

Agentschaponderzoek Klantenloket EPD

Uitgebracht aan CIBG

Uitgebracht door Ordina Consulting B.V.
Ordina Public Management Consulting

Datum 13-11-2009
Versie 1.0 (definitief)



CIBG
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Documentbeheer

Versie	datum	Opmerkingen	Verspreiding
0.1	30-10-2009	Draftversie. Eerste concept, zonder werklstprognose en risico-analyse.	Intern
0.2	06-11-2009	Diverse aanvullingen en correcties n.a.v. commentaar	Intern
0.3	10-11-2009	Diverse aanvullingen en correcties. Bespreekversie CIBG	CIBG
1.0	13-11-2009	Definitieve versie	CIBG Opdrachtgever

<p>Voor akkoord:</p> <p>Directeur CIBG,</p> <p>Datum:</p> <p>Directeur MEVA</p> <p>Datum:</p>
--

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond en aanleiding	5
1.2	Opdracht en uitvoering	6
1.3	Leeswijzer	6
1.4	Agentschapsonderzoek: inzet en betekenis	7
2	Omschrijving van de dienstverlening (taak-analyse)	8
2.1	EPD in het algemeen	8
2.2	Patiëntenrechten en Klantenloket EPD	10
2.3	Wettelijke basis Klantenloket EPD	10
2.4	Nadere bepaling taakinhoud Klantenloket	11
2.5	Positionering Klantenloket EPD	12
3	Omgevingsanalyse	14
3.1	Algemeen	14
3.2	Rollen	14
3.3	Relatienetwerk bestuurlijke context	17
3.4	Relatienetwerk uitvoerende context	19
3.5	Leveranciersnetwerk	20
4	Producten/diensten en processen	23
4.1	Omschrijving producten en diensten	23
4.2	Bedrijfsprocessen	25
5	Risicoanalyse	27
5.1	Algemeen	27
5.2	Overzicht geïdentificeerde risico's	28
6	Capaciteitsprognose	34
6.1	Uitgangspunten en aannames	34
6.2	Volumeprognose	35
6.3	Resultaat van de werklasmeting	36
7	Bronnen	37
	Bijlagen	39

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) realiseert in samenwerking met het Nationaal ICT Instituut in de Zorg (Nictiz), het CIBG en betrokken branche- en koepelorganisaties het landelijke Elektronische Patiëntdossier (EPD). Dit is een digitale voorziening die de kwaliteit en doelmatigheid van de zorg in Nederland moet verbeteren. Door de uitwisseling van zorggegevens te verbeteren, kan de onderlinge samenwerking van zorgaanbieders beter worden ondersteund en wordt de kans op fouten teruggebracht. Om deze reden voert de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport het landelijke EPD in.

Het EPD kan op zichzelf worden gezien als een digitale infrastructuur, waarin zorgaanbieders op een gestructureerde en welbepaalde wijze de zorggegevens van hun patiënten ontsluiten voor gebruik door andere zorgaanbieders. Deze ontsluiting vindt plaats met behulp van een centrale verwijzindex. Dit houdt in dat de patiëntgegevens niet worden opgenomen in een centrale database, maar aanwezig blijven in het informatiesysteem van de zorgaanbieder van de patiënt. In die zin is het landelijke EPD een *virtueel* dossier.

Voor de invoering van het landelijke EPD wordt de wet gewijzigd. De inrichting van de infrastructuur, en de rechten en plichten die patiënten en zorgaanbieders hebben, wordt nauwgezet geregeld in de Wet EPD (per 2009: *Wijzigingswet van de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg in verband met de elektronische informatieuitwisseling in de zorg*). Deze wet regelt de verschillende onderdelen van de EPD-infrastructuur, de verplichtingen van zorgverleners bij het gebruik van het EPD en de rechten van de patiënt. De patiënt of de 'klant' heeft het recht om:

- Inzage te krijgen in de indexgegevens of gebruiksregistratie van 'zijn' EPD;
- bezwaar te maken tegen uitwisseling van zijn gegevens (en het weer intrekken van dit bezwaar);
- zijn indexgegevens geheel of gedeeltelijk te laten vernietigen.

Deze patiëntenrechten vormen een essentieel onderdeel van het landelijke EPD. De wet heeft bepaald dat er een Klantenloket moet zijn die de burger ondersteunt bij de uitoefening van zijn patiëntenrechten, hetzij door het afhandelen van aanvragen betreffende deze dienstverlening, hetzij door het verschaffen van informatie en voorlichting inzake het EPD. Het Klantenloket zal het centrale aanspreekpunt van de burger worden voor wat betreft de uitoefening van zijn patiëntenrechten.

In de toelichting bij het besluit van de Wet EPD is het CIBG benoemd als de organisatie die verantwoordelijk is voor het Klantenloket EPD voor burgers in de structurele situatie. In het verlengde hiervan is in de opdracht van het ministerie van VWS aan het CIBG bepaald dat het Klantenloket de integrale dienstverlening aan de burger dient te borgen, waaronder ook de online toegang van de burger tot zijn medische gegevens. In dit verband wordt een patiëntenportaal ontwikkeld dat ook onderdeel zal zijn van de structurele situatie.

Voor CIBG is het beheer van het Klantenloket EPD een nieuwe taak. In dit verband is opdracht gegeven tot de uitvoering van een agentschaponderzoek. Dit is voor het CIBG een omvattende, inventariserende analyse van een nieuwe taak, waarbij in kaart wordt gebracht op welke wijze het agentschap deze taak conform de instellingsvoorwaarden in uitvoering genomen zou kunnen worden. Als zodanig ondersteunt het agentschaponderzoek niet alleen de besluitvorming inzake de acceptatie van de taak, maar levert het ook uitgangsinformatie voor de daadwerkelijke inrichting van de bedrijfsvoering (waaronder het O&F-traject) en het maken van afspraken met de opdrachtgever, in casu de directie MEVA van het ministerie van VWS.

Het agentschaponderzoek omvat onder meer een analyse van de taak, een procesbeschrijving / handboek AO, een risico-analyse en een werklustprognose.

1.2 Opdracht en uitvoering

In september 2009 is aan Ordina Public Management Consulting de opdracht verstrekt om het Agentschapsonderzoek uit te voeren. De werkzaamheden zijn uitgevoerd in de periode medio september tot medio november 2009. In deze periode is met betrokken (project)medewerkers in verschillende werksessies intensief gewerkt aan het ontwerp van een procesontwerp (Handboek AO), en aan een werklastprognose. Daarnaast is een aantal (oriënterende) interviews gehouden met sleutelpersonen binnen en buiten het programma 'Klantenloket EPD'. Het eindresultaat van de werkzaamheden is neergelegd in dit document (inclusief de bijlagen).

Bij het uitwerken van het bedrijfsprocessen is dankbaar gebruik gemaakt van het procesontwerp dat gehanteerd is bij de ontwikkeling van het centrale informatiesysteem voor het Klantenloket, het Patiëntenrechten Informatiesysteem Klantenloket EPD, kortweg PRIK. In dit ontwerp is tot business-entiteitsniveau uitgewerkt hoe het Klantenloket de burger ondersteunt bij de uitoefening van zijn patiëntenrechten. Het proces is op dit niveau hoofdzakelijk een *systeemproces*, waarbij op welbepaalde momenten menselijke interactie plaats dient te vinden. Dit PRIK-proces is omgewerkt naar een handboek AO, waarin bovendien ook de overige dienstverlening van het Klantenloket is uitgewerkt.

1.3 Leeswijzer

De opbouw van het document is als volgt:

1. *Omschrijving van de dienstverlening (taak-analyse)* – nadere beschouwing van de taak en de wettelijke grondslag ervan;
2. *Omgevingsanalyse* – een beschrijvende analyse van de omgeving waarin de uitvoering van de taak plaats zal hebben;
3. *Producten, diensten en processen* – beschrijving van de producten en diensten en de bijbehorende bedrijfsprocessen;
4. *Risico-analyse* – een inventarisatie en analyse van de risico's die met de uitvoering van het Klantenloket EPD gemoeid zullen zijn.
5. *Werklastprognose* – een inschatting van de benodigde personele capaciteit voor de uitvoering van de onderscheiden bedrijfsprocessen.

In deze Inleiding wordt vervolgens nog ingegaan op de inzet en betekenis van het instrument Agentschapsonderzoek voor het CIBG.

1.4 Agentschapsonderzoek: inzet en betekenis

De agentschapstatus van het CIBG brengt bepaalde consequenties voor de organisatie en haar units met zich mee, zoals:

- Goed omschreven verantwoordingsverplichtingen over het resultaat naar de eigenaar en opdrachtgevers;
- Sturing op output en bekostiging: met de eigenaar worden managementafspraken gemaakt over (onder meer) tarieven op basis van kostprijzen; voor de opdrachtgever worden offertes gemaakt en er worden met hen afspraken vastgelegd in raamovereenkomsten over (onder meer) producten, prijzen en kwaliteitsindicatoren;
- Sturing op efficiency en kwaliteit van de werkprocessen (klantgerichtheid): de ontwikkeling van de medewerkers en een betrouwbare administratieve organisatie, het tot stand brengen van een transparante bedrijfsvoering waarbij een grote mate van zelfstandigheid van de units voorop staat en waarbij synergie tussen de units optimaal wordt benut;
- Aandacht voor strategische ontwikkeling: hoe is het gesteld met de continuïteit, welke maatschappelijke, politieke en bedrijfsvoeringsrisico's zijn aanwezig, wat zijn de mogelijkheden tot interne kennisdeling, hoe kan een goede verbinding worden gemaakt tussen de door het CIBG geleverde producten en het beoogde effect en hoe wordt het kwaliteitsbeleid gevolgd?

Om dit te realiseren wordt elke nieuwe taak onderzocht in een Agentschapsonderzoek. Dit is een omvattende analyse waarbij in kaart wordt gebracht op welke wijze CIBG een taak conform de instellingsvoorwaarden in uitvoering zou kunnen nemen, en hoe moet worden omgegaan met de risico's die zich daarbij voordoen. Als zodanig levert het Agentschapsonderzoek belangrijke informatie om het besluit over de acceptatie van een nieuwe taak te kunnen nemen. Daarnaast wordt belangrijk inzicht ontwikkeld ten behoeve van de verdere uitwerking van de taak binnen CIBG (Implementatie, formatie, ICT-applicatieontwikkeling, etc.)

In aansluiting op een beschrijving van de taak, bestaat een Agentschapsonderzoek binnen CIBG altijd uit de volgende onderdelen:

1. een omgevingsanalyse ten behoeve van het vormgeven van een eenduidig en resultaatgericht besturingsmodel. Aan de hand van een omgevingsanalyse kan worden gezien of en zo ja, welke verbeteringen er mogelijk zijn;
2. een beschrijving van de processen, producten en diensten die het aangrijpingspunt vormen voor een resultaatgerichte besturing. Een belangrijk onderdeel hiervan is het opstellen van een actuele en uniforme beschrijving van de Administratieve Organisatie (processen en procedures).
3. een risicoanalyse, waarin op basis van geïdentificeerde risico's in de bedrijfsvoering en besturing mogelijke maatregelen worden geformuleerd ter beheersing van deze risico's.

2 Omschrijving van de dienstverlening (taak-analyse)

2.1 EPD in het algemeen

Het Klantenloket EPD wordt een onderdeel van een bredere voorziening die hier wordt aangeduid met de term 'landelijk EPD'. Alvorens ingegaan wordt op de inhoud en de wettelijke grondslag van de taak die bij het CIBG is belegd, wordt in deze paragraaf ingegaan op het landelijke EPD als (basis)voorziening van de overheid in algemene zin.

Het landelijk EPD kan worden gezien als een voorziening waarin zorgaanbieders op een gestructureerde en weibepaalde wijze medische gegevens van hun patienten kunnen ontsluiten voor andere zorgaanbieders. Doel van het EPD is het faciliteren van deze gegevensuitwisseling. Belangrijk uitgangspunt bij deze uitwisseling is dat de gegevens bij de bron opgeslagen blijven en met behulp van een centrale verwijzindex ontsloten kunnen. Het landelijke patientendossier bevat dus op zichzelf geen patientgegevens, en is in die zin virtueel. In eerste instantie wordt begonnen met twee toepassingen: de elektronische uitwisseling van *medicatiegegevens*, en de elektronische uitwisseling van *huisartswaarnemgegevens*. De toepassingen worden gaandeweg verder ingevuld, en op termijn kunnen ook nieuwe toepassingen worden toegevoegd.

AORTA

Via de landelijke basisinfrastructuur AORTA kunnen de informatiesystemen van de zorgaanbieders met elkaar communiceren. De volgende zaken zijn onderdeel van deze infrastructuur:

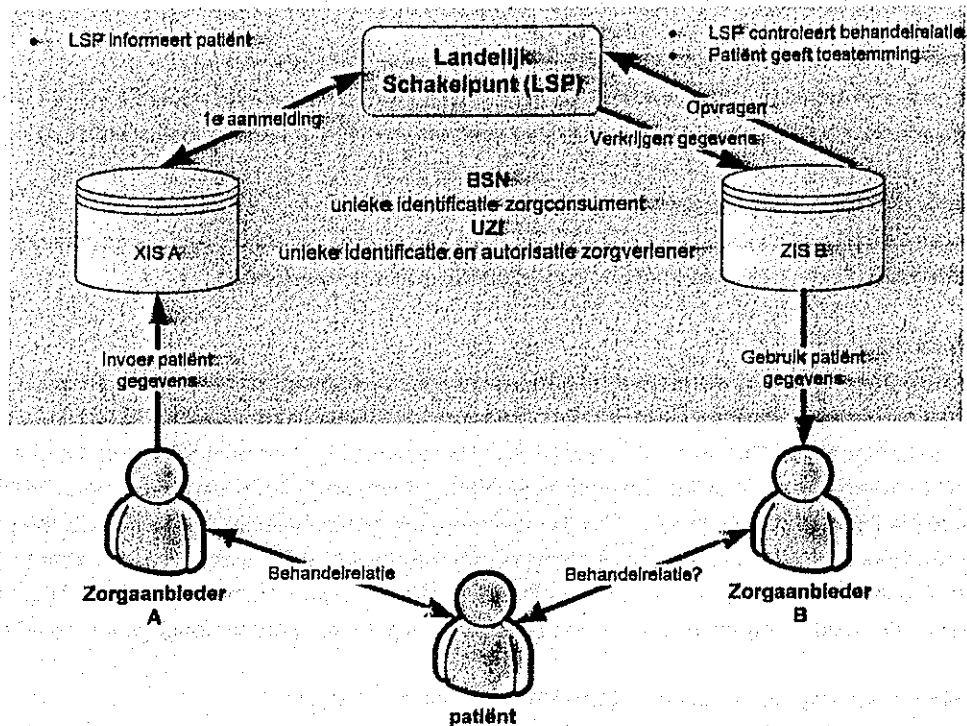
1. *Burgerservicenummer in de zorg (BSN)*: het landelijk uniek identificerende nummer voor nederlandse burger toegepast in de zorg. Zorgaanbieders, indicatieorganen, en zorgverzekeraars zijn vanaf 2009 wettelijk verplicht dit nummer te gebruiken in hun administratie, hun onderlinge communicatie en in het declaratieverkeer.
2. *Sectorale Berichten Voorziening in de Zorg (SBV-Z)*: is de digitale toegang tot de Beheervoorziening BSN (BV BSN), die de uitgifte en het beheer van BSN verzorgt, alsmede verificatiediensten over het BSN levert. SBV-Z is een CIBG-onderdeel.
3. *Unieke Zorgverlener Identificatie (UZI)*: het UZI-register maakt unieke identificatie van zorgaanbieders mogelijk. Hiermee wordt gereguleerd wie toegang heeft de gegevens van een patient. Het UZI-register verstrekt aan de zorgaanbieders een elektronisch paspoort: de UZI-pas en het UZI-servercertificaat. Het UZI-register is eveneens een onderdeel van CIBG.
4. *Landelijk Schakelpunt (LSP)*: via het LSP verzorgt de veilige uitwisseling van de patientgegevens. Het LSP beheert een zogeheten landelijke verwijzindex, via welke een zorgaanbieder die informatie over een patient wil opvragen uit de op het LSP aangesloten zorginformatiesystemen van andere zorgaanbieders. De verwijzindex houdt bij van welke patient gegevens in welk zorginformatiesysteem liggen opgeslagen. Het LSP houdt indexgegevens en loggegevens bij.
5. *Zorginformatiesystemen (XIS)*: een zorginformatiesysteem is de informatiesysteem van een zorgaanbieders, die kan worden aangesloten op het LSP, mits deze aan de eisen van een 'goed beheerd zorgsysteem' voldoet. 'XIS' is de algemene afkorting van deze systemen, naast o.m. HIS (huisartsen informatiesysteem), AIS (apotheek informatiesysteem) en ZIS (ziekenhuis informatiesysteem).
6. *Goed Beheerd Zorgsysteem (GBZ)*: systemen die voldoen aan de applicatie-, implementatie en exploitatie-eisen van een goed beheerd zorgsysteem (GBZ), mogen worden aangesloten op het LSP. Wat een GBZ is, wordt gedefinieerd door Nictiz.
7. *Zorgserviceproviders (ZSP)*: een commerciële aanbieder die een beveiligde verbinding verzorgt tussen het GBZ van een zorgaanbieder en het LSP. Het betreft hier besloten en gekwalificeerde netwerken.

Werking van het landelijk EPD

In het onderstaande schema is globaal de werking van het landelijk EPD aangegeven.

Ordina Public Management Consulting	8	Agentschaponderzoek Klantenloket EPD 1.0
-------------------------------------	---	--

Schema werking landelijk EPD



Toelichting op het schema:

- Zorgaanbieder A onderhoudt het dossier van zijn patiënt in zijn zorginformatiesysteem (XIS A). Hij meldt dit aan bij het LSP, waar geregistreerd wordt dat deze zorgaanbieder over deze gegevens beschikt. De zorgaanbieder moet de patiënt informeren over deze aanmelding en hem wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken.
- Het LSP informeert de patiënt over de eerste aanmelding, zodat deze desgewenst bezwaar kan maken tegen gegevensuitwisseling via het EPD of deze kan beperken.
- Bij behandeling van een patiënt kan zorgaanbieder bij het LSP opvragen of medische informatie over de patiënt beschikbaar is, en zo ja, bij welke zorgaanbieder. Dit wordt zorgvuldig door het LSP gecontroleerd aan de hand van de UZI-pas, zodat duidelijk is wie welke gegevens opvraagt. LSP toetst of sprake is van een behandelrelatie. Indien hiervan nog geen sprake is, dient de patiënt toestemming te geven voor de raadpleging van zijn gegevens.
- Indien aan alle vereisten is voldaan, kan zorgaanbieder B via het LSP de gevraagde gegevens uit XIS A verkrijgen en gebruiken bij de behandeling van zijn patiënt.
- Bij alle gegevensuitwisseling wordt de BSN van de patiënt gebruikt om hem uniek te identificeren.

Krachtens de wet zullen alle zorgaanbieders verplicht moeten aansluiten op het LSP.

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) ziet toe op de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens. De Inspectie voor de Gezondheidszorg ziet toe op de naleving van de regels rondom verantwoorde zorg.

2.2 Patiëntenrechten en Klantenloket EPD

Binnen deze constellatie komt de patiënt een aantal fundamentele rechten toe.

1. *het recht om bezwaar te maken tegen gegevensuitwisseling via het landelijk EPD*
Patiënten kunnen ten alle tijde bezwaar maken tegen uitwisseling van hun gegevens via het landelijk EPD. Tegelijk kunnen zij dit bezwaar ook altijd weer intrekken en hun deelname aan het EPD hervatten.
2. *het recht om zijn gegevens geheel of gedeeltelijk af te schermen*
De patiënt kan de bepaalde gegevens uit het dossier van een zorgaanbieder voor bepaalde of alle zorgaanbieders. De zorgaanbieder dient de patiënt hierbij de ondersteunen.
3. *het recht op inzage*
Onder de huidige wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) heeft de patiënt al recht op inzage in zijn medische dossier dat door een zorgaanbieder wordt onderhouden. Het recht betreft nu het landelijk EPD, oftewel de index- en loggegevens die door het LSP worden bijgehouden. In de eerste plaats is er recht op inzage in de eigen indexgegevens. Hiermee wordt voor de patiënt inzichtelijk welke zorgaanbieders kenbaar hebben gemaakt dat zij beschikken over medische gegevens. Of met andere woorden: welke zorgaanbieders beschikken over brongegevens van de patiënt. In de tweede plaats is er recht op inzage in de centrale gebruiksregistratie. Hierin is vastgelegd ('gelogd') welke zorgaanbieder wanneer gegevens over een bepaalde patiënt heeft geraadpleegd c.q. verstrekt.
4. *het recht om zijn gegevens geheel of gedeeltelijk te laten vernietigen*
Patiënten mogen krachtens de wet verzoeken om medische gegevens en de gegevens die door het LSP worden bijgehouden geheel of gedeeltelijk te laten vernietigen.

Deels kan de patiënt deze rechten uitoefenen in de relatie met zijn zorgaanbieder. Voor de uitoefening van zijn rechten met betrekking tot het landelijke EPD dient een voorziening beschikbaar te zijn die de burger ondersteunt bij de uitoefening van zijn patiëntenrechten. Deze voorziening is het Klantenloket EPD.

Het Klantenloket EPD is een door de wet ingesteld orgaan dat de burger moet ondersteunen bij de uitoefening van zijn patiëntenrechten. Tot de kerntaken behoren:

- het verschaffen van algemene informatie over het EPD in het algemeen;
- het afhandelen van verzoeken van burgers inzake de uitoefening van patiëntenrechten (bezwaar maken, intrekken van deze bezwaren, gegevensvernietiging en inzage);
- terugkoppelen aan zorgaanbieders inzake aangebrachte bezwaren.

Verzoeken van burgers inzake de uitoefening van patiëntenrechten moeten zorgvuldig worden getoetst, alvorens deze worden doorgeleid naar het LSP voor effectuering (bijvoorbeeld het aanbrengen of verwijderen van een bezwaar, of het opvragen van indexgegevens voor een EPD-rapport).

2.3 Wettelijke basis Klantenloket EPD

De Wet EPD is centrale wettelijke regeling achter het landelijke EPD. De wet regelt de beschikbaarheid van de gegevens, de infrastructuur en de randvoorwaarden voor de elektronische uitwisseling van medische persoonsgegevens tussen zorgaanbieders op landelijk niveau. Deze wet levert juridische kaders voor de nodige voorzieningen van het landelijke EPD, zoals de instelling van een landelijk schakelpunt, de rechten van patiënten, en de verplichtingen voor zorgaanbieders.

De Wet EPD is geen zelfstandige wet, maar een wijziging van de *Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg in verband met de elektronische informatieuitwisseling in de zorg (Wbsn-z)*.¹ Deze wijzigingswet voegt een hoofdstuk (2A 'Elektronisch patiëntendossier') aan de al bestaande Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg. Deze wet wordt tegelijkertijd hernoemd tot *Kaderwet elektronische zorginformatieuitwisseling*. Gemakshalve wordt in dit document gesproken van de Wet EPD.

De Wet EPD is bedoeld als een *raamwet*, die nu en in de toekomst toepassingen voor de uitwisseling van relevante patiëntgegevens mogelijk moet maken.

Het beheer van het Klantenloket is een wettelijke taak, die in de structurele situatie bij CIBG wordt belegd:

<p>Artikel 13j (Wet EPD)</p> <p>1. Onze Minister of een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aangewezen instelling draagt zorg voor de inrichting en het beheer van een klantenloket:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. dat aanieder op verzoek algemene informatie verschaft over het elektronisch patiëntendossier; b. met behulp waarvan de cliënt: <ul style="list-style-type: none"> 1°. inzage wordt verschaft in zijn Indexgegevens en de hem betreffende centrale gebruiksregistratie; 2°. zijn Indexgegevens volledig kan afschermen voor het opvragen of raadplegen door een zorgaanbieder of een categorie van zorgaanbieders; 3°. zijn Indexgegevens geheel of gedeeltelijk kan laten vernietigen; c. waar een cliënt bezwaar kan maken tegen de verwerking, bedoeld in artikel 13f, eerste lid, onderdelen b tot en met f, van het elektronisch patiëntendossier; d. waar een cliënt ondersteuning kan krijgen bij het herstellen of beëindigen van verwerkingen van persoonsgegevens die niet voldoen aan een wettelijk voorschrift met betrekking tot het elektronisch patiëntendossier. <p>2. Indien de beheerder van het klantenloket op verzoek van de cliënt indexgegevens heeft afgeschermd of vernietigd dan wel de toegang van een zorgaanbieder of een categorie van zorgaanbieders tot zijn elektronisch patiëntendossier heeft geblokkeerd, geeft hij daarvan, onder vermelding van het burgerservicenummer van de cliënt, kennis aan de zorgaanbieder of de zorgaanbieders die indexgegevens heeft of hebben vastgelegd.</p> <p>3. De beheerder van het klantenloket draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit en het burgerservicenummer van de cliënt.</p> <p>4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur of bij ministeriële regeling worden regels gesteld over de wijze waarop de beheerder van het klantenloket de identiteit en het burgerservicenummer van de patiënt vaststelt.</p> <p>5. De beheerder van het klantenloket vermeldt bij het gebruik van de voorzieningen van het landelijk schakelpunt steeds het burgerservicenummer van de cliënt.</p> <p>6. Personen werkzaam bij of ten behoeve van de beheerder van het klantenloket voor wie niet reeds uit hoofde van ambt of beroep een geheimhoudingsplicht geldt, zijn verplicht tot geheimhouding van de gegevens die zij op grond van deze wet verwerken, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht.</p>
--

2.4 Nadere bepaling taakinhoud Klantenloket

1. afhandeling burgerverzoeken inzake uitoefening patiëntenrechten

Bij de uitwerking van de wet is bepaald dat het Klantenloket EPD de integrale dienstverlening aan de burger dient te borgen. Het Klantenloket dient het centrale aanspreekpunt voor de burger te worden inzake het landelijke EPD. Hieronder is ook de *online toegang* van de patiënt tot zijn medische gegevens begrepen: het Klantenloket zal ook een internetportaal ('patiëntenportaal') beheren waarin de burger direct toegang heeft tot zijn gegevens. De burger kan bij het Klantenloket per fysieke post en via internet een verzoek indienen inzake de uitoefening van zijn patiëntenrechten. Het Klantenloket toetst de verzoeken op ontvankelijkheid, en geleidt deze vervolgens door naar het LSP voor verdere afhandeling.

De wet stelt eisen aan de wijze waarop het Klantenloket de burgerverzoeken afhandelt. Het BSN dient gebruikt en gecontroleerd te worden. Tezamen met de beginselen van behoorlijk bestuur is het van belang dat de afhandeling van verzoeken tijdig, zorgvuldig en veilig plaatsvindt en dat pieken en hoge volumes kunnen worden opgevangen.

¹ Per april 2009 is het wetsvoorstel onder deze naam bij de Eerste Kamer in behandeling. Vergaderstuk 31 466, vergaderjaar 2008-2009.

Bij de afhandeling van burgerverzoeken is niet alleen de wet EPD van belang. Ook dient rekening te worden gehouden met:

- Algemene Wet Bestuursrecht: wettelijke behandeltermijnen;
- Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP): stelt eisen aan de wijze van registreren en uitwisselingsprotocollen;
- Wet algemene bepalingen BSN: bepaalt de wijze waarop gegevensuitwisseling tussen overheid en burger dient plaats te vinden;
- Wet GBA: verplicht het gebruik van persoonsgegevens uit het GBA voor bestuursorganen en de voorwaarden waaronder deze plaatsheeft.
- Wettelijke eisen die voortvloeien uit het stelsel van de basisregistraties: (verplicht gebruik, "niet naar de bekende weg vragen", etc).

2. Afhandeling LSP-verzoeken

Het Klantenloket EPD handelt ook verzoeken vanuit het LSP af. Deze kunnen betrekking hebben op de kennisgeving aan de burger van een eerste aanmelding van zijn gegevens bij het LSP door een zorgaanbieder. Daarnaast is in bepaalde gevallen mogelijk dat een zorgaanbieder geïnformeerd moet worden over het bezwaar van een burger. In dit geval dient LSP een verzoek in bij het Klantenloket voor de verzending van een brief aan de zorgaanbieder.

3. Informatieverstrekking en voorlichting

Het Klantenloket heeft een belangrijke informatie- en voorlichtingsfunctie. De burger die vragen heeft over het indienen van bezwaar, inzage of over lopende verzoeken moet een tijdig en correct antwoord krijgen. De informatie kan betrekking hebben op algemene informatie over het EPD (infrastructuur, wetgeving e.d), maar ook over de concrete dienstverlening van het Klantenloket. Deze voorlichtingsfunctie is overigens niet uniek: ook via andere kanalen, waaronder het informatiepunt InfoEPD.nl, zal de overheid burgers informeren over het EPD.

4. Afhandelen meldingen misbruik

Het Klantenloket EPD is ook het aanspreekpunt voor vermeende gevallen van misbruik van het EPD. Wanneer de burger vermoedt dat misbruik wordt gemaakt van zijn gegevens of die van anderen, kan hij hiervan melding maken bij het Klantenloket EPD. Het Klantenloket controleert de meldingen en geleidt deze zo nodig door naar toezichthoudende organisaties als het College van Bescherming Persoonsgegevens (CBP) of de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

5. ICT-Beheer

Het Klantenloket EPD wordt een onderdeel van de digitale infrastructuur AORTA. Om de taken ten aanzien van de afhandeling van burger- en LSP-verzoeken mogelijk te maken, dient een informatiesysteem te worden ingericht en beheerd. Het *Patiëntenrechten Informatiesysteem Klantenloket EPD (PRIK)* is het systeem dat wordt gebruikt voor de registratie, beoordeling, afhandeling en terugkoppeling van zowel burgerverzoeken als LSP-verzoeken. Om online-toegang tot het EPD mogelijk te maken, moet een patiëntenportaal worden ingericht. Het beheer van deze systemen is ook een taak van het Klantenloket.

2.5 Positionering Klantenloket EPD

In de toelichting bij het besluit van de Wet EPD is het CIBG benoemd als de organisatie die verantwoordelijk is voor het Klantenloket EPD voor burgers in de structurele situatie. VWS heeft de overheveling van het Klantenloket van NICTIZ naar het CIBG in gang gezet. Dit met het oog op het structureel borgen van de kwaliteit van de dienstverlening van het Klantenloket en het versterken van de bestuurlijke borging door het

Klantenloket binnen het ministerie van VWS te positioneren. Naar verwachting zal de feitelijke overheveling van het Klantenloket naar het CIBG medio 2010 kunnen plaatsvinden.

Het Klantenloket wordt vanaf 2010 binnen het CIBG gepositioneerd binnen de kolom Identiteitsbeheer in de Zorg (IZ), waartoe ook de Sectorale Beheervoorziening in de Zorg (SBV-z), het UZI-register en de Verwijsindex Risico Jongeren (VIR) behoren. Centraal in deze kolom staat het mogelijk maken van identificatie en authenticatie van zorgaanbieders en patiënten in het elektronisch verkeer. Daarnaast ligt het accent op het vervullen van de verwijsfunctie in de zorg. Er komen twee clusters in de kolom IZ. Het cluster Aanvragen en Behandelen richt zich op de registratie en behandeling van aanvragen (bijvoorbeeld bezwaar EPD en UZI-pas). In het cluster Beheer en Implementatie komen taken op het terrein van de ontwikkeling van de werkprocessen en de werkzaamheden gericht op beheer en afstemming (systemen, contracten, afstemming met ketenpartners, e.d.).

Met de positionering van het Klantenloket in kolom IZ is overigens niet gesteld dat deze taak geen impact zal hebben op andere CIBG-onderdelen. Een belangrijk deel van de werkzaamheden van het Klantenloket zal plaatsvinden in het Frontoffice van CIBG. Daarnaast zal het Klantenloket ook impact hebben op de kolom Services.

De beoogde situatie is dat het CIBG namens VWS het Klantenloket voor het EPD zal zijn, dat voor alle burgers van Nederland de integrale diensten levert in verband met de uitoefening van patiëntenrechten EPD en BSN. Burgers kunnen hun verzoeken via diverse kanalen indienen en het Klantenloket handelt deze veilig, zorgvuldig en tijdig af. Eind 2010 zijn alle kanalen zijn gerealiseerd.

3 Omgevingsanalyse

3.1 Algemeen

Kerngedachte achter het agentschap is te komen tot een meer resultaatgerichte aansturing. Aan de hand van een omgevingsanalyse kan worden bezien of en welke verbeteringen mogelijk zijn om daadwerkelijk tot een dergelijke aansturing te komen. Het beschikbaar zijn van een omgevingsanalyse vormt de eerste voorwaarde voor instelling als agentschap.

Deze omgevingsanalyse gaat uit van de situatie dat de taak bij het CIBG is belegd. De analyse als zodanig bestaat uit de volgende onderdelen:

- a. een beschrijving van de te onderscheiden rollen rond de uitvoering van de taak;
- b. een beschrijving van het relatiernetwerk in de bestuurlijke context;
- c. een beschrijving van het relatiernetwerk in de uitvoerende context;
- d. een beschrijving van het leveranciersnetwerk in de uitvoerende context.

3.2 Rollen

In deze paragraaf is de relevante omgeving van de taken op het gebied van het Klantenloket EPD in kaart gebracht in termen van rollen. Partijen kunnen in principe meerdere rollen spelen. Bij de beschrijving van de rollen maken we onderscheid tussen de bestuurlijke context en de uitvoeringscontext.

Rollen in de bestuurlijke context	Rollen in de uitvoerende context
	1. Eigenaar
	2. Opdrachtgever
	3. Opdrachtnemer
4. Financier	5. Klant/Afnemer
6. Toezichthouder	
7. Politiek en beleidsmatig belanghebbenden	
	8. Leverancier
	9. Ondersteuner

Hieronder worden de onderscheiden rollen nader beschreven.

1. Eigenaar

De eigenaar is degene die verantwoordelijk is voor de continuïteit en kwaliteit van de organisatie. De beleidsmatige- en budgettaire eindverantwoordelijkheid liggen bij het Ministerie van VWS. Op grond van de Wet EPD is de minister van VWS eigenaar; de specifieke rol van eigenaar is ondergebracht bij de (plaatsvervangend) Secretaris-Generaal (pSG) van VWS.

2. Opdrachtgever

De opdrachtgever is degene die met de uitvoerende dienst of organisatie afspraken maakt over de te leveren producten, de kwaliteit van deze producten en de prijs. De opdrachtgever is veelal gelijk aan de financier. Namens de minister van VWS is de (p)SG de opdrachtgever van het CIBG (opdrachtnemer). Als gedelegeerd opdrachtgever is de Directie Macro Economische Vraagstukken Arbeidsvoorwaardenbeleid (MEVA) benoemd.

3. Opdrachtnemer

Het CIBG is als opdrachtnemer verantwoordelijk voor het leveren van het product tegen een afgesproken kwaliteit en afgesproken prijs. De opdrachtnemer bij het Klantenloket EPD is de Directeur van het CIBG. Het CIBG draagt verantwoordelijkheid voor de uitvoering van deze taak.

4. Financier

Het CIBG heeft twee soorten financiers. In de eerste plaats de bankier. Deze rol wordt vervuld door het ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën stelt leen- en depositofaciliteiten ter beschikking in het kader van de financiering van investeringen. Daarnaast is er de financier die de exploitatiekosten voor zijn rekening neemt. Dit is degene die betaalt voor de activiteiten die worden uitgevoerd. De werkzaamheden op het terrein van het Klantenloket EPD worden betaald uit de algemene middelen van het Ministerie van VWS. Via een vergoeding uit de algemene middelen verrekent de directie MEVA de kosten met het CIBG.

5. Klant/afnemer

De afnemer, of de klant, is degene die 'geniet' van het door het agentschap geleverde product. In de eerste plaats is de *burger* een klant van het Klantenloket. Het Klantenloket handelt zijn verzoek inzake de uitoefening van zijn patiëntenrechten integraal af, en het Klantenloket ondersteunt de burger bij de uitoefening van deze rechten door voorlichting, afhandelen van misbruik meldingen, etc.

Naast de burger kan ook de *zorgaanbieder* gezien worden als afnemer van de diensten van het Klantenloket. De zorgaanbieder wordt op aangeven van het LSP geïnformeerd over ingediende bezwaren door patiënten waarvan gegevens worden bewaard. De dienstverlening naar de zorgaanbieder is overigens tot deze dienst beperkt.

6. Toezichthouder

De toezichthouder is degene die (al dan niet in opdracht van de eigenaar) toezicht houdt op de bedrijfsvoering van het agentschap. De directie FEZ van het Ministerie van VWS heeft op grond van het Besluit Taak FEZ uit de Comptabiliteitswet een zelfstandige toezichthoudende functie jegens het CIBG en heeft de klassieke taak van concerncontroller.

Het ministerie van VWS heeft de interne auditfunctie per oktober 2008 in het kader van het programma vernieuwing rijksdienst overgeheveld naar de Rijksauditedienst van het ministerie van Financiën. De Rijksauditedienst is geplaatst onder de plaatsvervangend secretaris-generaal. De Rijksauditedienst voert de wettelijke controletaken uit – als bedoeld in de Comptabiliteitswet 2001 – voor de deelnemende Ministeries en voorziet voorts in vraggestuurde audits. De Rijksauditedienst vervult een onafhankelijke toetsende rol ten opzichte van het door de departementen gevoerde beleid en de bedrijfsvoering (opdrachtgever – opdrachtnemer relatie) en heeft een adviesrelatie naar bewindslieden, de secretaris-generaal en de bestuursraad van de deelnemende departementen.

Toezicht op het landelijke EPD (waaronder het Klantenloket EPD) wordt uitgevoerd door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Zij hebben hun onderlinge taakverdeling vastgelegd in samenwerkingsprotocollen. In het samenwerkingsprotocol tussen de IGZ en het CBP is vastgelegd dat wanneer er sprake is van samenlopende bevoegdheden de IGZ zich primair zal richten op het toezicht op de kwaliteit van zorgverlening. Het CBP zal zich richten op de toepassing en naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), gezien zijn taak als toezichthouder op de naleving van de Wbp. De instrumenten die de IGZ heeft voor het toezicht op de naleving worden door middel van het wetsvoorstel uitbreiding bestuurlijke handhaving volksgezondheidswetgeving aangevuld. De inspectie krijgt het recht op inzage van patiëntendossiers voorzover zij dit nodig heeft bij de uitoefening van haar taak. Ook wordt het handhavinginstrumentarium uitgebreid met bestuurlijke boetes en dwangsom.

7. Politiek- en beleidsmatig belanghebbenden uit de zorgsector

Politiek en beleidsmatig belanghebbenden zijn partijen die vanuit hun politieke rol, beleidsmatige rol of rol als belanghebbendengroepering invloed kunnen uitoefenen op de besluitvorming. Tot deze belanghebbenden behoren de Tweede en Eerste Kamer en diverse belangen- en beroepsverenigingen binnen de zorgsector, waaronder:

- KNMG (Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst);
- NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie);
- KNMP (Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie);

- NHG (Nederlands huisartsen genootschap);
- NVZ vereniging van ziekenhuizen;
- NVZA (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuisapothekers);
- Orde van Medisch Specialisten;
- NFU (Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra).

8. Leverancier

Een leverancier is diegene die een noodzakelijke input levert voor de taakuitvoering door het CIBG, en daarmee de productieomvang beïnvloedt, maar niet bepaalt en niet betaalt. Om verzoeken af te handelen is het Klantenloket EPD afhankelijk van een aantal (externe) 'leveranciers'. De dienstverlening van deze leverancier heeft betrekking op het leveren dan wel afnemen van informatie, waarmee de productie van het Klantenloket als geheel wordt ondersteund.

Onderkende leveranciers zijn:

- MEVA: leverancier van voorlichtingsinformatie over de EPD in het algemeen;
- Scanstraat: verwerking en omzetting van fysieke post naar digitaal verwerkbaar informatie;
- Infoepd.nl: aanlevering van burgerverzoeken via het internet;
- LSP: doorvoering van getoetste burgerverzoeken en levering van index- en log-informatie EPD;
- SBV-Z: levering van log-informatie SBV-Z;
- Printstraat: printen en verzending van uitgaande post.

In paragraaf 3.5 is het leveranciersnetwerk nader uitgewerkt.

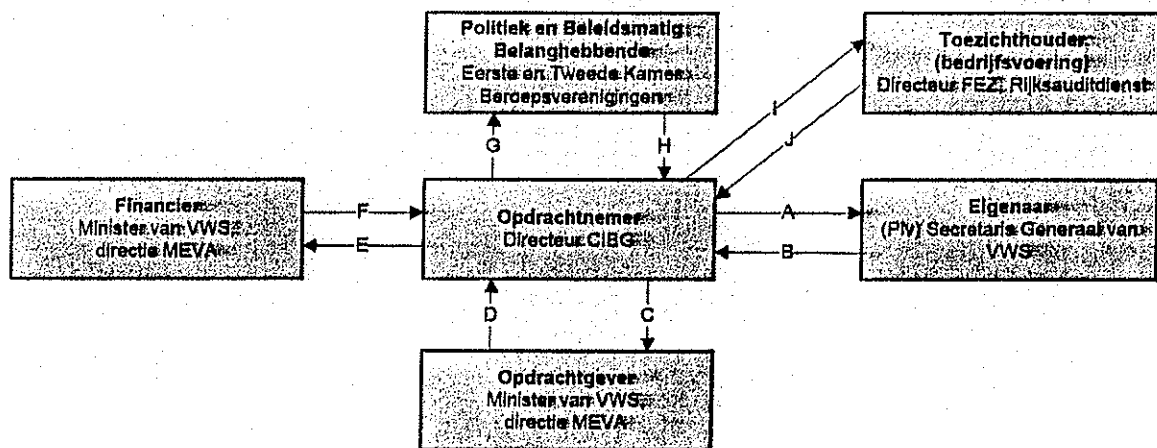
9. Ondersteuner / adviseur

Een ondersteuner c.q. adviseur is degene die een bijdrage levert aan de uitvoering van het uitvoeringsproces, maar zelf niet voor deze uitvoering verantwoordelijk is, doch slechts voor de bijdrage die hij geeft. Deze bijdrage kan betrekking hebben op het geven van advies, zoals de beantwoording van vragen die niet door de uitvoerder zelf kunnen worden beantwoord. In dit kader is de betrokken beleidsdirectie van VWS, directie Macro Economische Vraagstukken Arbeidsvoorwaardenbeleid (MEVA), van belang. Op diverse momenten in het bedrijfsproces (zie handboek AO) treedt de directie adviserend op.

3.3 Relatienetwerk bestuurlijke context

In het relatienetwerk in de bestuurlijke context worden de rollen van eigenaar, opdrachtgever, opdrachtnemer, financier, toezichthouder en politiek & beleidsmatige belanghebbenden in beeld gebracht. Het gaat hier om de bestuurlijke omgeving van het Klantenloket. In het onderstaande schema is dit relatienetwerk weergegeven.

Relatienetwerk Bestuurlijke context



A. Informatie van opdrachtnemer naar eigenaar	B. Informatie van eigenaar naar opdrachtnemer	Gezamenlijk afspraken maken over:
<ul style="list-style-type: none"> - Jaarplan en jaarplancyclus - Kostprijsmodel (tarieven) - Viermaandsrapportages - Verstrekken tussentijdse financiële informatie - Investeringsbeleid - Risicobeleid - Financieringsbeleid - Management control systeem 	<ul style="list-style-type: none"> - Goedkeuring jaarplan - Goedkeuring kostprijsmodel (tarieven) - Goedkeuring viermaandsrapportages 	<ul style="list-style-type: none"> - Wijze van verantwoording en bedrijfsvoering - Benoemen en ontslaan van personeel (buiten P-mandaat) - Neventaken

C. Informatie van opdrachtnemer naar opdrachtgever	D. Informatie van opdrachtgever naar opdrachtnemer	Gezamenlijk afspraken maken over:
<ul style="list-style-type: none"> - Offertes met daarin: <ul style="list-style-type: none"> - aard en hoeveelheid producten - kwaliteit producten - prijs producten - Viermaandsrapportages, 	<ul style="list-style-type: none"> - Goedkeuring offertes - Goedkeuring viermaandsrapportages - Informatie inzake ontwikkelingen in de sfeer van wet- en regelgeving (LZ) 	<ul style="list-style-type: none"> - Wijze van verantwoording - Wijze van informatie uitwisseling - Terugkoppeling beleidsvoorbereiding-beleidsuitvoering - Wijze van opdrachtverlening

E. Informatie van opdrachtnemer naar financier	F. Informatie van financier naar opdrachtnemer	Gezamenlijk afspraken maken over:
<ul style="list-style-type: none"> - Informatie over productprijs - Viermaandsrapportages (uitputting) 	<ul style="list-style-type: none"> - (eventuele) bijdrage aan begrotingsverantwoording 	<ul style="list-style-type: none"> - n.v.t.

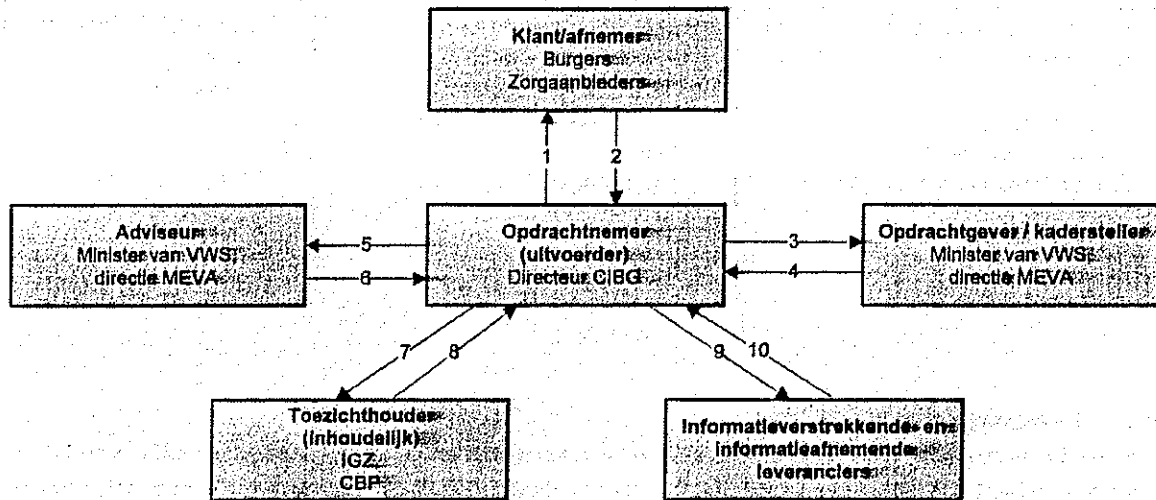
G Informatie van opdrachtnemer naar belanghebbenden	H Informatie van belanghebbenden naar opdrachtnemer	Gezamenlijk afspraken maken over:
<ul style="list-style-type: none"> - Antwoorden op (kamer)vragen - Aard en hoeveelheid geleverde producten / jaarverslagen 	<ul style="list-style-type: none"> - (kamer)vragen 	<ul style="list-style-type: none"> - n.v.t

I Informatie van opdrachtnemer naar toezichthouder bedrijfsvoering	J Informatie van toezichthouder bedrijfsvoering naar opdrachtnemer	Gezamenlijk afspraken maken over:
<ul style="list-style-type: none"> - Begrotingsvoorstel - Bestedingsplan - Verantwoording laten aansluiten op planning- en controlcyclus toezichthouder. 	<ul style="list-style-type: none"> - Goedkeuring begroting en bestedingsplan - Auditrapport 	<ul style="list-style-type: none"> - Management control systeem - Beheer kwaliteitssysteem

3.4 Relatienetwerk uitvoerende context

In het relatienetwerk in de uitvoerende context worden de rollen van opdrachtnemer (uitvoerder), klant/afnemer, leveranciers, toezichthouders en adviseur uitgewerkt. Het gaat hier om de productie-omgeving van het Klantenloket, oftewel het netwerk waarvan sprake is bij de uitvoering van de primaire taak.

Relatienetwerk Uitvoerende context



1	Informatie van opdrachtnemer naar klant (eindgebruiker) - Antwoorden op informatievragen (algemeen en behandelingsstatus); - Randvoorwaarden verstrekking product - Terugkoppeling burgerverzoeken - Terugkoppeling LSP-verzoeken - Klachtafhandeling - Terugkoppeling over ingediende misbruikmeldingen	2	Informatie van klant naar opdrachtnemer - Informatievragen - Misbruik meldingen - Burgerverzoeken (inzake uitoefening patiëntenrechten) - Klachten	Gezamenlijk afspraken maken over: - nvt
---	---	---	---	--

3	Informatie van uitvoerder naar opdrachtgever - Vragen/advies-verzoeken bij vaststelling formats, werkinstructies, checklists	4	Informatie van opdrachtgever naar uitvoerder - Relevante beleidsontwikkelingen en wet- en regelgeving; - Adviezen en antwoorden op vragen bij vaststelling werkinstructies, formats, etc.	Gezamenlijk afspraken maken over: - Afstemmingsoverleg - Herijking van formats, checklists etc.: procedure en verantwoordelijkheden.
---	--	---	--	--

5	Informatie van uitvoerder naar adviseur - Vragen inzake uitvoeringsissues	6	Informatie van adviseur naar uitvoerder - Antwoorden op vragen inzake uitvoeringsissues - Advies inzake uitvoeringsissues	Gezamenlijk afspraken maken over: - Procedure, werkwijze, beschikbaarheidsafspraken
---	---	---	--	--

7	Informatie van uitvoerder naar toezichthouder (inhoudelijk)	8	Informatie van toezichthouder (inhoudelijk) naar uitvoerder	Gezamenlijk afspraken maken over:
-	Onderzochte meldingen vermeend misbruik	-	Terugkoppeling inzake afhandeling misbruikmeldingen	- Procedure en communicatiewijzen; - Toegang tot informatie

9	Informatie van uitvoerder naar leverancier	10	Informatie van leverancier naar uitvoerder	Gezamenlijk afspraken maken over:
-	Informatie inzake door leverancier te leveren dienst (conform AO en SLA)	-	MEVA; algemene EPD-voortichtingsinformatie	- Procedures en werkwijzen
-	Offerteverzoeken, inkoopopdrachten	-	Informatie inzake geleverde dienst (conform AO en SLA)	- Levering
-	Contract/mantel-overeenkomsten	-	Offertes	- Serviceniveau
-	SLA's	-	Rapportages	

3.5 Leveranciersnetwerk

Bij de productie van het Klantenloket EPD spelen tal van leveranciers een rol. In deze paragraaf worden de leveranciersrelaties nader uitgewerkt. Het betreft hier een detaillering van het relatienetwerk in de uitvoerende context. De diensten die de leveranciers leveren hebben betrekking op het verstrekken dan afnemen van informatie. Over deze dienstverlening dienen afspraken te worden gemaakt, veelal in de vorm van SLA's.

In de onderstaande tabel zijn de onderkende leveranciersrelaties opgesomd en getypeerd:

Relatie	Leverancier	Naam 'product' (transactie)	Primaire rol leverancier
1	Infoepd	Verkrijgen inkomende bestanden	Informatieverstrekkend
2	Scanstraat	Verkrijgen inkomende bestanden	Informatieverstrekkend
3	LSP (Nictiz)	Te verwerken bezwaar	Informatieafnemend
4	LSP (Nictiz)	Te verwerken intrekking bezwaar	Informatieafnemend
5	LSP (Nictiz)	Index- en loggingregels EPD	Informatieverstrekkend
6	SBV-Z (CIBG)	Loggingregels SBV-z	Informatieverstrekkend
7	LSP (Nictiz)	Zorgaanbiederbrieven en brief 1 ^o aanmelding	Informatieverstrekkend
8	Printstraat	Te printen documenten	Informatieafnemend
9	UZI-register (CIBG)	Naamgegevens zorgaanbieder/zorgverleners	Informatieverstrekkend
10	ZOVAR (CIBG)	Naamgegevens zorgverzekeraars/zorgkantoren	Informatieverstrekkend
11	GBA-V	Natuurlijk persoon	Informatieverstrekkend
12	Curatele register	Curatoren	Informatieverstrekkend
13	BV BSN (SBV-Z, CIBG)	BSN en WID	Informatieverstrekkend
14	Nictiz	Feitenrapportages inzake meldingen vermeend misbruik	Informatieverstrekkend
15	MEVA	Voorlichtingsinformatie EPD algemeen	Informatieverstrekkend

Toelichting op de leveranciersrelaties en de geleverde producten:

1. **InfoEPD:** De aan het Klantenloket EPD kunnen binnenkomen binnen het webkanaal (voor de e-formulieren). Deze worden verzorgd door het informatiepunt InfoEPD.nl.² Het infoepd kanaal levert berichten aan waarin 1 of meer webaanvragen zijn opgenomen. De inkomende bestanden worden bij het Klantenloket EPD verwerkt tot nieuwe of aangevulde verzoekzaken.
2. **Scanstraat:** Het scankanaal digitaliseert alle papieren documenten, waaronder aanvraag- en retourformulieren en levert per document bestanden aan met images en gestructureerde (meta)gegevens. De inkomende bestanden leiden bij het Klantenloket EPD tot nieuwe of aangevulde verzoekzaken.³
3. **LSP (Nictiz) - Te verwerken bezwaar:** indien sprake is van een ontvankelijk verzoek en de burger heeft zijn verzoek expliciet bevestigd, wordt zijn verzoek afgehandeld. Voor een verzoek 'bezwaar maken', betekent dit dat het Klantenloket EPD informatie levert aan het LSP over de burger waarvoor het bezwaar moet gaan gelden. Het LSP meldt terug zodra het bezwaar doorvoeren is gerealiseerd.
4. **LSP (Nictiz) - Te verwerken intrekking bezwaar:** indien sprake is van een ontvankelijk verzoek en de burger heeft zijn verzoek expliciet bevestigd, wordt zijn verzoek afgehandeld. Voor een verzoek 'bezwaar intrekken', betekent dit dat het Klantenloket CIBG informatie levert aan het LSP over de burger waarvoor het bezwaar moet worden ingetrokken. Het LSP meldt terug dat de intrekking van het bezwaar is gerealiseerd.
5. **LSP (Nictiz) - Index- en loggingregels EPD:** indien sprake is van een ontvankelijk verzoek om inzage wordt het deze verder afgehandeld. Hiervoor is geen expliciete bevestiging benodigd. Voor een verzoek 'Inzage-rapport EPD', betekent dit dat het Klantenloket CIBG informatie (index- en loggingregels) opvraagt bij het LSP over de burger die om een inzage-rapport verzoekt.
6. **SBV-Z (CIBG) - Loggingregels SBV-Z:** indien sprake is van een ontvankelijk verzoek om inzage wordt deze verder afgehandeld. Hiervoor is geen expliciete bevestiging benodigd. Voor een verzoek 'Inzage-rapport BSN', betekent dit dat het Klantenloket EPD informatie (loggingregels) opvraagt bij de SBV-Z over de burger die om een inzage-rapport verzoekt.
7. **LSP (Nictiz) - brief 1^o aanmelding en zorgaanbiederbrieven:** op verzoek van het LSP verzendt het Klantenloket kennisgevingsbrieven aan de burger bij de eerste aanmelding van zijn gegevens bij het LSP door een zorgaanbieder, en kennisgevingsbrieven aan de zorgaanbieder, die in bepaalde bezwaargevallen zijn vereist.
8. **Printstraat - te printen documenten:** het resultaat van een verzoekzaak wordt (vooralsnog) altijd teruggekoppeld aan de burger middels een brief. Alle uitgaande documenten van het Klantenloket EPD worden door de printstraat geprint en per post verzonden.
9. **UZI-register (CIBG) - naamgegevens zorgaanbiders:** om het inzage-rapport EPD of BSN voor een burger op een begrijpelijke manier samen te stellen, is informatie benodigd uit het UZI-register. Het UZI-register is de informatiebron voor naam en adresgegevens van zorgaanbiders. In het LSP en de SBV-z zijn slechts de identificerende nummers (ID's) van zorgaanbiders bekend.
10. **ZOVAR (CIBG) - naamgegevens zorgverzekeraars/zorgkantoren:** om het inzage-rapport BSN voor een burger op een begrijpelijke manier samen te stellen, is informatie benodigd uit het ZOVAR-register. Het ZOVAR-register is de informatiebron voor naam en adresgegevens van zorgverzekeraars en

² Op termijn zou deze dienst ondergebracht kunnen worden in het patiëntenportaal.

³ Een aanvullende dienst van de scanstraat zal archivering kunnen zijn. Dit is thans nog niet uitgewerkt.

zorgkantoren. Bij de SBV-z zijn slechts de identificerende nummers (ID's) van zorgverzekeraars bekend.

11. *GBA-V – gegevens omtrent natuurlijke personen:* de gegevens in het GBA-V worden gebruikt om gegevens rondom de aanvrager en zorgconsument te controleren en eventueel mee aan te vullen. Dit vindt plaats in het kader van het bepalen van de ontvankelijkheid van het verzoek.
12. *Curatele register - curatoren:* de gegevens in het Curatele register worden gebruikt om gegevens rondom de aanvrager en zorgconsument te controleren en eventueel mee aan te vullen. Dit vindt plaats in het kader van het bepalen van de ontvankelijkheid van het verzoek.
13. *BV BSN (SBV-Z, CIBG) – BSN en WID:* de gegevens in het BV BSN worden gebruikt om gegevens rondom de aanvrager en zorgconsument te controleren en eventueel mee aan te vullen. Dit vindt plaats in het kader van het bepalen van de ontvankelijkheid van het verzoek.
14. *Nictiz- feitenrapportages vermeend misbruik:* Nictiz levert op verzoek van het Klantenloket een feitenrapportage inzake een vermeend geval van misbruik. Op basis hiervan geleidt het Klantenloket de melding door naar een toezichthouder of niet.
15. *MEVA- voorlichtingsinformatie:* MEVA is verantwoordelijk voor de algemene voorlichtingsinformatie inzake het EPD. Het Klantenloket neemt deze af om deze te kunnen gebruiken in zijn voorlichtingstaak naar de burgers. Het Klantenloket heeft een signaalfunctie richting MEVA voor wat betreft mogelijke aanpassingen van de voorlichtingsinformatie. Daarnaast is van belang dat het CIBG betrokken wordt bij de ontwikkeling van voorlichtingsinformatie, zodat deze inhoudelijk is afgestemd op de uitvoeringspraktijk.

4 Producten/diensten en processen

4.1 Omschrijving producten en diensten

Op basis van de wettelijke taak levert het Klantenloket EPD de volgende diensten:

1. Informatieverstrekking en voorlichting
2. Afhandeling burger- en LSP verzoeken
3. Afhandeling van klachten / meldingen misbruik
4. Beheer van ICT-voorzieningen Klantenloket
5. Rapportage

Hieronder zijn deze producten en diensten nader uitgewerkt.

Product	Productomschrijving
1. Informatieverstrekking en voorlichting	<p>Het Klantenloket EPD verstrekt relevante informatie over het EPD in het algemeen en over de dienstverlening van het Klantenloket in het bijzonder. Op deze wijze wordt de burger in algemene zin ondersteund bij de uitoefening van zijn patiëntenrechten.</p> <p>De voorlichtingsinformatie over de EPD in het algemeen wordt beheerd door MEVA en aan het Klantenloket ter beschikking gesteld. Het Klantenloket geeft aanpassingssignalen aan MEVA wanneer de algemene voorlichtingsinformatie mogelijke aanpassing behoeft.</p> <p><i>Deelproducten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - ontwikkeling en beheer van voorlichtingsinformatie in het kader van dienstverlening Klantenloket; - signalering van aanpassingsmogelijkheden bij MEVA; - publicatie van voorlichtingsinformatie (algemeen en Klantenloket); - actieve vraagbeantwoording (algemeen en Klantenloket); - kennismanagement behulp van kennishandboek ten behoeve van voorlichting; - afhandeling van formulieraanvragen: toezending van (voor-ingevulde) aanvraagformulieren; - afhandeling van statusinformatievragen.
2. Afhandeling burger- en LSP verzoeken	<p>Het Klantenloket EPD handelt verzoeken van burgers inzake de uitoefening van patiëntenrechten integraal af. Burgerverzoeken worden geregistreerd, getoetst en doorgeleid voor verdere afhandeling door het LSP.</p> <p>Het LSP dient ook verzoeken in bij het Klantenloket (LSP-verzoeken), bijvoorbeeld verzoeken om een zorgaanbiederbrief te verzenden, of een brief aan de burger bij de eerste aanmelding EPD. Het Klantenloket EPD handelt ook deze verzoeken integraal af.</p> <p>Bij de afhandeling van de burger- en LSP-verzoeken wordt gebruik gemaakt van het informatiesysteem PRIK, dat aangesloten zal worden op het LSP.</p> <p><i>Deelproducten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Intake en registratie van burgerverzoeken; - Toetsing en doorvoering naar LSP van burgerverzoeken; - Verzenden van niet in behandeling (NIB) brieven en afwijzingsbrieven; - Afhandelen van niet-verwerkbare verzoekzaken

	<ul style="list-style-type: none"> - Terugkoppelen inzake burger- en LSP-verzoeken - Archivering verzoekzaken
3. Afhandeling klachten, / meldingen misbruik	<p>De burger kan klachten en meldingen van misbruik indienen bij het Klantenloket EPD. Deze handelt deze meldingen af conform de wettelijke richtlijnen. Klachtmeldingen worden zelf afgehandeld of geëscaleerd naar het juiste afhandelingsniveau. Ten aanzien van de misbruikmeldingen heeft het Klantenloket een aangeef functie naar de betrokken toezichthouders. Misbruikmeldingen worden na een feitenonderzoek al dan niet doorgestuurd aan de toezichthouder voor verdere afhandeling.</p> <p><i>Deelproducten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Afhandelen van klachten ingediend bij het Klantenloket; - Intake en registratie van misbruikmeldingen - Opvragen feitenrapportages en uitvoeren feitenonderzoeken - Terugkoppelen aan burger inzake misbruikmelding - Doorgeleiden van misbruikmeldingen aan de regarderende toezichthoudende organisaties
4. Beheer ICT: PRIK en patiëntenportaal	<p>Het Klantenloket EPD beheert de ICT-voorzieningen die gebruikt worden voor de uitoefening van zijn wettelijke taak. Het betreft hier onder meer PRIK, en het patiëntenportaal. Met het beheer wordt niet alleen de continuïteit van de interne bedrijfsvoering geborgd, maar worden ook de faciliteiten die het Klantenloket aan de burger moet bieden in stand gehouden.</p> <p><i>Deelproducten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - afhandelen operationele uitval en incidentenbeheer; - probleemmanagement; - wijzigingenbeheer (change- en releasemanagement); - calamiteitenmanagement - securitymanagement - servicelevelmanagement en leveranciersmanagement
5. Rapportage	<p>CIBG verzorgt (standaard) voor de opdrachtgever periodieke verantwoordingsrapportages over de bedrijfsvoering. De verantwoordingsrapportage wordt opgesteld op basis van structureel verzamelde managementinformatie ten behoeve van de interne sturing.</p>

4.2 Bedrijfsprocessen

Om de genoemde producten en diensten te leveren moeten bedrijfsprocessen worden ingericht. Hieronder is een model opgenomen van de processen die binnen CIBG zullen plaatsvinden ter realisering van de genoemde producten.

Hoofd-Procesmodel Klantenloket Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) Versiedatum: 09-11-2009

Processen	1.0 Beheren kennis en informatie	2.0 Afhandelen burger- en LSP-verzoeken	3.0 Afhandelen meldingen	4.0 Beheren ICT	5.0 Rapporteren
Deelprocessen	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 Onderhouden standaardbrieven, checklists, werkinstructies 1.2 Bepalen en onderhouden voorlichtingsinformatie 1.3 Onderhouden kennishandboek 1.4 Periodiek evalueren kennis en voorlichtingsinformatie 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 Registreren verzoekzaken 2.2 Bepalen ontvankelijkheid verzoekzaken 2.3 Afhandelen verzoekzaken 2.4 Terugkoppelen aan de burger of zorgaanbieder 2.5 Afsluiten en archiveren verzoekzaken 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1 Ontvangen en registreren meldingen 3.2 Beantwoorden informatievragen 3.3 Afhandelen klachten 3.4 Afhandelen meldingen misbruik 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 Onderhouden kaders voor beheer 4.2 Uitvoeren servicelevelmanagement 4.3 Afhandelen uitval, incidenten en problemen 4.4 Afhandelen wijzigingen 4.5 Afhandelen beveiligingsincidenten en calamiteiten 4.6 Applicatiebeheer en technisch beheer 	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 Verkrijgen stuurinformatie 5.2 Opsstellen & bespreken verantwoordingsrapportage
Producten/diensten	<ul style="list-style-type: none"> - onderhoud CIBG-voorlichtingsmateriaal (websites, schriftelijk) - signalering naar Communicatie EPD algemeen - beheer standaardbrieven en checklists, werkinstructies 	<ul style="list-style-type: none"> - afhandeling van burgerverzoeken (ondersteund met PRIK) - terugkoppeling naar burger inzake ingediende verzoeken - afhandeling LSP-verzoeken (doormelden aan burger) - archivering 	<ul style="list-style-type: none"> - beantwoording van informatievragen - algemene info EPD en dienstverlening klantenloket (voorlichting) - aanvraag en toezending (voorgevulde) formulieren - statusinformatie inzake ingediende aanvragen - meldingen misbruik - klachten 	<ul style="list-style-type: none"> - beheren van de ICT-Infrastructuur (PRIK, patiëntenportaal, overige systemen) - afhandelen incidenten, wijzigingen, problemen - leveranciersmanagement - security management 	<ul style="list-style-type: none"> - rapportage naar opdrachtgever inzake uitvoering

De processen zijn in detail uitgewerkt in de Procesbeschrijving (AO), opgenomen als bijlage bij dit document.

Toelichting op de hoofdprocessen

Proces	Omschrijving
1.0 Beheren kennis en informatie	Het beheren van alle kennis en informatie ten behoeve van de voorlichting van de burger en de taakuitvoering van het Klantenloket.
2.0 Afhandelen burger- en LSP verzoeken	Het afhandelen van verzoeken van burgers inzake de uitoefening van patiëntenrechten en verzoeken van het LSP.
3.0 Afhandelen meldingen	Het afhandelen van informatievragen, klachten en meldingen van misbruik.
4.0 Beheren ICT	Het beheren van de ICT-voorzieningen van het Klantenloket: het verwerkingsysteem PRIK, het patiëntenportaal en andere systemen, waaronder het managen van incidenten, problemen, wijzigingenbeheer, calamiteitenmanagement, securitymanagement

	en leveranciersmanagement (onderhoud SLA's).
5.0 Rapporteren	Het structureel verzamelen van stuurinformatie en managementinformatie ten behoeve van de interne sturing en het periodiek uitbrengen van verantwoordingsrapportages aan de opdrachtgever inzake de bedrijfsvoering.