



# Rolverdeling

## Wachlijsttool Kraamzorg



## Inhoud

1.	Introductie.....	3
2.	Rollen.....	4
2.1.	Administrator.....	4
2.2	Wachttijstcoördinator .....	4
2.3	Zorgaanbieder.....	4
2.4	Zorgverzekeraar (preferent/niet preferent).....	4
3.	Route gebruikers in de tool .....	5
3.1	Gebruikers .....	5
3.2	Wachttijsten.....	5
3.3	Bo Geboortezorg (functioneel beheerder) .....	5
3.4	Softwareleveranciers .....	5
3.5	Cliënt.....	6
3.6	Zorgverzekeraars.....	6
3.7	Zorgaanbieders .....	6
3.8	Wachttijstcoördinator .....	7

## 1. Introductie

Dit document *Rolverdeling Wachtlijsttool Kraamzorg* beschrijft de rollen van de betrokken partijen bij de landelijke wachtlijsttool voor de kraamzorg.

De Wachtlijsttool Kraamzorg is beschikbaar in het geval dat in een regio code rood van kracht is en er daardoor cliënten moeten worden doorgeleid naar een wachtlijst. De tool biedt zorgaanbieders; zowel gecontracteerd als niet gecontracteerd (inclusief zzp'ers/platforms) een overzicht van de cliënten die nog geen zorgaanbieder hebben gevonden. Dit systeem verlicht administratieve- en organisatorische lasten; biedt inzicht in de verdeling van de cliënten; meer duidelijkheid voor de cliënten en meer uniformiteit. De gebruikers van de tool zijn zorgaanbieders: kraamzorgorganisaties en zelfstandige kraamzorgverzorgende (zzp'ers). Elk KSV heeft een eigen postcodegebied met gekoppelde gecontracteerde zorgaanbieders.

Dit document is onlosmakelijk verbonden met de *Handleidingen* voor de Wachtlijsttool Kraamzorg en de *Procesbeschrijving en notificaties*. In de *Overeenkomst overdracht* staat beschreven welke data inzichtelijk is voor functioneel beheer en technisch beheer en wat hieraan ten grondslag ligt. Aanvullend op de *Overeenkomst overdracht* is een *Verwerkersovereenkomst* afgesloten tussen Bo Geboortezorg en Atermes en is er een *Dataprotocol* opgesteld.

## 2. Rollen

### 2.1. Administrator

Het eigenaarschap van deze tool is vastgelegd in het document *Overeenkomst overdracht Wachtlijsttool Kraamzorg*. De administrator beheert het volledige systeem van de tool, inclusief wachtlijsten, wachtlijstcoördinatoren, zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Voor het beheer van de tool kan er onderscheid worden gemaakt tussen technisch beheer en functioneel beheer (zie document *Rolverdeling Wachtlijsttool Kraamzorg*). De technisch beheerder voert taken uit in opdracht van de functioneel beheerder.

#### Functioneel beheer

Het functioneel beheer ligt bij een onafhankelijke partij, zodat het gebruik van de tool onafhankelijk blijft van de softwareleveranciers. In eerste instantie is Bo Geboortezorg verantwoordelijk voor het functioneel beheer. Er wordt onderzocht of het beheer kan worden overgedragen aan een andere onafhankelijke partij.

#### Technisch beheer

Het technisch beheer ligt bij Atermes. Atermes is verantwoordelijk voor het technische onderhoud van de tool en het verhelpen van storingen. Daarnaast zorgt Atermes voor een goede toegankelijkheid van de tool en is het verantwoordelijk voor een mogelijk doorontwikkeling ervan.

### 2.2 Wachtlijstcoördinator

Verzoekt cliënten om zich te registreren voor de tool, beheert één of meerdere wachtlijsten in de tool en bemiddelt daar waar nodig tussen cliënten en zorgaanbieders zodat cliënten op een bepaalde wachtlijst door een beschikbare zorgaanbieder kan worden ingeschreven en van zorg kunnen worden voorzien.

### 2.3 Zorgaanbieder

Verzoekt cliënten om zich te registreren voor de tool, haalt cliënten van de wachtlijst af, schrijft deze in bij hun eigen organisatie en voorziet de cliënt van zorg.

### 2.4 Zorgverzekeraar (preferent/niet preferent)

Verzoekt cliënten om zich te registreren voor de tool en heeft inzicht in de wachtlijsten. Preferente zorgverzekeraars zien alle verzekerde cliënten op de wachtlijst. Niet preferente zorgverzekeraars zien slechts hun eigen verzekerde cliënten op de wachtlijst. Daarnaast zijn er voor zorgverzekeraars twee verschillende functies te onderscheiden: zorginkoop (inkopers en ondersteuners) en Zorgadvies en bemiddeling.

### 3. Route gebruikers in de tool

Hieronder wordt de route in de tool voor verschillende gebruikers toegelicht. Voor meer info: zie *Procesbeschrijving en notificaties*.

#### 3.1 Gebruikers

Omdat het systeem beveiligd moet zijn, moeten de gebruikers zich bekend maken. Hierin wordt een minimaal aan gegevens opgeslagen.

- Naam
- Accountnaam
- Wachtwoord
- Rol van de gebruiker
- Wat voor een zorgaanbieder ze zijn (aangesloten als kraamzorgorganisatie of zzp'er)

#### 3.2 Wachtlijsten

Van de wachtlijsten zelf wordt ook informatie opgeslagen. Ook hierbij gaat het om openbare informatie.

- Werkgebied van de wachtlijst (KSV) aan de hand van actuele postcodegebieden bekend bij Bo Geboortezorg
- Wachtlijstcoördinatoren
- Preferente zorgverzekeraars
- Cliënten op de wachtlijst
- Periode dat de regio in code rood verkeert en de wachtlijst openstaat

#### 3.3 Bo Geboortezorg (functioneel beheerder)

- Functioneel beheer Wachtlijsttool Kraamzorg.
- Heeft nooit inzicht in de contactgegevens van een cliënt.
- Stelt teksten op voor verschillende situaties in de tool in samenwerking met Atermes. Het systeem stuurt deze notificaties automatisch (zie *Procesbeschrijving en notificaties*).
- Autoriseren van kraamzorgaanbieders om ze toegang te geven tot de tool voor het werkgebied waarin zij actief zijn.
- Monitoren en wijzigen van: KSV-indeling; indeling wachtlijstcoördinatoren en indeling preferente zorgverzekeraars.
- Bepaalt op basis van de KSV-inventarisatie wanneer er sprake is van code rood in een regio. Dit is gelijk aan de periode waarin de wachtlijst voor een regio openstaat in de tool. Wanneer de code rood periode wijzigt van een KSV is het noodzakelijk dat de wachtlijstcoördinator dit doorgeeft aan de functioneel beheerder zodat die de openstaande periode van de wachtlijst kan aanpassen.
- Openzetten of dichtzetten van de Wachtlijsttool Kraamzorg in een regio.

#### 3.4 Softwareleveranciers

*Atermes (technisch beheerder)*

- Is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de Wachtlijsttool Kraamzorg;
- Biedt een Helpdesk aan voor vragen omtrent de Wachtlijsttool Kraamzorg.

*MyCocoon/Healthsoft*

- Faciliteren een koppeling tussen de tool en eigen softwareapplicatie. Hierdoor kunnen cliënten van hun klanten ook gebruik maken van de tool.

### 3.5 Cliënt

- In het geval de atermen datum van een cliënt in een code-rood periode valt, meldt een cliënt zich aan bij een zorgaanbieder in de regio, bij een wachtlijstcoördinator in de betreffende regio of bij de afdeling Zorgadvies en bemiddeling waar de cliënt verzekerd is.
- De cliënt registreert zichzelf hiervoor middels een unieke inschrijflink.
- Indien akkoord, ontvangt de cliënt een bevestiging dat ze op de wachtlijst is geplaatst.
- De cliënt ontvangt informatie over het vervolg en wordt gewezen op de FAQ voor cliënten.
- De cliënt ontvangt een notificatie bij acceptatie door een zorgaanbieder en gaat daarmee van de wachtlijst af en wordt uit het systeem van de tool verwijderd.
- Indien de cliënt nog op de wachtlijst staat en onverhoopt al is bevallen, kan zij hier zelf melding van maken. Zorgaanbieders, wachtlijstcoördinatoren en zorgverzekeraars ontvangen hier een notificatie van.

### 3.6 Zorgverzekeraars

Een zorgverzekeraar kan in bepaalde regio's preferent zijn en in andere regio's niet preferent. Daarnaast zijn er voor zorgverzekeraars twee verschillende functies te onderscheiden.

1. Zorginkoop (inkopers en ondersteuners) -> geen direct klantencontact, dus geen contact met de verzekerden en alleen inzicht in basisgegevens.
2. Zorgadvies en bemiddeling → direct klantencontact voor plaatsing op de wachtlijst en monitoring, welcontact met de verzekerden en inzicht in contactgegevens.

Per functie verschillende de rechten.

#### 1. Zorginkoop van preferente zorgverzekeraar

- Inzicht in basisgegevens alle verzekerde cliënten -> eigen verzekerde cliënten én cliënten van andere zorgverzekeraars (voor een regionaal overzicht van het totaal aantal wachtende cliënten).
  - Eigen verzekerden moeten met een vlaggetje herkenbaar zijn.
  - Let op! De preferente zorgverzekeraar mag niet inzien bij welke zorgverzekeraar de overige cliënten zijn verzekerd.
- Heeft inzicht in de basisgegevens van een cliënt.

#### 1. Zorginkoop van niet preferente zorgverzekeraar

- Heeft alleen inzicht in eigen verzekerde cliënten.
- Heeft inzicht in de basisgegevens van een cliënt.

#### 2. Zorgadvies en bemiddeling

- Heeft alleen inzicht in eigen verzekerde cliënten.
- Heeft inzicht in de basisgegevens en contactgegevens van een cliënt.
- Deelt een unieke inschrijflink met de cliënt zodat zij zichzelf kan registreren voor de tool.
- Ontvangt een notificatie als de status van een cliënt is gewijzigd.
- Ontvangt een notificatie als de cliënt is bevallen, maar niet wordt geaccepteerd door een kraamzorgaanbieder (scenario zwart).

### 3.7 Zorgaanbieders

#### *Kraamzorgorganisatie*

- Vraagt e-mailadres op bij de cliënt en deelt een unieke inschrijflink zodat zij zichzelf kan registreren voor de tool.
- Heeft inzicht in de basisgegevens van een cliënt.
- Ontvangt een notificatie als de status van een cliënt is gewijzigd (cliënt is bevallen).

- Afhankelijk van de gemaakte regionale afspraken, accepteert de zorgaanbieder de toegewezen cliënten en/of haalt de cliënten van de wachtlijst indien zij de cliënten in zorg kunnen nemen. De benodigde contactgegevens worden hierna zichtbaar voor de desbetreffende zorgaanbieder zodat inschrijving van de cliënt kan worden voltooid. De inschrijving verloopt vervolgens via de reguliere werkwijze in de eigen applicatie.

#### *Zelfstandige kraamverzorgenden (zzp'ers)*

Er wordt gestimuleerd dat alle zzp'ers zijn aangesloten op de wachtlijsttool kraamzorg van hun werkgebied. Dezelfde route voor kraamzorgorganisaties geldt bij zzp'ers.

##### ➔ Platforms

De platforms zijn zelf gecontracteerde aanbieders en derhalve aangesloten aan de wachtlijsttool kraamzorg. Zzp'ers worden geïnformeerd door de platforms.

##### ➔ Niet bij een platform aangesloten zzp'ers

Worden geïnformeerd over de wachtlijsttool kraamzorg en kunnen zich bij Bo Geboortezorg melden om ook toegevoegd te worden aan de wachtlijsttool kraamzorg.

### **3.8 Wachtlijstcoördinator**

- Vraagt e-mailadres op bij de cliënt en deelt een unieke inschrijflink zodat zij zichzelf kan registreren voor de tool.
- Heeft inzicht in de basisgegevens en contactgegevens van een cliënt om contact te kunnen leggen.
- Ontvangt een notificatie als de status van een cliënt is gewijzigd.
- Coördineert het verdelen van de wachtlijst op basis van gemaakte werkafspraken in het KSV.
- Signaleert en is extra alert op cliënten waarvan de atermen datum nadert.