



# SpotOnMedics

‘Weer grip op mijn praktijk’  
en ‘hoe creëer ik strategisch en financieel voordeel’

*Datum: 19 juni 2018*

*Waar: ABN AMRO regiokantoor te Zwolle*

*Wie: Frans Rientjes - algemeen directeur*

# Welkom bij deze sessie.

## Onze crew van vanavond:



Frans



Wijnand



Mariska



Debby

# ● Wat wordt er besproken in deze sessie?

- Waar staan we vandaag?
- Interactieve poll over de toekomst
- Waar staan we nu met fysiotherapie..?
- Klantreis en beleving
- Doorlopend leren en verbeteren
- Waardecreatiemodel
- Vragen en afsluiting

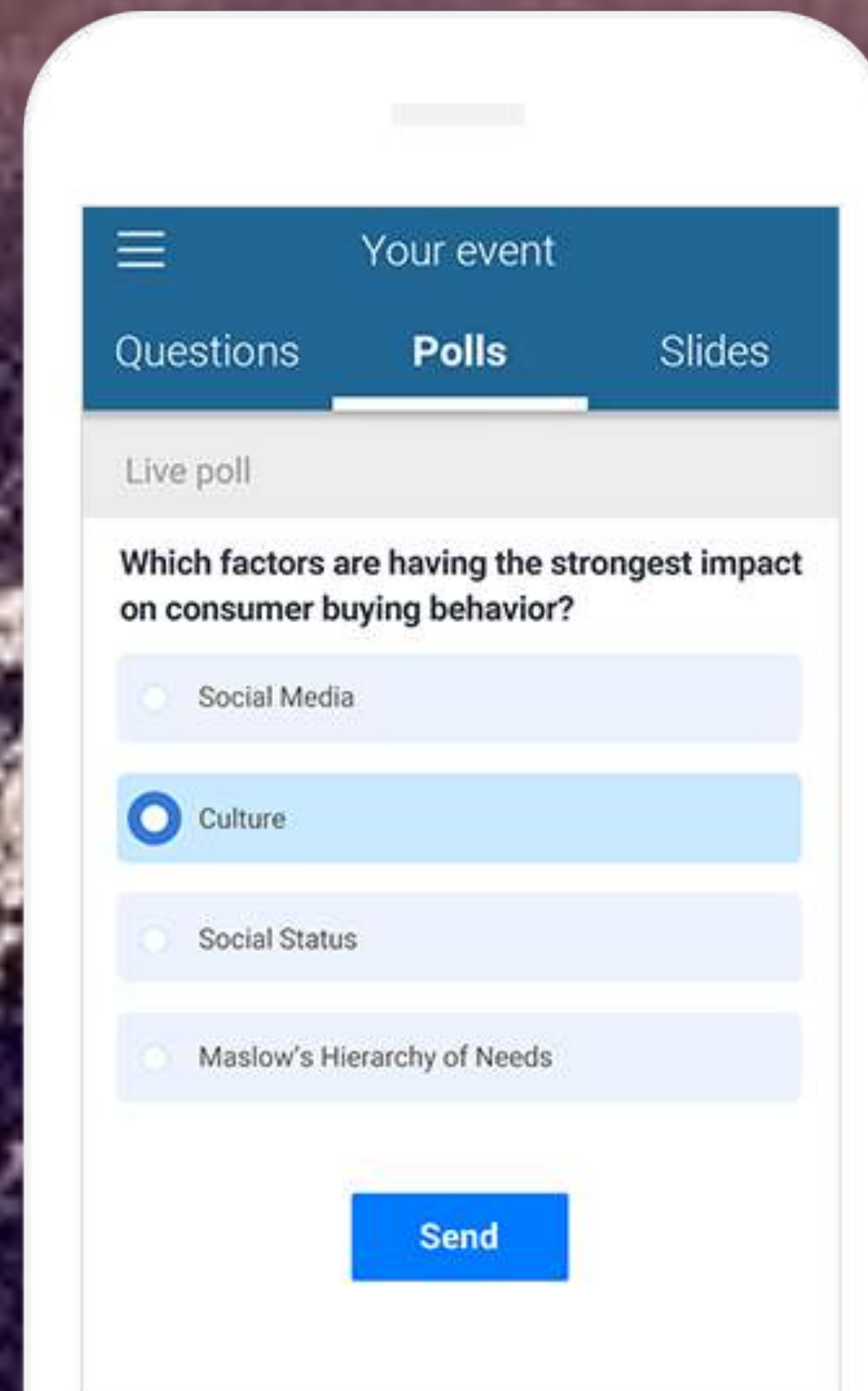


# Dynamische tijden, **wat gebeurt er om jullie heen?**



- Zorgverzekeraars;
- Plus- en effectiviteit audits;
- Master & specialisaties;
- KNGF vs Keurmerk;
- Zorg1, FysioTopics, OrthoXpert;
- All-in loon;
- Schrapsessies;
- Actiegroep Fysiotherapie;
- Contractloos behandelen;
- Etc.

Surf naar-> Sli.do  
Enter code: ABN-SOM



Smartphone displaying a poll interface. The screen shows a menu with 'Your event', 'Questions', 'Polls', and 'Slides'. The 'Polls' tab is active. Below the menu, it says 'Live poll' and 'Which factors are having the strongest impact on consumer buying behavior?'. There are four radio button options: 'Social Media', 'Culture' (selected), 'Social Status', and 'Maslow's Hierarchy of Needs'. A blue 'Send' button is at the bottom.







The background features a teal gradient with several white and light blue speech bubbles of various shapes and sizes. In the foreground, a dense crowd of hands is raised, each emerging from a different colored sleeve (including shades of blue, green, red, yellow, purple, and orange). The hands are positioned at various heights, creating a sense of collective participation or voting.

**Over welke kenmerken beschikt  
de fysiotherapiepraktijk  
van de toekomst?**

The background features a teal gradient with several white and light blue speech bubbles of various shapes and sizes. In the foreground, a dense crowd of hands is raised, each emerging from a different colored sleeve (including shades of blue, green, red, yellow, orange, and purple). The hands are positioned at various heights, creating a sense of collective participation or voting. A large, solid orange rectangle is positioned at the top center, partially overlapping a dark grey rounded rectangle that contains the text.

**Wat is je  
toekomstbeeld?**

# De ideale praktijk...

-  Levert goede zorg
-  Heeft tevreden patiënten
-  Is duurzaam en heeft voldoende verdienvermogen
-  Is doorlopend bezig met aanpassing en verbeteringen (oftewel: praktijkmanagement en advies)







**Fysiotherapie anno nu!**

# ● Fysiotherapiepraktijken, denk na over je eigen toekomst...

- Pas het 3G-model toe!
  - De 1e G staat voor: GOED
  - De 2e G staat voor: GEMAK
  - De 3e G staat voor: GELD
- GOED, GEMAK en GELD maken tezamen een duurzaam verdienmodel voor de praktijk.

## ● Wat zien wij in de markt gebeuren?

- Meer praktijken actief -> meer concurrentie;
- Patiënten vinden zelf de praktijk voor behandeling;
- Zorgverzekeraars verhogen de administratielasten;
- Kerncompetenties van de fysiotherapeut veranderen;
- Praktijk moet onderscheidend vermogen creëren;
- Marketing als integraal onderdeel van praktijkvoering;
- (Gezamenlijk) werken aan sterkere positie naar stakeholders.

**“Wat Uber en Thuisbezorgd  
doen... kan ik ook!”** (Fysio2You, Olivier Boon)

**Fysio2You**



**FYSIO2YOU**



**FYSIO2YOU**



## Werk/Kantoor

Fysiotherapeut langs op kantoor?

[Zie meer >](#)



## Hotel

Fysiotherapie behandeling tijdens uw verblijf?

[Zie meer >](#)



## Thuis

Fysiotherapeut thuis bestellen?

[Zie meer >](#)

# Betaalwijze



Pinpas of creditcard



Tikkie



Cash

## ● Businessmodel van Fysio2You

- Geen eigen praktijkruimte = kosten € 0,-
- Geen werknemers = kosten € 0,-
- Geen declaratieproces en complexe administratie = kosten € 0,-
- Geen PC-server en software, gewoon in de cloud
- Bij 6 afspraken per dag en 5 dagen in de week  
een potentieel verdienmodel van ongeveer 85.000 euro



# De klantreis... Customer Journey (patiënt)

# Voorbeeld CoolBlue (alles voor een glimlach..)

**cool blue** Bekijk hele assortiment ▾ Zoeken naar... Inloggen ▾

Voor **23.59 uur** besteld, morgen **gratis** bezorgd 6 échte winkels **Gratis** retourneren Beste webwinkel 2017

Computers & tablets  
Beeld & geluid  
Telefonie & navigatie  
Huishouden & wonen  
Keuken  
Sport & verzorging  
Reizen & fashion  
Foto & video  
Tuin & klussen  
Gaming  
Aanbiedingen & Tweedekans

**SONY**

## Nu met twee gratis bioscoopkaartjes voor Peter Rabbit.

### SONY XPERIA XA2

+ **349,-**

[Meer informatie](#)

**Klantenservice**  
nu open

**alles voor een glimlach** 😊

- ✓ Voor 23.59 uur besteld, morgen in huis
- ✓ 7 dagen per week thuisbezorgd
- ✓ **Gratis** verzending
- ✓ **Gratis** retourneren
- ✓ Advies in onze 6 échte winkels

Klantenbeoordeling **9.3/10**

**417.916** vind-ik-leuks

Beste webwinkel 2017

Geef je mening



● En vele andere voorbeelden (die we allemaal kennen)



## ● **Voordelen van werken met een customer journey, hebben jullie al een journey beschikbaar?**

- Je identificeert de interactiemomenten;
- Je krijgt inzicht in de behoeften van de klant;
- Je krijgt zicht op groeimogelijkheden vanuit klantperspectief;
- Je kunt inspelen op de context van de klant;
- Je kunt werken aan een optimale klantbeleving;
- Je krijgt inzicht in hoe je eigen processen kunt optimaliseren.

## ● Denk aan...

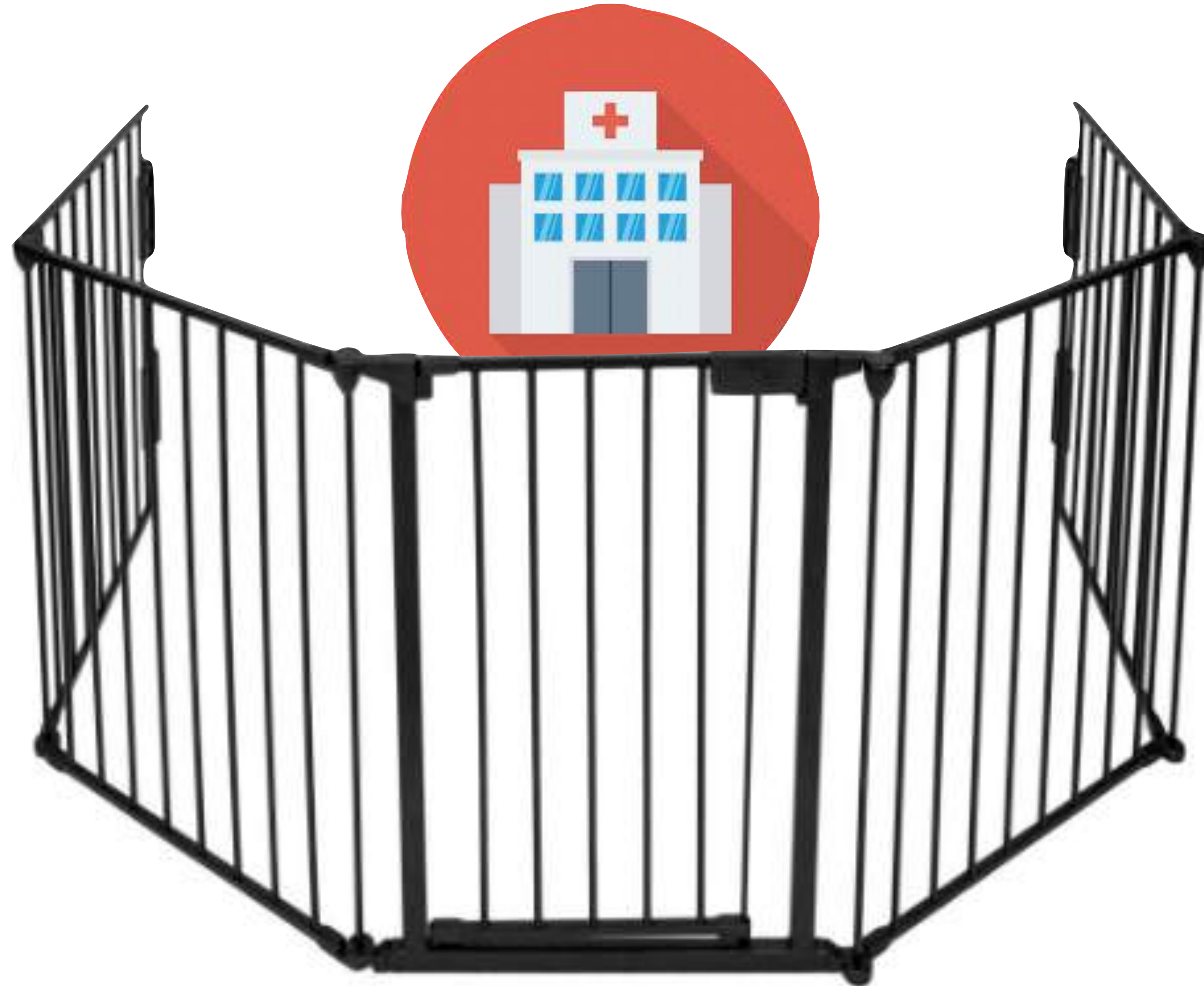
- Populatie en behoeften van patiënten in je wijk?
- Hoe activeer je de patiënten en via welke kanalen?
- En hoe overtref je hun verwachtingen?
- En tot slot... hoe houd je de patiënt bij je? (retentie)



Gewoon Goede Zorg



Dus plaats een digitaal hek,  
om je praktijk heen!



Google

Google  
AdWords

facebook





# VISIE

**Terug naar de basis...**  
***Grip op je praktijk!***

## ● Terug naar de basis!

- Missie en visie
- Jaarplan(nen)
- Doorlopend verbeteren (PDCA)
- Praktijkmanagement
- Financieel management
- Behandelindex / dossier kwaliteit
- Patiënttevredenheid en retentie

***Elke dag een beetje beter!***



# Praktijkmanagement via online dashboards (meten = weten)

Praktijkmanagement en medewerkers zien beiden hun prestaties = transparantie



# Financieel management: de online accountant

Volledige integratie van declaraties en kosten in de boekhouding



- Wat leidt tot op dagbasis weten waar uw praktijk staat in termen van winst en verlies
- Naar een online maandrapport i.p.v. een jaar-te-laat-rekening!



# Leidt tot: Meer tijd voor de PRAKTIJK!

- Van data-entry naar controle functie;
- Automatisch debiteurenbeheer;
- Marketingactiviteiten t.b.v. praktijkgroei = omzetgroei;
- Netwerken in de zorgketen (huisartsen, gezondheidscentra, etc);
- Ondersteunen van kwaliteitsmanagement en verhogen / borgen interne kwaliteit van de praktijk d.m.v. jaarplan en PDCA cyclus;
- Managementinformatie vergaren voor directie / maatschap;
- Actief nabellen op weggevallen behandeltrajecten en happy call  
*(open traject met 4 weken geen afspraak in de agenda).*

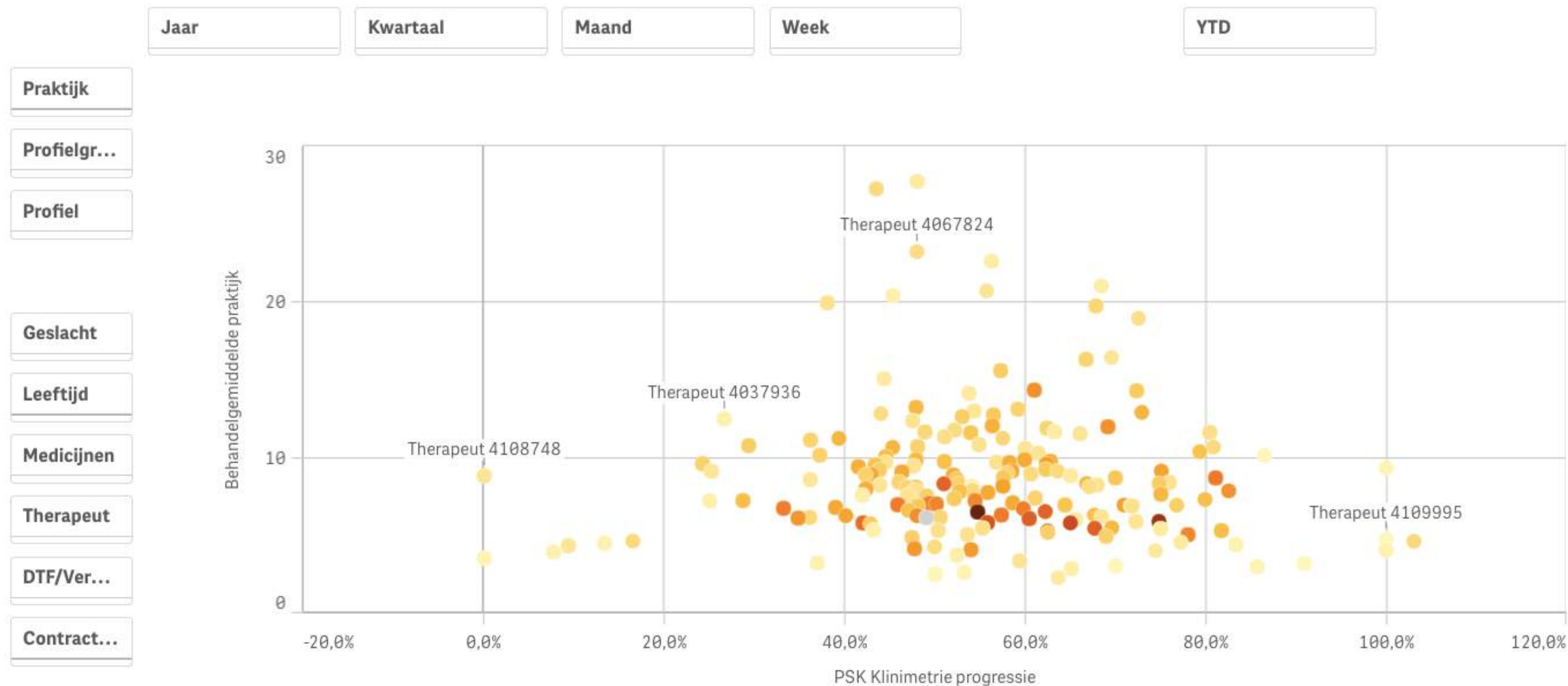


***\*Van kostenpost transformeren naar extra omzet!***

# Outcome management (big data)

Eindelijk met zorgverzekeraars een inhoudelijk gesprek op gelijkwaardige wijze en met de eigen data in de hand. Wordt volwaardig gesprekspartner!

Praktijk analyse



\* bolletjes gekleurd op basis van aantal dossiers



# Transitie

## Van nu naar de toekomst

## ● Transitietraject

- Van traditioneel naar digitaal;
- Je klanten / patiënten te managen;
- Je team te managen -> iedereen doet mee vanuit PDCA;
- Het managen van de omgeving;
- Het opbouwen van valide datasets;
- Versterken van uw positie naar stakeholders.

***Elke dag weten waar je staat!***

# ● Tabel; nieuwe werk- en omzetgebieden creëren

Doelgroep	Product
Ouderen	Valpreventie
Bedrijven	Arbo
Burgers	Vitaliteit <i>(ijsbaden, wandelen, yoga, fietsen, etc)</i>
Verenigingen (top-sport)	Externe activiteiten <i>(begeleiding, fysio langs de lijn)</i>

**lagere kosten**



**Intern  
waardecreatie-  
model**



**meer omzet**

## Indicatie Waardecreatie Tabel

	3 therapeuten	6 therapeuten	9 therapeuten
Stap over naar 100% cloud	€ 2.000,-	€ 3.000,-	€ 4.000,-
Afspraakbevestiging, minder no-shows	€ 4.000,-	€ 8.000,-	€ 12.000,-
Minder tijd in administratievoering	€ 5.000,-	€ 10.000,-	€ 15.000,-
Sport- en fitnessabonnementen geïntegreerd	€ 400,-	€ 800,-	€ 1.200,-
eHealth, huiswerk oefeningen in EPD	nbn	nbn	nbn
Totaal rendement effect op jaarbasis	€ 11.400,-	€ 21.800,-	€ 32.200,-
Totaal rendement effect over 5 jaar	€ 45.600,-	€ 87.200,-	€ 128.800,-

Note 1: Totaal rendement over 5 jaar is behoudend geboekt, slechts 4 effectieve bedrijfsjaren zijn doorberekend.

Note 2: Raadpleeg uw adviseur als u meer dan 9 therapeuten heeft. Uw praktijkvoordeel is dan groter dan aangegeven.

# Experience The Difference @SpotOnMedics

Laag 1: software  
en 100% Cloud



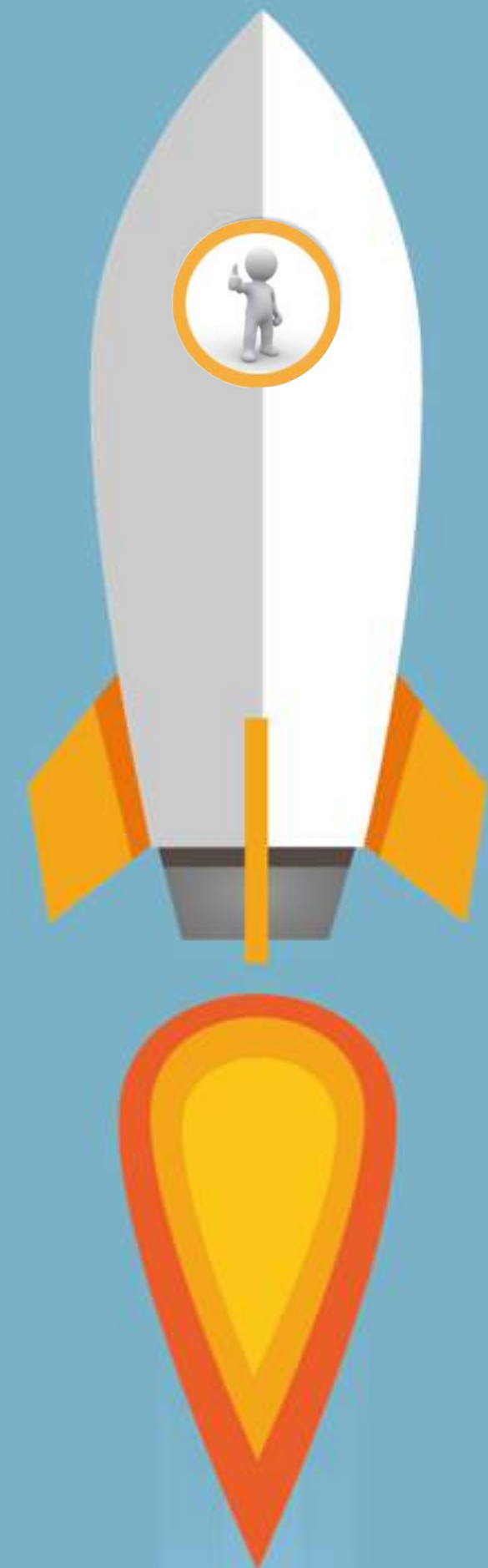
Laag 3: big-data & advies

Laag 2: fin. diensten  
(accountancy)



# Take home message

*“Begin bij jezelf  
en start vandaag!”*





Toon leiderschap

Zorg voor een  
heldere visie

Blijf positief denken

Samen met je team

Innovatiekracht

Kwartiermaken



SpotOnMedics



**Dank voor jullie aandacht!**  
**[SpotOnMedics.nl/routeboek](https://SpotOnMedics.nl/routeboek)**