

# De praktijkmanager

## Tips voor een combinatiefunctie

*In de loop der jaren heeft de functie van praktijkmanager aan populariteit gewonnen. Het is inmiddels een volwaardige rol binnen de tandheelkunde. Zeker in de grote en middelgrote praktijken hebben zij hun sporen verdiend, maar hoe is deze rol in te vullen in de kleinere praktijken?*

*Anna Berends van Loenen*

In de kleinere praktijken is het vaak de praktijk eigenaar, die de rol van praktijkmanager vervuld naast zijn functie als behandelaar. In sommige gevallen gaat dat goed, maar vaak genoeg komt de praktijk eigenaar er achter dat hij eigenlijk niet zoveel affiniteit heeft met praktijkmanagement en dat het hem veel tijd kost. Tijd die hij liever besteedt aan het behandelen van patiënten.

Een volwaardige praktijkmanager vindt zo'n praktijk eigenaar echter een stap te ver, want in hoeverre is dit rendabel voor de praktijk of uitdagend genoeg voor een volwaardige praktijkmanager? Daardoor wordt regelmatig de keuze gemaakt om de functie te laten uitvoeren door een assistent met een andere functie in de praktijk. Soms pakt dat goed uit, maar soms loopt dat ook spaak. De functie is best 'ernaast' uit te voeren, maar dan moet daar wel ruimte en tijd voor zijn. Het is lastig om een vakantieplanning te maken als de assistent intussen tandsteen moet verwijderen bij een patiënt.

De assistenten bij wie het meestal goed gaat zijn assistenten die ruimte krijgen van hun werkgever, maar ook ruimte creëren. Zij zijn zich bewust van de verantwoordelijkheden, proberen zich te verdiepen in hun nieuwe functie en waren vaak al het aanspreekpunt van het team als er iets geregeld moest worden.

### Balieassistent als praktijkmanager

De meest voorkomende gecombineerde functie is die van balieassistent met praktijkmanager. Waarom? Waarschijnlijk omdat de meeste balie assistenten toch al een andere rol hebben in de praktijk, organisatorisch en administratief sterk zijn en overzicht hebben in de praktijk.

Daarnaast is de balie assistent verantwoordelijk voor de agendaplanning, wat het rendement en de continuïteit van de praktijk ten goede komt. De praktijkmanager zorgt ervoor dat de taken en bevoegdheden in de praktijk helder zijn om vervolgens dit rendement te kunnen behalen. Het is dus niet zo'n slecht idee om deze functies te combineren in kleinere praktijken. Ze liggen immers vaak in het verlengde van elkaar.

Deze combinatiefunctie kan ook handig zijn voor praktijken die nog geen praktijkmanager hebben. Zo kan de praktijk eigenaar voorzichtig beginnen met kleine taken los te laten. Het is wel wettelijk om taken te delegeren zonder het gevoel te hebben de controle te verliezen. Maar de praktijk eigenaar raakt op deze manier gewend aan de nieuwe functie in zijn praktijk en de taak van praktijkmanager krijgt zo langzaam aan vorm. De desbetreffende assistent kan zo ook in de rol groeien en zich de taken eigen maken. Misschien zelfs alleen nog de functie van praktijkmanager bekleden en voor de functie van balie assistent een



ander aanwijzen.

Tot nu toe klinkt de combinatie functie erg mooi, maar er zitten wel haken en ogen aan deze combinatie. Dat zit hem voornamelijk in kennis van zaken, de tijdsverdeling en het stellen van prioriteiten. Zoals gezegd is de balie assistent verantwoordelijk voor het rendement en continuïteit doordat zij een goede agendaplanning maakt. Echter, als zij door bijvoorbeeld personele planning de patiëntplanning niet meer optimaal kan houden, dan gaat dit ten koste van het rendement van de praktijk. Tevens bevestigt dit voor een praktijk eigenaar vaak het beeld dat hij alles beter zelf kan doen en een praktijkmanager alleen maar geld kost in plaats van dat deze juist geld oplevert voor de praktijk.

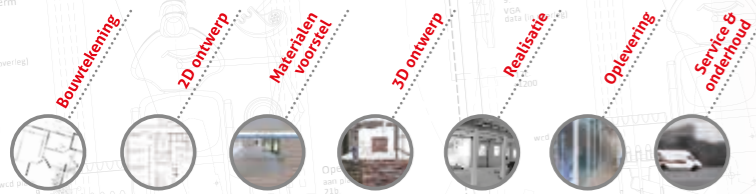
### Tips voor een efficiënte combinatie functie

De functie van balieassistent is zoals gezegd in veel gevallen best goed te combineren, mits je het goed aanpakt. Onderstaande tips laten zien wat je als balieassistent kan doen om een succes te maken van de combinatiefunctie. Uiteraard zijn deze ook van toepassing als je de functie van praktijkmanager moet combineren met bijvoorbeeld een functie als (preventie)assistent.

1. **Spreek met de praktijk eigenaar af welke taken** hij wil delegeren en wil laten uitvoeren door jou als praktijkmanager. Pas als je zicht hebt op wat er van je wordt verwacht kan je zien of dit haalbaar is. Blijf hier ook over in gesprek met de praktijk eigenaar. Zo houdt

# Turn-key totaalinrichting

Van idee tot realisatie,  
van installatie tot  
onderhoud



**GRATIS** tekenwerk,  
projectmanagement,  
installatie en  
instructie

**DENTAL EXPO**  
RAI • AMSTERDAM  
10 T/M 12 MAART 2016

**Dental Expo**  
Standnummer: 8.412

Bezoek ons op 18-19  
maart 2016 voor de  
beste **Utrecht Dental Deal** met laagste  
prijsgarantie!

Atoomweg 476, Utrecht

## Passie voor uw praktijk

- Complete turn-key praktijkinrichting en -ontwerp
- Persoonlijk advies over o.a. leasing, ergonomie, hygiëne en röntgen
- Landelijke servicedienst: binnen 4 tot 8 uur ter plekke bij storingen

## Passie voor uw portemonnee

- Gratis advies, tekenwerk, projectmanagement, installatie en instructie bij inrichting van uw praktijk
- Laagste prijsgarantie op ons ruime assortiment A-merken
- Scherpe uurtarieven en voorrijkosten

# Dental Deal DAGEN

vrijdag 18 maart - zaterdag 19 maart  
10:00 - 19:00 uur 10:00 - 17:00 uur

**LAAGSTE PRIJS GARANTIE**  
Elders goedkoper? Wij betalen het verschil terug!

P.s. bezoek ook de Utrecht Dental Outlet Shop via [www.utrechtdental.nl](http://www.utrechtdental.nl) voor gebruikte, demo- en showroommodellen.

### Complete tandartspraktijk

inclusief 5 jaar garantie op stoel en unit

Prijsvoorbeeld	
Dentalmatic/Eurodent behandleenheid	€ 14.950,-
Operatielamp Faro Maia	€ 1.495,-
Gentilin droge compressor 1/24	€ 1.995,-
Cattani afzuigmotor	€ 1.495,-
CSN MAX70 HF/DC röntgensysteem	€ 2.295,-
Faro autoclaaf	€ 3.695,-
Rossicaw's kastenset	€ 2.815,-
Financiering en leasing	€ 0,-
Praktijktekening 2D	€ 0,-
Projectmanagement	€ 0,-
Turn-key installatie	€ 0,-
Training en instructie	€ 0,-
<b>Totaal</b>	<b>€ 28.740,-</b>

€ 532,95 per maand (60 maanden)  
€ 26,65 per werkdag (60 maanden)

### Complete orthodontisten praktijk

### Complete mondhygiënist praktijk


inclusief 5 jaar garantie op stoel en unit

€ 13.950,-
€ 1.450,-
€ 1.995,-
€ 1.495,-
€ 3.695,-
€ 2.815,-
€ 0,-
€ 0,-
€ 0,-
€ 0,-
€ 0,-
€ 0,-
€ 25.400,-

hij het gevoel van controle en kun je zaken die dreigen mis te gaan zo snel mogelijk oppakken.

2. **Kijk naar de drukte van de praktijk.** Als de praktijk alleen 's ochtends telefonisch bereikbaar is, dan is het makkelijk te plannen welke taken je wanneer uitvoert. Anders zullen praktijkmanagerstaken 'tussendoor' gedaan moeten worden. Op maandagochtend staat de telefoon vaak roodgloeiend en op woensdagmiddag zijn er veel mensen aan de balie. Besteed deze momenten dan ook aan balietaken. Pas jouw tijdsverdeling aan op de vraag van de praktijk. Patiënten gaan nu eenmaal voor.
3. **Bepaal prioriteiten.** Maak voor jezelf inzichtelijk wat je wanneer zou moeten uitvoeren. Kijk vervolgens kritisch naar jouw to-dolijst.
  - Wat zijn taken die belangrijk en dringend zijn en meteen moeten gebeuren?
  - Wat zijn taken die belangrijk zijn, maar best op een ander moment kunnen?
  - Welke taken zijn eigenlijk niet belangrijk en kun je dus beter laten voor wat ze zijn?
4. **Maak gebruik van je collega's.** Sommige taken zijn wel dringend, maar zijn niet zo belangrijk dat ze jouw aandacht vereisen. Geef deze taken dan ook uit handen en vraag collega's of ze het kunnen overnemen. Sommigen vinden dit namelijk best leuk of kunnen het misschien beter dan jijzelf. Daardoor houd jij meer tijd over voor zaken die wel jouw aandacht vereisen. Ook kun je gebruik maken van stagiaires. Zij kunnen best oproepen voor je versturen of folders aanvullen. Om hun opleiding goed af te kunnen ronden moeten zij ook balietaken hebben gedaan. Waarbij jij verantwoordelijk blijft voor de coördinatie van deze taken en zorgt dat ze naar behoren worden uitgevoerd. Maar je hoeft niet alles meer zelf te doen. Let er wel op dat je degene die jouw taken overneemt goed instrueert en achteraf controleert. Zeker de eerste paar keer. Als de ander er vervolgens meer ervaring mee heeft, wordt de tijd van instrueren en controleren steeds korter en levert het jou extra tijd op voor andere taken.
5. **Stilte tijd.** Spreek met de praktijkkegenaar af dat je soms 'stilte tijd' kan in-

plannen. Dan zit een collega achter de balie voor de telefoon en het plannen van afspraken en jij apart. Het liefst in een ruimte waar je ongestoord kan werken. Doordat je ongestoord werkt, heb je minder afleiding en krijg je in korte tijd meer gedaan. Daarnaast hebben sommige taken jouw volle aandacht nodig om het maken van fouten te voorkomen. Het gaat hierbij dan om het uitwerken van de notulen van een werkoverleg, het maken van een vakantieplanning, het bellen met een zieke collega, of het afhandelen van een lastige klacht van een patiënt. Op het moment dat jouw functie uitbreidt behoort het voorbereiden en uitwerken van de functioneringsgesprekken misschien ook wel tot één van deze taken.

6. **Automatiseer balietaken.** Delegeren kan je doen aan collega's. Echter, zijn er tegenwoordig ook heel veel digitale hulpmiddelen, die jou tijd kunnen besparen aan de balie. Denk bijvoorbeeld aan een webagenda. Hierdoor kunnen patiënten zelf afspraken inplannen zonder dat ze jou hoeven te bellen voor een afspraak. Sommige tandheelkundige systemen werken zelfs met een automatisch recallsysteem, waardoor oproepen geautomatiseerd zijn. Ook zijn er systemen die van een begroting precies kunnen uitrekenen hoeveel de eigen bijdrage is voor een patiënt. Hierdoor weten ze beter waar ze aan toe zijn en zijn ze beter in staat om snel ja of nee te zeggen voor het maken van een afspraak. Zo hoef jij niet steeds achter niet nagekomen behandelingen aan te bellen en scheelt het jou heel veel uitzoekwerk vooraf.
7. **Wordt expert.** Verdiep je in de functie van praktijkmanager. Lees boeken, bekijk video's, spar met anderen die in hetzelfde schuitje zitten of volg een cursus tot praktijkmanager. Deze zijn niet allemaal op HBO+ niveau. Veel andere praktijkmanagers groeien net als jij door en hebben veel ballen hoog te houden. Dit wordt dan ook een aandachtspunt tijdens zo'n opleiding. Zodra jij je beter thuis voelt in de functie van praktijkmanager, kom je goed beslagen ten ijs en kun je de combinatiefunctie met het balie assistentschap veel beter vormgeven. 



Anna Berends van Loenen is trainer voor de opleiding praktijkmanager en begeleidt met haar bedrijf Qanz praktijken met hun organisatie, balie en management. Daarnaast is zij auteur van de boeken "Praktijkmanagement talent" en "Handboek voor de balie assistent". [www.qanz.nl](http://www.qanz.nl)