

**ZORG**  
**MARKETING**  
**PLATFORM**



## Digitale marketingtrends bij Beeckestijn Business School

Specialisten en docenten van Beeckestijn Business School praten ons bij over de nieuwste ontwikkelingen en trends op het gebied van o.a.:

- Digitale (online) marketing.
- Customer experience en customer journey.
- Social media, community management en storytelling.
- Datadriven marketing (big data).
- Ontwikkelingen klantgerichtheid in Nederland.

Beeckestijn Business School is hét opleidingsinstituut voor online marketing, online communicatie & customer management. Deze middag passeren diverse nieuwe ontwikkelingen, inzichten en concrete tips de revue die ook in de zorg relevant en bruikbaar zijn. Een must voor zorgmarketeers die bij willen blijven.

### Programma en sprekers in hoofdlijnen

13.40 Inloop en ontvangst.

14.00 Opening door Sjors van Leeuwen, coördinator Zorgmarketingplatform.

14.10 Presentatie over digitale marketingtrends 2018 door Beeckestijn Business School.

14.50 Netwerkbreak.

15.10 Presentatie over (de invloed van digitale marketingtrends op) de ontwikkelingen van klantgerichtheid in Nederland, inclusief preview van het nieuwe boek Kloteklanten 3.0. Door Beeckestijn Business School.

15.50 Wrap-up: digitale marketing in de zorg?

16.00 Einde bijeenkomst met uitreiking boek.

Deelnemers ontvangen (gratis) een handig trendrapport en het nieuwe boek Power to the people – Online marketing in de zorg t.w.v. € 34,95.

EGBERT JAN VAN BEL

KLOTEKLANTEN 3.0

Boom

EGBERT JAN VAN BEL

REDACTIE RUUD MOORS

# KLOTE KLANTEN 3.0

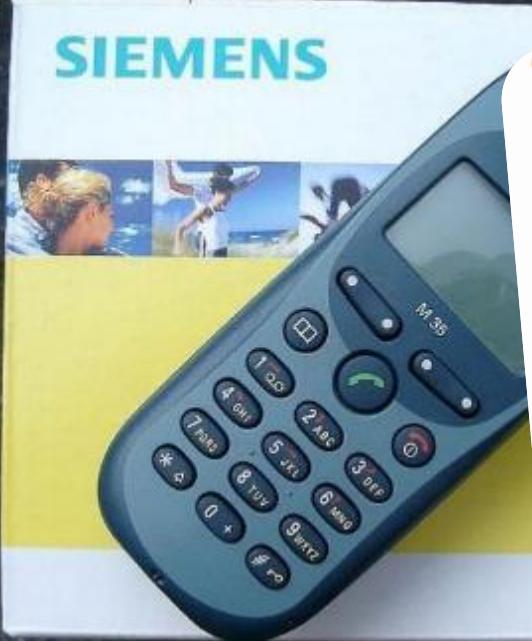
LEER  
VAN DE  
WINNAARS!

HOE WORD IK HET KLANTVRIENDELIJKSTE BEDRIJF  
VAN NEDERLAND (...VOOR MIJN KLANTEN)

Boom



[egbertjan@vanbel.nl](mailto:egbertjan@vanbel.nl)



Consumentenbond: hef spaarrekening Postbank op

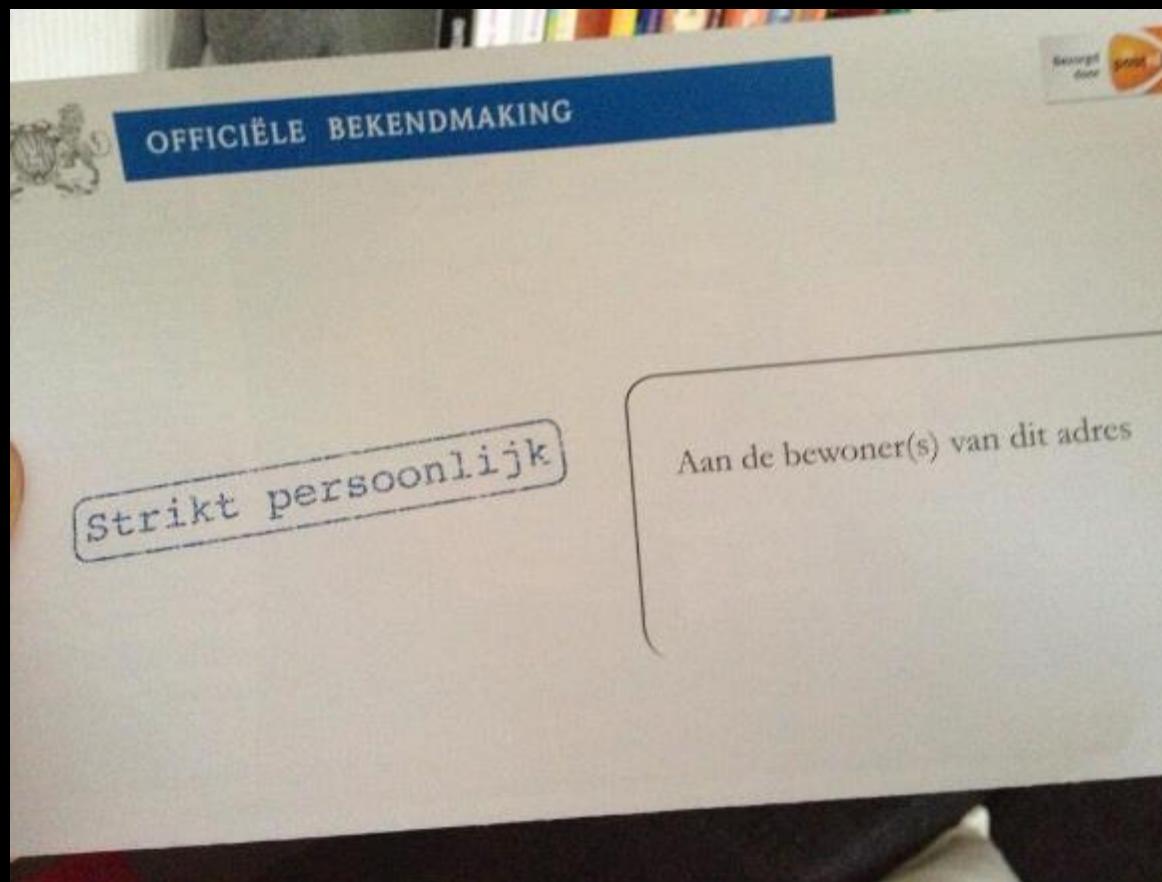
Problemen met mobiltjesactie van Postbank nog niet opgelost

De Consumentenbond roept mensen die de problemen met hun Postbank-mobiltje zat zijn, op om hun spaarrekening bij de Postbank op te heffen en alle gemaakte kosten bij de Postbank in rekening te brengen. De Consumentenbond had van de Postbank gesteld dat uiterlijk 14 november de problemen rond haar mobiltjesactie waren opgelost, maar dat is niet gebeurd. De Consumentenbond gaat nu mensen helpen om van hun overeenkomst af te komen.



de koffie  
is klaar  
welkom!





Let op - Deur klemt  
Voor openen deur  
kruk rustig naar beneden  
deur met hand open duwen.

“

Geachte heer/Mevrouw,

Onlangs stelde u ons een vraag via het contactformulier op [REDACTED]

Aangezien het bericht nu enkele dagen geleden verzonden is gaan wij er vanuit dat uw vraag inmiddels is opgelost of beantwoord.

Heeft u nog vragen? Onze Klantenservice staat altijd voor u klaar op 0900-1884 (€ 0,10 p/min). U bereikt ons op werkdagen van 08.00 uur tot 22.00 uur en op zaterdag en zondag van 09.00 uur tot 22.00 uur. Natuurlijk kunt u altijd terecht op [REDACTED] voor het laatste nieuws, het weer, entertainment en nog veel meer.

Ook met  
Pinksteren  
de goedkoopste!

Onze openingstijden tijdens Pinksteren.

1<sup>e</sup> Pinksterdag      GESLOTEN  
2<sup>e</sup> Pinksterdag      GESLOTEN

Hello JUMBO





 Twitter doorzoeken Q

Top | Live | Accounts | Foto's | Video's | Meer opties ▾

 **Elmo33** @Elmo33 19 min.  
Kom op @NS\_Twente, rijden met die trein!!!! #tempo

 **NS\_Twente** @NS\_Twente 14 min.  
@Elmo33 Wat hej dan toch? Muj nog hen melkn?

 **Elmo33** @Elmo33 9 min.  
Ja, heel grappig @NS\_Twente, maar kan dus vanwege vertraging wel weer  
m'n vader bellen om me op te halen. Wat zeggen jullie me daarvan?

 **NS\_Twente** @NS\_Twente 1 min.  
@Elmo33 Doot oew va de groetn.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

22.

23.

24.

25.

26.

27.

28.

29.

30.

31.

32.

33.

34.

35.

36.

37.

38.

39.

40.

41.

42.

43.

44.

45.

46.

47.

48.

49.

50.

51.

52.

53.

54.

55.

56.

57.

58.

59.

60.

61.

62.

63.

64.

65.

66.

67.

68.

69.

70.

71.

72.

73.

74.

75.

76.

77.

78.

79.

80.

81.

82.

83.

84.

85.

86.

87.

88.

89.

90.

91.

92.

93.

94.

95.

96.

97.

98.

99.

100.

101.

102.

103.

104.

105.

106.

107.

108.

109.

110.

111.

112.

113.

114.

115.

116.

117.

118.

119.

120.

121.

122.

123.

124.

125.

126.

127.

128.

129.

130.

131.

132.

133.

134.

135.

136.

137.

138.

139.

140.

141.

142.

143.

144.

145.

146.

147.

148.

149.

150.

151.

152.

153.

154.

155.

156.

157.

158.

159.

160.

161.

162.

163.

164.

165.

166.

167.

168.

169.

170.

171.

172.

173.

174.

175.

176.

177.

178.

179.

180.

181.

182.

183.

184.

185.

186.

187.

188.

189.

190.

191.

192.

193.

194.

195.

196.

197.

198.

199.

200.

201.

202.

203.

204.

205.

206.

207.

208.

209.

210.

211.

212.

213.

214.

215.

216.

217.

218.

219.

220.

221.

222.

223.

224.

225.

226.

227.

228.

229.

230.

231.

232.

233.

234.

235.

236.

237.

238.

239.

240.

241.

242.

243.

244.

245.

246.

247.

248.

249.

250.

251.

252.

253.

254.

255.

256.

257.

258.

259.

260.

261.

262.

263.

264.

265.

266.

267.

268.

269.

270.

271.

272.

273.

274.

275.

276.

277.

278.

279.

280.

281.

282.

283.

284.

285.

286.

287.

288.

289.

290.

291.

292.

293.

294.

295.

296.

297.

298.

299.

300.

301.

302.

303.

304.

305.

306.

307.

308.

309.

310.

311.

312.

313.

314.

315.

316.

317.

318.

319.

320.

321.

322.

323.

324.

325.

326.

327.

328.

329.

330.

331.

332.

333.

334.

335.

336.

337.

338.

339.

340.

341.

342.

343.

344.

345.

346.

347.

348.

349.

350.

351.

352.

353.

354.

355.

356.

357.

358.

359.

360.

361.

362.

363.

364.

365.

366.

367.

368.

369.

370.

371.

372.

373.

374.

375.

376.

377.

378.

379.

380.

381.

382.

383.

384.

385.

386.

387.

388.

389.

390.

391.

392.

393.

394.

395.

396.

397.    <input type



powered by Erdee Media Groep



KENNISCENTRUM  
GEREFORMEERDE GEZINDE

Zoeken in alle bronnen



...n artikelen uit honderden jaargangen christe

Gepubliceerd op: 1 oktober 1987 | onze correspondent | Meer informatie

## Bleulandziekenhuis is patiënt-onvriendelijk

### Huisartsen Gouda kritisch in enquête

GOUDA - Het Bleulandziekenhuis in Gouda is modern, nieuw, deskundig, energiek, huisartsvriendelijk, open, gastvrij, hygiënisch, comfortabel en goed georganiseerd, maar patiënt-onvriendelijk. Dat vinden de huisartsen die meewerkten aan het door het Bleulandziekenhuis georganiseerde enquête.

Tegenover de lof stellen de huisartsen ook de negatieve aspecten. De huisartsen vinden het ziekenhuis namelijk ook te anoniem, te massaal, te groot en onpersoonlijk. Er zijn net iets meer huisartsen die Bleuland als patiënt-onvriendelijk beoordelen dan huisartsen die het als patiënt-vriendelijk zien. Daarbij blijken huisartsen uit Gouda kritischer dan huisartsen uit de omgeving. Jonge artsen die in Leiden zijn opgeleid blijken het meest kritisch. Gelegd in het rapport, toch niet tegen. Tegen de meerderheid van de huisartsen in zegt hij: „Als ziekenhuis zijn we toch niet patiënt-onvriendelijk. We zijn een groot ziekenhuis, maar de afdelingen waar de patiënten behandeld worden zijn even groot als bij een klein ziekenhuis. Een groot ziekenhuis wordt al gauw als onpersoonlijk ervaren". Toch meent ook hij dat de negatieve uitspraken in het rapport ter harte moeten worden genomen. Dat daarmee ernst wordt gemaakt, mag blijken uit het feit dat alle afdelingen reeds gevraagd is voor de komende werkoverlegsgesprekking van het rapport te agenderen.

benchmark critical beyond detailing findings experience  
design significance service customers real people  
Customers theoretical focus  
characteristics just Advantage make political corporate  
groups analysis benchmarking must best may  
research tool marketing services quality  
Traditional performance anything delivering results profitability  
really now things fairy headphones items good  
voice full cargo-cut material designed cost perception measure rate tests  
research conclusions delivered even without effort essential  
VoC data world stakeholders  
information tools getting junk error  
product organizations products difference Team gets  
business members art without effort essential  
feedback requirements much like better important means  
surveys right time method  
time means







# Egbert Van Bel & Peter Vries

Egbert and Peter will likely enjoy thinking through new ideas together, but may need some help to focus and execute without jumping to the next thing.

SHARE



Schr

Naa

Ik ben actief als programma  
commentaren. Verder geef ik lez

## Communication

UPGRADE FOR ACCESS TO FULL PROFILE

- Use our email coach for real-time language suggestions in Gmail.
- See full personality insights for Communication, Motivation, Email, and Work.
- Access our profile database to see insights for contacts outside of your



inium  
ree

CI Peter Vries

80% CONFIDENCE

Peter is friendly but naturally skeptical, appreciates informal conversation and gets bored very easily.

INNOVATIVE

RESERVED

PERCEPTIVE

Quick Tip: Mind the details and speak rationally.

[VIEW FULL PROFILE](#)



UPGRADE FOR  
ACCESS

Use our email coach for  
real-time language

# Apply Magic Sauce

PredictionAPI

Apply Magic Sauce translates individuals' digital footprints into detailed psychological profiles

[for research](#)[for business](#)[for you](#)

## Digital footprints

Facebook LikelIDs

Facebook statuses

Tweets

Browsing data

Open text

And more...

## Individual profiles

### Psychographics

- BIG5 Personality
- Intelligence
- Life Satisfaction
- Political Views
- Religious Views
- Sexuality
- Profession

### Demographics

- Age
- Gender
- Relationship status



# How Does Facebook Choose What To Show In News Feed?

$$\text{News Feed Visibility} = * I \times P \times C \times T \times R$$

Interest      Post      Creator      Type      Recency

**Interest**

Interest of the user  
in the creator

**Post**

This post's  
performance  
amongst  
other users

**Creator**

Performance of past  
posts by the content  
creator amongst  
other users

**Type**

Type of post  
(status, photo,  
link) user prefers

**Recency**

How new is the post

\* This is a simplified equation. Facebook also looks at roughly 100,000 other high-personalized factors when determining what's shown.



## Omnia & John Deere compatibility easier than ever before

"So now moving yield maps into Omnia from MyJohnDeere is a very straightforward process. Sending variable rate files from Omnia to MyJohnDeere is very easy."

For both the yield maps and variable rate files, the user doesn't have to handle any of the data files, points out Mr Wood.

"The process is made even easier if the user has got JDLink on their machines. This means that variable rate files can be sent from Omnia straight to the tractor and yield data can go from the combine to Omnia."

"This is the first development like this within Omnia and there will be more to follow with other manufacturers during 2018."

**omniaprecision.co.uk**  
consultancy@omniaprecision.co.uk





## OUR STRATEGY: "KLÖCKNER & CO 2022"

Digitalization means the same in international steel distribution as it does everywhere: Only the most agile and adaptable



**PHILIPS**  
Lifeline

For Consumers | For Business Partners

Our Customers Products Resources About Us Contact Us

1-800-151-0525 x2099 Partner

PHILIPS Home All news Press Blogs Events Investor relations About Philips

# Frail at power

Our CareSage both connect organizations

Watch video

Contact products Home Events

## News center

March 1, 2018

## Philips launches AI platform for healthcare

- Philips HealthSuite Insights delivers healthcare-specific tools and technologies to address the full process of building, maintaining, deploying and scaling AI solutions*
- Industry-first online marketplace offers curated, readily available AI assets for license*

Amsterdam, the Netherlands – Royal Philips (NYSE: PHG, AEX: PHIA), a global leader in health technology, today announced the launch of HealthSuite Insights, including the Insights Marketplace, to support the advancing adoption of analytics and artificial intelligence (AI) in key healthcare domains. Making their debut at the 2018 HIMSS Conference & Exhibition (HIMSS18), HealthSuite Insights gives data scientists, software developers, clinicians and healthcare providers access to advanced analytic capabilities to curate and analyze healthcare data and offers them tools and technologies to build, maintain, deploy and scale AI-based solutions. Insights Marketplace will provide the healthcare industry's first ecosystem where curated Artificial Intelligence assets from Philips and others are readily available for license.

AI-based solutions have great potential to improve patient outcomes and care efficiency. However, developing and deploying AI solutions for healthcare use cases can be time consuming, resource intensive and expensive. HealthSuite Insights eases the logistical challenges of deploying AI solutions in research and clinical environments. It accelerates the development of analytics solutions, and reduces development and total cost of AI solutions.

"The quality of your AI is only as good as the quality of the data you feed into it," said Jeroen Tas, Chief Innovation & Strategy Officer Philips. "We have designed HealthSuite Insights to be used by the people who work with patient data on a daily basis and have the contextual understanding; including doctors, clinicians and hospital managers. With the HealthSuite Insights platform, we give them the ability to bring all the relevant patient information together, curate the data and use the power of AI to support precision diagnosis, personalized therapy, early intervention and greater hospital efficiency."

## Philips versterkt samenwerking met Amazon

Alfred Montane

LAS VEGAS - Philips gaat nauwer samenwerken met Amazon Web Services (AWS), 's werelds grootste aanbieder van online opslag. Doel is over een breed front nieuwe online diensten te ontwikkelen die de gezondheid en health Suite geheten,



merikaanse gokstad net of Things biedt rd. gaat drastisch

tabanken met illieme e leven. Patiënten toegang krijgen tot patiënten, artsen en

edische apparatuur azon's IoT- bestendig, veiliger sagt om dit soort

### Topics

Artificial-intelligence (AI)

Health informatics

Patient data

Press release

### Contacts



Joost Maltha

Philips Group Press Office

Tel: +31 6 10 55 8116

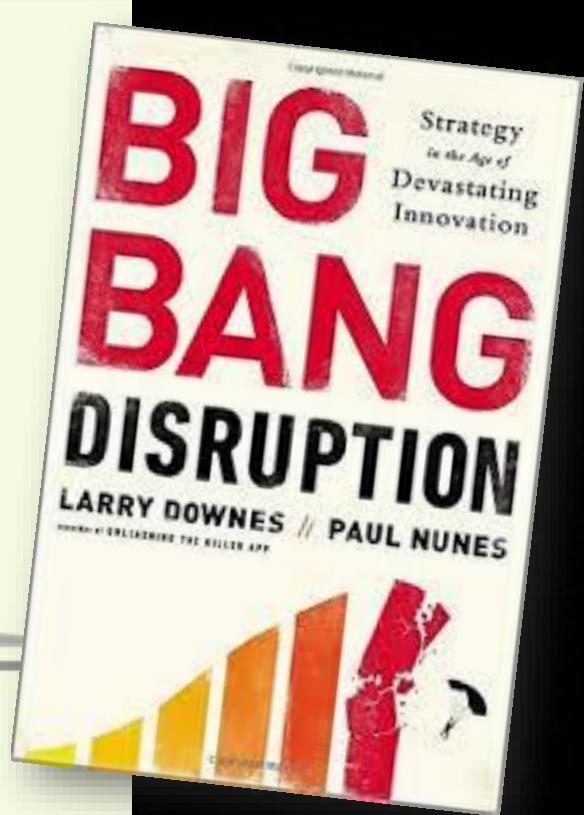
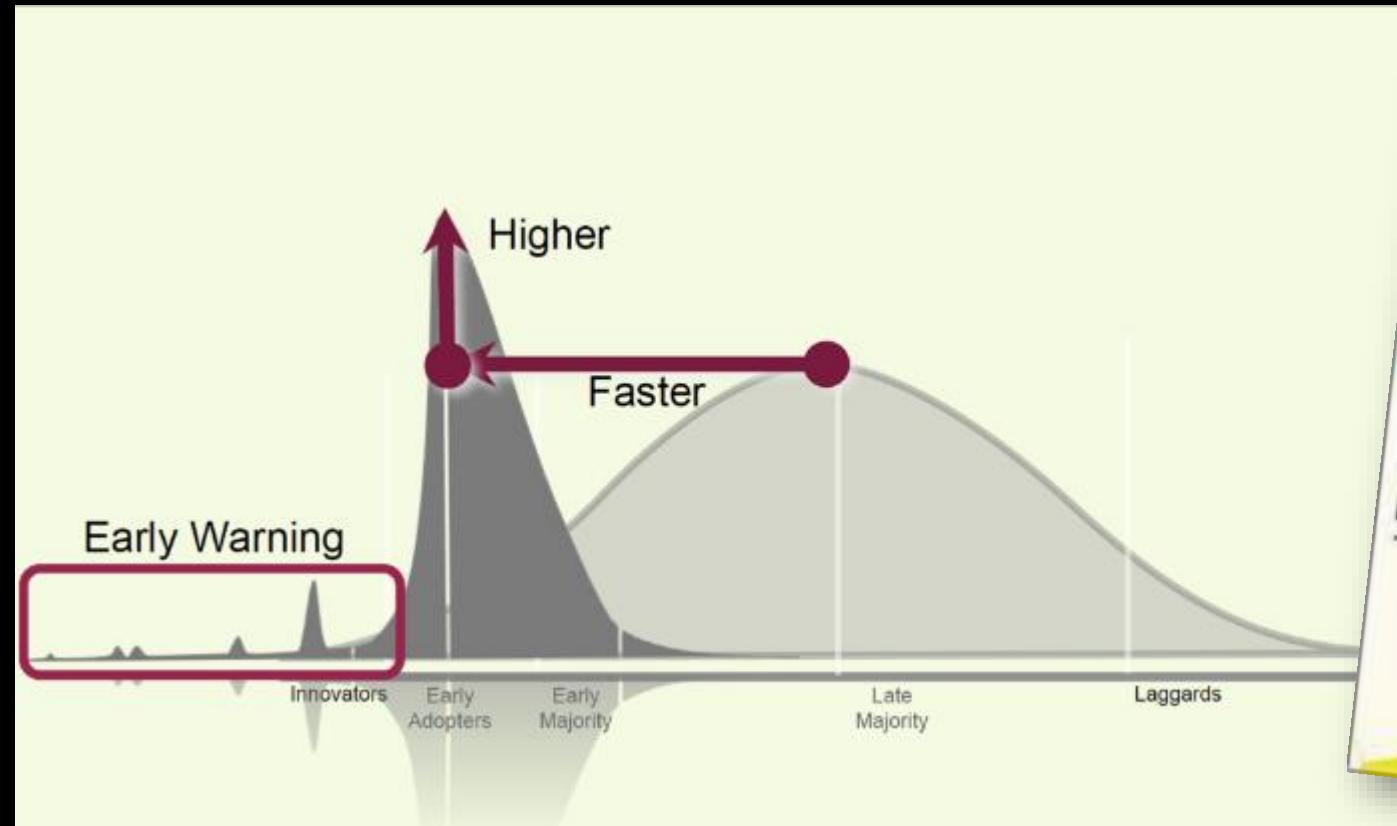


### Media assets



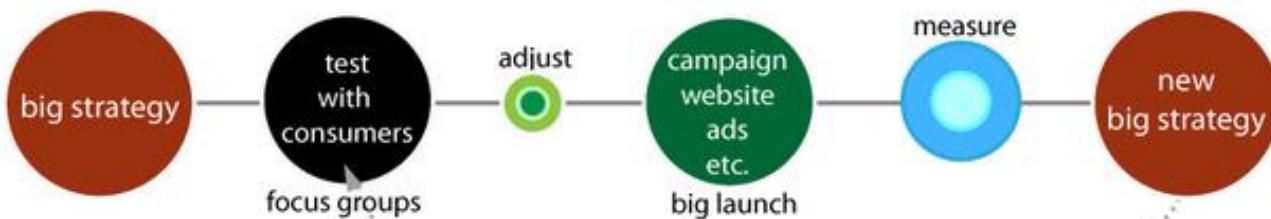
The Marketplace

Vorig jaar zomer is het aantal AI-diensten in de gezondheidszorg gestegen van 100 naar 1000. De markt voor AI in de gezondheidszorg groeit snel. In 2018 is de verwachting dat de markt meer dan 10 miljard dollar oplevert. Philips heeft daarom besloten om de samenwerking met AWS te versterken. Het doel is om nieuwe online diensten te ontwikkelen die de gezondheid en health Suite geheten,

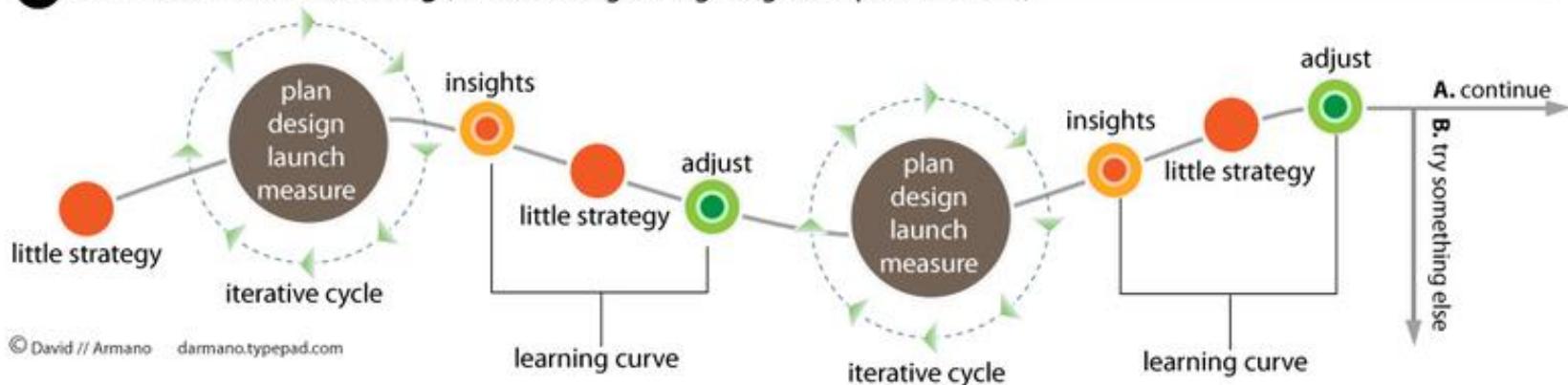


## Conventional + Unconventional Marketing

### 1 Conventional Marketing (big ideas, big bang launch, big budgets)



### 2 Unconventional Marketing (micro strategies, big insights, rapid iterations)



## Sayonara Sony: How Industrial, MBA-Style Leadership Killed a Once Great Company



Adam Hartung, CONTRIBUTOR

I cover business growth & overcoming organizational challenges.

Opinions expressed by Forbes Contributors are their own.

Who can forget what a great company Sony was, and the enormous impact it had on our lives? With its heritage, it is hard to believe that Sony hasn't made a profit in 4 consecutive **years**, just recently announced it will double its expected **loss** for this year to **\$6.4 billion**, has only 15% of its capital left as equity (debt/equity ratio of 5.67x) and is **only worth 1/4 of its value 10 years ago!**

Sony was once a marketplace creator, and

After World War II Sony was the company that took technology invented by Texas Instruments (TI) and made it popular, soon to become ubiquitous, transistor radios. Founder Akio Morita Sony kept looking for advances in technology, and company leadership spent countless hours innovatively thinking

- Sony improved solid state transistor radios until they surpassed the quality of tubes, making good quality sound available very reliably, and inexpensively.





Ranking	Organisatie	# respondenten gewogen	Velt niet lastig	Medewerkers beschikbaar	Geeft fouten toe	Doet wat reclame belooft	Doet niet moeilijk	Oprocht betrokken	Mens en maatschappij	Klantvriendelijk bedrijf
1	Coolblue	207	7,96	8,21	8,21	8,29	8,29	8,04	7,73	8,34
2	Greetz	170	8,04	8,08	8,26	8,19	8,24	7,79	7,83	8,08
3	Landal GreenParks	144	7,89	8,09	7,66	7,86	7,69	7,72	7,90	8,07
4	Pearle	151	7,69	8,04	7,77	7,53	7,74	7,98	7,69	8,06
5	Van der Valk	169	8,00	8,03						
6	Ikea	433	7,90	7,65						
7	Miss Etam	144	7,99	7,90						
8	Specsavers	116	8,01	8,04						
9	Efteling	112	8,38	8,17						
10	EMTÉ Supermarkten	233	8,00	7,84						
11	Primera	401	7,99	8,14						
12	KLM	147	7,54	7,89						
13	DekaMarkt	130	8,11	7,89						
14	De Tuinen	192	7,45	7,91						
15	ANWB	597	7,76	7,89						
16	Gall & Gall	375	7,87	8,03						
17	bol.com	1129	7,66	7,83						
18	Zalando	140	7,57	8,05						
19	Rituals	213	7,64	8,07						
20	Hoogvliet	136	7,98	7,86						
21	Regiobank	110	7,86	7,66						
22	DIO	106	7,82	7,78						
23	DA drogist	360	7,81	7,77						
24	M&S	101	8,00	7,86						
25	Plus	406	7,79	7,81						
26	Etos	788	7,63	7,68						
27	Bruna	494	7,88	7,74						
28	Greenchoice	145	8,18	8,08						
29	Deen	157	7,84	7,63						
30	Expert	108	8,00	8,02						
31	DELA	153	8,01	8,05						
32	ASN Bank	153	7,85	8,01						
33	Simyo	105	8,03	7,41						
34	Karwei	401	7,72	7,52						
35	Bonprix	113	7,73	7,65						
36	Nettorama	106	7,64	7,29						
37	Hornbach	180	8,18	7,47						
38	Albert Heijn	1961	7,47	7,70						
39	Gamma	705	7,68	7,44						
40	BCC	204	7,68	7,60						
41	Boni	114	7,81	7,72						
42	C&A	416	7,96	7,29						
43	Bijenkorf	132	7,51	7,42	7,63	7,64	7,95	7,21	7,24	7,65
44	FBTO	137	7,66	7,96	7,41	7,55	7,69	7,18	7,38	7,62
45	Univé	343	7,80	7,77	7,28	7,28	7,55	7,34	7,24	7,62
46	Jumbo	1165	7,52	7,64	7,48	7,50	7,84	7,30	7,25	7,61
47	Formido	184	7,80	7,36	7,59	7,63	7,84	7,06	6,57	7,61
48	Center Parcs	121	7,89	7,55	7,43	7,35	7,18	7,27	7,19	7,60
49	Hema	1415	7,70	7,32	7,59	7,69	8,07	7,30	7,32	7,59
50	Intratuin	307	7,61	7,47	7,30	7,61	7,67	7,29	7,23	7,59





Marga de Jager (ANWB)



Bas Hoogland (Landal)



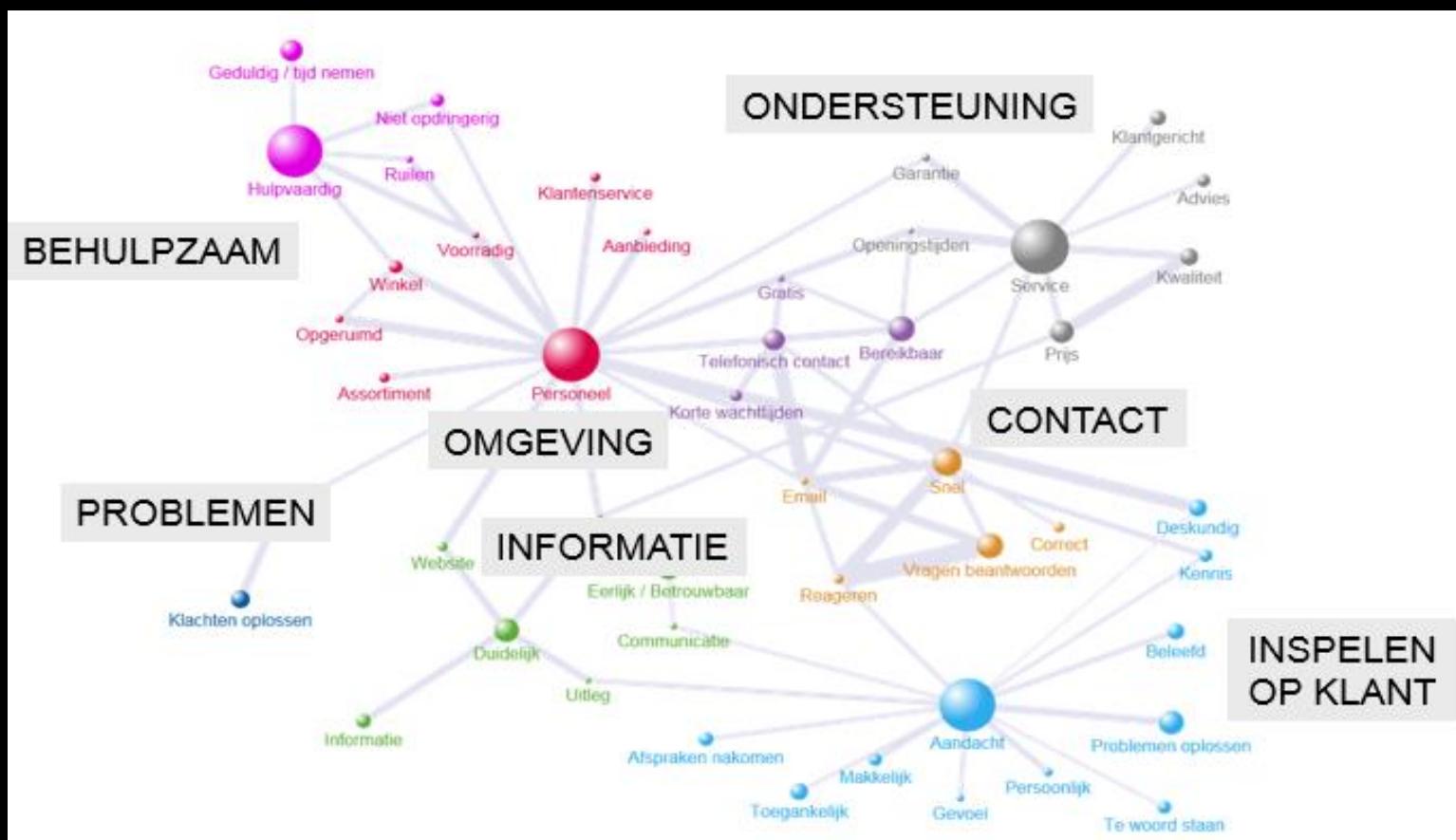
Eric Leebeek (Plus)



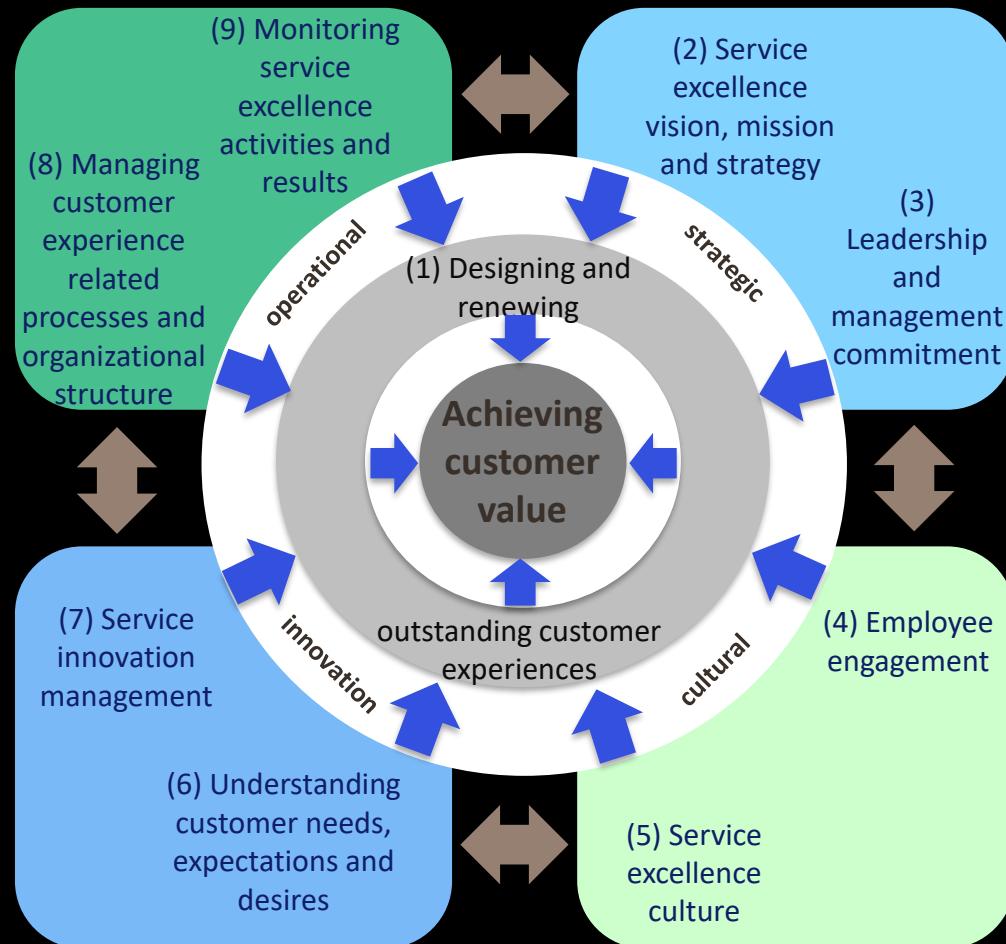
Jeroen Hubert (IKEA)



Bart Versteijlen (Simyo)



# SERVICE EXCELLENCE MODEL (CEN/TS 16880)



 The biggest threat to innovation is internal politics and an **organizational culture**, which doesn't accept failure and/or doesn't accept ideas from outside, and/or cannot change.

Source: July 2016 Gartner Financial Services Innovation Survey, N = 167  
©Gartner, Inc.



Gartner

