

Postprint version : 1.0

Journal website : <https://www.zorgvisie.nl/>

This is a Nivel certified Post Print, more info at nivel.nl

Breng de scheve relatie in balans

Hans van der Heijden^a, Ronald Batenburg^b

^a Stichting Myosotis

^b Universiteit Utrecht

Hans van der Heijden en Ronald Batenburg roepen zorgbestuurders op om beter beslagen ten ijs te komen tegenover ict-leveranciers. Want een raad van bestuur die gewapend is met meer kennis, wordt niet meer onder de voet gelopen door leveranciers.

In het artikel 'Ongelijke machtsverhoudingen' in *ICTzorg* van mei 2012 worden drie afnemers van ict-producten en een leverancier aan het woord gelaten. Ondanks dat de leverancier er anders over denkt, kan de conclusie worden getrokken dat de relatie tussen afnemer en leverancier scheef is; zorginstellingen hebben te weinig verstand van ict en kunnen daardoor tegenspel bieden tegen de leveranciers. Deze conclusie wordt ondersteund door de resultaten van een in december 2010 door *ICTzorg* uitgevoerde enquête, waarin duidelijk naar voren kwam dat circa 80 procent van de afnemers zich in een ondergeschikte positie bevindt.

Het valt niet te ontkennen dat ict in de zorg van strategisch belang is, je kunt het je als zorginstelling niet meer veroorloven om vol te houden dat 'je gelukkig meer verstand van de zorg hebt'.

In het meinumner van *ICTzorg* wordt de vraag gesteld hoe scheef de relatie tussen leveranciers en afnemers is en of afnemers daar zelf schuldig aan zijn. Interessant is het waar te nemen dat de geïnterviewde afnemers zich bewust zijn van hun ondergeschikte positie en dat de leverancier niet het idee heeft dat er sprake is van een ongelijke relatie. In een 'normale' markt mag je verwachten dat de klant bepaalt, in de zorgict-markt geldt deze wet blijkbaar niet.

In onze reactie nemen we de 'scheve relatie' tussen leveranciers en afnemers als uitgangspunt, gezien de enquête-resultaten, en gaan we in op de positie van de afnemers en ten slotte willen we proberen de afnemers te helpen de balans meer in evenwicht te brengen.

Dolle Mina's

In de poging om de afnemers te emanciperen realiseren we ons dat we enigszins 'de Dolle Mina' uithangen. De Dolle Mina-beweging in de jaren 70 ijverde voor gelijkberechtiging tussen man en vrouw, waarbij de Dolle Mina's de sloofjes die tevreden waren met hun positie, probeerden wakker te schudden om ze ervan bewust te maken hoe ongelukkig ze wel niet waren. We gaan proberen het bewustzijn over de voordelen van goed inkopen te vergroten zodat minder onnodig geld wordt uitgegeven en er per saldo meer geld kan worden besteed aan (ondersteuning van) kwalitatief steeds betere patiëntenzorg.

De afnemers doen te weinig om de disbalans in evenwicht te brengen en laten zich de overheersende rol van de leverancier opdringen. Afnemers moeten intern maatregelen nemen. Deze emancipatie komt al op gang, maar kan nog veel beter.

De eerste maatregel die we voorstellen is om de ict-portefeuille binnen zorginstellingen te beleggen op het niveau van de raad van bestuur. De tijd dat ict ondergebracht werd bij het hoofd van de administratie of de boekhouder is voorbij. Ict is te belangrijk geworden. Veel belangrijke bedrijfsprocessen kunnen alleen maar goed uitgevoerd worden met behulp van ict. Wel is het noodzakelijk, en dat is ons tweede advies, dat binnen de raad van bestuur voldoende kennis en ervaring aanwezig is. Binnen de raad van bestuur moet ict net zo stevig op de agenda staan als bijvoorbeeld kwaliteit van zorg, inkoop van materialen en gebouwen. Een middel om de voorgestelde maatregelen te effectueren kan zijn het ontwikkelen van een opleiding of training voor leden van de raad van bestuur om hen in te laten zien hoe belangrijk ict is en wat de voordelen kunnen zijn van een kritisch inkoopbeleid. Tevens wordt inzicht gegeven in de mogelijkheden van ict en aanschaf van ict, waarbij de juridische aspecten een wezenlijk onderdeel vormen.

Netwerken

Belangrijk neven doel is het vormen van netwerken, waarin raden van bestuur elkaar weten te vinden en toegang krijgen tot kennis en ervaring in het netwerk. Op kleine schaal groeit deze bundeling van krachten al bij gezamenlijke aanbestedingstrajecten. Het is raadzaam deze ontwikkeling te stimuleren.

Het resultaat van het op een hoger niveau inbedden van ict en het verbeteren van het kennisniveau zal niet alleen extern maar ook intern zijn vruchten afwerpen. Naar buiten toe zal een zorgorganisatie meer in staat zijn haar tanden te laten zien aan leveranciers. Een raad van bestuur die gewapend is met meer kennis, ondersteund wordt door collega's uit het netwerk en wordt bijgestaan door relevante deskundigen zal niet meer onder de voet gelopen worden door leveranciers. We zijn ervan overtuigd dat door beter onderhandelen een betere kwaliteit bereikt kan worden, er minder betaald hoeft te worden (leveranciers bepalen nu de prijs) en er minder mislukte ict-projecten zullen zijn.

En ook intern zal een dergelijke upgrading zijn vruchten afwerpen. De ict-afdelingen binnen de organisatie zullen merken dat hun vragen en wensen beter gehoor krijgen. Leden van de raad van bestuur gaan beter inzien welke processen met betrekking tot ict er binnen de organisatie gaande zijn en kunnen daar adequater op inspelen.

Deze interne upgrading heeft ook weer een effect op de relatie met de leverancier. De klant, met een deskundige raad van bestuur voorop, is voortaan in staat om helder en consistent de ict-wensen op tafel te leggen. Een vaak geuite -terechte- klacht van de leverancier, 'de klant weet niet wat hij wil', wordt op deze wijze opgelost.

Oproep

We hebben geprobeerd in dit artikel de zorgbestuurders ervan te overtuigen dat ze 'in opstand' moeten komen. Zorg dat je beter beslagen ten ijs komt en vorm 'klasjes'. En als we de scheve verhouding zien als een kwestie van twee partijen, dan roepen we ook de leveranciers op: laat de huisvrouwen het niet alleen opknappen. Mannen help mee het emancipatieproces sneller te laten verlopen. Alle partijen, en niet in de laatste plaats de patiënt, zullen baat hebben bij het recht trekken van de scheve verhouding.