

“Het is net een sprookje”

Royan van Velse, inkoopmanager Rijnstate, over de samenwerking met Philips

Op 15 december 2010 sloten Philips en Rijnstate een samenwerkingsovereenkomst voor tien jaar, waarin Philips beeldvormende apparatuur levert voor de afdelingen Radiologie en Nucleaire Geneeskunde. Part of the deal: Philips geeft ook technisch, commercieel en strategisch advies en werkt samen met Rijnstate aan procesoptimalisatie. We zijn nu twee jaar verder. Maakt Philips de beloftes waar? We vragen het de architecten van de overeenkomst: Royan van Velse, inkoopmanager, Rudi Hoekema, contractmanager, en Marc van Driel, hoofd Behandelteam Radiologie.

Het contract van Philips met Rijnstate bevat vier onderdelen: aanschaf nieuwe apparatuur, service en onderhoud, applicatie en communicatie. Moeilijker in een contract te vatten was de voorwaarde dat de partner die de gunning won, écht zou meedenken. Is dat gelukt?

Royan van Velse: “Het is net een sprookje. Ik ben ontzettend blij. Je merkt dat Philips geen leverancier meer is, maar een vertrouwenspersoon. Ze geven adviezen die vooral goed voor ons zijn, en soms zelfs negatief voor hen. Als wij bijvoorbeeld vier

apparaten overwegen, dan kunnen ze gerust zeggen dat drie wel genoeg is.”

Rudi Hoekema: “Bij zo'n partnership hoort dat we veelvuldig overleggen. Dus eens in de veertien dagen bespreek ik met Fred Lewis, contractmanager van Philips, en Anton Ricker, accountmanager voor het ziekenhuis, alle issues die op dat moment spelen.”

Marc van Driel: “De komende jaren moeten we op deze afdeling grootscheeps apparatuur vervangen en de afdeling op verschillende fronten opnieuw indelen. Philips denkt daar heel actief in mee.”



Royan van Velse
Inkoopmanager



Hoe verloopt het als er nieuwe apparatuur moet komen?

Royan: "We hebben afgesproken dat we minimaal 75% van onze apparatuur bij Philips kopen. 25% kunnen we van andere leveranciers betrekken. Als we iets nieuws nodig hebben, kijken we elke keer naar verschillende leveranciers. Is Philips wel de beste of is een andere partij beter voor ons? De insteek is dat we voor Philips kiezen, tenzij de andere partij voor ons duidelijk beter is. Omdat we prijsafspraken hebben gemaakt, is Philips wel vaak de goedkoopste."

We hebben ook een kwaliteitsnorm afgesproken. Maar, goed is goed genoeg. Dat betekent ook dat als de concurrent met een nieuwe toepassing komt die leuke extra's oplevert maar niet direct beter is voor de patiënt, dat we er dan niet per definitie voor kiezen. Soms tot verdriet van een radioloog, die dat nieuwste snuffje graag had willen hebben. Maar: inkoop is altijd adviserend. Uiteindelijk besluit de manager Radiologie. En dat is maar goed ook."

Marc: "Ik merk wel dat ik wat meer moeite moet doen om de ontwikkelingen bij andere firma's te volgen, ik ben meer gefocust op Philips."

Zijn jullie tevreden over de service en het onderhoud?

Royan: "We hebben in onze aanbesteding gevraagd om system integrators. Dat wil zeggen: de monteurs van Philips zijn bij ons in huis en zijn verantwoordelijk voor het preventief en correctief onderhoud aan alle machines, ook die van een andere leverancier. We hebben

daarvoor een servicelevel afgesproken, met boetes als ze de afspraken niet halen. Het kan dus voorkomen dat als een andere leverancier een steek laat vallen, Philips een boete krijgt."

Marc: "Ik heb dagelijks contact met de servicemonteurs van Philips. Ze werken hier iedere dag, en denken mee, dus soms moet je je even realiseren: dit is geen collega maar iemand die we hebben ingehuurd en die ik kritisch moet volgen. Maar de responstijd is geweldig."

Rudi: "Inderdaad, ze hebben de schroevendraaier in hun broekzak"

Marc: "Een ander aspect van de service is dat ik gebruik kan maken van een tool van Philips, utilization services, waarmee ik precies zie hoe ik mijn MRI-scanners gebruik. Bijvoorbeeld: kunnen we de wachttijd tussen de onderzoeken verkorten, en hoe? Tussendoor prikken, wisselen van patiënten: doe je dat alleen of met z'n tweeën? Zijn onze werkafspraken nog actueel? Dat zou je allemaal met die gegevens kunnen doen. Bij de interpretatie ervan kan ik wel wat hulp gebruiken."

Waar gaat het contractonderdeel 'applicatie' over?

Rudi: "Over training. Twintig dagen per jaar komt iemand de medewerkers van de afdeling extra trainen op bepaalde systemen. Zo houden we hun kennis up-to-date."

Marc: "We hebben een werkgroep die dat jaarlijks te besteden trainingsaanbod koppelt aan het opleidingsplan. Als we over twee jaar nieuwe MRI-scanners introduceren, kunnen we nu al de kennis van de medewerkers bijspijkeren."

Hoe moeten we die communicatie zien?

Royan: "Wij waren de eersten in Nederland die zo'n partnerschap zijn aangegaan. Dat betekent dat we ook gezamenlijk naar buiten treden. Daarbij functioneren wij als referentiesite voor Philips, we leiden regelmatig geïnteresseerden rond."

En wat brengt het totaal op?

Royan: "Ik kan het iedereen aanraden. Niet alleen vanwege alle voordelen, maar ook omdat het een mooi proces was om tot de overeenkomst te komen. Twee jaar lang moesten specialisten, radiologen, klinisch fysici en inkopers tot elkaar zien te komen. Dat is heel goed gegaan. Sommige radiologen hadden een sterke voorkeur voor een andere leverancier, maar hebben sportief geaccepteerd dat het Philips is geworden. Vooral ook omdat het heel transparant was op welke criteria we beoordeelden."

Rudi: "Het is natuurlijk economisch interessant voor ons. Maar een ander voordeel is dat we ons personeel ontzorgen. We hoeven hen niet bij de aanschaf van elk apparaat lastig te vallen. Eens in de tien jaar ben je extra druk omdat je het voor het hele contract in één keer goed moet doen."

Marc: "Er zitten ook elementen in die het voor de patiënt beter maken. Storingen zijn sneller verholpen. We denken samen na over hoe we het proces kunnen verbeteren. Het personeel wordt goed bijgeschoold in het gebruik van de apparatuur. En wij zijn verzekerd van de laatste technische toepassingen en snuffjes."

Royan: "Heel af en toe denk ik: kom ik ooit nog van ze af? We hebben in ieder geval besloten om twee jaar voordat ons contract afloopt, weer eigen monteurs te gaan opleiden. Om toch een beetje los te komen van Philips. Maar de vraag is of we na zoveel jaar goeie samenwerking nog wel weg willen. Die vraag stellen we over vijf jaar." ▀

