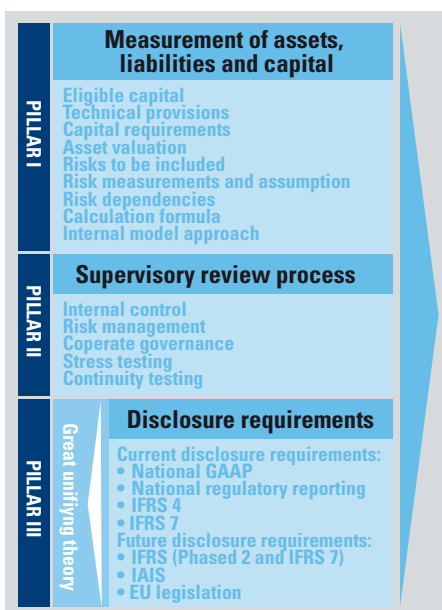


Aanzienlijke implementatiekosten

Sinds enige tijd werkt de Committee of European Insurance and Occupational Pension Supervisors (CEIOPS) aan nieuwe solvabiliteitsvereisten voor verzekeringsmaatschappijen. Deze vereisten, beter bekend als Solvency II, zijn bedoeld om het risicomangement van verzekeringsmaatschappijen beter aan te laten sluiten bij de werkelijk gelopen risico's. Het Solvency I-model is gebaseerd op dezelfde uitgangspunten als het Basel II-model dat vanaf 2008 voor banken geldt. Het model is in onderstaande figuur weergegeven. Solvency II is op dit moment aanzienlijk minder ver uitgewerkt dan Basel II. Recentelijk is de implementatie uitgesteld tot 2012, de voorbereidende werkzaamheden komen echter al van de grond. Gezien de ervaringen met Basel II nemen de werkzaamheden om te komen tot een succesvolle implementatie enige jaren in beslag. Voor verzekeringsmaatschappijen is het zaak nu alvast de consequenties van Solvency II voor de eigen organisatie vast te stellen. Uit het in 2006 uitgevoerde Ernst & Young-onderzoek 'Solvency II: readiness & beyond' blijkt dat verzekeringsmaatschappijen rekening houden met aanzienlijke implementatiekosten, waarbij een substantieel onderdeel van deze kosten wordt toegerekend aan ict. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan datawarehouse toepassingen als basis voor het berekenen van scenario's en modellen alsmede voor het bepalen van economic capital.



DBC's op weg naar transparantie?

Een aantal jaren geleden werden in de zorgsector de Diagnose Behandel Combinaties (DBC's) ingevoerd. Hierdoor moet het mogelijk worden om op kwaliteit en kosten te kunnen sturen. Daarnaast leiden DBC's tot meer transparantie. De patiënt krijgt meer inzicht in welke zorg hij krijgt en wat deze kost. Dit stelt hem in staat bewust te kiezen. De DBC's zijn volop in ontwikkeling, maar er zijn echter nog een aantal obstakels die overwonnen dienen te worden om een succesvolle invoering mogelijk te maken. Gesignaleerde obstakels zijn:

- 1 Er wordt nog lang niet overal gebruik gemaakt van elektronische patiëntendossiers. Het gebruik van deze dossiers is noodzakelijk om een betrouwbare DBC-registratie te waarborgen**
- 2 DBC-validatieregels laten in sommige gevallen ruimte over voor andere interpretatie**
- 3 Declaratie in DBC's is nog niet mogelijk voor alle specialismen**
- 4 Wet- en regelgeving is continu aan wijzigingen onderhevig. Softwareleveranciers, maar ook zorginstellingen, hebben moeite om de wijzigingen bij te benen en tijdig door te voeren**
- 5 De ict-omgeving van vele instellingen is verouderd**

Aandacht voor privacy

De verloren USB-sticks en laptops van de afgelopen jaren hebben er zeker aan bijgedragen dat privacy een hot issue is geworden. In algemene termen is privacy de mogelijkheid om als persoon te beheersen hoe je wordt geïdentificeerd, hoe contact met je kan worden opgenomen en hoe je wordt gevonden. De belangrijkste redenen waarom organisaties aandacht besteden aan privacy zijn:

- 1 Voldoen aan de verwachtingen van cliënten**
- 2 Voldoen aan wet- en regelgeving**
- 3 Beheersen van bedrijfsrisico's waaronder het imagerisico**

Adequaat inrichten

Wanneer een organisatie haar risicomanagement op het gebied van privacy adequaat wil inrichten en wil voldoen aan privacy wet- en regelgeving, moet zij onder andere de volgende maatregelen nemen:

- 1** **Verantwoording: het aanwijzen van een verantwoordelijke voor privacybeleid op topmanagementniveau**
- 2** **Beleid: het opstellen van een privacybeleid waarin aandacht wordt besteed aan het verzamelen, gebruiken, bewaren en publiceren van persoonlijke informatie**
- 3** **Inventarisatie: het vastleggen van de bedrijfsprocessen en geautomatiseerde systemen die gebruik maken van persoonlijke informatie**
- 4** **Procedures: het toetsen of de bestaande procedures worden uitgevoerd in overeenstemming met het privacybeleid**
- 5** **Outsourcing: het vaststellen of uitbestede partijen zich conformeren aan het privacybeleid**
- 6** **Compliance: het inventariseren van privacy wet- en regelgeving die van toepassing is en toetsen of aan deze wet- en regelgeving wordt voldaan**
- 7** **Incidentenbeheer: het maken van afspraken over privacyincidenten die zich voordoen**

Afhankelijk van de privacygevoeligheid van de branche waarin een organisatie opereert, is het verstandig om periodiek een privacy audit te laten uitvoeren waarmee de organisatie zekerheid verkrijgt over de privacyrisico's die het loopt.



Geen patiëntendossier in 2009

De realisatie van een landelijk elektronisch patiënten dossier moet volgens de huidige regering in 2009 een feit zijn. Door het ministerie van VWS zijn het elektronisch medicatie dossier en het waarneem dossier huisartsen aangewezen als eerste pijlers van een landelijk elektronisch patiënten dossier. Ernst & Young en Doxis Informatiemanagers deden onlangs onderzoek naar de invoering van het dossier. Aan het onderzoek deden 1.180 huisartsen, specialisten, apothekers, GGD- en bedrijfsartsen mee. De focus van het onderzoek ligt op de eerste twee pijlers, zoals aangewezen door het ministerie van VWS. Ernst & Young en Doxis Informatiemanagers concluderen op basis van dit onderzoek dat de doelstelling van de regering, om in 2009 een landelijk dossier ingevoerd te hebben, niet wordt gehaald. Uit de bevindingen blijkt onder andere dat het voor de zorgverleners nog niet volledig duidelijk is welke informatie er überhaupt in het elektronisch medicatie dossier moet komen. Het percentage zorgverleners dat antwoordt dat het medicatiedossier in hun regio is geïmplementeerd, is in het onderzoek minimaal. Opmerkelijk is dat de standaard voor gegevensuitwisseling inmiddels totaal veranderd is in Europa. Daarmee is de Nederlandse aanpak misschien al verouderd voor ze begonnen is. Het is daarom verstandig om bij investeringen in ict-projecten de ontwikkelingen omtrent het elektronisch patiënten dossier nauwlettend in de gaten te houden.

Vinger aan de pols

Sinds 2001 voert marktonderzoeksbureau Interview NSS in opdracht van Ernst & Young iedere twee maanden onderzoek uit naar ict-trends. Recentelijk hebben we een aantal verrassende uitkomsten gepubliceerd:

- 1** **Het onderzoek naar conjunctuur, bestedingen en prestaties van ict-dienstverleners en mobiel internetten wijst uit dat**

hoewel de ict-budgetten in het afgelopen jaar als een komeet omhoog zijn geschoten, de kwaliteit van de dienstverlening sterk is afgenomen.

- 2** **Uit onderzoek naar ict-projecten blijkt dat minder dan de helft (gemiddeld 48 procent) van alle ict-projecten succesvol is.**
- 3** **In het kader van uitbesteding geldt dat de groei van het aantal uit te besteden projecten aan lage lonen landen stagneert, terwijl er dit jaar opnieuw grotere budgetten beschikbaar zijn.**

Hoe ziet ict er uit in 2015?

De rol van ICT is continue onderhevig aan veranderingen. Anno 2007 draait automatisering niet meer primair om het beheren van processen, maar om het faciliteren en managen van kennis. Doordat ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, is het voor organisaties moeilijk om antwoord te geven op vragen als: aan welke eisen moet onze ict in de toekomst voldoen? Welke investeringen zijn op dit moment zinvol? Deze vragen zijn niet generiek te beantwoorden, maar kunnen voor iedere organisatie anders worden ingevuld. Ernst & Young stelde een workshop samen. Tijdens deze bijeenkomst wordt onder andere de hype cycle van Gartner gebruikt. Dat is een overzicht van alle belangrijke technologieën en trends voor de komende tien jaar.