09.00 uur **Ontvangst en opening**

09.40 uur **Patiënt aan het woord**

10.00 uur **Gastvrij leiderschap**

Als CEO van de Amerikaanse Cancer Treatment Centers heeft Gerard aanzienlijke verbeteringen in de cultuur doorgevoerd met als resultaat: de hoogste patiënt betrokkenheid en NPS in het land in de gezondheidszorg. Maar dat is volgens Gerard niet genoeg. Hij is continue bezig met het verbeteren van de klanttevredenheid.

Gerard gaat in op vragen als:

•Hoe leid je met je klant?

•Wat is het geheim van de leider om een doorslaand succes te bereiken?

•Succesfactoren Henry Ford West Bloomfield en Cancer Treatment Centers

•Fundament van het Ritz Carlton succes

*Spreker: Gerard van Grinsven*

10.50 uur **Gastvrijheid is geen project maar een continu proces van aandacht en waardering**

Antonius Abt heeft de gastvrijheidsaward 2017 voor de sector VVT gewonnen. De zorginstelling heeft gastvrijheid tot haar grondbeginselen verheven. Angela neemt u mee nemen in de stappen die binnen het Antonius Abt zijn gemaakt om een gastvrije organisatie te creëren.

Binnen het Antonius Abt staat de beleving centraal. Iedereen is er van harte welkom. Familieleden worden nauw betrokken bij het huis. Zorg en welzijn wordt in het Antonius Abt wordt door bewoners en familie, als hoogwaardig ervaren.

Dit komt mede doordat iedereen werkt vanuit het principe “We behandelen de anders zoals hij of zij behandelt wenst te worden”. Zij doen dit vanuit de lens “Zie mij”.

*Spreker: Angela Rokven*

11.10 uur Ochtendpauze

11.40 uur **Waarde toevoegen doe je samen**

Hoe kan de zorgverlening worden geoptimaliseerd. Daardoor moet men begrijpen wat er ten grondslag ligt aan goede zorgverlening, en hoe hier vervolgens concreet iets mee te doen. Om klanten, of patiënten, beter te kunnen helpen. Zodat klanten zich gewaardeerd voelen, en het loyale klanten worden. En de basis hier van is het luisteren naar mensen. Luisteren naar wat klanten te vertellen hebben. Wat zijn hun ervaringen? En hoe zet je al die ervaringen om in concrete acties? Een casus uit het veld met St. Antonius Ziekenhuis aan het woord.

Esther gaat in op vragen als:

•Hoe ga je van waarde creëren voor de klant, naar waarde creëren met je klant?

•De ‘kunst’ van meten = weten

•Optimaliseren tot kunde maken

*Spreker: Esther Reenders*

12.15 uur **Praktijkcase GGZ**

12.35 uur **Lunchpauze**

13.35 uur **Sessieronde 1**

Patient journey

Medewerkersgeluk

Patient empowerment

Gastvrij leiderschap

Organisatie

14.40 uur **Sessieronde 2**

Patient journey

Medewerkersgeluk

Patient empowerment

Gastvrij leiderschap

Organisatie

15.50 uur **Voortdurend verbeteren**

Keer op keer blijkt dat zonder een actieve rol van de lijn het verbeterproces moeizaam verloopt.

Na vertrek van de consultants en trainers zakt de boel in elkaar. Als de lijn daarentegen een duidelijke stimulerende en faciliterende rol vervult zien we al snel resultaten. Het begin is dat de teams in de organisatie aangesproken worden op hun verantwoordelijkheid voor klant en resultaat. De externe belofte aan de kant kan hierbij als accelerator werken.

•Hoe zorgt u voor een duidelijke inrichting in processen en hoe creëert u draagvlak en verandering binnen de teams en individuen?

•Hoe creëer je een belofte in de markt die zowel functioneel als emotioneel aantrekkelijk is?

•Hoe krijg je de (sub-)top van de organisatie mee in patiëntgerichte ambities

*Spreker: Marc van Eck*

16.15 uur **Extreme klantgerichtheid**

Daan Noordeloos is binnen Transavia verantwoordelijk voor het transformatieprogramma dat de luchtvaartmaatschappij klaar moet stomen voor de toekomst. Hij vertelt in zijn presentatie over de transformatie van een organisatie die al 50 jaar vliegt en de balans zoekt tussen wendbaarheid, innovatie en klantgerichtheid aan de ene kant en veiligheid, kostenbewustzijn en betrouwbaarheid aan de andere kant om op de lange termijn succesvol te blijven in een hyperconcurrerende markt met flinterdunne marges. En hoe dit alles terugkomt op de medewerkers binnen het bedrijf.

*Spreker: Daan Noordeloos*

16.45 uur **Afsluitende netwerkborrel**