**10 Tips voor bijzondere patiëntervaringen aan de balie**



De baliemedewerker heeft veel contact met de patiënt en heeft zodoende veel invloed op het creëren van een goede patiëntervaring tijdens een praktijkbezoek. Baliemedewerkers hebben zo een hele belangrijke functie in de praktijk. De 10 belangrijkste tips voor elke baliemedewerker.

**Creëer een ervaring**
Patiënten beoordelen een praktijk vooral op de manier hoe zij als persoon zijn behandeld en niet op de manier hoe de tandheelkundige behandeling is uitgevoerd. Zo praten patiënten vaak niet over de behandeling die ze hebben ondergaan, maar veel meer over de totale ervaring die ze hebben gehad. Klantvriendelijkheid heeft alles te maken met hoe de patiënt als persoon is behandeld en zodoende dus op de kwaliteitsbeleving door de patiënt. Oftewel, een klantvriendelijke baliemedewerker heeft enorm veel invloed op de kwaliteit van de praktijk, vanuit het perspectief van de patiënt. Mijn advies is om in praktijken het accent te verschuiven van het verlenen van service naar het creëren van een ervaring.

**Tips**
Onderstaande vindt u tips voor het handelen aan de balie. De baliemedewerker is uiteraard vrij in zijn of haar formulering en het naar eigen inzicht toepassen ervan. Resultaten worden geleverd door teams, maar ervaringen en indrukken worden geleverd door individuen. Helaas is mijn ervaring dat binnen praktijken op dit vlak nog veel winst te behalen is.

1. **Begroet de patiënt bij binnenkomst persoonlijk**
Om hieraan te kunnen voldoen is het belangrijk om permanent bezetting te hebben aan de balie. Een persoonlijke begroeting bestaat uit het noemen van de naam van de patiënt. Dit kan vaak eenvoudig door de afspraken agenda erbij te houden als naslag.
2. **Maak contact met de patiënt**
Het is belangrijk om daadwerkelijk contact te maken met de patiënt en hem of haar daarmee op het gemak te stellen. ‘Contact maken’ gebeurt door interesse te tonen in de patiënt. Bijvoorbeeld door te vragen naar persoonlijke interesses van de patiënt, waarvoor eenvoudige notities in het dossier als herinnering kunnen dienen.
3. **Weet waarvoor de patiënt komt**
De patiënt heeft een afspraak met de praktijk en de praktijk heeft een afspraak met de patiënt. En dan is het dus wenselijk dat de balie medewerker weet – en ook laat blijken - waarvoor de patiënt komt.
4. **Wees vriendelijk en beleefd**
De patiënt beoordeelt de praktijk hoe hij of zij als persoon is behandeld. De patiënt vergelijkt de praktijk daarin niet alleen met andere praktijken, maar met elk ander bedrijf waarmee hij of zij in contact treedt. Oftewel, u concurreert op dit vlak met de kapper, het restaurant, etc. Dus zorg voor een vriendelijke toon en beleefde vorm.
5. **Laat de patiënt niet ‘zweven’ in de praktijk**
Onduidelijkheid is niet gewenst en levert irritaties op. Hiermee wordt bedoeld, dat het voor de patiënt te allen tijde duidelijk moet of hij wel of niet plaats moet nemen in de wachtkamer en of hij wel of niet een vervolgafspraak moet maken. Zorg ervoor dat de patiënt van binnenkomst tot aan vertrek door de praktijk wordt geleid en niet gaat ‘zweven’.
6. **Wees snel en duidelijk**
Wachten is vervelend en onduidelijkheid leidt tot irritatie. Deze punten dient de baliemedewerker te voorkomen door patiënten altijd snel te bedienen. En indien dit niet mogelijk is, dit kenbaar te maken Bijvoorbeeld: “Gaat u maar even lekker zitten, dan kom ik bij u als ik dit gesprek heb afgerond.” Goede tips hierbij zijn om duidelijk de lengte van de wachttijd aan te geven en om het wachten te veraangenamen (zie ook punt 7).
7. **Zorg voor een prettige ruimte**
De ervaring van de patiënt wordt niet alleen bepaald door de persoonlijke omgang, maar ook door de omgeving. De wachtkamer dient een prettige ontvangst en rust uit te stralen. De baliemedewerker is permanent verantwoordelijk voor de sfeer in de wachtruimte.
8. **Wees begripvol naar de patiënt**Een bezoek aan de tandarts vinden patiënten niet leuk. Dit betekent dat patiënten soms gespannen en angstig zijn. De baliemedewerker dient hier altijd rekening mee te houden en begrip voor te tonen. Proactief inspelen op deze gevoelens stelt de patiënt op zijn gemak.
9. **Bedank de patiënt bij vertrek**
Bedenk dat de patiënt een klant is en tandheelkundige zorg komt kopen in de praktijk. Daarvoor is het belangrijk om patiënten altijd te bedanken voor hun bezoek.
10. **Doe alles met een glimlach**
Voor alle bovenstaande tips geldt dat de ‘tone of voice’ mede bepalend is. Kortom, doe alles met een lach.

Door:
Sjoerd Kuiken – [Kuiken Praktijkmanagement](http://kuikenpraktijkmanagement.nl/). Sjoerd begeleidt tandartsen in het opzetten van een succesvolle praktijk: financieel gezond, kwalitatieve zorg, prettige werksfeer en professionele mentaliteit.

*Jun 2015*

**Lees meer over:**[**Werken**](http://www.dentalinfo.nl/artikelen/t3/werken/)**,**[**In de praktijk**](http://www.dentalinfo.nl/artikelen/t23/in-de-praktijk/)