



# Effectieve communicatie tussen zorgverzekeraar en zorgaanbieder

.....

VGZ en VieCuri

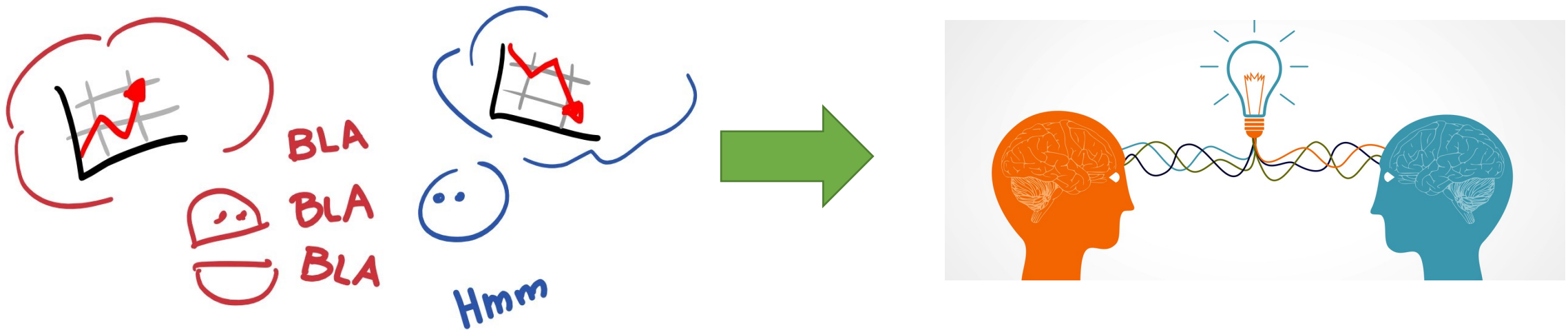
Mayori Putmans, Dion Direks & Anuschka Rötjes

2-11-2022

# Leerdoel



Na deze workshop heeft de deelnemer handvaten voor een effectieve communicatie tussen zorgzekeraar en zorgaanbieder





## **Theorie en voorbeeld casus**

- Bespreek 'The GAP'
- Casus VieCuri & VGZ
- De gouden cirkel, boodschap vanuit 'the why'

## **Praktijk**

- Eigen situatie uitwerken in groepjes
- Gemeenschappelijke noemers verzamelen

# The tale of the GAP



[Authentic Communication: The Tale of The Gap - YouTube](#)



# Casus VieCuri en VGZ



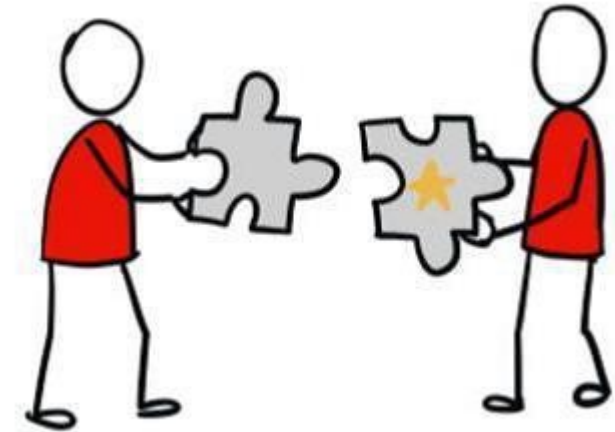
De eerste verantwoordingsrapportage  
en het eerste Q gesprek

# Samenwerking



## **Samenwerking volgens de Nederlandse Encyclopedie**

Een situatie waarbij partijen proberen samen een gemeenschappelijk doel te bereiken. Volgens Morton Deutsch is van een samenwerkings situatie sprake, indien de doelstellingen van partijen zodanig met elkaar verbonden zijn, dat een partij haar doel alleen kan bereiken als ook de samenwerkingspartner zijn doel volledig haalt\*.



# Gouden cirkel



Het model laat zien dat de **why**, het waarom, het belangrijkste element is in de communicatie tussen de organisatie (medewerkers) en de doelgroep.

Golden Circle by Simon Sinek (Nederlandse ondertiteling) (Verkorte versie) - YouTube





## **Bedenk een situatie waarin de communicatie tussen zorgverzekeraar en zorgaanbieder spaak liep.**

- Wat ging er eerder mis?
- Hoe zou dit via effectieve communicatie opgelost kunnen worden? Gebruik hiervoor eventueel:
  - De gouden cirkel: *'the why'* gebruiken
  - Bespreken van De GAP
  - Eigen ideeën



# Resultaten sessies

## Problemen in de communicatie?

Acceptabel restrisico

Planning

Onbegrip/ aannames/ GAP

Nut en noodzaak van opgevraagde stukken

Wisselingen in teams (ZV & ZA)

Kwaliteit aanlevering

Vragen 2<sup>e</sup> ZV na akkoord tussen ZA en 1<sup>e</sup> ZV.

Moeten vs maatwerk

## Oplossingen

Gesprek over Waarom?

Verwachtingsmanagement & concrete acties

In plaats van mailen, bellen of fysiek contact

Praten over de mismatch/ GAP

Emoties bespreken voor inhoud & evalueren

Social talk

Samen acties en notulen beheren

Transparantie