

**De patiënt is
NIET koning**

Om te voorkomen dat je
jouw praktijk 'opbrandt'

**HOE STAAT HET NU MET
DE WETGEVING ROND ZZP'ERS?**

Bedrijfscultuur:
de basis voor een sterk team

Vakblad voor praktijkmanagers in de mondzorg

Start
10 januari
Nijkerk



Opleiding Management & leidinggeven

8-daagse opleiding voor de ervaren praktijkmanager

Tijdens deze opleiding - gegeven door Liesbeth den Hollander - leer je onder andere hoe je meer invloed uit kunt oefenen tijdens een gesprek en welke handvatten je kunt gebruiken om op een succesvolle manier leiding te geven aan je team. Hoe stuur je veranderingen op een effectieve manier aan? En hoe zorg je ervoor dat de medewerkers gemotiveerd en tevreden zijn?

Deze en nog meer dan 20 management vraagstukken komen aan de orde tijdens de opleiding. Deze opleiding is een mooi vervolg op onze opleiding Praktijkmanager. Ga voor meer informatie en inschrijven naar onze website.

Samen werken

De klant is koning. Een zinnetje dat bij veel mensen ooit is blijven hangen tijdens een les economie of marketing. Het geeft aan dat je alles voor je klant

moet doen. Dat de wens van de klant, of in ons geval de patiënt, leidend is. Maar is dat wel zo?

Sjoerd Kuiken vindt dat je als praktijk het team en de zorgverlening centraal moet stellen. Dit zorgt voor tevreden patiënten. Als reactie op de toenemende zorgvraag en de mondigere patiënt is hij van mening dat praktijkhouders hun perspectief of focus moeten verschuiven van 'alles doen voor de patiënt' naar 'een prettige en efficiënte organisatie'. In dit nieuwe nummer van PM Magazine vertelt hij hier meer over.

Die organisatie van de praktijk is ook waar Gracita Linger het in haar artikel over heeft. Zij gaat dieper in op de bedrijfscultuur. Volgens haar dé basis voor een sterk team en betrokken medewerkers. Gracita deelt een aantal tips die uitleggen hoe je grip houdt op de dynamiek in de praktijk en medewerkers onder druk tóch nog met plezier blijven presteren.

Samenwerking binnen het team vormt de rode draad door de artikelen van Sjoerd en Gracita. Maar hoe werk je samen binnen een team met verschillende karakters? Kirsten Heukels legt uit hoe je diverse persoonlijkheden kunt samenbrengen om zo het beste uit je team te halen.

De patiënt hoeft dan niet koning te zijn, maar communicatie speelt naast technische vaardigheden wel een cruciale rol in het opbouwen van vertrouwen en het creëren van een comfortabele omgeving voor je patiënten. Pauline Sterenborg geeft in haar artikel 'Empathie in Taal' aan dat je met de juiste woorden angst vermindert, stress verlaagt en vertrouwen opbouwt.

Deze nieuwe editie van het PM Magazine biedt verder nog aandacht aan nieuwe wetgeving rond zzp'ers, een andere manier van verdoven voor zowel de tandarts als de patiënt, starten of overnemen van een praktijk en incidenten melden.

Nog niet uitgelezen na deze editie? Meer informatie en discussie over interessante onderwerpen vind je dagelijks op het online Platform Praktijkmanager.

Veel leesplezier!

Lies Ligetvoet
Ilko Alink

**“De wens van de
klant, of in ons
geval de patiënt,
is vaak leidend.
Maar is dat wel
altijd de beste
benadering?”**

Redactie

Ilko Alink en Lies Ligtoet

Redactieadres

Koggeschip 212 | 7429 BG Deventer (Colmschate)

Contact: Ilko Alink, ilko@dentista-magazine.nl

Aan dit nummer werkten mee

Caroline Cuppens, Sjoerd Kuiken, Kirsten Heukels,
Nienke Freriks en Frank van der Pol, Valesca Nederlof,
Onno Karssen, Pauline Sterenborg, Gracita Linger

Vormgeving

Laura van Leijenhorst

Adreswijzigingen

Per e-mail: pm@dentalbestpractice.nl



Vermeld zowel je oude als nieuwe adres.

Adverteren en marketing

Concetta Scibona, pm@dentalbestpractice.nl,

Ilko Alink, ilko@dentista-magazine.nl

Volg ons ook op Facebook en Instagram

  @Praktijkmanager_magazine

Copyright © 2024 Dental Best Practice. Niets in deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van Dental Best Practice of andere auteursrechthebbers. Dental Best Practice kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

Inhoudsopgave



Sjoerd Kuiken

De patient is NIET
koning



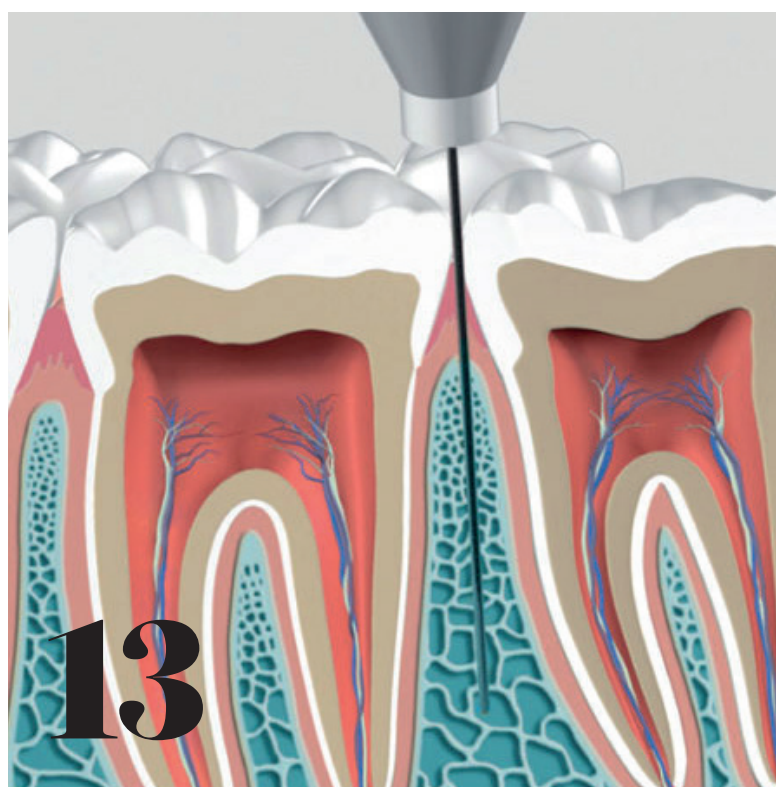
Valesca Nederlof

Wat moeten tandartspraktijken die met
zpp'ers werken weten?



Caroline Cuppens
Incidenten melden

- 5 De patiënt is NIET koning**
Om te voorkomen dat je jouw praktijk 'opbrandt'
- 10 Hoe breng je verschillende persoonlijkheden samen?**
Samenwerking in een team
- 13 "QuickSleeper: meer comfort voor de patiënt, meer plezier in je werk"**
Gebruikerservaring
- 17 Wat moeten tandartspraktijken die met zpp'ers werken weten?**
Wet DBA en wetsvoorstel VBAR
- 21 Een eigen praktijk starten of overnemen?**
- 23 Incidenten melden**
- 25 Bedrijfscultuur:**
de basis voor een sterk team en betrokken medewerkers



Gebruikerservaring

QuickSleeper: meer comfort voor de patiënt, meer plezier in je werk



Om te voorkomen dat je jouw praktijk ‘opbrandt’

De patiënt is NIET koning

Sjoerd Kuiken

Twee duidelijke ontwikkelingen binnen de zorg zijn: (1) de alsmaar stijgende druk op de zorg en (2) de toenemende mondigheid van patiënten. De druk op de zorg neemt toe omdat de zorgvraag sneller groeit dan de zorg die we kunnen leveren. Het verschil tussen vraag en aanbod kan daarbij erg variëren tussen regio's. Tegelijkertijd wordt de toenemende mondigheid van patiënten als een extra druk ervaren binnen praktijken. Zoals een assistente mij laatst zei: "Het wordt er niet leuker op". Hoe kun je het beste omgaan met deze ontwikkelingen?

Disclaimer

Mijn antwoord op bovenstaande vraag is in principe heel simpel:

1. De patiënt is NIET koning.
2. Het belang van de praktijk en de medewerkers staat ALTIJD voorop.

Dit antwoord zal ik hieronder toelichten. Daarbij zet ik mijn boodschap scherp neer. Soms met bewoordingen of met een uitleg die misschien de wenkbrauwen doen fronsen, maar ik doe dat bewust om de boodschap zo helder mogelijk over te brengen. Mijn adviezen zijn niet altijd geldig en uiteraard afhankelijk van de context in de praktijk of afhankelijk van de patiënt situatie. Ik ben mij hier terdege van bewust en ik wil jou als lezer vragen ook op die manier dit artikel te lezen.

Wat is de praktijkmissie?

Of je het nu de praktijkmissie noemt of de doelstelling van de praktijk, maar vraag jezelf allereerst af waarvoor de praktijk bestaat. Als antwoord op deze vraag wordt op praktijkwebsites regelmatig geschreven: "De patiënt staat centraal". Dit lijkt een logische keuze. Echter, een praktijk waar de patiënt

centraal staat, zal deze zich in alle bochten wringen om aan de wensen van de patiënt tegemoet te komen?

Ik ben van mening dat een praktijk het team en de zorgverlening centraal moet stellen. Zorgverlening is mensenwerk en mondzorg is meer en meer een teamprestatie. Door als praktijkhouder het team en de zorgverlening op de eerste plaats te zetten, zal dit zorgen voor (zeer) tevreden patiënten.

Anders gezegd, als reactie op de toenemende zorgvraag en de mondigere patiënt ben ik van mening dat praktijkhouders hun perspectief of focus moeten verschuiven van 'alles doen voor de patiënt' naar 'een prettige en efficiënte organisatie'. De praktijk zou zich vooral moeten richten op het efficiënt organiseren van de zorgprocessen en het creëren van een prettige werksfeer en -omstandigheden voor het team. En hoe doe je dat?

De praktijk als productiemachine

Door de hogere zorgvraag en de mondigere patiënten neemt de druk op praktijken en hun zorgverleners alsmaar toe. Met als risico het verloop of uitval van medewerkers waarmee de continuïteit van de praktijk onder druk komt te staan.

Wanneer je de praktijk beschouwt als een 'productiemachine' – wat het in feite ook is – zou je wellicht al andere keuzes gaan maken. Een productiemachine levert massaproductie, waarbij de efficiënte inzet van de productiemiddelen het resultaat bepalen.

Ik ben van mening dat de kenmerken van een 'productiemachine' opgaan voor praktijken die algemene tandheelkun-

dige zorg leveren. Denk aan een tandartspraktijk met meerdere behandelkamers op een rij, waar een team van zorgverleners tientallen patiënten per dag ontvangt met veel repeterende handelingen. De zorgverleners zijn daarin de belangrijkste productiemiddelen, die goed 'onderhoud' moeten krijgen en efficiënt ingezet moeten worden.

De aanpak

In praktijken waar – in mijn ogen – de wensen van de patiënt te veel leidend zijn, gaat dit direct ten koste van de efficiëntie inzet en het 'onderhoud' van de zorgverleners. Dan is mijn advies om de wensen van de patiënt vooral niet meer leidend te laten zijn.

Globaal komt dit neer op de volgende aanpak:

1. Laat de wensen van de patiënt niet langer leidend zijn

Te vaak hoor ik aan de balie nog de vraag: "Wanneer wilt u?" of dat pijnklachten overlopen in de pauze, omdat de patiënt niet eerder kan vanwege een vergadering. Stop hiermee, want het legt onnodig druk op je organisatie én het levert niet per definitie tevreden patiënten op.

2. Richt de aandacht op de efficiëntie van de zorgprocessen

Alle processen in de praktijk richt je zodanig in op basis van wat goed is voor de praktijk. Niet vanuit de gedachte wat goed is voor de patiënt.

Denk aan de volgende voorbeelden:

- Veel afzeggingen kun je beïnvloeden door een C90 te rekenen. En ja, die moet je dan wel in rekening brengen.
- Pijnklachtentijd is alleen op bepaal-

de tijden gedurende de dag. En ja, als de patiënt niet bereid is zijn of haar werkafpraak daarvoor af te zeggen dan is dat niet een probleem van de praktijk.

- De caviteit kan niet direct bij de controleafpraak worden behandeld als hier geen tijd voor is (en waar normaal gesproken ook geen tijd voor is gereserveerd). En ja, dan moet je dus op dat moment 'nee' durven zeggen tegen de patiënt.

3. Richt de aandacht op het welbevinden van de zorgverleners

Door in bovengenoemde voorbeelden niet meer de patiënt leidend te laten zijn, zal dit een positieve uitwerking hebben op de werkdruk. Echter, met het welbevinden van de zorgverleners bedoel ik eigenlijk veel meer, dat je als praktijk en praktijkhouder duidelijk 'voor je team gaat staan'. En vooral ook, dat medewerkers worden getraind in de communicatie met patiënten om op een goede manier 'nee' te kunnen zeggen.

Doel is tevreden patiënten

Tot slot wil ik nog terugkomen op de eerdere alinea over de praktijkmissie, waar ik stel dat praktijken vooral de zorgverlening en het team centraal moeten stellen. En niet de patiënt. Dit standpunt wekt regelmatig de volgende reactie op: "Wat een onzin! Je wilt toch tevreden patiënten, dus zet je patiënten centraal."

Uiteraard is een doelstelling om tevreden patiënten te hebben. Vraag hierbij is vooral, wat de patiënttevredenheid bepaalt. Wanneer wordt een patiënt ook een tevreden patiënt? Volgens mij niet door aan alle wensen van de patiënt te voldoen.

Denk eens terug aan een situatie, waarin jezelf als consument of patiënt heel tevreden was. Veelal komt de tevredenheid niet voort uit WAT je kocht of kreeg, maar uit HOE je bent behandeld. Het gaat in de kern veelal over één of beide van de volgende punten:

- A. Aandacht voor jou als mens
- B. Bereidheid om jouw probleem te helpen oplossen

Kortom, het krijgen van tevreden patiënten komt dus niet voort uit het geven om de patiënt altijd en overal als 'koning' te behandelen. Het ligt veel eenvoudiger.

Tot slot

Ik zie bovenstaande vooral als een ander perspectief van het organiseren van je praktijk en het stellen van prioriteiten. Dit resulteert zeker niet in een lagere patiënttevredenheid. Het levert vooral meer op, wanneer je als praktijkhouder meer inspeelt op de uitdagingen waar je voor staat. Namelijk een financieel gezonde praktijk die een aantrekkelijke werkplek is én blijft voor je medewerkers in een tijd waarin de vraag naar zorg het aanbod overstijgt en patiënten steeds mondiger worden.

Met dit artikel wil ik vooral voorkomen dat praktijken in een spagaat blijven hangen tussen het leveren van 'massaproductie' maar wel 'op maat' voor de patiënt, omdat dit vooral jezelf en je team opbrandt.

Sjoerd Kuiken is eigenaar van Kuiken Praktijkmanagement (www.kuikenpraktijkmanagement.nl). Voor objectieve praktijkanalyses, intensieve begeleidingstrajecten en online cursussen voor praktijkhouders en -managers.



Scan mij voor
meer informatie



Dental Coach; jouw partner in preventieve mondgezondheid

Het veranderen van de patiënt zijn gebitsverzorging; het blijft een lastige taak voor jou als mondzorgprofessional. Maar niet met de Dental Coach app. Deze gebruiksvriendelijke en makkelijk te installeren app maakt de patiënt bewust van zijn gedrag, biedt online coaching mogelijkheden én complementeert jouw zorg!

Probeer Dental Coach nu 3 maanden gratis uit!

Wat levert het op?

- 🕒 Tijdsbesparing
- 📄 Kostendeclaratie (code M01)
- 😊 Gemotiveerde patiënten
- 😊 Gezonde patiënten
- 🌟 Moderne uitstraling van de praktijk



www.dentalcoach.app

kuraray

Noritake

ERVAAR HET GEMAK VAN ÉCHT UNIVERSEEL

1 KLEUR VOOR POSTERIEURE RESTAURATIES
2 KLEUREN VOOR ANTERIEURE RESTAURATIES



CLEARFIL MAJESTY ES-2 Universal

- ✓ Geen kleurbepaling
- ✓ Gemakkelijk modelleren, plakt niet, lange verwerkingstijd
- ✓ Natuurlijk blijvende glans na moeiteloos polijsten
- ✓ Geringe slijtage, lage krimp en vriendelijk voor de antagonist

Schrijf u nu in voor de
workshop en ervaar het zelf!



kuraraydental.me/composieten-workshop

BORN IN JAPAN

Kuraray Europe Benelux, Margadantstraat 20, 1976 DN IJmuiden, Nederland
Willem-Jan van Baarsen, 06 23 93 68 38, Willem-Jan.vanBaarsen@kuraray.com, kuraraynoritake.eu



De voordelige Zilfor supplier



PRT7



RC4K



CR3

MailMix^{.nl}

*Alles voor uw dentale praktijk,
snel én voordelig*

Hoe breng je verschillende persoonlijkheden samen?

Kirsten Heukels

Samenwerken in een team klinkt altijd als een goed idee, maar hoe zorg je ervoor dat verschillende mensen met verschillende karakters echt goed samenwerken? Zeker nu, met personeelstekorten, is het belangrijk om het beste uit je team te halen. Laten we eens kijken hoe je dat kunt doen.

1. Iedereen heeft sterktes: leer ze kennen

Het begint allemaal met elkaar leren kennen. Iedereen heeft z'n eigen talenten en valkuilen, en als je die goed in kaart brengt, kun je die optimaal benutten. Denk bijvoorbeeld aan persoonlijkheidsprofielen van bijvoorbeeld Insights Discovery, waarmee je een beeld krijgt van hoe je teamleden in elkaar zitten.

Tip: organiseer een middagje waar je met het team deze profielen doorloopt. Het is niet alleen leerzaam, maar vaak ook

heel leuk en zorgt voor veel meer begrip onderling.

2. Bouw vertrouwen en praat met elkaar

Zonder vertrouwen kom je niet ver. Teamleden moeten zich veilig voelen om hun mening te geven, ook als die afwijkt. Hier komt de piramide van Lencioni om de hoek kijken. Volgens Lencioni's model is vertrouwen de basis van een goed team. Als je die fundering niet hebt, kun je niet effectief samenwerken of conflicten oplossen.

Tip: doe regelmatig een rondje 'hoe gaat het met iedereen?'. Kleine check-ins waar echt even wordt geluisterd, kunnen al heel veel doen voor het gevoel van vertrouwen.

3. Duidelijke rollen en doelen

Als team moet je weten waar je naartoe

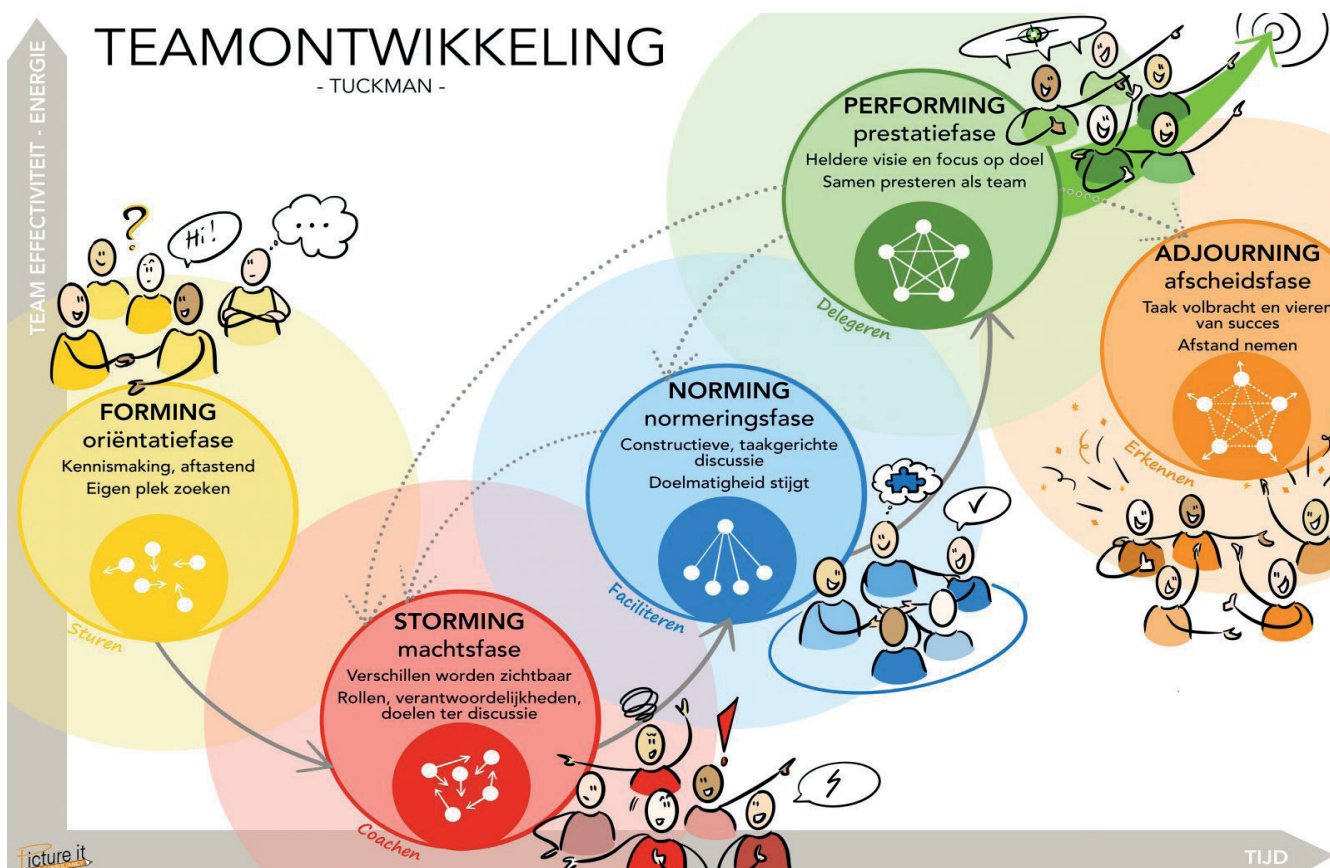
werkt. Helderheid over wat de doelen zijn en wie wat doet, helpt om gedoe en verwarring te voorkomen. Tuckman's teammodel beschrijft de fases die een team doorloopt: forming, storming, norming en performing.

In de storming-fase kunnen er veel spanningen zijn, maar door duidelijke afspraken en rollen te hebben, kun je sneller naar norming en performing, waar het team echt goed begint te lopen.

Actie: gebruik een bord of tool om taken en verantwoordelijkheden zichtbaar te maken. Dat helpt iedereen om op dezelfde lijn te blijven.

4. Conflicten zijn niet erg (als je ze goed aanpakt)!

Conflicten zijn onvermijdelijk en hoeven niet slecht te zijn. Lencioni stelt dat pro-



ductieve conflicten juist helpen om betere ideeën en beslissingen te krijgen en maken. Het is belangrijk dat iedereen zijn zegje kan doen en dat er echt geluisterd wordt (even tijd nemen dus, of een afspraak plannen om samen te praten).

Aanpak: moedig aan dat mensen hun mening delen en zorg dat er een veilige sfeer is om dit te doen. Dit kan door actieve luistertechnieken en het benoemen van de waarde van verschillende perspectieven.

5. Flexibiliteit: wees bereid om aan te passen

Je moet flexibel zijn, zeker als je merkt dat rollen en taken niet goed passen of als er gaten vallen door bijvoorbeeld ziekte, tekort aan of vertrek van personeel. Door teamleden meerdere taken te leren, blijf je wendbaar en kun je snel schakelen.

Tip: introduceer cross-training zodat mensen meerdere rollen kunnen oppakken als dat nodig is. Dit houdt het team dynamisch en sterk.

6. Leiderschap en Coaching: meer dan alleen sturen

Een goede leider kijkt niet alleen naar de resultaten, maar ook naar de mensen in het team. Leiders moeten coachen, inspireren en ondersteunen. Ze zijn de sleutel om het team door de fases van Tuckman te leiden en die basis van vertrouwen volgens Lencioni op te bouwen.

Advies: geef leiders de tools om niet alleen manager zijn, maar

ook coach. Dit vraagt om investeringen in essential skills en leiderschapstraining.

7. Vier succes en leer van fouten

Vergeet niet om successen te vieren, groot of klein. Het helpt om iedereen gemotiveerd te houden en het versterkt het gevoel van saamhorigheid. En als er dingen misgaan, gebruik dat als leermoment zonder vingerwijzen. Dit versterkt de veiligheid en het vertrouwen binnen het team.

Actie: plan evaluatiemomenten na projecten waarin je terugkijkt op wat goed ging en wat er beter kan, zonder oordeel. Dit zorgt voor een cultuur van continu leren (de ruimte dit met elkaar te benoemen).

Conclusie

Het bouwen van een goed functionerend team met diverse persoonlijkheden vraagt om aandacht en inzet, maar het is absoluut de moeite waard. Door gebruik te maken van modellen zoals die van Tuckman en Lencioni kun je inzicht krijgen in de dynamiek binnen je team en werken aan vertrouwen, duidelijke communicatie en flexibiliteit. Zo zorg je ervoor dat je team, ook in uitdagende tijden, een hechte groep blijft die samen mooie resultaten behaalt!

Voor meer informatie mag je altijd (vrijblijvend) contact opnemen met Kirsten Heukels – 1 for 2 Social Innovation: kh@1for2.nl, 06-26456545

KERR MATRIJZEN ASSORTIMENT

Kleine dingen die een groot verschil maken

Kerr™

Alle Kerr matrijzen zijn leverbaar via uw dentale depot.

Informeer bij uw depot of uw Kerr vertegenwoordiger naar de speciale (introductie-) aanbiedingen!



Scan de QR code voor ons complete matrijzen assortiment.

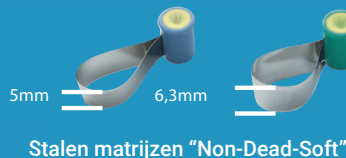


SuperMat™ Universeel matrijsspanstelsysteem

De SuperMat spantang kan worden gebruikt in combinatie met de gebruiksklare Adapt SuperCap matrijzen met geïntegreerde spoel om ze aan het spaninstrument te bevestigen. Door het eenvoudig toevoegen van een SuperCap spoel aan een van onze reeks SuperMat-compatibele matrijzen, kunnen ook deze matrijzen met de SuperMat spantang worden bevestigd.



Adapt™ SuperCap™ matrijzen



Al onze matrijzen hebben een nieuwe, duurzame en milieuvriendelijke kartonnen verpakking.

Contacteer uw depot of Kerr vertegenwoordiger voor onze **tijdelijke aanbiedingen**:

West en Midden Nederland: niels.vanderschee@envistaco.com / 06 13 36 14 23

Zuid en Oost Nederland: marc.munnichs@envistaco.com / 06 13 85 50 26

Vlaanderen: emel.merghad@envistaco.com / 0474 94 96 21

De keuze van de juiste matrijs betekent dat u zich kunt concentreren op uw behandeling, wetende dat al het andere is geregeld!

Gebruikerservaring

“QuickSleeper: meer comfort voor de patiënt, meer plezier in je werk”

Door elektronisch gestuurde injectiesnelheid te combineren met de intraossale verdovingstechniek, biedt de QuickSleeper een comfortabele oplossing voor zowel tandarts als patiënt. We spraken met tandartsen Nienke Freriks en Frank van der Pol over hun ervaringen met dit innovatieve apparaat. “Met de QuickSleeper weet je 99% zeker dat je goede anesthesie hebt. Ik gebruik nu nooit meer iets anders.”

Nienke is 14 jaar tandarts bij Tandartspraktijk Veemarkt in Utrecht en Tandartspraktijk Heino, en gebruikt sinds 2019 de QuickSleeper. Frank van der Pol werkt voornamelijk in de bijzondere tandheelkunde, bijvoorbeeld voor Stichting Zuidwester in Middelharnis, waar hij volwassenen en kinderen met een beperking en extreme angsten behandelt. Daarnaast heeft hij 25 jaar een praktijk in Stellendam gehad, waar hij nog één dag per week werkzaam is. Frank werkt al ruim 15 jaar met de QuickSleeper, en is daarmee een van de eerste gebruikers in Nederland.

Hoe zijn jullie in contact gekomen met de QuickSleeper?

Frank: “Ik was in Gent op het iADH congres, een internationaal congres gericht op tandheelkunde bij mensen met een

beperking. Ik ontmoette hier een vertegenwoordiger van een Frans bedrijf die mij vertelde over de QuickSleeper. Toen ik haar verhaal hoorde, dacht ik: ‘Yes, dit is het.’ Ik geloofde er gelijk in omdat zeker bij mensen met een beperking, waarmee je moeilijk kunt communiceren, je niet kunt uitleggen dat je pijn gaat doen. Bij intraligamenteair verdoven moet je best wel wat kracht gebruiken. En als je deze mensen pijn doet, sta je gelijk 3-0 achter. Ik heb het apparaat toen aangeschaft, een aantal filmpjes gekeken en geoefend op een stagiair. Ik heb het mezelf echt moeten aanleren. Nu hebben we het geluk dat Straight Dental deze apparaten verkoopt en sindsdien geef ik namens hen door het hele land cursussen.”

Nienke kwam in contact met de QuickSleeper via een andere tandarts. “Ik verwees wel eens naar een kindertandarts en zag dat zij even met de QuickSleeper verdoofde en de tand er zo uithaalde. Toen dacht ik: ‘Hé, wat doen jullie dit makkelijk en wat is dit?’ Ik kwam vrij snel terecht op een voorlichtingsavond van Straight Dental waar ik twee uur uitleg kreeg en mocht oefenen op een plastic kaakje. Ik was meteen enthousiast en heb het apparaat gekocht.”

Waarom hebben jullie het apparaat aangeschaft?

Frank en Nienke hebben beiden de QuickSleeper aangeschaft

vanwege de precisie en het comfort die het patiënten biedt. Frank: "Het is een elektronisch gestuurd anesthesie apparaat. Het voordeel van de QuickSleeper is dat het heel langzaam kan druppelen en zijn snelheid kan opvoeren, zonder dat je te veel druk ervaart in het weefsel, wat pijn geeft. Met de QuickSleeper verdoof je eerst voor onder een hele kleine hoek zonder botcontact te maken en zo zorg je ervoor dat het periost verdoofd raakt. Vervolgens roteer je op de top van de processus, waardoor je eenvoudig in het spongieuze bot komt en je dat zo kunt opvullen met anesthesievloeistof rondom de elementen. Je kunt vier à vijf elementen en de aangehechte gingiva verdoven, en bijvoorbeeld direct gaan boren of een extractie doen. Hiermee voorkom je ook bijtrauma's, omdat de tong of wang minimaal en kortdurend mee-verdoofd zijn. Ik gebruik nooit meer iets anders."

Nienke vult aan: "Met de QuickSleeper weet ik zeker dat het goed verdoofd is, ook als je anesthesievloeistof zonder adrenaline moet gebruiken."

Welke voordelen ervaren jullie nog meer?

Frank: "Het apparaat gebruikt relatief weinig anesthesievloeistof. Ik vind het een efficiëntere manier van verdoven, met weinig bijwerkingen. De speciale naalden hebben een dubbele snijkant en een iets langere opening. Als je die mooi vlak inschuift in het weefsel, en dus niet het periost aanraakt waar het gevoel in zit, dan snij je eigenlijk het weefsel open en scheur je het niet open zoals met een gewone naald. Daarom ervaren patiënten de prik niet of nauwelijks. Voor kinderen is het helemaal een ideaal apparaat, ze merken vaak geen eens dat je ze verdooft, omdat je niet eens hoeft te roteren." Nienke voegt daaraan toe dat de QuickSleeper ook ideaal is voor mensen met naaldangst. Dit komt doordat het apparaat er anders uitziet en aanvoelt dan de traditionele methode, waardoor de associatie met een naald verdwijnt.

Zitten er ook nadelen aan?

Nienke vertelt dat de verdoving iets meer tijd kost dan de traditionele manier, maar meer nadelen dan dat kunnen beide tandartsen niet opnoemen. De reacties van patiënten zijn louter positief. Frank: "Tijdens een weekenddienst kwam er ooit iemand binnen die al drie dagen pijn had. Ik zei tegen hem: 'Gaat u eerst even zitten, dan verdoof ik het even.' Waarop de

patiënt zei: 'Dat heeft mijn tandarts al zo vaak geprobeerd, dat werkt niet bij mij.' Ik verdoofde hem binnen twee minuten met de QuickSleeper en zijn weekend was weer helemaal goed. De eerste vraag was ook: 'Waarom heeft mijn eigen tandarts dit niet?' Je kan dus écht mensen blij maken en helpen."

Wanneer zetten jullie de QuickSleeper in?

Beide tandartsen zeggen tegelijk: "Bij alle behandelingen". Frank: "Het geeft mij heel veel rust. Het kost even tijd om de procedure te doen, je bent twee à drie minuten kwijt, maar ik weet gewoon zeker dat ik daarna mijn ding kan doen zonder dat ik iemand pijn doe. Mensen in de algemene praktijk willen niet meer anders, stel je voor dat ik nog met een gewone spuit kom aanzetten, daar moeten ze niet aan denken."

Nienke beaamt dit: "Zeker als ik een heftige pulpitis moet behandelen, kon ik voorheen nog wel eens zelf spanning ervaren en bleef het soms nodig om bij te verdoven, of heel pijnlijke intrapulpale anesthesie te moeten geven. Nu weet ik gewoon zeker dat de anesthesie zit. Het heeft mijn werkplezier enorm verhoogd."

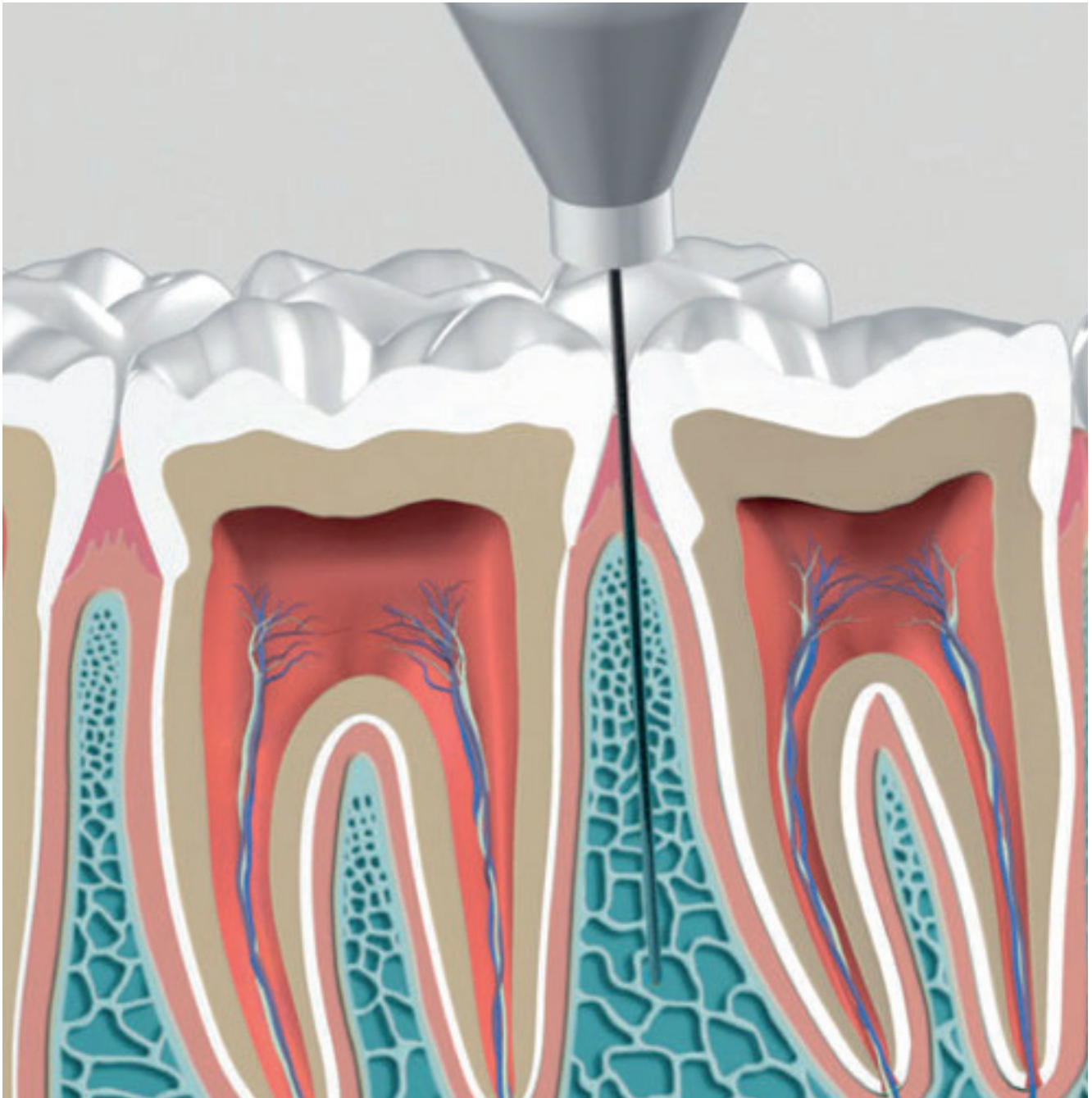
Hoe hebben jullie leren werken met de QuickSleeper?

Nienke: "Ik heb zelf een paar keer geoefend en daarna kreeg ik een beginnerscursus bij Straight Dental. Hier werd nogmaals de theorie besproken en daarna was er een hands-on training op elkaar. Hoe vaker je het doet, hoe makkelijker het gaat. De eerste keer denk je: 'Hoe moet dit?' En daarna snap je steeds vaker waarom het fout gaat. Een paar maanden later volgde ik de masterclass waar we extra technieken voor bijzondere situaties leerden en de laatste tips kregen, waarna ik de QuickSleeper met vol vertrouwen kon gebruiken."

Frank voegt daaraan toe: "Je moet jezelf de tijd gunnen om het jezelf eigen te maken. De meeste mensen denken het moet allemaal vlug, vlug, snel, snel. Maar als je het beheerst, dan is het een feest. Dan is iedere patiënt blij, dan hebben ze geen lamme mond meer en kunnen ze een uur later gewoon weer vergaderen of uiteten."

Waarom denken jullie dat niet iedere tandarts met het apparaat werkt?

Volgens Frank en Nienke is het gebrek aan bekendheid de



grootste barrière. Nienke: “Veel tandartsen kennen deze techniek niet en het wordt niet onderwezen. Ik had wel ooit gehoord dat intraossale anesthesie bestond, maar daar was ook alles mee gezegd. Ik had dit heel graag in mijn opleiding gehad. Ik kwam puur toevallig via een kindertandarts erachter dat deze techniek er was. Anders was ik nooit zelf gaan zoeken naar een andere en betere techniek.”

Frank vult aan: “Ik vind dat in 2024 de QuickSleeper de gouden standaard moet zijn. Het is jammer dat er weinig aandacht wordt besteed aan intraossale anesthesie tijdens de opleiding. Ik ben al een paar jaar bezig om dit in het onderwijs te krijgen, maar er heerst nog steeds veel koudwatervrees. Wat mij betreft is het belangrijkste onderdeel van de opleiding dat je patiënten pijnloos kunt verdoven. Helaas maakt onbekend,

onbemind. Studenten leren niet om met een draaiende naald het bot in te gaan. In de praktijk zijn routines ook anders. De assistent verdooft en de tandarts komt binnen, doet zijn ding en gaat weer weg. Dan wordt het ook lastiger, want bij de QuickSleeper moet je wel een hoop vaardigheid hebben om goed te kunnen verdoven.”

Welk advies willen jullie aan collega's geven?

Frank moedigt tandartsen aan om hun horizon te verbreden: “Kom uit je comfortabele praktijk en kijk wat de mogelijkheden zijn. Er zijn nu zoveel mooie ontwikkelingen binnen de tandheelkunde. En dat maakt het vak ook zo leuk!” Nienke voegt daaraan toe: “De kosten van de QuickSleeper zijn het meer dan waard. Ik kan echt niet meer zonder. De patiënt heeft meer comfort en hierdoor heb ik ook plezier in mijn werk.”



Hoe staat het nu met de wetgeving rond zzp'ers?

Valesca Nederlof

Als eigenaar van een tandartspraktijk ben je niet alleen verantwoordelijk voor de gezondheid van je patiënten, maar ook voor het correct naleven van de regels en wetgeving rondom de inzet van personeel. Belangrijke wetgeving op dit gebied is de Wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties). Er is een nieuw wetsvoorstel in de maak, het wetsvoorstel VBAR (Verduidelijking Beoordeling Arbeidsrelaties en Rechtsvermoeden), dat een impact zal hebben op hoe je met zzp'ers en andere flexibele krachten werkt. In dit artikel leggen we uit wat deze wetten inhouden en wat ze betekenen voor jouw tandartspraktijk.

Onder de Wet DBA ben je als opdrachtgever medeverantwoordelijk voor de juiste arbeidsrelatie. Dit betekent dat als de Belastingdienst achteraf oordeelt dat een zzp'er eigenlijk in loondienst is of had moeten zijn, jij als praktijkhouder aansprakelijk bent voor de loonbelasting en sociale premies die niet zijn afgedragen. Dit kan grote financiële gevolgen hebben. Tot januari 2025 zal de Belastingdienst alleen duidelijke misstanden aanpakken en krijg je een herstelmogelijkheid, de gelegenheid om bijvoorbeeld samen alsnog een dienstverband overeen te komen. Tot nu toe is het werken met zzp'ers dan ook fiscaal gezien niet zo riskant, als je een modelover-

Wat is de Wet DBA?

De Wet DBA is in 2016 ingevoerd en verving de oude VAR-verklaring (Verklaring Arbeidsrelatie). Doel van deze wet is om schijnzelfstandigheid tegen te gaan. De bedoeling was dat er beter gecontroleerd wordt of een zzp'er (zelfstandige zonder personeel) echt zelfstandig is en niet eigenlijk in loondienst werkt. Voor tandartspraktijken, die vaak gebruik maken van zzp'ers voor bijvoorbeeld waarneming maar ook voor langduriger ondersteuning, is het belangrijk om goed te begrijpen wat de Wet DBA inhoudt.

eenkomst gebruikt. Het grootste risico is op dit moment dat een zzp'er een loondienstverband claimt in een arbeidsrechtelijke procedure. Dat zou bijvoorbeeld tot gevolg kunnen hebben dat je loon aan een werkende verschuldigd bent, ook als iemand langdurig ziek is. Vanaf 2025 gaat de belastingdienst de wet DBA handhaven zonder herstelmogelijkheid en met terugwerkende kracht. Daarmee stijgt het risico van het werken met zzp'ers aanzienlijk, zelfs als je gebruik maakt van een modelovereenkomst.

Wat betekent dit concreet?

De meeste praktijken en zzp'ers hebben de onderlinge afspraken vastgelegd op basis van een door de belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst van opdracht voor de mondzorg. Deze modelovereenkomsten geven aan onder welke voorwaarden er sprake is van een zelfstandige opdracht, en niet van een dienstbetrekking. De daarvoor cruciale artikelen zijn voor het gemak geel gearceerd als je de overeenkomst downloadt op de website van de belastingdienst. Let echter op: de belastingdienst kijkt niet alleen naar de papieren werkelijkheid, maar ook naar de feitelijke situatie. Het is dus belangrijk dat de werkelijke praktijkvoering overeenkomt met de gemaakte afspraken.

De Belastingdienst heeft aangegeven bij handhaving vooral te gaan kijken naar hoe men met elkaar samenwerkt in de praktijk. Geef je als praktijkhouder je zzp'er aan wanneer, waar en vooral hoe hij moet werken (gezag), heeft hij of zij geen andere opdrachtgevers, werkt hij 5 dagen bij je voor een lange periode, zij aan zij met werknemers in loondienst? De Belastingdienst zal aan al die omstandigheden meer waarde hechten dan of je een Modelovereenkomst hebt getekend samen. Een rechter ook, mocht een zzp'er/werknemer een dienstverband claimen in een juridische procedure. Een modelovereenkomst tekenen zonder de werkelijkheid kritisch te beoordelen is dus riskant.

Het wetsvoorstel VBAR

Het wetsvoorstel VBAR is een wetsvoorstel dat nog in ontwikkeling is, al heel wat jaren inmiddels. Dit wetsvoorstel moet de Wet DBA gaan vervangen. De nieuwe wet moet voor duidelijkheid en voorspelbaarheid zorgen over de vraag wanneer iemand als zelfstandige kan werken en wanneer er sprake is van een dienstbetrekking. Het bepalend criterium van of er gezag of instructiebevoegdheid is tussen samenwerkende partijen, blijft het uitgangspunt. Maar er is een nieuw criterium waardoor samenwerkingsvormen in de mondzorg in moeilijkheden komen, zoals het voorstel er nu ligt. Het werk mag namelijk niet zijn 'ingebed' in de organisatie, ofwel behoren tot de kernactiviteiten van de onderneming. Mondzorgpraktijken

verlenen mondzorg, dus mondzorgverleners verrichten werk dat cruciaal en zeker ingebed is in de organisatie. Alleen bijvoorbeeld een schilder, monteur of adviseur die op de praktijk een losse klus komt doen, verricht werk dat niet is ingebed in de organisatie. Als het wetsvoorstel wordt doorgevoerd zoals het er nu ligt, zouden zzp-mondzorgverleners ofwel in loondienst moeten gaan werken, dan wel mede-eigenaar van de praktijk moeten worden. Veel meer smaken zijn er niet op dit moment.

Wat verandert er met VBAR?

Met de komst van wet VBAR wordt het voor tandartspraktijken mogelijk om vooraf meer zekerheid te krijgen over de arbeidsrelatie met zzp'ers. De bedoeling is dat door het invullen van de webmodule kun je als praktijkhouder direct zien of de opdracht door een zelfstandige kan worden uitgevoerd. Dit zorgt voor minder onzekerheid en vermindert het risico op naheffingen en boetes achteraf.

In onderstaand stroomschema (bron ZiPconomy) staan de beoordelingscriteria volgens het huidige wetsvoorstel weergegeven.

Wat moet je nu doen?

De volgende stappen kun je alvast zetten ter voorbereiding op de wetgeving die gaat komen:

1. Actuele modelovereenkomsten te gebruiken.

Controleer of de modelovereenkomsten die je gebruikt nog actueel zijn en voldoen aan de eisen van de Belastingdienst.

2. De praktijkvoering te toetsen.

Zorg ervoor dat de manier waarop je met zzp'ers werkt ook in de praktijk overeenkomt met de gemaakte afspraken in de overeenkomst. Kan je dat aantonen?

3. Blijf op de hoogte van de ontwikkelingen.

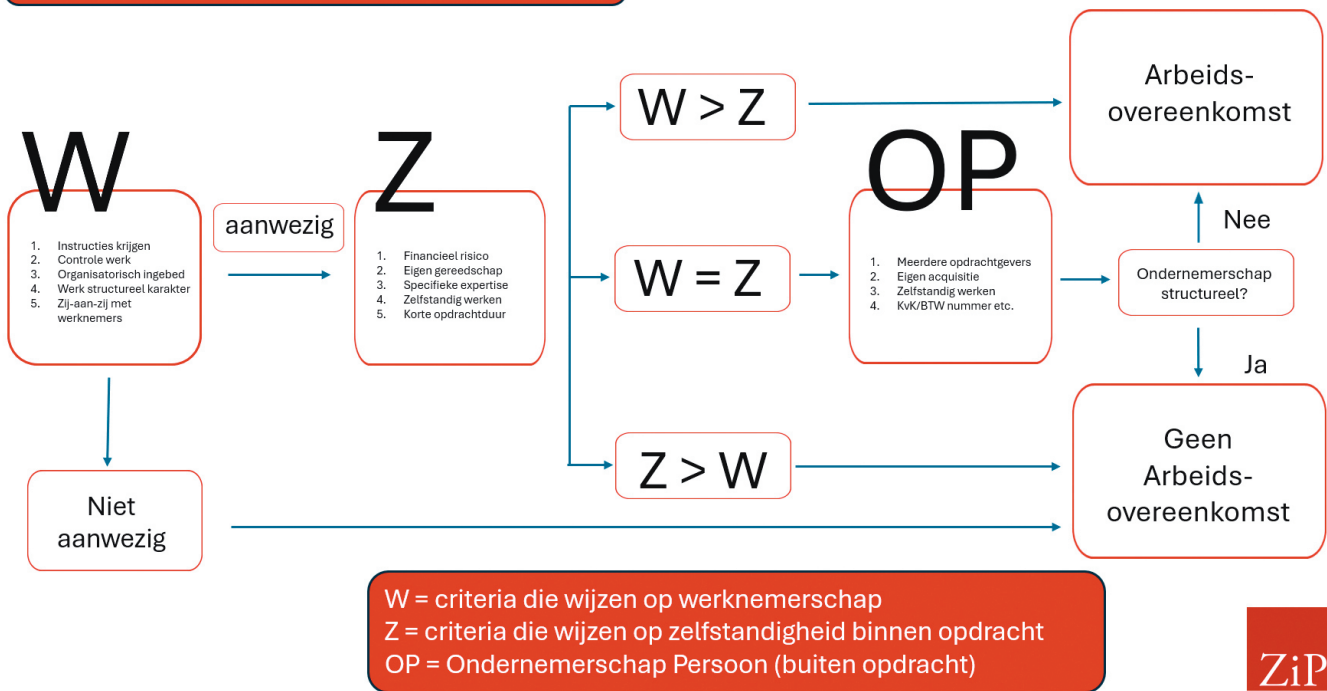
Volg de nieuwsberichten over het wetsvoorstel VBAR en andere relevante wetgeving. Dit kan via vakbladen, nieuwsbrieven van de KNMT of juridische adviseurs.

4. Ga met elkaar in gesprek.

Bespreek alvast de mogelijke consequenties als samenwerken op zzp-basis straks in de nieuwe wet inderdaad niet meer mogelijk blijkt. Hoe ga je dan met elkaar verder? In een werk-

Wet Verduidelijking Beoordeling Arbeidsrelatie

(conform concept wetsvoorstel VBAR, ter advies voorgelegd aan Raad van State)



Bron: zipconomy.nl

gever/werknemer relatie, of als partners in het ondernemerschap? Hoe kijk je daar als praktijkhouder naar? En hoe kijkt de zzp-tandarts daarnaar? Wil die medeverantwoordelijkheid dragen voor de onderneming? Hoe dan ook, de onderlinge samenwerking gaat een andere vorm krijgen als het huidige wetsvoorstel wordt doorgevoerd.

In november 2023 hebben de KNMT en de VvAA als vertegenwoordigers van de sector mondzorg tegen het wetsvoorstel verweer gevoerd bij het ministerie. Met argumenten die spelen in de branche, zoals de wens om aan ziek en piek het hoofd te kunnen blijven bieden. Ook al was en is er veel kritiek op het wetsvoorstel, het werd (nog) niet ingetrokken en ligt inmiddels bij de Raad van State. Daarna zal het wetsvoorstel nog langs de kamers van ons parlement moeten. Er is al te kennen gegeven dat de nieuwe wetgeving er niet komt tot tenminste 1 januari 2026. KNMT en VvAA blijven namens de mondzorg sector het belang van flexibele oplossingen bij ziek en piek, calamiteiten en bijzondere situaties aangeven bij wetgever en bij de Belastingdienst.

De handhaving per januari 2025 en het wetsvoorstel VBAR zorgt overigens in heel veel sectoren tot het herbezinnen op samenwerkingsvormen. Denk aan huisartsenzorg, thuiszorg, medisch specialistische zorg, maar ook aan de kinderopvang, het onderwijs en de bouwsector. Allemaal sectoren

met schaarste én met veel zzp'ers. De overheid zelf is ook goed in het inzetten van zzp'ers. Een grote kinderopvang organisatie heeft al aangekondigd per januari 2025 helemaal geen zzp'ers meer in te zetten. Zij proberen de zzp'ers te bewegen in loondienst te gaan werken.

Conclusie

Voor de vele tandartspraktijken die werken met zzp'ers is het essentieel om goed op de hoogte te zijn van de wet DBA en vóór 1 januari 2025 de modelovereenkomsten te actualiseren. Verder ook om de dagelijkse praktijk in lijn te houden of brengen met de afspraken in die overeenkomsten. Dit voorkomt niet alleen financiële risico's, maar zorgt er ook voor dat je als praktijkhouder op een verantwoorde en professionele manier met je zorgverleners omgaat.

Hoe de aankomende V-Bar wetgeving en de handhaving van de Belastingdienst zich ook ontwikkelen de komende tijd, we blijven dit op de voet volgen.

Valesca Nederlof, is jurist en voormalig advocaat. Daarnaast was zij praktijkmanager in een mondzorgonderneming. Hierdoor weet zij goed wat er komt kijken bij het managen van een mondzorgonderneming. Tegenwoordig werkt zij als HR-adviseur bij Dental Care Professionals.

Een eigen praktijk starten of overnemen?

Of je nu net afgestudeerd bent, al een tijd als zzp'er of in loondienst werkt, bij het starten van een eigen praktijk komt heel veel kijken. Onno Karssen heeft al vele tandartsen, mondhygiënisten en andere (para)medici begeleid bij het starten of overnemen van een praktijk. Waar moet je vooral op letten? Welke zaken mag je écht niet over het hoofd zien? Simpel gezegd gaat het bij een nieuwe praktijk om drie stappen: zoeken, vinden en starten.

Zoeken en vinden

Je bent net afgestudeerd of hebt al enkele jaren ervaring opgedaan in de praktijk van een collega, en nu ben je klaar voor de volgende stap. Maar hoe begin je? Gespecialiseerde praktijkmakelaars helpen je bij het vinden van een geschikte praktijk. Ze beschikken vaak over een groot netwerk en kennen bijvoorbeeld praktijken die in de stille verkoop staan. Verder kun je natuurlijk kijken op social mediakanalen en relevante websites zoals die van de KNMT.

Heb je je droompraktijk gevonden, dan kijk je meestal al snel naar het kostenplaatje. Wat voor soort pand is het? Welke apparatuur en instrumenten neem je over? Welke investeringen zijn nodig? Het is aan te raden om de bepaling van de waarde uit te besteden aan een beëdigd taxateur. Een ander lastig onderdeel van de waardebepaling van een praktijk betreft de goodwill. Er zijn verschillende manieren om deze vast te (laten) stellen. Zo kun je een prijs per patiënt afspreken, of er is sprake van normalisatie of bijvoorbeeld EBITDA. Maar het is raadzaam om ook goed naar de toekomst te kijken. Zijn er groeimogelijkheden? Wat gebeurt er met het patiëntenbestand als de huidige eigenaar vertrekt? Hoe zit het met con-

currentie? Dit soort belangrijke zaken kun je bijna niet zelf vaststellen. Een professional kan je hierbij goed adviseren.

10 tips bij de overname van een praktijk

1. Richt je vooral op je eigen verdienmodel. Focus op jouw dagelijkse omzet en kijk niet alleen naar de (soms hoge) totale omzet van de praktijk.
2. Is de praktijk volledig gesaneerd of is er nog veel werk aan de winkel? Kijk goed naar de verrichtingenlijsten van de afgelopen jaren.
3. Zijn er grote investeringen nodig? Neem deze mee in de eventuele onderhandelingen over de prijs.
4. Blijft de huidige eigenaar in de praktijk werken? Dit kan vaak invloed hebben op het verloop van patiënten.
5. Hoeveel actieve patiënten telt de praktijk? Ga uit van unieke patiënten die de afgelopen 1,5 jaar minimaal één keer de praktijk hebben bezocht.
6. Mogelijkheden zijn belangrijker dan de prijs. Liever wat meer betalen en een 'goede omzet' kopen.
7. Zijn er individuele afspraken gemaakt met het personeel? Denk bijvoorbeeld aan extra vrije dagen.
8. Heeft de pensioenafdracht op de juiste manier plaats gevonden? Je wil geen naverrekening.
9. Kan bij huur het huurcontract onder dezelfde voorwaarden worden voortgezet?
10. Onderhandel met de bank over onder andere de rente, voorwaarden en de duur van de aflossing. Meestal heeft een zo lang mogelijke looptijd de voorkeur, mede doordat je altijd tussentijds kunt aflossen.

Onno Karssen praktijkadviseur, www.onnokarssenadvies.nl

Hét Event voor de praktijkmanager

11 april 2025



Ben jij
erbij?

Incidenten melden

Caroline Cuppens

Sinds 2016 is het verplicht om - als onderdeel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) - een Veilig Incident Melden (VIM) procedure te hebben in de praktijk. Wat is eigenlijk een incident, waarom moet je het registreren en welke verbeterpunten volgen daaruit?



Bij een incident is er iets gebeurd dat betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, waardoor een cliënt schade heeft opgelopen, had kunnen oplopen of nog kan oplopen. Een incident is een specifieke gebeurtenis of situatie die afwijkt van de norm.

Wanneer die schade ernstig of fataal is, is er sprake van een calamiteit. In dit geval is melding bij de IGJ verplicht.

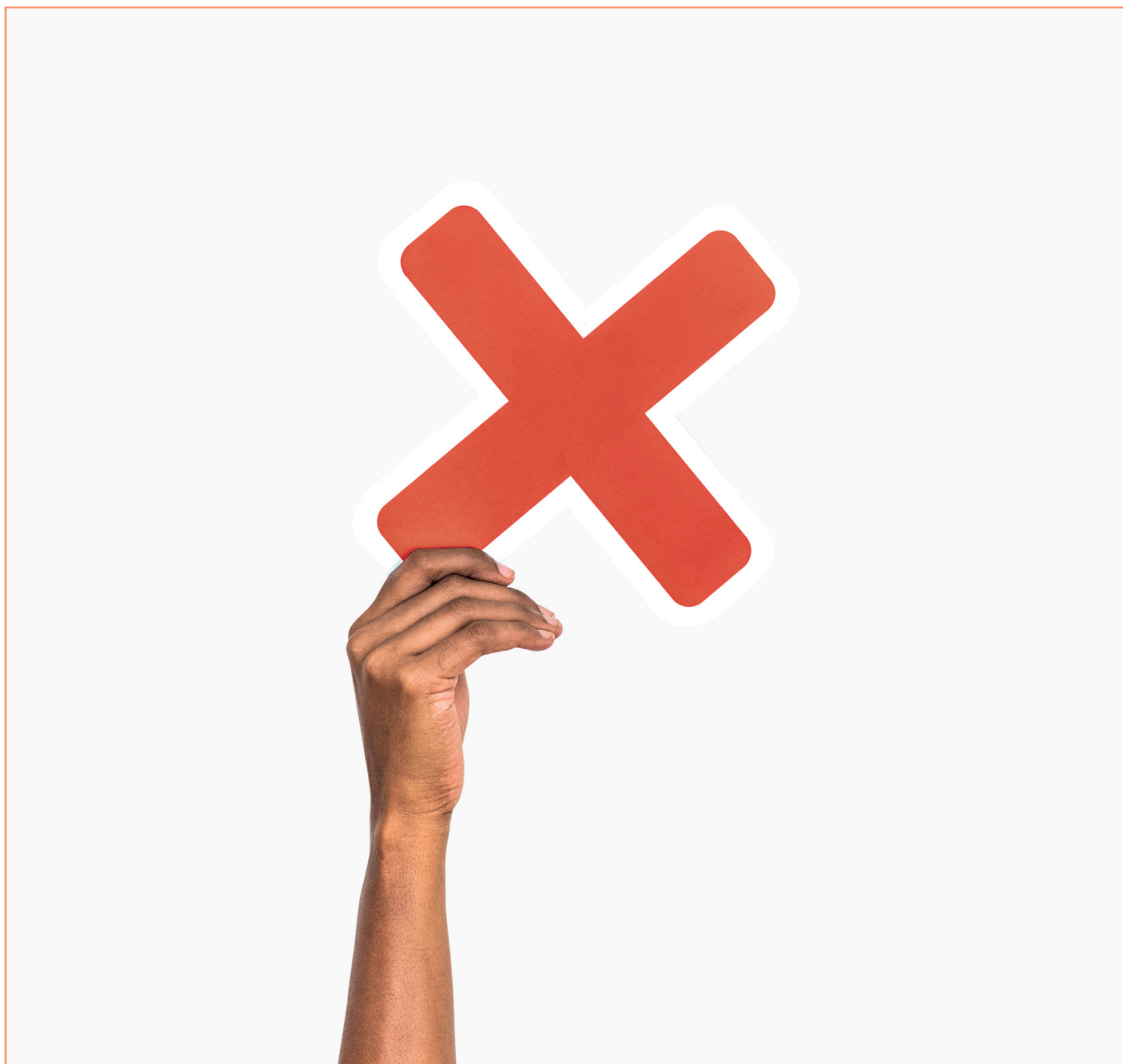
De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) stelt dat incidenten binnen de praktijk moeten worden geregistreerd. De IGJ zal bij een bezoek kijken naar het aantal meldingen binnen de praktijk. De IGJ controleert hoe het incident is geregistreerd en afgewikkeld, hoe het incident gecommuniceerd is met het team en of er na het incident aanpassingen in protocollen, huisregels en praktijkcultuur zijn doorgevoerd. Het is dus belangrijk om deze procedure goed te structureren en inzichtelijk te maken.

Voorbeelden van incidenten zijn:

- De boor raakt de mondbodem.
- De ets komt in het oog van de patiënt.
- De anesthesiemaand brak af omdat het patiëntje zijn hoofd plots heftig wegdraaide.
- Er is een chloordruppel op de kleding gevallen.
- De patiëntgegevens zijn naar een verkeerd adres gegaan (op straat komen te liggen).
- De patiënt kreeg een voorschrift voor amoxicilline, waar hij allergisch voor is.
- De patiënt valt over een snoer.
- Er is een verkeerde kies getrokken.
- De patiënt heeft een handvrij (die gebruikt wordt bij een zenuwkanaalbehandeling) ingeslikt.
- De tong is beschadigd doordat de afzuiger tegen het scalpel is gekomen en die de tong heeft geraakt.
- Er is een volwassen dosis straling gebruikt bij het maken van een röntgenfoto bij een zevenjarige.

Via het Veilig Incident Melden (VIM)-systeem kunnen medewerkers in de gezondheidszorg incidenten (anoniem) melden met als doel de veiligheid en kwaliteit van de zorg te verbeteren. Neem daarom het VIM-systeem op in het personeelshandboek.

Het verplicht intern registreren van incidenten is erop gericht om de praktijk aan te moedigen om van het incident te leren en de zorg te verbeteren. Bij het melden van het incident of bijna-incident is het invullen van een intern digitaal standaardformulier de manier om (anoniem) meldingen te kunnen doen. Het formulier is voor iedere collega toegankelijk.



Na het melden en registreren van het incident, is het belangrijk om te analyseren hoe het incident voorkomen had kunnen worden. Vervolgens worden de verbeterpunten genoteerd.

Mogelijke verbeterpunten na een analyse zijn:

- het protocol vereenvoudigen;
- apparaten vervangen;
- apparaten beter onderhouden;
- medewerkers beter inwerken;
- de collega's elkaars werk laten controleren.

Na het kiezen van de gekozen verbeterpunten, is de volgende stap om het team op de hoogte te brengen van de verande-

ringen en deze door te voeren in de werkprocessen, folders en overige informatiebronnen.

De inspectie wil zien dat er wordt gewerkt aan kwaliteitsverbetering. Zorg er daarom voor dat de verbeteringen aantoonbaar zijn, bijvoorbeeld door schriftelijk vast te leggen dat het incident en de verbeteringen tijdens een vergadering zijn geëvalueerd, en laat alle medewerkers het verslag ondertekenen.

Caroline Cuppens is praktijkmanager en mede-eigenaar bij T.X. de Jong Tandzorg in Amersfoort en docent bij Dental Best Practice. Dit artikel is afkomstig uit haar boek 'Management in de mondzorg' dat verkrijgbaar is via www.txdejong.nl.

Bedrijfscultuur:

de basis voor een sterk team en betrokken medewerkers

In de hectiek van de dag gebeurt er veel. Onder hoge druk communiceren je medewerkers met veel verschillende patiënten én met elkaar. Regelmatig speelt er ook nog van alles met je medewerkers. Zichtbaar, maar vaak ook onderhuids. Hoe zorg je ervoor dat je grip hebt op de dynamiek in jouw praktijk? En hoe zorg je ervoor dat je medewerkers - ook onder druk - goed en met plezier blijven presteren? De juiste aandacht voor jouw bedrijfscultuur maakt al veel verschil. In dit artikel deel ik drie tips.

Hoe de cultuur in jouw praktijk de sfeer bepaalt

Dat iedereen met een glimlach zijn werk doet, betekent niet dat er niets speelt. Als praktijkmanager kan het lastig zijn om te weten wat er écht omgaat in de hoofden van jouw medewerkers. De kernwaarden in jouw bedrijfscultuur spelen daarin een belangrijke rol.

Door kernwaarden zoals openheid, respect en vertrouwen in jouw praktijk te integreren, voelen je medewerkers zich vrij om problemen, zorgen of ideeën te delen. Medewerkers durven open met jou en met elkaar te communiceren en er ontstaan minder snel conflicten. Dit zorgt ervoor dat je medewerkers zich prettig blijven voelen, beter presteren en langer bij je blijven werken.



Hoe je jouw bedrijfscultuur de juiste aandacht geeft

De dagen vliegen voorbij en voor je het weet is de maand weer om. Daarom is het extra belangrijk om bewust aandacht te besteden aan je bedrijfscultuur. Met deze drie tips kun je de cultuur binnen jouw praktijk versterken, als basis voor een sterk team en betrokken medewerkers.

Tip 1. Creëer samen een gedragscode

Het kan zijn dat je al een mooi document hebt liggen, maar hoeveel van je medewerkers hebben het écht gelezen? Door samen te bepalen hoe jullie met

elkaar omgaan, communiceren en conflicten oplossen, gaan de afspraken veel meer leven. Het geeft iedereen een stukje verantwoordelijkheid. En dat werkt! De gedeelde waarden en onderlinge verwachtingen zijn helder, het creëert een gevoel

“Pleasure in the job puts perfection in the work”



Voor wergevers
en werkzoekende
met een groot
netwerk in de
dentale branche

Persoonlijke
aanpak met
jarenlange
ervaring

Hoe ga ik te werk?

Niet automatisch met cv's schuiven, maar echt de tijd nemen om werkgever en werkzoekende goed te leren kennen. Een persoonlijke aanpak. Wat is belangrijk, wat vooral niet. En mede door mijn persoonlijke aanpak en jarenlange ervaring, wil en kan ik zo de juiste match maken.

kirsten@kirstenrecruitment.nl

06 57 04 26 34

van saamhorigheid en draagt bij aan harmonie op de werkvloer

Tip 2. Zorg voor een anonieme meldplek

Hoe goed de afspraken met je medewerkers ook zijn; er kan altijd iets voorvallen. Het is niet voor al je medewerkers even makkelijk om dit zomaar te melden. Zorg daarom voor verschillende momenten waarop dit mogelijk is. Naast een vast incheckmoment raad ik praktijkmanagers een anoniem feedbacksysteem aan. In deze veilige ruimte kunnen je medewerkers al hun gedachten en zorgen kwijt, zonder meteen hun naam te hoeven noemen. Dit verlaagt de drempel om bepaalde ervaringen te delen. Breng de mogelijkheid op een vast moment onder de aandacht, zodat het niet in de vergetelheid raakt.

Tip 3. Benoem successen en verander fouten in lessen

Wat er ook gebeurt in je praktijk: kies voor een positieve

insteek en draag dit uit. Wat dat concreet betekent? Neem goed gedrag of hard werk niet voor lief, maar benoem dit actief. Zo voelen je mensen zich gehoord en zet je ze meer in hun kracht. Ze zijn goed bezig! Ook falen kun je positief benaderen. Ik ben van mening dat iedere fout een waardevol leermoment in zich heeft, je moet hem alleen wel zien én benoemen. Omdenken noem je dat. Met die houding bevordert je een open gesprek en inspireer je de rest van het team om problemen ook op deze wijze te benaderen. Misschien cliché, maar goed voorbeeld doet volgen.

Gracita Linger, HR-strateeg en CEO van Jill, De Virtuele Personeelsadviseur.

Heb jij een vraag over dit artikel of is er een ander HR-onderwerp waarover je meer wilt weten? Stuur een bericht naar de redactie - ilko@dentista-magazine.nl - en wie weet behandelen we jouw vraag in het volgende artikel.



Empathie in Taal

Als tandheelkundige ben je dagelijks bezig met het bieden van de beste zorg. Naast technische vaardigheden speelt communicatie een cruciale rol in het opbouwen van vertrouwen en het creëren van een comfortabele omgeving voor je patiënten. Met de juiste woorden verminder je angst, verlaag je stress en bouw je vertrouwen op. In dit artikel lees je hoe positief taalgebruik en de methode 'Empathie in Taal', gebaseerd op ComfortTalk van Dr. Elvira Lang, bijdragen aan betere zorg.

Pauline Sterenborg

Taalgebruik in de gezondheidszorg

"Dit gaat even pijn doen. Hier komt de prik. Het geeft een branderig gevoel. Niet bewegen nu!"

Hoe vaak zeg jij dit, of woorden van deze strekking, tegen jouw patiënten? Woorden met een negatieve suggestie lijken in de genen van veel zorgverleners ingebed te zijn. Onbedoeld stuur je daarmee je patiënt naar dat onaangename gevoel; je stuurt het brein naar pijn. En dat is dan ook wat je patiënt zal ervaren.

"Energy flows where the attention goes"

Onze woorden en gedachten roepen direct beelden en gevoelens op:

- Als het gesprek gaat over jouw lievelingseten, dan loopt het water je in de mond
- Als iemand over hoofdluis praat, kun je zomaar jeuk krijgen
- Als je praat over die heerlijke vakantie, dan voel je de ontspanning weer

Het is dus niet gek dat het in jouw behandelkamer ook zo werkt. Waarschuwen voor pijn, bijvoorbeeld bij het geven van anesthesie, leidt vaak tot een grotere angst of pijnbeleving. En dat kan ertoe leiden dat patiënten zorg mijden of dat behandelingen moeizamer verlopen.

We kennen de klassieke angstreacties: vechten, vluchten of

bevriezen; het oerbrein neemt het over.

Bedenk dat jouw patiënt, als de angst overheerst, niet in staat is om goed te luisteren. Hij hoort wel dat er ergens een laatje opengaat (nieuw potentieel gevaar!) maar registreert niet wat jij zegt. Een angstige patiënt creëert zelf de verwachting voor zijn eigen angst. Vaak is dat niet reëel. Maar voor jouw patiënt voelt de 'bedreiging' heel echt en waar. Daar komt nog bij dat angst de pijnsensatie versterkt en invloed heeft op het gedrag van je patiënt.

Met positieve woorden en een empathische houding, heb jij invloed op de pijnbeleving van je patiënten. Met de methode 'Empathie in Taal' krijg je handvatten hoe je dat doet.

De vier pijlers van de methode 'Empathie in Taal'

Empathie is de vaardigheid om je in te leven in de situatie en gevoelens van een ander; een belangrijke vaardigheid in de tandartspraktijk. Door empathie in je communicatie te integreren, kun je patiënten geruststellen, hun angst verminderen en het vertrouwen versterken.

1. Contact en verbinding (rapport)

Centraal in de methode staat het maken van contact en het opbouwen van verbinding met je patiënt. Dit wordt ook wel rapport genoemd, een term uit de NLP (Neuro-Linguïstisch Programmeren). Als je écht in contact bent, schep je een gevoel van veiligheid en vertrouwen.



“Door empathie in je communicatie te integreren, kun je patiënten geruststellen, hun angst verminderen en het vertrouwen versterken.”

2. Focustaal

Jouw woorden dóen ertoe. Met jouw taal stuur je je patiënt naar het gewenste doel of resultaat. Je kiest daarbij voor woorden die gericht zijn op comfort en ontspanning. En je vermijdt woorden met een negatieve suggestie.

3. Ademhaling

Help je patiënt rustig in en vooral ook diep uit te ademen. Dat zorgt voor fysieke ontspanning.

4. Afleiding

Laat je patiënt zich inbeelden waar hij of zij graag wil zijn en spreek daarbij alle zintuigen aan. Daarmee haal je de focus van je patiënt weg van de ingreep en verlaag je de stress.

Focustaal in de behandelkamer

Positieve woorden zijn altijd en voor iedereen prettig. Als je patiënt angstig of gestrest is, is het extra belangrijk dat je bewust je woorden kiest. Vermindering van acute stress, pijn en angst is een van de belangrijkste indicaties voor de toepassing van dit helpende taalgebruik. Maar ook in minder ‘precaire’ situaties werkt deze methode prettig, zowel voor jou als voor je patiënt.

Begin met het maken van contact. Spiegel de ander, in houding en in woorden. Eerst volg je, daarna leid je. Zo ontstaat er verbinding en ‘verstaan’ jullie elkaar.

Als dit nieuw voor je is, dan voelt het misschien onwennig. Blijf dicht bij jezelf, zoek woorden, zinnen en een houding die bij jou passen. En ontwikkel jezelf door kritisch te luisteren naar je eigen woorden; hoe positief zijn die en hoe goed ‘verstaan’ jij en je patiënt elkaar?

Enkele uitgangspunten van focustaal, met voorbeelden:

- Gebruik neutrale woorden, met een positieve suggestie: “We gaan zo beginnen en daarna is je kies verdoofd.”
- Stuur richting de gewenste uitkomst/focus: “Adem diep in, helemaal tot in je buik, dan merk je dat het beter gaat.”
- Stimuleer regie van de patiënt, dat geeft het gevoel van controle: “Als jij je hand omhoog steekt, dan stop ik”
- Sluit positief af, benoem wat de patiënt goed deed: “Wat heb jij de knuffel goed vastgehouden”

Placebo- en Nocebo-effect

Het placebo-effect houdt in dat positieve verwachtingen het effect van een behandeling vergroten.

Het nocebo-effect is het tegenovergestelde; negatieve verwachtingen kunnen angst, pijn en stress vergroten.

Voorbeelden van nocebo’s:

- “Dit gaat even pijn doen”
- “Hier komt de prik, 1,2,3...”
- “Nu moet je niet bewegen, anders gaat het mis”
- “Deze procedure is nieuw, dat is ook voor ons best spannend”

Van nocebo naar placebo

- “Wat lig je goed stil” i.p.v. “niet bewegen”
- “Houd je mond maar goed wijd open” i.p.v. “Niet dicht doen nu!”
- “Ik ben benieuwd hoe snel de pijnstillert werkt” i.p.v. “Afwachten of dit werkt”
- “Hoe goed (of comfortabel) voelt dit?” i.p.v. “Hoeveel pijn voelt u?”

Wat kun je nog meer doen?

Weet dat verkleinwoorden de pijn of angst niet kleiner maken. Integendeel. Als jij zegt dat je “een prikje” geeft, dan voelt dat voor je patiënt net zo spannend als “een grote naald”. En een volwassen patiënt heeft “een kies” en geen “kiesje”. De meeste kinderen ook trouwens.

Naast taal speelt non-verbale communicatie een belangrijke rol. Blijf zelf rustig en straal vertrouwen uit; praat langzaam en met een zachte en lage stem, adem rustig en diep en neem een open houding aan. Geef je patiënt het gevoel dat je alle tijd hebt. Dat gevoel zorgt voor ontspanning en levert jou waarschijnlijk meer tijd op dan het je kost.

Besteed ook aandacht aan de angst of onrust van begeleiders die bij de behandeling aanwezig zijn. Hun rust of onrust straalt vaak sterk af op je patiënt. Geef hun een rol die zowel begeleider als patiënt afleidt. Laat de begeleider bijvoorbeeld de hand op de buik van je patiënt leggen en geef beiden de opdracht dat ze controleren of de ademhaling tot in de buik komt.

Hoe werkt ‘Empathie in Taal’ in de praktijk?

Hier zijn enkele praktische tips en voorbeelden om de methode ‘Empathie in Taal’ in je dagelijkse praktijk toe te passen:

1. Begin met een warm welkom

Begin altijd met een warme en vriendelijke begroeting. Stel je patiënt op zijn gemak door te vragen hoe het met hem gaat en toon oprechte interesse in zijn welzijn. Daarmee creëer je ‘rapport’.

2. Leg uit wat je doet

Geef je patiënt een duidelijke uitleg van wat je gaat doen en waarom – afgestemd op het niveau van je patiënt en op wat deze wel of juist niet wil horen. Gebruik focustaal om de aandacht naar een positief resultaat te sturen.

3. Gebruik afleiding en ademhaling

Met kalmerende technieken, zoals diep ademen en het bieden van afleiding, help je je patiënt om te ontspannen.

4. Erken angst en bezorgdheid

De bezorgdheid van je patiënt is zijn of haar realiteit. Als jij daar naar luistert en begrip toont, dan voelt de patiënt zich gehoord en begrepen. Daarmee versterk je de verbinding en het vertrouwen.

5. Geef de patiënt regie

Bied de patiënt bijvoorbeeld de mogelijkheid om ‘pauze te nemen’ tijdens de behandeling als dat nodig is. Spreek samen een ‘stopteken’ af. Daarmee geef je je patiënt een gevoel van controle, dat helpt om angst te verminderen.

6. ‘Empathie in Taal’ is teamwork

Met een rustige omgeving, goede voorbereiding en duidelijke taakverdeling, stralen jullie vertrouwen uit. Zorg dat één persoon het gesprek voert met je patiënt (dat hoeft niet per se de behandelaar te zijn). En spreek met één mond.

Wat levert het op?

Voor jou als zorgprofessional:

- Rust
- Prettig contact met je patiënt
- Vertrouwen
- Werkplezier

Voor je patiënt:

- Vertrouwen in behandeling en behandelaar
- Afname van stress, angst en pijnbeleving
- Rust

Voor je praktijk:

- Behandelingen kosten minder tijd
- Tevreden en terugkerende patiënt
- Positieve reviews en mond-tot-mond reclame

Positieve impact op je patiënt, jezelf en de praktijk

‘Empathie in Taal’ is een krachtige methode die jou helpt om de angst en stress van je patiënten te verlagen. Vanuit verbinding en met focustaal, ademhalingstechnieken en afleiding, creëer je vertrouwen. Daarmee ontstaat een gastvrije zorgomgeving waar patiënten zich gezien, gehoord, begrepen én comfortabel voelen. Met een positieve impact op je patiënt, jezelf en de praktijk.

Pauline Sterenborg (PBS Advies, www.pbs-advies.nl) is tandarts, expert gastvrije zorg en docent bij DBP. Als trainer, adviseur en spreker begeleidt zij praktijken bij het ontwikkelen van een gastvrije(re) werkomgeving.

ONDER NARCOSE BEHANDELEN IN UW EIGEN PRAKTIJK?



Anesthesia & Intensive Care Services



Anesthesia & Intensive Care Services B.V.:

AIC is gespecialiseerd in het verzorgen van hoogwaardige medische zorg binnen de anesthesiologie en intensive care geneeskunde.

Met ons **VOLWAARDIG MOBIEL ANESTHESIETEAM** inclusief apparatuur, monitoring, medicatie, gasvoorziening, disposables en al het nodige personeel kunnen wij op een voor u wenselijke locatie op 4 behandelkamers tegelijk algehele anesthesie toedienen aan uw cliënten, zonder dat u ook maar iets hoeft aan te passen aan de inrichting van uw kliniek.

Tandheelkundige klinieken die behandelingen onder algehele anesthesie willen aanbieden:

Als u aan uw cliënten behandelingen onder algehele anesthesie wilt aanbieden zonder dat u dure investeringen hoeft te doen in uw kliniek, dan bent u bij ons aan het juiste adres. Wij kunnen met ons **MOBIEL ANESTHESIETEAM** in elke kliniek op 4 behandelkamers tegelijk volledig de anesthesie verzorgen zonder dat u daar naar hoeft om te kijken. Wij zijn volledig selfsupporting.

Wij kunnen in elke tandartspraktijk de anesthesie verzorgen. Uw praktijk hoeft dus niet aan speciale voorwaarden te voldoen!!

Bel voor een gratis en vrijblijvende offerte:

Schroom niet om te bellen of te emailen voor een gratis en vrijblijvende offerte. Zonder enige verplichting komen wij graag bij u langs om de situatie in uw kliniek te beoordelen en de wensen en mogelijkheden met elkaar te bespreken.



Anesthesia & Intensive Care Services B.V.

Weena 1197
3013 AL Rotterdam
Tel: + 316 247 257 37
www.aicservices.nl
info@aicservices.nl



Verder
lezen?



Platform Praktijkmanager

Het online platform voor
praktijkmanagers in de mondzorg!

Naast het PM magazine bleek er veel behoefte om met elkaar te sparren en kennis te delen. En dus hebben we een mooi platform neergezet. Het PM platform is een unieke online kennisbank speciaal voor praktijkmanagers waar je een scala van informatie kunt vinden en delen, artikelen kunt lezen én interessante podcasts en video's kunt beluisteren en bekijken. Is dit voor jou ook interessant of heb je zelf kennis die je graag wilt delen. Neem dan snel een kijkje!

www.platformpraktijkmanager.nl

