**Bijlage telefoon en balietraining leerjaar 2**

**Hoe belangrijk is een goede planning voor meerdere kamers?**



Om goed te kunnen werken met meerdere kamers is een goede planning natuurlijk heel belangrijk. Maar is dat nu het enige? De vraag stellen is hem beantwoorden. Nee dus. Wat komt er nog meer bij kijken?

**Meer werk**
Regelmatig word ik gevraagd om de balieassistente beter te leren plannen. De gedachte van de tandarts lijkt een logische; als mijn planning beter is dan loopt mijn praktijk ook beter. In veel gevallen worden de bestaande problemen daarmee niet opgelost, maar versterkt. Het gevolg van een betere, lees beter gevulde planning, is dat er meer werk gedaan moet worden.

**Aanpassen werkprocessen**
Deze grotere hoeveelheid behandelingen worden dan uitgevoerd zoals er daarvoor ook gewerkt werd. De werkprocessen worden niet aangepast aan de eisen die een andere planning vragen en de conclusie die al gauw wordt getrokken is dat de meerkamer-planning ook niet goed werkt. En dat is jammer omdat dit de enige manier van werken is waarmee in de huidige tijd een tandartspraktijk financieel gezond kan blijven.

**Niet de planning, maar wat dan wel?**
Waar gaat het dan wel om? De belangrijkste factor voor een succesvolle meerkamer-praktijk is gedragsverandering van de tandarts. Alleen zeggen ik ga anders werken is niet voldoende. Het gaat erom daadwerkelijk zaken anders te doen, met maar één doel voor ogen, ‘ het belang van de praktijk’.
Als voorbeeld noem ik de caviteit die u bij de controle ontdekt en u besluit om die direct te restaureren. Fijn voor deze patiënt, maar heel vervelend voor al die patiënten die moeten wachten omdat u uitloopt. U zult zich moeten inhouden op zo’n moment en in ieder geval aan uw stoelassistente vragen of er tijd is om deze restauratie direct uit te voeren. Pas als zij aangeeft dat het kan, doet u het. Zo niet, dan wordt deze behandeling op een ander tijdstip ingepland.

**Verantwoordelijkheden loslaten**
Werken op een meerkamerplanning maakt het ook noodzakelijk om taken te delegeren.
Dit betekent verantwoordelijkheden loslaten en vertrouwen op de medewerkers die u aansturen. Zij zijn verantwoordelijk voor de patiëntenstroom en een belangrijk deel van de werkprocessen en daarmee voor de productie en dus de omzet. Voor veel tandartsen is met name dit heel lastig omdat zij de volledige regie in handen willen hebben. Het vraagt om een ander attitude van het gehele team. Het belang van de praktijk zal bij alles wat er wordt gedaan, voorop moeten staan. Individueel belang van een medewerker of patiënt is daaraan ondergeschikt en dat vraagt om een standvastige houding en soms wat moed.

**Kunt u uzelf veranderen?**De vraag is of u deze gedragsveranderingen van uzelf en uw team kunt bewerkstelligen.
Het antwoord zal in bijna alle gevallen ontkennend zijn. Vrijwel niemand is in staat om zelfstandig zijn of haar gedrag te veranderen. Daar komt bij dat u als tandarts de belangrijkste productiefactor bent. Het is daardoor vrijwel onmogelijk om uw team te coachen en te sturen in de goede richting.

**Laat u coachen**
De oplossing voor dit dilemma is u laten begeleiden door een externe coach die u kan leren wat u anders moet doen maar ook regelmatig een spiegel kan voorhouden wanneer u weer terugvalt in ‘oud’ gedrag. Op deze wijze bent u in staat om daadwerkelijk uw gedrag te veranderen en de resultaten te behalen die u voor ogen heeft.

**Resultaat**In veel praktijken die een externe coach hebben ingeschakeld zijn er zeer goede resultaten behaald. Omzetverdubbeling of verdrievoudiging is daarbij geen uitzondering. Naast de financiële verbeteringen wordt er ook veel resultaat bereikt in verbetering van het werkplezier en versterking van de teamgeest.

Door:
*Verry van Rossum van* [*www.pdi-nl.nl*](http://www.pdi-nl.nl) *is praktijkadviseur en persoonlijke coach. Hij implementeert het meerkamerconcept al vele jaren in praktijken.*