



Met een groot hart voor de klant

Karin Nabbe is over een paar weken exact drie jaar voorzitter van de raad van bestuur bij Diagnostiek voor U. Ze begon haar carrière 10 jaar geleden als laboratoriumspecialist bij het bedrijf uit Eindhoven, dat in 1985 voortkwam uit het voormalig Philips Biometrisch centrum. Een bewogen decennium waarin veel veranderd is, zowel voor haar persoonlijk als binnen de diagnostiek.

TEKST: FRANK VAN DER LINDEN | FOTO: EDDIE MOL

Bereikbare en betaalbare zorg als mantra. Met stevige tred komt ze aanlopen door de ruime hal van het hoofdkantoor. Er zit symboliek in de kennismaking. Niet alleen weet deze dame duidelijk waar ze heen wil, ook het gebouw en de locatie, pal tegenover het Tesla Store & Service Center, geven aan klaar te zijn voor de toekomst en optimale dienstverlening aan klanten. Al vroeg in haar loopbaan weet Karin Nabbe waar ze energie van krijgt. 'Ik werkte in het lab, maar voelde al snel de behoefte om naar buiten te gaan. Ik wilde weten voor wie wij al dat onderzoek doen. Dus ik ging mee naar huisartsen, verloskundigen en bezocht onder andere verslavingsinstellingen. Mijn werkgever steunde mij volledig. Zo leerde ik wat de wensen en behoeften zijn van onze klanten. Tot op de dag van vandaag is dat mijn mantra: wat we doen, doen we voor onze klanten.' Als leverancier van medische onderzoeken voor de zorg (instellingen) voelt ook Diagnostiek voor U de druk en missie om zorg voor iedereen bereikbaar en betaalbaar te houden. Karin Nabbe: 'We hebben een maatschappelijke drive met een groot hart voor de zorg. Die ervaring had ik ook persoonlijk bij de vroeggeboorte van onze zoon. Hij kwam op de Neonatale Intensive Care Unit (NICU) van het Maxima in Veldhoven. Wij zijn daar zo goed opgevangen, dat ik maar één ding kon denken, ook onze kinderen hebben recht op goede zorg in de toekomst.'

Diagnostiek in beweging

Kijken we naar de afgelopen jaren, dan kunnen we niet om corona heen. Nauwelijks begonnen aan haar nieuwe job kreeg ze het direct zwaar voor de kiezen. 'Vorig jaar is een groot deel van onze dienstverlening stil komen te liggen, omdat een aantal deuren voor reguliere zorg dicht gingen. Op een goed moment zaten we zelfs op slechts 30% van onze normale business. Er werd een groot beroep gedaan op de flexibiliteit, inzet en creativiteit van onze 450 medewerkers. Ironisch genoeg kwamen we er mede door Covid (o.a. PCR-testen) doorheen.' Er

kwamen meer uitdagingen op haar pad. Een efficiëntere organisatie is daarbij zeker een speerpunt. 'Digitalisering is de laatste jaren steeds verder doorgevoerd en dat zal komende jaren voortduren. Het moet een hulpmiddel zijn, geen doel op zich. Het moet ondersteuning bieden, waardoor zaken efficiënter geregeld kunnen worden, beter gestroomlijnde processen, zodat medewerkers nog meer toekomen aan hun eigenlijke werk. Daarmee helpt het om de zorg betaalbaar te houden.'

35 jaar voor U

Een trend die volgens Karin Nabbe verder bijdraagt aan efficiency in de zorg is zelfdiagnostiek. Zij ziet dit niet als bedreiging, maar juist als een kans. 'Zelftesten heeft tijdens corona een impuls gekregen en al langer kennen we natuurlijk de zwangerschapstest en het zelf meten van het suikergehalte door diabetespatiënten. Hierdoor verandert onze rol en kunnen we nog beter onze toegevoegde waarde tonen, met kwalitatief hoogst betrouwbare diagnostiek. Daarnaast wordt samenwerken met partners in de regio steeds belangrijker om goede zorg in de toekomst te blijven verlenen.' Diagnostiek voor U participeert ook in bredere samenwerkingen, zoals bij de Coöperatie Slimmer Leven. Een zorginnovatienetwerk in de Brainport regio van overheid, zorg, het onderwijs en bedrijfsleven. Zeker die laatste categorie zoekt Karin Nabbe graag op, daarin gesteund door haar raad van toezicht. 'Commercieel heeft voor sommige mensen soms nog een wat negatieve associatie, maar ik vind het zeker geen 'vies' woord. Het zorgt immers voor bedrijfsmatige verbetering. Of dit nu dienstverlening is aan het bedrijfsleven, zoals een arbodienst, of samenwerken aan innovatie binnen de zorg, het resultaat komt toch weer ten goede aan onze klanten.' Dit jaar viert Diagnostiek voor U bescheiden haar 35-jarig jubileum. De ambities voor de toekomst zijn er niet minder om. Karin Nabbe zegt daarbij voor dezelfde aanpak te gaan als bij haar aantreden als voorzitter; 'dichtbij jezelf blijven en altijd voor ogen houden voor wie we het uiteindelijk doen.'