

# Tandartsassistente rendabel in België?

Heel wat tandartsen met een individuele praktijk blijven maar klagen over de salariele kost van een gekwalificeerde en gediplomeerde tandartsassistente. In het voordeel van die tandartsen moet worden gezegd dat bepaalde ervaren assistentes profiteren van het tekort aan gekwalificeerd personeel door soms exuberante salariseisen voorop te stellen. In Frankrijk of Zwitserland (waar de tandartsassistente een verplicht diploma op zak moet hebben) is er de mogelijkheid tot een soort van leercontract, met lagere salarissen en een stagiair(e) in huis. Hier stelt zich het probleem niet om een assistente aan te nemen. In België zijn er jammer genoeg geen officiële statistieken over het personeel in tandarts-kabinetten. Volgens tandartsverenigingen zou meer dan 55% van de Belgische tandartsen nog alleen werken. Wat moeten we hiervan denken? | Rodolphe Cochet\*

## De tandartsassistente brengt meer op dan wat zij kost

Het gaat hier niet over enig vooroordeel of mening tegenover tandartsen die misschien met kennis van zaken de beslissing hebben genomen om alleen te werken, zonder economische of persoonlijke redenen. Voor de andere tandartsen, om nog maar te zwijgen over de tandartsen die bijna exclusief een chirurgische praktijk uitoefenen (implantologie, parodontologie) en op geen enkele manier kunnen werken zonder de hulp van een operatieve assistente en instrumentiste, luidt het advies: een tandartsassistente is meer dan ooit onmisbaar en kan helpen om de rendabiliteit en de klinische en administratieve productiviteit van de omnipracticus te verhogen. Zonder enige twijfel (geen enkele tandarts die met een assistente werkt zal dit tegenspreken) kan men stellen dat in termen van productiviteit en rendabiliteit door de inschakeling van een assistente bij een tweede stoel om de "niet-productieve" handelingen (asepsie, ontsmetting, sterilisatie, voorbereiding van trays, logistiek, betalingen, telefonische en fysieke receptie, agendabeheer,...) de omzet met 70 à 80% kan stijgen en de winst naargelang de praktijk met 35 à 40%. Dit alles in vergelijking met een solotandarts. Het gaat hier uiteraard over minimumwaarden, waarbij de systemen van organisatie in de tandheelkunde nog steeds kunnen worden verfijnd.

## Wat zijn eigenlijk de kerntaken van een tandarts?

In termen van management en organisatie moet de tandarts beseffen dat de professionele efficiëntie enkel maar kan stij-

gen als hij/zij exclusief de productieve taken uitvoert waarover hij/zij alleen de volledige verantwoordelijkheid draagt: anamnese, diagnose, opstellen behandelplan, tandzorg. Alle andere werktaken (zelfs het opstellen van een offerte) behoren niet tot de kerntaken van een tandarts en zijn geen exclusieve competenties. Een tandarts is noch boekhouder, noch jurist en noch zakenman zoals vele kleine bedrijfjes die

taties van de solo-omnipracticus kunnen optimaliseren: de continue dentale opleiding (klinische protocollen, gegevens uit wetenschappelijke dentale studies, medische technieken) en de ontwikkeling van management skills. Traag maar zeker zien enkele tandheelkundige faculteiten de evolutie rond "management" als een basisdiscipline, met als voordeel een moderne, innoverende, proactieve pedagogische aanpak die oog heeft voor de belangen van de toekomstige tandartsen en patiënten. Maar voorlopig zijn deze opleidingen enkel toegankelijk via advieskantoren of private opleidingscentra.

Of 'management' moet integraal deel uitmaken van de basisopleiding voor alle tandartsen, alsook de programma's voor continue vorming die de bekende wetenschappelijke verenigingen aanbieden en die trouwens in België heel actief zijn. Heel wat tandartsen vragen een dergelijke opleiding, om nog maar te zwijgen over de studenten die niet begrijpen waarom ze tot hun laatste universiteitsjaren moeten wachten om een initiatiecursus over de organisatie van een tandartsenkabinet te kunnen volgen. Op het vlak van management is de situatie zelfs zo schrijnend dat minder en minder toekomstige tandartsen erover nadenken om met een solopraktijk te starten. Sommigen verkiezen om in private groepspraktijken als bediende aan de slag te gaan. In stedelijke centra, waar heel wat mensen komen werken, ko-

men er meer en meer dergelijke groepspraktijken. Naast dit terugkerende probleem rond de onvoldoende professionele kennis over management bij de tandartsen, duikt een ander verontrustend fenomeen op: de opkomst van de *low cost* groepspraktijken die de solotandartsen in een

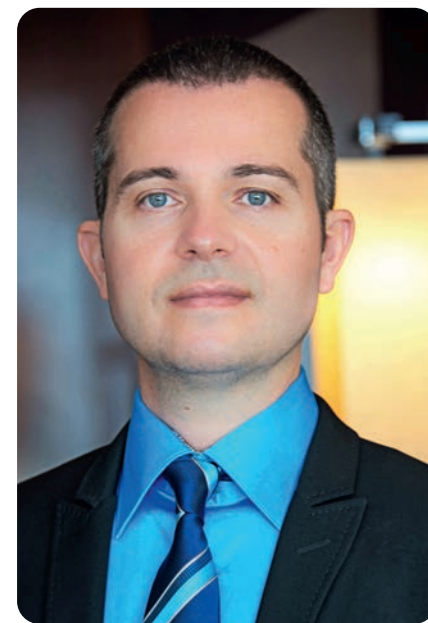


▲ Tandartsassistente: een luxe in België?

rond werkorganisatie adviseren ons willen doen geloven.

## Management en organisatie: eigenlijk een verplichte opleiding?

Er zijn slechts twee uitvoerbare en duurzame manieren die de professionele pres-



▲ Rodolphe Cochet.

slecht daglicht stellen, terwijl deze alleenwerkende tandartsen ten allen prijze op een kwalitatief hoog peil werken. Ook jongere tandartsen kunnen door deze *low cost* tandartsenpraktijken meer en meer ontmoedigd geraken om een solopraktijk op te starten (irrationele angst voor een kabinet zonder patiënten, onwetendheid en angst voor materiële, sociale, fiscale en organisatorische verplichtingen). Nochtans volstaan slechts enkele uren basisopleiding in "Strategische organisatie van het tandartsenkabinet" om de studenten tandheelkunde opnieuw warm te maken voor een eigen kabinet, vooral in geografische gebieden met een lage densiteit aan tandheelkundige verstrekkers.

## Naar de kern van het tandartsenberoep: de belangrijke vraag over het delegeren van taken

Werktaken delegeren aan competent of nog te vormen personeel is geen gemakkelijke opgave. De meerderheid van de tandartsen-opleiders ervaart dit zelfs als eentonig. Vooraleer tot het delegeren van taken over te gaan, moet de rekrut worden opgeleid. Na het delegeren is het belangrijk de assistente aan te leren hoe de prioriteiten te stellen om daarna de toebedeelde taken te beoordelen. Verder moet de tandarts zich verplichten tot optimalisatie van protocollen en procedures in het kabinet (Notie van "Start van kwaliteit"). Management toegepast op de dentale praktijk is één en ondeelbaar met het beroep van tandarts als men productiviteit en rendabiliteit vooropstelt: welk beroep is dit niet? De laatste officiële rapporten van de ADA

en de ADEE bevelen trouwens de verantwoordelijken voor tandheelkundige opleidingen aan om de studenten tandheelkunde tijdens de eerste universiteitsjaren initiatiecursussen human resources (werken in teamverband) aan te bieden. Zo kunnen de toekomstige tandartsen zich vertrouwd maken met het dagelijkse beheer van een tandartsenkabinet. Deze rapporten blijven echter dode letter. De laatste fase van de universitaire opleiding moet zich nog meer toeleggen op de dagelijkse praktijk van een aanstormende tandarts zodat hij/zij vaardigheden ontwikkelt om zijn of haar intellectuele en beslissende autonomie aan te

assistente naast de stoel stelt ons gerust en is een stimulans om voor het volledige behandelplan te gaan". Er zijn zelfs patiënten die al voor het nemen van een eerste afspraak checken of de tandarts met een assistente werkt, als een *conditio sine qua non* voor een eerste consultatie. Sommige patiënten gaan in hun appreciatie voor de taal personeel nog een stapje verder: "Ik verkies mijn geldproblemen liever met de assistente te bespreken dan met de tandarts. Zij kan zich beter inleven op mijn niveau en begrip opbrengen." De vraag over het akkoord gaan met de behandelplannen en dus de offertes is een grote zorg voor tandartsen: het is interessant te weten dat de kabinetten die de voorstelling van een offerte (enkel de financiële voorwaarden) aan hun assistente overlaten (als haar niveau van administratieve competentie dat toelaat), de acceptatiegraad zien stijgen tot 30%. In dat geval is het noodzakelijk een administratieve consultatie voor de financiële deal in te lassen alvorens het begin van de behandeling vast te leggen. Deze afspraak wordt afgewerkt door de assistente of de secretaresse, zonder consultatie van de tandarts. ♦

## Inzet tandarts- assistente doet winst met minstens 35% stijgen

zwengelen. Kan men studenten tandheelkunde op het einde van hun studie alleen overlaten met een solopraktijk met enkel cursussen boekhoudkunde en fiscaliteit van een kabinet?

### Meer veeleisende en assertieve patiënten

Patiënten zijn minder en minder het slachtoffer van kwaliteitseisen in termen van organisatie van het kabinet. Ze weten heel goed dat de rol van de tandartsassistente niet beperkt is tot een tandheelkundige hulp. Ze zijn zich bewust van de hygiënische zekerheid waarvoor de assistente in hun ogen zorgt. De patiënten zeggen het zelf: "Alleen al de aanwezigheid van een

**Dit onderwerp komt in  
een volgend artikel aan bod.**

\* Rodolphe Cochet: telefoon: +33 1 43 31 12 67

Website: [www.rh-dentaire.com](http://www.rh-dentaire.com), mail:  
[info@rh-dentaire.com](mailto:info@rh-dentaire.com)

Consultant-opleider in het beheer van tandarts kabinetten (audit, advies, opleiding, teamcoaching). Docent in tandheelkundig management (Frankrijk, België, Zwitserland, Libanon). Auteur en vaste redacteur van rubriek "Management" in *Le Fil Dentaire* (Frankrijk), in *Revue Suisse d'Odonto-Stomatologie & de Tandartsenkrant* (België)

## Reserveer uw plaats voor de volgende workshops "Management in de tandheelkunde" in Brussel en Luik

In 1 dag (6 uur): wijzig uw eigen manier van managen en verbeter de organisatie van uw praktijk  
Omwille van praktische redenen is elke workshop beperkt tot 10 deelnemers. Reserveer spoedig!  
Er zijn slechts 6 workshops voorzien in het eerste semester 2014 (cursus in het Frans).

Om de bevestiging van uw voorinschrijving te ontvangen, stuur rechtstreeks een mail naar M. Rodolphe Cochet, auteur en bezieler van TP:

[info@rh-dentaire.com](mailto:info@rh-dentaire.com)

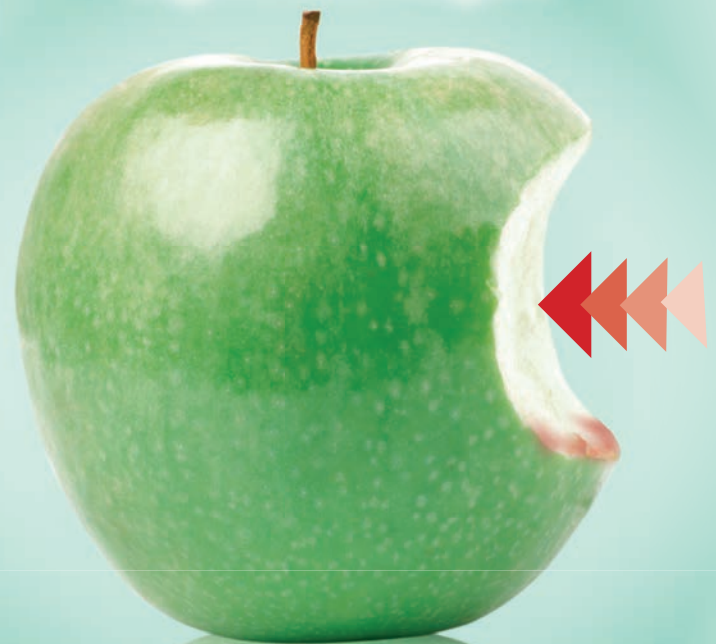
0033/1 43 31 12 67 (directe lijn)

[www.rh-dentaire.com](http://www.rh-dentaire.com)



## GEVOELIG TANDVLEES?

Is een appel  
bijten moeilijk ?



# Arthrodont CLASSIC®

Voor het welzijn van uw tandvlees



Verzorgt en  
verzacht

EXPERT IN TANDVERZORGING

