



Distilo

RELATÓRIO DE ANÁLISE

Análise de Churn

Een uitgewerkt voorbeeld van patiënten terughalen (fictieve data).

Gerado em

Cliente

runId

30/04/2026

Voorbeeldrapport · synthetische data

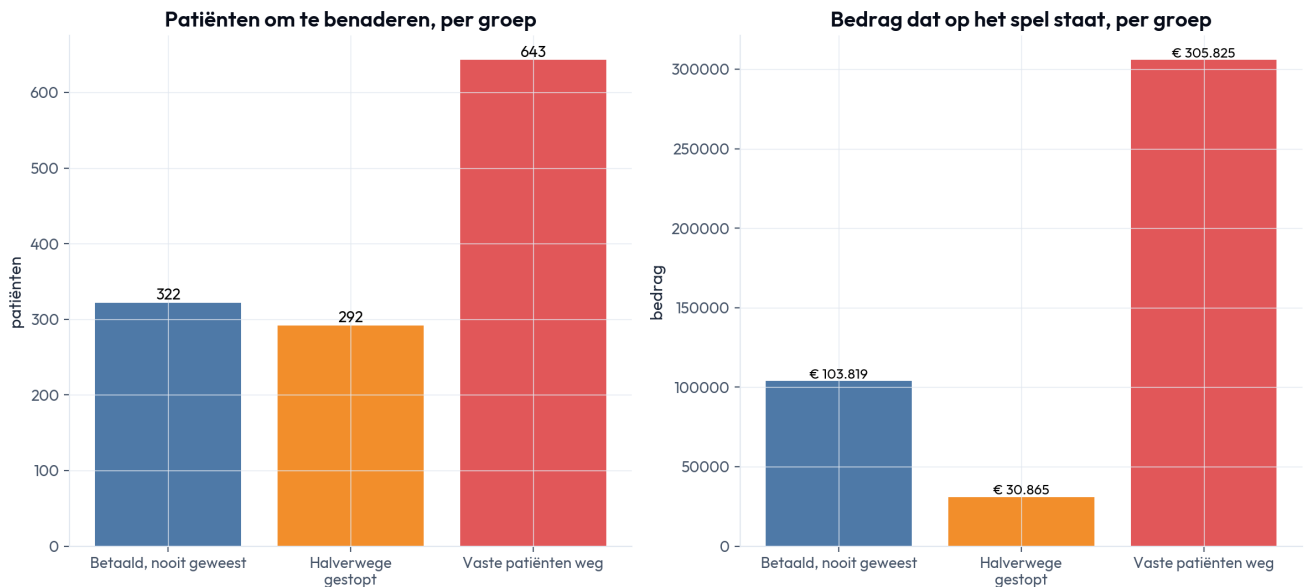
demo-churn

Kliniek Vita+: wie is er niet meer geweest, en wat kost dat

Churn-analyse (patiënten terughalen). Periode jan 2025 tot apr 2026, peildatum 30 april 2026.
Fictief bedrijf, synthetische data: je eigen analyse gaat over je eigen patiënten.

1.257 patiënten zijn nu de moeite waard om te benaderen (39,0% van een bestand van 3.221), verdeeld over drie groepen die elkaar niet overlappen: 322 hebben betaald en zijn nooit langsgesproken, 292 zijn aan een serie van meerdere prikken begonnen en halverwege gestopt, en 643 kwamen regelmatig en zijn al meer dan 90 dagen niet gezien.

Er staan twee bedragen in dit rapport. Ze beantwoorden verschillende vragen, dus tel ze niet bij elkaar op: - **€ 134.685** is al betaald en nog niet geleverd (€ 103.819 van de no-shows, € 30.865 van de groep die halverwege stopte). Dit kan deze week binnenkomen als de campagne aanslaat. - **€ 305.825** is wat de weggelopen patiënten in het verleden hebben uitgegeven. Dat geld ligt niet vandaag klaar; het zegt hoe groot de relatie is die aan het afkoelen is.



De drie groepen, en wat er per groep op het spel staat

Groep	Patiënten	Bedrag	Wat het betekent
Betaald, nooit geweest	322	€ 103.819	Betaald en nooit voor de eerste prik verschenen. De duidelijkste groep: ze hebben al gezegd dat ze het willen.
Halverwege gestopt	292	€ 30.865	Minstens één prik gehad en daarna gestopt voordat de serie af was. De warmste groep: ze hebben je al een keer vertrouwd.
Vaste patiënten verdwenen	643	€ 305.825	Kwamen netjes op afspraak, al meer dan 90 dagen niets. Opgesplitst in drie termijnen.

De verdwenen vaste patiënten vallen uiteen in recent (182, 90-180 dagen), middellang (234, 181-365 dagen) en koud (227, 366 dagen of meer). Hoe langer iemand weg is, hoe kleiner de kans dat hij terugkomt: begin dus bij de recente groep.

De eerste tien om te bellen (betaald, nooit geweest, op bedrag)

Gesorteerd op wat iemand al betaald heeft maar nog niet gekregen. De volledige lijst (322 patiënten) staat in [pendentes_puros.csv](#).

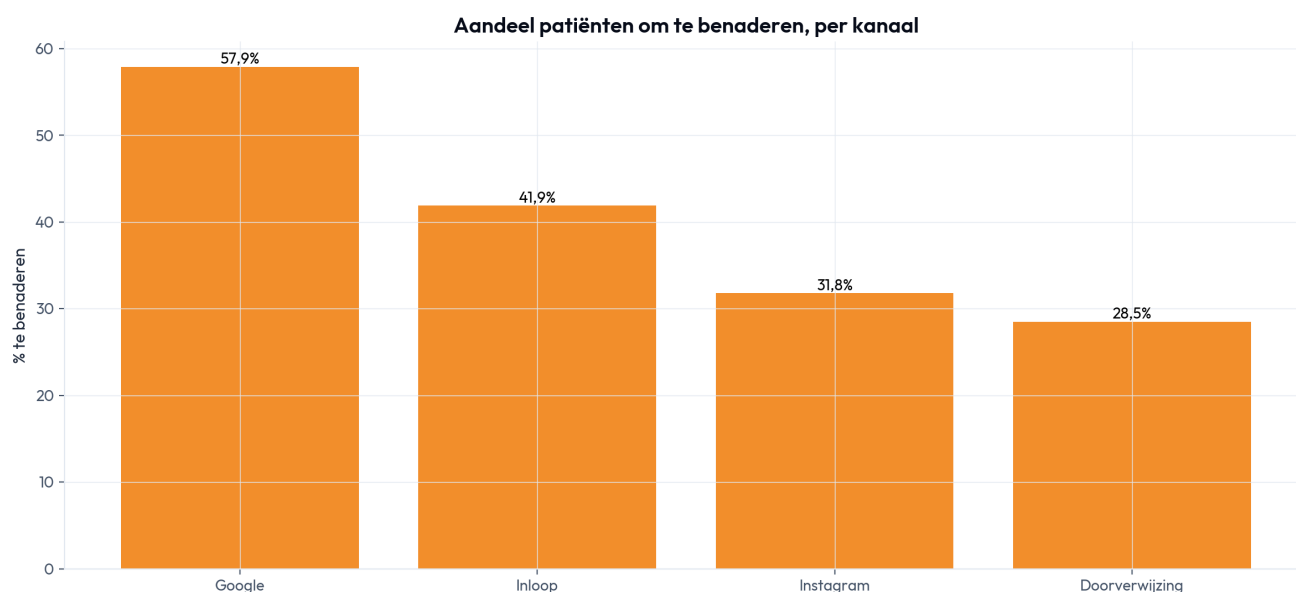
Patiënt	Betaald, niet gehad	Openstaand bedrag
Femke Vermeer Linden	Gordelroos (Shingrix), HPV-9	€ 1.105
Femke Timmer Terpstra	Gordelroos (Shingrix), HPV-9, Meningokokken B	€ 946
Wim Kramer Terpstra	Gordelroos (Shingrix), Meningokokken B	€ 933
Otto Bergman Peters	Dengue (Qdenga), Gordelroos (Shingrix), HPV-9	€ 909
Beatrijs Aarts Bruin	Gordelroos (Shingrix), HPV-9, Meningokokken ACWY	€ 892
Elias Roos Mulder	Gordelroos (Shingrix), HPV-9, Meningokokken ACWY	€ 892
Eduard Roos Vermeer	HPV-9, Pneumokokken 20	€ 838
Jan Timmer Timmer	HPV-9, Meningokokken B	€ 799
Sandra Timmer Maas	HPV-9, Kinkhoest (DTP)	€ 785
Dieuwe Bos Roos	BMR, Gordelroos (Shingrix), HPV-9	€ 767

Wat je doet: laat de balie de bovenste 50 vandaag persoonlijk een bericht sturen (“je hebt X betaald en nog niet gehad, zullen we een afspraak inplannen?”), in golven van 50 per dag. Een redelijk doel is dat 30-40% een afspraak maakt; dat is het gangbare cijfer voor dit soort campagnes, niet iets wat bij deze kliniek gemeten is. Wie na drie dagen niet reageert, gaat in een tweede golf en wordt gebeld.

Waar het verlies zich ophoopt

Naar hoe de patiënt binnenkwam

Kanaal	Patiënten	Te benaderen	% te benaderen
Google	869	503	57,9%
Inloop	458	192	41,9%
Instagram	647	206	31,8%
Doorverwijzing	1.247	356	28,5%



Een patiënt die via Google binnenkwam moet in 57,9% van de gevallen achterna gebeld worden, tegen 28,5% bij Doorverwijzing. Via Google komen mensen binnen die sneller afhaken. Dat is het weten waard voordat je er meer geld in stopt: verlaag het budget of scherp aan wie de advertenties te zien krijgt.

Naar hoe er betaald is

Betaalwijze	Patiënten	Te benaderen	% te benaderen
Overboeking	516	329	63,8%
Creditcard	1.171	484	41,3%
Verzekering	203	76	37,4%
iDEAL	1.331	368	27,6%

Betalen per Overboeking gaat samen met een hoger percentage dat achterna gebeld moet worden (63,8%). Het is de enige manier waarop de patiënt na het bezoek zelf nog iets moet doen, en een vervaldatum vergeet je zo. Deze patiënten overzetten op een automatische incasso haalt die stap eruit.

Wat je doet, in volgorde

- **Vandaag:** de bovenste 50 uit `pendentes_puros.csv` een bericht sturen.
- **Week 1:** golven van 100 per dag naar de groep die halverwege stopte, met de herinnering dat de volgende prik over tijd is: `multi_dose_incompletos.csv`.
- **Week 2:** de recente groep verdwenen vaste patiënten (90-180 dagen), hoogste historische besteding eerst: `ativos_sumidos.csv`.
- **Week 3 en verder:** een campagne in de wijken waar de verdwenen patiënten zich ophopen (`top_bairros_sumidos.csv`), plus de kinderen en tieners van wie de ouders de nieuwe afspraak moeten maken.

Beperkingen (lees dit voordat je akkoord gaat)

- Het openstaande bedrag is het aantal ontbrekende prikken maal de normale prijs van het vaccin. Wie een pakket met korting kocht, heeft minder betaald.
- De 30-40% is een algemeen richtcijfer voor dit soort campagnes, geen eigen cijfer van deze kliniek.
- De periode loopt van jan 2025 tot apr 2026. Patiënten die vóór 2025 verdwenen, tellen niet mee.

Bijlage: de bestanden bij dit rapport

- `pendentes_puros.csv` : betaald, nooit geweest, hoogste bedrag eerst.
- `multi_dose_incompletos.csv` : aan een serie begonnen en niet afgemaakt.
- `ativos_sumidos.csv` : serie afgerond, daarna meer dan 90 dagen niets, met termijn en historische besteding.
- `churn_por_canal.csv` , `churn_por_pagamento.csv` : dezelfde percentages, uitgesplitst naar kanaal en betaalwijze.
- `top_bairros_sumidos.csv` : waar de verdwenen patiënten wonen.
- `inativos_por_faixa_etaria.csv` : de leeftijdsopbouw van iedereen die het benaderen waard is.

Visualizações

