



Data-driven innoveren in de ouderenzorg

Projectplan in het kader van de transitie Wlz

respect
wonen • zorg • welzijn

 **ardia**
hart voor zorg



STICHTING
woonz

Den Haag – 11 december 2019

Contactpersonen

De heer K. Smilde, bestuurder Respect

De heer D. van der Schans, manager marketing & frontoffice Respect

Mevrouw H. Bertels, bestuurder Cardia

Mevrouw A. Kool, manager innovatie & ondersteuning Cardia

Inhoudsopgave

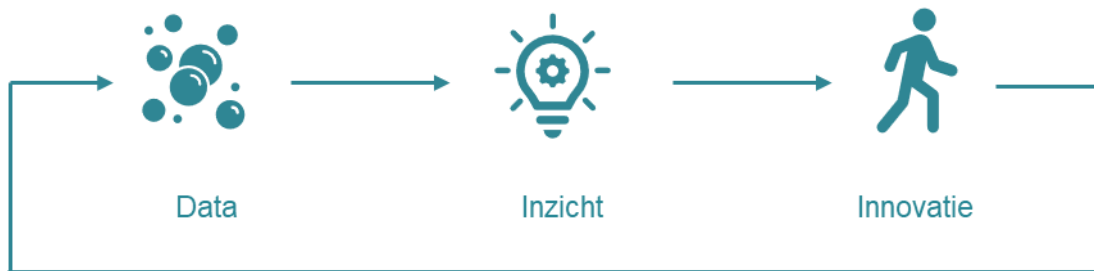
1. Inleiding.....	2
2. Deelnemers & doelstellingen.....	3
Cardia en Respect	4
ZorgScala	4
Stichting Woonz	4
CZ Zorgkantoor	4
3. Werkwijze en projectaanpak.....	5
Sporen Cardia & Respect.....	6
Spoor Haagse regio	8
Spoor alle.....	9
4. Werkmethode: stuurgroep, projectteam en eigenaarschap.....	10
Stuurgroep	10
Projectteam.....	10
Eigenaarschap	10
5. Businesscase	11
Opbrengsten	11
Investering	12
6. Borging.....	13
Cardia en Respect	13
Regio	13

1. Inleiding

Nederland vergrijst en heeft te maken met steeds krappere middelen (menskracht en kapitaal) om de groeiende groep ouderen van passende hulp en zorg te voorzien. Het is daarom essentieel om de beschikbare middelen zo efficiënt en doelmatig mogelijk in te zetten. Om dit te kunnen doen is het van groot belang om inzicht te hebben in het verloop van de huidige en toekomstige hulp- en zorgvragen van senioren.

De Haagse organisaties Cardia en Respect hebben de handen ineengeslagen en starten, in afstemming met de Haagse regio, gezamenlijk een tweejarig project waarbij zij door middel van data-analyse de vraag van de toekomstige hulp- en zorgvraag van senioren leren kennen en hierop gaan anticiperen met de bedrijfsvoering. Zorgkantoor CZ ondersteunt deze nieuwe manier van werken en innoveren. Dit doen zij doormiddel van de financiering voor dit project beschikbaar te stellen. Stichting Woonz is aangesloten om Cardia en Respect te ondersteunen in deze nieuwe manier van werken en draagt zorg voor de online externe analyse. Stichting Woonz is het vanuit hun expertise en ervaring met senioren online de aangewezen partij.

Door op een structurele en doelgerichte manier de customer hulp/zorg-journey vanuit dataanalyse te monitoren wordt het voor beide organisaties en de Haagse regio mogelijk om cyclisch te leren en te innoveren. Figuur 1 geeft een schematische weergave van dit proces.



Figuur 1: De cyclus: Data genereert inzicht en leidt tot innovatie en genereert nieuwe data

Doel is om te komen tot een optimale **offline** en **online customer hulp/zorg-journey** voor de senior in de Haagse regio met focus op **preventie** of **uitstellen** van (toenemende) zorgbehoefte. Hiermee wordt de **kwaliteit van zorg** en **beleving van zorg** verhoogd en de zorg budgetten in Haagse regio **doelmatige** en **rechtmatige** besteed. Deze doelstelling creëert kansen op micro, meso en macro niveau:

- Micro: Preventief inspelen op wensen en behoeften Haagse senior
- Meso: Bedrijfsprocessen en aanbod zorgaanbieders optimaliseren
- Macro: Herkennen van en inspelen op maatschappelijk trends

In onderstaande projectvoorstel wordt in hoofdstuk 2 meer achtergrondinformatie gegeven over Cardia, Respect, CZ Zorgkantoor en Stichting Woonz. Ook wordt er ingezoomd op ZorgScala, het samenwerkingsverband van zorgorganisatie in de Haagse regio en hun rol en betrokkenheid in dit project. In hoofdstuk 3 staan de hoofdvragen binnen het project centraal. De projectaanpak en de werkmethode zijn respectievelijk te vinden in hoofdstukken 4 en 5. In hoofdstuk 6 wordt de businesscase inzichtelijk gemaakt. Het projectvoorstel wordt in hoofdstuk 7 afgesloten met de omschrijving hoe we de projectresultaten borgen naar de toekomst.

2. Deelnemers & doelstellingen

De belangrijkste Haagse zorgorganisaties betrokken bij dit project zijn Cardia en Respect. Zij werken binnen het Haagse samenwerkingsverband ZorgScala. Daarnaast zijn Stichting Woonz en het CZ zorgkantoor betrokken. De betrokken organisaties hebben binnen het project ieder eigen doelstellingen en zien voor zichzelf de volgende 'plussen' binnen het project:

- + Haagse zorgaanbieders: optimalisatie bedrijfsvoering en klantgericht werken
- + ZorgScala: optimale verbinding binnen de Haagse regio
- + Stichting Woonz: ervaring opdoen combinatie interne en externe analyse
- + CZ zorgkantoor: stimuleren van innovatie

De doelstellingen binnen het project zijn gekoppeld aan **leer- en procesdoelen**. In het project gaan de betrokken organisaties **leerervaring opdoen met datagedreven werken**. Doel is om te leren hoe de eigen organisatie op een effectieve manier kan werken met data die beschikbaar is binnen en buiten de diverse organisaties. Daarnaast doen de betrokken zorgorganisaties in het project ervaring op met het maken van de **vertaalslag van data naar interne procesverbetering**. Denk daarbij aan het inventariseren van zorginhoudelijke analyses en het verbeteren van werkwijzen op basis van deze analyses. De leer- en

procesdoelstellingen worden geoperationaliseerd met de focus op analyses van de interne en externe en offline en online hulp/zorg-journey (dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 3). Dit vraagstuk dienst als het ware een casus voor de leer- en procesdoelen in dit project.

Cardia en Respect

De ouderenzorgorganisaties Cardia en Respect zijn in de regio Haaglanden gelijkwaardige organisaties die door hun schaal in staat zijn ondernemend te handelen. Zij voelen zich verbonden in hun missie en visie waarin zelf- (of samen-) redzaamheid van ouderen centraal staat. Beide organisaties bieden woonruimte, (thuis)zorg en aanvullende ondersteunings- en hulpdiensten voor ouderen. Binnen het project richten zij zich op de volgende doelstellingen:

- Ervaring opdoen in **data gedreven werken** (bedrijfsvoering) en het verbeteren van processen inclusief inbedding van nieuwe werkwijzen binnen organisaties.
- **Ervaring opdoen met het centraal stellen van de klantreis** t.b.v. dienstverlening, communicatie en innovatie. Vervolgens ook ervaring opdoen met **voorspellende waarden** creëren m.b.t. (nieuwe) klantgroepen en hun (veranderende) behoeften.
- **Zorginhoudelijke analyses door betere benutting van data**; bijvoorbeeld de relatie van voeding tot zorgvraag of inzet medewerkers in relatie tot medicatieprocessen.

ZorgScala

ZorgScala is een samenwerkingsverband waarbinnen 15 zorgorganisaties met elkaar samen samenwerken. ZorgScala heeft binnen het project een verbindende rol binnen de Haagse regio. De doelstellingen binnen het project voor ZorgScala zijn:

- **Verbinden van de lopende projecten** binnen de Haagse regio. Projecten kunnen in elkaars verlengde liggen of juist ondersteunend aan elkaar zijn.
- **Betrekken** van de andere zorgorganisaties binnen de Haagse regio bij het project ‘Data-driven innoveren’.
- **Faciliteren** van onderzoeksvragen en **vraagbaak** zijn voor stakeholders.

Stichting Woonz

Stichting Woonz werkt met haar platform Woonz.nl op een datagedreven manier. Daarnaast heeft zij intern een dynamische bedrijfscultuur waarbinnen cyclisch werken centraal staat. Stichting Woonz brengt beide kwaliteiten in binnen het project. Zij heeft daarbij de volgende doelstellingen:

- **Faciliteren** van interne data-analyses bij Cardia & Respect.
- **Transparant maken** externe data op een dusdanige manier dat dit de Haagse regio inzicht geeft om te innoveren.
- **Ervaring opdoen** met het combineren van interne en externe data-analyses.

CZ Zorgkantoor

Data gedreven werken vormt een speerpunt binnen het CZ zorgkantoor. Op dit moment ondersteunt het zorgkantoor meerdere initiatieven/projecten gericht op data-driven innoveren. Binnen dit project heeft CZ Zorgkantoor de volgende doelstellingen:

1. Doel van dit initiatief is om zorgaanbieders te **stimuleren** om “**data-driven**” te opereren.
2. Ervaring opdoen in Haagse regio en **mogelijk schalen** naar andere regio’s.
3. **Inzicht in toekomstige vraag** naar zorg vanuit de **Wet langdurige zorg (Wlz)** en in welke mate keuzes binnen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Zorgverzekeringswet (Zvw) en particuliere zorg van invloed zijn op de instroom naar de Wlz.

3. Werkwijze en projectaanpak

Op dit moment wonen alleen al in Den Haag ruim 75.000 65-plussers en hun aandeel binnen de totale bevolking groeit. Het merendeel van de ouderen woont zelfstandig thuis¹. Indien zij hulp of zorg nodig hebben, kunnen zij, afhankelijk van het type vraag, gebruik maken van oplossingen vanuit de Wmo, Zvw, Wlz of het private domein. Deze domeinen vormen de basis voor de hulp/zorg journey.

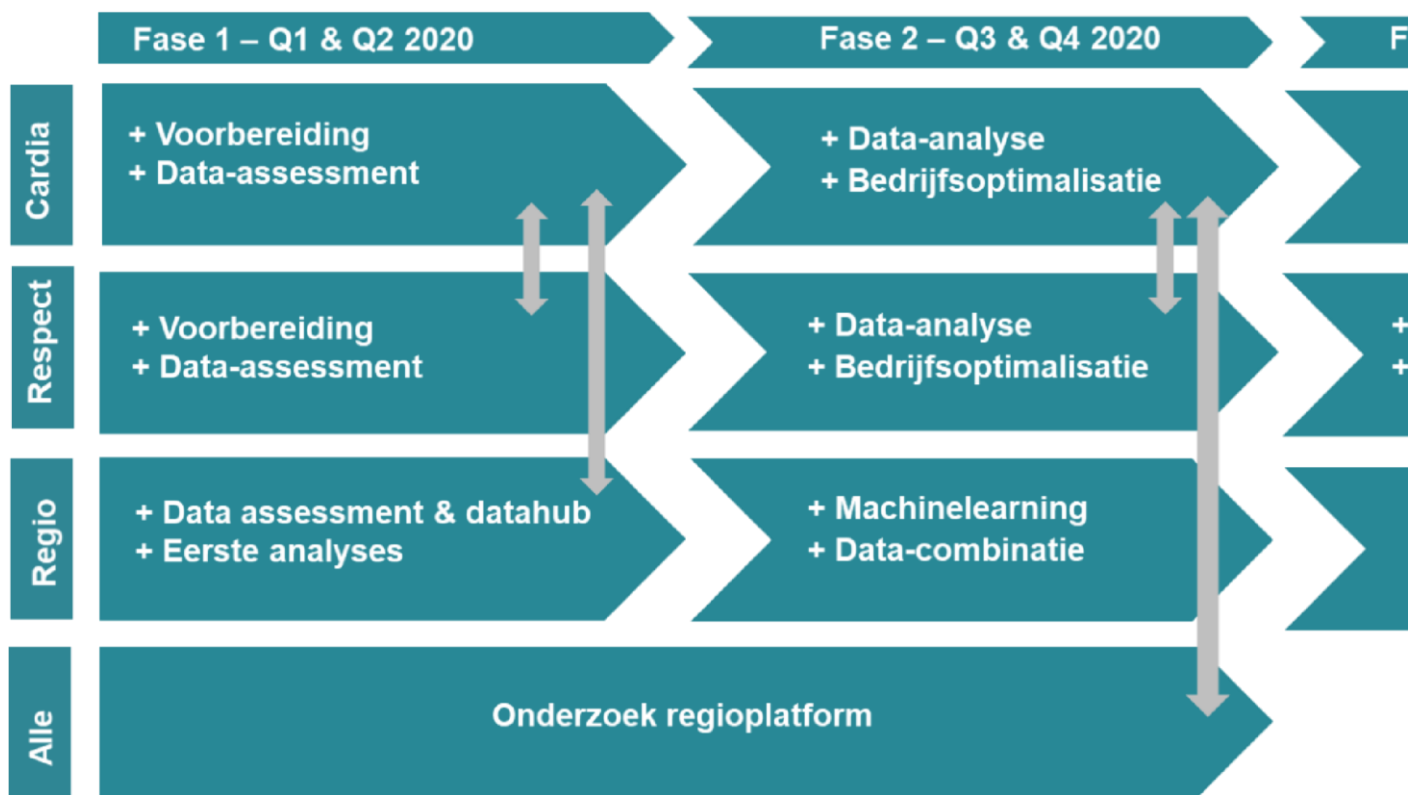
De doelstellingen binnen het project zijn gericht op leer- en procesdoelen om de bedrijfsvoering te verbeteren (zie hoofdstuk 2) met bijvoorbeeld een verbetering in communicatie en dienstverlening. Om deze doelen te behalen gaan we binnen Cardia, Respect en de Haagse regio met behulp van data de hulp/zorg-journey te analyseren. De analyses zijn gericht op de volgende hoofdvragen:

- Welke **subdoelgroepen** kunnen we onderscheiden onder de senioren, zowel in de regio als intern bij Cardia & Respect?
- Hoe **verloopt de customer hulp/zorg-journey** van deze groepen en welke **fases en tijdspaden** zijn daarbij te onderscheiden?
- In welke **fases** van de customer journey **bevinden de subgroepen** zich?
- Kunnen we **toekomstprognoses** maken op basis van keuzegedrag aan het begin van de journey?

Door middel van dataverzameling genereren we inzicht in de hoofdvragen. Middels een datadashboard worden analyses die antwoord geven op de deelvragen gevisualiseerd. Intern gaat dit dashboard Cardia en Respect helpen om gericht te innoveren binnen de bestaande bedrijfsprocessen. Voor de Haagse regio gaat het dashboard inzichten geven in de, mogelijk veranderende, wensen en behoeften van toekomstige ouderen. Het dashboard biedt zorgorganisaties in de Haagse regio handvatten om onderbouwde strategie en beleidskeuzes te maken. Met de inzichten kan CZ tijdig een beleidswijziging doorvoeren om in te kunnen spelen op de behoeften van senioren en zorgorganisaties.

Het project heeft een doorlooptijd van twee jaar en is ingedeeld in vier parallel sporen en doorloopt in de duur van het tweejarige project drie fases. Zie het schema in figuur 2. Eind Q4, na fase 2, wordt afgewogen of fase 3 uitgevoerd gaat worden. Daarbij wordt met name gekeken naar 'de opbrengsten' uit het project voor de zorgorganisaties en het zorgkantoor. Dit zijn bijvoorbeeld learnings en bedrijfsoptimalisaties. Tussen de sporen onderling vindt kennisuitwisseling plaats in alle fases. Stichting Woonz begeleidt dit proces. Onderstaand worden sporen en de fases kort beschreven.

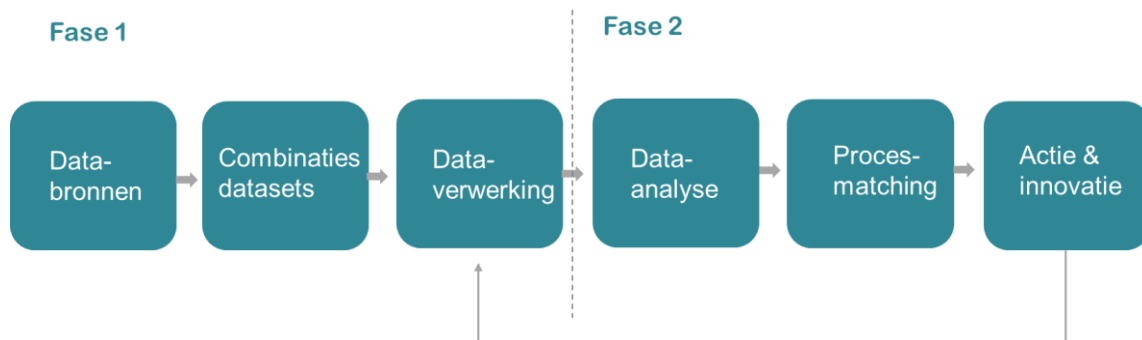
¹ DenHaag.nl



Figuur 2 Sporen en fasering project

Sporen Cardia & Respect

Cardia & Respect gaan ieder intern met data aan de slag. Hiervoor werven zij data analisten en een senior businessanalist. Deze nieuwe medewerkers gaan binnen de organisaties aan de slag. Het proces van de interne analyses, zie figuur 3, start met een goede voorbereiding en vervolgens met een data-assessment. In fase 1 ligt hierop de nadruk. In fase 2 staat dataanalyse en bedrijfsoptimalisatie centraal. Na fase 2 wordt een Go/No-go besluit genomen over het starten van fase 3.



Figuur 3 Fasering Cardia & Respect interne data-analyse

Cardia & Respect - Fase 1 – Q1/Q2 2020

In deze fase staat de voorbereiding en een eerste data-assessment centraal. Daarnaast wordt een 'eenvoudig te analyseren en uit te voeren proces' geselecteerd waarmee in fase 1 een visueel resultaat kan worden bereikt. Met als doel de hele cyclus te doorlopen en daarmee een brede groep van medewerkers te enthousiasmeren voor input versus resultaat. De belangrijkste stappen in fase 1 voor Cardia en Respect zijn:

- Vormen van profiel en werving/inhuur interne data-analisten en businessanalist
- Scherpstellen bedrijfsvoeringsvragen
- Data verzamelen/betrekken functioneel beheerders
- Data geschikt maken/verwerken
- Eerste inzichten middels eerste dashboard
- Kennissessies tussen partijen en met Haagse regio

In fase 1 wordt een eerste dashboard binnen Cardia en Respect opgeleverd.

Cardia & Respect - Fase 2- Q2/Q3 2020

In fase 2 staat met name de analyse en de eerste bedrijfsoptimalisaties centraal. Binnen de organisatie worden eerste innovaties ingezet. Binnen het project wordt budget gereserveerd waarmee de uitvoering van proceswijziging/optimalisatie mogelijk gemaakt kan worden. In fase 2 ligt de nadruk op:

- Optimaliseren analyses
- Procesmatching – data vertalen naar de praktijk
- Vertalen inzichten naar interventies
- Uitvoeren eerste innovatie interventies in bedrijfsvoering
- Meten van effecten interventie
- Bijstelling vragen/vervolganalyses
- Kennissessies tussen partijen en met Haagse regio

Resultaten in fase 2 zijn inzichten in bedrijfsvoering van de organisatie en eerste innovatie in proceswijziging/procesoptimalisatie.

Cardia & Respect - Fase 3 – Q1 t/m Q4 2021

De exacte inhoud van deze fase wordt in Q4 2020 vastgesteld. De focus van deze fase zou kunnen liggen in het borgen van de functie van data-analist binnen de organisaties en het breder delen van ervaringen. De opgezette analyses worden verder verfijnd en we verwachten een eerste stap met het creëren van voorspellende waarden te maken (machinelearning).

Spoor Haagse regio

Vanuit Stichting Woonz wordt reeds gewerkt met data en is vanuit historie mogelijk al een eerste bruikbare analyse voor de regio te visualiseren. Daarnaast worden de beschikbare bronnen binnen de regio in kaart gebracht en informatie uit best practices optimaal benut. De data-hub waaruit de openbare data wordt verwerkt moet hiervoor geschikt gemaakt worden. In de 2^{de} helft van het jaar denken we ook aan de slag te gaan met machine-learning en het combineren van diverse data, datasets en databronnen. Binnen dit spoor wordt een balans gezocht tussen het werkbaar houden (snelheid maken) van het project door niet te veel partijen erbij te betrekken en anderzijds het delen van opbrengsten ter inspiratie.

Haagse regio - Fase 1 – Q1/Q2 2020

In deze fase wordt geanalyseerd met welke beschikbare data de hoofdvragen voor de Haagse regio beantwoord kunnen worden. Dit start met een data-assessment. De beschikbare data zal worden geanalyseerd. In relatie tot de vier hoofdvragen zal in kaart worden gebracht welke data/gegevens nog ontbreken. In deze fase staan de volgende activiteiten centraal:

- Data-assessment: bestaande data Woonz.nl + open bronnen in kaart brengen
- Cardia & Respect maken eigen aanbod volledig transparant op Woonz.nl (genereren nieuwe data)
- Opbouw data-hub – geschikt maken database voor open bronnen en combineren met Woonz-data
- Eerste visuele inzichten regio middels dashboard

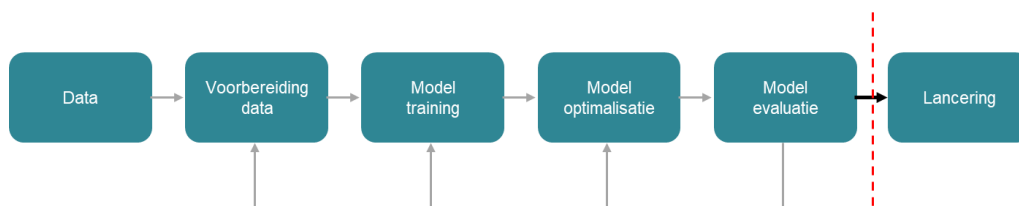
Het resultaat van deze eerste fase is een concept dashboard met inzichten van hulp/zorg journey van senioren in de Haagse regio.

Haagse regio - Fase 2 – Q3/Q4 2020

In fase 2 zullen, zo is nu het idee, machine-learning technieken worden ingezet om op een efficiëntere manier grote hoeveelheden data te verwerken en het gedrag van de zoekende senior voorspelbaar te maken. De data is in deze fase naar verwachting, al van voldoende kwaliteit om een model te kunnen 'trainen'. Na optimalisatie en trainingsronden, zoals zichtbaar in figuur 4, kan dit 'machine-learning model' toegepast worden in de praktijk om voorspellingen mee te maken. De mogelijkheden zullen afhangen van de behoefte en de beschikbare gegevens. In deze fase gaan we met de volgende punten aan de slag:

- Afstemmen eerste inzichten
- Verbinden interne analyses en regio-analyses
- Inventariseren vervolgvragen binnen de regio
- Verfijnen analyses/data-model
- Detecteren data-hiaten

Het resultaat van deze fase is een eerste release van het data-dashboard voor de Haagse regio en een eerste spiegeling van regio data met interne data van Cardia & Respect.



Figuur 4 Fasering Stichting Woonz voor externe data-analyse

Haagse regio - Fase 3 – Q1 t/m 4 2021

Deze fase is gericht op analyseren, rapporteren en bijsturen op de verkregen resultaten. De exacte focus voor deze fase wordt in Q4 2020 vastgesteld. In deze fase kan, indien gewenst, de ontwikkelde kennis en functionaliteit ingezet worden voor andere regio's. Deze fase leidt tot een eindrapportage met een uitgebreide data-rapportage en een roadmap naar de toekomst.

Spoor alle

Hoe mooi zou het zijn wanneer senioren tijdig nadenken over hun oude dag en zelf anticiperen op zorg en ondersteuning? Een verzamelpunt in de vorm van een regioplatform waar alle regionale zorgmogelijkheden op samenkomen kan ondersteunend zijn aan dit doel. De data die verzameld wordt met dit regioplatform kan leiden tot lerende data die wensen en behoeften herkent van senioren. Met behulp van 'machine learning' kan hierop ingespeeld worden. Bewuste en onbewuste behoeften en verwachtingen van senioren worden herkend en passende mogelijkheden worden aangereikt. Hierdoor kunnen senioren zelf de voor hen relevante actie ondernemen binnen de fase waarin zij op dat moment zitten

De Haagse regio gaat onderzoek doen of en hoe een dergelijk nieuw of aansluitend op bestaande initiatieven regioplatform waarde toevoegt en opgezet kan worden. Ervaring van Stichting Woonz laat zien dat hulpvragen in de zoektocht (journey) van senioren grofweg zijn in te delen in vragen die aansluiten bij respectievelijk de Wmo, de Zvw en de Wlz. Senioren zelf weten vaak niet waar hun vraag bij hoort. Bij een eventueel regionaalplatform zou het bijvoorbeeld mooi zijn als Haagse senioren:

- snappen wat er kan op het gebied van zorg en ondersteuning met betrekking tot hun specifieke vraag;
- inzicht hebben in voor hen op dat moment relevant aanbod;
- tips van andere senioren in een vergelijkbare situatie krijgen; • voor hen op dat moment relevante experts kunnen raadplegen.

De Haagse regio is vertegenwoordigd binnen ZorgScala, het lijkt goed om hier ook de gemeentes te betrekken en welzijnsorganisaties. In dit projectspoor wordt onderzocht in hoeverre organisaties binnen de regio waarde hechten aan een gezamenlijk platform. Het doel van het platform kan meervoudig zijn.

In het onderzoek wordt gekeken naar een regio platform als:

- Online cliëntondersteuning
- Databron
- Kanaal naar websites van de zorgorganisaties
- Keuzehulp
- Regiomerk

In het onderzoek wordt ook stilgestaan bij het eigenaarschap van het regioplatform, de data, functionaliteiten en de merknaam en hoe dit geborgd kan worden binnen de regio.

Mogelijkerwijs wordt onderzocht hoe oprichting van een stichting gedeeld eigenaarschap kan stimuleren. Het resultaat van dit spoor is het besluit wel of geen regioplatform vorm te geven en welke doelstellingen een mogelijk platform heeft.

4. Werkmethode: stuurgroep, projectteam en eigenaarschap

Om de hoofdlijnen van het project te bewaken gaan we werken met een stuurgroep. Het project wordt uitgevoerd door een projectteam. Het projectteam hanteert daarbij de agile aanpak. Kenmerkend voor deze aanpak is dat het team direct aan de slag gaat en proefondervindelijk stappen zet. Vooraf wordt dus geen uitgebreid projectplan of een blauwdruk van het gewenste resultaat gedefinieerd. Binnen deze aanpak omarm je als team de veranderingen die gaan komen. Er zijn verschillende Agile werkvormen. In dit project is gekozen voor de Scrum methodiek. Dit is in softwareontwikkeling en data-analyse de meest gebruikte werkwijze.

Stuurgroep

In de stuurgroep zijn Cardia, Respect, ZorgScala, Stichting Woonz en het CZ Zorgkantoor vertegenwoordigd. Binnen het project worden lange termijn doelen vastgelegd in de 'roadmap'. Vanuit de 'roadmap' worden sub-doelen geformuleerd, deze doelen worden vertaald naar een 'product backlog'. De stuurgroep komt maandelijks bij elkaar om het lopende project te evalueren en daar waar nodig bij te sturen. Bijsturing vindt plaats door de doelstellingen voor het komende kwartaal op te nemen in de zogenaamde 'Product backlog'. en eventueel door bijstelling van de roadmap.

Projectteam

Het projectteam werkt vanuit de Product Backlog. In korte tijdframes, sprints van twee weken wordt steeds een deel van het project ontwikkeld. Na iedere sprint bekijkt het projectteam opnieuw wat daarna het belangrijkste is om te doen in de volgende sprint. Zo kunnen we continu blijven ontwikkelen en eventueel tijdig bijsturen. Ter voorbereiding op deze nieuwe werkwijzen krijgen projectleden van Respect en Cardia een scrumtraining. Om kennisdeling te blijven faciliteren over de muren van de zorgorganisaties en Stichting Woonz is er sprake van kantoordagen van de data-analisten van de zorgorganisaties bij Stichting Woonz.

Figuur 5: Agile werkaanpak

Binnen het projectteam worden de volgende rollen vervuld:

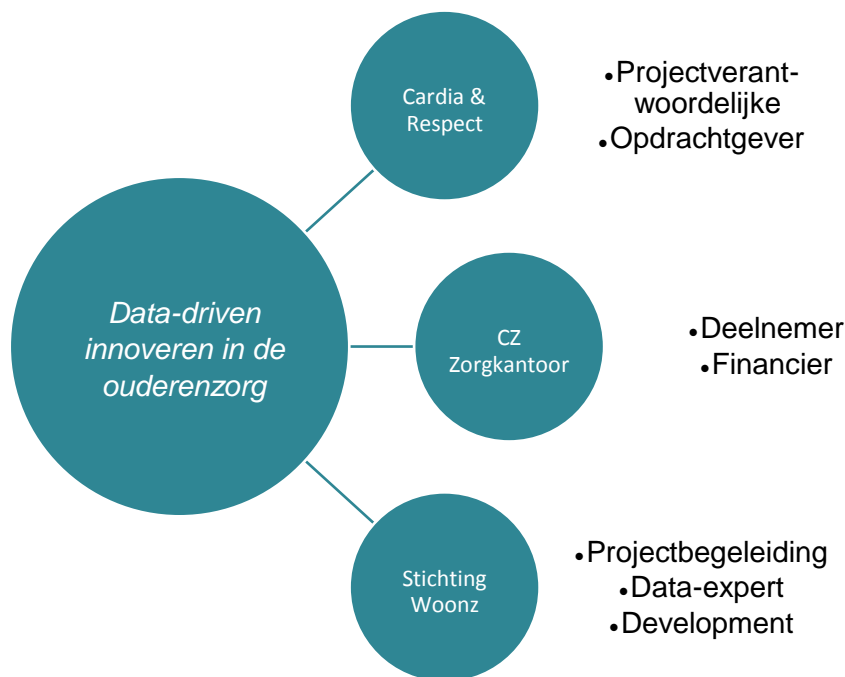
- Scrum master: de scrum master is binnen het scrumteam verantwoordelijk voor een soepel lopend proces. Hij zorgt ervoor dat het team goed kan werken, hij is een coach voor de deelnemers en bewaakt de 'scrum werkwijze'.
- Product owner: de product owner is verantwoordelijk voor een goed werkend product (projectresultaat).

Vergeleken met een traditionele projectleidersrol komt een deel van deze taken bij de scrum master terecht en een deel bij de product owner.

- Scrum team: het scrumteam omvat alle 'bouwers' die in het team werken aan het project.
- Stakeholders: De stakeholders zijn alle anderen die betrokken zijn bij het project.

Eigenaarschap

Eigenaarschap voor dit project wordt als volgt ingeregeld



In dit project wordt data als uitgangspunt genomen voor innovatie. Om verantwoordelijkheid voor het gebruik van data goed in te regelen worden de volgende verantwoordelijkheden en eigenaren onderscheiden binnen de geldende wet – en regelgeving:

- Eigenaar van de data: senior – verwerkingsverantwoordelijke – verwerker
- Zeggenschap over data: organisatie die data genereert
- Recht op data-analyse: deelnemers project

5. Businesscase

De businesscase van dit project kent directe financiële uitgaven en kwalitatieve opbrengsten. De uitgaven zijn gekoppeld aan de inzet van expertise/menskracht binnen Cardia en Respect en voor de Haagse regio. De opbrengsten zijn de baten die senioren, de aanbieders en de beleidsmakers hebben van de effecten die ontstaan uit de analyse van de gegenereerde data.

Opbrengsten

De opbrengsten binnen het project worden na verwachting op drie vlakken behaald, namelijk bij: senioren zelf, aanbieders en beleidsmakers.

Opbrengsten senioren

De senioren in de Haagse regio profiteren van een geoptimaliseerde customer journey, zowel door optimalisatie van bedrijfsvoering van zorgorganisaties en online om hun oriëntatie-, zoek- en keuzeprocessen beter te faciliteren. Met de inzichten kan er daarnaast preventief worden ingespeeld op de wensen en behoeften van nu en in de toekomst. Betere aansluitende hulp, ondersteuning en zorg om uiteindelijk een zwaardere zorgbehoefte zolang mogelijk uit te stellen is het streven.

Opbrengsten Cardia & Respect

Data gedreven werken binnen de zorgsector staat nog in de kinderschoenen. In dit project bouwen Cardia en Respect ervaring op die zij delen met de Haagse regio en het geeft hen

tools in handen om te innoveren. Inzicht in keuzeprocessen en het voorspelbaar maken van gedrag van senioren geeft Cardia en Respect de mogelijkheid om het eigen aanbod af te stemmen op de (toekomstige) vraag en minder ad hoc te werken. Door zelf met interne dataanalisten aan de slag te gaan worden ook interne medewerkers hierbij betrokken. Hierdoor wordt een nieuwe, creatievere manier van werken ontwikkeld om wendbaarder te worden in bedrijfsvoering. Door vanuit eigen dataprocessen effecten meetbaar te maken, kunnen gerichte interventies worden geformuleerd waarvan vervolgens in de praktijk de uitwerking kan worden gemeten. De PDCA-cyclus krijgt zo echt vorm en inhoud met onderbouwde resultaten vanuit data-analyse.

Opbrengsten beleidsmakers

Het CZ Zorgkantoor is binnen het project de belangrijkste beleidsmaker. Voor hen ligt de opbrengst om ook op de lange termijn langdurige zorg doelmatig te blijven inkopen. Het maatschappelijk knelpunt van dubbele vergrijzing vraagt om de juiste zorg op de juiste plek (JZOJP). Met name de voorspellende waarden zijn voor het zorgkantoor van belang. Het zou enorm helpen wanneer vanuit keuzes vroeg in de customer journey lange termijn ontwikkelingen voorspeld kunnen worden. Te denken valt aan verbanden als keuze A in de WMO leidt tot keuze X in de Wlz. Ook het verband tussen vroeg anticiperen en de grootte van de zorgvraag in een latere fase is vanuit beleidsmatig perspectief van grote meerwaarde. Met deze data kunnen zij gericht naar de toekomst afspraken maken met de Nederlandse Zorgautoriteit en de zorgorganisaties.

Investing

De investering voor het project zitten in de financiering voor de te maken directe uren van het scrumteam en de data-analisten. Daarnaast is een stelpost met een plafondbedrag opgenomen voor *out of pocket* uitgaven. Dit omvat mogelijke uitgaven voor een jurist i.v.m. privacy en mededingingsvraagstukken, implementatie-voor het doorvoeren van procesverbeteringen en voor machinelearning tools.

De kosten die Stichting Woonz maakt voor de aansturing door de programmamanager en de secretariële ondersteuning worden niet ten laste van het project gebracht. Dat geldt ook voor het gebruik van de het bestaande platform.

Voor het tweede projectjaar is een prognose voor de kosten opgenomen. Deze kan pas definitief vastgesteld worden op basis van de begroting na het Go – No Go moment aan het einde van 2020.

6. Borging

Het project wordt gefinancierd vanuit de transitiegelden welke ingezet worden door het CZ zorgkantoor. Het is daarom van groot belang dat de het project na afloop gecontinueerd wordt. De uitkomsten moet de basis vormen voor blijvende innovatie. Cardia, Respect, ZorgScala en Stichting Woonz dragen derhalve zorg voor de borging van hetgeen wordt ontwikkeld qua methodiek en menskracht.

Cardia en Respect

De innovatie gericht op de interne processen vanuit het project vindt plaats binnen Cardia en Respect. Beide organisaties ontwikkelen hiermee een innovatieve manier van omgaan met processen en het ontwikkelen van 'businessmodellen' op basis van data. Deze manier van werken wordt in overleg met interne stakeholders in de interne kwaliteitssystematiek geïmplementeerd.

Regio

Het data-analyse dashboard dat in Den Haag is ontwikkeld kan ook worden ingezet voor andere regio's in Nederland. Voor zorgorganisaties wordt deelnemen aan het transparant maken van de hulp-, ondersteunings- en zorgmogelijkheden online extra aantrekkelijk wanneer zij daardoor gebruik kunnen maken van omgevingsanalyses en benchmarks. Het zou geweldig zijn wanneer de CZ zorgkantoren hiermee beleid en doelmatige inkoop kunnen vormgeven. Wanneer de ontwikkelde data-modellen worden ingezet op landelijke schaal kunnen ook regio's met elkaar vergeleken worden.