



## AGIS ZORGVERZEKERINGEN ONDERSTEUNT ZORGINNOVATIE MET BI-OMGEVING VAN SAS

**Matthew Hemmes**  
manager BI,  
Agis Zorgverzekeringen

### Branche

Zorgverzekeringen

### Bedrijf

Agis Zorgverzekeringen behoort met 1,23 miljoen klanten en ruim 1.400 medewerkers tot één van de grote zorgverzekeraars in Nederland. Hiermee neemt Agis een belangrijke positie in binnen de Nederlandse gezondheidszorg. In januari 2008 is de organisatie gefuseerd met Achmea.

### Uitdaging

Als innovatieve zorgverzekeraar zocht Agis naar een manier om complexe analyses op een eenduidige en eenvoudige manier breed beschikbaar te stellen aan medewerkers. Met behulp van praktische en heldere rapportages kunnen zij dan vanuit een geïntegreerd en betrouwbaar beeld gefundeerde beslissingen nemen. Deze wens vereist een stabiele en schaalbare BI-omgeving met toegankelijke analyse- en rapportagemogelijkheden.

### Oplossing

De combinatie van SAS Enterprise BI Server en SAS Enterprise Guide biedt Agis krachtige analyse- en rapportagemogelijkheden. Eindgebruikers kunnen zelfstandig rapporten genereren op basis van centrale data en een datamodel. Met de SAS add-in voor Microsoft Office kunnen gebruikers de SAS-rapporten eenvoudig presenteren en raadplegen in Microsoft Excel.

### Resultaat

Met SAS heeft Agis gekozen voor een BI-omgeving met centraal en eenduidig beheer van de data, transparante analyses, betrouwbare rapportages en een efficiënt analyse- en rapportageproces. Eindgebruikers hebben grip op hun eigen informatiebehoefte en rapporten zijn eenvoudig te genereren en te presenteren. Op die manier benut Agis de potentie van data optimaal voor haar huidige en toekomstige activiteiten.

Agis behoort met 1,23 miljoen klanten en ruim 1.400 medewerkers tot één van de grote zorgverzekeraars in Nederland. Hiermee neemt Agis een belangrijke positie in binnen de Nederlandse gezondheidszorg. In januari 2008 is de organisatie gefuseerd met Achmea. Als Zorgverbeteraar werkt Agis samen met andere zorgpartijen aan verbeteringen in de sector. Daarbij benut de zorgverzekeraar de kennis van haar verzorgingsgebied en de nauwe contacten met ziekenhuizen, 1e lijnszorg, zorgcentra en thuiszorgorganisaties. De zorgvraag van klanten is leidend bij die activiteiten en de processen zijn ingericht om klantgericht te denken en te handelen.

De zorg is een complexe omgeving met veel betrokken partijen en uiteenlopende regelgeving. In dat speelveld zijn partijen voortdurend op zoek naar mogelijkheden om de beschikbare budgetten en middelen efficiënter te benutten, zonder dat dit ten koste gaat van de zorg voor patiënten. Verantwoorde besluitvorming vereist een geïntegreerd en betrouwbaar beeld van de gehele situatie. Dit wordt bemoeilijkt doordat gegevens vaak in afzonderlijke systemen en in verschillende formaten zijn opgeslagen. Het verzamelen van eenduidige gegevens en het analyseren van complexe gegevenssets zijn noodzakelijk voor inzicht en besluitvorming. Om dat proces te verbeteren, heeft Agis Zorgverzekeringen op basis van SAS Enterprise BI Server en SAS Enterprise Guide een Business Intelligence-omgeving ingericht. De rapportages die dit oplevert, worden voor diverse doeleinden ingezet.

Als sturingsinformatie voor innovatieve projecten, voor het genereren van maatwerkrapporten, maar ook voor de ondersteuning van complexe berekeningen van het actuarieel en het leveren van audit-data.

### Samenhang ontdekken

"Binnen Agis richt het Expertisecentrum zich op zorgontwikkeling, management-ondersteuning en innovatieprojecten. Het centrum is vergelijkbaar met een R&D-afdeling", zegt Matthew Hemmes, manager BI bij Agis Zorgverzekeringen. "De afdeling BI binnen het centrum levert zowel reguliere als ad-hoc informatiediensten ter ondersteuning van deze activiteiten. Dit team bestaat sinds 2002 en startte als de afdeling Onderzoek en Informatie. Toen lag de focus van de data-analyses vooral bij performance management. Er werd primair gekeken naar de kosten van specifieke doelgroepen en de productie van ziekenhuizen of huisartsen. Inmiddels ligt het zwaartepunt bij zorginhoudelijke onderwerpen zoals de segmentatie van de patiënten en de aard van de zorgvragen op regio of wijkniveau. Dat vraagt een geïntegreerde blik op de informatie en het vermogen om de samenhang en dwarsverbanden tussen gegevens te bepalen. Zo kunnen we als zorgverzekeraar beter anticiperen op ontwikkelingen."



De data-analyses en rapportages werden in het verleden gemaakt door een kleine groep experts. "Zij ontwikkelden de analysemodellen en verzorgden analyses en rapportages. De modellen die zij ontwikkelden en gebruikten, waren zeer complex. Hierbij maakten de experts overigens gebruik van SAS Analytics Pro", zegt Hemmes. "Eindgebruikers hadden weinig zicht op de analyses en hebben geen toegang tot de analyseomgeving, waardoor ze afhankelijk waren van de analisten voor het verkrijgen van een geïntegreerd zorgbeeld." Dit was de reden om een businesscase op te zetten voor de ontwikkeling van een BI-omgeving waarmee de beschikbare informatie breder inzetbaar is binnen de organisatie en die ook

“We werkten al naar tevredenheid met SAS, maar dan vooral als een experttool. Op dit moment wordt de SAS-omgeving gebruikt voor analyses en rapportages door drie afdelingen Zorg, Marketing en het programma Grote Steden. Daarnaast gebruiken we de analysekracht van SAS ook voor het genereren van spiegelinformatie voor zorgverleners en andere instellingen.”

“De eerste reacties zijn enthousiast. Het grote voordeel is dat medewerkers voor analyses en rapportages niet meer afhankelijk zijn van een kleine groep specialisten.”

eindgebruikers toestond om complexe rapporten op een eenvoudige wijze te genereren.”

### Behoeftte aan maatwerkrapportages

Dit traject liep vrijwel gelijktijdig met het opstarten van het zorgprogramma ‘Grote Steden’, waarin wordt onderzocht of het nuttig is om in steden als Amsterdam of Rotterdam een andere zorgaanpak te ontwikkelen. Hemmes: “Binnen het programma werken divisies met raakvlakken op dit onderwerp nauw samen. Er is duidelijk behoefte aan een helder beeld van de aard van zorg en consumptiepatronen in steden ten opzichte van andere gebieden. De beschikbaarheid van deze gegevens is noodzakelijk voor de strategische ontwikkeling van de nieuwe zorgaanpak.” Mede door dit project nam het aantal analysevragen sterk toe. Dat gold ook voor bredere behoefte aan standaardrapportages. “We wilden informatie uit verschillende bronbestanden eenvoudig kunnen integreren en deze data snel en eenvoudig kunnen verwerken in rapportages. Daarbij zijn de experts verantwoordelijk voor het onderhouden van het model. Verder moeten eindgebruikers snel zelfstandig queries en rapporten kunnen genereren. Om de verspreiding van de analyses eenvoudig te maken en de presentatie hiervan te waarborgen, hebben we gekozen voor de add-in voor MS Office. Bovendien kunnen eindgebruikers, zoals beleidsmedewerkers, de resultaten dan ook eenvoudig gebruiken in hun gesprekken met gemeenten of zorgaanbieders.”

### Enthousiast ontvangen

De combinatie van SAS Enterprise BI Server en Enterprise Guide met een MS Office add-in voldeed goed aan alle wensen van Agis. Bijkomend voordeel is dat Achmea, waar Agis in 2008 mee fuseerde, ook SAS gebruikt. Hemmes: “We werkten al naar tevredenheid met SAS, maar

dan vooral als een experttool. Nu hebben we de inzetopties sterk uitgebreid. Op dit moment wordt de SAS-omgeving gebruikt voor specifieke toepassingen door drie afdelingen Zorg, Commercie en het programma Grote Steden. Daarnaast gebruiken we de analysekracht van SAS ook voor het genereren van spiegelinformatie voor zorgverleners en andere instellingen.” Verder ziet Hemmes nog vele andere mogelijkheden. Bijvoorbeeld voor de afdeling Materiële Controle die de complexe controle van declaraties of dbc's doet. “Zij voeren risicoanalyses uit en bij afwijkingen moeten ze in staat zijn om in te zoomen op specifieke informatie. SAS ondersteunt dit proces en biedt tegelijkertijd volledige transparantie, wat van belang is om de werkwijze goed te kunnen controleren en toetsen. Deze taken werden tot voor kort uitbesteed, maar worden nu in huis gedaan.

Ook op het gebied van auditing gaat de nieuwe omgeving volgens Hemmes een rol spelen. “Als zorgverzekeraar moeten we aan uiteenlopende regelgeving voldoen en daarover rapporteren aan de overheid en andere instanties. Die rapportages vergden voorheen heel veel tijd om te documenteren. Bovendien was dit proces niet voor iedereen transparant. Dat is nu compleet anders. Het genereren van specifieke rapporten en analyses is nu zo vastgelegd dat het eenvoudig is om het gehele traject inzichtelijk te maken, waardoor het toetsbaar en reproduceerbaar is.”

### Verskillende informatiebehoefte vanuit één omgeving

Het gebruik van SAS Enterprise Guide heeft de toegankelijkheid van gegevens en de rapportagemogelijkheden sterk verbeterd, zonder dat eindgebruikers diepgaande technische kennis nodig hebben. Hemmes: “Ze volgen een aanklikmenu en

komen vrijwel automatisch uit bij de standaardrapporten die ze wensen. Ze komen helemaal niet in aanraking met de complexe achterliggende rekenmodellen of structuur. Bovendien werken we nu vanuit een rapportageomgeving, waardoor iedereen werkt met dezelfde data en rapportages. Deze eenduidige aanpak voorkomt onduidelijkheden door verschillende interpretaties van gegevens. Omdat gebruikers diverse informatiebehoefte en autorisaties hebben, hebben we diverse filters gebouwd waarmee ze toegang tot relevante data krijgen. Deze processen zijn momenteel nog vastgelegd in zogenaamde ‘stored procedures’, maar op termijn is het de bedoeling om de analyses en rapporten in een portalomgeving onder te brengen. Dat vergroot de toegankelijkheid en maakt het mogelijk om ook externen, zoals zorgaanbieders, toegang te geven tot specifieke dataonderdelen. Op dit moment leveren we die gegevens nog met een vaste frequentie op papier. Als we dat online gaan doen, bespaart dat tijd en kosten.”

Hemmes zegt tot slot: “De basis voor de ondersteuning van de nieuwe strategie ligt er en de eerste groepen gebruikers zijn getraind. De organisatie moet nu met de BI-mogelijkheden leren omgaan en de voordelen gaan inzien en herkennen. De eerste reacties zijn enthousiast. Het grote voordeel is dat medewerkers voor analyses en rapportages niet meer afhankelijk zijn van een kleine groep specialisten. Samen met SAS zijn we erin geslaagd om de waardevolle informatie in onze systemen breed toegankelijk te maken voor medewerkers. Zij kunnen zelf rapportages genereren en daardoor snel en gefundeerd ontwikkelingen naar de praktijk vertalen. Bovendien is het BI-platform nu een stabiele basis die we in de nabije toekomst nog op vele andere manieren binnen en buiten onze organisatie kunnen benutten.”

