

STERK  
AANBEVOLEN

NEEMT DE  
TIJD OM TE  
LUISTEREN

GEEFT OM  
PATIËNTEN

NETJES EN  
SCHOON

VRIENDELIJK  
PERSONEEL

PROFESSIONEEL

VRAGEN  
WORDEN  
BEANTWOORD

PERSONEEL IS  
ONBELEEFD

TE LANG  
WACHTEN

ER WERD NIET  
GELUISTERD

SLECHTE  
MANIEREN

ER WERD NIET  
TERUGGEBELD

VOELDE MIJ  
NIET WELKOM

**Wat kunnen online beoordelingen betekenen voor uw praktijk?**



# Agenda

Wat mag u vandaag verwachten?

## 01 Introductie

Kirsten Baane, oprichter ZorgPromotor

## 02 Beslissingsproces Zorgconsument

Influence model

## 03 Belang van Online klantbeoordelingen

Worden reviews gelezen?

## 04 Voorbeelden reviews

Wat voor effect heeft het op uw imago?

## 05 Omgaan met negatieve reviews

Hoe krijgt u positieve reviews?

## 06 Heeft u nog vragen?

# 01. Even voorstellen:

Kirsten Baane, oprichter ZorgPromotor en FysioPromotor

Veel ervaring in zorgsector

Ondernemer

Creatief

Betrokken

Aanpakker

(Online) Marketeer

Vakgek

Flexibel

Leergierig

Enthousiast

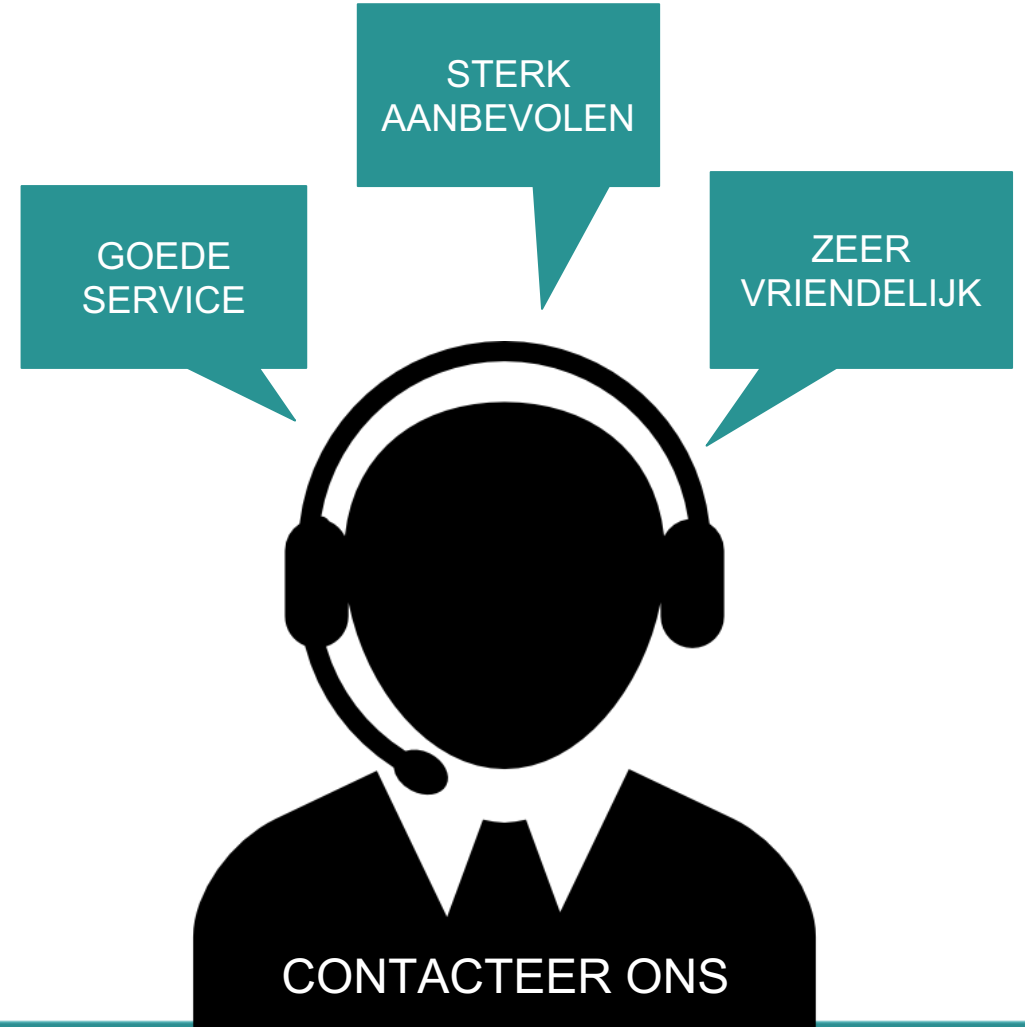
Doelgericht



## 02. Beslissingsproces van (zorg)consument



“ Wanneer u uw klanten de mogelijkheid biedt om feedback te geven, weet u precies wat er onder hen leeft zodat u daar op in kunt spelen.”



CONTACTEER ONS

Wie maakt er al actief gebruik van online reviews?



## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel mensen vertrouwen er op online reviews?

- a. 15%
- b. 40%
- c. 60%
- d. 90%

## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel mensen vertrouwen er op online reviews?

a. 15%

b. 40%

c. 60%

d. 90%



## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel mensen vertrouwen net zo sterk op online reviews als op persoonlijke aanbevelingen?

- a. 15%
- b. 35%
- c. 65%
- d. 85%

## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel mensen vertrouwen net zo sterk op online reviews als op persoonlijke aanbevelingen?

a. 15%

b. 35%

c. 65%

d. 85%

WANNEER VERHALEN VERTELD WORDEN DOOR FAMILIE,  
VRIENDEN EN KENNISSEN, ZIJN MENSEN BEREID OM DEZE  
ONVOORWAARDELIJK TE GELOVEN.



## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel online reviews lezen mensen gemiddeld voordat zij het vertrouwen?

- a. 2-3
- b. 4-6
- c. 7-10
- d. 11-20

## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel online reviews lezen mensen gemiddeld voordat zij het vertrouwen?

a. 2-3

b. 4-6

c. 7-10

d. 11-20

## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel % van de mensen twijfelt om gebruik te maken van een dienst/product bij negatieve reviews?

- a. 15%
- b. 35%
- c. 60%
- d. 85%

## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel % van de mensen twijfelt om gebruik te maken van een dienst/product bij negatieve reviews?

a. 15%

b. 35%

c. 60%

d. 85%

## 04. Belang van sterren





## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?

Hoeveel mensen plaatsen online reviews?

- a. 5%
- b. 20%
- c. 40%
- d. 75%

## 03. Waarom zijn online klantbeoordelingen belangrijk?






Hoeveel mensen plaatsen online reviews?

- a. 5%
- b. 20%
- c. 40%
- d. 75%

# Waar zijn online klantbeoordelingen op gebaseerd?

“10 jaar geleden werden reviews nog vooral gebruikt om irritaties en klachten te delen, nu worden reviews gebruikt om ervaringen te delen met andere ‘peers’.”

Met IENS kun je gebruik maken van de beste deals in jouw stad!

- **De Nieuwe Chinese Muur**  
Bergse Dorpsstraat 47 3054 GB Rotterdam  
CHINEES  
Gemiddelde prijs € 23  
**-20% op de Rekening \***
- **Allure**  
Cargadoorskade 107 3071 AW Rotterdam  
FRANS  
Gemiddelde prijs € 40  
**-20% op de Rekening \***
- **Afgaans restaurant Afsana**  
Hillelaan 7-11 3072 JA Rotterdam  
AFGHAANS  
Gemiddelde prijs € 20  
**-30% op de Rekening \***
- **De Kade Rotterdam**  
West-Kruiskade 17B 3014 AJ Rotterdam  
INTERNATIONAAL  
Gemiddelde prijs € 18  
**-20% op de Rekening \***
- **Itami**  
Prinsendam 182 3072 MA Rotterdam  
JAPANS  
Gemiddelde prijs € 30  
**-20% op de Rekening \***

**9** /10  
111 recensies

**10** /10

ETEN 10 SERVICE 10 DECOR 10

Diana C.  
Proever (1 recensie)

Datum van je bezoek: 24 sep. 2017 | *Online gereserveerd* ✓

De gastheer verwelkomde ons hartelijk. Het 7 gangen tapas menu is zeer verrassend en zeker een aanrader!!

STEM

**9** /10  
561 recensies

**9** /10  
92 recensies

**8,7** /10  
26 recensies

**8,7** /10  
278 recensies

## 04. Voorbeelden uit andere branches

positieve berichten



53%



30%

**wehkamp**

31%

## 04. Voorbeelden uit andere branches

### Waarom scoort CoolBlue zoveel hoger dan Bol.com en Wehkamp?

Bedrijven kunnen zeggen dat ze hun klanten voor opstellen, maar daarin slagen is een volgende stap.

Volgens online reviews van klanten slaagt Coolblue erin om positief te verrassen met:

- ★ snelle afhandeling,
- ★ probleemloze procedures en
- ★ service met een knipoog.

## 04. Voorbeelden uit andere branches



## 04. Hoe belangrijk is online klantfeedback al in de zorg?

Ervaringen en positieve reviews van patiënten worden steeds belangrijker. Niet alleen beïnvloeden ze het **vertrouwen** van de zorgconsument, ze tellen sinds kort ook mee bij de **bepaling van de kwaliteit van zorg door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)**

Zorgconsumenten krijgen vooral vertrouwen in een zorginstelling door:







Positief oordeel van andere patiënten en patiënt organisaties (58%)

Goede score op ZorgkaartNederland (23%)

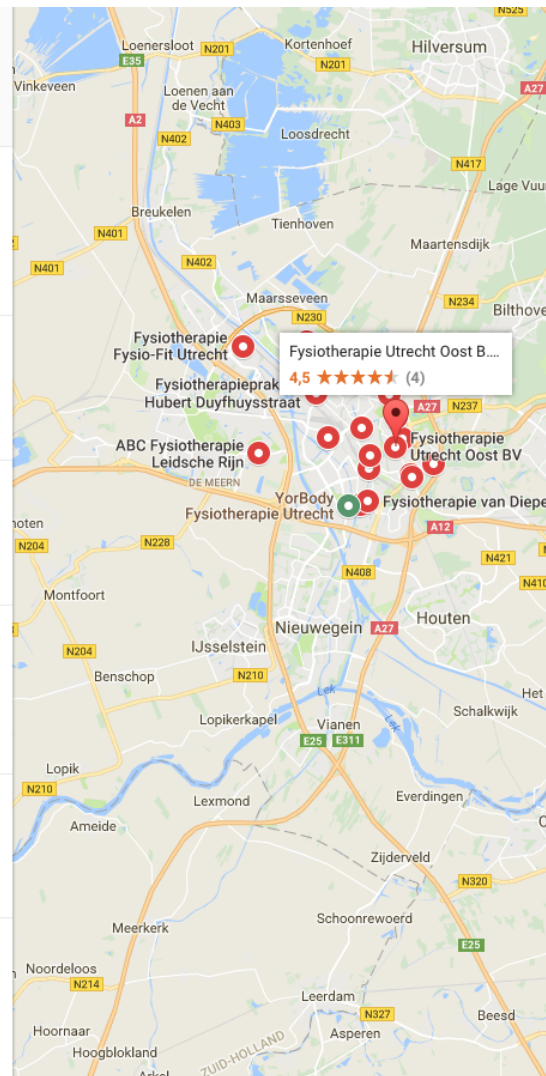
Nette en volledige website van zorginstelling (10%)

Positieve berichtgeving in de media (5%)

# 04. Hoe belangrijk is online klantfeedback al in de zorg?

 <p><b>Fysiotherapie Weerdsingel</b> Fysiotherapiepraktijk Locatie Utrecht</p>	<p><b>9.1</b> 81 waarderingen</p>
 <p><b>Fysius Rugexperts Utrecht</b> Fysiotherapiepraktijk Locatie Utrecht</p>	<p><b>9.1</b> 52 waarderingen</p>
 <p><b>Medicort</b> Organisatie Locatie Utrecht</p>	<p><b>8.7</b> 32 waarderingen</p>
 <p><b>Unscared Fysio</b> Fysiotherapiepraktijk Locatie Utrecht</p>	<p><b>9.8</b> 7 waarderingen</p>
 <p><b>Fysiovoorjou.nl, online fysiopraktijk</b> Fysiotherapiepraktijk Locatie Utrecht</p>	<p><b>9.8</b> 5 waarderingen</p>
 <p><b>Fysio Centrum Utrecht</b> Fysiotherapiepraktijk Locatie Utrecht</p>	<p><b>9.8</b> 4 waarderingen</p>

<p><b>Fysiotherapie Utrecht Oost B.V.</b> 4,5 ★★★★★ (4) · Fysiotherapeut Bloemstraat 65d 030 234 1010 Open tot 21:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>
<p><b>Actifytaal</b> Fysiotherapie Utrecht Centru... 4,6 ★★★★★ (9) · Fysiotherapeut Oudegracht 47 030 274 1726 Open tot 21:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>
<p><b>Fysiotherapie Fysio-Fit Utrecht</b> 4,7 ★★★★★ (3) · Fysiotherapiepr... Springweg 184 030 299 3033 Open tot 22:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>
<p><b>Fysio-Fit Utrecht</b> 3,7 ★★★★★ (3) · Fysiotherapeut Springweg 184 030 299 3033 Open tot 22:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>
<p><b>Fysiotherapie Utrecht Oost Fysio People</b> 5,0 ★★★★★ (2) · Fysiotherapeut Herculesplein 327 06 19738080 Open tot 22:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>
<p><b>Fysiotherapie De Neckar</b> Geen reviews · Fysiotherapiepraktijk Werradreef 1 030 264 2630 Open tot 18:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>
<p><b>Fysiofabriek - Fysiotherapie Utrecht</b> 5,0 ★★★★★ (23) · Fysiotherapie... Weg naar Rhijnauwen 3 030 636 8825 Open tot 21:00</p>	<p>WEBSITE ROUTE</p>





# 04. Hoe belangrijk is online klantfeedback al in de zorg?

## Meest gewaardeerde

- Tandartspraktijk Groot Zandveld 8.5
- Staalwijk Tandartspraktijk en... 7.6
- Tandartspraktijk Verstand en... 8.7
- Tandartspraktijk Oelp - Hoogh... 7.1
- Tandartspraktijk Oog in Al 8.1

## Laatst gewaardeerde

- TSN Thuiszorg, Woonzorgcentrum... 7.5
- Interzorg, Nieuw Graswijk 7.3
- Viattence, locatie De Nieuwe... 8.2
- Zorgcentrum Cleijenborch 8.8
- Interzorg, Nieuw Graswijk 8.0

**Huisartsenpraktijk Binnenstad** ★  
4,2 ★★★★★ 9 Google-reviews Website Route  
Huisarts in Utrecht, Nederland

Adres: Van Asch van Wijckskade 28, 3512 VS Utrecht  
Openingstijden: **Nu gesloten** ▾  
Telefoon: 030 233 3888  
Provincie: Utrecht  
Een bewerking voorstellen

Reviews van internet

Reviewbron	Waardering	Aantal
ZorgkaartNederland	8,2/10	11 stemmen
Independer	6,8/10	7 reviews

Populaire tijden ⓘ Woensdag ⇅

Uw bezoek plannen: Mensen besteden hier gewoonlijk 20-45 min.

Recensies Een review schrijven Een foto toevoegen

- "Prima huisartsenpraktijk, goede artsen en uitstekend personeel."
- "Als patiënt heb ik medicijnen nodig."

Alle Google-recensies weergeven

## 04. Hoe belangrijk is online klantfeedback al in de zorg?



## 04. Hoe gaat u om met negatieve reviews?

Waar worden negatieve reviews het meeste geplaatst?

1. Het grootste gedeelte wordt geplaatst op Klacht.nl (117K) en
2. Klachtenkompas.nl (108K). Andere sites zijn
3. Kassa Vara en
4. Radar
5. Zorgkaart Nederland
6. Natuurlijk worden er ook veel klachten rechtstreeks geplaatst op Twitter en Facebook,

## 04. Hoe gaat u om met negatieve reviews?



REAGEER  
SNEL



WEES EERLIJK  
EN ERKEN uw  
FOUTEN



VERBETER ONNAUW-  
KEURIGHEDEN



BELICHT uw **STERKE**  
PUNTEN



SCHRIJF ALS EEN  
PERSOON NIET ALS  
EEN ORGANISATIE

## 05. Hoe zorgt u dat mensen positief over uw praktijk praten?

“ Reviews kunnen goed gebruikt worden om te achterhalen waar uw klanten het meest negatief over zijn en waar ze de meeste waarde aan hechten. Is dat de kwaliteit van de dienst, de service of het nazorgtraject?”

## 05. Hoe zorgt u dat mensen positief over uw praktijk praten?

1. Wacht totdat een klant de gehele 'customer journey' heeft doorlopen.
2. Zorg dat de praktijk goed bereikbaar is (telefonisch, mail, bewegwijzering, OV, parkeergelegenheid etc.).
3. Zorg voor een warm en prettig ontvangst.
4. Kwaliteit en duurzaamheid van de behandeling.
5. Besteedt veel aandacht aan de klantvriendelijkheid, betrokkenheid en professionaliteit van de medewerkers.
6. Zorg voor minimale wachttijden.
7. Informatievoorziening is cruciaal en moet proactief gebeuren, bij elke stap in het proces. Hier geldt vooral: het managen en vervolgens het liefst overstijgen van verwachtingen.
8. De klantervaring stopt niet op het moment dat de dienst is afgenomen!
9. Ga zorgvuldig om met klantfeedback en gebruik deze voor het optimaliseren van je dienstverlening.

## 05. Hoe zorgt u dat uw patiënten online feedback geven?

1. Stuur na afloop van de laatste behandeling een e-mail met de vraag hoe uw patiënt de zorg ervaren heeft en of hij/zij een beoordeling wilt achterlaten op 1 van de platformen.
2. Vraag het tijdens de laatste behandeling.
3. Plaats widgets van de verschillende reviewsites op de praktijkwebsite met een URL naar de reviewsite.
4. Plaats een verzoek in de digitale wachtkamer presentatie van de praktijk.
5. Vraag het op de factuur.
6. Beloon het geven van feedback.
7. Vraag het op het afsprakenkaartje of andere communicatie-uitingen van de praktijk.
8. Plaats reviews op uw website.
9. Reageer ook op feedback van klanten.



**Zijn er nog  
vragen?**

Wilt u de presentatie  
ontvangen of wilt u weten  
wat wij voor uw  
praktijk/zorginstelling  
kunnen betekenen? Laat  
dan uw visitekaartje achter.



Laat uw review over deze talk achter op:

how are you doing?  
feedback  
review assessment - criticism  
retaliation - sentiment listen  
**Google**  
Reviews  
5.0 ★★★★★



[Facebook.com/fysiopromotor](https://www.facebook.com/fysiopromotor)

Wilt u ook dat uw praktijk op  
de kaart wordt gezet?



Wij danken u voor uw tijd, inzet  
en feedback!

ZorgPromotor  
Oosthavendijk 1  
4475 AA Wilhelminadorp  
085 2738487  
[info@fysiopromotor.nl](mailto:info@fysiopromotor.nl)  
[www.fysiopromotor.nl](http://www.fysiopromotor.nl)  
[www.zorgpromotor.nl](http://www.zorgpromotor.nl)

