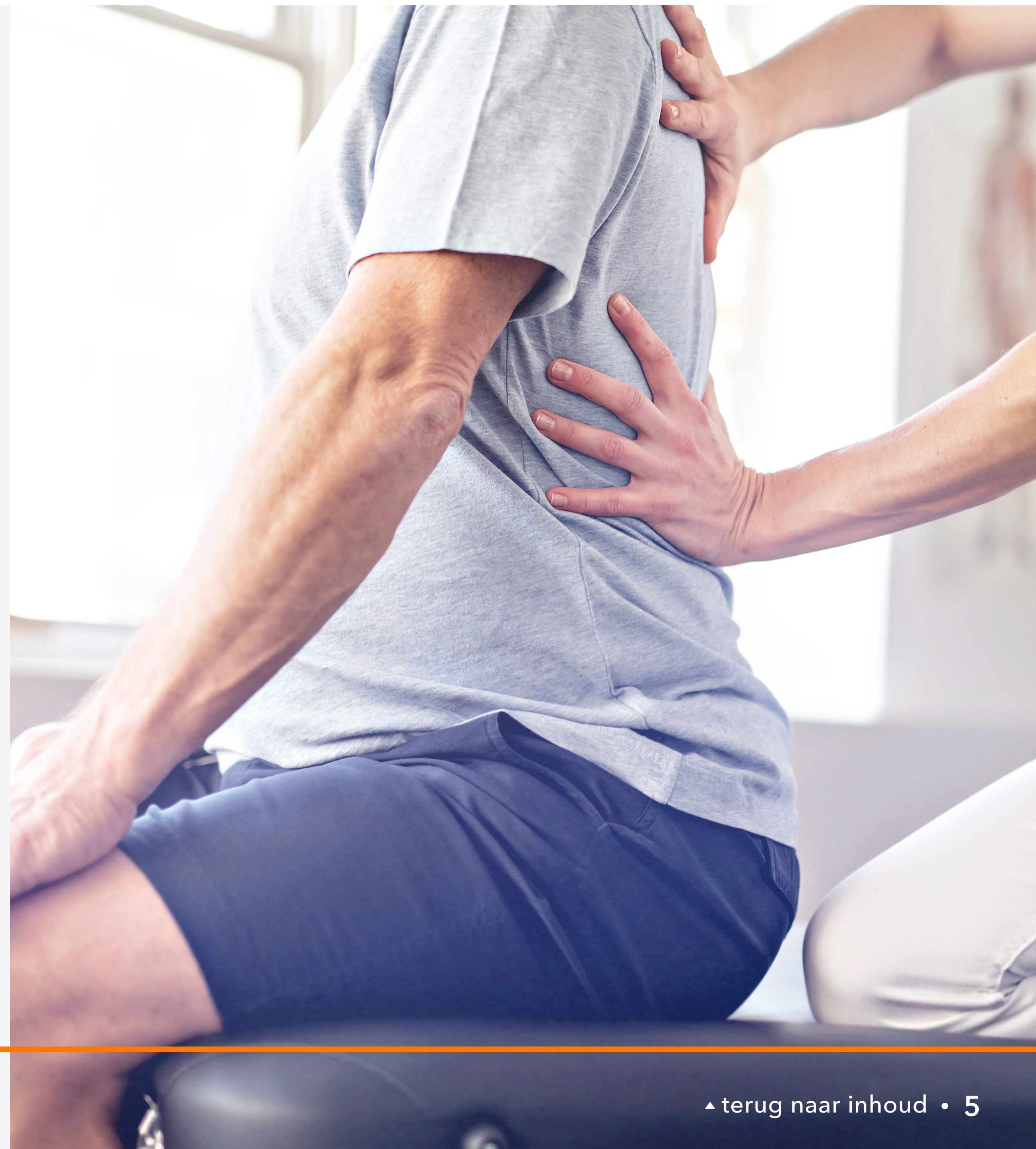
Impact: Een **transparant en inzichtelijk zorgaanbod** helpt verwijzers en patiënten passende zorg te vinden.










Impact op de zorg

Ons platform is continu in ontwikkeling. Bestaande functionaliteiten worden geoptimaliseerd en tegelijkertijd worden er nieuwe toegevoegd. Allemaal ontwikkelingen die bijdragen aan de ambitieuze missie van ZorgDomein dat elke patiënt de best passende zorg vindt. In 2019 zijn weer grote stappen gezet om zorgprofessionals en patiënten meer grip te geven op het zorgtraject en de capaciteit in de zorg beter te benutten.








Meer grip op het zorgtraject voor zorgprofessionals en de patiënt

-  Inzicht in alle beschikbare zorg om de beste mogelijke keuze voor de patiënt te maken
-  Tijdig en volledig geïnformeerde zorgverleners ten gunste van kwalitatieve zorg
-  Betere samenwerking tussen zorgverleners
-  Snel, eenvoudig, makkelijk afstemmen en overdragen
-  Borging van werkafspraken en protocollen

Hiervoor werden in 2019 mogelijkheden ontwikkeld als:

- ✓ Eind- en tussentijdse rapportages naar de verwijzer
- ✓ Digitale verwijsbrieven die gedeeld kunnen worden met de patiënt
- ✓ Verwijzingen en uitvoeringsverzoeken van huisartsen direct bij het desbetreffende wijkteam

Betere benutting van zorgcapaciteit

-  Optimale patiëntinstroom waarmee kwalitatieve zorg toegankelijk blijft
-  Betere spreiding waardoor verlaging van druk op personeel en wachttijden
-  Hogere efficiëntie zorgverleners; door besparing tijd, verlaging administratieve last, minder frustratie en minder fouten

Hiervoor werden in 2019 mogelijkheden ontwikkeld als:

- ✓ Snellere digitale afhandeling van labaanvragen
- ✓ Verwijzingen en uitvoeringsverzoeken van huisartsen direct bij het desbetreffende wijkteam



Nieuwe functionaliteiten

Naast de voortdurende optimalisaties, zijn er in 2019 een aantal nieuwe functionaliteiten ontwikkeld. Deze variëren van functies voor verwijzers tot medisch specialisten. We lichten er hier graag een aantal uit die speciale aandacht verdienen.



Verwijsbrief

Digitale verwijsbrieven die zorgprofessionals in één muisklik kunnen delen met hun patiënt.

Impact: *Patiënten krijgen meer grip op het zorgtraject.*



Terugrapporteren

Zorgprofessionals kunnen eind- of tussentijdse rapportages delen met verwijzers.

Impact: *Betere samenwerking en meer grip op het zorgtraject.*



ZorgDomein Ordermanager app

ZorgDomein-orders kunnen eenvoudig en volledig digitaal afgehandeld worden door laboratoria.

Impact: *Tijd- en kwaliteitswinst voor zowel het lab als de patiënt.*



Wijkteams en uitvoeringsverzoek

Verwijzingen en uitvoeringsverzoeken die huisartsen direct naar het betreffende wijkteam kunnen sturen.

Impact: *Betere samenwerking, tijdwinst en meer grip op het zorgtraject.*

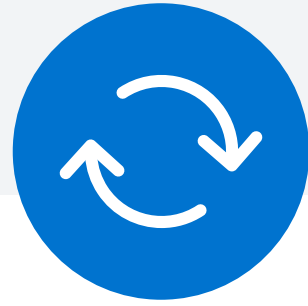


ZorgDomein verbindt...

...met medewerkers

ZorgDomein omarmt diversiteit en inclusiviteit in haar organisatie. Bij ZorgDomein werkt een diverse groep mannen en vrouwen van verschillende nationaliteiten en culturele achtergronden. Betrokken medewerkers die de ruimte krijgen zich te ontwikkelen en het verschil maken op het snijvlak van zorg en techniek. En dat zien we dan ook terug in onze tevredenheidsscores.





Wisseling in directie en Raad van Commissarissen

- Dick Gorris volgde per 1 oktober Walter Balestra op als CEO
- Raad van Commissarissen bestaat uit Walter Balestra (voorzitter), Wouter Snoeijers en Edmond Hilhorst
- Aandeelhouders zijn Walter Balestra (40%), investeringsmaatschappij Levine Leichtman Capital Partners (40%) en een oud oprichter/commissaris en enkele medewerkers (20%)

“ Het is een ambitieus bedrijf dat constant in beweging is. Heb je een goed idee dat ons verder kan helpen, dan liggen er overal kansen om je eigen uitdaging te maken.

Sander Knotnerus - General Product Manager



Medewerkers

- 96 FTE (+5 t.o.v. 2018)
- Combinatie van technici, accountmanagement, support en staf
- Werkzaam in Breukelen (86) en Heerenveen (10)

“ Het is om te beginnen een heel dynamisch bedrijf. Dat hoort bij de sector: de technische innovatie in de zorg gaat heel hard, en als bedrijf kun je daarin niet achterblijven.

Samantha Mellema - Executive assistent



Gezond (werk)klimaat

- Tevredenheidsscore: 8,8 (+0,9 t.o.v. 2018)
- eNPS +29 (+11 t.o.v. 2018)
- Ziekteverzuim is slechts 2%
- Voorbereidingen ZorgDomein Academy voor alle medewerkers
- Duurzame initiatieven gericht op minder vlees eten (1x per week vegetarisch), minder uitstoot (d.m.v. carpoolen, elektrisch rijden) en energiebesparing (d.m.v. LED-licht en geplande zonnepanelen)

“ Ik mag zowel twee ontwikkelteams aansturen, als me inhoudelijk met de techniek bemoeien. En die afwisseling bevalt me erg goed.

Gijsbert van den Brink - Tech Lead



ZorgDomein verbindt...

...met klanten

Bij ZorgDomein trekken we het liefst samen op met onze klanten. Dat doen we door kennis uit te wisselen en in gesprek te gaan en te blijven met gebruikers van ons platform. In 2019 leverde dat weer NPS-scores op waar we trots op mogen zijn. Zo blijven we samenwerken om de zorg toegankelijk en betaalbaar te houden.





Hoge klanttevredenheid

- NPS verwijzers: 29 (gelijk t.o.v. 2018)
- NPS paramedici: 13 (+4 t.o.v. 2018)

“ Zeer snel en gebruiksvriendelijk verwijzen. Het is niet meer voor te stellen dat we zonder ZorgDomein verwezen... en nog hebben we tijd tekort.

Huisarts



Kennisdeling

- Meerdere beheerworkshops en webinars
- Verschillende whitepapers uitgebracht
Aanwezigheid op evenementen als Zorg & ICT
- Klantenevent over 'Regionale samenwerking in de zorg'

“ Wij stemmen ons zorgaanbod zorgvuldig af met de huisarts. Zij weten immers welke patiënt naar welk aanbod moet worden verwezen.

ZorgDomein coördinator



Hand in hand met onze gebruikers

- Naast het LGE is ZorgDomein sinds 2019 een gebruikersforum rijker. Het ZGF (Ziekenhuis Gebruikers Forum) bestaat uit ZorgDomein-gebruikers uit de tweede lijn en gaat 2 keer per jaar in gesprek met ZorgDomein over verbeteringen en innovaties voor het platform.
- Om regionale samenwerking te versterken tussen zorginstellingen, verwijzers en regionale initiatieven is een regio-aanpak voor accountmanagement geïntroduceerd.
- Supportafdeling is geïntegreerd in het platform

“ Via ZorgDomein ontvang ik vaker een medicatieoverzicht, waardoor ik de apotheek niet hoeft te bellen.

Internist



ZorgDomein verbindt...

...met partners

ZorgDomein werkt intensief samen met andere partijen in de zorg. Hierbij staan de behoeften van patiënt en zorgaanbieder steeds centraal. We koppelen verschillende platformen aan elkaar en geven inzicht in verzekeringsinformatie om zo de administratieve last van zorgprofessionals te beperken en zorgprofessionals en patiënten te helpen bij een bewustere zorgkeuze.





Koppelingen

- In 2019 zijn 13 nieuwe koppelingen gerealiseerd
- Waaronder impactvolle koppelingen met Intramed en mijnCaress (uitrol in 2020)
- Chipsoft samenwerking gestart voor het verwijzen vanuit de tweede lijn
- Daarnaast zijn meerdere JumpStarts georganiseerd waarin we ontwikkelaars meenamen in de basics van het koppelen met ZorgDomein



Samen werken aan een bewustere zorgkeuze

Door verzekeringsinformatie inzichtelijk te maken werkt ZorgDomein aan ondersteuning van een nog bewustere zorgkeuze. De eerste verzekeraar die haar informatie gaat tonen is VGZ. Voorbereidingen lopen om dit in 2020 te gaan testen en landelijk uit te rollen.



Meer grip voor de patiënt

Patiënten nemen steeds meer de regie over hun eigen gezondheid en zorg en beslissen samen met hun behandelaar over het zorgtraject. Hierop aansluitend kregen patiënten in 2019 online toegang tot hun verwijsbrieven, aanvraagformulieren en persoonlijke berichten. Deze digitale patiëntreis wordt in 2020 verder uitgebreid met voorlichting en prescreening middels een pilot onder andere bij Meander Medisch Centrum.



Financieel resultaat

Steeds meer zorgprofessionals maken gebruik van ZorgDomein. Dit resulteerde in 2019 in een omzetgroei, maar ook een toename in kosten. Bij ZorgDomein blijven we namelijk investeren in ons platform om zorgprofessionals en patiënten te helpen bij het vinden van zorg die past.





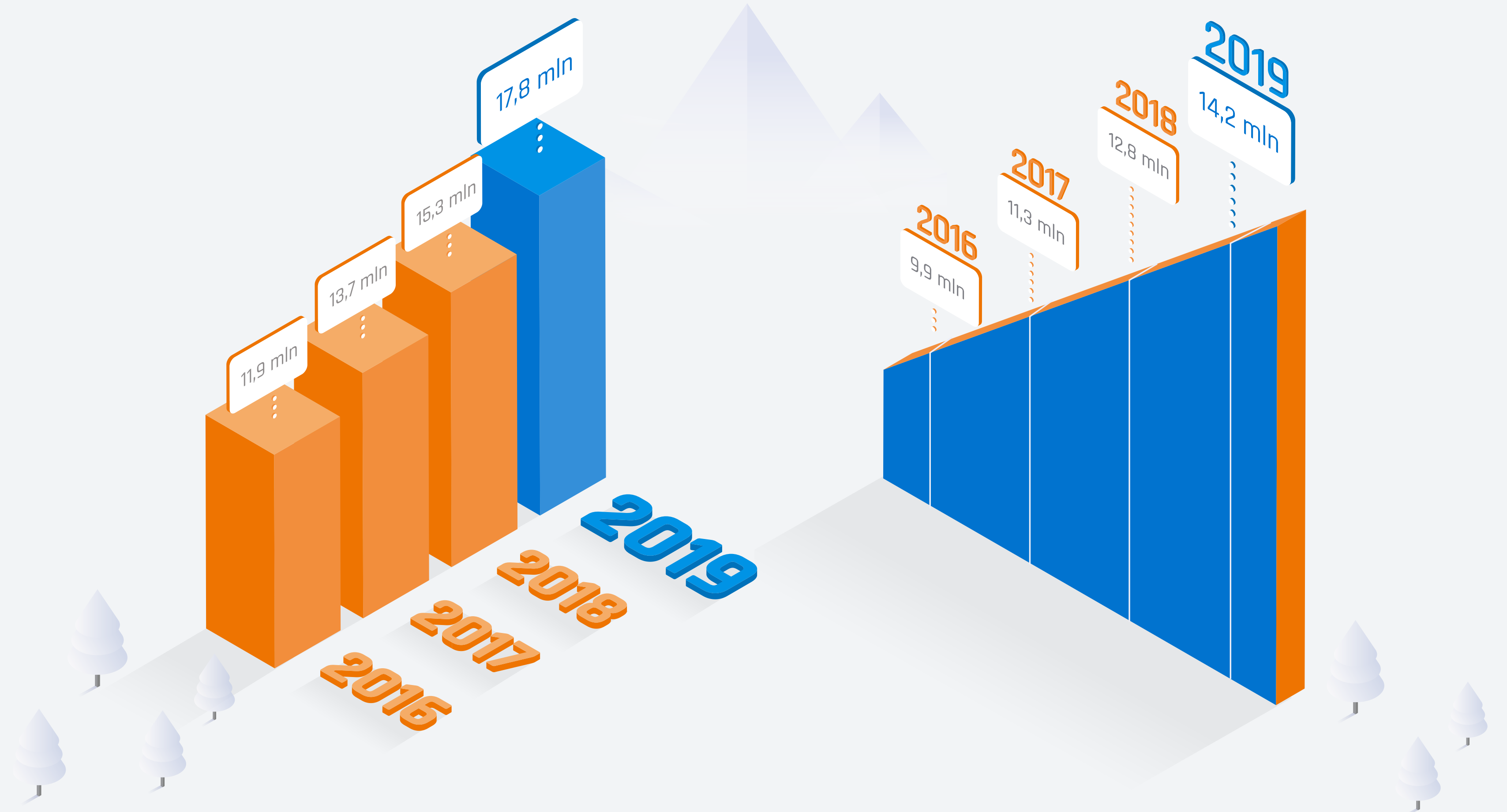
Financiële ontwikkeling

Het aantal zorgaanbieders op ZorgDomein is het afgelopen jaar opnieuw gestegen. De **2.800 zorgaanbieders** waren samen verantwoordelijk voor **14 miljoen zorgaanvragen**. Daarmee gaat veel zorgomzet over ons platform. Alleen voor ziekenhuizen en laboratoria kwam dit neer op direct **1 miljard** en indirect **6 miljard euro**. Voor miljarden aan zorgkosten draagt ZorgDomein bij aan het verbeteren van de efficiëntie en het kiezen van zorg die past.

Als gevolg van het toegenomen aantal zorgaanbieders en zorgaanvragen, steeg de omzet naar **17.8 miljoen** euro. De kosten namen toe tot **14.2 miljoen**. Deze kosten bestaan grotendeels uit personeelskosten voor de ruim 100 medewerkers, die zich dagelijks inzetten om het platform en onze dienstverlening verder te verbeteren.

Ons financieel jaarverslag is gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. Deze is op te vragen op KVK Amsterdam nr 34142150.

*Kosten van ZorgDomein Nederland BV, exclusief kosten in de holding.



Omzet 2019
17.8 Miljoen

Kosten 2019*
14.2 Miljoen



Blik op de toekomst

Dankzij de groeiende omzet kunnen we de komende jaren blijven investeren in ons platform. In 2020 werken we vol enthousiasme verder aan nieuwe functionaliteiten. Alles om patiënten, verwijzers en zorgaanbieders te helpen bij het vinden van de best passende zorg.





Samen verder in 2020

In 2020 blijven we bestaande functionaliteiten optimaliseren. Daarnaast staat de ontwikkeling van een aantal mooie nieuwe mogelijkheden op de planning. Dat blijven we doen op de ZorgDomein manier; samen met onze medewerkers, klanten en partners. Waarbij de behoeften van patiënten, verwijzers en zorgaanbieders centraal staan.

Contractinformatie zorgverzekeraar:

Meer relevante keuze-informatie voor verwijzers en hun patiënten door inzage in contractinformatie van de zorgverzekeraar.

Impact: *minder herverwijzingen, dus minder kosten en administratieve rompslomp, omdat patiënten voorafgaand aan de verwijzing weten of de behandeling vergoed wordt.*

Transfer:

Capaciteitsinzage van VV&T-instellingen en digitale overdracht van de patiënt.

Impact: *Betere samenwerking en veilige informatie-uitwisseling voor alle betrokkenen.*

Verwijzen vanuit de tweede lijn:

Samen met Chipsoft bouwt ZorgDomein een gezamenlijke oplossing voor verschillende vormen van gegevensuitwisseling vanuit de tweede lijn.

Impact: *Tijd- en kwaliteitswinst dankzij digitale informatie-uitwisseling.*



De digitale patiëntreis:

Patiënten worden digitaal begeleid van verwijzing tot eerste afspraak. Zo kunnen ze zelf online een afspraak inplannen, specifieke behandelinformatie raadplegen en het consult voorbereiden.

Impact: *Patiënten krijgen meer overzicht en gemak en daarmee meer grip op het zorgtraject. Het zorgt voor een efficiëntieslag bij de zorginstelling.*

Meekijkconsult:

Huisartsen vragen eenvoudig medisch advies op afstand of doen een aanvraag voor een anderhalvelijns consult.

Impact: *Bijdrage aan substitutie in de zorg en vermindering druk op de tweede lijn.*



Contact

zorgdomein.com

020 - 471 52 82

support@zorgdomein.nl