

Derks & Derks

Delivering Recruitment & Development Solutions



Zorgcontractering - het profiel van de ideale Zorg in- en verkoper

Derks & Derks levert al ruim 20 jaar toegevoegde waarde aan de zorg. We hebben hierin een unieke positie verworven, op het snijvlak tussen zorgaanbieders, industrie, overheidsorganen en zorgverzekeraars. We leveren tijdelijke en vaste professionals, ontwikkelen hen en zorgen dat ze excelleren bij hun werkgevers in de zorg. Met onze Masterclass NieuweZorg en Masterclass Health Contracting brengen we daarnaast inhoud en verbinding en blijven we ook nauw betrokken bij de laatste ontwikkelingen in de zorg.

Wij geloven in marktwerking in de zorg, maar zien ook dat deze nog verder geoptimaliseerd kan worden. Het gaat over kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid. Hierin speelt de zorg in- en verkoper een belangrijke rol.

De zorgcontractanten verschillen enorm in kennis, ervaring, positionering en mandaat. In de onderhandeling bestaat daardoor ongelijkheid. Mede hierdoor wordt (te) vaak op het behalen van het maximale resultaat voor de eigen organisatie gestuurd. Het maatschappelijk belang is daarmee in het geding.

Bij Derks & Derks zijn wij van mening dat de € 110 miljard, die jaarlijks in de Nederlandse zorg omgaat, beter en meer maatschappelijk verantwoord verdeeld kan en moet worden. En we willen hier een bijdrage aan leveren.

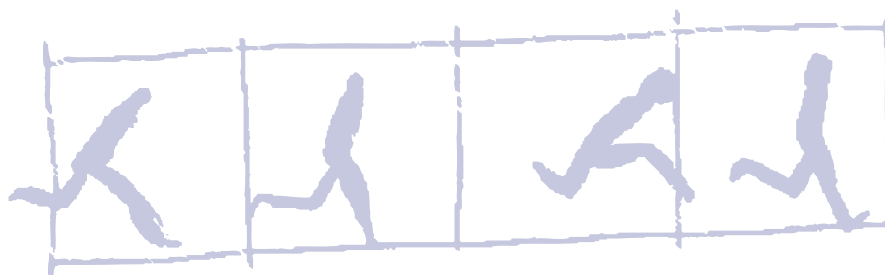
Als leverancier van de beste professionals kunnen we niet alles doen. Het vergroten van onderling vertrouwen in een complex speelveld is een enorme uitdaging. Om daarop

in te grijpen, ontwikkelden we samen met deskundige andere marktpartijen de Masterclass Health Contracting: kennisverbreding en -verdieping voor een netwerk van professionals vanuit een andere benadering van zorgcontractering. Meer informatie: www.healthcontracting.nl

Derks & Derks ziet de zorg in- en verkopersrol als een functie die meer statuut verdient. Het is een sleutelrol in de samenwerking tussen de verschillende stakeholders. Er zijn grote veranderingen nodig die verandervaardigheden vragen. Om 'de onderhandelingen vlot te trekken' hebben we onze jarenlange expertise als arbeids- en organisatiepsychologen ingezet voor de ontwikkeling van een algemeen geldend competentieprofiel. Een 'leidraad' voor organisaties waar zorg in- en verkopers aan zouden moeten voldoen, met samenwerken en veranderen als basis.

Bij het gebruik van dit profiel moet in het oog gehouden worden dat er drie niveaus in aangebracht moeten worden: junior, medior en senior. Het type organisatie en haar positie in het zorglandschap zijn eveneens sterk van invloed. Daarnaast verschillen de profielen van een inkoop en een verkoper op nuances. De cruciale competenties blijven echter grotendeels gelijk.

Met het kosteloos ter beschikking stellen van dit **profiel van de zorg in- en verkoper (vanaf pagina 2)** leveren wij onze bijdrage aan een betere en meer maatschappelijk verantwoorde verdeling van zorggelden. We ondersteunen organisaties graag bij de implementatie ervan.



PROFIEL ZORG IN- en VERKOPER

- Affiniteit met de zorg en de maatschappelijke relevantie hiervan
- Kennis van de zorgmarkt/het zorgstelsel
- Kennis van of affiniteit met de relevante wet- en regelgeving in de zorgsector (afhankelijk van het domein Wlz, Zvw, JW en Wmo)
- Academisch werk- en denkniveau
- Kennis van bedrijfsprocessen
- Betrokkenheid bij het in- en verkoopproces van zorg
- Bewust van politieke belangen en de interesse om zich hiertoe te verhouden
- Ervaring met de interpretatie van financiële en data analyse
- Kennis en ervaring met projectmanagement
- Een relevant netwerk is een pre

COMPETENTIES ZORG IN- en VERKOPER

Een competentie is: *een in gedrag waarneembare combinatie van kennis, vaardigheden, houding en/of persoonskenmerken (persoonlijke kwaliteiten) waarmee in een arbeidssituatie bepaalde doelen worden bereikt.*

In een competentie komen kennis, vaardigheden en attitudes (karaktertrekken) van mensen tot uiting.

Hieronder de lijst met competenties die essentieel zijn om de rol van zorg in- of verkoper uitstekend uit te voeren. Daaronder de definities van de competenties en concrete aanwijzingen om vast te stellen of iemand er over beschikt.

1. Assertiviteit
2. Organisatiesensitiviteit
3. Opbouwen en onderhouden van relaties
4. Coördineren / plannen en organiseren
5. Omgevingsbewustzijn
6. Ondernemerschap / commerciële gerichtheid
7. Onderhandelen

Assertiviteit

Het opkomen voor de eigen belangen en de mate waarin iemand zijn mening naar voren durft te brengen en hieraan vast weet te houden, ook bij weerstanden. Dit uit zich in grenzen stellen en 'nee' zeggen, maar ook in anderen confronteren en aanspreken.

- Stelt grenzen en zegt 'nee'
- Durft anderen aan te spreken en te confronteren
- Houdt bij weerstand vast aan eigen mening
- Reageert rustig en inhoudelijk op kritiek
- Is respectvol naar de ander

Visie Derks & Derks: de 'eigen' belangen zijn niet alleen die van de eigen organisatie. De zorgcontractant komt ook op voor betaalbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid van zorg. Deze omslag vraagt assertiviteit van degenen die de gelden verdelen. Assertiviteit naar de klant, maar ook assertiviteit naar de interne organisatie. Zorg in- en verkoop is een vak waarin men immers vaak te maken krijgt met tegengestelde belangen en waarbij (soms grote) druk wordt gezet.

Organisatiesensitiviteit

Het vermogen de machtsrelaties in een organisatie te doorgronden en het kunnen vaststellen van de positie van de organisatie in het krachtenveld van leveranciers, afnemers en concurrenten.

- Is tactvol en diplomatiek
- Is zich bewust van verantwoordelijkheden en posities
- Heeft zicht op de verschillende belangen binnen de organisatie
- Denkt in verschillende scenario's
- Kiest een (politiek/bestuurlijk) handige aanpak

Visie Derks & Derks: voor de zorgverkoper is de grootste uitdaging wellicht dat 'de zorg' de neiging heeft om beter voor de cliënt/patiënt te zorgen dan voor de eigen organisatie. De 'zakelijkheid' kan versterkt worden. De zorgorganisatie heeft een continuïteitsdoelstelling (verantwoordelijk voor de zorg, voor de arbeidsgelegenheid, kwaliteit) en kent kleine marges. Ook heeft elke sector haar eigen kenmerken: Jeugdzorg, farmacie, paramedisch, MSZ, GGZ etc. De verkoper moet in staat zijn hier soepel doorheen te laveren. De inkoper moet dit niet alleen begrijpen maar ook 'invoelen'.

Opbouwen en onderhouden van relaties

Het vermogen om functionele relaties op verschillende niveaus bewust op te bouwen en te onderhouden. Weet zich te profileren in relaties met anderen en gaat hierbij tactvol en diplomatiek te werk en stelt anderen op hun gemak.

- Toont interesse in de ander
- Besteedt naast het zakelijke ook aandacht aan het informele
- Creëert een prettige sfeer
- Is tactvol
- Draagt uit waar hij/zij/de organisatie voor staat
- Verkrijgt zicht op belangrijke stakeholders en handelt ernaar

Visie Derks & Derks: het is belangrijk om de (belangen van de) stakeholders rondom het zorg in- en verkoopproces goed te kennen en met hen in contact te zijn. Hier wordt uiteindelijk de basis van vertrouwen gelegd. Iedereen heeft daarin een eigen stijl en manier. Hoe authentiek je contact maakt, hoe meer voorspelbaar je bent en hoe groter het vertrouwen. Met een basis van vertrouwen is er meer mogelijk. Omdat de zorg in- en verkoper een communicatieve spin in het web is, moet er met veel partijen geschakeld worden. Van zorgprofessionals tot lijn en stafmedewerkers, van het management van de zorgverlener tot het management van de zorgverzekeraar. De zorg in- en verkopers moeten stevig zijn op de inhoud en empathisch in de relatie.

Coördineren/Plannen en organiseren

Het vermogen om op effectieve wijze doelen en prioriteiten te bepalen en benodigde acties, tijd en middelen aan te geven om de gestelde doelen te kunnen bereiken.

- Weet het overzicht te houden over een hoeveelheid werkzaamheden
- Stelt prioriteiten
- Maakt SMART (vervolg)afspraken over de voortgang
- Houdt het doel voor ogen
- Brengt structuur aan in het gesprek
- Houdt rekening met zaken die op de langere termijn kunnen spelen

Visie Derks & Derks: het coördineren, organiseren, structureren en plannen van zorgcontractering vraagt een planmatige aanpak. Het regelmatig afstemmen en het bewaken van de lopende contractafspraken is key. Neem alleen al de coördinatie van het ophalen en monitoren van de kwaliteitsindicatoren. Wie informeer en betrek je wanneer en hoe geef je dat vorm? Uiteindelijk moeten de afspraken vertaald worden in contracten en prijslijsten. Een goede zorg in- en verkoper is sterk in het begeleiden van de organisatie en het implementeren van de plannen. Kennis van de zorg- en overige bedrijfsprocessen, wet- en regelgeving, supply chain etc. is daarbij van belang.

Omgevingsbewustzijn

Geïnformeerd zijn over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en deze kennis effectief benutten voor de eigen functie of organisatie én het algemeen belang.

- Toont interesse voor ontwikkelingen buiten eigen organisatie
- Stelt zich op de hoogte van economische, sociale, vakinhoudelijke en andere ontwikkelingen
- Kijkt naar belangrijke ontwikkelingen in de organisatie die niet direct het eigen werkgebied betreffen. Gebruikt die informatie zo nodig voor het eigen werk
- Houdt rekening met nieuwsaarde van interne gebeurtenissen of beslissingen

Visie Derks & Derks: de ideale zorgcontractant beschikt over een analytisch vermogen vanuit een omgevingsbewuste attitude. Het gaat om het doorzien van beleidswijzigingen, wet- en regelgeving, financiën. Hoe worden bijvoorbeeld jaarstukken gelezen, hoe wordt de overheidsbegroting geïnterpreteerd. Wanneer regelgeving verandert, dienen de gevolgen voor de praktijk te worden doordacht. Hoe ga je om met de tendens om veel regionaal/lokaal en in het netwerk te organiseren, met Zorgevaluatie & Gepast Gebruik (ZE&GG), Juiste Zorg op de Juiste Plaats (JZOJP), IZA, GALA, WOZO, passende zorg etc.

Ondernemerschap/Commerciële gerichtheid

Het vermogen om kansen in de markt te signaleren, zowel voor bestaande als nieuwe producten/diensten, ernaar handelen en daarbij risico's durven nemen.

- Signaleert zakelijke kansen en mogelijkheden
- Denkt out of the box

- Is proactief in het opstellen van doelen en targets
- Durft risico's te nemen
- Signaleert nieuwe ontwikkelingen en vertaalt deze in nieuwe activiteiten, diensten of producten

Visie Derks & Derks: naast omgevingsbewustzijn, wat een 'denk-competentie' is, zet een volwaardige zorgcontractant de analyse om naar een strategie. Hoe vertaal je je visie naar verkoopproposities in relatie tot de zorgcontractering? Hoe positioneer je je organisatie bij aanbestedingen? Ook hier geldt het maatschappelijk belang als uitgangspunt: betaalbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid van zorg. Het verschilt om met kleine of grote zorgaanbieders aan tafel te zitten en welk marktaandeel zij hebben. Daarbij is een ziekenhuis weer anders dan een GGZ instelling, de extramurale farmacie of de wijkverpleging. Een goede zorg in- en verkoper ontwikkelt een accountplan en een strategie. Dit is noodzakelijk om niet alleen op de korte termijn 'succes' te boeken, maar te sturen op de lange termijn doelstellingen. Hoe vertaal je bijvoorbeeld de tendens om lokaal en in de keten te organiseren, naar een strategie voor de langere termijn.

Onderhandelen

Het vermogen om effectief de eigen standpunten en argumenten te communiceren en het vermogen om gemeenschappelijke doelen te ontdekken en te benoemen op een wijze die tot overeenstemming en acceptatie bij beide partijen leidt.

- Weet waar zijn/haar kracht in onderhandelingen ligt
- Onderhandelt vanuit gedeeld perspectief en gemeenschappelijke doelstellingen
- Geeft argumenten voor eigen stellingname
- Beweegt mee, past aan en weerlegt middels argumenten de bezwaren van de ander
- Geeft niet op bij weerstand
- Creëert een win-win situatie
- Komt de ander tegemoet
- Erkent de belangen van de ander
- Bepaalt voor het onderhandelen de eigen grenzen en mogelijke concessies
- Bepaalt vooraf een onderhandelingsstrategie

Visie Derks & Derks: ook wanneer analyse en strategie goed uitgewerkt zijn blijft het onderhandelen uiteraard een vak apart. Hoe creëer je uiteindelijk draagvlak? De basis wordt gelegd in de relatie. Deze competentie gaat vooral om beïnvloedingstechnieken en het toe werken naar overeenstemming. Omgang met weerstand is hierbij cruciaal.

Meer informatie?

Meer informatie en actuele vacatures: www.derksenderks.nl
Meer informatie over de opleiding: www.healthcontracting.nl

Derks & Derks

Databankweg 12a
3821 AL Amersfoort

T 033 - 472 80 87

E office@derksenderks.nl

I www.derksenderks.nl

Member of

