



Praktijk en wetenschap dichterbij elkaar

Landelijk congres, 31 januari 2019, Nieuwegein

## Disclosure slide

(potentiële) belangenverstremgeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sponsoring of onderzoeksgeld</li><li>• Honorarium of andere (financiële) vergoeding</li><li>• Aandeelhouder</li><li>• Andere relatie, namelijk ...</li></ul>	

# Onderhandelen in zorgnetwerken: van verdelen naar integreren

BIANCA BEERSMA

ORGANISATIEWETENSCHAPPEN, VU

# Wat zien we in de praktijk? Een voorbeeld.



# Beleidsveranderingen in de zorg

- ▶ Van vraaggestuurd naar onderhandelingsgestuurd systeem.
- ▶ Gesprekken met gemeenten, zorgorganisaties, cliënten en hun informele zorgverleners bepalen welke zorg nodig is en hoe deze wordt georganiseerd.
- ▶ Eigenlijk zijn die gesprekken onderhandelingen...

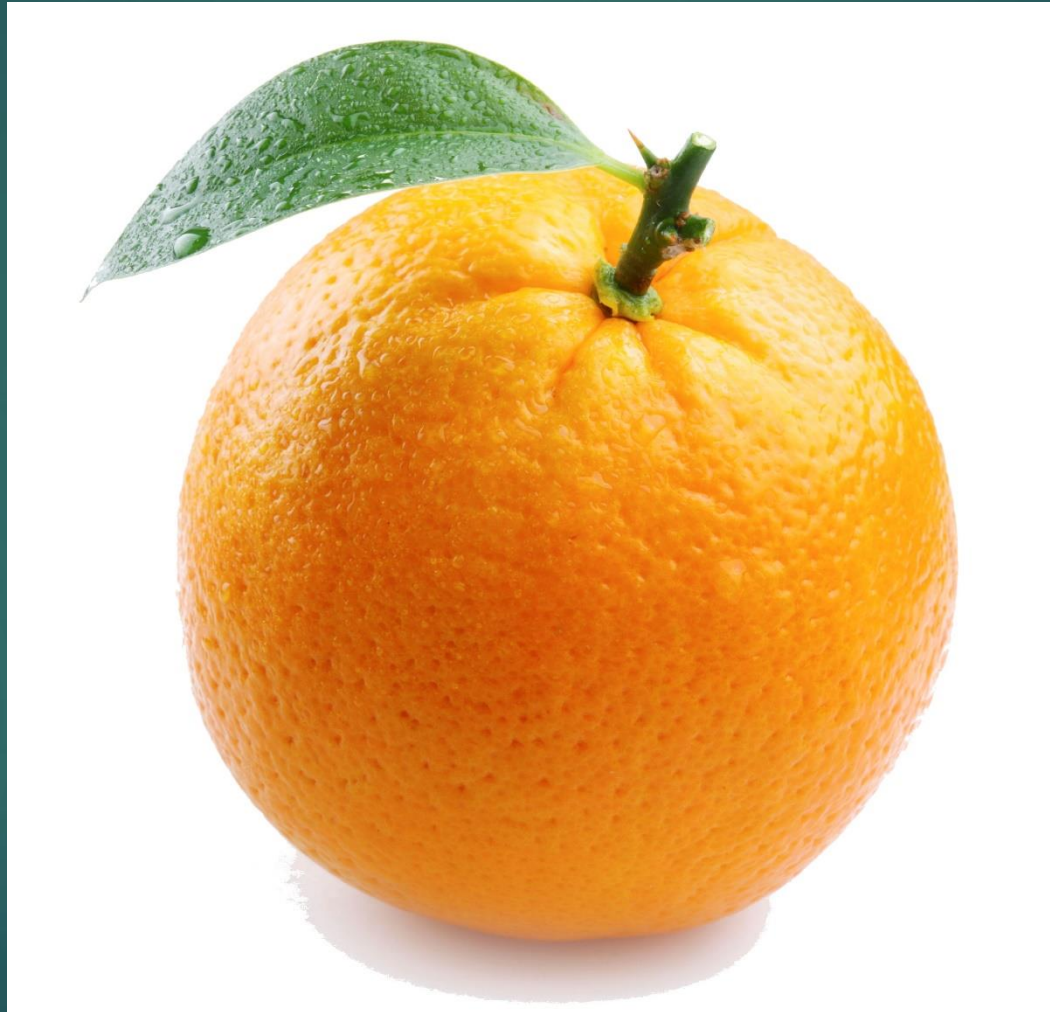
# Wat is onderhandelen?





# Wat is onderhandelen?

- ▶ Communicatie tussen twee of meer partijen over waargenomen tegengestelde belangen met als doel tot een overeenkomst te komen over wie wat gaat geven en nemen.
- ▶ *Collectieve uitkomsten van onderhandelingen staan niet van tevoren vast:*
  - ▶ Meerdere issues
  - ▶ Partijen hebben verschillende voorkeuren
  - ▶ Niet alle issues zijn even belangrijk voor alle partijen



# Uitkomsten van een onderhandeling





Hoe komt het dan dat het partijen vaak niet lukt om optimale uitkomsten bereiken?

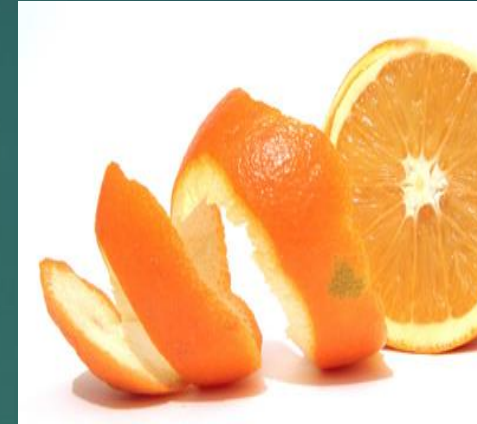
- ▶ Wat gebeurt er in het onderhandelingsproces?

# Tweevoudig zorgmodel



## Probleem oplossen

- NIET: “de gulden middenweg”
- nieuwsgierigheid
- exploreren van belangen
- streven naar vereniging van **eigen en andermans**
  - doelen
  - ambities
  - inzichten
  - opvattingen



# Onderhandelen in zorgnetwerken: belemmeringen

12

- ▶ *Fixed pie-perception*
- ▶ Op onderhandelen over zorg rust een stigma
- ▶ Complexiteit (sociaal, procedureel, strategisch) door betrokkenheid meerdere partijen op meerdere niveaus
- ▶ Verschillen in macht / kennis / vaardigheden
- ▶ Bestaande systemen staan creatieve oplossingen in de weg
- ▶ Wantrouwen
- ▶ Tijdsgebrek
- ▶ Informatie wordt vaak oppervlakkig i.p.v. diepgaand verwerkt



# Vervolgstappen: Wat doen wij hiermee?

## Onderzoek naar We C.A.R.E deals

- ▶ We C.A.R.E deals: *stakeholders in care networks Creating Alternative REsilient solutions together.*
- ▶ Onderhandelingen in zorgnetwerken onder een vergrootglas
- ▶ Factoren identificeren die belemmeren en helpen
- ▶ M.b.v. participatief actie-onderzoek ontwikkelen en toetsen van interventies thuis, voor professionals, binnen gemeenten en in het onderwijs





# Wat kunt u nu al doen? Inzichten uit onderhandelingsonderzoek

- ▶ Goede voorbereiding: wat zijn de onderwerpen, wat zijn je standpunten en waarom eigenlijk? Wat zijn de onderliggende belangen?
- ▶ Wees je bewust van de invloed van de “twee soorten zorg” op je gedrag en op het gedrag van de ander.
- ▶ Neem het perspectief van de ander: wat wil hij of zij en waarom?
- ▶ Stel veel vragen
- ▶ Luister goed naar de antwoorden
- ▶ Vraag bedenktijd



# Dankuwel!

EMAIL: [B.BEERSMA@VU.NL](mailto:B.BEERSMA@VU.NL)