



## Zorgmarketing hoog op de agenda

Veel zorginstellingen worstelen met de vraag hoe te komen tot een goede marketingaanpak. Steeds vaker doet men een beroep op het Zorgmarketingplatform<sup>1</sup>, een kennisplatform van en voor managers en bestuurders in de gezondheidszorg. Onderzoek van het Zorgmarketingplatform laat zien dat de aanpak van zorginstellingen op marketinggebied nogal verschilt.

### Wie houdt zich bezig met zorgmarketing?

In de praktijk houden verschillende soorten functionarissen zich bezig met de invoering van zorgmarketing. Van secretarissen van Raden van Bestuur tot speciaal daarvoor vrijgemaakte zorgmanagers, beleidsmedewerkers, controllers of nieuw aangetrokken marketingmanagers. Veel organisaties zijn zoekende hoe men de invoering van marketing het beste kan aanpakken. In diagram 1 staan de functionarissen benoemd die in 90% van de gevallen verantwoordelijk zijn voor het vergaren van zorgmarketingkennis en het inventariseren van marketingmogelijkheden.

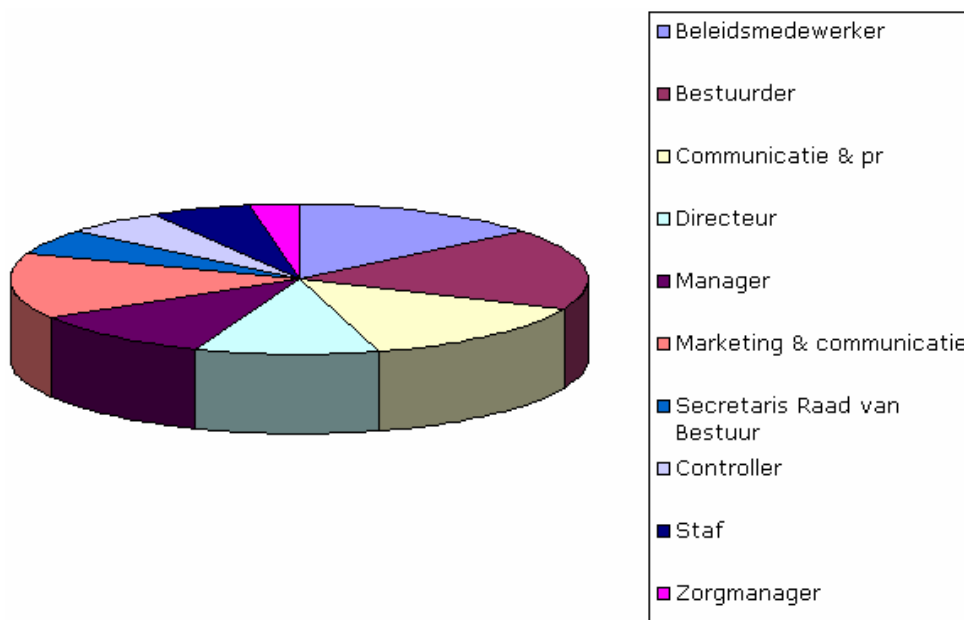


Diagram 1: Functionarissen die zich bezig houden met zorgmarketing

<sup>1</sup> Zorgmarketingplatform publiceert regelmatig artikelen over marketing in de gezondheidszorg op de managementkennisbank ([www.managementkennisbank.nl](http://www.managementkennisbank.nl))



## Zorgmarketing hoog op de agenda

### Welke marketingvraagstukken zijn actueel?

Zorgaanbieders bevinden zich in verschillende stadia wat betreft de toepassing van marketing in de eigen organisatie. Afhankelijk van de situatie houden zorginstellingen zich met andere marketingvraagstukken bezig. Diagram 2 laat de meest actuele marketingvraagstukken zien. Hoe groter het taartdeel, hoe meer zorginstellingen en ziekenhuizen zich bezighouden met het onderwerp.

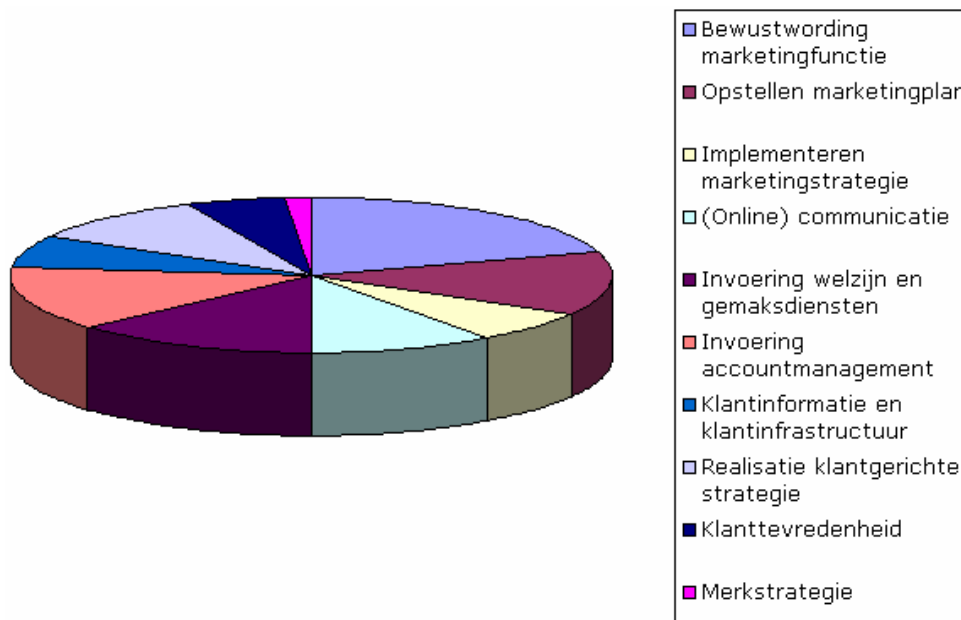


Diagram 2: Actuele marketingvraagstukken voor zorgaanbieders

### Zorgmarketingplatform voor managers en bestuurders in de zorg

Het Zorgmarketingplatform is bestemd voor managers en bestuurders in de zorg die zich bezig houden met marketing en verkoop in de meest brede zin van het woord. Het doel van het Zorgmarketingplatform is het onderling uitwisselen van kennis, ervaring en best practices om daarmee de marketingfunctie van individuele zorgorganisaties te versterken. Het Zorgmarketingplatform organiseert regelmatig themabijeenkomsten en workshops. Het Zorgmarketingplatform biedt een online kennisbank waar bezoekers interessante artikelen over zorgmarketing kunnen vinden en gratis kunnen downloaden. Ook kan men op deze kennisbank vragen stellen aan experts op het gebied van zorgmarketing en klantgericht ondernemen (CRM). Het platform is een initiatief van Indora Informatisering, Managementkennisbank en VPSO.

### Belangrijke hoofdbreken voor zorginstellingen

Uit het onderzoek komen vijf grote hoofdbreken naar voren waarmee zorginstellingen op dit moment worstelen.

- √ Hoe zorg je ervoor dat "marketing" als volwaardige bedrijfsfunctie gezien wordt en hoe zet je "marketing" intern structureel op de agenda.
- √ Hoe komt je tot een goede marketingstrategie en concrete marketingplannen en acties, rekening houdend met de bedrijfsstrategie en concernstrategie?



### Zorgmarketing hoog op de agenda

---

- √ Hoe zorg je voor een succesvolle uitvoering van marketingstrategie en plan? Hoe richt je zo'n project in en hoe stuur je dat aan?
- √ Hoe stel je een klantgerichte bedrijfsstrategie op? Op welke wijze zijn medewerkers op alle niveaus in de organisatie warm te krijgen voor klantgericht denken en handelen?
- √ Hoe ontwikkelen wij nieuwe commerciële producten en diensten en hoe zetten wij die succesvol in de markt?

De praktijk laat zien dat iedere zorginstelling op zijn eigen manier deze hoofdbreken probeert te slechten. Op de kennisbank van het Zorgmarketingplatform worden diverse artikelen gewijd aan het beantwoorden van deze vragen.

#### **Onderzoek Zorgmarketingplatform**

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode september 2005 tot mei 2006. De resultaten van dit onderzoek zijn gebaseerd op de volgende onderzoeksmethoden:

- Online marktonderzoek via [www.zorgmarketingplatform.nl](http://www.zorgmarketingplatform.nl) naar trends en behoeften. Maar liefst 600 leidinggevenden uit de gezondheidszorg hebben hun behoefte kenbaar gemaakt door informatie op te vragen en/of een vraag te stellen aan een van de experts.
- 8 bijeenkomsten van het Zorgmarketingplatform waar 50 leidinggevenden uit de zorg ervaringen hebben uitgewisseld over het opzetten en implementeren van zorgmarketing in de organisatie.
- 6 workshops over Zorgmarketing & Strategie en Accountmanagement in de Zorg voor diverse managers van thuiszorg, gehandicaptenzorg, V&V, GGZ en ziekenhuizen.
- 50 interviews met leidinggeven over het organiseren en implementeren van veranderingen binnen hun zorginstelling of ziekenhuis.

**[www.zorgmarketingplatform.nl](http://www.zorgmarketingplatform.nl)**  
**[www.managementkennisbank.nl](http://www.managementkennisbank.nl)**