

E-Health: An Organizational Perspective or: No Innovation without Cooperation

E-Mental Health Summit 2009

Liesbeth Meijnckens, Redmax

Mieke Zinn, Brijder

Glad to meet....

LinkedIn® People | Jobs | Answers | Companies

Explore People Search: Engineer at IBM - Internet - Senior Consultant

People

Mieke Zinn 1st

Hoofd Brijder Leefstijl en Brijder Online. at Brijder

The Hague Area, Netherlands | Mental Health Care

Liesbeth Meijnckens you

Programmamanager E-Health at Redmax

Rotterdam Area, Netherlands | Internet

- Home
- Groups
- Profile
- Edit My Profile
- View My Profile
- Recommendations
- Contact
- Connect
- Imported
- Network
- Inbox (1)
- Compose
- Received
- Sent
- Archive
- Applications
- Events
- Company
- WordPress



Organizational perspective

- Multiple perspectives in need of one another
- End result defined in multiple terms:
 - In terms of state of the art addiction treatment
 - In terms of build en functionality (user friendly)
 - In terms of marketing (easily found so that many can profit)

The Challenge:

The unusual cooperation of professionals, technicians and marketing experts



About Brijder

- Specialist in addiction treatment
- Part of ParnassiaBavogroep
- 40 offices and clinics
- Western part of the country
- 1050 employees
- 12.000 patients a year
- € 72.000.000 a year
- E-health introduced in 2007

E-health: Dually Fueled

1. Marketing perspective:

- Ambition to grow and be 'the best'
- Reaching online consumer
- Winning new patient groups (and answer their needs)
- Reducing costs (regular) treatment programs

2. Professional perspective:

- Offer the best treatments possible
- Early interventions
- Based on evidence and practice
- Client satisfaction

Stated Goal Brijder

20% of new clients
enrolls in
online treatment



SUD 's Under treated

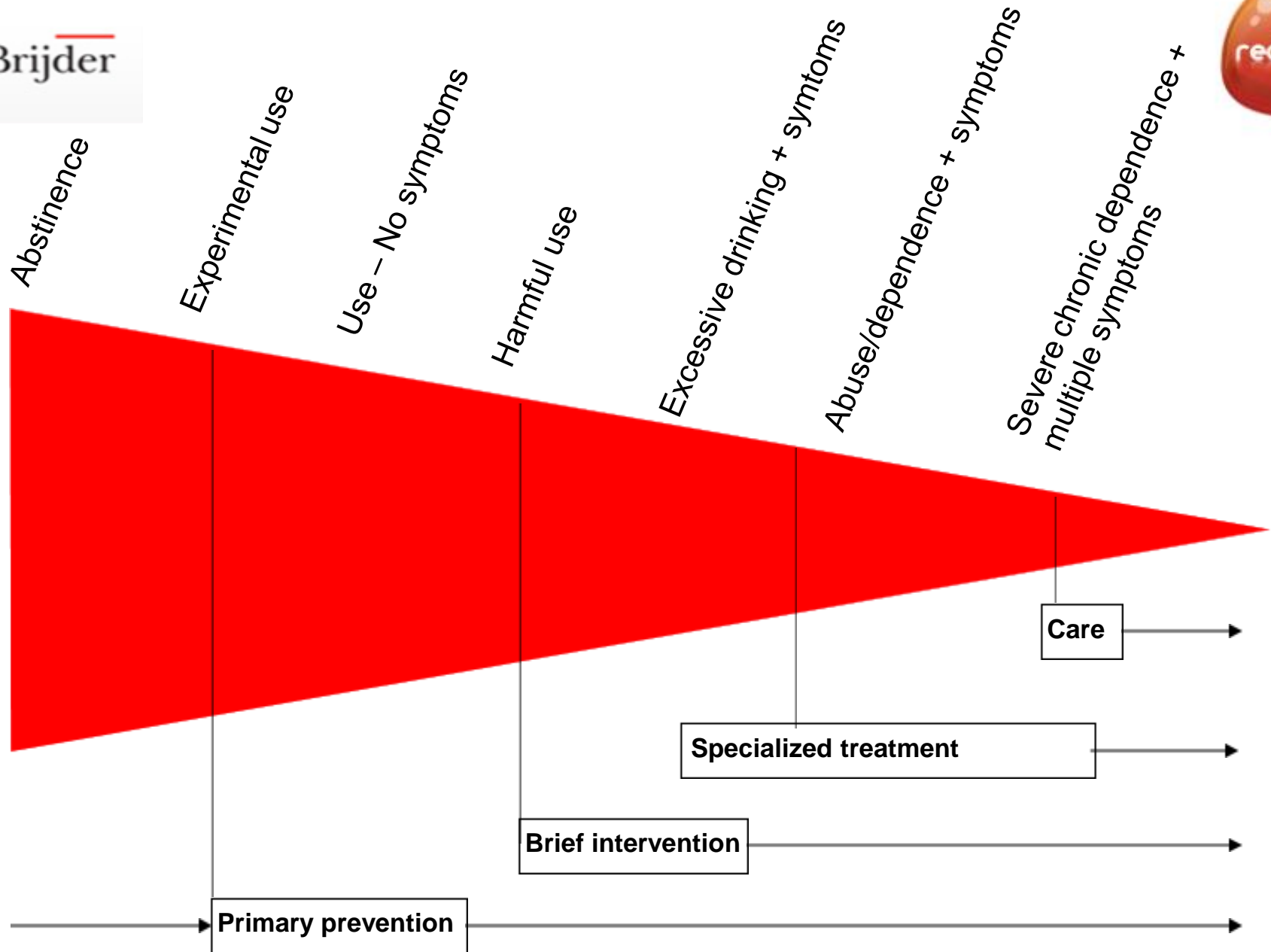


Alcohol

Population: 810.000 - 1.000.000

In treatment: 30.000 ($< 4\%$)

<http://www.trimbos.nl>



Persisting use • severity drinking ↑ , symptoms ↑ • intensity intervention ↑

The longer we wait

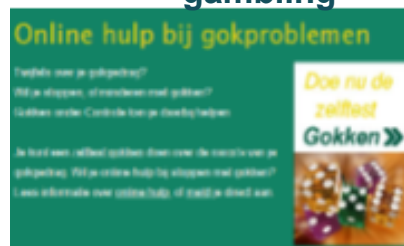
- ... the higher the probability of (severe) physical and/or psychosocial problems
- ... the higher the complexity en intensity of the intervention
- and the more costs are involved.

Online treatment Brijder

Five interventions for problematic use and SUD



gambling



Roken onder Controle



Elements

E-



- **information**
- **self test**
- **consult**
- **application/enrolling**
- **intake**
- **treatment**
- **contact with fellow patients**

Online stoppen met Alcohol

Minderen of stoppen met drinken van alcohol? Twijfels? Hier krijg je online hulp wanneer het jou uitkomt.

Je kunt een [Alcohol Test](#) doen om je alcoholgebruik in kaart te brengen. Voor direct aanmelden voor online hulp ga naar [Stoppen met Drinken](#).

*Doe nu de
Alcohol
zelftest* >>



Uitgelicht



Mijn ervaring met online behandeling

Marja (31 jaar): "Ik durfde eerlijk te zijn."

Lees Marja's [ervaring met online behandeling](#).

Herken je dit?



[Ik drink mijn eerste glas wijn tijdens het koken...](#)



[Drank was mijn beloning voor een dag hard werken...](#)

Ga naar

[Stoppen met drinken](#)[Alcoholgebruik en jij](#)[Behandeling](#)[FAQ Alcohol](#)[Tip een vriend\(in\)](#)[Vraag Gratis advies](#)

Inloggen Forum

Gebruikersnaam: *

Wachtwoord: *

[Wachtwoord vergeten?](#)

[Inloggen](#)

Het Forum Alcohol. Je wisselt ervaringen en tips uit. Toegang in combinatie met online hulp.

Meteen hulp

Je kunt je online [aanmelden](#). Er zijn geen wachttijden. Binnen drie werkdagen start je al.

Brijder

AlcoholOnderControle.nl



Algemeen

Algemene gegevens
Contactscherm (0)
Registratie
Bibliotheek

Alcohol programma

Stap 0: Registratie
Stap 1: Balans
Stap 2: Trainingsplan
Stap 3: Risico analyse
Stap 4.1: Omgaan met risico's
Stap 4.2: G schema
Stap 5: Noodplan
Stap 6: Evaluatie

Mijn gegevens

Profiel
Print uw behandeling
Uitloggen

Uitleg trainingsplan

Voorbeeld trainingsplan

Invulscherm trainingsplan

Nu je tijdens de vorige trainingsstap met de balans alle voor- en nadelen hebt afgewogen, ga je het uiteindelijke trainingsdoel concretiseren. Ook dit vergroot weer de kans om te slagen.

Door duidelijke doelen te stellen vergroot je niet alleen de kans op succes, maar ook op tevredenheid met jouw vorderingen. Dat is het beste uit te leggen met een voorbeeld:

Stel je drinkt 8 eenheden per dag en wil dit graag verminderen. Als je de volgende week 2 eenheden per dag drinkt, kun je nog steeds vinden dat dat eigenlijk teveel was.

Of dat het één dag ook best 0 had kunnen zijn en ben je dus niet 100% tevreden, terwijl je heel goed bezig bent!

Als je echter AFSPREEKT dat je van 8 eenheden naar 2 eenheden wil minderen, ben je na 1 week heel erg tevreden omdat jouw plan geslaagd is!

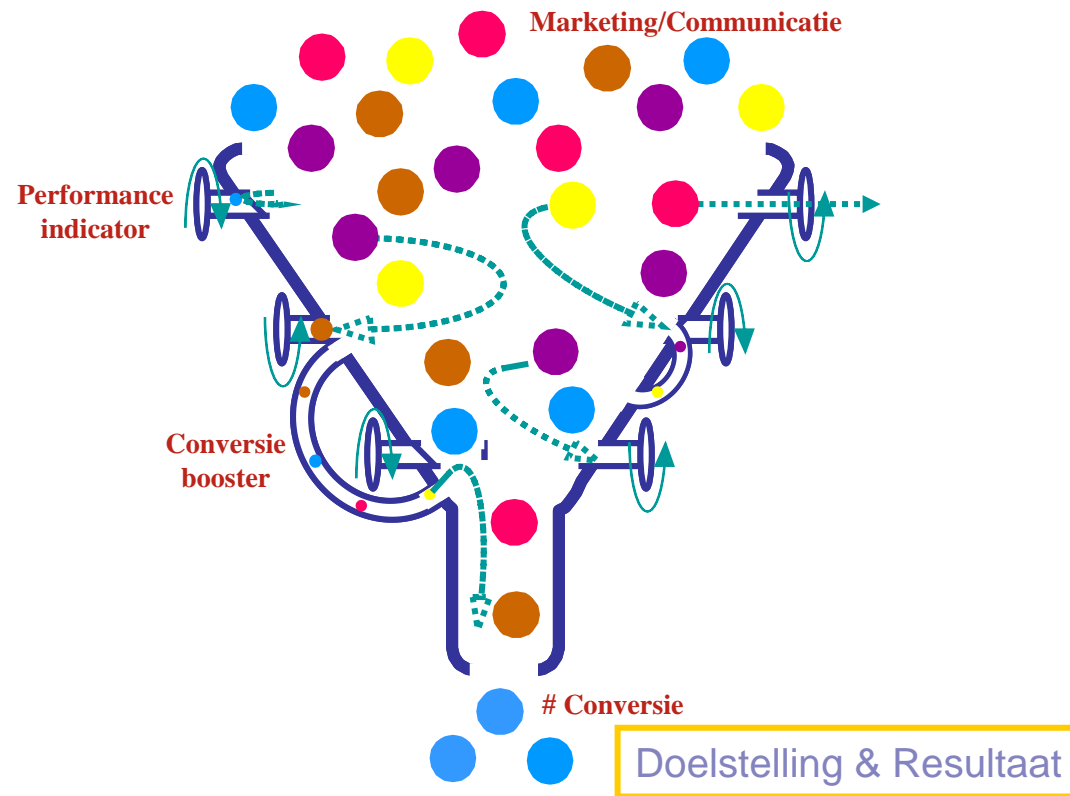
Beide keren heb je dus evenveel gedronken, maar wat je van te voren met jezelf hebt afgesproken maakt hoe tevreden jij je voelt!

Heb je besloten helemaal niet meer te gebruiken, dan is je doel glashelder. Wil je je gebruik verminderen, geef dan exact aan met hoeveel.

De beste manier om een doel te concretiseren, is aan de hand van de zogenaamde **SMART**-criteria.

- Specifiek
- Meetbaar
- Acceptabel
- Realistisch
- Tijdsgebonden





Application

Intake

Treatment

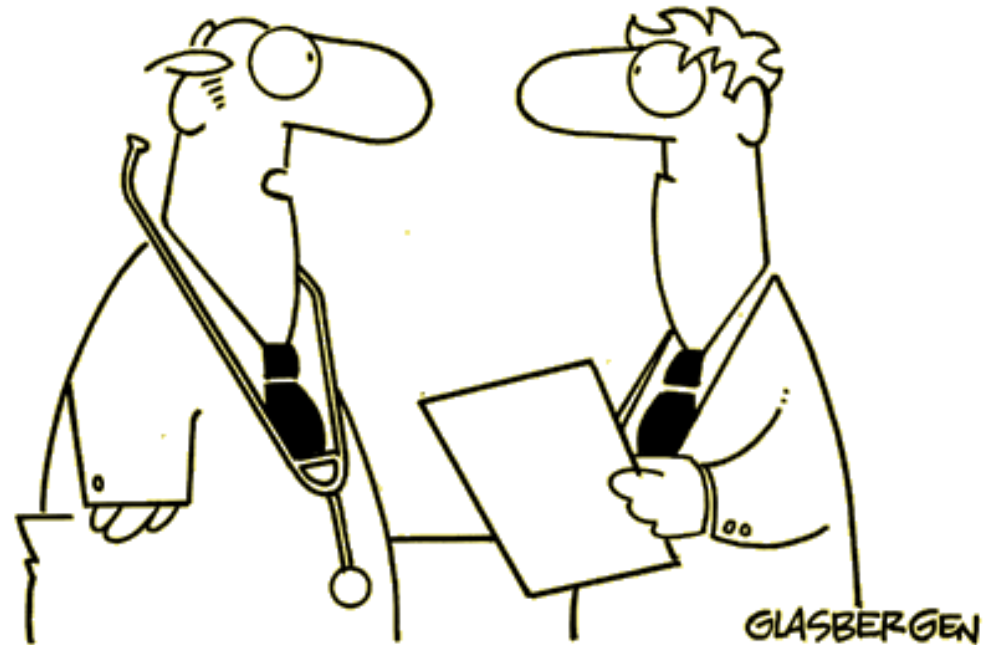
Relapsprevention

Focusing on

- Reaching all possible online consumers
- Enable and stimulate visitors to enroll in online treatment
- Enable and facilitate payment for treatment

Online marketing

- SEO
- SEA
- Online banners
- Linking
- Off-line



“More and more patients are going to the Internet for medical advice. To keep my practice going, I changed my name to Dr. Google.”

NEWS!

Het internet [Afbeeldingen](#) [Video's](#) [Maps](#) [Nieuws](#) [Discussiegroepen](#) [Gmail](#) [meer ▼](#)

Google

alcohol behandeling

Zoeken

[Geavanceerd zoeken](#)
[Voorkeuren](#)




☒ Het internet doorzoeken ☐ Zoeken in pagina's in het Nederlands

Het internet

Resultaten 1 - 10 van circa




Alcohol onder controle - Brijder - 3 maal bezocht - 4 okt

Alcohol onder Controle - Brijder verslavingszorg helpt je jouw drinkgebruik te beperken. ... Lees Marja's ervaring met online **behandeling**. ...

www.alcoholondercontrole.nl/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   




[Alcoholinfo](#) | **Behandeling van alcohol-** en rookverslaving

Behandeling van alcohol- en rookverslaving. Categorie: Verslaving (Verslaving ... Vraag: Hoe **behandelen** jullie een alcohol- en rookverslaving? Antwoord: ...

www.alcoholinfo.nl/index.cfm?act=qena... - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   




Alcohol de baas - Home - 2 maal bezocht - 17 sept

U kunt hier online **behandeling** volgen bij alcoholproblemen. Ook vindt u hier feiten, tips en informatie over **alcohol** en drinken. ...

www.alcoholdebaas.nl/ - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

ADHD - VAD - Vereniging voor **Alcohol-** en andere Drugproblemen

De **behandeling** van ADHD bij cliënten in de **alcohol-** en drughulpverlening is een complex gegeven. Bovendien is de diagnostiek bij volwassenen erg moeilijk. ...

www.vad.be/alcohol.../dossier_adhd.html - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

Search Engine Advertising



The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text "alcohol de baas" and is circled in red. Below the search bar, there are radio buttons for "het internet" (selected), "pagina's in het Nederlands", and "pagina's uit Nederland". To the right of the search bar is a "Zoeken" button and links for "Geavanceerd zoeken" and "Voorkeuren".

Below the search bar, the results are categorized under "Het internet". The first result is "Alcoholdebaas - Home", which is also circled in red. The description for this result reads: "Alcohol de baas. Twijfelt u of u te veel drinkt? Wilt u minderen of stoppen? Wilt u voorkomen dat het uit de hand loopt? Deze website is ontwikkeld voor ...". Below the description are several links: "www.alcoholdebaas.nl/ - 35k - In cache - Gelijkwaardige pagina's", "Verslaafd", "Hoeveel is veel", "Ontwenning", "Anderen zeggen", "Wat merkt u", "Medicijnen", "Uw kinderen", and "Lichamelijk". There is also a link "Meer resultaten van alcoholdebaas.nl »".

On the right side of the results, there is a section for "Gesponsorde links". The first link is "Stoppen met drinken", which is circled in red. The description for this link reads: "Altijd al willen stoppen met drinken? Maar hoe doe je dat? www.alcoholondercontrole.nl". Below this link is a link "Uw advertentie hier! »".

Below the "Alcoholdebaas - Home" result, there is another result "Alcoholdebaas - Ontwenning". The description for this result reads: "Het lichaam stelt zich in op het verwerken van alcohol. Dat merkt u doordat u er steeds beter tegen kunt. Op den duur heeft u steeds meer alcohol nodig voor ...". Below the description are several links: "www.alcoholdebaas.nl/Stoppen,-minderen-/Ontwenning.aspx - 39k - In cache - Gelijkwaardige pagina's".

Online banners



The screenshot shows the DOKTER.nl website. On the left is a blue sidebar with the DOKTER.nl logo (two blue silhouettes of heads facing each other with a red caduceus between them) and a list of links: Home, Actueel, e-Consult, MedZoek, Forum, and Dokter.nl. The main content area has a blue header with navigation links: Home, Actueel, e-Consult, MedZoek, Forum, and Dokter.nl. Below the header is a banner for 'Online Hulp Cannabis' with a photo of a person smoking and the text 'Snel onder controle!'. Under the banner are five links: 'Ads door Google', 'Hoesten En Keelpijn', 'Medische Encyclopedie', 'Medisch Dokter', and 'Dokter Sniijgeil'. Below these links is a search bar with a 'Zoeken' button and the Google logo with the text 'Aangepast zoeken'. The main content area is divided into three sections: 'Dokter.nl' (e-Consult: Stel uw vraag aan het team van medisch specialisten; Medisch Forum: Lotgenotencontact, overleg en advies voor alle ziekten en aandoeningen), 'Laatste forumberichten' (a list of forum topics: Chlamydia of niet?, verkoudheid, weet iemand?, gezondheid), and a sidebar on the right stating 'We hebben 954 gasten en 2 leden online' and a link to 'Inloggen'.

DOKTER.nl

Home
Actueel
e-Consult
MedZoek
Forum
Dokter.nl

Home Actueel e-Consult MedZoek Forum Dokter.nl

[Ads door Google](#) [Hoesten En Keelpijn](#) [Medische Encyclopedie](#) [Medisch Dokter](#) [Dokter Sniijgeil](#)

Zoeken  Aangepast zoeken

Dokter.nl

e-Consult Stel uw vraag aan het team van medisch specialisten

Medisch Forum Lotgenotencontact, overleg en advies voor alle ziekten en aandoeningen

Laatste forumberichten

- Chlamydia of niet?
- verkoudheid
- weet iemand ?
- gezondheid

We hebben 954 gasten en 2 leden online

Inloggen

Linking

Google Zoeken [Geavanceerd zoeken](#)
[Voorkeuren](#)




Doorzoek: ☒ het internet ☐ pagina's in het Nederlands ☐ pagina's uit Nederland

Het internet

Resultaten 1 - 10 van circa 39




[Alcohol onder controle - Tip een vriend\(in\)](#)


Heb jij een vriend(in) die je over **Alcohol onder Controle** wilt informeren of die hulp ... Stuur dan een Tip over deze website en klik op onderstaande link. ...

www.alcoholondercontrole.nl/.../Tip-een-vriendin.html - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

[Alcohol onder controle - Disclaimer](#)




Dit is de disclaimer van de site **alcohol onder controle**. ... (Externe) links. Deze website bevat verwijzingen naar andere websites van de Parnassia Bavo Groep. ... Bel: 072 - 527 28 00. Of stuur een e-mail naar clienraad@brijder.nl. ...

www.alcoholondercontrole.nl/.../Disclaimer.html - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

 [Meer resultaten van \[www.alcoholondercontrole.nl\]\(http://www.alcoholondercontrole.nl\) weergeven](#)

[Drugsinfoteam.nl - Vraag en antwoord](#)

Je vindt meer info over coke achter de link drugsinfo in de balk van de site. Je kunt dat doen via www.alcoholondercontrole.nl of ...

www.drugsinfoteam.nl/v_en_a/va.php4?... - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

[Online aanmelden mogelijk op nieuwe Brijder site - HoornGids](#)




Uw banner met link naar uw site kan al vanaf 25 euro per maand geplaatst ... Via de site www.alcoholondercontrole.nl en www.cannabisondercontrole.nl is ...

www.hoornGids.nl/.../online_aanmelden_mogelijk_op_nieuwe_brijder_site.html -

[In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   




[Impulsdigitaal.nl - Links](#)

spacer. Links Minimaliseren ... www.alcoholondercontrole.nl, Thematische website Alcohol onder Controle (tijdelijke mini-site). Lotgenotencontact ...

www.impulsdigitaal.nl/.../Links/.../Default.aspx - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

[JIP informatie](#)

Overzicht van links Drugs en verslaving. www.alcoholondercontrole.nl. Via deze website kun je online hulp krijgen om je alcoholgebruik onder controle te ...

www.jipdenhaag.nl/printlinks.php?jipvar=8 - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

[Interessante sites | Partnership Vroegsignalering Alcohol](#)

www.alcoholondercontrole.nl. Site van de Brijder Verslavingzorg voor mensen die de controle over hun alcoholgebruik kwijt zijn. ...

www.vroegsignaleringalcohol.nl/.../interessante_sites - [In cache](#) - [Vergelijkbaar](#) -   

nu.nl/internet | Ook Brijder gaat online helpen bij gokverslaving

News

BN DeStem

[HOME](#)[ALGEMEEN](#)[SPORT](#)[FOTOALBUMS](#)[EXTRA](#)[SERVICE](#)[BANEN](#)[Webwinkel](#) | [Online krant](#) | [RSS](#) | [Cont](#)[Breda](#) | [Oosterhout](#) | [Etten-Leur](#) | [Moerdijk](#) | [Roosendaal](#) | [Bergen op Zoom](#) | [Zeeland](#) |

Online Hulp Cannabis

Snel onder controle!

[CannabisonderControle.nl/Hulp](#)

Feedback - Ads door Google

Resultaten 1-10 van 146 van de afgelopen 4 weken

23-09-2009 Nota D66: meer zieken gebaat bij cannabis

DEN HAAG - Tweede-Kamerlid Boris van der Ham (D66) wil dat meer chronisch zieken medicinale cannabis kunnen krijgen als hun pijn daardoor vermindert.

[Algemeen](#) | [Binnenland](#)

UIT & THUIS
That black man...!
De wereldberoemde Joan Baez, oud-geliefde van Bob Dylan, is lyrisch over Barack Obama.

14

Reis boeken?
DePers.nl/reizen
Check de laatste aanbiedingen!

De Pers.nl

Overnachten in een luxe suite?
Los de sudoku uit!

De Pers.nl

13 Donderdag
Augustus 2009

De Pers

GRATIS, MAAR NIET GOEDKOOP

Voetbal
Politie treedt hard op tegen relschoppers

De Amsterdamse politie heeft getracht de hateren van voetbalrelschoppers op te pakken rond de voetbalstadion in Amsterdam. Het zijn de voetbalrelschoppers die de politie hard op tegen relschoppers.

iDoc

Toch nog van de drugs af

Hogeropgeleiden vinden het niks om voor hun verslaving bij hulpverleners aan te kloppen. Tenzij het online kan.

Laes meer op pagina 2

Donderdag Van Koffietijd! tot Georgina-gate 2

01 10 10

spitsnieuws.nl

SPITS

Nieuws & Entertainment

Populairste van NLL

Studentmobiel.nl

GRATIS NOKIA N97!

bij Vodafone Basis € 27,50 + Onbeperkt Internet Incl. 200 minuten / 400 SMS

6 maanden

€ 13,75

2 jaar Vodafone Basis € 27,50 6 maanden € 13,75, daarna € 27,50 p/m

* Zorgeloos Internet € 9,50 p/m

Ook niet-studenten

Surf naar www.Studentmobiel.nl / Spits of bel 070-301 0 301

Er is niets glorieus aan borstkanker 18/19

Hulp afkicken vaker online

DOOR EVELINE BUIJSMA

AMSTERDAM – Het online aanpakken van alcoholverslaving is razend populair. Eén miljoen mensen meldden zich maandag aan om deel te nemen aan het online programma van verslavingsinstellingen. Rouman, GZJ, Jellinek en Brijder.

Rouman startte bijna een jaar geleden de website alcoholenik.nl, waarop bijna 300 mensen zich inschreven voor een behandeling. De Amsterdamse instelling voor verslavingszorg, Jellinek, telde over 2008 maandelijks 165 aanmeldingen voor het zelfhulpprogramma. Brijder liet het afgelopen jaar elke maand 75 mensen toe via alcoholonderzoek.nl.

Behandelingcoördinator Tanja Porebska van Rouman noemt het online behandelen van alcoholverslaving 'een succes'. 'De drempel om naar een verslavingskliniek te stappen, blijft hoog. Het is makkelijker om hulp te zoeken via internet.' Op sommige sites moeten deelnemers wat gegevens achterlaten om de behandeling te krijgen van de verzekeraar. Andere programma's zijn volledig anoniem, zoals die van Rouman, die door de GGD bekostigd wordt.

'We bereiken we een flink aantal deelnemers', zegt Porebska. 'Maar denk dat er 800.000 mensen in Nederland problematisch drinken. Marin Zinkbaan van Brijder: 'Men doet van hulp bereik je een groep die eerder niet zichtbaar was in de verslavingszorg. Wij komen wel beter opgeleid tegen, waarvan de helft vrouw is. Acht op de tien deelnemers heeft een baan en inkomen.'

Lang niet iedereen maakt de behandeling ook af: bij Rouman waren er dat het afgelopen jaar 200. Daarvoor was de helft van de deelnemers niet meer. 'We weten ook niet altijd in welk stadium ze afhalen.' Bij Brijder haalt 60 procent het einde, 'maar ook de 40 procent die eerder stopt heeft vaak baat bij de behandeling', zegt Zinkbaan. Jellinek houdt geen cijfers bij.

Zie ook pagina 11

DCP-375CW
4-in-1 inkjet

• 3327 ppm (mono/leuk)

• Kleurenprinter, -copier, -scanner en Media Card

• Gebruik USB 2.0 en draadloos netwerk

brother
at your side

€ 89,-
incl. BTW

Inclusief 2GB USB stick

Qmotion

Meer weten: www.qmotion.nl/brother of www.brother.nl

Nieuwe kracht in heet gevonden

LEIDEN – Een internationaal team van astronomen heeft mogelijk een nieuwe, nog onbekende kracht in het heelal gevonden die zijn invloed uitoefent op de donkere materie en alle sterrenstelsels. Als zij de kracht precies kunnen benoemen en doorgronden, is wellicht een sleutel gevonden tot het begrip van de sterrenstelsels in de geschiedenis van de kosmos.

De astronomen publiceren hun spectaculaire ontdekking vandaag in het gezaghebbende tijdschrift Nature. In het team zit onder meer Hongkong Zhai, gastmedewerker van de Universiteit Leiden. Hij zegt: 'De kracht zou het raadsel van de expansie van het heelal kunnen oplossen.' Als deze factor inderdaad bestaat, moet het huidige begrip van zwartgaten waarschijnlijk worden herzien. Ook de bekende wetten van Newton en Einstein gelden dan niet meer, aldus de universiteit. (ANP)

Winnende Dagpostcode van vandaag:

1676 GW Twick

Gefeliciteerd met € 1.000,- per lot

www.postcodeloterij.nl

NATIONAL POSTCODE LOTERIJ

Gratis Samsung Star
3.2 megapixel camera

14,95
incl. BTW

150 minuten

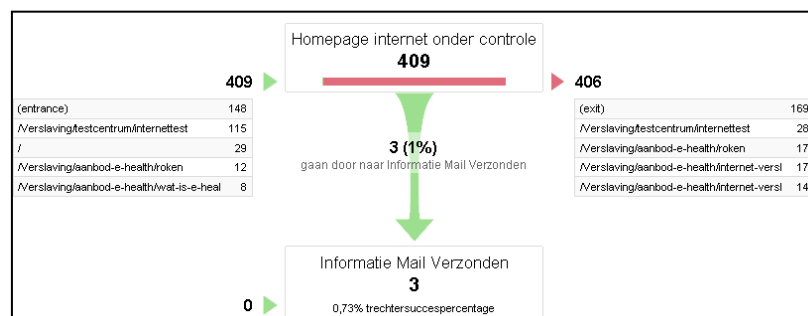
Telfort

Laat je niet afleiden!

Telfort belonderzoek

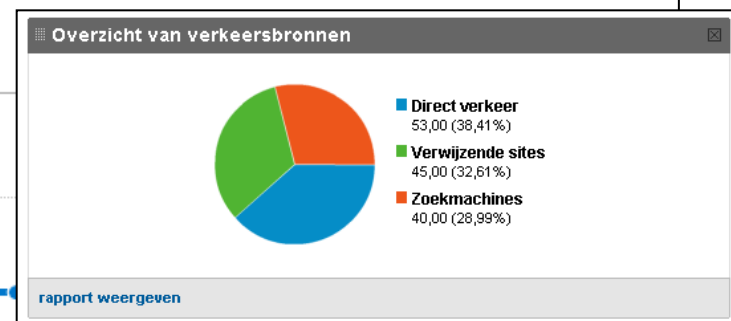
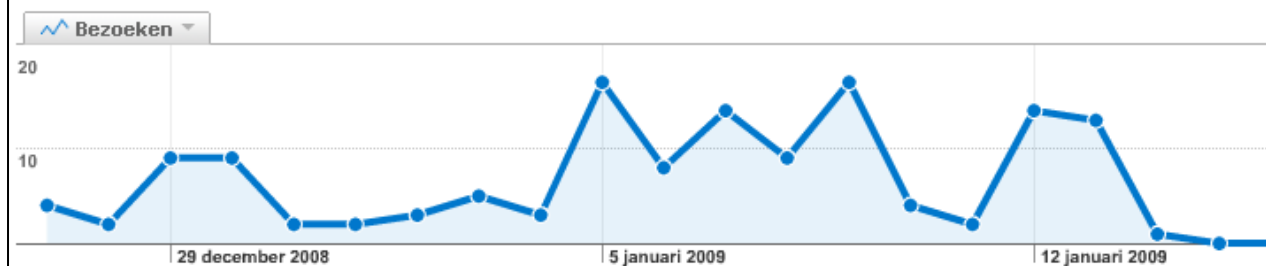
0800-1102

Telfort



Dashboard

27 dec. 2008 - 26 jan. 2009



Sitegebruik

138 Bezoeken

346 Paginaweergaves

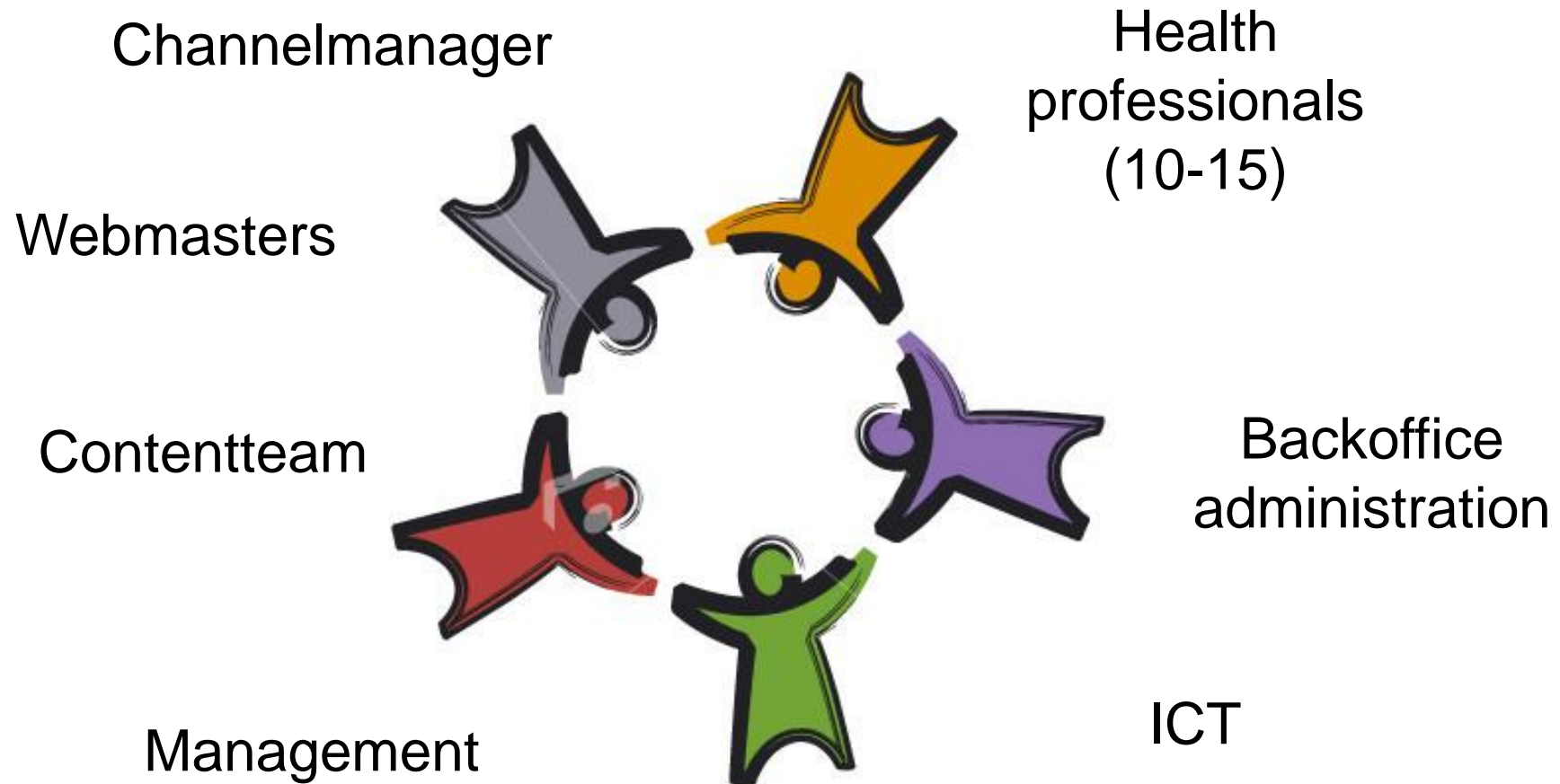
2,51 Pagina's/bezoek

54,35% Weigeringspercentage

00:01:31 Gem. tijd op site

66,67% Nieuw bezoekpercentage

Committed Team



Results - Alcohol

	2008	2009 (15/09/09)	
Visitors site	49.633	66.075	↑
Selftest	38.860	43.860	↑
E-consult	217	209	↑
Applications	635	318	↓
Admitted	575	235	↓
Finished/drop-out	524	176	↓
Completed/ In treatment	31-12-2008: 144	15-09:192	↑

Results – Alcohol -2-

	2008	2009 (15/09/09)	
Visitors site	49.633	66.075	↑
Selftest	38.860	43.860	↑
E-consult	217	209	↑
Applications	635	318	↓
Admitted	575	235	↓
Finished/drop out	524	176	↓
Completed/ In treatment	31-12-2008: 144	15-09:192	↑

Results – Alcohol -3-

	2008	2009 (15/09/09)	
Visitors site	49.633	66.075	↑
Selftest	38.860	43.860	↑
E-consult	217	209	↑
Applications	635	318	↓
Admitted	575	235	↓
Finished/drop out	524	176	↓
Completed/ In treatment	31-12-2008: 144	15-09:192	↑

FREE!!!

Self test no longer obligatory

Expanded form for insurance

= o.k.

up

Results overall

- (From 20 to) 15% of new patients in on-line treatment
- Alcohol 2009 (Sept 15th): 66.000 visitors, 44.000 self tests, 209 E-consults, 318 applications
- Cannabis 2009 (15 Sept 15th): 69.000 visitors, 17.000 self tests, 389 E-consults, 232 applications
- Some 2.200 new patients
- Some 300 patients completed the program
 - Many more appeared to be helped with less than the full program
- 60% drop out (including the successes), gradually diminishing to 49%
- Drop out rates similar to Face-to-Face
- Duration and treatment time less than Face-to-Face

Innovation asks for communication!

- About what we want/need:
professionals, technicians and marketing experts don't speak the same language
- About how we are doing:
We need **figures** to communicate, so ensure you get them (measurements!)
 - Web professionals : reach
 - Marketing: healthy figures
 - Professionals treatment effects

Lessons Learned specified

1. Professionals: E-health asks for different approach and qualities (More images less verbalizations, more variety and appeal)
2. Technicians: complicated (sometimes changing) demands
3. Marketing: patients have to find us (SEO) and we have to facilitate by advertising (SEA)
4. Administration and organization:
 - enable registration and billing if you want to get paid
 - facilitate connection with standard EPD

Brijder Online future

- Ongoing development online products
- Better Documentation and Research
- Substitution face-to-face treatment by online treatment
- Integrating online methods and interventions into regular treatment
- Integration 'new' media (phone, PDA, SMS, e-mail)
- Applying home automation in clinics and housing programs
- Change of culture within the organization

Have a look at...

alcoholondercontrole.nl

cannabisondercontrole.nl

drugsondercontrole.nl

gokkenondercontrole.nl

rokenondercontrole.nl



Roken onder Controle



More information?

Mieke Zinn

mieke.zinn@brijder.nl
www.brijder.nl



Liesbeth Meijnckens

Liesbeth.meijnckens@redmax.nl
twitter.com/liemeij
linkedin.com/in/liesbethmeijnckens
www.redmax.nl

