



# MASTERCLASS ZIEKENHUISCONTRACTERING

## 5 OKTOBER 2023

1

## Agenda

- 14.00 WELCOME
- 14.05 VALUEPROOF | SETTING THE SCENE
- 14.30 IPSOS | ESTABLISHING THE SCENE
- 15.15 BREAK
- 15.30 AXON | MANAGE THE SCENE
- 16.15 Q&A



2

### Inhoud presentatie



Introductie



Gesprek met de arts



De boodschap



De ziekenhuis-apotheker



Take aways

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



3

3

### Introductie - 3 dashboards boordevol informatie



>14.000 records



Replinsight



DigiPharm



Multichannel

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



4

4



© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



5

5



© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



6

6



© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



7

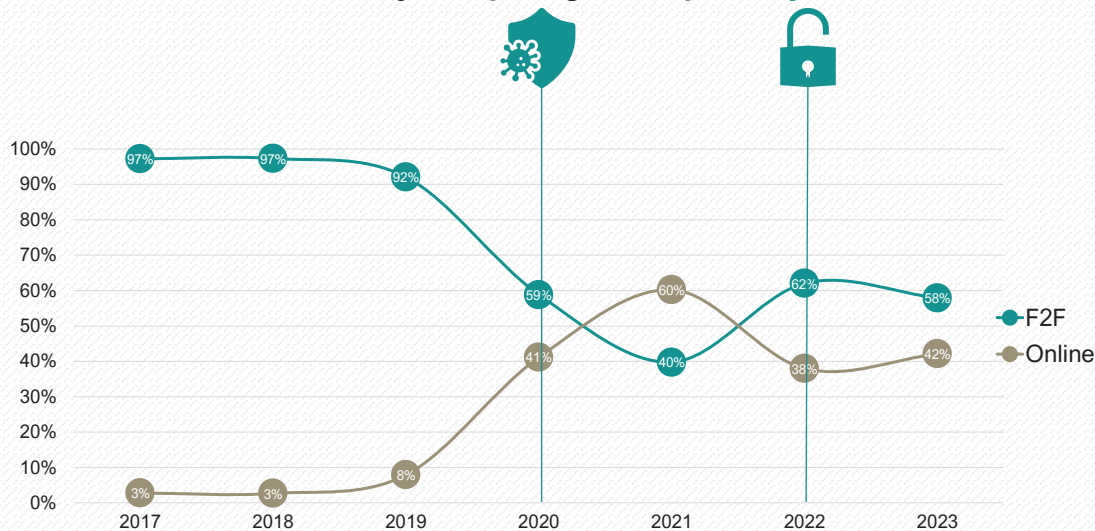


© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



8

### COVID heeft een aanzienlijke impact gehad op de wijze van interactie



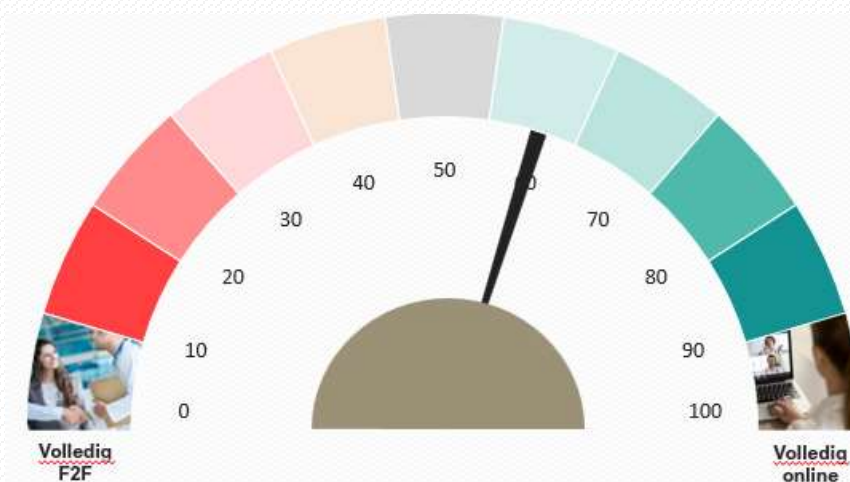
Ging het om een bezoek waarbij de artsbezoeker echt bij u langs kwam of had u op een andere wijze contact? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023]

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



9

### Face-2-Face gesprekken blijven, maar online is niet meer weg te denken



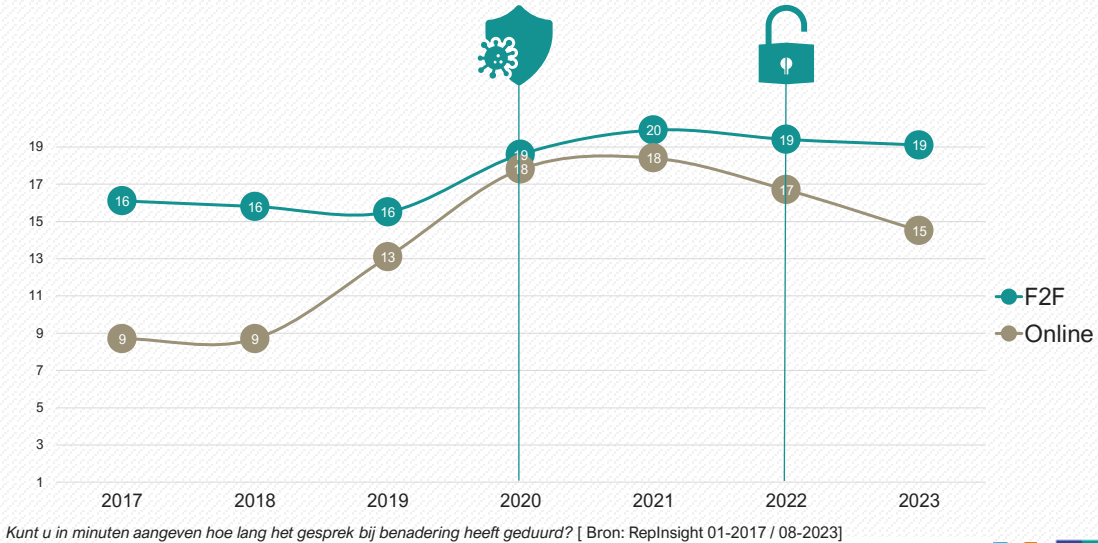
Hoe denkt u dat de communicatie met een farmaceutisch bedrijf er over drie jaar uit zal zien? [ n= 62 ]

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



10

### Gemiddeld duurt een fysiek gesprek langer dan een online gesprek



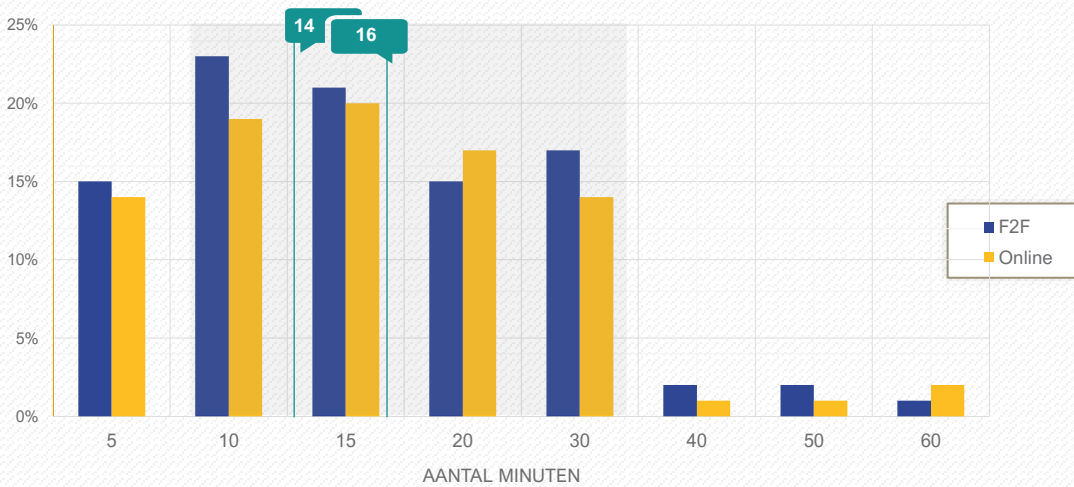
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



11

11

### Gemiddelde duur van de gesprekken ligt tussen de 14 en 16 minuten



Kunt u in minuten aangeven hoe lang het gesprek bij benadering heeft geduurd? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023]

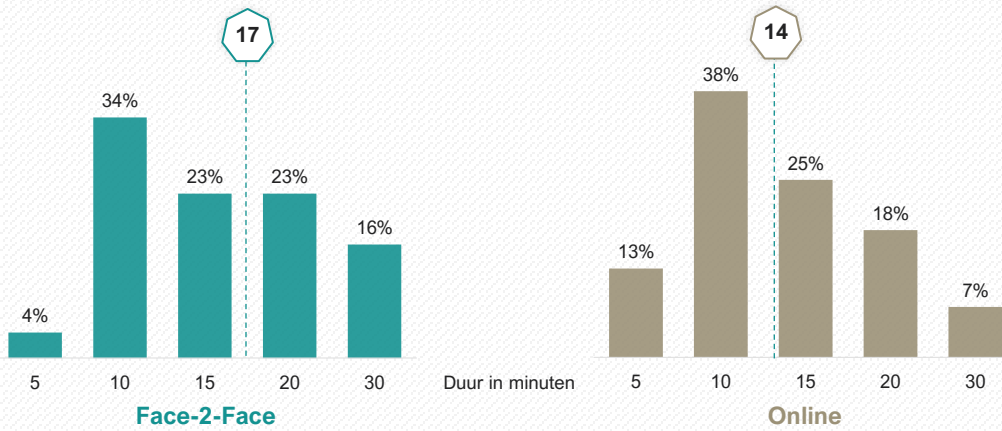
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



12

12

### De ideale gespreksduur is voor face-2-face iets langer dan online



Wat is de ideale gemiddelde gespreksduur met een vertegenwoordiger van een farmaceutisch bedrijf? (F2F, aantal minuten) [n = 61]

Wat is de ideale gemiddelde gespreksduur met een vertegenwoordiger van een farmaceutisch bedrijf? (ONLINE, aantal minuten) [n = 61]

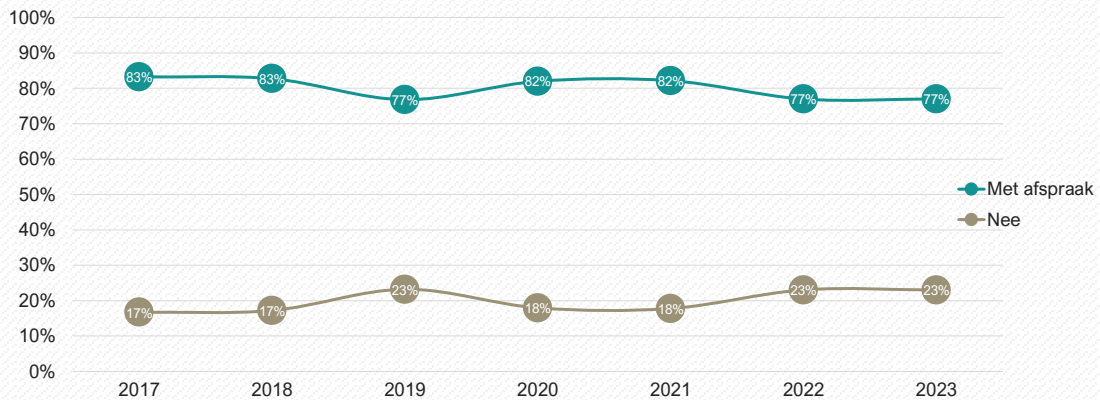
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



13

13

### 8 op de 10 gesprekken vindt plaats op afspraak



Had de farmaceutische vertegenwoordiger vooraf een afspraak gemaakt? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

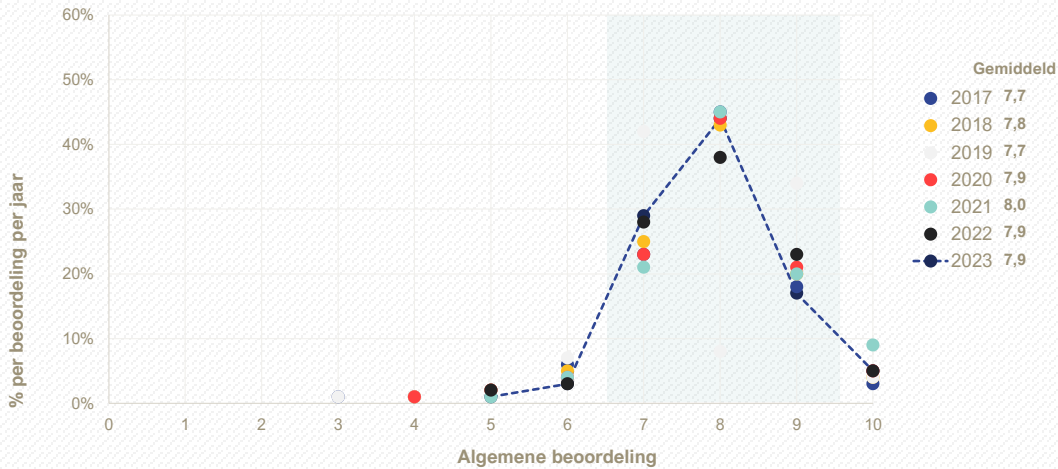
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



14

14

### De gesprekken worden overwegend goed beoordeeld



Wat is uw totaal oordeel over het gesprek met de farmaceutische vertegenwoordiger? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

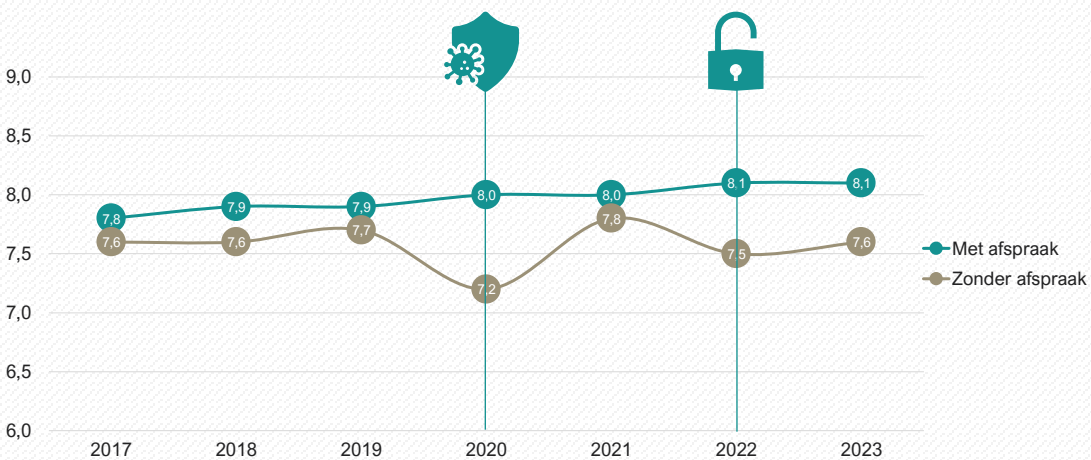
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



15

15

### ...maar met afspraak wordt overwegend beter beoordeeld



Had de farmaceutische vertegenwoordiger vooraf een afspraak gemaakt? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

Wat is uw totaal oordeel over het gesprek met de farmaceutische vertegenwoordiger? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



16

16



## Spontane negatieve feedback

Erg vervelend als je op de gang wordt vastgeklampt door een vertegenwoordiger..

De artsbezoeker deed er lyrisch over. Het is wel winst, maar zo baanbrekend vind ik het nieuws niet.

Presentatie van oude data die al bijna een jaar bekend zijn.

Wat ik niet prettig vond, is dat ik door een onbekende vertegenwoordiger van de firma zomaar plotseling onaangekondigd werd blootgesteld aan dit informatiemoment.

De artsbezoeker kon eigenlijk niet goed vertellen hoe het werkte, wat de bijwerkingen waren, wanneer je het echt in moet zetten.

De artsbezoeker was te laat, en vertelde verder weinig over het middel.

Kort gesprek, weinig inhoud waardoor dit niet succesvol was.

Het opmerkelijkste was dat de artsbezoeker zo veel moeite heeft gedaan om mij te spreken, terwijl er zo weinig te melden was.

Welke zaken vond u niet goed aan het bezoek of heeft u iets in het gesprek gemist? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



17

17

## Spontane positieve feedback

Niks gemist. Prettig gesprek. Altijd even correcte artsbezoeker.

De artsbezoeker had een leuk verhaal over hoe het middel is ontdekt.

Gelukkig dat de artsbezoeker op de hoogte is van alle regels voor vergoedingen, want we worden helemaal knettergek van de artsverklaringen die we ervoor moeten doen...

Het was een hele duidelijke presentatie met mooie grafieken, duidelijke grafieken. Alle vragen werden ook beantwoord. Ik had ook nog een aantal aanvullende vragen aan de hand van de artikelen. De artikelen heb ik ook ontvangen.

Het was een keurig gesprek. Al mijn vragen werden beantwoord.

Uitstekend gesprek. Ik sprak daarna de internist-oncoloog en heb meteen een samenvatting gegeven.

Goede onderbouwing met klinische studies.

Keurig gesprek, zoals ik altijd gewend ben van \_\_\_\_\_ en ben geïnformeerd over een totaal nieuw middel, kende ik niet, nooit van gehoord, en dat is heel erg interessant.

Wat viel u in het bijzonder op in het gesprek? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



18

18

### Voorwaarden voor een effectief gesprek...



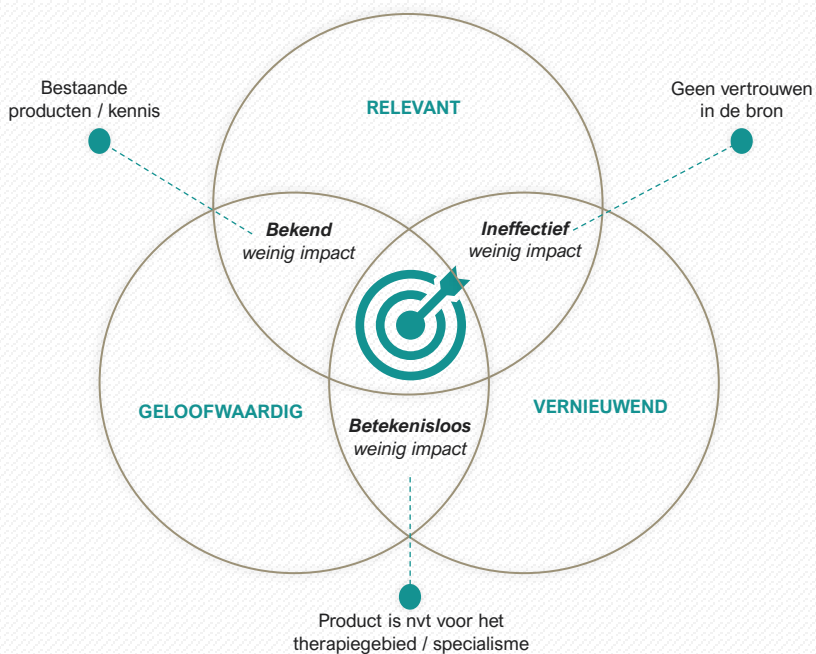
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



19

19

### DE BOODSCHAP

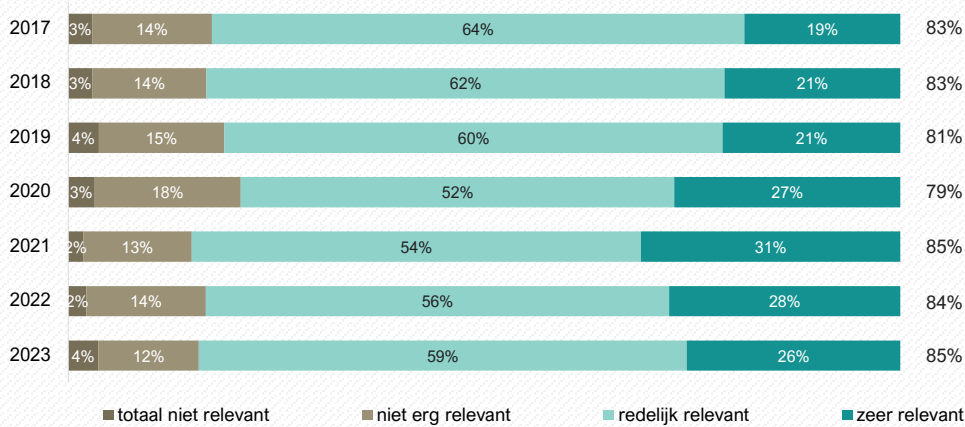


© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



20

### Relevantie van de productinformatie is door de jaren heen consistent ...



Was de informatie over het product relevant voor uw voorschrijfgedrag? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

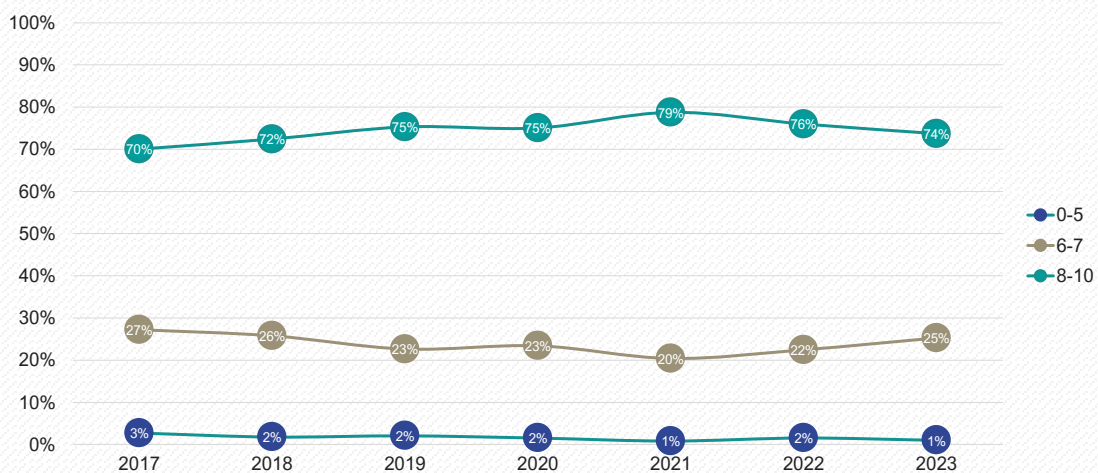
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



21

21

### ...en bij 3 op 4 gesprekken is de informatie over het product geloofwaardig



Was de informatie over het product geloofwaardig? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

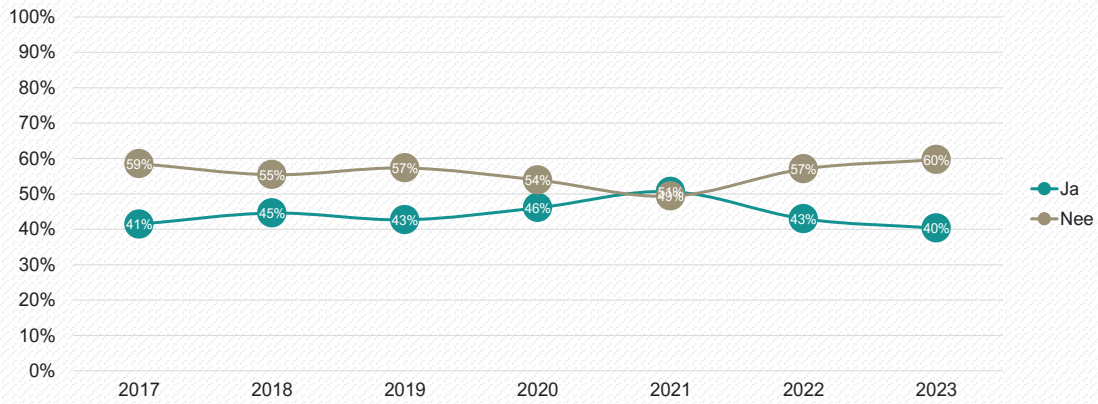
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



22

22

...maar vaak betreft het geen **nieuwe informatie** over het product...



Is er informatie over het product verteld die nieuw voor u was? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

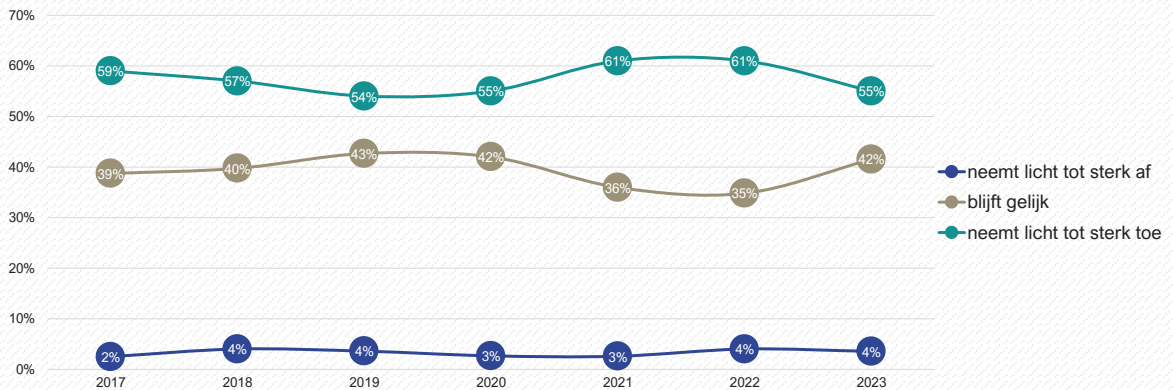
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



23

23

Interacties hebben overwegend een positieve impact op het **voorschrijfgedrag**



Denkt u dat u het besproken middel in de toekomst vaker, even vaak of minder vaak zult gaan voorschrijven? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

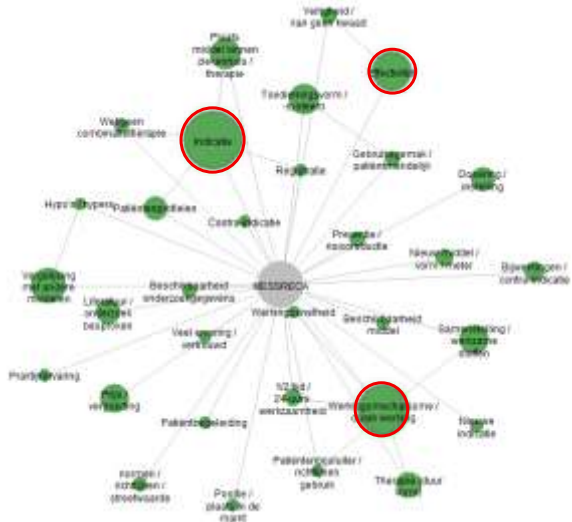
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



24

24

Indicatie, werkingsmechanisme en effectiviteit zijn het meest besproken



MESSRECA: Welke boodschap heeft de farmaceutische vertegenwoordiger u over het product verteld? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

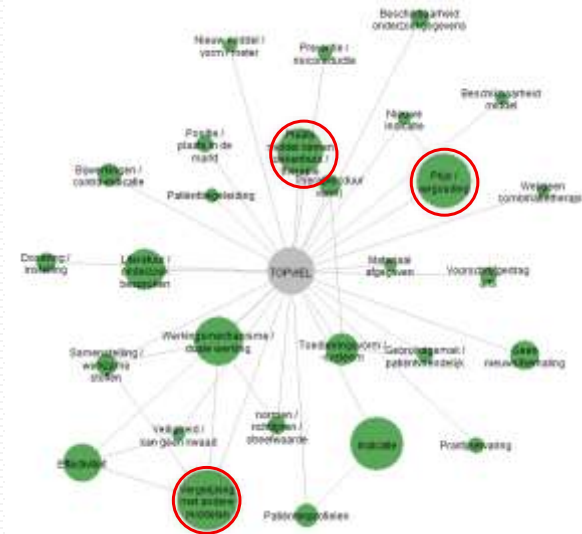
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



25

25

Vergelijking met andere middelen en vergoeding vallen de arts op tijdens gesprekken



TOPVIEL: Wat viel u in het bijzonder op in het gesprek? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

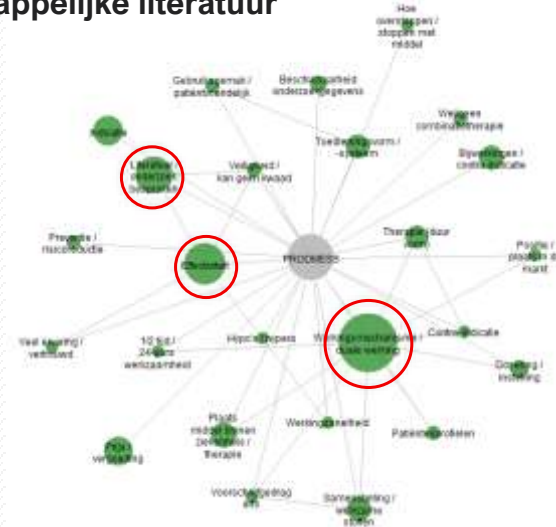
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



26

26

**Vergelijking met een ander middel gaat het meest over werkingsmechanisme, effectiviteit en wetenschappelijke literatuur**



PRODMESS: Over welk concurrerend product is er gesproken en wat is er over dit product verteld? [ Bron: Replinsight 01-2017 / 08-2023 ]

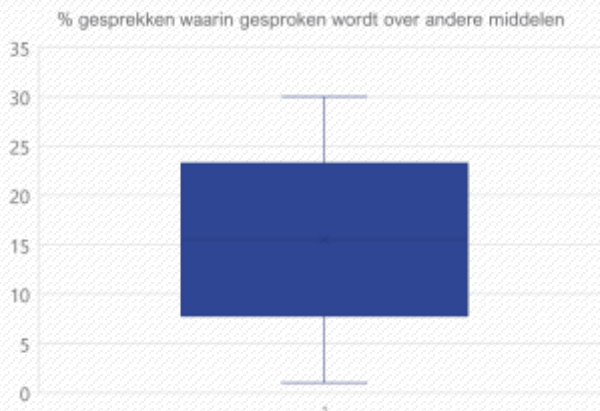
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



27

27

**In gemiddeld 15% van de gesprekken\* wordt over concurrerende middelen besproken**



Heeft de farmaceutische vertegenwoordiger tijdens het gesprek ook nog over concurrerende producten gesproken? [Bron: Replinsight jan-sep 2023]

\* Op basis van Top-10 bedrijven met de meeste gerapporteerde bezoeken

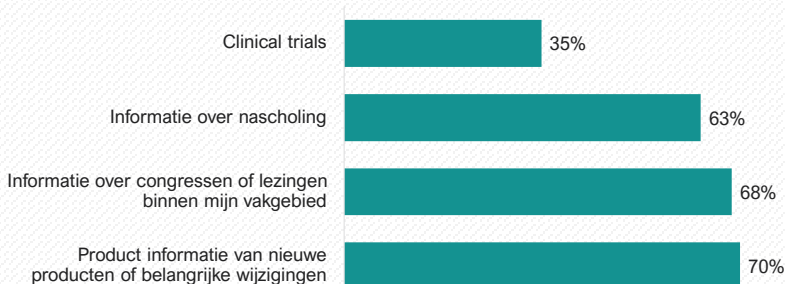
© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



28

28

## De arts ontvangt vooral graag informatie over **nieuwe producten, congressen en nascholing**



Welke informatie wilt u ontvangen van een farmaceutisch bedrijf? [ n = 419 ] [ Bron: Digital Doctor Monitor 2022-2023 ]

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



29

29

## Inzicht in het aankoopproces van de ziekenhuisapotheker

### Belangrijkste spelers:

- **Perifere ziekenhuisapothekers**
- **Academische ziekenhuisapothekers**
- **Topklinische ziekenhuisapothekers**

### Marktdynamiek:

- **Monopolie:** 1 farmabedrijf met onderhandelingsmacht, add-on middelen
- **Oligopolie:** Alternatieven / variabelen moeten worden afgewogen
- **Generiek:** Apotheker heeft de onderhandelingsmacht en prijs is de belangrijkste variabele

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



30

30

## Inzicht in het aankoopproces van de ziekenhuisapotheker

### Tevredenheid en scepsis:

- Apothekers waarderen de rol van farmaceutische bedrijven, maar zijn **sceptisch** over de industrie;
- Waarde kan worden toegevoegd door **prijsverlaging** (rechtvaardiging), **transparantie** (eerlijk en volledig) en **leveringscontinuïteit** (afspraken nakomen)

### Additionele diensten:

- Hoewel belangrijk, zijn extra voordelen zoals trainingen niet doorslaggevend bij de besluitvorming;
- Apothekers geven de voorkeur aan de **vrijheid** om deze factoren mee te nemen in hun keuzes en koesteren **wantrouwen** tegenover de duurzaamheidsinspanningen van de sector (en toon bewijs van impact).

## Key take aways

- De combinatie van online én offline interacties is blijvend;
- Respecteer de tijd van arts en apotheker;
- Zorg dat de informatie relevant en vernieuwend is en onderbouw met betrouwbare bronnen voor de geloofwaardigheid;
- Bespreek de indicatie, effectiviteit en werkingsmechanisme etc ook in relatie tot andere middelen;
- Pas je boodschap aan de inkopende apotheker en de dynamiek van de markt aan;
- Creëer toegevoegde waarde voor de inkopende apotheker door transparantie en rechtvaardiging van de prijsstelling



# Vragen ?

© Masterclass Ziekenhuiscontractering 2023



33



**Tim Pellens**  
[Tim.pellens@valueproof.nl](mailto:Tim.pellens@valueproof.nl)  
035-6958090

**Patrick Hondsmark**  
[patrick.hondsmark@ipsos.com](mailto:patrick.hondsmark@ipsos.com)  
+31 (0)6 15 63 93 57

**Casper Klijn**  
[Casper.klijn@axonhealthcare.nl](mailto:Casper.klijn@axonhealthcare.nl)  
+31 (0)6 108 91 560

Follow us on 

[www.valueproof.nl](http://www.valueproof.nl)

34