

**CZ Actief in Gezondheid**

drs. Erwin van Dongen,  
manager Systeem Ontwikkeling  
en Business Intelligence



# MEER VERSTAND VAN DE KLANT

## CZ EN OZ DE GROTE BETERWETERS IN ZORGVERZEKERAARSLAND

### Zakelijke uitdaging

Beide Zorgverzekeraars CZ en OZ zijn gefuseerd tot een van de grootste zorgverzekeraars van Nederland: CZ Actief in Gezondheid. Dat leidt tot kwadratische hoeveelheden data waar de directie niet om zit te springen. Maar des te meer om adequate, eenduidige stuurinformatie.

### Oplossing

De SAS-oplossing maakt de enorme hoeveelheid data in een hoogwaardige Business Intelligence-oplossing beschikbaar, die de best mogelijke managementinformatie produceert om betere beslissingen te kunnen nemen.

### Voordelen

De leiding en wie daar toe is gerechtigd, beschikt eenvoudig en op elk gewenst moment over rapporten met analyses op basis van de laatste, eenduidige en herleidbare gegevens. CZ Actief in Gezondheid speelt zo sneller en beter in op de klantbehoefte in de, begin 2006 geliberaliseerde en uiterst concurrerende, Nederlandse zorgverzekeringsmarkt.

### Platform

Het platform bestaat uit een Business Intelligence-oplossing op basis van SAS® Data Integration Server en SAS® Enterprise BI Server, gedistribueerd over de standplaatsen Tilburg (CZ) en Breda (OZ), verbonden met een gigabit-glasvezelverbinding.

### Datavolume

De database is 2 terabyte groot en bevat de gegevens van de 2,6 miljoen verzekerden.

Zorgverzekeraars CZ en OZ zijn gefuseerd, ook op IT-gebied. Onafhankelijk IT-advies van Nolan Norton aan de beide zorgverzekeraars, luidde dat de SAS Business Intelligence-oplossing van OZ ook het beste zou zijn voor de vijf maal grotere combinatie; CZ Actief in Gezondheid. De schaalgrootte die deze nieuwe combinatie oplevert, brengt ook eerder onhaalbare wensen van OZ binnen bereik. Zo brengt Business Intelligence de beide fusiepartners op een hoger niveau. En daar profiteren de klanten van mee.

De Nederlandse markt voor zorgverzekeraars is begin 2006 geliberaliseerd. Verzekerden hebben de vrije keuze gekregen in hun zorgverzekeraar en zorgverzekeraars hebben nu acceptatieplicht, zodat ook 'dure' patiënten vrije keuze hebben.

Voorafgaand aan de liberalisering hebben de zorgverzekeraars hun veren gestreken door aantrekkelijke verzekeringspakketten tegen zo scherp mogelijke premies samen te stellen. Dat doen ze door zo goed mogelijk op de klantbehoefte in te spelen en op hun beurt zorg zo voordelig mogelijk in te kopen bij de zorgverleners.

De markt regeert, de markt consolideert: kleine verzekeraars worden overgenomen, grote fuseren tot nog grotere. De finale is aangebroken en alleen de beste gaan door. Dan is het voor zorgverzekeraars van vitaal belang om te weten hoe het klantverloop eruit ziet, hoeveel premie wordt geheven,

hoeveel zorg wordt vergoed en wat de marges zijn, als daar al sprake van is. En dat op basis van eenduidige en herleidbare gegevens.

### Beter weten

Binnen het circus van de vrije markt, wilden ook CZ en OZ fuseren. Om de in totaal 2,6 miljoen verzekerden van CZ en OZ samen te brengen en zo beter bestand te zijn tegen de turbulentie van de markt en tot de winnaars te blijven behoren. Bijvoorbeeld doordat de schaalgrootte een uiterst concurrerend Business Intelligence systeem binnen bereik brengt, waarmee je als zorgverzekeraar beter weet wat de klant wil, wat je inkoop en wat je verdient.



Manager Systeem Ontwikkeling en Business Intelligence van CZ Actief in Gezondheid, drs. Erwin van Dongen, heeft helder voor ogen hoe zo'n concurrerend systeem eruit ziet en SAS speelt daarbij een hoofdrol. Van Dongen heeft zijn sporen verdiend binnen het Kenniscentrum van OZ. Hij kwam het team versterken in 1997 en SAS was toen net geselecteerd als leverancier. Van Dongen: "Tot 1996 haalden we bij OZ met behulp van Cobol-programmaatjes onze gegevens in Ascii-formaat uit de verschillende bronsystemen. Die gegevens lazen we in dBase in voor analyse."



“CZ Actief in Gezondheid heeft als doel betere beslissingen te nemen op basis van dezelfde informatie voor iedereen. Daarbij willen we nu al inspelen op de behoefte aan informatie voor over twee jaar.”

**CZ Actief in Gezondheid**  
drs. Erwin van Dongen,  
manager System Ontwikkeling  
en Business Intelligence

Een omslachtige werkwijze met beperkte mogelijkheden. Toen OZ een nieuw kernsysteem aanschafte, Ikaz van Unisys, was men er bij het Kenniscentrum dan ook kien op om ook het verzamelen en analyseren van gegevens te verbeteren.

### Van Cobol naar kennis

SAS kwam aan boord met een aantal standaard-modules voor basale statistische analyse, productie van grafieken en rapportages. Belangrijke winst die daarmee werd geboekt, was dat OZ niet meer afhankelijk was van de expertise van de Cobol-programmeurs die wisten hoe informatie in Ascii verzameld en met dBase geanalyseerd kon worden. Gegevens zaten voortaan in de tabellen van SAS, klaar om door de analist met een druk op de knop gepresenteerd te worden in grafieken en rapporten. En het grote verschil tussen de Cobol-programmeur en de SAS-analist was dat die laatste niet zo zeer technisch onderlegd is, maar vooral bezig is management- en beleidsinformatie te genereren.

Het Kenniscentrum beantwoordde nu aan de structurele behoefte van de organisatie aan stuurinformatie door middel van een zelfgebouwd systeem, op basis van SAS-modulen, om data te verkrijgen, te controleren en de resultaten via e-mail te kunnen verspreiden. Daarnaast deden analisten analyses-op-maat met behulp van SAS-componenten en beschikten bedrijfsonderdelen over eigen SAS-modulen om te voorzien in hun eigen specifieke informatiebehoefte. “We hadden toen al meer wensen, maar die lagen buiten bereik van OZ”, zegt Van Dongen.

### Oplossing in zicht

Medio 2005 namen CZ en OZ zich voor te fuseren en daarom deed onafhankelijk adviesbureau Nolan Norton onderzoek naar de stand van zaken op IT-gebied bij de beide partijen. De aanpak van OZ op basis van SAS kreeg de schoonheidsprijs. Hoewel de hoeveelheid data in de mainframes van CZ de totale datahoeveelheid kwadratisch doet toenemen, is het aan het Kenniscentrum de uitdaging de stand van zaken op IT-gebied bij CZ voor het einde van het jaar gelijk te hebben geschakeld met die van OZ.

Die uitdaging gaat Van Dongen aan: “Door de schaalgrootte van de combinatie CZ en OZ, zijn er nu mogelijkheden in beeld gekomen die OZ alleen te weinig meerwaarde hadden geboden”. Het Kenniscentrum van OZ bediende met zes man 30 kerngebruikers en 600 gebruikers. Binnen CZ Actief in Gezondheid worden dat 150 kerngebruikers en 2.600 gebruikers.

Dankzij die schaalgrootte kan Van Dongen, in plaats van verder te gaan met de zelfbouw met behulp van SAS-componenten, het gehele systeem uitbouwen met complete out-of-the-box SAS oplossingen. Dit zijn SAS® Data Integration Server en SAS® Enterprise BI Server, oplossingen waarin alle componenten al zijn opgenomen in een naadloos geheel, zonder interfaces. Dat scheelt het Kenniscentrum veel ontwikkeltijd, levert betere kwaliteit en een hogere gebruiksefficiëntie.

Eind 2005 schafte CZ Actief in Gezondheid de beide SAS-oplossingen aan. In februari 2006 is de software al geïnstalleerd en werkzaam op computers met twee dual core-processoren en 16 gigabyte werkgeheugen, in een SAN-opslag-architectuur en een infrastructuur in Tilburg (CZ), waarop Breda (OZ) met een gigabit glasvezelverbinding wordt aangesloten.

### Koplopersduo

“Het zal nooit af zijn”, zegt Van Dongen, die de kennishonger van de bestuurders kent. “Maar wat we voor OZ aan informatie beschikbaar hebben, dat heeft CZ Actief in Gezondheid voor het einde van het jaar ook. We werken eraan een bepaalde hoeveelheid informatie op een bepaalde manier en met een bepaalde frequentie beschikbaar te stellen. Met als doel betere beslissingen te nemen op basis van dezelfde informatie voor iedereen. Daarbij willen we nu al inspelen op de behoefte aan informatie over twee jaar.”

Het kwantificeren van de winst, vindt Van Dongen in deze fase lastig. Kern is dat CZ Actief in Gezondheid over de informatie beschikt om voorop te blijven lopen in de wedloop van de Nederlandse zorgverzekeraars.

### De top van de fusiegolf

- 1 VGZ / Univé**  
4,1 miljoen verzekerden
- 2 Delta Lloyd / Agis / Ohra / Menzis**  
4 miljoen verzekerden
- 3 Achmea**  
3,5 miljoen verzekerden
- 4 CZ Actief in Gezondheid**  
2,6 miljoen verzekerden

Tabel 1: CZ Actief in Gezondheid behoort tot de grootste zorgverzekeraars van Nederland



THE  
POWER  
TO KNOW.

SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN [WWW.SAS.COM/NL/SUCCESS](http://WWW.SAS.COM/NL/SUCCESS)

TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. © duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. 0906