

**Torun, 28/9/17**  
**Aad Koster, NL**  
**President EAHSA**





# Customers make their own choices



# The power of your wallet



Customer is the king, the client too?





# Parliament and government made major changes in elderly care



# The costs of elderly care



# Live longer at home

- 1980: 196.000 places in nursing homes and homes for assisted living
- 1980: 312.000 people 80plus
- 2017: 100.000 places
- 2017: 700.000 people 80plus

# Changes in period 2012 - 2017

Health Insurance Act



Social Support Act



Long term Care Act



CiZ

Cliënt

Care-  
organisation

Dialogue





Most important: to know your client



# What did your client do as profession?





What did your client do on  
saturdays?





# Diversity in people and wishes







# New generation is coming



## **Elderly Care Gent**

**Love All - Serve All**









# 't Hospicebier

Uitgebracht op 4 juni 2010. De Tripel op 5 september 2013.

Een bier van hoge gisting gebrouwen met natuurlijke ingrediënten met een alcoholpercentage van 6,9 procent. De Tripel 7,5 procent.

Als eerste woonzorgcentrum trekt Het Heiveld resoluut de kaart van een eigen gerstenat om het dagelijkse leven van buiten naar binnen te brengen. In samenspraak met personeelsleden, bewoners en een vrijwilliger stelde de Proefbrouwerij in Lochristi, hun amberbier 't Hospice samen.



# 't Hospicebier

Te verkrijgen bij WZC Het heiveld

Antwerpsesteenweg 776 9040 Sint-Amandsberg

Tel: 09/266 31 11 wzc.hetheiveld@ocmwgent.be



		Tripel
1 flesje	€ 2.20	€ 2.20
1 bak (waarvan €5 statiegeld)	€ 35.00	€ 40.00
<u>Geschenkartikelen</u>		
Een retrobakje met 6 flesjes:	€16	€16
2 flesjes + glas	€9	€9
3 flesjes + glas	€11	€11
3 flesjes	€8	€8
4 flesjes	€9	€9



# Quality of life and quality of work



# Dialogue between client and professional starts before moving



Once a postman, always a postman





# Professionals have to change

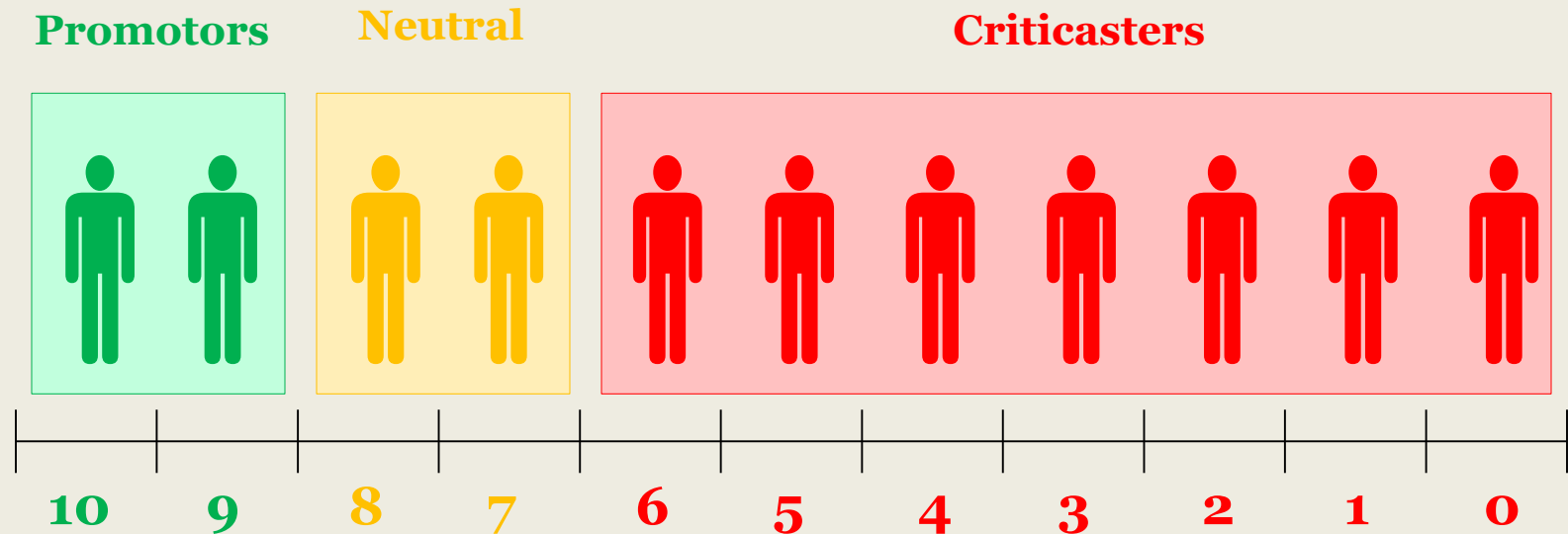


# The real needs, wishes and dreams of the client



# Net Promotor Score (NPS)

Ultimate question: “To which degree do you recommend us to your family and best friends?”



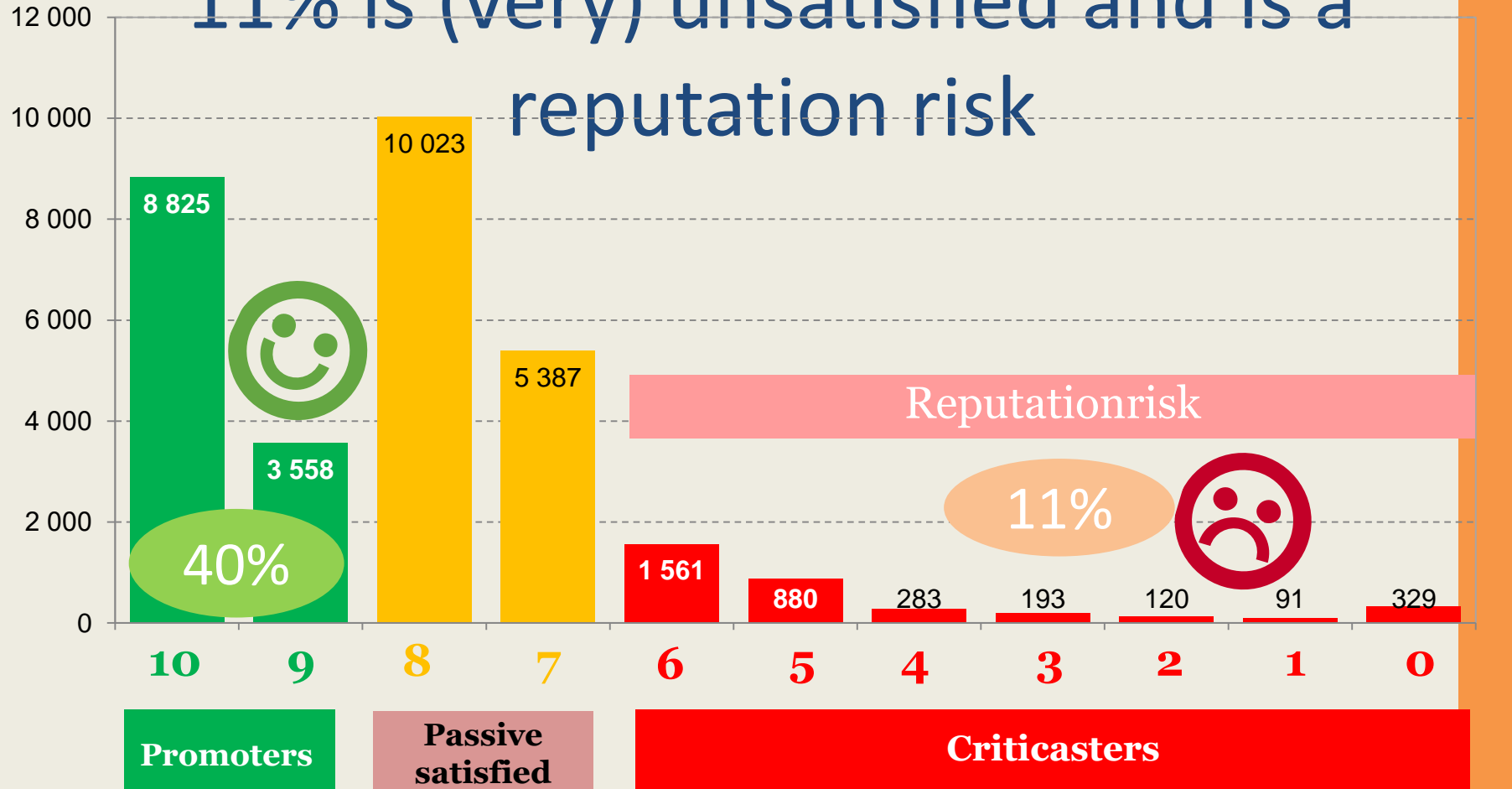
$$\text{Net Promotor Score} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Criticasters}$$

Conceptually NPS is a number between minus 100 and 100



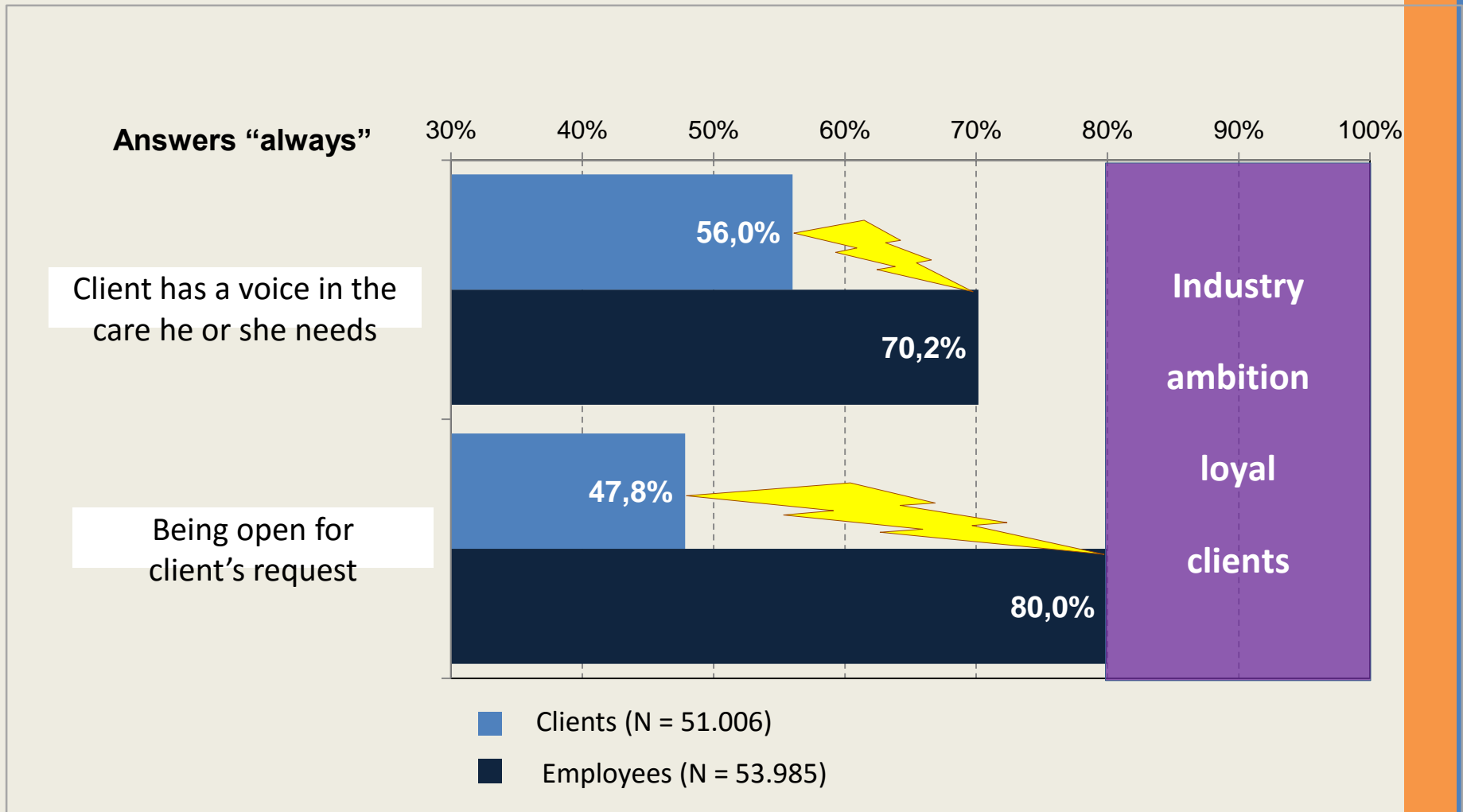
# 40% clients experience high quality care (9 or 10 rating)

## 11% is (very) unsatisfied and is a reputation risk

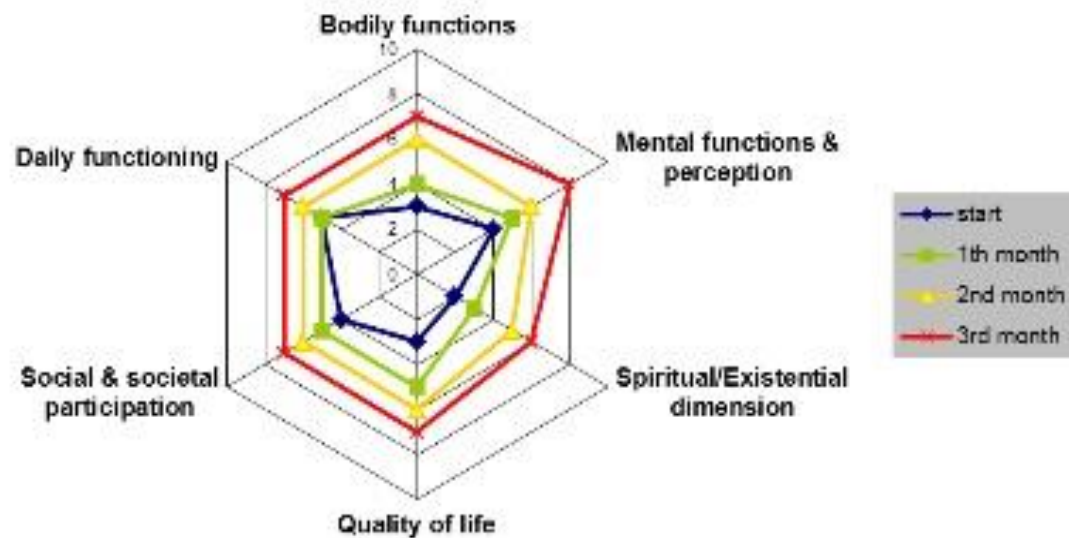


N=32,876

# Solving the perceived quality gap between clients and staff is an industry challenge



# Pillars for Positive Health



The next step: Experimenting in pilots







# Zorgkaart Nederland

**Geef uw mening**

Waarderen







# Diversity in solutions and housing- opportunities. And more competition!





# Care & hospitality with stars: join us!

NATIONAAL CONGRES  
GASTVRIJHEIDSZORG 2014  
Een impressie van een bijzonder feestelijke dag



Bekijk hier alle foto's



***culture***

It's the ~~economy~~, stupid.



# Thank you for your attention

Email:

[president@eahsa.eu](mailto:president@eahsa.eu)

Twitter:

@kosteraad

