



CIBG  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



# VERBINDING



**Clara Verdenius**  
*over samenwerken met het CIBG*



**Laura den Hartog**  
*over het bundelen van krachten*



**Alberto Vasconcellos**  
*over transparantie in bedrijfsvoering*



# INHOUD

- 6** **Wie is het CIBG**  
Minder zichtbaar is dat achter dit zakelijke gezicht 400 betrokken mensen schuilgaan die iedere dag opnieuw klaarstaan om veilige oplossingen te bedenken voor maatschappelijk relevante problemen.
- 8** **25 jaar CIGB**  
Abigail en Nico vertellen over de wereld met oneindig veel data, berichtgeving zonder bronverificatie en fake news is betrouwbaarheid van informatie essentieel.
- 12** **Zo werken wij**  
Een inkijk hoe het CIBG werkt.
- 16** **Een nieuwe taak**  
3 vragen die het CIBG zich altijd stelt.
- 22** **Samenwerking: het verbindende puzzelstuk tussen beleid en uitvoering**  
Iris Hinnen en Jacqueline Konings over samenwerking.
- 24** **Met de UZI-pas veilig toegang tot medische gegevens**  
Marco van der Steeg vertelt over zijn werk als senior adviseur voor het UZI-register van het CIBG.
- 28** **Op usabilityonderzoek!**  
Zoektocht naar de beste klantervaring.
- 32** **Nieuwe technologie? Ja, maar niet zonder privacy- en informatiebeveiliging!**  
Digitale middelen, netwerken en applicaties bieden steeds meer gebruiksmogelijkheden voor producten en diensten.

## Overige

- 4** Onze producten in beeld
- 5** Voorwoord Nico
- 10** Manoeuvreren tussen regelgeving en de menselijke maat
- 11** Kees van Schayik over samenwerken in de keten
- 14** Opdrachtgever aan het woord: Clara Verdenius van LNV
- 15** Duidelijkheid aan het bed voor de nabestaanden door het Donorregister
- 18** CIBG fact & figures
- 20** Opdrachtgever aan het woord: Karla van Rooijen van VWS
- 21** BMC zorgt voor een veilig product voor patiënten
- 26** Alberto Vasconcellos over verder bouwen kan alleen als je financieel op orde bent
- 27** Kwaliteit en veiligheid zijn van groot belang bij geneesmiddelen
- 30** Verwijsindex Risicjongeren: de alarmbellen gaan af
- 34** De zorg in goede banen leiden



8



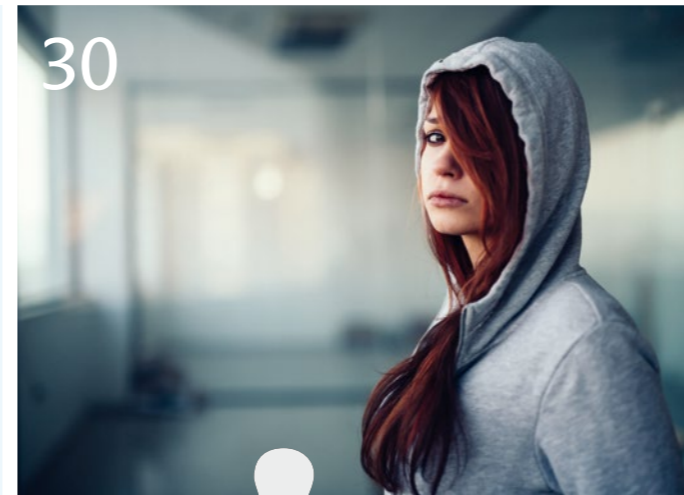
14



20



10



30



12



32

## Colofon

Eenmalige editie ter gelegenheid van het 25-jarige jubileum van het CIBG

**Redactieraad**  
Afdeling Klant en Communicatie CIBG

**Vormgeving**  
Optima Forma bv, Voorburg

**Fotografie**  
Arenda Oomen

**Tekst**  
Voxx Content in Context, Amsterdam

**Productie**  
Xerox, Den Haag

**Bereikbaarheid redactie**  
cibgcommunicatie@minvws.nl

**Overname**  
Neem contact op met de redactie voor gehele of gedeeltelijke overname of het kopiëren van artikelen. Bronvermelding is verplicht.



22



# Onze producten in beeld



Dit magazine heb ik van voor naar achter gelezen (ik had het voorrecht van preview). Al lezend dacht ik: 'Ik hoop dat mijn collega's straks ook lezen wat ik lees. Dat onze relaties, opdrachtgevers, partners en alle belangstellenden dit zien. Wat een **prachtige, indrukwekkende, essentiële en professionele organisatie** is dit!'

Deze vier woorden schrijf ik niet voor niets.

Prachtig om wie we zijn als organisatie. Indrukwekkend om wat we doen in veelheid en variëteit. Essentieel waarom we dit doen. Professioneel om hoe we dit doen. En al 25 jaar, met nu meer dan 400 collega's.

Het CIBG is een organisatie die zichzelf niet graag op de voorgrond zet. Dat is niet erg. De bescheidenheid siert ons vanwege de kwalificaties die ik noem. Het is soms wel jammer, juist vanwege diezelfde kwalificaties.

Daarom ben ik zo blij met dit magazine dat we met bijdragen van tal van collega's hebben samengesteld. Op het moment van publicatie is het 2020 en bestaan we 25 jaar. Dat is een mijlpaal en een goed moment om ons te laten zien. Dat doen we in dit magazine.

#### Wat hoop ik dat de lezers in ons magazine lezen?

Allereerst dat bij het CIBG mensen werken met een enorme persoonlijke betrokkenheid bij wat ze doen. Ze voelen het maatschappelijke belang en gewicht van hun werk. Daarvoor zetten ze zich iedere dag voor de volle 100% in. Dat noem ik 'prachtig'.

Daarnaast de brede variëteit aan producten en diensten. Van het BIG-register naar het Donorregister en de hosting van de CoronaMelder. Het CIBG is gestart met één product en is 25 jaar later verantwoordelijk voor ontwikkeling en beheer van 35 producten en diensten, die soms wel, maar vaak niet op elkaar lijken. Dat noem ik 'indrukwekkend'.

*'Het CIBG levert kwaliteit en blijft zoeken naar manieren om producten en diensten beter te maken voor opdrachtgevers, klanten en samenleving.'*

En waarom het CIBG dit allemaal doet. Onze producten en diensten borgen kwaliteit in de zorg en vakgebieden die daar dicht tegen aan liggen. Burgers, professionals en organisaties kunnen erop vertrouwen dat de kwaliteit van instellingen en zorgprofessionals is geborgd. Dat noem ik 'essentieel'.

Tenslotte hoe we dit doen. Het CIBG levert altijd kwaliteit, maar blijft zoeken naar manieren om producten en diensten beter te maken voor opdrachtgevers, klanten en samenleving. Met onze ervaring als uitvoerders kunnen we hen helpen een beter product te ontwikkelen. Dat zit in ons DNA. Dat noem ik 'professioneel'.

Ik hoop dat alle lezers het met me eens zijn en dat zij eenzelfde leeservaring hebben. Dan lezen zij ons verhaal met hetzelfde plezier als ik.

Laat ik afsluiten om mijn dank uit te spreken aan alle collega's, opdrachtgevers, relaties en partners uit heden en verleden voor hun bijdrage. Zij zijn het die met elkaar het CIBG hebben gemaakt tot de prachtige, indrukwekkende, essentiële en professionele organisatie die het nu is. Dit magazine is voor hen.

Nico Laagland  
Directeur CIBG





Video' Het verhaal van het CIBG'  
Bekijk de video op cibg.nl



# Wie is het CIBG?

Als CIBG staan we vooral bekend als partij die op het gebied van zorg en welzijn inzicht en toegang biedt in transparante en betrouwbare zorgdata. Minder zichtbaar is dat achter dit zakelijke gezicht meer dan 400 betrokken mensen schuilgaan die iedere dag opnieuw klaarstaan om veilige oplossingen te bedenken voor maatschappelijk relevante kwesties. Zo gebruiksvriendelijk mogelijk, of het nu gaat om registers, vergunningsaanvragen of technische tools. Dát is de reden waarom we bestaan.

De maatschappij roept om duidelijkheid. Wie is wie, wie kan wat en wie mag wat? Goede en betrouwbare data en registers zijn steeds belangrijker. Gegevens moeten kloppen en toegankelijk zijn. Het CIBG gebruikt de ervaringen en vragen van klanten om de verbindende schakel te kunnen zijn tussen overheid en samenleving op het gebied van zorg en welzijn.

## Meer dan nullen en enen

Kijk je bij ons onder de motorkap, dan zie je eigenlijk vooral heel veel nullen en enen. In de systemen zit een schat aan informatie opgeborgen, waarvan de buitenwereld verwacht dat het correct, up-to-date én tegelijkertijd veilig toegankelijk is. Om dat voor elkaar te krijgen, kom je al heel snel weer terug bij mensen. Niet de producten, maar de medewerkers zijn ons echte kapitaal. Zij zijn de cruciale

## Een diverse club mensen

Bij het CIBG werkt een grote diversiteit aan mensen. Immers, een belangrijke randvoorwaarde voor het goed functioneren van het CIBG is de samenkomst van verschillende perspectieven, achtergronden, oriëntaties en kennis. Meer variatie hierin resulteert namelijk in meer creativiteit, innovatie, betere resultaten en een goede werksfeer. Het CIBG hecht daarom waarde aan een organisatiecultuur waarin alle medewerkers zichzelf kunnen zijn, zich vrij voelen om hun mening te geven en zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen.

## Het CIBG: van project tot 4-letterbegrip

In de jaren '80 groeit in Nederland de roep om een betere registratie in de gezondheidssector. De komst van de wet BIG betekent in 1995 de start van het project BIG-register. Binnen dit project wordt een sterk register voor zorgverleners opgezet. Een knap kunstje, zeker gezien de werkprocessen van die tijd: zakelijk Nederland werkt overwegend nog met typemachines en alles gaat handmatig via post en papier. Na het succes van het BIG-register volgen meer taken en producten. Omdat de naam BIG-register niet meer toereikend is, wordt de naam in 2000 veranderd in Centraal Informatiepunt Beroepen in de Gezondheidszorg. In 2003 wordt het CIBG een zelfstandige uitvoeringsorganisatie. Door de jaren komen er nog meer merken bij en dekt deze naam ook niet meer de lading. Daarom wordt nu alleen de lettercombinatie CIBG gebruikt.

schakel tussen al die gegevens, opdrachtgevers en gebruikers. Iedere dag moeten zij afwegingen maken die veel verder gaan dan nullen en enen.

## De menselijke maat

Gevoelige onderwerpen passeren geregeld de revue. Hoe ver kan en mag je gaan om iemand te helpen een spermadonor te vinden? Hoe help je een jongen van 20, die net gehoord heeft dat hij nog een week te leven heeft, zijn donorwens alsnog kenbaar te maken? Hoe help je een ambulancebroeder die na een ongeluk en een lang revalidatieproces trappelt om aan de slag te gaan, weer snel zijn verlopen BIG-registratie te activeren? Hoe voorkom je registratie in Nederland van een zorgverlener uit het buitenland tegen wie daar een tuchtzaak loopt? Volgen we de letter van wet- en regelgeving, want daar zijn we immers voor als uitvoerder van beleid, of weten we daarbinnen de nuance van de menselijke maat te vinden?

## Een luisterend oor

Iedereen binnen de organisatie levert een directe bijdrage aan het oplossen van dit soort maatschappelijk relevante kwesties. Deze onderstroom werkt enerverend. Want een Verklaring Omtrent Gedrag is niet enkel een bureaucratisch papiertje, maar een check dat je dochter veilig kan sporten omdat haar trainer in het verleden

*Iedereen binnen de organisatie levert een directe bijdrage aan het oplossen van dit soort maatschappelijk relevante kwesties.*

geen strafbare feiten heeft gepleegd. De Jaarverantwoording Zorg bestaat zodat zorginstellingen jaarlijks verantwoording afleggen over hun financiën, zodat iedereen ziet dat publiek geld voor de zorg goed besteed is. De Wet normering topinkomens zorgt daarbij dat inkomens binnen de afgesproken grenzen blijven. En ga zo maar door.

We kunnen als gelijkwaardige gesprekspartner een luisterend oor bieden. Om te horen wat burgers, professionals en organisaties - nu en in de toekomst - nodig hebben. Ook wij zorgen, maar dan voor de gegevens die voor ons allemaal van levensbelang zijn. En ook al zijn we op de achtergrond aanwezig, we zijn trots op ons werk. Hier staat het CIBG voor. Dit is wie we echt zijn.



# 25 JAAR CIBG

In een wereld waar digitalisering, data en privacy steeds belangrijker worden, is betrouwbaarheid een groot goed. Van handmatige tot volledig digitale en geautomatiseerde invoer: het CIBG zorgt al 25 jaar voor betrouwbare en veilige registraties en beschikbaarheid van zorggegevens.

Het aantal producten groeit jaarlijks. Het CIBG kan dit dankzij de wendbaarheid die in het DNA van de organisatie zit. Directeur Nico Laagland en Abigail Norville (Plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) vertellen over professionalisering van de bedrijfsvoering, klantgericht denken, co-creëren en werken aan wederkerigheid.

## Waarom is wendbaarheid zo belangrijk?

Abigail: "Omdat de toekomst niet te voorspellen is. De coronacrisis bewijst dat weer. Wat je wel kunt en moet doen, is als organisatie de basis op orde hebben: medewerkers, digitale beveiliging, organisatiestructuur. Dan kun je snel inspringen op vragen en onverwachte ontwikkelingen. Het CIBG kan dat. Zie het Donorregister en de hosting van de CoronaMelder."

Nico: "Het CIBG is een wendbare organisatie. Ja, absoluut. Toch kan het nog beter. Daar werken we altijd aan. Zo hebben we een basisregister opgezet met herbruikbare bouwblokken. Geen register dat direct klaar is voor gebruik, maar afzonderlijke onderdelen en bouwblokken. Daarmee kunnen onze medewerkers, opdrachtgevers en andere organisaties snel de basis neerzetten voor concrete diensten, registers of producten. Beleidsdirecties die bij ons aankloppen, kunnen we direct een integraal pakket aanbieden: website, juristen, advocatencollectief, klantcontactcentrum, communicatieadvies en een werkende ICT-tool. Dit is iets waar ik trots op ben."

## De klant voorop dus?

Nico: "Zeker. En daar hoort bij: wederkerigheid. Want dan kunnen we onze opdrachtgever het best helpen. We

kijken als CIBG altijd hoe we zaken gemakkelijker kunnen maken, door te redeneren vanuit de 'plattegrond' van de burger, zorgprofessional en zorgorganisatie. Het gaat om 'klantscomfort'. Kijk vooral van buiten naar binnen, want dan kun je op maat vernieuwen. Opdrachtgevers vragen we ons in een vroeg stadium te betrekken. Dan kunnen we hen, bij het maken van wetgeving en beleid, adviseren vanuit onze ervaringen met de uitvoering. Natuurlijk schuurt dat soms, maar dat maakt het eindresultaat wel beter."

## Is de dienstverlening dan optimaal?

Nico: "Ja, ideaal is als wendbaarheid en wederkerigheid samengaan. Intern is het van groot belang dat de primaire processen en de ICT-afdelingen samen optrekken. Dat zie je nog te vaak anders. Daarom ontwikkelen wij producten samen met de ICT-afdelingen. Dat doen we door op verschillende niveaus te bespreken hoe producten zich ontwikkelen. Door deze co-creatie op alle niveaus te borgen levert dat een beter resultaat op. Dat wil zeggen, een product of dienst dat gebruikersvriendelijk is, wendbaar is en kan mee-ontwikkelen in de tijd. Met als positieve bijeffecten gebruikers die profiteren, opdrachtgevers die waar voor hun geld krijgen en medewerkers die nog trotser zijn op 'hun' product."

Abigail: "Wij zien hoe het CIBG opdrachtgevers en externe partijen meeneemt in het proces. En dat die aanpak werkt. Zie opnieuw het Donorregister als recent aansprekend en succesvol voorbeeld. Hier hebben opdrachtgever, ketenpartners, leveranciers en intern (juristen, communicatie, klantcontactcentrum) nauw samengewerkt. Bovendien is het systeem aan alle kanten getest, door alle lagen van de bevolking."

## Iedereen levert een bijdrage

Abigail: "De dienstverlening is zeker optimaal. Gelukkig wel. Je kunt natuurlijk van alles bedenken. Maar als medewerkers dit niet vanuit een eigen motivatie en vanuit hun maatschappelijke betrokkenheid willen oppakken, dan werkt het niet. Daarom volmondig 'ja'. Dat zit wel goed bij het CIBG, het zit in het DNA verankerd."

Nico: "Ik hoor vaak dat mensen de open sfeer en weinig hiërarchische verhoudingen binnen het CIBG waarderen. We vinden elkaar gemakkelijk. Iedereen levert een bijdrage aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Deze cultuur van het samen bouwen, die 25 jaar geleden is ingezet met de bouw van het BIG-register, is er nog steeds. Mensen gaan mee in veranderingen als dit betekent dat ze nog betere service kunnen leveren."



## Stichting donorgegevens kunstmatige bevruchting: manoeuvreren tussen regelgeving en de menselijke maat



**De Stichting donorgegevens kunstmatige bevruchting (DKB)** registreert, bewaart en beheert de gegevens van sperma-, eicel- en embryodonoren. DKB kan deze donorgegevens verstrekken op verzoek van het kind, de ouders of de huisarts van het donorkind. Ook vrouwen met een vrouwelijke partner kunnen hier terecht voor een ouderschapsverklaring bij de geboorteaangifte of als partner in een adoptieprocedure. Dankzij de landelijke registratie, die sinds 2004 plaats vindt, kunnen ouders en kinderen sneller betrouwbare antwoorden krijgen op vragen over afstamming en herkomst. Daarbij bewaakt DKB ook de rechten van donoren.

De Stichting donorgegevens kunstmatige bevruchting (DKB) is meer dan alleen een register. Ferdi Haartsen (secretaris) en Constant Raes (adviseur informatievoorziening) manoeuvreren tussen regelgeving en de menselijke maat bij het beheren en verstrekken van donorgegevens. Momenteel zetten zij koers naar dé oplossing die hartenwensen, privacybehoefes en strikte beveiligingsnormen moet samenbrengen.

### Donorkinderen hebben het recht om meer over hun afstamming te weten

Ferdi: "De wensen en behoeftes van donorkinderen kunnen erg verschillen. De één wil alleen weten hoe zijn of haar donor eruit ziet en de ander zoekt echt contact. Gelukkig erkent Nederland dat dit puzzelstukje, in welke vorm dan ook, belangrijk is voor de identiteitsvorming. Daarom is de Stichting donorgegevens opgericht."

Constant: "We kunnen donorkinderen iets moois en essentieels bieden. Daarnaast helpen we mensen met een kinderwens door te waarborgen dat hun kinderen later niet in het ongewisse worden gelaten. Als opa van vijf kleinkinderen vind ik dat heel bijzonder."

### Tot ver in de vorige eeuw rustte er een taboe op kunstmatige bevruchting

Ferdi: "We krijgen nog steeds te maken met donorkinderen van wie hun donor in het verleden anonimiteit is beloofd. Dat zijn dilemma's. Misschien heeft een donor wel een eigen gezin dat nergens van af

weet. In het ergste geval ontwricht een aangetekende brief van de Stichting donorgegevens een hele familie."

### Digitale communicatie moet moeilijke situaties voorkomen

Constant: "We werken nu hard om ons registratiesysteem zo uit te breiden dat alle communicatie veilig online kan plaatsvinden en er geen aangetekende post meer nodig is. Daarin zoeken we de grens op tussen wat technisch haalbaar en betaalbaar is, aan de wettelijke eisen voldoet en de belangen van zowel donorkinderen als donoren behartigt."

### Soms moet je donorkinderen ook teleurstellen

Ferdi: "Bijvoorbeeld wanneer een donor is overleden of wanneer er in het verleden geen gegevens zijn geregistreerd. In zo'n geval bellen we iemand persoonlijk op en geven we definitief uitsluitel. Ook op die manier proberen we toch iets voor ze te kunnen betekenen. Wat we ook doen, we doen het met veel energie en betrokkenheid. En dat is prachtig om te zien."



# KEES

## Samenwerken in de keten resulteert in betere producten en diensten

In grote organisaties klinkt co-creatie al snel abstract. Een snel geroepen term in directiekamers om vooral opdrachtgevers mee te paaien. Tijd om in de spiegel te kijken: hoe zit het met co-creatie binnen het CIBG?

Meer comfort voor burgers, professionals en organisaties; daarop legt het CIBG al enkele jaren sterk de nadruk. Wij vertalen dat in sneller ontwikkelen, betere afstemming, meer gebruiksgemak. Een van de succesfactoren is co-creatie. Door samenwerking met de hele keten, weet je beter wat opdrachtgevers en gebruikers van je verwachten. Dat levert producten en diensten op die beter aansluiten bij hun belevingswereld.

### Hoe eerder, hoe beter

Voorwaarde voor succesvolle co-creatie is wederkerigheid. Eerder in gesprek komen met opdrachtgevers, het liefst al aan de voorkant van beleidsontwikkeling. Dat is niet gemakkelijk. Daarvoor moeten we onze toegevoegde waarde laten zien door onze jarenlange ervaring met de uitvoering in de praktijk. Dat lukt ons steeds beter. We hebben in 25 jaar meer dan 35 producten neergezet. Hoe eerder we worden betrokken, hoe beter we onze opdrachtgevers vanuit die ervaring kunnen adviseren.

Zie het UZI-register. Dat is een mooi voorbeeld van hoe co-creatie leidt tot een gezamenlijk gedragen koers. Het lijkt iets simpels: je bouwt een systeem en geeft pasjes uit en iedereen is tevreden. De werkelijkheid is uiterst complex. Samen met de opdrachtgever, ketenpartners en interne afdelingen is jarenlang keihard gewerkt aan dit product. In gezamenlijkheid hebben we opgetrokken bij de incidenten die onvermijdelijk zijn bij dit product. De ontwikkeling van het product is ook in samenspraak met vertegenwoordigers van het zorgveld, de opdrachtgever en het CIBG gedaan en dat zal in de toekomst niet anders zijn.

### Samenwerking met ketenpartners

Co-creatie heeft onze werkwijze veranderd. In het verleden startten we een project vanuit onze eigen expertise en presenteerden we

het eindresultaat aan de samenleving. Nu denken we met opdrachtgevers en ketenpartners mee vanuit hun gezichtspunt en werken we samen bij alle stappen in het proces. Sterk is dat wij een eigen klantcontactcentrum hebben en communicatie, juridische en financiële experts. Dit helpt bij een integrale aanpak van projecten. Dat is altijd zo geweest, alleen benutten we dit nu beter. De afdelingen zijn steviger neergezet. De interne samenwerking is beter, zoals tussen de product- en de ICT-afdelingen. Er zitten specialisten met meer verschillende kwalificaties dan voorheen. In dat opzicht is het CIBG niet meer te vergelijken met een paar jaar geleden.

Toch is de nieuwe koers die we hebben ingezet, nog niet op alle niveaus binnen het CIBG geland. Dat is de belangrijkste uitdaging van de komende tijd. We hebben enorme stappen gezet in co-creatie en wederkerigheid. We zijn op de goede weg en mogen best trots zijn op onszelf en op elkaar. Nu de volgende stappen. Dat lukt ook. Daar heb ik geen twijfel over.

**Kees van Schayik**  
COO/plv. directeur

# Zo werken wij

• Medisch Register • Directie Jeugd • I-directie • Directie Voedselveiligheid, Gezondheid en Preventie • Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties • Directie Plantaardige Agrocultuur • Voedselkwaliteit • Directie Dierlijke Agroketens en Dierenwelzijn • Ministerie van OCW • Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie • Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit • Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd • Directie Publiek en Gezondheid • Directie Macro Economische vraagstukken en Arbeidsmarkt • Ministerie van VWS

• www.phistank.com • Central Ops • Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) • Kwaliteitsregister Mondhygiënist (KRM) • Kwaliteitsregister Paramedici (KP) • Beroepsbeoefenaren in de Zorg (KABIZ) • Kwaliteitsregistratie en Accreditatie • ATOS Nederland • Capgemini Nederland • AET • X-Pact • Multipost Services BV • Logius • Ministerie van Algemene Zaken (AZ) • Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) • Digitale Identiteit (DigID) • Fenetre • Dynalogic • KPN (Corporate Market BV)



## Opdrachtgevers

Financiën en Control (F&C)



ICT



Bestuurlijk en Juridische Zaken (BJZ)



## Leveranciers

Account-, Project- en Kwaliteitsmanagement (APKM)



## Toeziethouders

• Nederlands Normalisatie Instituut (NEN-ISO) • Europees Telecommunicatie en Standaardisatie Instituut (ETSI) • Agentschap Telecom (AT) • De Auditdienst Rijk (ADR) • De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) • Directie Financieel Economische Zaken (FEZ) • Directie Informatiebeleid (I-Beleid) • Het Nationaal Cyber Security Centrum

Klant en Communicatie (K&C)



## Ketenpartners:

• Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) • Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) • Inkoop en Uitvoeringcentrum HIS • Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) • ICT in de zorg • Nationaal ICT Instituut in de Zorg (Nictiz) • Kon. Ned. Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst (KNMG) • Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP) • InEen • Landelijke Huisartsenvereniging (LHV) • Vereniging voor Zorgaanbieders voor zorgcommunicatie (VZVZ) • Geestelijke Gezondheidszorg Nederland (GGZ) • XIS leveranciers (HIS voor

Productafdelingen



HRM





Clara Verdenius:

## “Wat is er mooier dan de gezondheid van dier en mens steeds te verbeteren?”



### CIBG & LNV

Het CIBG voert voor het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) twee taken uit: het register voor grondstoffen van diergeneesmiddelen en het register voor diergeneeskundigen. Met een registratie in het Diergeneeskunderegister tonen dierenartsen en paraveterinair hun bevoegdheid aan. Het Register Grondstoffen Diergeneesmiddelen is er om het verbod op het illegale gebruik van grondstoffen bij dieren beter te handhaven.

praktische kanten. Hoe geef je een diergeneeskunderegister vorm? Hoe zorg je dat alles beleidsmatig goed is geregeld? Bijna dagelijks heb ik contact met het team Diergeneeskunderegister van het CIBG. Iedereen is heel enthousiast en gemotiveerd om samen tot het allerbeste resultaat te komen.”

### Houden jullie ergens extra rekening mee?

“Het aanvraagproces wordt volledig digitaal. Dit moet ervoor zorgen dat je veel sneller en eenvoudiger met het register aan de slag kan. Daarvoor kijken we dus naar het BIG-register als grote broer. Het Diergeneeskunderegister is dan misschien minder uitgebreid, maar het CIBG maakt het systeem heel open. Zo kunnen we het systeem in de toekomst eenvoudig uitbreiden met basisbouwblokken van het BIG-register.”

### Wat zijn wensen voor de toekomst?

“We onderzoeken de mogelijkheid om herregistratie aan het Diergeneeskunderegister toe te voegen. Dierenartsen moeten dan net als zorgverleners om de zoveel tijd herregistratie aanvragen. We zouden dan eisen kunnen stellen aan werkervaring en/of nascholing. Dat betekent een nog beter én actueler kwaliteitssysteem. Persoonlijk mis ik de praktijk van dierenarts nog wel eens, maar met het werk dat we samen met het CIBG oppakken doen we iets goeds voor heel veel dieren en dienen we het publiek belang. En zeg eerlijk, wat is nu mooier dan de gezondheid van dier en mens steeds verder te verbeteren en waarborgen?”

Dat Clara Verdenius dieren een warm hart toedraagt, is overduidelijk. Als dierenarts zorgde ze een tijd voor het welzijn van tal van harige patiënten. In haar huidige functie als senior beleidsmedewerker veterinaire beroepsuitoefening bij het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit doet ze dit nu op een veel grotere schaal. Bijvoorbeeld door haar werk voor het Diergeneeskunderegister. Dit register gaat in de periode 2020-2021 op de schop en krijgt een nieuwe vorm. Om dat in één keer goed te doen werkt Clara nauw samen met het CIBG.

### Hoe is de samenwerking op dit nieuwe project ontstaan?

“Het Diergeneeskunderegister is verouderd en nog niet alle functies zijn digitaal. Het ministerie voerde daarom in 2020 onderhandelingen met twee partijen. Ik ben heel blij dat de opdracht bij het CIBG terecht is gekomen. Ze beheren sinds 2010 het Diergeneeskunderegister en hebben met de bouw van het BIG-register voor de humane gezondheidszorg al veel kennis en kunde in huis. Daar kunnen we veel van leren.”

### Een flinke klus, waarom is het zo belangrijk dat er een nieuw register komt?

“Het register is openbaar. Dat betekent dat iedereen kan zien én checken of een diergeneeskundige wel bevoegd is om zijn of haar beroep uit te oefenen. Dit draagt ook bij aan een goede uitoefening van de diergeneeskundige beroepen, waar het dierwelzijn en de volksgezondheid ook weer bij gebaat zijn. De maatschappelijke invloed is dus groot. Dan moet het register natuurlijk wel zo volledig mogelijk zijn en makkelijk in gebruik.”

### Wat is jouw rol binnen de samenwerking?

“Een bestaand register opnieuw vormgeven, daar komt natuurlijk veel bij kijken. De samenwerking reikt over verschillende afdelingen, disciplines en teams. Ik hou me bezig met de juridische en de

Goed om te weten: welke keuze u ook invult, u kunt uw keuze later altijd veranderen.

1. Ja, ik wil donor worden

U wilt donor worden. U kiest zelf welke organen en weefsels u wilt doneren.

2. Nee, ik wil geen donor worden

U wilt geen donor worden.

3. Ik wijs één persoon aan die beslist na mijn overlijden

U wilt dat iemand anders voor u kiest. Laat het deze persoon wel weten.

4. Mijn partner of familie beslist na mijn overlijden

U wilt dat uw partner of familie voor u kiest, na uw overlijden.

## Duidelijkheid aan het bed voor nabestaanden door het Donorregister

VUL IN  
Vul uw keuze in. Dat kan op twee manieren.

Digitaal, via [donorregister.nl](http://donorregister.nl)

Stap 1: Ga naar [www.donorregister.nl](http://www.donorregister.nl)  
Stap 2: Klik op 'Vul uw keuze in'  
Stap 3: Log in met uw inloggegevens

In het **Donorregister** vullen mensen in Nederland hun keuze in over donatie van hun organen en weefsels. Zo voorkomen ze dat een dierbare na hun overlijden onverwachts voor deze keuze komt te staan. Sinds de ingang van de nieuwe donorwet op 1 juli 2020, registreert het CIBG iedereen vanaf 18 jaar. Mensen die geen keuze maken, krijgen in het register de aantekening 'Geen bezwaar tegen orgaandonatie'. De donorwet beoogt het grote tekort aan orgaandonoren op te lossen. Tot nu toe hebben 8 miljoen mensen zich actief geregistreerd en dat aantal stijgt hard.

De nieuwe donorwet heeft veel losgemaakt in de samenleving. En binnen het CIBG. In zeer korte tijd hebben Laurens Zijlstra (productmanager) en Rajhan Ramdayal (senior adviseur klantcontactcentrum) met collega's van diverse disciplines het herziene Donorregister opgezet. Aangevuld met nieuwe en verbeterde functies om de stroom van registraties, vragen en signalen te kunnen opvangen.

### De nieuwe donorwet moet duidelijkheid bieden

Laurens: “Nabestaanden zijn na een overlijden intens verdrietig. Een vraag als ‘Wat wil uw geliefde met haar of zijn organen?’ heeft dan geen prioriteit. Daarom is het belangrijk dat de wens van de overledene is ingevuld, zodat er nooit een misverstand over kan bestaan. Die duidelijkheid is de belangrijkste maatschappelijke waarde van het Donorregister.”

### Het CIBG heeft in anderhalf jaar diverse nieuwe applicaties ontwikkeld voor de uitvoering van de nieuwe donorwet

Laurens: “Alles om het voor burgers zo comfortabel mogelijk te maken. Alle communicatie is op A2-taalniveau, oftewel zeer eenvoudig en basaal Nederlands. Zo bereiken we iedereen en sluiten we niemand uit. We hebben uitvoerig getest op gebruiksvriendelijkheid. Hoe gaan mensen door de informatie heen? Dat gaf ons waardevolle input om ons product te verbeteren.”

### De reacties vanuit de samenleving zijn vooral positief

Rajhan: “Ons team van het klantcontactcentrum ontvangt dagelijks telefoontjes en e-mails van burgers. Veel mensen zijn emotioneel, want orgaandonatie is een gevoelig onderwerp. Toch krijgen we dankzij de goede voorbereidingen veel positieve respons. Soms horen we bijzondere verhalen, zoals van een moeder van wie de zoon middels zijn organen de levens van zes mensen redde. Ze vroeg ons om hem in een bericht op de site van de Nederlandse Transplantatie Stichting (NTS) te eren. Dat hebben we natuurlijk meteen gedaan.”

### Iedereen is enorm betrokken

Rajhan: “Met het projectteam richten we ons nu vooral op klantcomfort en zorgen we dat alles soepel en veilig verloopt. Dat is iets waar we echt trots op zijn: samen zorgen we dat de burger zo goed mogelijk wordt geholpen.”

Herinnering: vul vandaag uw eigen keuze in over het doneren van uw organen en weefsels



# Een nieuwe taak

## 3 vragen die het CIBG zich altijd stelt

Hoe pakt het CIBG een nieuwe taak op? Collega's Evelien Kok en Michel Kuipers geven een inkijkje in wat én wie er allemaal bij komen kijken vanaf het moment dat er een nieuwe opdracht aankomt.



De meeste producten die bij het CIBG terecht komen, komen voort uit nieuwe of gewijzigde wetgeving. Neem bijvoorbeeld het Nationaal Contactpunt e-Health (zie kader). Een wetsvoorstel klaarstomen tot kant-en-klaar product vergt nauw samenspel tussen het CIBG en de opdrachtgever. "Een product rollen we niet zomaar uit. Iedere nieuwe taak is weer anders. Alleen met nauwe samenwerking

tussen alle afdelingen kun je binnen de gestelde wettelijke kaders het beste product neerzetten", stelt Evelien Kok, accountmanager bij het CIBG.

### De aanvraag komt binnen

"De meeste nieuwe opdrachten komen van bestaande opdrachtgevers", zegt Evelien. De product afdelingen, juridische zaken en accountmanagement onderhouden goede

contacten om te weten wat er speelt aan wetsvoorstellen of -wijzigingen. "Echt urgente zaken, zoals de CoronaMelder, komen vaak rechtstreeks binnen bij onze directie. Ik, of een van mijn collega-accountmanagers, doen vervolgens samen met een collega van de business of van ICT een intakegesprek met de opdrachtgever. Doel is om in dit nog prille stadium zoveel mogelijk informatie op te halen: waar gaat



1. Opdrachtgever vraag



2. Intake



3. DT: besluit



4. Definitiefase



5. Inplannen roadmap



6. Uitvoeringsfase: bouw



7. Product

het over? Wat zijn de doelstellingen en resultaten?"

### Kritische vragen stellen

Met die informatie gaat Evelien naar de directie: "Daar stellen we onszelf drie vragen: kunnen we dit qua expertise en capaciteit, mogen we dit wettelijk gezien en willen we dit als organisatie? Bij een verordening van de minister of plaatsvervangend secretaris-generaal moeten we wel in actie komen natuurlijk. Na de intake en goedkeuring om het proces verder te onderzoeken, doet onze adviseur informatievoorziening een quickscan. Soms wordt er daarna ook een meer uitgebreide uitvoeringstoets gedaan om te kijken wat er allemaal moet worden geregeld en hoeveel mensen we daarvoor nodig hebben."

### De uitvoeringstoets bespreken

Michel Kuipers is projectleider bij het CIBG. "Op basis van de quickscan of de uitvoeringstoets doen we met een intern team een grove raming wat het systeem gaat kosten", legt Michel uit. "In veel gevallen is de wetgeving nog lang niet klaar. Dat is een vloek én een zegen. Enerzijds moeten wij op een heel hoog abstractieniveau al uitspraken doen over kosten en doorlooptijden. Anderzijds kunnen wij nog invloed uitoefenen op de beleidsvorming, wanneer bepaalde aspecten in de uitvoering erg lastig of heel duur worden."

### Afspraken vastleggen

Afhankelijk van de urgentie en de deadline voor de nieuwe opdracht worden de afspraken vastgelegd met de opdrachtgever. Dat proces kan enkele weken of nog langer in beslag nemen, bijvoorbeeld als een wetsvoorstel nog moet worden goedgekeurd. Pas wanneer alles is afgetimmerd, gaat het CIBG over op het uitvoeren van de nieuwe taak. "Daar is bijna de hele organisatie bij betrokken. We brengen veel verschillende disciplines binnen onze dienstverlening samen," vertelt Evelien, "waaronder ICT, communicatie, juridische zaken, financiën, facilitaire zaken en het klantcontactcentrum, die de vragen van burgers ontvangen."

### Ongeplande wijzigingen

Een professionele voorbereiding is dus van groot belang. Toch willen zaken tijdens productie nog weleens veranderen, ondanks de gemaakte afspraken over budget, planning en voorwaarden, legt Michel uit: "Een goed voorbeeld is het nieuwe geautomatiseerde informatie- en rekensysteem GenEur (Geneesmiddelen Europa) dat de maximumvergoeding voor geneesmiddelenprijzen berekent. Gezien de deadline moesten we al starten terwijl we de referentielanden nog niet precies wisten. Dat lijkt triviaal, maar de prijslijsten zijn per land anders van opzet. Daardoor is switchen van het ene naar een ander land flink wat werk."

De politieke deadlines en keuzemomenten houden niet altijd rekening met de tijd die de uitvoering nodig heeft. Dat geeft een hoop stress, maar het zijn natuurlijk ook wel weer de krenten uit de pap. Want als alles helemaal volgens planning en gladjes verloopt, zou ik een heel saaie baan hebben." "Die soms chaotische dynamiek maakt het werk leuk", vindt ook Evelien. "Mijn rol als accountmanager is heel erg afwisselend met veel ad hoc werkzaamheden. Bovendien is het inhoudelijk erg interessant werk met een maatschappelijke impact. Ons werk gaat niet zozeer over politiek maar over tijd, geld en kwaliteit om het uiteindelijk voor burgers en bedrijven zo comfortabel mogelijk te maken."

## Voorbeeld van een nieuwe taak: het Nationaal Contactpunt voor eHealth (NCPeH)

De Europese Unie werkt met de lidstaten aan een internationale infrastructuur – ook wel de eHealth Digital Services & Infrastructure (eHDSI) genoemd. Dit stelsel van nationale contactpunten moet de snelle uitwisseling van patiëntgegevens tussen landen mogelijk maken. Nederland sluit aan met een eigen landelijk contactpunt: Het Nationaal Contactpunt voor eHealth (NCPeH).

### Constant schakelen

Maurice van Dorp is als projectmanager betrokken bij het NCPeH. Hij vertelt: "Het is een project van lange adem. Het ministerie van VWS was er al drie jaar mee bezig toen het CIBG begin 2019 de opdracht voor uitvoering kreeg. Als land kun je patiëntgegevens ophalen en versturen. Dat laatste is veel ingewikkelder, mede doordat de registratie van patiëntendossiers bij ons en in meer landen niet is gecentraliseerd. Daarom gaat Nederland eerst alleen gegevens ophalen. De technische omgeving daarvoor hadden wij in oktober 2020 af, maar het ministerie van VWS moet het ophalen van persoonsgegevens nog wettelijk regelen. We schakelen dus constant met de opdrachtgever. Daarnaast is er een langdurig auditproces van de EU, waardoor onze doorlooptijd veel langer is dan gebruikelijk. Dit heeft impact op onze organisatie, want we moeten ondanks de lange tussenpozen focus en kennis behouden. Hopelijk is het product eind 2021 helemaal klaar."

### Op zoek naar synergie

Nieuwe taken zoals de uitvoering van het NCPeH lijken vaak al snel vooral een klus voor de ICT-afdeling, maar niets is minder waar. "Het CIBG is straks verantwoordelijk voor de uitwisseling van patiëntgegevens, de privacy, de servicedesk én het er voor zorgen dat het landelijk ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Daarvoor hebben we bewust een koppeling gemaakt met het Unieke Zorgverlener Identificatie (UZI) register. Straks kun je met de UZI-pas inloggen op het NCPeH. Ook die synergie tussen producten zoek je in nieuwe projecten op."



## Lerarenportfolio

Ruim **12.000** leraren houden via een eigen portfolio hun bijscholing en professionele ontwikkeling bij.



## Online aanbieders geneesmiddelen

**475** online verkopers van medicijnen zijn bestempeld als legaal verkooppunt en iedereen kan zo controleren of een aanbieder legaal en veilig is.



## Implantatenregister

**203.125** patiënten kunnen snel gevonden worden wanneer er een probleem is met een implantaat.



## Farmatec



Om de beschikbaarheid en veiligheid van medicijnen en medische hulpmiddelen te waarborgen, worden er jaarlijks **1.100** aanvragen voor vergunningen, erkenningen, ontheffingen, certificaten en registraties beoordeeld.

## Diergeneeskunderegister



**18.143** geregistreerde dierenartsen en paraveterinair laten hier zien aan dat zij bevoegd zijn om hun beroep te mogen uitvoeren.

## Stichting donorgegevens kunstmatige bevruchting (DKB)

**4.000** kinderen of hun ouders hebben via DKB informatie opgevraagd over hun donor.



## Bureau Medicinale Cannabis



Door de streng gecontroleerde productie van **5 soorten** medicinale cannabis, kunnen patiënten die dit medicijn gebruiken vertrouwen op een constante kwaliteit en beschikbaarheid.

# CIBG facts & figures

## BIG-register

Meer dan **361.000** zorgverleners in Nederland en op de BES eilanden laten hier aan iedereen zien dat zij bevoegd zijn om hun beroep uit te oefenen.



## Donorregister

Voor de partner of familie van **49,5%** (peildatum 1-10-2020) van de mensen in Nederland is de keuze van hun geliefde of familielid over orgaan- of weefseldonatie duidelijk.



## Wet normering topinkomens (WNT)

Jaarlijks worden er ca **100 meldingen** of signalen van mogelijke overtredingen van de WNT binnen het zorgveld onderzocht. Dit draagt bij aan een juiste besteding van zorggeld.



## Verwijsindex Risicojongeren

**56.154** uniek gemelde jeugdigen in 2018 die worden bedreigd in hun gezonde en veilige ontwikkeling, zijn in beeld gebracht bij verschillende instanties. Zo kan er beter onderling



**452** medewerkers



**27** websites



**2** vestigingen



**118.639** vragen aan klantcontactcentrum per jaar



**12** opdrachtgevers



zo'n **25** applicaties in ontwikkeling of beheer



**12** dienstverleningsovereenkomsten

## Toelating Zorginstellingen



In november 2020 hebben ruim **7.500** zorginstellingen een toelating, omdat zij gebruik willen maken van vergoedingen uit de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

## Jaarverantwoording zorg

Elk jaar verantwoorden ca **12.500 instellingen** zich over hun prestaties en de besteding van het publieke geld dat zij ontvangen.



## ZOVAR



Met behulp van **14 ZOVAR**-servercertificaten communiceren zorgverzekeraars en zorgkantoren veilig en efficiënt elektronisch met elkaar over de financiële afhandeling van behandelingen.

## Tuchtmaatregelen

Van berisping tot beroepsontzegging: jaarlijks worden er meer dan **100** tuchtmaatregelen in het BIG-register verwerkt.



## Erkenning geschilleninstanties in de zorg



Zorgaanbieders kunnen zich aansluiten bij een van de **41** wettelijke erkende geschilleninstanties. Patiënten hebben zo een laagdrempelig alternatief voor de gang naar de rechter bij een conflict met hun zorgverlener.

## Landelijk Register Zorgaanbieders (LRZa)

Door **5** verschillende gegevensbronnen aan elkaar koppelen en informatie uit diverse databestanden te ontsluiten, krijgen burgers inzicht in waar zij welke zorg kunnen verkrijgen. Ook worden gegevens efficiënter gebruikt voor beleidsvorming of toezicht.



## Rijksbreed identificerend nummer (RIN)

**271.152** rijksambtenaren hebben via het RIN een nummer gekregen waarmee de toegang tot rijksbrede voorzieningen, zoals P-direkt, de Rijkspas en de DWR snel wordt geregeld.



## UZI-register

**80.210** UZI-passen en **11.202** certificaten zorgen ervoor dat zorgverleners veilig digitaal toegang hebben tot patiëntgegevens.

## Gratis VOG

In totaal bijna **2.000** vrijwilligersorganisaties (in de sport, kerken en andere) mogen kosteloos verklaringen omtrent gedrag aanvragen voor hun vrijwilligers om zo een veilige omgeving te creëren voor hun kwetsbare mensen.



## Sectorale Berichten Voorziening in de zorg (SBV-Z)

**647.321** keer per dag vragen zorgaanbieders, indicatieorganen of zorgverzekeraars het BSN van een patiënt op of controleren of persoonsgegevens en BSN bij elkaar horen.



## Technische ondersteuning CoronaMelder

In **3** weken is de noodzakelijke technische ondersteuning gerealiseerd en kan de app goed (blijven) functioneren en door de appbouwers van VWS worden beheerd.







Karla van Rooijen:  
**“Sommige collega’s keken raar op toen ik het CIBG noemde.”**

#### CIBG & GMT

Op het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) buigen diverse directies zich over verschillende vraagstukken. Zo houdt de Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie (GMT) zich onder andere bezig met geneesmiddelen, medische hulpmiddelen en menselijke weefsels en organen. Allen producten die van cruciaal belang zijn voor de gezondheidszorg.

Vertelt Karla van Rooijen over de producten in haar portefeuille, dan klinkt er trots door in haar stem. Bureau Medicinale Cannabis, Landelijk Implantaten Register, Landelijk Consortium Hulpmiddelen; ze praat er met veel enthousiasme over. De Directie GMT van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is een van de grootste opdrachtgevers van het CIBG. Het is een samenwerking die steeds beter loopt. Mede daarom wordt er nu samengewerkt aan het Landelijk Consortium Hulpmiddelen (LCH). Als plaatsvervangend directeur van de Directie GMT is Karla nauw betrokken bij dit grootschalige proces.

#### In mum van tijd een landelijk consortium opzetten, dat is nogal wat. Hoe is dat gegaan?

“Een uitdaging was het zeker, maar wel een waar je veel voor terugkrijgt. Het is heel enerverend om in de hoogtijdagen van een crisis bij elkaar te komen om een antwoord te vinden op een groot en dringend maatschappelijk vraagstuk. Tijdens de eerste golf van de coronacrisis ontstond een tekort aan mondkapjes. We hebben toen de krachten verenigd met de leveranciers en daaruit is het idee voor het LCH ontstaan.”

#### Het CIBG is toen ook aangehaakt. Was dat een logische keuze voor jullie?

“Dankzij onze langdurige samenwerking hebben we nauwe en persoonlijke banden met het CIBG. Een product als het Bureau Medicinale Cannabis (BMC) was mede de aanleiding om in gesprek te gaan over het LCH. Het BMC onderhoudt contacten met de leverancier, monitort de kwaliteit en beheert het transport naar de apotheken. Ik zag daarin een parallel met persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's). Sommige collega's keken

aanvankelijk raar op: het CIBG, dat is toch die club die over registers gaat? Intern hebben we goede gesprekken gevoerd over wat de beste weg is.”

#### Hoe verloopt de samenwerking?

“Het doel van het LCH is het structureel borgen van voldoende voorraad van kwalitatief goede PBM's en medische hulpmiddelen voor de zorg. Het CIBG is betrokken om onder andere door het optimaliseren van het contractbeheer, gegevensbeheer en rapportage de continuïteit van deze activiteiten te garanderen. Door de jaren hebben we er van beide kanten hard aan gewerkt om elkaar goed te begrijpen, duidelijk te maken wat we van elkaar nodig hebben en elkaar daar in te vinden. Het Donorregister is daar een goed voorbeeld van. Dankzij de goede samenwerking is dit snel en binnen budget gerealiseerd.”

#### Wat zijn uitdagingen in de samenwerking?

“In onze rol van kritische opdrachtgever sturen wij natuurlijk op de kosten en wat het CIBG daarvoor precies doet. Vanuit hun positie moeten ze met heel veel aspecten rekening houden en aan veel eisen voldoen. Dat evenwicht kan best ingewikkeld zijn, maar ik merk dat het CIBG er steeds professioneler in wordt om de opdrachtgever mee te nemen in het verhaal. We zijn heel open en direct en houden elkaar kritisch en scherp.”

#### Wat zijn wensen voor de toekomst?

“Het CIBG blijft zich als organisatie ontwikkelen en vernieuwen, maar ze mogen van mij nog actiever *feeling* houden met wat er speelt binnen ons departement. Niet al mijn collega's hebben een goed beeld van wat het CIBG allemaal kan en doet, terwijl ook zij misschien wel opdrachten hebben die heel goed bij het CIBG zouden passen.” **In mum van tijd een landelijk consortium opzetten, dat is nogal wat.**

# Bureau Medicinale Cannabis zorgt voor een veilig product voor patiënten



Het **Bureau voor Medicinale Cannabis (BMC)** is verantwoordelijk voor de productie van legale cannabis voor medicinale en wetenschappelijke doeleinden. Van oudsher is bekend dat cannabis heilzaam kan werken bij patiënten met bijvoorbeeld chronische pijn. De cannabis wordt geproduceerd volgens de geldende EU-richtlijnen voor plantaardige geneesmiddelen. Afnemers zijn apotheken, apothekhoudende huisartsen, ziekenhuizen en onderzoeksinstituten. Tevens exporteert het BMC medicinale cannabis naar buitenlandse apotheken en groothandels zoals Duitsland en Italië.



Nederland is pionier om zijn wietbeleid, maar sinds 2003 biedt de overheid de mogelijkheid voor legale medicinale cannabis. Catherine Sandvos (senior adviseur) en Kofi Amponsah (medewerker behandelen en ontwikkelen) vertellen hoe het Bureau Medicinale Cannabis (BMC) hard aan de weg heeft getimmerd om veilige en kwalitatief hoogwaardige medicinale cannabis beschikbaar te maken voor patiënten.

#### Er was al lang vraag naar cannabis van farmaceutische kwaliteit

Catherine: “Medicinale cannabis biedt een grote groep patiënten verlichting bij onder andere (chronische) pijn en misselijkheid. Voorheen zochten zij hun toevlucht in coffeeshops, met alle gezondheidsrisico's van dien. Met de oprichting van het BMC is gezorgd dat er nu een veilig product in de apotheek ligt.”

#### Investeren in onderzoek

Kofi: “Farmaceutische cannabis moet, net als een paracetamoltablet, altijd dezelfde sterkte hebben. Best een uitdaging, want cannabis is een natuurproduct. We waarborgen kwaliteit en veiligheid door nauw betrokken

te zijn bij de hele productieketen, van teelt tot levering aan de apotheek. Zo gaan wij bijvoorbeeld fysiek langs bij de teler om de oogst te inspecteren en nemen we monsters af voor laboratoriumonderzoek.”

Medicinale cannabis wordt niet officieel erkend en vergoed, omdat grootschalige klinische studies nog ontbreken. Catherine: “Het is bijzonder om te zien wat ons product betekent voor de levenskwaliteit van patiënten. Maar ook horen we schrijvende verhalen. Mensen kunnen het middel niet betalen of de arts schrijft het niet voor. Door medicinale cannabis aan onderzoeksinstituten te leveren en te investeren in wetenschappelijk onderzoek, helpen we deze groep patiënten.”

#### Nederland is gidsland voor medicinale cannabis

Kofi: “Er zijn voor patiënten nog veel hobbels. In mijn contact met patiënten zie ik dat er nog veel wanhoop is. Dat grijpt je aan. Gelukkig maken we veel vorderingen. Het gaat gestaag, maar het gaat goed.”

Catherine: “Het is ook mooi om te zien dat we iets hebben ontketend in andere landen. Zo zijn we een voorbeeld geweest voor het Duitse stelsel, dat volledig is ingericht naar onze opzet. “Dat maakt me ontzettend trots op ons beleid, onze uitvoering, en op hoe wij onze productieketen hebben ingericht.”





## Samenwerking: het verbindende puzzelstuk tussen beleid en uitvoering

Co-creatie en elkaar helpen; voor het CIBG zijn het cruciale voorwaarden voor succesvolle projecten. Maar minstens zo belangrijk is de persoonlijke klik. Dat zien we goed terug bij Iris Hinnen en Jacqueline Konings. Iris houdt zich als afdelingshoofd Beroepen bij de Directie Macro-Economische Vraagstukken en Arbeidsmarkt (MEVA) bezig met beleid en Jacqueline als afdelingshoofd Registers en Knooppunten van het CIBG met de uitvoering. Om hun samenwerking te versterken startten Iris en Jacqueline in 2020 een duo-leertraject.

Beleid goed en efficiënt tot uitvoer brengen staat of valt met de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het CIBG investeert daarom veel in de relaties met de opdrachtgevers. Iris en Jacqueline laten duidelijk zien hoe dat zijn vruchten afwerpt. "Vroeger was het haast een sport of we nog op tijd wetgeving konden

uitvoeren, omdat we tijdens de uitvoering regelmatig werden verrast door nieuwe informatie", vertelt Jacqueline. "Op een gegeven moment lukt dat niet meer met meer dan dertig verschillende producten. Een goede wisselwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is daarom cruciaal."



Iris is het daar volledig mee eens: "Wij moeten van onze kant het CIBG optimaal ondersteunen om de producten zo goed en efficiënt mogelijk in te regelen voor de gebruikers. We zijn uiteindelijk gewoon collega's die werken aan hetzelfde doel."

**Duo-traject**  
Jacqueline en Iris besloten in 2020 om hun samenwerking verder te versterken door samen een duo-leertraject te volgen als onderdeel van het talent-ontwikkelprogramma van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). "Het doel is van elkaar leren", zegt Iris. "Door een dag mee te lopen met Jacqueline heb ik in de praktijk gezien wat het CIBG allemaal doet. Dat maakt me nog bewuster van het feit dat ik haar vroegtijdig moet informeren over onze beleidskoers, zodat zij dingen tijdig kan inregelen. Als Jacqueline andersom op tijd aangeeft wat er vanuit de uitvoering wel en niet mogelijk is, kan ik daar in de onderhandelingen rekening mee houden. Het is echt een wisselwerking."

**Persoonlijke relatie**  
Die goede wisselwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is precies wat het CIBG in al haar projecten ambieert. "Vanuit de uitvoering merken we hoe belangrijk het is met wie je te maken hebt", zegt Jacqueline. "Als dat een verbindend iemand is zoals Iris dan werkt dat heel prettig. In een goede relatie kun je meer zeggen en kom je sneller tot de kern. Wat we uiteindelijk met het duo-traject bereiken is thema's in de uitvoering samen nog beter bespreekbaar maken om vervolgens tot betere beslissingen te komen. Naast de

menselijke relatie draait het ook om het goed en professioneel pakken van je rol. Wanneer je elkaars kijk op de wereld weet samen te voegen dan kun je uiteindelijk het beste product neerzetten."

**"Uiteindelijk zijn we collega's die werken aan hetzelfde doel."**

**Lessen in praktijk brengen**  
Jacqueline en Iris willen hun duo-leertraject in de praktijk gaan brengen met de verdere vernieuwing van het BIG-register. "Dat is een behoorlijke uitdaging", zegt Iris. "We willen het zo comfortabel mogelijk maken voor zowel de gebruikers als onze eigen mensen. Daarvoor moeten Jacqueline en ik nog beter leren hoe elkaars werelden eruit zien."

Die continue dialoog kan uiteindelijk het product flink verbeteren, legt Jacqueline uit: "Wij willen de administratieve last voor de mensen in de zorg flink verlagen. Zij moeten nu op allerlei verschillende plaatsen in Nederland administratieve handelingen doen. Wij willen dat uiteindelijk samenbrengen op één plaats, dat is onze droom. Daar gaan we samen een belangrijke bijdrage aan leveren. Zo ben je elkaars ontbrekende puzzelstuk."





# Met de UZI-pas veilig toegang tot medische gegevens

Als Marco van der Steeg op verjaardagen vertelt over zijn werk als senior adviseur voor het UZI-register van het CIBG, laat niemand zijn gebakje staan. Toch is zijn werk voor alle aanwezigen van belang, want dankzij dit Unieke Zorgverlener Identificatie Register gaan zorgverleners zo veilig mogelijk met (medische) gegevens om. Het bewaart daarin het precieze evenwicht tussen strikte (inter)nationale wet- en regelgeving en gebruiksvriendelijkheid.

## Het UZI-register maakt (medische) gegevens alleen inzichtelijk voor bevoegden

“Allereerst toetsen we een organisatie aan de Nederlandse wetgeving. Verleent een organisatie ook echt zorg en is deze gerechtigd om persoonsgegevens op te vragen? Aan de hand van diverse andere registers, waaronder het BIG-register, verifiëren we of een zorgverlener bevoegd is. Pas dan leveren we de UZI-pas, waarmee iemand inzicht krijgt in (medische) gegevens. Niet bepaald een spannend onderwerp voor verjaardagen; iedereen gaat er gewoon vanuit dat dit soort zaken wel goed zitten. We zijn trots op dat vertrouwen, maar er komt veel meer bij ons werk kijken dan de meeste mensen zich realiseren.”

## Als schakel tussen landelijke, Europese en mondiale wet- en regelgeving en de gebruiker moet je aan hoge eisen voldoen

“De grootste uitdaging is dat we naast onze wettelijke verplichtingen ook oog houden voor de gebruiker, die arts of medewerker die met een UZI-middel handelt. Dat is een lastig vraagstuk, want hoe zorg je dat een middel zowel volledig veilig als gebruiksvriendelijk is? Wij werken al 15 jaar met fysieke passen, omdat dit tot nog toe de veiligste oplossing is. Tegelijkertijd zetten we flinke stappen in het digitaliseren en vergemakkelijken van onze processen. Dat doen we

## Het Unieke Zorgverlener Identificatie Register (UZI)

verstrekt passen en servercertificaten waarmee zorgverleners en -medewerkers middels identificatietoegang krijgen tot (medische) gegevens. Zorgverleners zoals artsen, verpleegkundigen en zorgorganisaties doorlopen een zorgvuldig registratie- en uitgifteproces. Zijn alle criteria voor registratie gecontroleerd, dan geeft het UZI-register een pas of een servercertificaat uit.

echt samen met onze klanten. Wij kunnen nog zo'n mooie technische oplossing bedenken, de gebruiker moet er wel mee kunnen en willen werken.”

## Door snel te schakelen en eensgezind samen te werken, kan het CIBG meer bereiken voor de samenleving

“Ik ben trots dat we keer op keer laten zien snel en adequaat te kunnen handelen wanneer we worden geconfronteerd met ethische dilemma's of vragen bij het gebruik. Het CIBG bestaat uit vele afdelingen en disciplines, maar zodra zich een probleem voordoet, verdwijnen alle kaders en denkt iedereen alleen nog maar vanuit één belang. Dat van de klant.”



# ALBERTO



## Verder bouwen kan alleen als je financieel op orde bent

"Ik houd wel van een uitdaging. Gelukkig maar, want toen ik in 2018 als hoofd Financiën en Control onderdeel werd van het CIBG stond ons een leuke opgave te wachten. Hoe creëer je een bedrijfsvoering die transparant, uitlegbaar én voorspelbaar is?"

Het CIBG is best een complexe organisatie met veel verschillende producten en diensten. Van registers zoals BIG en UZI, tot regie op productie- en distributieprocessen zoals voor het Bureau Medicinale Cannabis. Opdrachtgevers willen per service weten wat de kosten zijn en of aan de doelstellingen is voldaan. Daarom hebben we onze bedrijfsvoering de afgelopen jaren verder geprofessionaliseerd. Met als resultaat een transparante dienstverlening zodat wij én onze opdrachtgevers maandelijks inzicht hebben in voortgang en kosten.

### Groeien naar andersoortige dienstverlening

Het is een mooie, uitdagende reis die we als CIBG maken. We groeien razendsnel: van één product 25 jaar geleden tot enkele tientallen nu. En er komen steeds nieuwe producten bij. Juist omdat we het zo goed doen. Tijdens de coronacrisis veranderde dat naar andersoortige dienstverlening zoals de regie voor het Landelijk Consortium Hulpmiddelen. Een grote opdracht, zeer complex, met een grote impact op de organisatie en een hoge politieke gevoeligheid. Zulke diensten vragen een intensieve sturing en beheersing van de bedrijfsprocessen.

### Een nieuw fundament als sturingselement

De afgelopen jaren is een nieuw fundament onder onze organisatie gelegd. Zo hebben we onze planning-en-controlcyclus opnieuw ingericht en is geïnvesteerd in financieel en begrotingsbeheer. Verder bouwen kan alleen als je financiële hygiëne op orde is en je inzicht hebt. Alleen dan kun je uitleggen waarom er eventueel afwijkingen zijn ten opzichte van de verwachtingen, welke risico's en hoe de omgeving is veranderd. Dankzij dit nieuwe fundament kunnen we opdrachtgevers periodiek informeren over kosten. Dat is voor hen

een belangrijk sturingselement. Veel complexiteit aankunnen betekent echter ook een risico. De hosting van de CoronaMelder is in korte tijd gedaan. Eigenlijk te kort, omdat het veel vergt van medewerkers en organisatie. Zo moeten alle activiteiten worden opgenomen in de reguliere planning-en-controlcyclus. Voor bestaande producten en diensten is dat goed ingeregeld, voor nieuwe producten ligt daar de uitdaging voor de toekomst. Steeds wijzigende wet- en regelgeving van beleid maakt dat nóg uitdagender.

Zenuwachtig word ik er niet van: we kunnen dit. We evolueren tot een wendbare organisatie en werken hard aan ons absorptievermogen. Doorslaggevend in dit alles is de kwaliteit en inzet van medewerkers. Met elkaar hebben we de afgelopen periode op het gebied van bedrijfsvoering intern enorm veel rust gecreëerd. Dat biedt kansen om vol vertrouwen nieuwe avonturen aan te gaan.

**Alberto Vasconcellos**  
Directeur Bedrijfsvoering/CFO

## Farmatec: kwaliteit en veiligheid zijn van groot belang bij geneesmiddelen



Het CIBG zorgt continu voor informatie over de kwaliteit, beschikbaarheid en betaalbaarheid van geneesmiddelen, lichaamsmateriaal en medische hulpmiddelen. Het verwerken gebeurt bij Farmatec. Dagelijks dragen de medewerkers zorg voor tientallen diensten en producten met grote maatschappelijk relevantie. Als coördinerend senior adviseur is Monique van Breemen een spin in het web voor collega's en klanten.

### Met het verlenen van vergunningen en ontheffingen borgen we de kwaliteit en veiligheid

"Een van onze taken is het verlenen van de juiste vergunning of ontheffing. Voor bedrijven en organisaties is dat van groot belang. Daarmee borgen we kwaliteit en veiligheid. Zonder vergunning mag een bedrijf geen geneesmiddel produceren of leveren. Op deze manier dragen we bij aan de toegankelijkheid van geneesmiddelen voor iedereen in Nederland."

### Dilemma's zijn er ook, zoals de vraag hoe je geneesmiddelen betaalbaar houdt

"Wij zijn mede verantwoordelijk voor het betaalbaar en beschikbaar houden van geneesmiddelen. Daar heerst wel eens een spanningsveld tussen. Een fabrikant mag aan de inkoper niet meer vragen dan de maximumprijs en de vergoedingslimiet geeft aan wat wordt vergoed vanuit het basispakket. Voor een doosje paracetamol niet zo'n groot probleem, maar bij dure kankergeneesmiddelen kun je het hebben

Farmatec verleent een brede variëteit aan vergunningen, ontheffingen, erkenningen en aanwijzingen aan farmaceutische bedrijven en instellingen voor geneesmiddelen, bloedproducten, lichaamsmateriaal, en medische hulpmiddelen. Ook is Farmatec verantwoordelijk voor het vaststellen van maximumprijzen en vergoedingslimieten van geneesmiddelen. Hiervoor kloppen uiteenlopende partijen aan: apotheekhoudende huisartsen, fabrikanten, groothandels, laboratoria, online aanbieders van geneesmiddelen, ziekenhuizen en medische hulpmiddelen. De vergunning, ontheffing, erkenning of aanwijzing is een voorwaarde om te mogen doen wat de aanvrager wil doen. Daarmee bewaakt Farmatec de kwaliteit, beschikbaarheid en betaalbaarheid van deze middelen in Nederland.

over 800.000 euro per patiënt per jaar. Hoe en wie vangt dit op? Voor de minister een moeilijke taak, want dat zijn lastige ethische dilemma's."

### Regels zijn belangrijk, maar het toestaan van uitzonderingen kan het verschil tussen leven en dood betekenen

"Sommige producten hebben rechtstreeks invloed op leven en dood. Want wat als er maar één hulpmiddel is dat het leven van een patiënt kan redden, maar deze nog niet is gecertificeerd? In zo'n geval kan de specialist een *compassionate use* aanvraag doen. Binnen 24 uur regelen wij met de specialist en fabrikant de aanvraag en verlenen wij de ontheffing. Een tijdje terug ontving ik via via een handgeschreven briefje van een patiënt: sommige mensen winnen de jackpot, maar zij had met dit medisch hulpmiddel haar leven teruggewonnen. Dan denk je wel: wat heb ik toch een prachtige baan. Want hier doen we het allemaal voor."



## Zoektocht naar de beste klantervaring

# Op usabilityonderzoek!

Iedere dag zetten collega's van het CIBG zich weer in voor hun bijdragen aan een goed functionerende samenleving. Zodat zorgverleners zich kunnen registreren in het BIG-register, zorgorganisaties zich kunnen verantwoorden of kwetsbare jongeren gemeld kunnen worden in de landelijke verwijzingsindex. Deze en alle andere processen willen zij zo goed mogelijk laten werken voor de gebruikers. Daarom gaat het CIBG regelmatig op onderzoek uit bij de klant. Een van de onderzoeksvormen die regelmatig wordt ingezet is het usabilityonderzoek. Maar wat is dit precies en wat kun je ermee?

### Klant ervaring verbeteren

Klantonderzoek is in diverse ontwikkelingsstadia van de producten van het CIBG, vanaf nieuwbouw tot het monitoren en optimaliseren van bestaande registers, van toegevoegde waarde. Een heel mooi voorbeeld van een product waarbij

klantonderzoek sterk wordt ingezet is het BIG-register. Het BIG-register, de allereerste taak van het CIBG, is de afgelopen 25 jaar steeds verder doorontwikkeld. En via klantonderzoek is de klantervaring in het BIG-register de laatste jaren ook steeds verder verbeterd. De klantonderzoeken worden

uitgevoerd door de webadviseurs van de afdeling Klant en Communicatie van het CIBG.

**Webadviseur Victoria:** "In de afgelopen jaren is er een flinke omslag ingezet in onze manier van werken bij het CIBG. Voorheen was vooral de achterliggende techniek het uitgangspunt bij de ontwikkeling van nieuwe producten. Nu werken we juist veel meer vanuit het perspectief van de klant."

### De klant live in beeld

Het BIG-register kent een brede klantengroep en in het usabilityonderzoek komen daarom ook de verschillende gebruikers aan bod. Onderzoek uit 2018 wees bijvoorbeeld uit dat zorgverleners vooral de BIG-herregistratie erg complex vonden. Verschillende zaken bleken hier aan bij te dragen, zoals de formulering van de vragen en de teksten, de opbouw van de online formulieren en de vormgeving. Op basis van dit onderzoek zijn er behoorlijk wat zaken aangepast. De vraag van het vervolgonderzoek in 2020 luidde dan ook: hebben de eerdere verbeteringen



aan de website en het onlineportaal de klant geholpen? Uit dit onderzoek kwam naar voren dat dit inderdaad zo was. Input van gebruikers helpt de dienstverlening en communicatie dus beter aan te laten sluiten bij hun behoeften en zorgt er zo voor dat zij hun aanvraag efficiënt en comfortabel kunnen doen.

**Webadviseur Naomi:** "In de webstatistieken zagen we al dat veel mensen afhaakten aan het einde van het registratie- of herregistratieproces. Dat kwam omdat ze op dat moment ontdekten dat ze ook nog allerlei documenten moesten aanleveren. Op basis daarvan hebben we onder andere een stappenplan gemaakt met een uitklapbare tijdlijn. Zo heeft iemand vooraf beter zicht op wat komen gaat en kan zich beter voorbereiden. Bij het vervolgonderzoek kijken we dan of mensen hierdoor inderdaad veel makkelijker door het proces heen lopen. Wanneer dat goed werkt, dan is dat echt leuk om te zien."

### Hoe werkt het?

Voor een usabilityonderzoek werken de webadviseurs eerst een aantal scenario's uit. Zo'n scenario beschrijft onder andere de acties die de deelnemer tijdens de test moet uitvoeren. Vervolgens stellen ze een profiel op van welk type deelnemers ze nodig hebben. Een gespecialiseerd bureau zoekt de deelnemers. Deze testpersonen gaan zich dan aan de hand van een scenario registreren of gaan aan de slag met hun herregistratie. Hiervoor werken ze met een testaccount van een fictief persoon, dat zoveel mogelijk aansluit

bij hun eigen situatie. Tijdens dit proces vertellen ze hardop wat ze doen én waarom. De webadviseurs observeren zo in de praktijk welke stappen de deelnemer doorloopt. Hoe zoeken ze, kunnen ze de acties makkelijk uitvoeren en waar klikt men op?

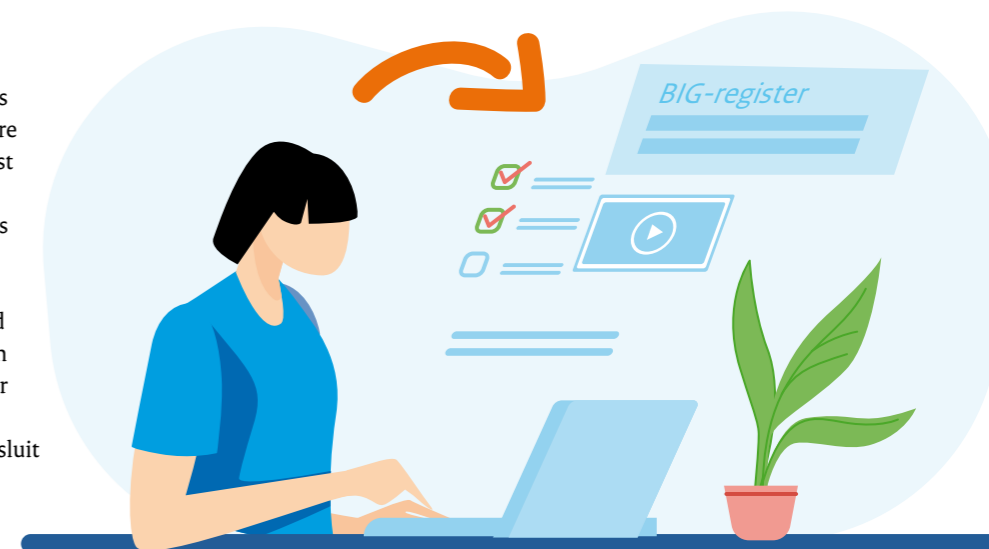
**Webadviseur Rosa:** "Deze fysieke gesprekken zijn waardevol vanwege de interactie. Dan merk je bijvoorbeeld dat het opnieuw aanvragen voor iemand heel spannend kan zijn. Zo was er een alleenstaande mevrouw voor wie de test heel reëel is: raakt ze haar BIG-registratie kwijt, dan verliest ze haar baan. Het laat zien dat een registratieproces echt duidelijk moet zijn en benadrukt het belang van een usabilityonderzoek."

### Het product nog beter maken

Na het onderzoek worden de bevindingen geanalyseerd. Ook worden ze waar mogelijk al voorzien van adviezen voor mogelijke aanpassingen. De uitkomsten worden

vervolgens gedeeld en intensief besproken met de collega's van het BIG-register en ICT. Gezamenlijk wordt dan bekeken welke aanpassingen technisch, financieel en soms ook juridisch haalbaar zijn en op welke termijn. Er moeten dan vaak veel afwegingen gemaakt worden. Soms zijn kleine aanpassingen al voldoende, maar een uitkomst kan ook meer rigoureuze gevolgen hebben voor wat al is gebouwd. De drijfveer achter een usabilityonderzoek is voor iedereen altijd: het product nóg beter maken.

**Webadviseur Naomi:** "Wij vormen op veel gebieden de link tussen wetgeving en burgers, professionals en organisaties. Dat is best een lastige dynamiek. Het mooiste zou zijn om een check op het gebied van gebruiksvriendelijkheid te doen voordat beleid wordt gemaakt of aangepast. Dat zou ons werk in een later stadium een stuk gemakkelijker maken."



### Meer klantonderzoeken

Een van de onderzoeksvormen die het CIBG nog meer gebruikt is het klantreisonderzoek. Dit werd onlangs gedaan bij de doorontwikkeling van [www.gratisvog.nl](http://www.gratisvog.nl). Op deze website vragen verenigingen gratis een verklaring omtrent het gedrag aan voor leden. Het aanvraagformulier moet daarom goed en snel te vinden zijn. Met een klantreisonderzoek wordt gekeken op welke momenten iemand contact heeft met het CIBG, welke stappen mensen doorlopen om bij het aanvraagformulier te komen en hoe dat sneller zou kunnen. In de webstatistieken en het usabilityonderzoek kan dan worden teruggezien of dit de klanten ook daadwerkelijk heeft geholpen.

Uit het onderzoek op basis van de webstatistieken komen de belangrijkste trends en aandachtspunten naar voren. Bijvoorbeeld hoe vaak mensen een bepaalde pagina bezoeken of wanneer ze afhaken in een proces. Daarnaast maakt het CIBG

ook gebruik van bijvoorbeeld het testen van A en B versies van brieven en toegankelijkheid- en begrijpelijkheidsonderzoeken.

Daarnaast wordt samen met de collega's van de betrokken afdelingen en het klantcontactcentrum gekeken hoeveel en welke vragen er van klanten binnen komen. Deze informatie wordt vervolgens geanalyseerd en gebruikt om de website en de online dienstverlening te blijven verbeteren.

**Webadviseur Victoria:** "Met klantonderzoek geven we een stem aan degenen om wie het allemaal draait. Dat is een hele leuke en uitdagende rol. Soms merk je dat we intern helemaal in de terminologie zitten. Maar is de informatie wel duidelijk voor de buitenwereld? Dat zit bijvoorbeeld in het vermijden van afkortingen en het plaatsen van informatiebuttons voor extra uitleg."



# Verwijsindex Risicjongeren: de alarmbellen gaan af als iemand twee keer wordt gemeld in het systeem

Jaarlijks zijn bijna 120.000 kinderen slachtoffer van geweld achter de voordeur. Dit signaleren en voorkomen vergt veel inzet. Zo draaien er landelijke campagnes en initiatieven als de Kindertelefoon en Veilig Thuis. Minder bekend bij het grote publiek is de VIR: de landelijke verwijsindex dat onderlinge afstemming tussen hulpverleners moet versterken. Nadine Biesma is als senior adviseur betrokken bij de VIR.

## Dankzij de VIR kan er sneller worden ingegrepen

“Zodra een jongere twee keer in het systeem wordt gemeld, gaan de alarmbellen af. Er wordt dan een signaal gezonden naar alle meldingsbevoegden die de betreffende jongere hebben gemeld. Zij kunnen contact met elkaar opnemen en onderling inhoudelijke informatie uitwisselen, zodat zij of hij al vroegtijdig de zorg, hulp of bijsturing krijgt die nodig is.”

## Een klein product met grote maatschappelijke waarde

“Bij de start van de coronacrisis heeft het CIBG diverse producten vitaal of kritisch benoemd. Dit om te garanderen dat er voldoende capaciteit en middelen beschikbaar zijn om de dienstverlening te continueren. Ook de VIR staat op de prioriteitenlijst. Dat is essentieel, gezien de kwetsbaarheid van kinderen. En helaas niet overbodig, want deze periode liet veel meer meldingen zien.”

## De VIR is de paraplu die alles verbindt, dat brengt ook uitdagingen met zich mee

“Het succes van de VIR is echt een gezamenlijke opgave. Willen we de volledige potentie ervan benutten, dan moeten professionals in het veld de meldingen wel registreren. Wij proberen dit zo makkelijk mogelijk te maken voor ze. Daarbij kan de VIR niet los worden gezien van lokale en regionale verwijsindexen: ze fungeren immers als voorportaal. De uitdaging is om te zorgen dat al deze systemen goed op elkaar aansluiten.”

## We kunnen nu op afstand hulp bieden

“Het is natuurlijk vreselijk als je je indenkt wat er bij sommige gezinnen thuis gebeurt. Aan de andere kant is het goed dat die jongeren door dit systeem in beeld zijn bij zorgprofessionals. Dat stelt mij enigszins gerust. Ik ben blij dat ik op deze manier een bijdrage kan leveren aan de veiligheid van kwetsbare kinderen.”

De **Verwijsindex Risicjongeren (VIR)** is een landelijk digitaal informatiesysteem dat signalen van hulpverleners over jeugdigen tot 23 jaar aan elkaar koppelt. Dit geeft hulpverleners binnen verschillende organisaties inzicht in elkaars betrokkenheid bij een individuele jongere. Een mooie en nodige samenwerking tussen hulpverleners en gemeenten. Door de meldingen in de VIR weten hulpverleners sneller of een kind bekend is bij een collega, zodat zij samen kunnen overleggen over de beste aanpak.





## Nieuwe technologie? Ja, maar niet zonder privacy- en informatiebeveiliging!

“Ik ben vooraf een stuk leuker om mee te werken dan wanneer ik achteraf kritisch moet meekijken naar plannen”, zegt Laura den Hartog over haar werk. Als Privacy Officer bewaakt ze steeds striktere kaders van privacy en wet- en regelgeving, informatiebeveiliging en ethiek, die vaak botst met de nieuwe technologische mogelijkheden. Hoe bewaak je die kaders? En hoe kun je toch veilig blijven innoveren, wat nodig is omdat IT steeds meer de producten en diensten van het CIBG bepalen? Het is het dagelijkse dilemma voor Laura en onze inmiddels voormalige Chief Information Officer (CIO) Britt van den Berg.

“Het betrouwbaar, veilig en integer omgaan met gegevens van klanten staat centraal. Altijd”, zegt Britt. Zij was als directielid verantwoordelijk voor ICT en informatiemanagement en stuurde de vier I-afdelingen van het CIBG aan. “De overheid heeft steeds meer aandacht voor privacy en informatiebeveiliging. Vijftien jaar geleden waren het vooral scriptkiddies, baldadige tieners die met een stukje van internet geplukte software overheidswebsites aanvielen. Nu professionele cybercriminelen. Als je ziet wat die nu allemaal met je persoonsgegevens kunnen, dan wil je absoluut niet dat zij bepaalde systemen binnendringen.”

### Het belang van privacy

Wanneer spreek je van een goede beveiliging van persoonsgegevens? “Dat zit natuurlijk in

de beveiliging van onze digitale systemen, maar beveiliging begint eigenlijk al bij de ontwikkeling van een nieuw product”, zegt Laura den Hartog. Als Privacy Officer bij het CIBG adviseert zij de organisatie over de juridische kaders van privacywetgeving voor de ontwikkeling van nieuwe producten. “Aan de voorkant moet je de juiste afwegingen maken tussen zaken als privacy, het maatschappelijk belang en de technische mogelijkheden. Privacy was een jaar of vijf à tien geleden nog een laatste check waar een nieuw product aan moest voldoen. Sinds de invoering van de AGV is er een enorme focus op het gebruik en de beveiliging van persoonsgegevens. Die wet is niet alleen maar vervelend en beperkend. Als CIBG hebben wij een grote hoeveelheid data tot onze beschikking. Daar kun je heel veel

mee, maar het is cruciaal om voorafgaand aan het ontwikkelingsproces alle kaders helder te hebben.”

Gelukkig wordt ze vaker vroeg in het proces betrokken, merkt ze. “Als ik pas achteraf kritisch moet meekijken dan krijg je een afgeslankte versie van wat je zou willen. Een succesvol voorbeeld is het Donorregister, waarbij vooraf goede afwegingen zijn gemaakt tussen privacy en het doel. Vanwege de toegenomen toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor de klant kreeg het CIBG daarvoor in 2020 de zogenaamde Legacy Modernizer Award van de Software Improvement Group.”

### CoronaMelder

De start van de ontwikkeling van de CoronaMelder was weinig gelukkig. Het

ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) organiseerde in april 2020 een appathon, een evenement om de werking van allerlei voorstellen voor nieuwe corona-apps te kunnen testen en verbeteren. Britt en Laura zaten vanwege hun expertise in een van de beoordelingsteams. “Aan de inzendingen kon je zien hoeveel er technisch mogelijk is,” zegt Britt, “maar dat kun je niet allemaal zomaar in de praktijk brengen vanwege de privacy of cybersecurity. Het ministerie heeft als kritiek gekregen dat experts op het gebied van informatiebeveiliging en cybersecurity onvoldoende werden betrokken. Door de haast rondom de appathon is er buiten het ministerie te weinig draagvlak gecreëerd.”

Uiteindelijk werd met spoed succesvol de CoronaMelder ontwikkeld. Het CIBG heeft de noodzakelijke technische ondersteuning verzorgd, zodat de app beschikbaar is en goed kan (blijven) functioneren. De appbouwers van VWS kunnen updates via een volledig geautomatiseerd pad doorvoeren. “We konden voor de app heel snel resultaten boeken door verschillende expertises in een eigen team bij elkaar te zetten. Dat was heel leuk om te zien. Ik ben er groot voorstander van om in meer van onze projecten met multidisciplinaire teams gaan werken. We kunnen zo onze capaciteit efficiënter benutten, want we trekken niet zo snel een blik nieuwe mensen met de juiste expertise open. Die zijn moeilijk te vinden”, aldus Britt.

### Capaciteit benutten

Britt verwacht dat het aantal producten de komende jaren alleen maar verder zal toenemen: “Dit is mede een gevolg van de enorme professionaliseringsslag die we binnen het CIBG hebben gemaakt. Daardoor kunnen we het extra werk ook heel goed opvangen. Dit doen we enerzijds met slim ingerichte systemen. Daarvoor hebben we een aantal herbruikbare bouwblokken gebouwd. Bestaande onderdelen, zoals een betaalmodule, kunnen we zo voor verschillende applicaties gebruiken. Zo hoeven we niets steeds alles nieuw te bouwen. Dit vraagt wel om specifieke technische expertise van onze mensen. Ze blijven hun kennis en kunde ontwikkelen door opleidingen te volgen en mee te doen aan seminars, symposia en workshops. Onze capaciteit benutten we zo efficiënt mogelijk door agile te werken. De teams kunnen zo aan de voorkant op een veel hoger abstractieniveau bepalen wat er ongeveer gedaan moet worden, om dit vervolgens tijdens sprints van twee weken te finetunen en uit te werken.”

### Technische dromen

“Mijn droom is dat we onze krachten de komende jaren nog sterker gaan bundelen door optimaal gebruik te maken van elkaars expertise”, zegt Laura. “Daarbij onderzoeken we de mogelijkheden van technische innovaties om nieuwe kansen te benutten. We zijn nu voorzichtig aan het experimenteren met machine learning voor de BIG-herregistratie. Controles van de zorgverleners vinden nu nog steekproefsgewijs plaats. Dit legt een enorme administratieve last op de zorgverleners en op onze organisatie. Als we met machine learning op een ethisch verantwoorde manier de controlegroep kleiner kunnen maken, dan zou iedereen daar enorm mee geholpen zijn.”

“Daarbij blijven privacy en informatiebeveiliging uiteraard voorop staan”, zegt Britt. “Dat bewustzijn proberen wij al onze medewerkers bij te brengen, ook diegenen die niet direct met privacy en informatiebeveiliging te maken hebben. Ik zou het heel gaaf vinden als het CIBG over twee jaar binnen de Rijksoverheid als voorbeeld wordt gezien van hoe je informatiebeveiliging door de hele organisatie in het DNA hebt zitten.”

*‘Binnen de overheid is er nu veel meer aandacht voor privacy en informatiebeveiliging’*

Britt van den Berg,  
onze voormalige Chief Information Officer (CIO) bij het CIBG



*‘Mijn droom is dat we onze krachten de komende jaren nog sterker gaan bundelen door optimaal gebruik te maken van elkaars expertise’*

Laura den Hartog,  
Privacy Officer bij het CIBG



Plastische chirurgie  
Orthopedie  
Hier melden

# Toelating zorginstellingen: door registratie van zorgaanbieders helpen wij de zorg in goede banen te leiden

Lange tijd was de Wet toelating zorginstellingen (WTZi) het ondergeschoven kindje van het CIBG. De toelatingsvergunning was ‘maar’ een papiertje en eigenlijk overbodig, want de zorgmarkt zou zelf wel waken voor fraude en andere misstanden. Maar niets bleek minder waar. Mikel Duivesteijn (product owner WTZi) en Hans Waasdorp (product owner Jaarverantwoording) vertellen over het grote maatschappelijk belang van hun werk en de laatste, veelbelovende ontwikkelingen.

## Het CIBG draagt bij aan de kwaliteit van de zorg in Nederland

Mikel: “Wij registreren zorgaanbieders. Dat klinkt misschien niet heel spannend, maar het is dé manier om zicht te houden op hoe instellingen hun bedrijfsvoering inrichten en of zij het publieke geld juist besteden. Pas als wij een instelling toelaten, kan een zorgverzekeraar besluiten met deze zorgaanbieder in zee te gaan. Zo leiden wij de zorg in goede banen.”

Hans: “Als een zorgaanbieder onder de WTZi valt, moet deze jaarlijks verantwoording afleggen. Het hoofddoel van de jaarverantwoording is zorgen voor een optimale, transparante zorgsector. In de jaarrekening moet helder zijn waar de financiële middelen vandaan komen en waaraan deze zijn besteed.”

## Nieuwe regelgeving moet fraude en andere misstanden in de zorg tegengaan

Mikel: “WTZi wordt straks WTZa. Dat houdt in dat we breder en strenger gaan toetsen. Er komt een meldplicht voor vrijwel alle zorgaanbieders en een zwaardere toelatingsvergunning voor zorginstellingen met meer dan tien zorgverleners, waarbij we naast goed bestuur ook kijken naar voorwaarden voor goede zorg.”

Hans: “Zo’n 30.000 zorgaanbieders (nu nog ca. 8000) zullen aan de verantwoordingsplicht moeten voldoen. Deze ontwikkeling maakt wel wat los in de samenleving. Waar een academisch medisch centrum een eigen administratieve afdeling heeft, zal een

In de **Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi)** zijn de eisen geformuleerd waaraan zorginstellingen in Nederland moeten voldoen als ze in aanmerking willen komen voor vergoeding op grond van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Deze eisen hebben vooral betrekking op het bestuur van de instelling, zoals transparantie in structuur en bedrijfsvoering, financiën en verantwoording. De WTZi wordt in 2022 vervangen door de Wet toetreding zorgaanbieders (WTZa), die geldt voor een veel grotere groep zorgaanbieders.

kleinschalige zorgaanbieder tot in het holst van de nacht moeten ploeteren op de jaarverantwoording. Het is belangrijk dat we deze zorgaanbieders tegemoet komen.”

## Het CIBG ontwikkelt nieuwe applicaties om het zorgaanbieders makkelijker te maken

Hans: “In het nieuwe zorgaanbiedersportaal komt alles samen. Daar bundelen we onze registers, zodat burgers eenvoudig toegang hebben tot alle openbare informatie. En zorgaanbieders bieden we een handig overzicht van hun registraties, waarbij ze met één druk op de knop hun zaken kunnen regelen. Waarom het supertof is om hieraan te werken? Het is het summum van klantgericht en kwaliteitsgericht denken. “Voor mij is het CIBG een wereldorganisatie.”





Tot ziens  
bij het CIBG