

Tien Jaar ZorgkaartNederland

Locatie | Het Oude Magazijn & Centraal Ketelhuis*
Soesterweg 310F Amersfoort

Datum | dinsdag 3 december

Tijd | 13.00 uur tot circa 18.00 uur

Programma

Met Willem Gunneman, theatermaker en woordkunstenaar, als dagvoorzitter

13:00-13:15 uur | **Inloop met ontvangst en registratie**

13:20-13:30 uur | **Welkom en opening**

Dianda Veldman, directeur – bestuurder Patiëntenfederatie Nederland

13:30-14:00 uur | **Het effect van online reviews op de klantbeleving**

Ben Woldring, oprichter van vergelijkingssites als gaslicht.com en bellen.com

Iedereen is inmiddels in aanraking gekomen met reviewsites. Voor het boeken van een vakantie, voor een reservering in een restaurant of voor de aankoop van producten. Ook in het vinden van passende zorg voor onszelf kijken we naar ervaringen van anderen. Maar wat is het effect van online reviews op de gebruiker en de aanbieder? Zorgt een positieve waardering voor meer klanten en een negatieve waardering voor minder klanten? En hoe kun je online reviews gebruiken om klanttevredenheid te verhogen?

14:00 -14:25 uur | **Het belang van narratieve communicatie**

Prof. dr. José Sanders, Radboud Universiteit

Over het effect, belang en de inzet van de patiëntveringsverhalen. Wat is de invloed van verhalen op sociale media? Ze neemt ons mee naar wat een verhaal tot een verhaal maakt en wat het precies is dat verhalen onderscheidt van andere content. In haar onderzoek richt zij zich op de overtuigende kracht van narratieven in organisaties, journalistiek en gezondheidscommunicatie.

14:25 -15:00 uur | **pauze**

15:00 -15:20 uur | **Wat is van waarde voor de patiënt?**

Prof. dr. Philip van der Wees, Radboud Universiteit

We duiken in de theorie over het belang van het patiëntenperspectief. Om waardegedreven persoonsgerichte zorg te kunnen leveren in onze complexe samenleving is steeds meer samenwerking en afstemming tussen zorgverleners nodig. Dit verhaal gaat in op het belang van keuzemogelijkheden voor patiënten, hoe dat in de zorg werkt en hoe je dat het beste kunt vormgeven.

15:20 -16:10 uur | **De praktijk: gouden tips van zorgaanbieders**

Meerdere zorgorganisaties komen aan het woord over hoe zij ZorgkaartNederland inzetten en wat zij als meerwaarde zien. En hoe zij ZorgkaartNederland benutten om hun zorg te verbeteren. Wat doen ze, en hebben ze gedaan. De gouden tips worden gedeeld.

16:10 -16:30 uur | **Intermezzo met Willem Gunneman**

16:30 -17:00 uur | **10 jaar ZorgkaartNederland en de toekomst?**

Een panel bestaande uit Frank Elion, CCO bij Coöperatie VGZ, Gea Sijpkens, bestuurder Humanitas Deventer en Dianda Veldman gaat in gesprek over de toekomst van ZorgkaartNederland. Wat is bereikt in de afgelopen 10 jaar. En waar moeten we naartoe? Hoe kan ZorgkaartNederland bijdragen aan kiezen voor de best passende zorg? Discussie met de zaal.

afsluiting

tot 18:00 uur | **borrel**



ZorgkaartNederland Top 2019

In de ZorgkaartNederland Top 2019 staan de tien best scorende verpleeghuizen, ziekenhuizen en klinieken van dit jaar. De Top 2019 wordt in de ochtend van 3 december bekend gemaakt.

* Het Oude Magazijn ligt centraal in Amersfoort, op loopafstand van station Amersfoort Centraal. Ook per auto is de locatie goed bereikbaar, door de nabijheid van snelwegen A1 en A28. Er is ruime, gratis parkeergelegenheid op eigen terrein.