

Op zoek naar een emotionele verbinding

De transitie naar service excellence



Agenda

1. Over ZorgDomein
2. Op zoek naar emotionele verbinding
3. De transitie van transactionele naar emotionele relatie met zorgverleners
4. Conclusie
5. Dilemma's



1.

Over ZorgDomein

Door de jaren heen



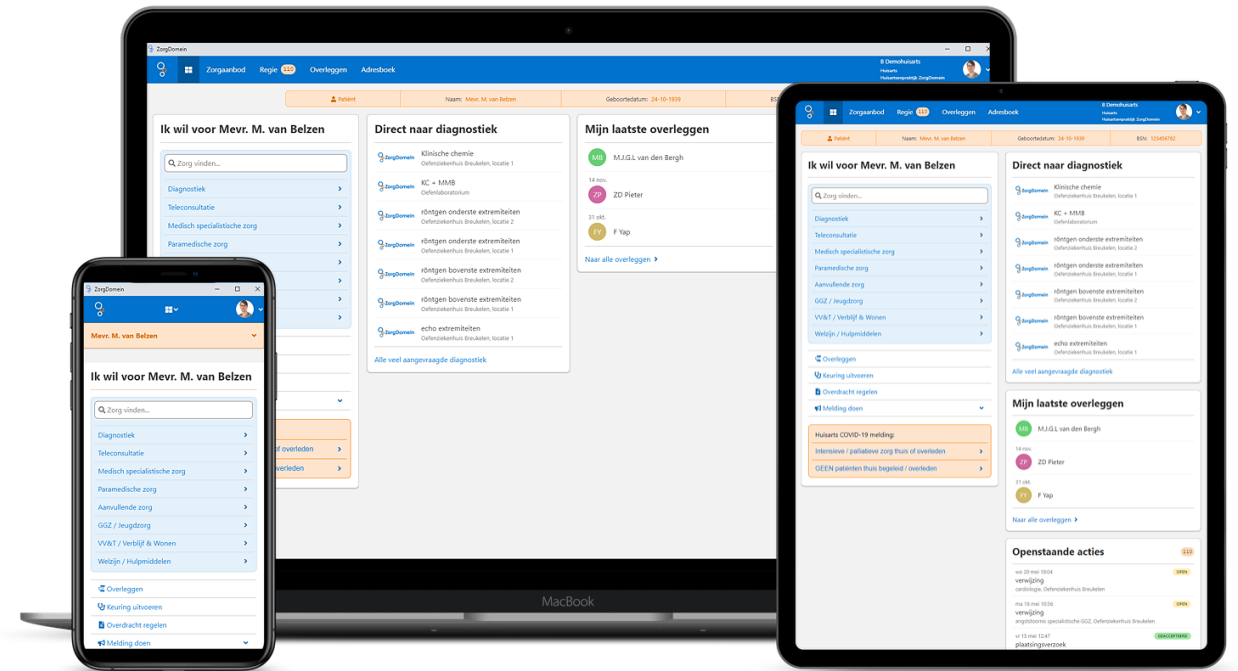
Over ZorgDomein

ZorgDomein is het meest gebruikte onafhankelijke digitale zorgplatform van Nederland om te verwijzen naar vervolgzorg.

ZorgDomein maakt het zorgaanbod inzichtelijk en zorgt dat het goed gevonden wordt op basis van de behoeften van de vrager.

De huisarts kan het beste passende zorgaanbod kiezen en de patiënt digitaal verwijzen. Alle betrokken partijen worden goed en tijdig geïnformeerd.

De informatieoverdracht is snel, makkelijk, veilig en foutloos.



Over ZorgDomein

De begin jaren

2000

ZorgDomein werd in 2000 opgericht. Toen nog in de vorm van een **papiere verwijsklapper**.

2001

In 2001 werd de stap gezet naar een digitaal platform. Vanaf toen konden huisartsen in Nederland **digitaal verwijzen** naar ziekenhuizen, **veilig en gestandaardiseerd**.

The screenshot shows the 'ZorgDomein - Microsoft Internet Explorer' browser window. The page title is 'ZorgDomein NEDERLAND'. The navigation bar includes 'hoofdmenu', 'verwijsredenen', 'verwijsaanbod', 'maak patientbericht', and 'afgerond'. The main content area is titled 'verwijsaanbod' and lists referral offers for 'Diaconessenhuis Leiden' and 'Leids Universitair Medisch Centrum'. The table below details the referral types, hospital trajectories, waiting times (TT), and preparation criteria.

verwijsoort	traject in ziekenhuis	TT (dagen)	verwijscriteria voorbereiding	
Diaconessenhuis Leiden				
Combinatieafpraak Prostaatafwijkingen	1. Consult uroloog 2. Flowecho / evt. prostaatecho 3. Evt. echogeleide biopsie	18	ja	ja
Regulier	Consult uroloog	51	nee	nee
Verkorte Toegangstijd	Consult uroloog	*	nee	ja
Spoed	Consult uroloog	0	nee	nee
Leids Universitair Medisch Centrum				
verwijsoort	traject in ziekenhuis	TT (dagen)	verwijscriteria voorbereiding	
Regulier	Consult uroloog	onb.	nee	nee
Spoed	Consult uroloog	0	nee	nee
Rijnland Ziekenhuis locatie Alphen aan den Rijn				
verwijsoort	traject in ziekenhuis	TT (dagen)	verwijscriteria voorbereiding	
Combinatieafpraak Prostaatafwijkingen	1. Consult uroloog 2. Uroflowmetrie/ echoresidue 3. Evt. prostaatecho	4	ja	ja



Over ZorgDomein

Van start-up naar scale-up

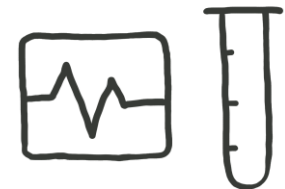
2005

Rond 2005 werden regionaal steeds meer afspraken gemaakt over digitaal verwijzen met ZorgDomein en steeds meer huisartsen en ziekenhuizen sloten zich aan bij het platform. Zo werd verwijzen met ZorgDomein steeds vaker de norm.



2009

In 2009 werd het mogelijk om naast digitaal verwijzen ook digitaal **diagnostisch onderzoek** aan te vragen.

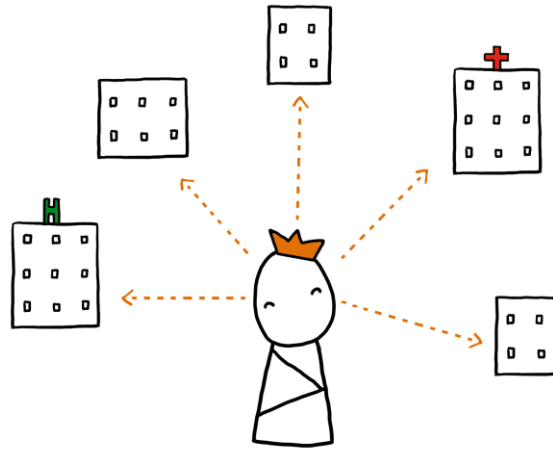


Over ZorgDomein

Naar grown-up

2015

Vanaf 2015 werd het jaarlijks meer en meer mogelijk voor **alle andere zorgdisciplines** om aan te sluiten, zoals geestelijke gezondheidszorg, ouderenzorg, gemeenten.



2017

Sinds 2017 kunnen ook **paramedische praktijken** zoals fysiotherapeuten en vrijgevestigden in de GGZ zich aansluiten op ZorgDomein voor Praktijken.



Over ZorgDomein

Het roer om

In 2018 werd een nieuw prijsbeleid ingevoerd en bijna gelijktijdig werd een Amerikaanse investeerder binnen gehaald om innovatie te kunnen versnellen.

Dit viel niet in goede aarde bij klanten en de zorgsector.

2018



2020

Personeel en bestuur lijdten onder de reputatieschade. De wens en noodzaak is er om hernieuwd vertrouwen en langdurige relaties te bouwen. Dit leidt in de jaren die volgen tot verschillende initiatieven.

1. Guiding principles
2. Nieuwe governance
3. Marketing Communicatie strategie



2. Op zoek naar een emotionele verbinding

met zorgprofessionals

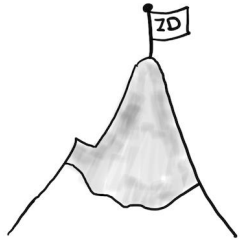


ZorgDomein is maatschappelijk en betrokken

Maar dit is niet hoe de buitenwereld ons ziet

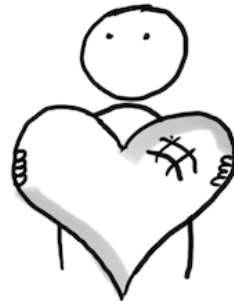
A purpose driven company

“Wij geloven in een wereld waar de best mogelijke zorg bereikbaar is voor iedereen”



+

Gepassioneerde werknemers



=



Hoe veel klanten, bestuurders en invloedrijke mensen in de zorg ons zien

- Monopolist, lock-in risico
- Gefocust op winstmaximalisatie
- Duur en oneerlijk prijsbeleid
- Techleverancier van een functionele tool voor de zorg



De doelstelling van de marketingstrategie

Het beeld bijstellen, vertrouwen bouwen en een positief sentiment creëren.



Hoe een meer positief
sentiment creëren?

**Een menselijk
karakter en
meer emotionele
verbinding met
zorgverleners**



Hoe verander je het beeld van een ander?



Marketingstrategie



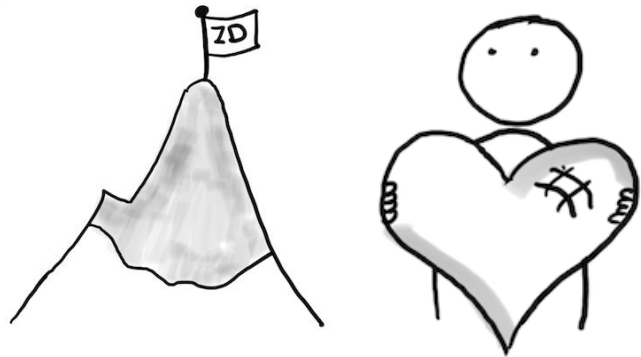
Op een andere manier
ons verhaal vertellen

Onze merkbeloofte



Verbinding zoeken met wat onze klanten drijft

Wat ons drijft



'Wij geloven in een wereld waar de best mogelijke zorg bereikbaar is voor iedereen'



Verbinding zoeken tussen wat **onze doelgroep drijft** en hoe wij hieraan vanuit onze purpose en passie **een relevante bijdrage leveren**.

Wat onze doelgroep drijft



De weg naar relevante en emotionele verbinding met onze klanten



Grootste drijfveer

Het mogelijk
maken van
“patiëntgeluk” staat
voorop bij
zorgprofessionals.

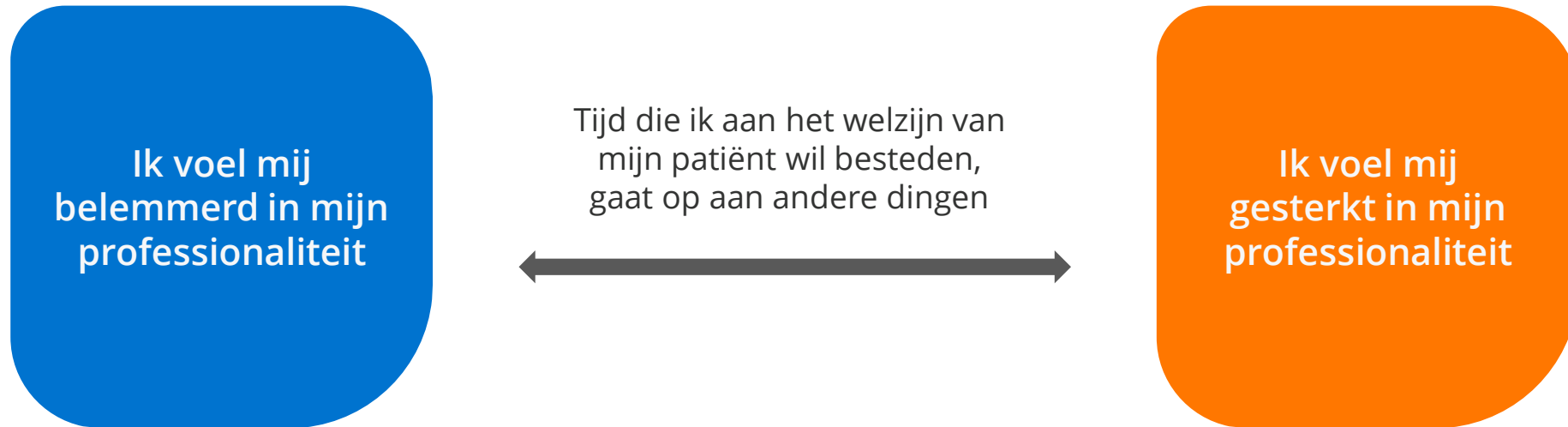


Grootste frustratie

“Soms lijkt het wel
of ik een formulier
behandel niet een
patiënt.”



Het conflictmodel



De rol van ZorgDomein

Functionele rol
Ondersteunen zorg kerntaak

*Help mij helpen door de werkdruk te verminderen en meer tijd te creëren,
welke ik kan benutten voor de kwaliteit van het leven van mijn patiënt.*

Output
Meer aandacht voor de patiënt

Outcome
Meer patiëntgeluk (welzijn)

Functionele bewijs
Best passende zorg vinden en matchen

Functionele bewijs
Zorg regelen makkelijker maken

Functionele bewijs
Samenwerking verbeteren



Goede zorg is
mensenwerk

De Telegraaf

Moeder is ziekenhuispersoneel eeuwig dankbaar

Foto verpleegster en kindje ontroert Italië



Onze rol gelinkt aan de emotie van onze klanten



Vertaling van onze purpose naar een belofte:

Wij benutten technologie om meer ruimte
te maken voor mensenwerk in de zorg



“Met de juiste informatie kan ik mijn diagnose direct toelichten.”



“Het scheelt zoveel
tijd in de overdracht
naar andere
specialisten.”



“Direct alle mogelijkheden in beeld zorgt ervoor dat ik een betere afweging kan maken.”



ZorgDomein: maatschappelijk en betrokken

Wat ons drijft

Onze purpose

Wij geloven in een wereld waar de best mogelijke zorg bereikbaar is voor iedereen

Onze missie

Elke dag stellen we meer mensen in staat de best mogelijke zorg te vinden, regelen en aan te bieden

Relevant vertaald naar onze doelgroep





Onze uitstraling in lijn met onze merkbeloofte

Warmer en menselijker



3.

Transitie van
transactionele
relatie naar
emotionele
verbinding



Interne verankering



A. Thematische positionering

Groter vertrouwen door meer transparantie (*'kleur bekennen'*)

Corporate communicatie

Platforms van waarde
Follow-up governance wijzigingen
"Kleur bekennen" thema's
RvA Communicatieplan
Ronde tafels

Branded communicatie

Campagne introductie belofte
Maatschappelijk jaarverslag
Manifest op website
Brand video
Verdiepende campagne



B. Design principes

Maak meer ruimte voor mensenwerk

- maatschappelijke impact voorop
- meer kennis en goed begrip van de doelgroep (onderzoek en testpanels)
- gebruikerstesten voor validatie en verbetering
- lange termijn relatie boven korte transactiegericht innoveren

Zorg voor verbinding

- faciliteren en stimuleren van samenwerking op het platform
- onderlinge verbinding van zorgverleners inzichtelijk maken

Denk aan iedereen

- wees inclusief voor elke gebruikersgroep (voorkeuren, mogelijkheden, taalniveau)
- meer menselijke uitstraling in kleur- en taalgebruik

Maak het slim

- consistentie in gebruikerservaring
- pre-fill (voorkomen handmatige invoer)
- onnodige invulvelden voorkomen



C. Employer branding

Sinds jaar en dag werken bij ZorgDomein maatschappelijk betrokken en gedreven mensen.

Hier zijn we trots op maar dit lieten we tot voor kort nauwelijks zien. Momenteel zien we onze bedrijfscultuur als een waardevolle asset. We zetten onze eigen mensen meer in om de organisatie een menselijk en warm gezicht te geven.

Onze positieve impact op mens en maatschappij is in 2021 erkend met de internationale certificering van B-corp.

We werken momenteel aan een employer branding plan.

Certified



Corporation



D. Excellente klantbeleving

In onze operationele diensten stellen we menselijkheid en een meer emotionele verbinding met klanten en platform-gebruikers voorop.

Sinds 2021 is het motto van onze supportafdeling:

‘digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar het een verschil maakt.’

Dit denken vertaalt zich ook door naar een beter ingerichte en vindbare kennisbank met menselijkere en beter begrijpbare content. Zo maken we meer instructievideo’s, sturen we minder mail en is er aandacht voor goede zelfhulp middelen.



E. Externe communicatie

ZORG VERBINDERS

Twee zorgprofessionals, via ZorgDomein verbonden, ontmoeten elkaar en wisselen hun ideeën uit over het werken in de zorg, vandaag en morgen.





ZorgDomein presenteert

ZORG VERBINDERS

 [Bekijk aflevering 1 - Passende zorg](#)

ZorgVerbinders is een serie over ontmoetingen tussen twee, via ZorgDomein verbonden, zorgprofessionals. Tijdens een gesprek wisselen zij hun ideeën uit over het werken in de zorg, vandaag, morgen en in de toekomst.



[Lees meer over deze aflevering](#)



ZorgDomein presenteert

ZORG VERBINDERS

[▶ Bekijk aflevering 1 - Passende zorg](#)

ZorgVerbinders is een serie over ontmoetingen tussen twee, via ZorgDomein verbonden, zorgprofessionals. Tijdens een gesprek wisselen zij hun ideeën uit over het werken in de zorg, vandaag, morgen en in de toekomst.

Lees meer

Via het ZorgDomein platform hebben in de afgelopen 22 jaar al ruim 100 miljoen verwijzingen plaatsgevonden. Zo heeft huisarts [Voornaam Achternaam] al regelmatig patiënten verwezen naar [Voornaam Achternaam]. Hij is zelfstandig psycholoog, gespecialiseerd in [Specialisatie].

In deze aflevering van 'ZorgVerbinders' ontmoeten ze elkaar en gaan ze het hebben over 'Passende Zorg'. Een onderwerp dat door de digitale ontwikkelingen in de zorg een steeds grotere vlucht neemt.



"Curabitur nec arcu erat. Fusce sagittis,



"Curabitur nec arcu erat. Fusce sagittis, dui molestie vehicula iaculis, arcu magna dictum neque, vel dapibus lacus enim."

- Huisarts Lewis Martin

Meer ruimte voor mensenwerk

"Curabitur nec arcu erat. Fusce sagittis, dui molestie vehicula iaculis, arcu magna dictum neque, vel dapibus lacus enim."

- Huisarts Lewis Martin



Andere afleveringen



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex

Commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

[▶ Bekijk aflevering 2 - Persoonlijke zorg](#)



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna

Met het **Meekijkconsult** kun je als huisarts passende vervolgzorg bieden met **aanvullend advies** van een **medisch specialist**.

Als huisarts beschik je over een brede medische basiskennis, maar soms heb je aanvullend advies nodig van een medisch specialist. Hierdoor kun je je patiënt de best mogelijke zorg bieden en voorkomen dat deze onnodig wordt doorverwezen naar de 2e lijn. Door middel van het Meekijkconsult kun je een medisch specialist eenvoudig consulteren, of een aanvraag doen voor een anderhalvelijns consult.

[Meer informatie](#)

We vertellen je graag nog meer

Want we hebben interessante nieuwsartikelen, handige whitepapers en webinars die je gaan helpen om effectiever gebruik te maken van het pakket of een goede keuze te kunnen maken. Deze kun je online bekijken of zijn eenvoudig te downloaden.

[Direct aanmelden](#)

[Contact opnemen](#)



ZorgDomein
Nederland B.V.

ZorgDomein presenteert

ZORG VERBINDERS

ZorgVerbinders is een serie over ontmoetingen tussen twee, via ZorgDomein verbonden, zorgprofessionals. Tijdens een gesprek wisselen zij hun ideeën uit over het werken in de zorg, vandaag, morgen en in de toekomst.

Via het ZorgDomein platform hebben in de afgelopen 22 jaar al ruim 100 miljoen verwijzingen plaatsgevonden. Zo heeft huisarts Naam Achternaam al regelmatig patiënten verwezen naar Naam Achternaam. Hij is zelfstandig psycholoog, gespecialiseerd in Specialisatie.

In deze aflevering van 'ZorgVerbinders' ontmoeten ze elkaar en gaan ze het hebben over 'Passende Zorg'. Een onderwerp dat door de digitale ontwikkelingen in de zorg een steeds grotere vlucht neemt.



Scan me met je mobiel of ga naar
zorgdomein.com/zorgverbinders

 **ZorgDomein**
Meer ruimte voor mensenwerk

4. Conclusie

We moeten niet alleen in de buitenwereld ons beeld veranderen, maar ook intern anders kijken naar onszelf.

Bovendien verander je geen reputatie door alleen anders over onszelf te vertellen. Het vraagt om commitment om te doen wat we beloven. Dat vraagt om verankering in onze bedrijfsvoering, anders wordt onze belofte ongeloofwaardig.



Zijn er vragen?



5.

Enkele dilemma's



Enkele dilemma's

1. We zijn een private onderneming met winstoogmerk in de publieke sector. We hebben een systeemkritische rol in het ecosysteem van de zorg. Er heerst angst voor machtsmisbruik van onze monopoliepositie, met name ten aanzien van prijsbeleid en 'lock-in'.

Hoe kunnen we het vertrouwen winnen voor duurzame samenwerking in de publieke sector?

2. We hebben ons dermate sterk verbreed als platform dat we niet zo wendbaar zijn, we slepen een historie met ons mee. Hoewel we veel sneller innoveren dan de zorgsector zelf, hebben we het gevoel dat we te traag kunnen ontwikkelen. Er liggen nog zoveel kansen, ideeën en mogelijkheden.

Hoe kunnen we hogere innovatie-snelheid krijgen?

3. We willen al jaren de stap maken naar de consument/patiënt, van B2B naar B2C. Maar we hebben nog zoveel te doen in onze B2B propositie voor zorgverleners dat we hier maar kleine stappen in zetten.

Hoe kunnen we deze transitie in gang zetten zonder onze aandacht voor het B2B-platform te verliezen?



Op zoek naar een emotionele verbinding

De transitie naar service excellence

