



Met architectuur van beleid naar uitvoering”

De Meern | 6 juli 2009 | Anne Marie van Rooij en Ronald van den Berg

Inhoud

- **Het CVZ**
- **De organisatiecontext**
- **Opstellen en gebruiken principes**
- **De rol architectuurteam bij innoveren**
- **Lessons learned**



Missie CVZ



“Het CVZ borgt en ontwikkelt de publieke randvoorwaarden van het zorgverzekeringsstelsel, zodat de burgers hun aanspraak op zorg kunnen realiseren.”

Randvoorwaarden

- Zorgplicht
- Acceptatieplicht
- Verzekeringsplicht

Van advies naar uitvoering

Klassieke taken

- Pakketbeheer
- Beheer fondsen AWBZ en Zvw
- Subsidies en verdragsgerechtigden



Nieuwe taken = uitvoeringsregelingen voor bijzondere groepen

- Mensen die zorg verlenen aan illegalen
- Mensen die hun premie niet betalen
- Mensen die zich niet verzekerd hebben
- Mensen die zich te laat verzekeren
- Mensen op religieuze gronden geen verzekeringen afsluiten

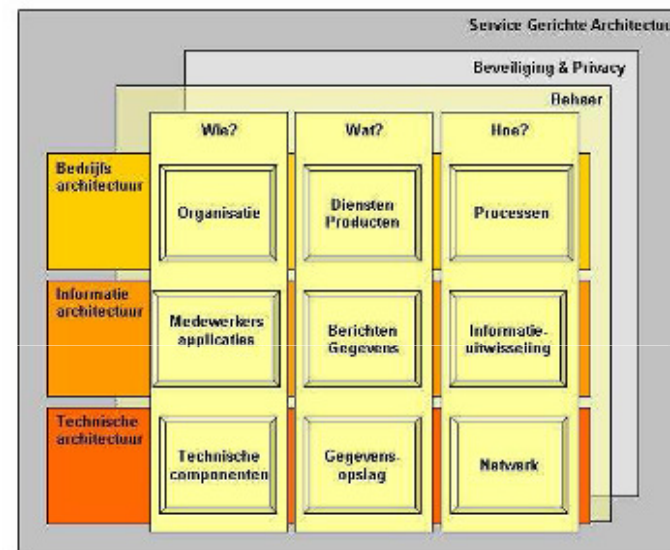
Van 100.000 naar 700.000 klanten in 3 jaar

Uitdagingen architectuurteam

- **Richten en inrichten architectuurfunctie (top down)**
 - Beschikbare mensen en middelen beperk
 - Werken onder architectuur niet vanzelfsprekend
 - Beroepsbegeleidend leren in het Architectuur Academy
 - On the fly ontwikkelen instrumenten
- **Innoveren onder architectuur (bottom up)**
 - Er was geen formele CVZ-architectuur
 - Geen legacy maar wel erg veel greenfield
 - Richten, inrichten en verrichten met vaste datums voor invoering regelingen
 - Nog geen definitieve politieke besluitvorming over regelingen

Proces opstellen CVZ-principes

- **De NORA geadopteerd**
 - Quick scan
 - Besluitvorming MT en RvB
 - NORA als leidraad
- **Het NORA-spel gespeeld**
 - Welke principes zijn voor ons belangrijk?
 - Raad van Bestuur
 - Management Team
 - Medewerkers afdelingen
 - Bruikbare uitkomsten.....



Richt dienstverlenende kanalen in vanuit perspectief klant
Stelt klanten op de hoogte van de stand van zaken
Werkt systematisch aan kwaliteitsverbetering
Vraagt informatie eenmalig uit
Biedt 7*24 uur dienstverlening aan

Proces gebruik principes

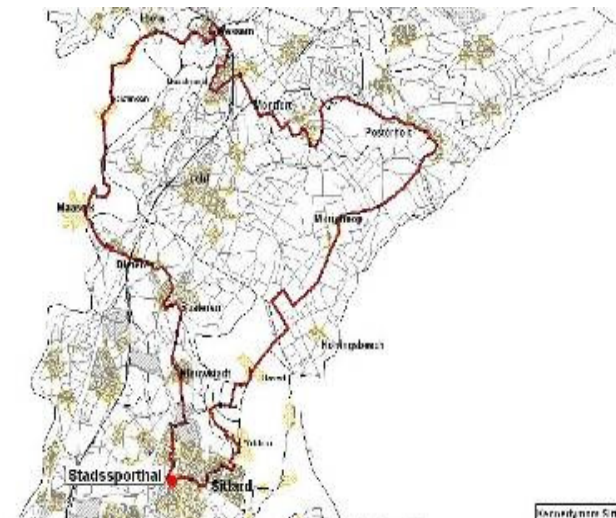
Wel doen

- Aanhaken op positieve dynamiek
- Reverse engineering
- Niet repareren maar innoveren
- Business is leidend (gebruik principes die de organisatie draagt)
- Beperk het aantal principes
- Vertaal principes naar bouwstenen (zo doen wij het)



Niet doen

- Modellen bouwen van principes
- Principes niet praktisch maken
- Architectuur als dictatuur
- Te veel en te principiële principes
- Wonderschone PSA's opstellen



Aanhaken op dynamiek

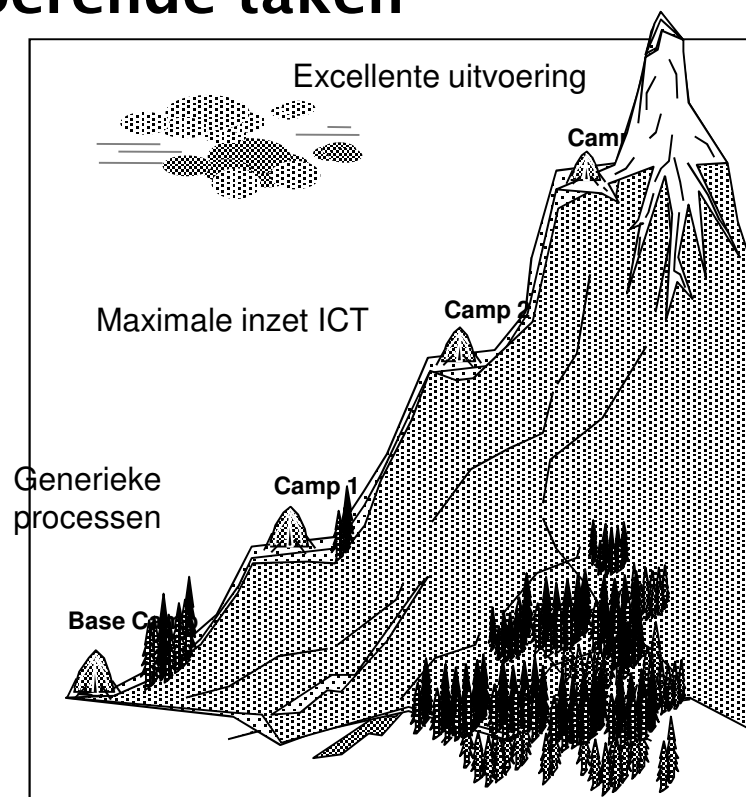
= Programma ontwikkeling uitvoerende taken

Gedeelde ambities

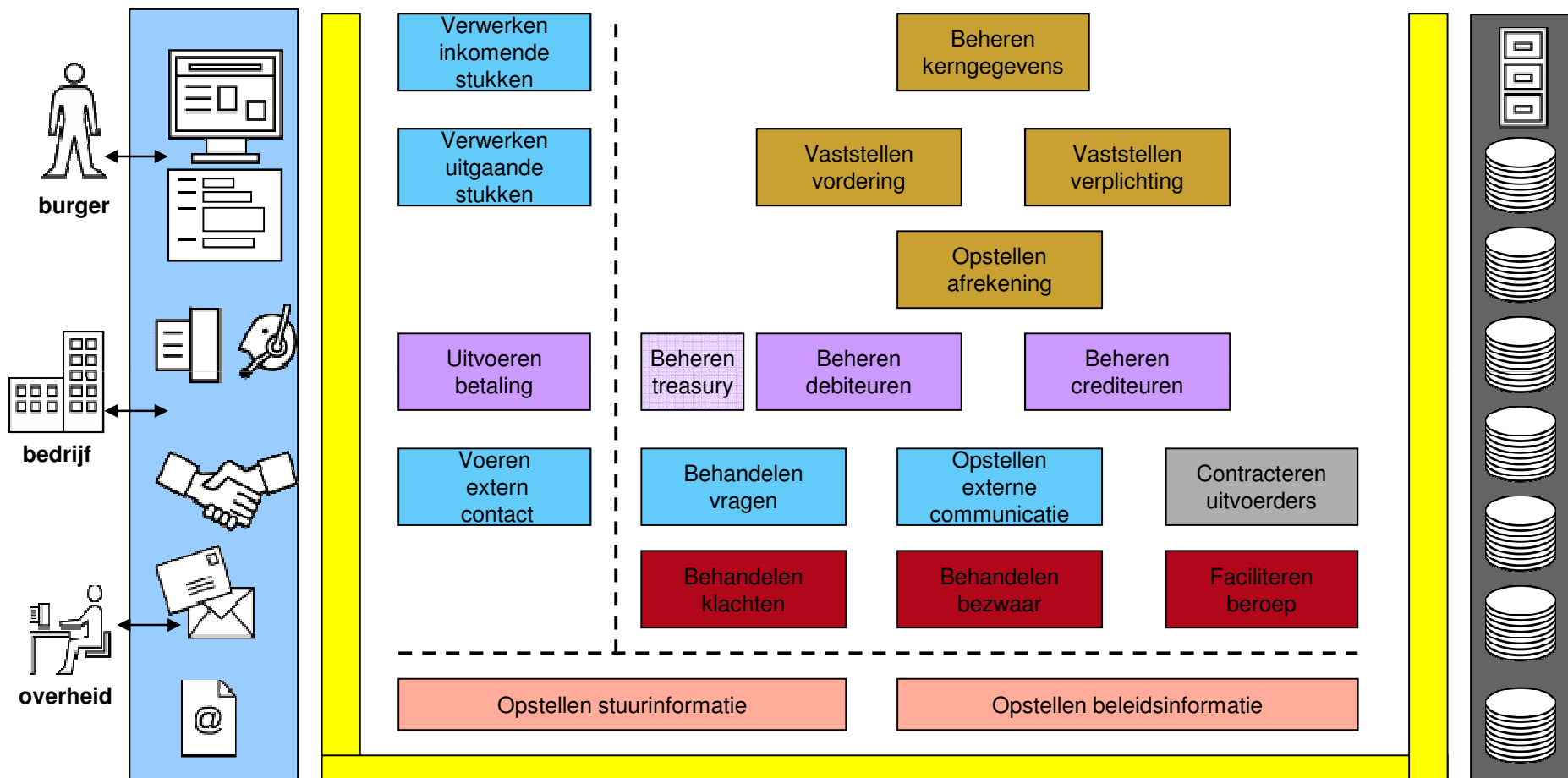
- Generieke processen
- Maximale inzet van ICT

Coalition with the willing

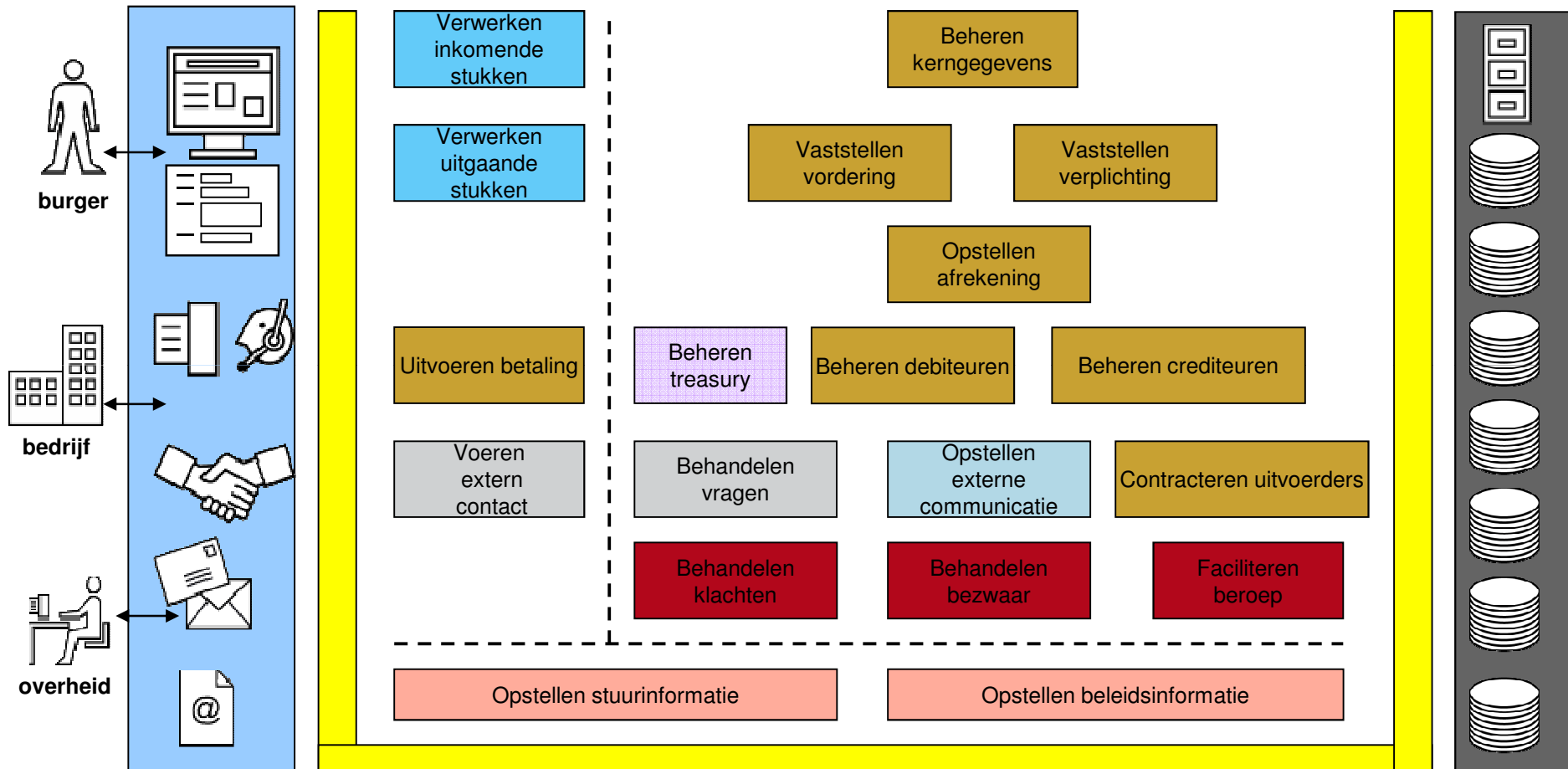
- Project interfaces
 - Meer dan 60 interfaces
 - Eenmalig opvragen meermalig gebruiken
 - Aansluiten bij de facto standaarden



Generieke werkprocessen

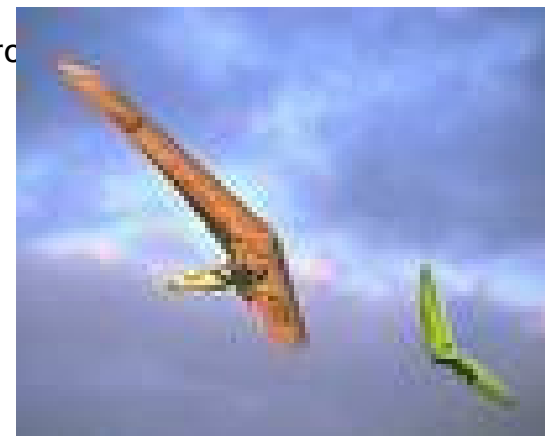


Eén applicatielandschap



Het vervolg: nieuwe dynamiek

- **Architectuurfunctie geformaliseerd**
 - Functiegebouw
 - Organisatiestructuur
- **Advies resultaten NORA-spel implementeren**
 - Hoofdstructuur klantgericht
 - Front office verantwoordelijk voor dienstverlening
 - Workflowmanagement voor uitvoerende taken met een wettelijke termijn
 - Naar buiten presenteren in een mijn-CVZ
- **Nieuwe afdelingen nieuwe uitdagingen**
 - Opdracht van de kwartiermaker Financiën en Concern Control
 - Situatieschets (0-plaat)
 - Generieke processen
 - Generiek applicatielandschap



Bedankt voor uw aandacht

