

# Doelgroepsegmentatie in de ouderenzorg

Effectief en cliëntgericht ondernemen

Woensdag 9 mei 2012

14.30 - 20.45 uur

Congrescentrum In de Driehoek, Utrecht



**Korting:**  
1 op 5 korting

**Voor meer informatie:**  
Tetsje de Jong, senior congresmanager  
tdejong@medilex.nl  
030-6933887  
www.medilex.nl

**MEDILEX** //

## Doelgroepsegmentatie in de ouderenzorg

Woensdag 9 mei 2012, Congrescentrum In de Driehoek, Utrecht

### O Hele dag

14.30 - 20.45 uur

€ 475,-

Het genoemde bedrag is exclusief BTW. Het bedrag dient te worden overgemaakt na ontvangst van de factuur

### Post/Bevestigingsadres

Naam organisatie

Huispost/Afdeling

Adres/Postbus

Postcode

Plaats

Telefoon

Fax

### Factuuradres indien anders dan post/bevestigingsadres

Huispost/Afdeling

T.a.v.

Adres/Postbus

Postcode

Plaats

Datum

Handtekening

U kunt zich inschrijven via [www.medilex.nl](http://www.medilex.nl), of stuur deze kaart naar

**Antwoordnummer 7033, 3700 TA Zeist. Fax 030-6933287**

Inschrijving in volgode van aanmelding. Bij verhindering is plaatsvervangning altijd toegestaan. Schriftelijke annulering tot 1 maand voor de bijeenkomst, annulerings/administratiekosten € 75,- excl. BTW. 1 op 5 korting alleen bij gelijktijdig inschrijven van vijf personen uit één instelling. Alle genoemde bedragen excl. BTW. Uw emailadres kan gebruikt worden voor andere Medilex bijeenkomsten. Programma onder voorbehoud. Voor een actuele stand van zaken, zie [www.medilex.nl](http://www.medilex.nl)

|         |       |
|---------|-------|
| dhr/rmw | _____ |
| functie | _____ |
| email   | _____ |
| dhr/rmw | _____ |
| functie | _____ |
| email   | _____ |
| dhr/rmw | _____ |
| functie | _____ |
| email   | _____ |

**1 op 5 korting:** Schrijft u zich gelijktijdig in met vijf personen uit één organisatie dan komt de vijfde persoon gratis.



Volg Medilex op:



## Doelgroepsegmentatie in de ouderenzorg

Effectief en cliëntgericht ondernemen



**14.30** Ontvangst met koffie en thee / uitreiking congresmap

**15.00** Opening door dagvoorzitter **Hugo van den Beld**, *zelfstandig adviseur en innovator wonen en zorg voor ouderen*

### **15.15** Feiten en cijfers - met welke uitdagingen krijgt u te maken?

**Tijs van Gorp**, *consultant Vektis, informatiecentrum voor de zorg*

- Nieuwe cijfers - hoe ontwikkelt uw doelgroep zich de komende jaren?
- Welke zorg gebruiken de ouderen?
- Met welke korte en lange termijn ontwikkelingen en uitdagingen krijgt u te maken?

### **15.45** De klant is koning

**(Mw) Will Goossens**, *adviseur Sincérité*

- De vraag centraal - ken uw markt
- Uw klant kennen en bedienen - de markt verkennen en inspelen op wensen en behoeften
- De financiële haalbaarheid
- De culturomslag van cliënt of bewoner naar klant
- Enkele praktijkvoorbeelden

**16.30** Koffiepauze

### **16.45** Marktsegmentatie - het kiezen van een doelgroep

**Arjan in't Veld**, *directeur Bureauvijftig*

- Denken in marktsegmenten - hoe doet u dat?
- Op welke klanten wilt u uw pijlen richten? Is dat haalbaar? En hoe maakt u uw keuze?
- Anders dan anderen - hoe onderscheidt u uw organisatie van de rest?

### **17.30** Best Practice 1 - Zorghuis Sefkat

**Mario de Keijzer**, *locatiedirecteur Sefkat en Nieuw Beekvliet*

- De opstart - hoe is verpleeghuis Sefkat tot stand gekomen? - Welke overwegingen en beslissingen zijn gemaakt?
- Vijf jaar van voorbereidingen - leerpunten, do's, dont's, valkuilen en succesverhalen
- Waarom een zorghuis voor allochtone ouderen?
- Hoe is de doelgroep onderzocht? En hun wensen en behoeften?

### **18.15** Doelgroepdifferentiatie in de zakenwereld

**Patrick Kuijsters** (gevraagd), *marketing directeur KPN*

Belbundels, simkaarten, smartphones - een andere wereld maar hetzelfde principe! Hoe kiest KPN haar doelgroep? Hoe onderzoekt zij de markt en stemt zij hun producten en diensten af op de doelgroep?

**18.45** Diner

### **19.45** Best practice 2 - Particuliere thuiszorg voor de upper class

**Elisabeth Buijtelaar**, *directeur Haesebroeck Particuliere Thuiszorg*

- De geschiedenis: kleinschalige, persoonlijke zorg - van idee naar start
- Nu: de huidige stand van zaken rond het PGB
- Toekomst: is er een toekomst voor particuliere thuiszorg?

### **20.15** Interactief forum

En nu? De vervolgstappen

In het forum krijgt u de gelegenheid uw eigen casus voor te leggen aan het panel of uw collega's in de zaal en concrete vervolgstappen voor u zelf te formuleren.

**20.45** Afsluiting door de dagvoorzitter