

De paarse krokodil verslagen: hoe Zneller het ZN-formulier temt

Iedere arts of apotheker kent het gevreesde ZN-formulier: de artsenverklaring die ingevuld moet worden bij het voorschrijven van bepaalde, vaak dure medicijnen. Een bureaucratisch monster dat talloze minuten opslokt in een toch al overvolle werkdag. Een klassieke 'paarse krokodil' die door zorgverleners jarenlang werd vervloekt.

Maar dankzij Zneller, een initiatief van artsen Laurens Swart en zijn collega Aaram Omar Khader, is die krokodil eindelijk gevangen. Met hun slimme online app wordt het invullen én versturen van de verklaring naar de apotheek een kwestie van een paar klikken. Laurens vertelt hoe zij in korte tijd deze app tot een succes hebben weten te maken en de zorg hiermee ontregelen.

De bureaucratische nachtmerrie

Het ZN-formulier is een initiatief van Zorgverzekeraars Nederland (ZN). Het doel: waarborgen dat dure medicijnen alleen worden voorgeschreven aan patiënten die aan de officiële vergoedingscriteria voldoen. In theorie logisch. In de praktijk: een administratieve last die artsen dagelijks opzadelt met overbodig papierwerk.

“De formulieren vragen de arts om te bevestigen dat de patiënt inderdaad de juiste aandoening heeft, en dat goedkopere alternatieven niet werken,” legt Laurens uit. “Maar die informatie is vaak allang bekend. Toch moet het elke keer opnieuw op papier.”

Onderzoek toont aan dat één op de vijf cardiologen weleens afziet van het voorschrijven van een medicijn, simpelweg omdat er geen tijd is om het formulier in te vullen. “Dat betekent dus dat patiënten soms niet krijgen wat ze nodig hebben, puur door bureaucratie,” aldus Laurens.

De vonk: het Entresto-debacle

Het idee voor Zneller ontstond niet uit inspiratie, maar uit frustratie. “Het was geen zaadje, het was een bom,” zegt Laurens. De aanleiding: het beruchte Entresto-debacle.

“Op een dag kregen alle cardiologen in Nederland plotseling honderden ZN-formulieren op hun bureau, omdat zorgverzekeraars wilden dat ze die met terugwerkende kracht invulden voor patiënten die het middel al kregen. Een totale chaos.”

Een collega vroeg toen aan Laurens en zijn mede-arts Aaram: *‘Jullie zijn toch handig met computers? Kunnen jullie dat formulier niet digitaal maken?’* Binnen vier weken stond de eerste versie van Zneller online. “We hebben het gewoon gedaan. Geen toestemming gevraagd, geen overleg met instanties. En het werkte.”

Ontregelen door te doen

Zneller digitaliseerde het formulier, maakte het invullen sneller, en stuurde het automatisch door naar de apotheek. Daarmee werd een frustrerend, handmatig proces gereduceerd tot een paar klikken.

“We kregen direct honderden gebruikers. Binnen een paar maanden waren het er duizenden,” vertelt Laurens. “De behoefte was zó groot dat het project zichzelf verspreidde.”

En het succes is meetbaar: gemiddeld bespaart de app artsen zeven minuten en apothekers drie minuten per verklaring. Inmiddels zijn er ruim 30.000 formulieren via Zneller ingevuld, wat neerkomt op meer dan 2.500 uur aan tijdswinst per jaar in de zorg.

De zorg ontregelen, letterlijk

Het initiatief belichaamt precies wat het ontregelen van de zorg inhoudt: bureaucratie terugdringen door slimme, praktische oplossingen van binnenuit.

Laurens: “We hebben alles en iedereen gepasseerd die het had kunnen tegenhouden. Want als je eerst om toestemming vraagt, gebeurt er niks. Ons motto is: *It’s better to ask for forgiveness than for permission.*”

De reacties uit het veld waren overweldigend positief. “Artsen mailden ons spontaan dat ze eindelijk tijd over hadden. Apothekers waren blij dat ze niet meer achter ontbrekende verklaringen aan hoefden te bellen.”

Slim, veilig en toch simpel

Op kritiek over privacy en gegevensverwerking waren Laurens en zijn team voorbereid. “We bewaren geen patiëntgegevens. De formulieren worden net als voorheen gemaild via het mailadres van de arts, alleen nu volledig digitaal ingevuld in een PDF-bestand in plaats van op papier. Eigenlijk hebben we het oude proces gewoon slimmer gemaakt.”

De app bevat inmiddels meer dan 30 verschillende formulieren, en breidt zich langzaam uit naar andere gebieden, zoals dieetpreparaten en hulpmiddelen.

Van idealisme naar duurzaamheid

Zneller werd gebouwd zonder winstoogmerk, en dat blijft zo. “We wilden artsen niet laten betalen,” zegt Laurens. “Maar de app kost wel geld om te onderhouden. Dus we hebben er een model van gemaakt waarbij farmaceutische bedrijven advertentieruimte kunnen kopen.”

Die advertenties verschijnen alleen achter een artseninlog, volledig binnen de regels. “Het houdt de app gratis en onafhankelijk,” legt Laurens uit. “En eerlijk is eerlijk; artsen zien die advertenties precies op het moment dat ze met een voorschrift bezig zijn, dus dat is voor de farmaceuten ook aantrekkelijk.”



De volgende krokodillen

Hoewel Zneller inmiddels volwassen is geworden, ziet Laurens nog genoeg andere bureaucratische monsters in de zorg. “De allergrootste paarse krokodil is de vinkjescultuur,” zegt hij. “We zijn de hele dag bezig om vinkjes te zetten om te bewijzen dat we ons werk goed doen. Het dossier is belangrijker geworden dan de patiënt.”

Volgens Laurens is dat symptoom van een systeem dat doorslaat in controle. “We zijn bezig met onszelf indekken, in plaats van met zorg verlenen. Terwijl in Nederland patiënten niet eens schadevergoedingen kunnen eisen zoals in Amerika. We houden een papieren werkelijkheid in stand die niets toevoegt aan de zorg.”

Een les in zorgvernieuwing

Zneller is daarmee niet alleen een handige tool, maar ook een statement. Een bewijs dat innovatie in de zorg niet altijd uit beleidskamers hoeft te komen.

“Wij hebben geen projectsubsidie aangevraagd, geen stuurgroep gevormd, geen businessplan geschreven. We hebben gewoon iets gemaakt dat werkt,” zegt Laurens. “En dat is misschien wel de beste manier om de zorg te ontregelen.”

Kortom

Met Zneller heeft een groep jonge artsen laten zien dat echte innovatie in de zorg niet begint met regels, maar met lef. Een digitaal wapen tegen de paarse krokodil en een inspiratiebron voor iedereen die de zorg een beetje menselijker wil maken.