

Onderhandelen & Zorgverkoop, van volume naar een waardegericht proces

Prof. dr. Richard Janssen

Alumni studiedag
24 Mei 2018
Rotterdam



Erasmus
Centrum voor
Zorgbestuur

The logo is a black script of the word 'Erasmus'.

Programma

24 mei 2018

- | | |
|-------------------|---|
| 14:00-14:30 uur | Ontvangst en registratie |
| 14.30 – 14.50 uur | Welkom en inleiding door prof. dr. Richard Janssen |
| 14:50 – 15:00 uur | Wat kenmerkt goede onderhandeling? Prof. dr. Erik van Raaij |
| 15:00 – 15:30 uur | Vraaggesprek met Gerrit Zalm, door prof. dr. Erik van Raaij |
| 15:30 – 16:30 uur | Paneldiscussie bestuurlijke dilemma's o.l.v. dr. Joost Zuurbier <ul style="list-style-type: none">• Gerjan Prins / Zorginkoop VGZ• Muriel Bos / De Bascule Jeugdpsychiatrie• Paul de Schipper / Emergis |
| 16:30 – 17:00 uur | Resumerend: discussie met de zaal over bestuurlijke stellingnames door prof. dr. Richard Janssen |



Erasmus
Centrum voor
Zorgbestuur

Nederlandse Zorgautoriteit roept Emergis en Zilveren Kruis op het matje

UPDATE | KLOETINGE - Nieuwe patiënten van 18 jaar en ouder van Zilveren Kruis zijn vanaf dinsdag niet meer welkom bij Emergis. De zorgverzekeraar is verbijsterd over de beslissing. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) noemt de opnamestop onacceptabel en roept beide partijen woensdagochtend op het matje.

GEHANDICAPTENZORG

17 APR 2018

Menzis en Philadelphia sluiten eerste uitkomstcontract gehandicaptenzorg

Gehandicaptenzorginstelling Philadelphia en Menzis hebben het eerste meerjarige contract gesloten in de Wlz dat is gebaseerd op kwaliteit zoals die door cliënten wordt ervaren. Overbodige regelgeving is geschrapt en er is ruimte voor innovatie. Philadelphia kan volledige persoonsvolgende bekostiging doorvoeren.

Ziekenhuis experimenteert met vrije budgetruimte en langetermijnafspraken

Ziekenhuis Bernhoven in Oss heeft een langetermijnafpraak met Zorgverzekeraar VGZ gemaakt. De instelling moet 16% inleveren in vier jaar, aldus het *Financieel Dagblad*. Het ziekenhuis mag daarbij het zorgaanbod aanpassen (bijvoorbeeld ambulantiseren), zolang nu maar binnen die reductie blijft. Voor het ziekenhuis is de bezuiniging een bittere pil. Het voordeel is wel dat het jaarlijkse begrotingsritueel minder belangrijk wordt. Medewerkers en leiding hebben zekerheid voor de komende jaren.

VGZ-topman Klink: kostenstijging is niet 'onvermijdelijk'

Verzekeraar ziet kans zorgkosten te verlagen

Het meerjarencontract rukt op

'Ziekenhuis kan nu met een visie komen, in plaats van met een verdienmodel'

Conflict mondriaan met gemeenten

'Zorgverzekeraars blokkeren route naar geschilleninstantie zorgcontractering'



Zorgverzekeraars verzieken de GGZ: patiënten worden weggestuurd



Erasmus
Centrum voor
Zorgbestuur

Erasmus

Welke vragen centraal op deze studiemiddag?

Hoe organiseer ik het contracteerproces?

Welke rol hebben de professionals hierbij?

Welke rol pak ik eigenlijk zelf in de onderhandeling?

Hoe werk ik aan vertrouwen en welke rol speelt deze?

Wanneer is escalatie naar de pers een optie?

Wordt het tijd om bepaalde zorgvormen af te stoten?



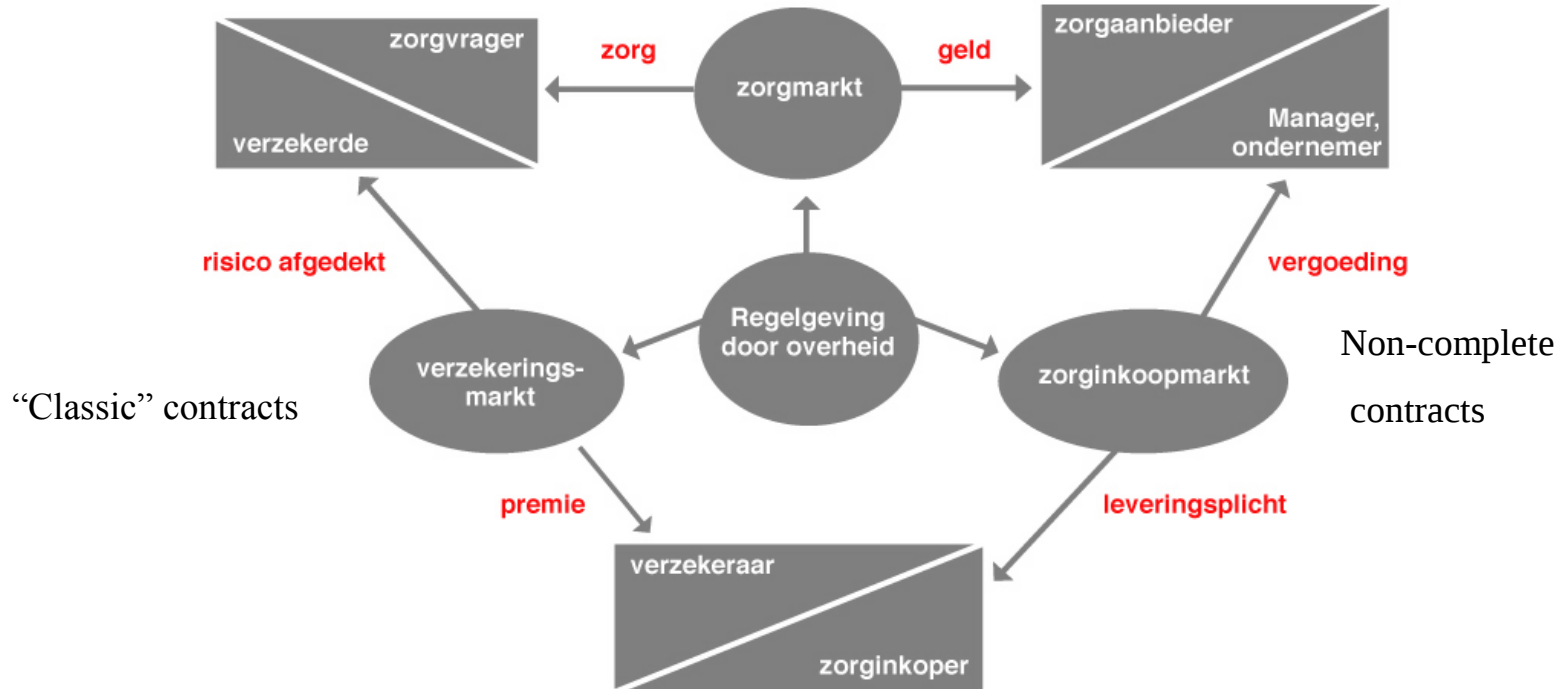
Type contracten

1. Klassieke contracten: compleet
2. Neoklassieke contracten: incompleet
3. Relationele contracten

Rule based versus relation based governance

Psychological contract:

trust, reputation, information asymmetry



Denken is gericht op complete contracten!



Waardensystemen in de zorg



Professionele
waarden



Klantwaarden



Economische
waarden



Maatschappelijke
waarden

Belangen en waarden
van stakeholders kunnen
existentiële betekenis
krijgen



Informatie asymmetrie op diverse niveaus

- Operationeel: in de behandelrelatie
- Tactisch: het team in relatie tot de bovenliggende laag
- Strategisch: zorgaanbieder in relatie tot zorgverzekeraar
- Vice Versa



Wat zijn de mogelijke elementen van waardegericht contracteren?

- Data op orde
- Relatie op orde
- Opportunistisch of transparant
- Rol aan eindgebruiker geven?
- Relatie krijgt een meer horizontaal karakter
- Pro-actieve verantwoording
- Escalatie als scenario



Prof. Erik van Raaij in gesprek met Gerrit Zalm



Erasmus
Centrum voor
Zorgbestuur

Erasmus

Dr. Joost Zuurbier in gesprek met:



Gerjan Prins, Zorginkoper VGZ



Muriel Bos, Directeur klantrelaties
en zorgcontractering, De Bascule



Paul de Schipper, Bestuurder Emergis



Slotdiscussie met deelnemers

- Welke vragen zijn er blijven liggen?
- Welke praktijken willen we nog delen?
- Welke dilemma's blijven er liggen?
- Wat nemen we mee naar huis?
- Lessons learned

Aspecten van succesvol contracteren

- Betekenis van vertrouwen
- Fases in relatie ontwikkeling
- Honest incompetence
- Informatie asymmetrie reduceren
- Past performance
- Belangen uitonderhandelen of gemeenschappelijk doel
- Leren van elkaar
- Rol van patiënten en verzekerden



De kunst van het contracteren:

- Zorg dat er een relatie ontstaat,
- Heb oog voor fasen
- Maak gebruik van momentum
- Optie van meerjarenafspraken bij strategische bewegingen