

Tips voor succesvol onderhandelen

Wie gaat onderhandelen over het contract met de zorgverzekeraar wil natuurlijk een bevredigend resultaat. Maar wat is de kern van goed onderhandelen? Het helpt in elk geval als je je gesprekspartner kent en goed voorbereid bent. Er zijn meer tips om goede onderhandelingen te voeren en het proces te verbeteren.

Judith van Duren, programmamanager bekostiging bij InEen, weet hoe lastig onderhandelingen kunnen zijn. Zij geeft tips en aandachtspunten.

1 Sluit aan bij landelijke en regionale afspraken
“Voor 2019-2022 is een Hoofdlijnenakkoord huisartsenzorg afgesloten. Daarin staan afspraken over bijvoorbeeld de thema’s voor de juiste zorg op de juiste plek, jaarlijkse groei en indexering. Het helpt als je de landelijke afspraken kent en daarbij aansluit in de regionale plannen voor contractering.

Over de Organisatie & Infrastructuur (O&I)-module zijn overgangsafspraken gemaakt. Hiernaar kun je verwijzen bij de onderhandeling. Het hoofdlijnenakkoord is te vinden op www.rijksoverheid.nl en de afspraken over O&I op de website van InEen. (<https://ineen.nl/onderwerpen/organisatie-en-infrastructuur/>). Lees verder de bovenregionale inkoopdocumenten van de zorgverzekeraar goed. Deze worden per 1 april gepubliceerd.”

2 Verdiep je in de positie van de ander
“Wie zijn de spelers aan de onderhandelingstafel? Welke belangen hebben zij? Verdiep je daarin, dat helpt je bij het voeren van het juiste gesprek. Welke regionale goede voorbeelden zijn er? Als er goede regionale voorbeelden zijn, hoeft je mogelijk het wiel niet uit te vinden en kun je je daarbij aansluiten. Ook is het zinvol de inbreng van regionale patiëntenorganisaties te organiseren of mee te nemen. Verzekeraars kunnen helpen bij zaken, zoals beschikbaar maken van data in de regio of aansluiting zoeken bij ziekenhuizen of andere organisaties.”

Harvard Negotiation methode

Nog meer tips voor een goed contracteringsproces? Lees op pagina 42 de drie tips die zijn geïnspireerd op de Harvard Negotiation methode.



Advies

Judith van Duren is programmamanager bekostiging bij InEen. Zij is het aanspreekpunt voor verzekeraars als het gaat om contracten en de Organisatie & Infrastructuur (O&I)-module. Verder voert ze namens InEen regelmatig gesprekken met landelijke partijen, zoals het ministerie van VWS en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Zij adviseert ook de leden en signaleert knelpunten in de contractering en zorginkoop.

3 **Het is een continu proces**

“Zorgverzekeraars maken per 1 april hun inkoopbeleid bekend voor het volgende contractjaar, en dan volgen de onderhandelingen tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar. Maar beïnvloeding van dit traject begint eerder. Tijdens het overleg over het inkoopbeleid, dat meestal aan het begin van het jaar wordt gevoerd, kun je als regio vaak onderwerpen inbrengen. Je kunt ook reageren op het inkoopbeleid. Of je nodigt de zorgverzekeraar uit voor een werkbezoek. In juli vindt dan het gesprek plaats over het contract. Elk gesprek gedurende het jaar is eigenlijk onderdeel van het onderhandelingstraject. Vanuit die gedachte is het raadzaam om bijvoorbeeld bijeenkomsten van regionale verzekeraars te bezoeken. Laat van je horen en reageer als je het ergens niet mee eens bent.”

4 **Leg de besprekingen en afspraken schriftelijk vast**

“In toenemende mate merken we dat dit belangrijk is. Je denkt dat je iets hebt afgesproken, maar het komt voor dat je elementen van de afspraak niet terugziet in het contract dat de zorgverzekeraar je voorlegt. Daarom is ons advies: maak een verslag van elk overleg en gesprek. Bevestig mondelinge afspraken in een mail of brief, deel dit met de zorgverzekeraar en vraag om een bevestiging of antwoord. Je kunt daar later op terugvallen als dat nodig is.”

5 **Landelijk en (boven)regionaal overleg kunnen elkaar versterken**

“Maak gebruik van de mogelijkheden om zaken regionaal en landelijk af te spreken. Als individuele beroepsbeoefenaar of gezondheidscentrum ben je vaak een kleine speler voor de verzekeraar. Meestal ben je niet de enige die tegen een probleem aanloopt. Probeer samen op te trekken waar dat kan. Dat kan als het bijvoorbeeld gaat over administratieve zaken, zoals de wijze van declareren en de inhoudelijke afstemming over de zorg. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) geeft steeds meer ruimte om samen op te trekken in de regio.”

6 **Weet wat je tekent: een contract is inclusief voorwaarden**

“Een contract is meer dan alleen een afspraak over het tarief. Natuurlijk wordt veel energie besteed aan het afspreken van een tarief, maar lees goed de voorwaarden bij het contract. We zien steeds meer tweejarige contracten, op zich een goede zaak, maar belangrijk is ook waar je in het volgende jaar staat met het tarief. Hoe zit het met de eventuele indexering? Wil je het tarief of de indexering in het jaar daarop weer bespreken, dan moet dat in het contract staan. Een zorgverzekeraar kan ook voorwaarden stellen die onduidelijk zijn of vragen oproepen. Verzekeraars maken vaak standaardcontracten. Stel vragen aan de verzekeraar over de voorwaarden indien nodig, en trek waar mogelijk samen op met andere aanbieders in de regio.” <<

Tekst: Corina de Feijter

Foto: Getty Images

Aandacht voor het tijdpad

Met zorgverzekeraars en zorgaanbieders in de eerste lijn is een zogeheten good contracting practice afgesproken: een tijdpad voor contractering. Judith van Duren: “Het kan helpen om dit tijdpad goed voor ogen te houden. Zo kan je met de verzekeraar bepalen wat te doen als je er samen niet uitkomt.” Zo ziet het tijdpad eruit:

Januari - maart:

beïnvloeding beleid van verzekeraars, regionaal en landelijk

April-mei:

daadwerkelijke reactie en beïnvloeding richting verzekeraars op het per 1 april gepubliceerde inkoopbeleid, zowel regionaal als landelijk

Juni-oktober:

regionale contractering met uiterlijk op 15 oktober helderheid of er overeenstemming is en overeenstemming over escalatie

15 oktober - 19 november:

eventueel geschillencommissie contractering, mediation, juridische escalatie

19 november:

helderheid over wel/niet contract en communicatie met patiënten en verzekerden

31 december:

contract gesloten of niet