

ZKOPERS

Hét vakblad over zorginkoop

Zkopers is een initiatief van Stipter B.V.
Amerstraat 100
3207 BB Spijkenisse

Zkopers online

www.zkopers.nl én www.wmoinkopers.nl

Hoofredactie

Rolf Swens en Simone La Lau
Contact redactie: info@swensadvies.nl

Eindredactie

Bureau E | Ellen Driessen

Redactieraad

Drs. M.A.J.M. Bos, zelfstandig adviseur | J.R.C. Hopmans, manager Zorginnovatie bij Zilveren Kruis Achmea | Drs. B. Karssen, partner bij Significant | Mr. drs. M.Th. Mastik-Sonneveldt, docent Hogeschool Rotterdam, belast met ontwikkeling van Wmo- en bijzondere projecten bij Transfergroep Rotterdam (post-HBO onderwijs) | Drs. A. van de Meerendonk, zelfstandig adviseur arbeid & sociale zekerheid | I.W.J.M. Sips-Weck, afdelingshoofd Sector Inwoners Maatschappelijke Ondersteuning bij de gemeente Spijkenisse | Dr. M.T. Smits, universitair hoofddocent aan de Faculteit Economie en Bedrijfswetenschappen van de Universiteit van Tilburg | Drs. R. Stegheuis, directeur Zorgmanagement bij Menzis Zorg en Inkomen | Prof.dr. J. Telgen, hoogleraar inkoopmanagement voor de publieke sector aan Universiteit Twente

Aan dit nummer werkten mee

Mariëtte Baks | Mirjam Bedaf | Michel van Dijk | Walter Engelhart | Jan Taco te Gussinklo | Hans Hopmans | Bert Karssen | Mark van Seggelen | Jan Telgen | Els van Thiel | Frank van Wijck

Coverfoto

Isabel Nabuurs

Oplage

4.000 exemplaren

Vormgeving, opmaak en bladmanagement

Moniek Jakobs - De Vormstrategie
Postbus 1366
5200 BK 's-Hertogenbosch
T 073 - 613 20 34
E info@vormstrategie.nl

Advertenties

Stipter | T 0181 - 613 947 | info@stipter.nl

Adreswijzigingen

Via mail naar | info@stipter.nl

Copyright

Alle rechten voorbehouden. Zkopers is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden in print of online uitgaven. Zkopers is niet verantwoordelijk voor handelingen van derden die mogelijkterwijs voortvloeien uit het lezen van uitgaven. Zkopers behoudt zich het recht voor ingezonden materiaal zonder kennisgeving vooraf geheel of gedeeltelijk te publiceren.

Inhoud

THEMANUMMER Zorgaanbieders over zorginkoop

Samenwerken in de keten

08 Zorgaanbieders zijn van zorgverzekeraars gewend dat die in het proces van zorginkoop onderhandelen over prijs en volume. Achmea daarentegen zegt bij die zorginkoop uit te gaan van samenwerking met partners in de keten. Melanie Schultz van Haegen licht Achmea's *supply chain management* toe en Marjanne Sint van Isala Klinieken legt uit hoe het werkt in de praktijk.

'Het ligt voor de hand om naar gezamenlijke belangen te kijken, want die liggen helemaal niet zover uit elkaar.'



Franchise in de zorg

14 Zorgaanbieders in de eerste lijn verenigen zich in franchiseformules of andere samenwerkingsverbanden. Directeur Int Pos van Cenzo toont aan hoe verwarrend deze markt kan zijn voor zorginkopers.



Samenwerkende zorgaanbieders en zorginkopers wennen langzaam aan elkaar

Zorginkoop via franchiseorganisaties

Tekst: Frank van Wijck

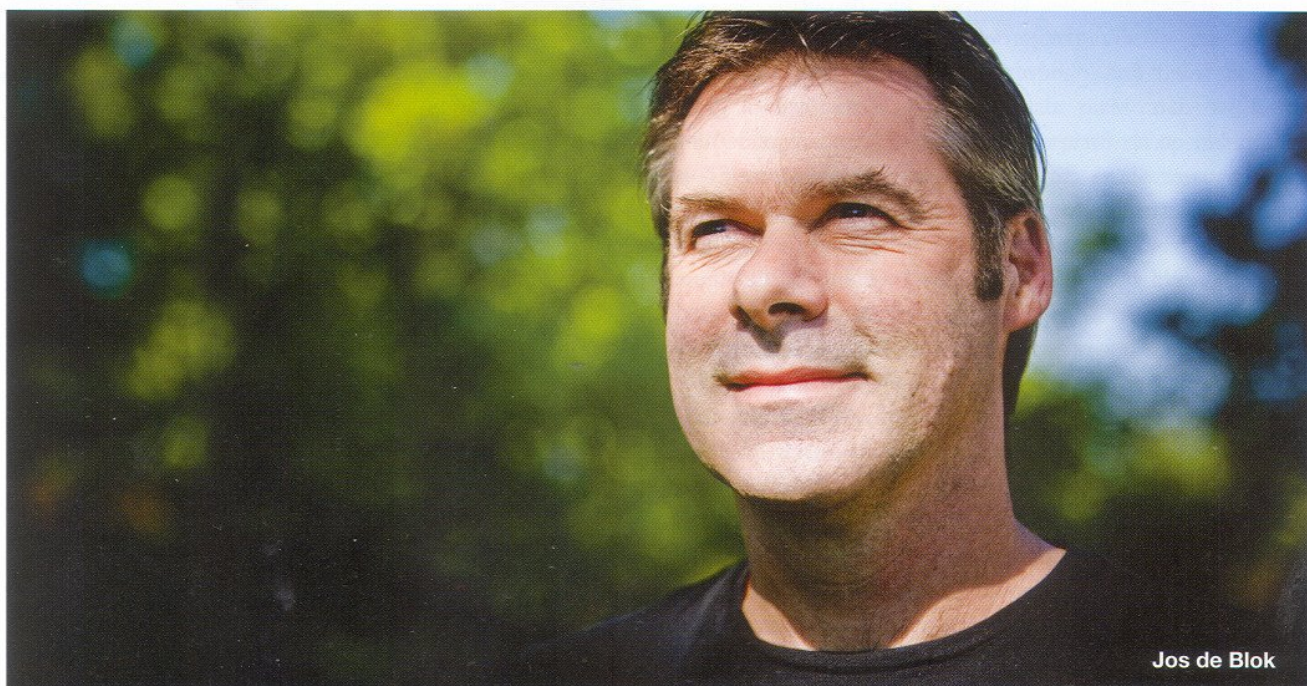
Zorgaanbieders in de eerste lijn verenigen zich in franchiseformules of andere samenwerkingsverbanden. Hebben de zorginkopers helder op het netvlies wat dit voor hun werk betekent en welke voordelen ze uit deze – voor hen nieuwe – werkwijze kunnen halen? Nog niet helemaal, zo blijkt, maar het begint te komen.

De psycholoog levert de zorg, en Cenzo zorgt voor de rest. Een simpel concept, zou je denken. Cenzo regelt alle zakelijke, juridische en commerciële dienstverlening en sluit de contracten af met zorgverzekeraars en andere partijen. Klip en klaar. 'Maar voor de zorginkopers is onze markt verwarrend, omdat wij concurrenten hebben die een heel andere invulling geven aan het begrip franchiseformule dan wij doen,' zegt directeur Int Pos. 'Dus krijgen we nogal eens de vraag hoe we de kwaliteit borgen en of al die zelfstandige psychologen die aan ons verbonden zijn wel geprotocolleerd werken. Terwijl wij nu juist een kwaliteitsconcept franchisen. We bieden een landelijke dekking met uitsluitend BIG-geregistreerde psychologen, zodat aanspraak kan worden gemaakt op de basisverzekering.

We doen aan wachtlijstbemiddeling, maken prijsafspraken, monitoren op reïntegratie, doen aan benchmarking en aan extern cliënttevredenheidsonderzoek.'

Jos de Blok, Buurtzorg Nederland:

'We willen meer als partners voor de zorginkopers kunnen optreden en dat is lastig als weinig ruimte bestaat om van regels af te wijken.'



Jos de Blok

Toch is Pos zeker niet ontevreden over de zorginkopers. 'Er is beslist geen onbegrip aan hun zijde,' zegt ze, 'nog wel veel onbekendheid. Maar we leveren zelf een bijdrage aan hun kennisverbetering, via onze website en door hen uitgebreid te informeren. Met sommigen van hen hebben we dan ook echt een vertrouwensband. Zij zijn goede sparring partners. Wel kunnen ze een actievere bijdrage leveren door bekend te maken wát ze hebben gecontracteerd, zeker als het om verzuimbeleid gaat.'

Cees de Zoete: 'Zorgverzekeraars beseffen dat ze niet kunnen volstaan met het voorleggen van een contract, maar dat ze inhoudelijk moeten onderhandelen.'

Structuren loslaten

Ook Jos de Blok, directeur van Buurtzorg Nederland, ziet geen onbegrip. Deze partij laat de zorgverlening volledig door hoog opgeleide wijkverpleegkundigen en wijkziekenverzorgenden invullen in kleine autonome buurtzorgteams en contracteert hiervoor bij de zorginkopers. 'Wat we wel merken, is dat ze moeilijk kunnen loskomen van bestaande structuren,' zegt De Blok. 'Veel zorginkopers hebben geen zorginhoudelijke achtergrond, wat het lastig maakt om uit te leggen wat ons onderscheidt. De AWBZ zit heel ingewikkeld in elkaar en vormt het referentiekader waarin iets moet passen. We willen meer als partners voor de zorginkopers kunnen optreden en dat is lastig als weinig ruimte bestaat om van regels af te wijken. Toch zien we een toenemende bereidheid om mee te denken. Door de innovatieve oplossingen die wij bieden, leveren we minder zorguren dan gangbaar. Dat past niet binnen de bestaande structuur, maar zorginkopers blijken desondanks toch bereid daarvoor een passend tarief te betalen. Het feit dat wij onszelf bewijzen middels een hogere cliënttevredenheid en lagere kosten speelt daarin natuurlijk een doorslaggevende rol.'

Inhoudelijk onderhandelen

Cees de Zoete merkt eveneens een toenemend besef bij zorgverzekeraars dat ze niet kunnen volstaan met het voorleggen van een contract waarop de zorgaanbieder ja of nee kan zeggen, maar dat ze inhoudelijk moeten onderhandelen. Om het echter zover te krijgen, is wel een andere benadering door de zorgaanbieders nodig gebleken. Op individuele basis lukt dit niet, dus zoeken ze samenwerking. De Zoete zette hiertoe Het Gezonde Net op, een keten van ruim honderd grotere zelfstandige fysiotherapiepraktijken, die ieder hun



Initiatiefnemers Het Gezonde Net

eigen naam en uitstraling behouden, maar begeleiding krijgen op het gebied van opleiding, kwaliteitsbeleid en contractering met de zorgverzekeraar. Een groep orthopedisch manueel therapeuten heeft zich inmiddels hierbij aangesloten, omdat ook voor hen geldt dat samenwerking hen een krachtiger stem geeft richting de zorgverzekeraars. Het Gezonde Net regelt de contractering bij de zorginkopers, op basis van efficiency (een lager aantal behandelingen dan het landelijk gemiddelde) en een gericht kwaliteitsbeleid. 'Er is één grote zorgverzekeraar die niet hieraan wil meewerken, omdat hij per se zicht wil houden op alle individuele praktijken, maar de andere staan er wel voor open,' zegt De Zoete.

Meerwaarde

Alle drie deze samenwerkingsverbanden – al dan niet in de vorm van franchiseformules – vinden dat hun aanpak van meerwaarde kan zijn voor de zorginkopers. De Kort zegt: 'De AWBZ kenmerkt zich door het opknippen van zorg in onderdelen die stuk voor stuk tegen de laagste prijs worden aangeboden. Mensen blijven daardoor langer in de zorg en krijgen steeds andere professionals aan de deur. Dit leidt tot ontevredenheid en daarvoor bieden wij een oplossing.' Bovendien bieden de samenwerkingsverbanden de zorginkopers één aanspreekpunt, stelt De Zoete. 'Wij maken tien procent van de markt uit en er zijn meer partijen zoals wij,' zegt hij. 'Dan gaan deuren vanzelf wel open.'

En dat heeft ook meerwaarde voor hen, vindt Pos. 'Als die samenwerkende partijen sturen op kwaliteit, weten de zorginkopers ook dat ze kwaliteit inkopen voor hun cliënten.'



Administratief voordeel

Overleg tussen zorginkopers en samenwerkingsverbanden in plaats van individuele zorgaanbieders heeft ook op administratief gebied voordelen, stellen alle drie. 'We leveren zelf heel gericht geaggregeerde informatie aan over diagnoses, uitkomsten, kosten en doorlooptijden,' zegt Pos. 'Dat verlaagt dus de rompslomp.' Ook De Zoete is van mening dat gezamenlijkheid kan leiden tot minder administratie. 'Maar dat veronderstelt wel vertrouwen,' zegt hij. 'Gelukkig merken we ook dat dit er begint te komen. Wat wel nog lastig is, is het verloop onder zorginkopers. Daarmee loopt ook steeds kennis weg over alles wat voorafgegaan is aan de contractafspraken die uiteindelijk op papier worden vastgelegd.'

Int Pos: 'Als die samenwerkende partijen sturen op kwaliteit, weten de zorginkopers ook dat ze kwaliteit inkopen voor hun cliënten.'

Voor De Blok is het een uitgemaakte zaak dat iets moet worden gedaan tegen de nu bestaande verklaringencultuur, zoals hij het noemt. 'Nu wordt te vaak nog niet gekeken naar de zorg die wordt verleend, maar naar de vraag of alle verklaringen wel zijn getekend. Dit uitgangspunt levert

Int Pos: 'We leveren zelf een bijdrage aan de kennisverbetering van zorginkopers.'

een enorme administratie op. De neiging bestaat om voor ieder onderwerp een nieuwe regel te bedenken. Gelukkig onderkennen de zorgkantoren dit probleem ook. Dus stappen we steeds vaker samen naar het ministerie van VWS om deze problematiek te bespreken.'

NMa en NZa

Op deze manier kunnen samenwerkingsverbanden in de zorg op meerdere fronten hun meerwaarde bewijzen en wordt het voor zorginkopers ook aantrekkelijker om met hen aan tafel te zitten. Worden zij niet gehinderd door de Nederlandse Zorgautoriteit of de Nederlandse Mededingingsautoriteit? 'Onze organisatie is relatief klein,' zegt Pos, dus van de NMa hebben we geen last. En met de NZa hebben we prima contacten.' De Zoete zegt: 'Ik heb nooit gevraagd hoe zij tegen onze organisatie aankijken. Maar alle aangesloten fysiotherapeuten en orthomaneel therapeuten hebben hun eigen verzorgingsgebied en zijn niet concurrerend.' Ook De Blok ondervindt van die zijde geen hinder. 'De NZa vindt ons initiatief goed. De enige vraag die wij ooit van haar hebben gehad, is of wij niet worden belemmerd in de toetreding.' ●