

Bestaansrecht mede verzekeren door stevige en positieve profilering

Waarom grip op het imago telt voor een zorgstichting als Labmicta



Joyce Pigge, Strategisch Adviseur

Je imago wordt bepaald door hoe de buitenwereld je ziet. Idealiter klopt dat plaatje met hoe je je als organisatie gedraagt. Voor commerciële organisaties is grip daarop houden logisch. Een positief imago betekent omzet en daarmee bestaansrecht. Maar waarom zou een zorgstichting als Labmicta zich met haar imago bezighouden? 'Een logische en interessante vraag', aldus Joyce Pigge, Strategisch Adviseur bij Labmicta en vanuit die rol mede betrokken bij de profilering van de organisatie.

Joyce: 'In het verleden was een positief imago minder urgent voor ons bestaansrecht. Wij waren het enige microbiologisch laboratorium in de regio en de diagnostiek kwam als vanzelf via ziekenhuizen en huisartsenpraktijken. Daarnaast voldeden we altijd al aan de hoogste kwaliteitseisen. Inmiddels is het speelveld van infectiezorg en medische diagnostiek flink veranderd én nog altijd aan het veranderen. Onze regionale verankering en constant hoge kwaliteit verzekeren ons niet langer automatisch van bestaansrecht. Er zijn nu private equity-partijen die diagnostiek aanbieden. Digitalisering vervaagt de grenzen van vertrouwde werkgebieden en zorgverzekeraars sturen op een forse krimp van het aantal laboratoria in Nederland en op een integraler aanbod. Jezelf stevig en positief profileren wordt dan ineens een van je kritische succesfactoren.'

'Stevig en positief profileren wordt ineens een van je kritische succesfactoren'

Team Communicatie en Marketing

Ruim drie jaar geleden voelde de directie van Labmicta de urgentie van profilering al. 'Er was nog geen team Communicatie en Marketing en ik kreeg de opdracht zo'n team op te zetten.



Bregje Nengerman, relatiemanager

Tegelijkertijd gingen we aan de slag met onder meer een nieuwe huisstijl en website en met sociale media. Sinds het team er is brengen we onze binnenwereld meer naar buiten en halen we buiten meer naar binnen. Dat legt ons geen windeieren. Tien jaar geleden vulden we met moeite sommige vacatures in; nu krijgen we regelmatig verzoeken vanuit het hele land, voordat er een vacature is. Langjarige contracten sloten we mede dankzij onze aansprekende en heldere communicatie. Dat horen we zeer regelmatig van verschillende relaties. We zijn nog steeds dat betrouwbare laboratorium met hoogwaardige diagnostiek, maar we zijn zichtbaar met onze tijd meegegaan', aldus Joyce.

Strategische koers

Joyce: 'Met het Communicatie en Marketing-team is een mooie, stevige basis voor de profilering gelegd. Maar er is meer nodig voor toekomstig bestaansrecht. Als Strategisch Adviseur ondersteun ik de directie bij grote projecten en bewaak en vertaal ik onder meer de profilering van Labmicta. Bijvoorbeeld door onze ambities en doelen te vervatten in een toegankelijke, strategische koers. Die koers helpt niet alleen onze interne organisatie bij focus op

'Scholing vergemakkelijkt ons contact met zorgverleners'

Bregje Nengerman is als Relatiemanager, in afstemming met onder andere de analisten van Labmicta, verantwoordelijk voor de inhoudelijke scholingen van Labmicta. Deze worden geboden aan doktersassistenten en zorgmedewerkers van huisartsenpraktijken en instellingen, en via ROC Twente aan toekomstige doktersassistenten. Bregje: 'Zorgverleners willen net als wij de patiënt met behulp van een betrouwbare uitslag snel aan de juiste behandeling helpen. De rol van zorgverleners is daarin cruciaal. Wij ontzorgen hen met goede materialen en scholing: hoe lever je het lichaamsmateriaal optimaal aan? Hoe doe je goed vooronderzoek en waarop moet je letten bij bepaalde infecties? Dit doen we al jarenlang en het wordt erg gewaardeerd. In 2023 volgden meer dan 500 professionals in totaal 44 scholingen.'

De meest voorkomende infecties waarop we veel scholen zijn urineweginfecties. Hiervoor doen huisartsenpraktijken zelf vooranalyses. Andere onderwerpen zijn genitale infecties of infectiepreventie (door onze deskundigen infectiepreventie). Deze scholingen scoren gemiddeld een ruime 8 en verlagen de drempel om contact op te nemen. Dat draagt allemaal bij aan een betrouwbare diagnostische uitslag. Tot slot scholen de artsen-microbioloog specialisten en huisartsen op verschillende onderwerpen. Daarnaast spreken zij regelmatig tijdens FTO's en DTO's (overleggen tussen apothekers en/of huisartsenpraktijken, red.)' vertelt Bregje.

Bregje: 'We bieden scholing op locatie, via e-learning en in ons laboratorium. In dat laatste geval ontstaat er direct meer begrip over het labproces; waarom laat de ene uitslag langer op zich wachten dan de andere? Dankzij de scholingen staan we gemakkelijker in contact en zijn er extra momenten waarop we proactief kunnen informeren naar de tevredenheid over of wensen voor andere aspecten van onze dienstverlening. Vanuit die verbinding maken we samen de zorg beter.'

Meer informatie: www.labmicta.nl/scholing/mogelijkheden

de juiste dingen, maar helpt ons vooral in de verbinding met de buitenwereld. Samen met onze relaties geven we vorm aan alle uitdagingen. We stemmen ons aanbod af op wat er nodig is en nemen de buitenwereld mee in wat we doen, waarom en hoe. Daarmee neemt Labmicta duidelijk positie in het speelveld in. Het is onze ambitie dat wij daarin niet meer weg te denken zijn.' \