

Marketing is luisteren en begrijpen

Ingrid Beerse-Timmer SMP
Marketingmanager 's Heeren Loo Zorggroep

28 september 2015

Ik deel deze middag graag met jullie.....

- Wie ik ben
- Wat 's Heeren Loo is
- Hoe marketing meebeweegt met de veranderingen
- Waarom luisteren dan helpt
- (gratis) tips



Ingrid Beerse
's Heeren Loo Zorggroep / Bureau Beerse
LinkedIn
twitter@Ingridbeerse
ingrid.beerse@sHeerenLoo.nl





**Specialistische
intensieve zorg**



**Sluitende
jeugdketen
van licht
tot zwaar**



**Expertiserol in het
sociaal domein**



9.000 cliënten
14.000 medewerkers
4.000 vrijwilligers

15 regiodirecteuren
Verkoopteams
13 zorgketten

Afdeling Marketing & Communicatie Amersfoort

Marketeers

Online/social media expert

Klantcontact (telefoon, email, webare)

Communicatie advieers (regio)

Evenemententeam

Fondsenwerving

Traffic/productie

Onder voorzitter RvB













Jeffrey Stuij

@JeffreyStuij



Tegen een #epd maar wel #vertrouwelijke gegevens
laten slingeren @asznl #AlbertSchweitzer
#Ziekenhuis #privacy yfrog.com/khdvsvzj

8:57 AM - 7 Jan 2013





DRECHTSTEDEN

18/4

AD

5

'Lijk' in container baart opzien voor ingang Albert Schweitzer ziekenhuis

CHANTAL BLOMMERS

DORDRECHT • Even schrikten voor bezoekers van het Albert Schweitzer ziekenhuis in Dordrecht. Een grote afvalcontainer met daarin een ontklede pop, versperde de weg naar de hoofdingang. De ontvangst bij het ziekenhuis is weinig hoopvol. Idinkt het op berichtensite Twitter.

„Een vreemd gezicht,” erkent Pieter Zeilstra, afdelingshoofd logistiek van het ziekenhuis. „De container heeft er echt maar een paar minuut-



jes gestaan, maar dit mag natuurlijk niet gebeuren.”

Volgens Anton van Rees, die het plaatje op internet zette, riep de pop veel verbazing op. „Mensen keken ernaar, wezen. Het is natuurlijk toch wel erg gek.”

De pop is afkomstig van het nabij gelegen filiaal van het Da Vinci College waar zorgopleidingen zijn gehuisvest. Het ziekenhuis haalt het afval van de school op. Zeilstra: „De scholieren oefenen op die pop. We hebben al afgesproken dat ze het afval voortaan niet meer zo in de

container doen. Het zet toch de toon voor het ziekenhuis. Daar zijn we niet blij mee.”

De container stond per toeval wat langer voor de hoofdingang. „De medewerker die het afval ophaalt, was juist even bij de winkeltjes die voor onze hoofdingang zitten naar binnen gegaan om daar vuilnis op te halen. Normaal gesproken staat die container daar niet.”

Het ziekenhuis bood op Twitter al excuses aan voor het 'rare beeld'.



Zorgkaart Nederland

Geef uw
mening!

8
4
6

Zorginstelling: Groningen Sport Revalidatie, Groningen

23 waarderingen

Schellekens, R.F.W.



Beroep: Fysiotherapeut

Specialisme: Manueel therapeut

Zorginstelling: Centrum Evers Manuele en Fysiotherapie, Barneveld

9.6

15 waarderingen

Sierink, I.C.



Beroep: Fysiotherapeut

Specialisme: Kinderfysiotherapeut

Zorginstelling: Fysiotherapie en Training Coevorden, Coevorden

9.7

19 waarderingen

Overdijk, K.A.



Beroep: Fysiotherapeut

Specialisme: Fysiotherapie

Zorginstelling: Het Orthopedisch Adviesburo, Venlo

9.0

21 waarderingen

Noord, R. van der



Beroep: Fysiotherapeut

Specialisme: Fysiotherapie

Zorginstelling: Fysiotherapie Willems, vestiging Achmea Health Center Groningen, Groningen

9.3

13 waarderingen

Balen-van der Mast, T.M. van



Beroep: Fysiotherapeut

Specialisme: Fysiotherapie

9.3

Meest gewaardeerde fysiotherapeuten

• Heus, C.T.M.	9.5
• Beens, A.T.	9.1
• Brooijmans, F.A.M.	9.5
• Leusden, J. van	9.4
• Buytenhek, C.	9.2

Laatst gewaardeerde fysiotherapeuten

• Leijten-van Wijk, L.M.J.	8.8
• Bruine, E. de	9.0
• Machiels, H.J.	9.7
• Hansen, V.H.	9.5





Krista Blikendaal

@KBliek



 Volgen

#AWBZ Indicatie heb ik, maar nu? Welke instellingen? Zzp'ers? #autisme RT=lief #demeern



RETWEETS

5



22:21 - 12 jan. 2015

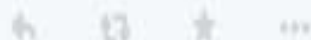


@KBliek beantwoorden



's Heeren Loo @sHeerenLoo · 14 jan.

@KBliek We denken graag met je mee! Bel je ons even op 0800 - 3 55 55 55? Dan kunnen we je vast verder helpen! :)



We zijn altijd online
en verbonden



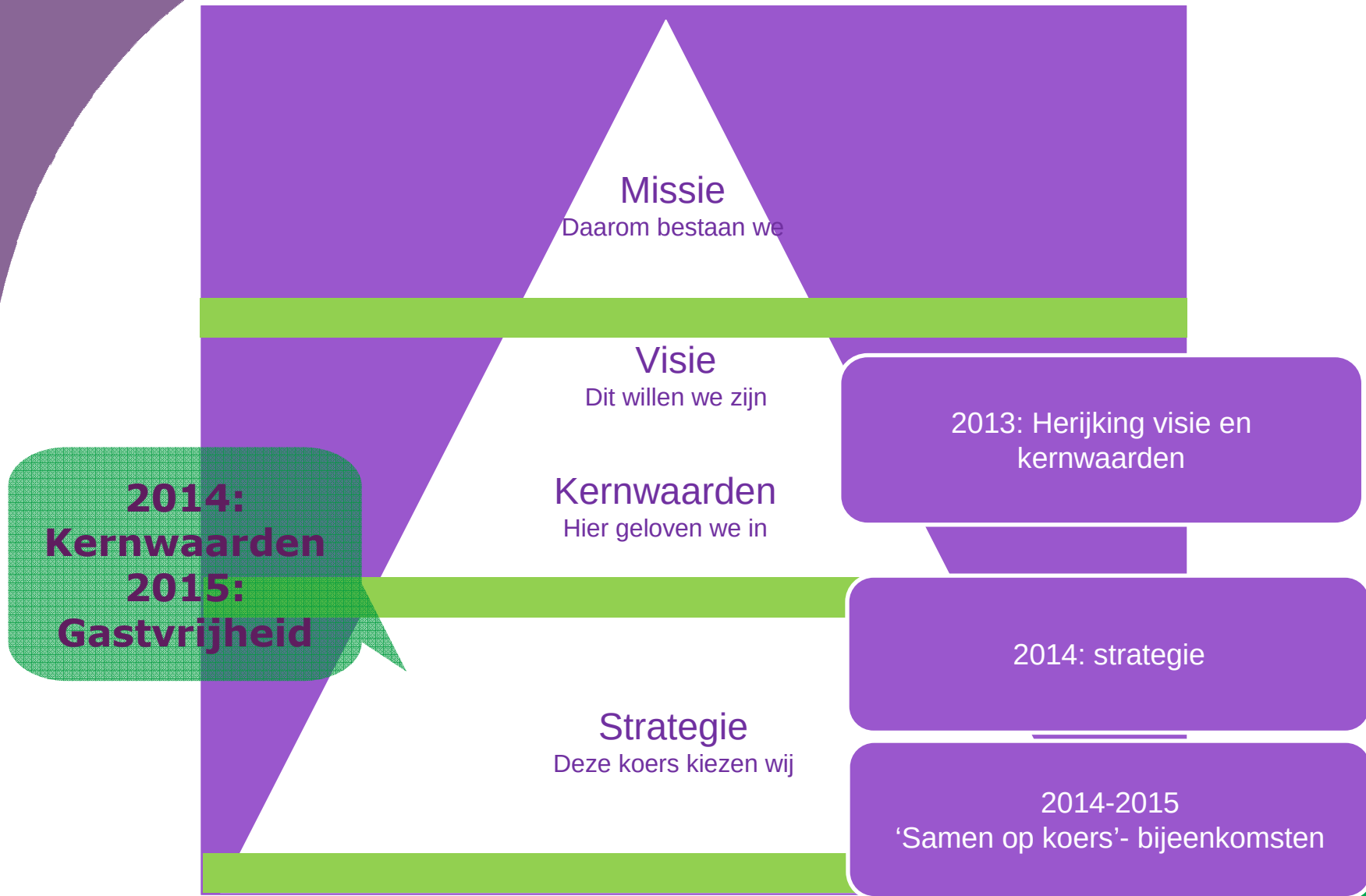


Luisteren is het nieuwe roepen

Landelijk: Koers bepalen
Lokaal: Faciliteren



Landelijk: Koers bepalen



2016: Luisteren en bewustwording

Luisterpanel

Circa 1500 familieleden

Online of in gesprek

Zelf de onderwerpen mee bepalen

Terugkoppeling

- luisteren
- ideeën
- feiten
- betrokkenheid en loyaliteit



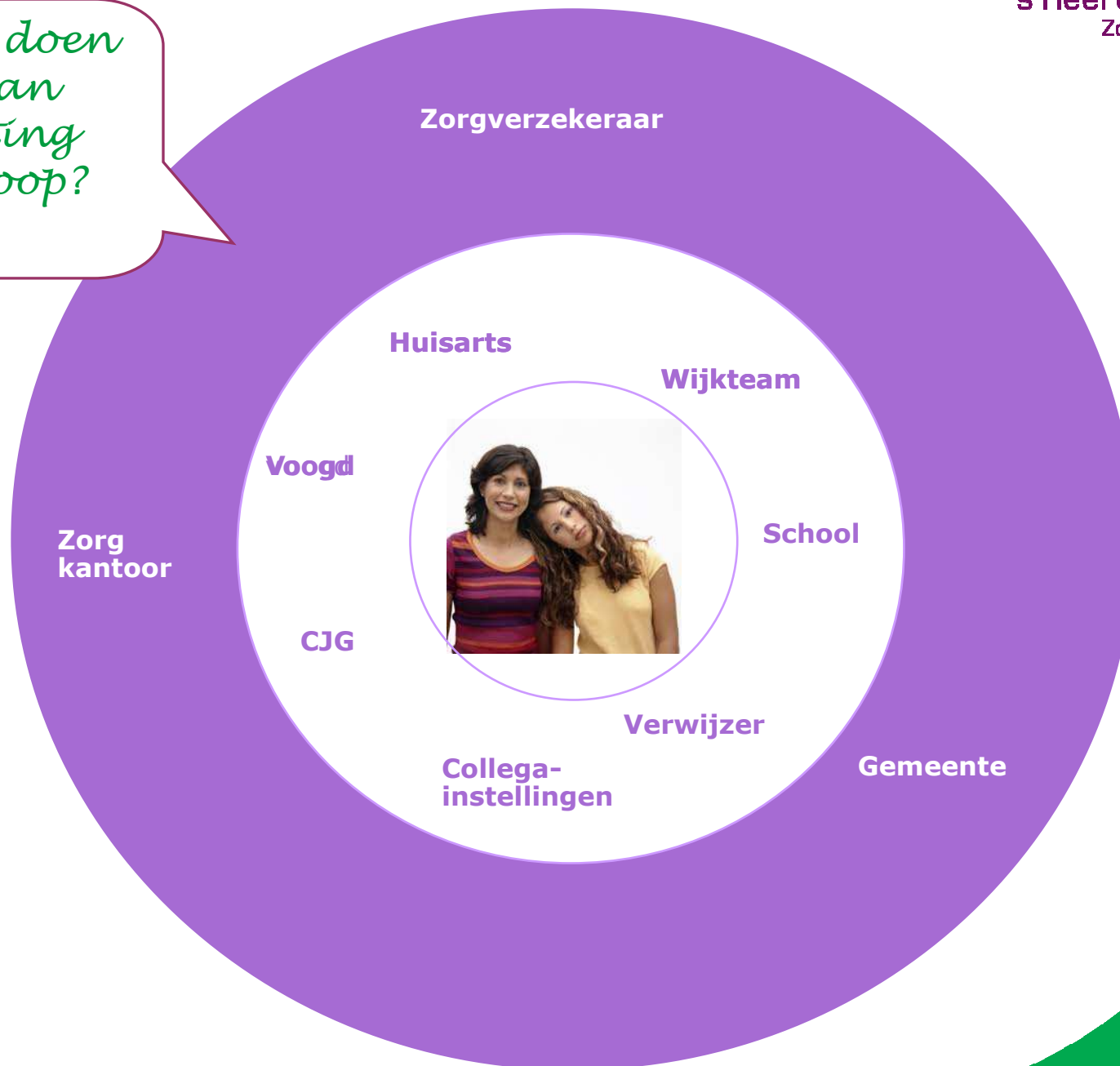
Dankzij jobcoaching aan het werk

“Anders had ik thuis gezeten”

Lokaal: Faciliteren van de medewerker



.....en we doen
niet aan
marketing
en verkoop?



**Faciliteren in middelenmix:
Relevante informatie op het juiste moment**

- Zorgkantoren: Charme offensief
- Gemeente ambtenaren: Campagne 'begin in het gezin'
- Huisartsen: Gratis hulplijn, bezoek vakgenoot, opleiding
- Sociale wijkteams: Van 'folder' naar online
- Cliënt/ouder: Keuzehulp

[illegible]

The image shows a Dutch language textbook page titled "Begin in het gezin" (Start in the family). The page is white with a large purple oval on the left side containing the title and some text. To the right of the oval is a grid of 15 circular photographs showing various people in family settings. The page is placed on a yellow background, and other documents are visible in the background.

Met vriendelijke groet,

Three purple sticky notes are placed on the page. The top note reads: "1. **Wiederholungsfragen** (Wiederholungsfragen) (Wiederholungsfragen)". The middle note reads: "2. **Wiederholungsfragen** (Wiederholungsfragen) (Wiederholungsfragen)". The bottom note reads: "3. **Wiederholungsfragen** (Wiederholungsfragen) (Wiederholungsfragen)".



's Heeren Loo
@sHeerenLoo

Brian vroeg zich af wat er op
[#Prinsjesdag](#) eigenlijk gezegd is.
Kijk: bit.ly/Prinsjesdag2015 voor
het hele filmpje!



Faciliteren: Bewustwording

Communicatiever maken van de organisatie

Dialogoogtraining
Netwerktraining & gastvrijheid
Workshop accountmanagement
Klantgerichtheid&bereikbaarheid
Presentatiecoaching
Training social media



THE BEST WAY TO
GET SOMETHING
DONE IS TO

Begin

Jalen Cozy Living

Tot slot: (gratis) tips

- **Wie zijn je ambassadeurs?**
- **Schuif aan bij zorgbemiddelaars**
- **Stuur eens een vragenlijst mee bij (nieuwe) aanmeldingen**
- **Analyseer of introduceer exit interviews**
- **Bekijk het proces door de ogen van de klant**
- **Maak samen een netwerkkkaart**
- **Geef feiten (tweet – cijfers)**
- **Luister en stel vragen!**

- **Maar vooral: houd het klein en simpel**



Bedankt voor jullie aandacht

