

Zorg voor innovatie met data

met de Digitale Werkplaats Noordoost Brabant



SJOERD STEGENGA
Ondernemer

Fysiotherapeut **Sjoerd Stegenga** kan dankzij de Digitale Werkplaats Noordoost Brabant de klantreis van zijn patiënten monitoren en verbeteren.

‘Vroeger hielden we nog alles bij op papieren patiëntenkaarten.’ Er is veel veranderd sinds Sjoerd Stegenga, toen krap zevenentwintig jaar oud, praktijkhouder werd van een fysio in Vught. Met vijf vestigingen in verschillende gemeentes in de omgeving van Den Bosch en zeventig eerstelijns zorgmedewerkers is het bedrijf inmiddels uitgegroeid tot een omvangrijk multidisciplinair zorgcentrum.

Blijven innoveren

‘Het is een hele andere wereld geworden’, stelt Stephanie Frederiks. Zij startte samen met haar man Sjoerd twintig jaar geleden de praktijk. ‘Je moet als zorgbedrijf tegenwoordig aan hele andere eisen voldoen, vanuit de zorgverzekeraar én de klant. We ontwikkelen ons sowieso voortdurend, zowel vakinhoudelijk als in de patiëntervaring. Die papieren patiëntenkaarten doen we al lang niet meer, maar we blijven innoveren om de patiënt beter te kunnen helpen.’

Breder aanbod nodig

De groei van het bedrijf naar een zorgcentrum, waar naast fysiotherapie ook logopedie, ergotherapie en andere paramedische disciplines wordt aangeboden, is een logisch gevolg van de visie op zorg van Sjoerd en Stephanie: ‘We behandelen de patiënt, niet de schouder. We staan voor gepersonaliseerde zorg en dat betekent dat we verder kijken dan een fysieke klacht. Daar heb je een veel breder aanbod voor nodig en een andere kijk op de klantreis van een patiënt.’

Data gebruiken

‘Die klantreis, van het eerste bezoek op de site tot het eerste contact met de therapeut en naar het uiteindelijke herstel,



BERTUS ROSIER
Projectleider

had altijd al onze aandacht maar tot nu toe meer op gevoel. We willen data veel meer gebruiken om dichterbij de wensen van de individuele patiënt te komen. Iets simpels kan zoveel uitmaken. Wil je bijvoorbeeld cliënt of patiënt genoemd worden? We denken dat onze zorg nog veel persoonlijker kan worden door de data die we hebben beter in te zetten.’ Sjoerd: ‘We zagen dus meteen kansen toen we via het Platform Driven by Data in aanraking kwamen met de Digitale Werkplaats Noordoost Brabant. Studenten gaan nu voor ons een blauwdruk voor een tool ontwikkelen waarmee we de klantreis beter kunnen monitoren en verbeteren.’

Klantreis en roadmap

Bertus Rosier, projectleider van de Digitale Werkplaats Noordoost Brabant is blij met de opdracht. ‘Een multidisciplinair team van vier vierdejaars studenten van Avans Hogeschool brengt de klantreis goed in kaart en zoekt uit hoe data kan worden ingezet om die klantreis te verbeteren. Het zijn studenten Informatica, Communication & Multimedia Design, en Technische Bedrijfskunde, als het ware een combinatie tussen de technische achterkant en de voorkant, gericht op de gebruiker. De studenten leveren niet alleen een ondersteunende service blueprint (de data-blauwdruk) van de verbeterde klantreis, maar ook een roadmap hoe je zo iets implementeert op.’ Sjoerd: ‘Ik vind het mooi om te zien dat ze allemaal anders in de wedstrijd zitten. Het zijn verschillende types met verschillende achtergronden, bedrijfskunde, IT. Je ziet dat ze elkaar nodig hebben.’ Stephanie: ‘Dat is in ons bedrijf niet anders. Voor innovatie in de zorg kijken we ook over de grenzen van disciplines heen. En wij vullen elkaar ook aan. Sjoerd is fysiotherapeut en ondernemer, ik ben logopedist en heb een achtergrond in media & communicatie en compagnon Joep de Bruyne is juist weer van het bedrijfskundig management.’

Cultuuromslag

Sjoerd over de verwachtingen: ‘We willen iets waarmee het bedrijf zelf verder kan. Dat instrument is belangrijk, maar met dit project willen we ook een cultuuromslag teweegbrengen. Meer naar data leren kijken. Die data levert harde bewijzen die je helpen om processen te veranderen.’ Stephanie haast zich om toe te voegen: ‘Maar de therapeut is van groot belang en zal dat altijd zijn. Die zachte, menselijke kant moet er ook blijven.’ Sjoerd knikt. ‘Natuurlijk! Zeker in de zorg. Slimme data vervangt de mens nooit, maar kan de mens wel helpen zich te innoveren.’

Impact maken vanuit Den Bosch

Voor wie het nog niet weet: Den Bosch is een datastad. Met een snel groeiend ICT-cluster, de Jheronimus Data Science Universiteit (JADS), diverse hogescholen, de Den Bosch Data Week, veel incubators en hotspots voor bedrijven actief in de digitale economie zet de stad groots in op data. En niet zonder succes.



Vanuit dat ecosysteem is het prototype voor de Digitale Werkplaatsen ontstaan, het MKB Datalab (JADS), en wordt nu uitgebreid met de Digitale Werkplaats Noord Oost Brabant die wordt getrokken door de Avans Hogeschool. Bertus Rosier: 'De werkplaats is geland op het GRASSO-gebied, dé data-hotspot in de stad. Dit gebied ontwikkelt zich tot een plek waar de verbinding tussen ICT, nieuwe technologieën en de ambachten centraal staat. Er zijn veel bedrijven, maar ook het onderwijs is vertegenwoordigd. We komen hier allemaal samen en versterken elkaar.'

Multidisciplinair

Dat samenbrengen van verschillende disciplines om tot een beter resultaat te komen is volgens Bertus heel logisch: 'Kijk maar naar de uitdagingen die bedrijven of wij als maatschappij ondervinden. Die zijn vaak niet meer te vangen in één vakgebied. De wereld wordt steeds meer

multidisciplinair, dus leiden we onze studenten zo op. Dat is waar het bedrijfsleven ook steeds meer om vraagt.' De studenten zijn nu in hun vierde jaar, dus ze hebben nog een klein jaar om zich te ontwikkelen tot de professional die ze willen zijn. Bertus: 'Ze hadden zich vaktechnisch nog verder kunnen specialiseren, maar hebben gekozen voor een multidisciplinaire minor. Daarbij ligt de focus op het samenspel tussen disciplines om samen tot een echt resultaat te komen, in plaats van slechts één stukje van de puzzel te ontwerpen.'

Impact maken

In dat kader werkt de Digitale Werkplaats Noord Oost Brabant ook samen met het MKB Datalab. 'Bedrijven die daar worden geholpen met de ontwikkeling van een slim dataverwerkingsmodel of voorspellend algoritme kunnen wij helpen met de implementatie. We willen uiteindelijk toch echt impact maken voor de ondernemers.'



DIGITALE WERKPLAATS NOORDOOST BRABANT (DWNB)

Regio Noordoost Brabant

Focus
Data

Partners

- Avans Hogeschool
- Bossche Investeringsmaatschappij (BIM)
- Gemeente Den Bosch
- Jheronimus Academy of Data Science (JADS)
- Provincie Brabant
- Rabobank
- VNO-NCW Brabant Zeeland

digitalewerkplaats@avans.nl

