

DENTOTAAL

praktijk & relatie



**Gastvrijheid
moet je
'voelen'**

**Alles draait
om aandacht**

**Waar ligt jouw praktijk
dit weekend?**

Redactie
Luc Grol

Vormgeving
Maryse Grol

Met medewerking van:
Rene van Alphen, Willeke Baas, Dominique Beekhuis, Moniek Beerens,
Mireille van Dijk, Cor Ducro, Thijs ten Hag, Max Hagesteijn, Elsbeth Nijhoff,
Rene Oukes, Wesley Piergoelam, Niels van der Plas, Marcel Schmid, Casper Smits,
Pauline Sternborg, Kel Tang, Alexander Tolmeijer, Suzan Vink, Kathelijn Voet

Druk: Tuijtel - Hardinxveld-Giessendam

CONTACT

Dentalair Dordrecht

Wieldrechtseweg 26
3316 BG Dordrecht

T +31 (0)78 - 654 3737
info@dentalair.nl

Dentalair Noord

Van der Waalspark 1
9351 VC Leek

T +31 (0)594 - 729 000
info-noord@dentalair.nl

www.dentalair.nl



Lid van de Vereniging van Groothandelaren
in de Tandheelkundige branche

COLOFON



DENTOTAAL is een periodieke
uitgave van
Dentalair Products Nederland B.V.

Bent u geïnteresseerd in
onderwerpen uit deze
DENTOTAAL, neem dan contact
met ons op.



de ene hand wast de ander

Ik moet zeggen dat ik blij ben met alweer de 11e editie van de Dentotaal. Vorig jaar hebben we, door alle coronaperikelen, besloten een jaartje over te slaan. Nu is ons Dentotaal krantje omgevormd tot een echt magazine!

Wij zijn daar trots op en we vinden dit echt het wachten waard. Het nieuwe blad bestaat uit achtergrondartikelen, interviews, nieuws, tips en dentale weetjes. Voor ons is het belangrijk dat de nieuwe Dentotaal, een leesbaar en vooral een ontspannen blad is. Alles moet gaan draaien om 'relatie en inspiratie'. Onze nieuwe slogan, 'Alles voor het praktijkgevoel' is ook waar ons magazine voor staat. Dus geen productinformatie, casuïstiek of advertenties, maar meer de mens die centraal staat; Wie zitten er achter ons bedrijf, de producten en wie zitten er achter de praktijk. De mens en vooral de onderlinge relatie zijn voor ons nog steeds het allerbelangrijkst. Zeker in deze tijd.

In dit themanummer van de Dentotaal staat hospitality, oftewel gastvrijheid, centraal. Een belangrijk onderdeel in onze organisatie. Ik zeg altijd 'Dentalair is niks zonder onze mensen'. Dentalair wordt gevormd door de mensen en de samenwerking onderling. Een relatie moet je goed onderhouden en als een relatie goed is, lijkt het ook wel minder moeite te kosten. 'De ene hand wast de ander'. De wederzijdse chemie is super belangrijk. Gastvrijheid heeft ook alles te maken met relaties. Niet alleen met onze klanten, maar ook interne gastvrijheid speelt voor ons een cruciale rol. Het draait hierbij niet alleen om het 'broodje Dentalair', die bij al onze bezoekende klanten bekend is. Voor ons is gastvrijheid echt een pijlpunt voor de komende jaren, waar we heel veel aandacht aan gaan besteden.

Wij willen heel graag weten wat klanten vinden van onze medewerkers. Als ik hoor dat een klant reageert met een opmerking 'wat is dat een prettig persoon', kan ik daar gewoon blij van worden. Dat is dat goede gevoel dat wij willen achterlaten bij onze klanten.

We zijn de laatste jaren heel erg hard gegroeid en daar zijn wij terecht trots op. Ik ben echter van mening dat je bij een groeiend bedrijf extra waakzaam moet zijn en dat je tussen je mensen moet blijven staan. Je moet constant het gevoel blijven houden bij alles wat er speelt. Wij noemen dat binnen Dentalair 'praktijkgevoel'. Eigenlijk een soort clubgevoel dat je ook kent bij voetbalclubs als Feyenoord (of Ajax)! Wij hebben bij Dentalair verschillende bedrijfsonderdelen en daarbij is de

onderlinge samenwerking en de relatie heel erg belangrijk. Wij zeggen dan ook altijd dat je het groepsbelang boven je eigen belang moet stellen. Onze grote kracht ligt in het feit dat we een familiebedrijf zijn. Voor ons speelt minder het belang van de aandeelhouderswaarde, maar meer het belang van onze klant. Groei moet nooit een doel op zich zijn. Wij geloven er heilig in dat groei het gevolg is van de tevredenheid van de klant. We hebben met z'n allen binnen Dentalair de afgelopen jaren heel hard gewerkt en dat doen we nu nog steeds. Hard werken is goed, maar je moet ook fouten kunnen toegeven en je moet altijd bereid zijn om problemen op te lossen.

Nu wij op deze plek met Dentalair zijn beland, besef ik me meer dan ooit dat dit komt door de kracht van het héle team waarmee we dit sámen hebben bereikt. Door hard te werken en door gewoon te doen. Ik ben er echter van overtuigd dat we met z'n allen ook af en toe afstand moeten kunnen nemen. Even op vakantie, tijd voor een hobby of andere dingen om te resetten. Als je alleen maar doorgaat in dezelfde hamstermolen, blijven je gedachten ook alleen maar doordraaien in dezelfde cirkel. Daarom hoop ik ook dat we de komende zomer, na dit hectische jaar, allemaal even kunnen uitrusten. Als de relaties in ons bedrijf goed zijn, de stemming optimaal, merkt onze klant dat namelijk ook.

We doen 'Alles voor het praktijkgevoel'.

Veel leesplezier,

Max

Max Hagesteijn
algemeen directeur Dentalair





inhoud

equipment

EEN FAMILIEBEDRIJF
MET EEN MISSIE
04



08
alles voor het
praktijkgevoel
campagne

NICHE & TIPS
18

SHOP & SHOWROOM
38

SOCIAL WALL
56

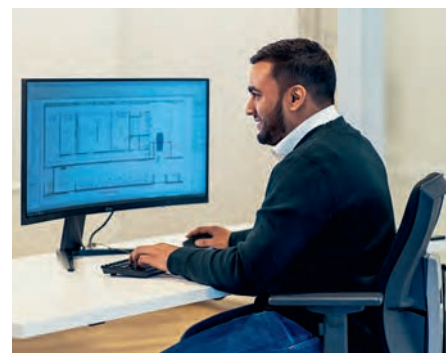
dentalair



20
alles voor ogen
PROUD PARTNER EXAMVISION

PROUD PARTNER
RODEQ DENTAL B.V.
40

bouw & interieur



30
onderscheidend
maatwerk

'WE HEBBEN ALLES IN HUIS'

consumables

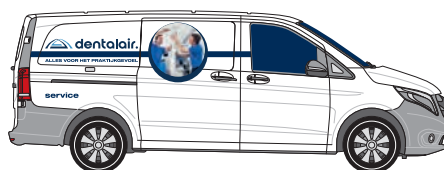


36
de moderne
vertegenwoordiger
IN GESPREK MET COR DUCRO
& DOMINIQUE BEEKHUIS

service



24
op pad met Niels



WE KOMEN ERAAN
NIEUWE UITSTRALING
WAGENPARK DENTALAIR
28

overig



GASTVRIJHEID MOET JE
VOELEN
14

ALLES DRAAIT OM AANDACHT
44

WAAR LIGT JOUW PRAKTIJK
DIT WEEKEND
46



HOE GASTVRIJ IS MIJN
PRAKTIJK
52



een familiebedrijf met een missie

Dentalair is het grootste fullservice dental depot van tandheelkundig Nederland.

Al ruim 57 jaar leveren wij met onze bedrijfsonderdelen producten en diensten op gebieden van consumables, equipment, bouw en interieur.

onze cultuur

Dentalair is meer dan 57 jaar een begrip in de tandheelkundige markt in Nederland. De basis van ons bedrijf werd gelegd door het Scandinavische Atlas Copco. Atlas Copco was haar tijd ver vooruit toen zij in de jaren vijftig een lucht aangedreven tandartsboor, 'De Dentalair', introduceerde.

Oprichter, J.W. Hagesteijn, werkte destijds bij Atlas Copco en zag kansen voor het product en nam in 1975 de aandelen van dit bedrijfsonderdeel over.

Na verzelfstandiging is Dentalair uitgegroeid tot een fullservice depot met verschillende (zelfstandige) bedrijfsonderdelen die producten en diensten leveren op gebieden als verbruiksmaterialen (consumables), equipment, bouw en interieur. Wij zijn trots op ons verleden, maar we zijn tegelijkertijd nog elke dag gericht op de toekomst. We ontzorgen onze klanten en streven elke dag opnieuw naar verbetering van kwaliteit en vernieuwing binnen alle bedrijfsonderdelen.

Ons familiegeheim

Ons geheim is onze bijzondere bedrijfscultuur. Ons familiebedrijf bestaat uit hardwerkende, trouwe en meedenkende mensen met grote aandacht voor de klant.

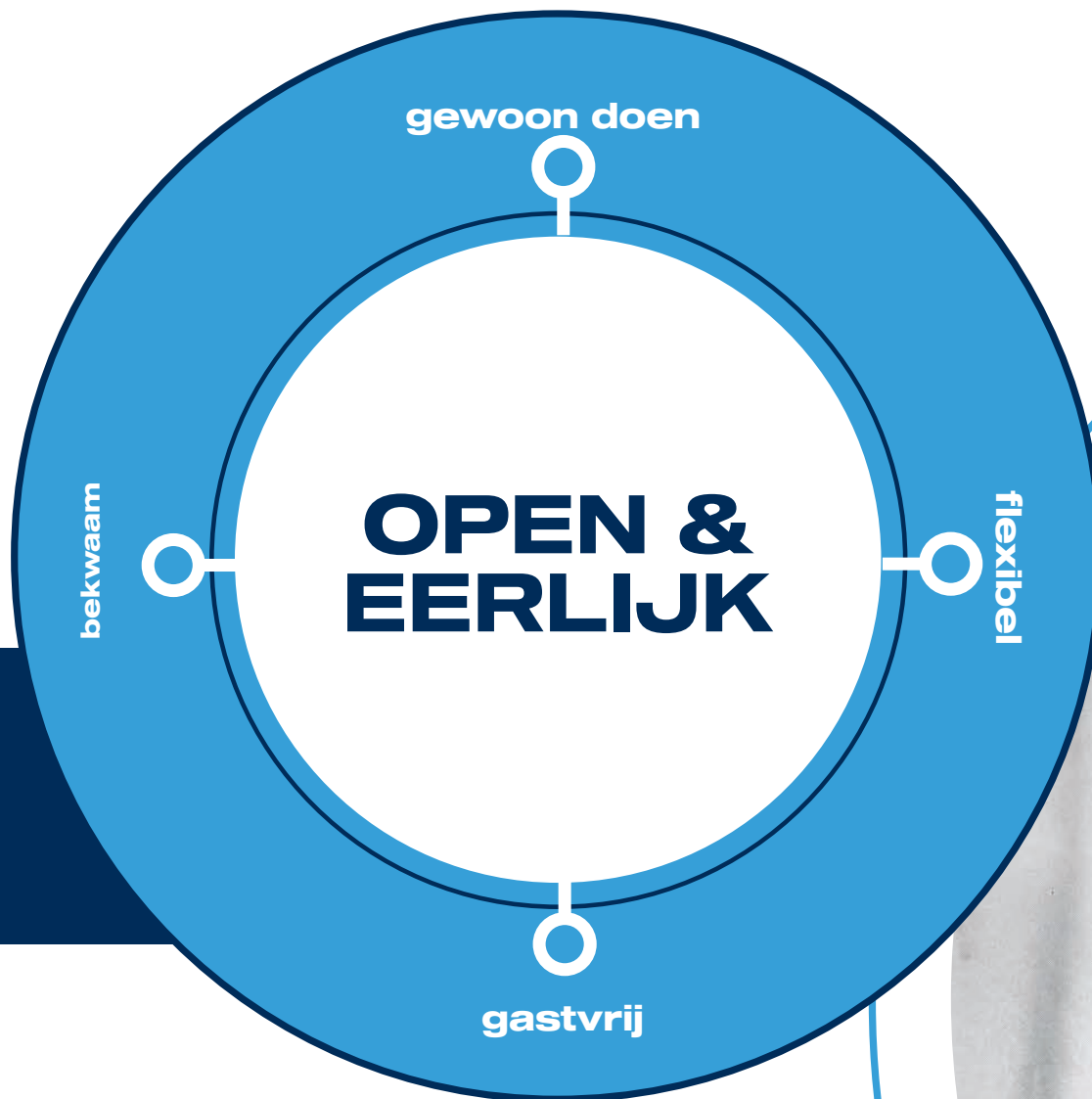
Elk jaar verwelkomen we nieuwe collega's en dan is één ding heel belangrijk: dat iedereen onze cultuur omarmt, ons bedrijf snapt en ons concept kan uitdragen!



Tandheelkundige zorg zal in een steeds meer complexe en dynamische omgeving worden verleend. De tandarts zoekt naar bredere ondersteuning en fullservice dienstverlening. Wij geloven in het belang van gastvrijheid! Gastvrijheid maakt dat onze klanten (=gasten) niet alleen zeer tevreden zijn, maar ook graag terugkomen én uiteindelijk ambassadeur worden van Dentalair. Klantgericht wordt gastvrij!

Dentalair streeft ernaar om tandheelkundige professionals middels een fullservice hospitality concept compleet te ontzorgen.

Ons doel is om in heel tandkundig Nederland in 2025 het meest gastvrije, fullservice depot te worden. Wij willen de beste werkomgeving bieden aan mensen die onze hospitality passie delen en samen bieden wij tandartsen ongekende meerwaarde.



merkwaarden

Onze waarden maken ons uniek voor onze klanten. Het zijn kernwoorden die ons onderscheiden als bedrijf. Onze waarden vormen samen het 'Karakter van Dentalair'.

Het is onze ambitie, onze doelstelling om elke dag - vandaag, morgen én in de toekomst met z'n allen aan deze waarden te blijven werken.

Open en eerlijk

Alles draait bij Dentalair om twee woorden: open en eerlijk. Woorden die staan voor onze flexibele, gastvrije, eerlijke en professionele houding die we met z'n allen willen uitstralen. Wij staan open voor verandering en open voor onze klanten.

Die eerlijkheid en betrouwbaarheid vormen de basis waar al onze werknemers en klanten op kunnen vertrouwen.



**GEWOON DOEN EN
GEEN WOORDEN,
MAAR DADEN.**



alles voor het praktijkgevoel campagne

Met de landelijke campagne, 'Alles voor het praktijkgevoel', voorzien van een verfrissend nieuw logo zetten wij vol in op de hechte band die wij altijd met onze klanten willen opbouwen.

Focus op de goede relatie

Het praktijkgevoel in een tandartspraktijk is te vergelijken met het clubgevoel; het gevoel trots te zijn op de praktijk.

Een hechte band met de medewerkers en patiënten, maar ook met bijvoorbeeld vertegenwoordigers!

Een hechte band en het goede gevoel bij het dental depot is belangrijk voor een sterk praktijkgevoel. Het gevoel dat alles tot in de puntjes is geregeld en dat ook de partners, waarmee wordt samengewerkt, altijd klaarstaan voor de praktijk heeft een versterkend effect. Men voelt zich 'veilig en vertrouwd' bij een dental depot.

Met het campagne concept 'Alles voor het praktijkgevoel' communiceren wij zowel de fullservice formule als de open en eerlijke houding van ons bedrijf. De doelstelling van de campagne is om Dentalair als een gastvrij, flexibel en menselijk dental depot neer te zetten. Dentalair maakt deel uit van het praktijkgevoel.





Het nieuwe logo van Dentalair is klaar voor de toekomst. Het karakter van Dentalair, wat we willen uitstralen, komt beter tot zijn recht. Het is de hoogste tijd voor een nieuwe stap.



Nieuw logo, nieuwe website

ga naar
website
>

Om de focus op de goede relatie en gastvrijheid van Dentalair te bekrachtigen, is ook het logo en de website vernieuwd. Het nieuwe logo is vriendelijker, vrolijker én vrouwelijker. De campagne "Alles voor het praktijkgevoel" zal via de social media-kanalen van Dentalair, nieuwsbrieven, website, online video's en diverse specifieke ludieke praktijk-acties vorm krijgen.

**57 jaar
dentalair.**

**“WIE WE NÚ
WILLEN ZIJN.”**





nieuwe 'look & feel'





gastvrijheid moet je ‘voelen’

interview met
Pauline Sterenborg (tandarts)
& Suzan Vink
(hospitality expert)



Pauline Sterenborg: “Gastvrij werken straalt af op iedereen; zowel op medewerkers als op patiënten. In mijn praktijk heb ik iedereen daarmee besmet.”

Driekwart van de zorginstellingen geeft actief invulling aan het begrip ‘gastvrijheid’. Gastvrijheid wordt steeds vaker gezien als unique selling point.

Wat betekent gastvrijheid of hospitality eigenlijk voor een tandartspraktijk? Is het iets wat je kunt trainen of is het gewoon een kwestie van gevoel? Wat voor lessen kunnen we leren uit de praktijk?

Met ruim 28 jaar ervaring in haar eigen tandartspraktijk is Pauline Sterenborg (56), na een carrièreswitch, inmiddels ‘bewust bekwaam’ op het gebied van gastvrijheid in de tandartspraktijk. Samen met hospitality expert, Suzan Vink (42), ontstaat een boeiend gesprek over gastvrijheid.

Met twee enthousiaste vrouwen een gesprek beginnen over gastvrijheid zou op zich al tot heel veel nieuwe inzichten moeten leiden. Pauline en Suzan raakten echter niet uitgepraat over dit onderwerp. “Het is alsof er een lontje aangestoken werd.”

Enthousiast vertelt Pauline over haar 28 jaar ervaring in de praktijk. Een periode waaraan abrupt een einde kwam door artrose in haar handen. “Ik was halverwege de vijftig en moest stoppen. Ik wist al snel dat ik nog veel andere dingen kan en wil.” Toen Pauline definitief stopte met de praktijk, werd ze overladen met kaartjes van patiënten. Allemaal met quotes als: ‘je had altijd tijd voor mij’, ‘ik voelde me veilig bij jou in de stoel’ of ‘je luisterde altijd zo goed’. Door terug te kijken op die lange praktijkervaring, realiseerde Pauline zich dat ze onbewust bekwaam was in gastvrijheid in de praktijk. “Hier ben ik me verder in gaan ontwikkelen. Inmiddels ben ik ‘bewust bekwaam’ en probeer ik het belang van gastvrij werken te ontwikkelen in andere praktijken.” Dat begon met een workshop hospitality voor haar eigen praktijk. Die organiseerde zij samen met een docent van de Hoge Hotelschool in Den Haag. Daarna rolde dat balletje ‘als vanzelf’ verder.

Het contact met de mens, maakte het werk voor Pauline interessant. “Ik behandelde een tand of een kies, maar het ging om de mens bij mij in de stoel. Ook als de wachtkamer volstroomde met nieuwe patiënten, was de patiënt in de stoel degene die ik alle aandacht gaf.” Suzan vult direct aan, “eerst gastheerschap dan vakmanschap”.

Gastvrijheid van het hele team

Gastvrijheid moet afstralen op het hele team. Hoe krijg je het voor elkaar dat iedereen die gastvrijheid voelt? Pauline hoeft geen seconde na te denken over het antwoord op deze vraag. “Ik denk dat gastvrijheid afstraalt op de hele praktijk. Ik heb iedereen in mijn praktijk daarmee besmet.” Soms zei een balie-

assistente: ‘Die patiënt houdt me van mijn werk’, terwijl je moet voelen: die patiënt is mijn werk.

Anderen zagen wat het deed met de patiënt, als ik die tijd en aandacht gaf. Dat had effect op het team. De assistente voelde daardoor vanzelf: “Als ik contact maak met die patiënt, dan wordt mijn werk leuker. Het draait dus ook om het geven van het goede voorbeeld.”

Suzan vult aan. “Als groep moet je het voelen. Het begint bij hoe wil jij ontvangen worden? Echt de vraag aan mensen stellen: wanneer voel jij je ergens thuis?” Gastvrijheid is een kwestie van maatwerk. “Je moet mensen niet behandelen zoals jezelf behandeld wilt worden. Dan ben je teveel met jezelf bezig. Je moet echt persoons- en momentafhankelijk kijken wat die ander nodig heeft.” Feitelijk draait alles volgens Suzan om gevoel en empathie en dat gevoel is persoonlijk.

Bij grote bedrijven zie je hetzelfde terug als in de tandartspraktijk. Vaak denkt de manager of directeur dat het allemaal niet aan of bij hem/haar ligt. Echter, de intrinsieke motivatie en bewustwording begint vaak bij de baas. Volgens Suzan is gastvrijheid belangrijk voor de hele klantenreis. “De balie-assistente maakt deel uit van die reis en de piek ligt vaak aan het begin en het eind van die reis. Daartussen moet je je als patiënt constant gast voelen. Alleen de spreekwoordelijke kop koffie is niet genoeg.”

Eigen initiatief

Binnen de praktijk is het van belang dat iedereen de vrijheid voelt om gastvrij te zijn. De praktijk moet haar medewerkers de ruimte bieden om voor haar patiënten klaar te staan. Alles start bij de interne gastvrijheid. Als je intern niet gastvrij bent naar elkaar, dan kun je ook niet gastvrij zijn naar je patiënten.

“Je moet een balie-assistente dus niet op haar donder geven als ze een patiënt-in-tranen, even een glaasje water geeft en op dat moment dus niet achter de balie zit”, aldus Pauline. “Dat gedrag verdient juist een compliment.

aandacht, respect & gunnen



Het is een voorbeeld voor de andere medewerkers. Op die manier stimuleer je het gastvrije gedrag dat je voor ogen hebt in jouw praktijk. Het gaat allemaal om persoonlijke aandacht. De patiënt komt twee keer per jaar in de praktijk. Je bouwt echt een band op. Vragen als: je was toch aan het verhuizen, woon je al in je nieuwe huis? De patiënt laten voelen dat het niet om zijn kies gaat, maar om hem. Het kost geen tijd, maar het levert juist tijd op. Tenminste als de patiënt het écht voelt. Het zijn geen trucjes die je moet instuderen”.

Culturele omslag

Volgens Suzan en Pauline moet je voor het ontwikkelen van gastvrijheid denken aan het realiseren van een culturele omslag. Als de interne gastvrijheid goed is, kun je daar verder op bouwen. Dus al bij sollicitatiegesprekken en het inwerkprogramma de basis leggen voor gastvrijheid in je organisatie. De directeur of practiceeigenaar moet als eerste het goede voorbeeld geven. Als de directeur of practiceeigenaar zich kwetsbaar opstelt, dan biedt dat een veilige omgeving voor anderen om dit ook te doen.

Pauline: “Vaardigheden kun je wel trainen, maar het draait vooral om de intrinsieke motivatie en de bewustwording.” Suzan begint in haar trainingen vaak met die intrinsieke motivatie ‘door mensen de pijn te laten voelen’. “Ik vraag altijd aan mensen: wanneer voel jij je gastvrij? Ik laat de mensen allemaal dingen opschrijven. Ook wanneer men niet de gastvrijheid voelt. En wat gebeurt er met je als je niet gastvrij wordt behandeld.

Volgens Suzan draait alles bij gastvrijheid om aandacht, respect en gunnen. Dat is de basis om persoons- en momentafhankelijk te kunnen geven. Dat begint intern. Pauline ziet dat gastvrijheid in de praktijk met name draait om persoonlijke aandacht, tijd en veiligheid.

Pauline: “Samen met het hele team ontdekken wat een ieder onder gastvrijheid verstaat, dat vind ik belangrijk. We doen het met elkaar en voor elkaar. We doen het voor de patiënt.”



De kat in het nauw. Dat laat ik mensen ervaren." Een gedeelte is tastbaar, het lekkere koekje, de inrichting etc. Er zijn echter ook dingen die niet tastbaar zijn: een vriendelijk woord, een praatje pot. 'Dan vraag ik altijd: hoe doe je dat dan?'

Suzan en Pauline proberen op hun eigen bijzondere manier gastvrijheid op te rakelen. Stimuleren, motiveren, bewustwording van gastvrijheid door veel vragen te stellen. Hoe ga je om met een nieuwe medewerker? Hoe bereid je de komst van een nieuwe medewerker voor. Staat zijn computer al geïnstalleerd? Hoe ontvang je thuis je gasten? Met glimlach of met je ogen op je smartphone gericht? Wat maak je in orde als goede vrienden komen?

Ambassadeurs

De meeste praktijken waar Pauline binnenkomt voor een training, zijn zich al bewust van het belang van gastvrijheid. "Volgens mij heb ik echter de oplossing voor een probleem dat door veel praktijken (nog) niet als probleem ervaren wordt."

De meeste praktijken hebben patiënten genoeg en voelen geen reden om met een training gastvrijheid te beginnen. Veel praktijken voelen geen issue. De druk van de agenda, de waan van de dag, de protocollen staan allemaal bovenaan. Efficiency en processen zijn het belangrijkste. "Ik ben er echter van overtuigd dat het nog beter wordt als je er een 'sausje gastvrijheid' overheen gooit. Dat doet niets af aan de efficiency. Integendeel, daar dien je je hele praktijk mee, inclusief de patiënt."

Suzan: "het ontspant je patiënt, dus je patiënt die ligt rustiger in de stoel waardoor jij veel beter je werk kunt doen." Pauline: "Als je als tandarts aan het werk bent, zijn de ogen boven het lapje het belangrijkste. Daarmee blijf je in contact met de patiënt die je behandelt. En dat contact is de basis voor persoonlijke aandacht."

Volgens Suzan moet je niet binnen iedere organisatie gaan roepen: "we gaan een gastvrijheidstraining organiseren." Dan wijzen de medewerkers als eerste naar de receptioniste.

Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dat kun je in sommige organisaties dan beter typeren als 'het werken aan het clubgevoel' of zoals Dentalair dat doet met 'Alles voor het praktijkgevoel'. Dat spreekt veel meer tot de verbeelding. We willen dat patiënten of klanten fan worden van onze 'club'. Dat patiënten loyaal zijn en blijven terugkomen. Eigenlijk is gastvrijheid een vorm van co-creatie. Je begint bij elke training bij de ambassadeurs. Dus niet bij de mensen die niet willen, maar bij de mensen die het wél willen. "Je gaat veel meer toe naar het planten van een zaadje en langzaam moet dit groeien", aldus Suzan. De ambassadeurs gaan het uitdragen in de dagelijkse praktijk. 'Don't tell them, show them'. Zij geven het goede voorbeeld en inspireren collega's daarmee. Training is echt maar een heel klein onderdeel van het succes.

Gastvrij werken maakt je werk leuker – dat geldt zowel voor de praktijk, de medewerker als de patiënt. Daarvan is Pauline Sterenborg overtuigd.

Na bijna 30 jaar praktijkvoeren werkt zij, vanwege artrose in haar handen, niet meer als tandarts. Haar ervaring en expertise heeft zij meegenomen in haar carrièreswitch: met PBS Advies begeleidt zij tandartspraktijken en mondzorgmedewerkers bij het ontwikkelen van een gastvrije(re) werkomgeving.

Kijk voor meer informatie op www.pbs-advies.nl.

Suzan Vink is trainer en dagvoorzitter. Met haar passie voor gastvrijheid en haar motto 'maak gewoon bijzonder' doorbreekt ze traditionele rollen en patronen in interactie en samenwerking. Met als doel 'contact verbetering'. Aandacht voor trainen vindt zij belangrijk: "Net als iedere topsporter betreed je als professional regelmatig het 'trainingsveld' om sterk te zijn in je vak. Alleen dan houdt je dat topniveau vast."

meer
info >

**meer
info >**



OXO 4K camera

De OXO 4K camera is momenteel de beste Point-of-View(POV)-camera voor de dentale professional.

Eenvoudig te monteren op uw (ExamVision) loepbril en voorzien van een Sony IMX377-beeldsensor en 4K-lenzen zodat u direct opname kunt maken, tot maar liefst 4K en dat bij een ergonomisch ontwerp van slechts 33 gram!

Dankzij 5GHz WIFI kunt u met de OXO 4K-camera draadloos verbinding maken met uw smartphone/tablet en via de APP kunt u direct 'real-time' uw opname zichtbaar maken en de opname bewerken.

Deze 'state-of-the-art'-tandheeskundige camera is eenvoudig genoeg voor beginners om te gebruiken, maar ontworpen voor professionele uitvoer.

SOAN

Nu draadloos, modern en comfortabel verdoven!

Vaak is het enige waar uw patiënten nog tegenop zien de verdoving: de pijn die het doet om de verdoving te zetten of angst voor de naald/spuit. Door voorzichtig in te spuiten, voorkomt u waarschijnlijk al drukopbouw, maar bijvoorbeeld pijnloos palatinaal verdoven blijft lastig. En het blijft een spuit. Met Soan zet u al uw verdovingen pijnloos (elektronisch gestuurd) en bent u van de typische spuit af. Cruciaal is de pengreep, die u volledige controle en precisie geeft.



**meer
info >**

Smile Lite MDP Mobile Dental Photography (MDP)

De Smile Lite MDP is een mooi voorbeeld van hoe de samenwerking tussen Smile Line SA & het team van Style Italiano tot iets moois kan leiden.

De Smile Lite MDP is een 'plug-and-play'-product dat zeer eenvoudig te gebruiken is en waarvoor geen speciale APP, kalibratieprocedure of specifieke opleiding nodig is. Hiermee kunt u uw resultaten flink

verbeteren met de camera van uw eigen smartphone...eenvoudig en snel!

Professionele tandheeskundige fotografie is nog nooit zo eenvoudig geweest.

**meer
info >**



meer
info >



LUCIDA 'Composite Gloss System'

LUCIDA (in het Italiaans betekent Lucida : gepolijst en vol licht) komt voort uit nauwe samenwerking tussen het team van Style Italiano & Diashine® en voorziet in alles dat nodig is voor die perfect glans: een hoogwaardige 'Diamond'-polijstmiddel (wateroplosbaar) i.c.m. de unieke STAR-vormig viltstijf met variabele dikte, zorgt dat u overal en met juiste 'touch' de elementen kunt bewerken met een perfect glans als resultaat.

LUCIDA 'Composite Gloss System' bevat o.a. LUCIDA Mandrellen (5), LUCIDA STAR-viltstijven (70) en LUCIDA polijstmiddel (1). - alles in 1 complete set!

WAGOTRIX

Waar is de matrixring?

Baalt u er ook wel eens van dat uw dure matrixringen 'verdwijnen'? We kwamen een zeer praktische oplossing tegen: de kunststof ringen voor klasse II-restauraties van het Wagotrix systeem. Deze ringen zijn zeer sterk en kunnen tot 10 keer gesteriliseerd worden, waardoor je ze niet direct hoeft weg te gooien. Per 100 stuks verkrijgbaar.

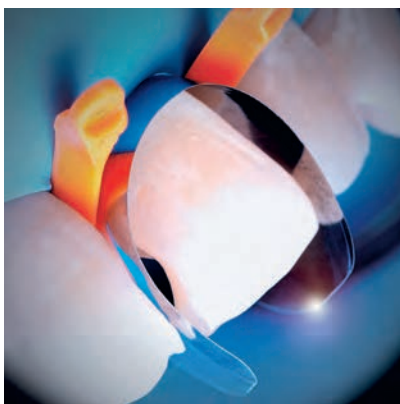
meer
info >



UNICA Anterior matrix

UNICA Anterior matrix is de ideale matrix voor het anterior gebied waarmee u tegelijkertijd (!) zowel cervicaal & interproximaal kunt werken – uniek en enig in zijn soort! De unieke 'wings' zorgen voor een snelle en efficiënte plaatsing van de matrix en daarmee is de UNICA van het Zwitserse Polydentia SA & het team van Style Italiano, de matrix voor anterieure restauraties zoals klasse III, IV, V, composiet fineren met directe stratificatie en contour wijzigingen. Bovendien maakt de Unica het eenvoudig om de uiteindelijke vorm van de restauratie perfect te visualiseren.

Beschikbaar als complete set (UNICA Anterior Kit) alsmede los verkrijgbaar in (refill) box van 12 of 50 stuks.



meer
info >

niche & tips

‘alles voor ogen’



EXAM**V**ISION™



Marcel Schmid: “We hebben net als Dentalair jaren geïnvesteerd in kwaliteit en service”

Het bieden van de perfecte zichtoplossing aan medisch professionals, die in een klein werkgebied werken en waarbij extreme precisie en helderheid benodigd zijn, is sinds vele jaren het specialisme van ExamVision Nederland.

ExamVision Nederland staat voor kwaliteit als het gaat om vergroting en maatoplossingen.

Het bedrijf van Marcel Schmid (49) gaat nu haar vleugels verder uitslaan door een strategische samenwerking met

Dentalair Products Nederland B.V. aan te gaan.

Waarom is samenwerking een slimme stap voor beide bedrijven?

De energieke ondernemer loopt naar de voordeur om alweer de volgende tandarts vriendelijk te ontvangen voor een aanmeting van een op maat gemaakte loepbril. Met zijn koffie nog in de hand schuift hij weer aan tafel. “We hebben samen iets unieks en dat zoekt elkaar op een gegeven moment gewoon op.”

Een aantal jaar geleden werkte ExamVision Nederland en Dentalair al samen aan een groot project voor Defensie. Daar bleek al snel dat de twee bedrijven elkaar goed begrijpen en aanvulden. Marcel vervolgt “Dentalair heeft een fullservice formule met equipment, consumables, bouw en interieur, waar ik graag gebruik van maak. Onze kracht ligt specifiek op zichtoplossingen als loepbrillen en dentale behandel microscopen. Tevens zijn ergonomie en licht voor de mondzorg voor ons een specialisatie waarbij ik merk dat er een enorme overlap en gedeelde passie bij Dentalair ligt.”

De synergievoordelen van beide bedrijven waren de aanleiding voor het voeren van de eerste gesprekken over een strategische samenwerking. Dit heeft begin van dit jaar geleid tot het symbolisch heffen van het glas op het online Nieuwjaars event van Dentalair.

**“Een loepbril aanmeten is niet iets
wat je even in 5 minuten doet”.**



Gegroeid door het 'gewoon doen'

Zowel Dentalair als ExamVision Nederland zijn gegroeid door het 'gewoon doen'. Door de Rotterdamse achtergrond zijn er veel overeenkomsten in de bedrijfscultuur en de mentaliteit van beide bedrijven. "We hebben, net als Dentalair, jaren geïnvesteerd in kwaliteit en service. Met deze samenwerking kan dit alleen maar beter worden en kunnen we ons nog meer richten op waar we goed in zijn."

Loepbrillen en microscopen

Marcel loopt naar de ruimte met alle apparatuur om metingen te verrichten. Enthousiast vertelt hij over de belangrijke stappen bij het aanmeten van een loepbril. "Een loepbril aanmeten is niet iets wat je even in 5 minuten doet." ExamVision Nederland levert inmiddels aan een groot deel van de tandheelkundige en medische markt haar loepbrillen en is inmiddels ook een grote speler aan het worden op het gebied van microscopen. "Op een gemiddelde dag ontvangen wij zomaar 10 klanten in onze showroom en dat doen we nog elke dag met heel veel plezier."



Samen vooruitkijken

De introductiedag bij Dentalair heeft ExamVision Nederland inmiddels achter de rug. Een interessante kennismaking tussen de medewerkers van beide bedrijven, voorafgegaan door een bevlogen speech van Max Hagesteijn over alle toekomstplannen. "We kijken echt samen uit naar een mooie samenwerking. We hebben nog mooie plannen in het verschiet en daar gaat iedereen zeker nog meer over horen", aldus Marcel.

**meer
info >**



op pad met Niels

‘onze toppers’

In zijn vrije tijd sleutelt hij graag aan auto's. Niels heeft zelf een Opel Diplomat uit 1973 én een Porsche 911 cabrio. Hij gaat daarmee naar meetings en bijeenkomsten met andere autofanaten.

Niels rijdt dus graag auto, wat ook goed uitkomt voor zijn werk. Hij moet er niet aan denken om op kantoor te zitten. Gelukkig reist hij dan ook met zijn vaste partner Thomas door heel Nederland en soms gaat hij naar België. “Meestal laden we de avond van tevoren de bus in met spullen voor de komende klus. De volgende dag spreken we dan af op een carpoolplek, waar ik Thomas ophaal om naar de klus te rijden.”

De eerste keer dat ze naar een nieuwe praktijk gaan, doen ze eerst een rondje om de omgeving te leren kennen. Hierna vouwen ze de bouwtekening uit, zodat ze daarna de spullen uit de bus kunnen halen. Ze zetten alle spullen direct op de plek in de praktijk waar ze moeten komen.

Tot slot wordt alles opgemeten en kunnen ze beginnen met boren en monteren. Het leuke hieraan vindt Niels dat hij elke keer weer ergens anders komt en andere mensen leert kennen. Zo worden ze vaak warm ontvangen door de tandartsen, die al klaarstaan met koffie en thee.

“Een tandarts is een pietje precies, die wil het allemaal super netjes hebben.” Daar kan Niels zich persoonlijk ook wel in vinden. Net zoals met zijn eigen auto's, houdt hij zijn installatiebus super netjes. “Iedere dag gaat de bezem erdoorheen.” Zo werkt Niels het liefst. “Ik wil het gewoon super mooi maken, zodat de klant er blij mee is. Anders heb ik er geen fijn gevoel bij. Ik hou niet van snel, snel, snel. Ik doe er liever een uur langer over zodat het perfect is en de klant tevreden, dan dat ik een uur eerder thuis ben.” Proberen het zo mooi en zo netjes mogelijk te maken, is Niels zijn drijfveer. “Als het dan eenmaal klaar is en je ziet het verschil... Dat geeft wel een fijn gevoel!”

“Ik doe er liever een uur langer over zodat het perfect is, dan dat ik een uur eerder thuis ben.”

Dit is Niels van Hemert, (38) en hij werkt als installatiemonteur bij Dentalair.

Hij doet dit werk al sinds 2004.

Niels heeft de opleiding MTS electronica gedaan.



**De variatie van
het werk is waar
Niels gelukkig
van wordt**



**“Als het dan
eenmaal klaar
is en je ziet
het verschil...
Dat geeft wel
een fijn
gevoel!”**

**meer
info >**

Minder leuk vindt hij het ophangen van plafondlampen. Het boven je macht werken, de herrie en al dat gruis in je gezicht krijgen, is maar niks. Dit wisselen hij en zijn partner dan ook af. Die collegialiteit is belangrijk in dit werk. Niels en Thomas zitten hierin op één lijn en kunnen alles goed op elkaar afstemmen. Wat ook moet, want dit werk is niet alleen te doen. Gelukkig kunnen ze ook altijd terugvallen op het team “Als er iets is, kan ik altijd iedereen bellen. Ze zijn allemaal heel erg behulpzaam.” De monteurs zien elkaar niet vaak, maar zorgen er wel voor dat ze af en toe een moment hebben om samen te komen.

“Als we 's ochtends op de zaak zijn, rijden we de bus naar de overkapping en doen we daar een bakkie koffie met z'n allen, voordat we gaan inladen. En als het 's avonds inladen is, drinken we een kop chocomel.”

Ook interessant aan zijn werk is dat de apparatuur telkens verandert. Weer een nieuwe unit of nieuwe lamp. “Het ontdekken van deze nieuwe apparatuur vind ik heel gaaf”. Ook worden de monteurs hiervoor vaak op cursus gestuurd, de technologie blijft zich ontwikkelen en dus moeten de monteurs dat ook. Die cursussen volgen ze niet alleen in Nederland, Niels is zelfs in Denemarken, Italië en Finland geweest om de apparatuur te leren kennen. “Meestal ga je met

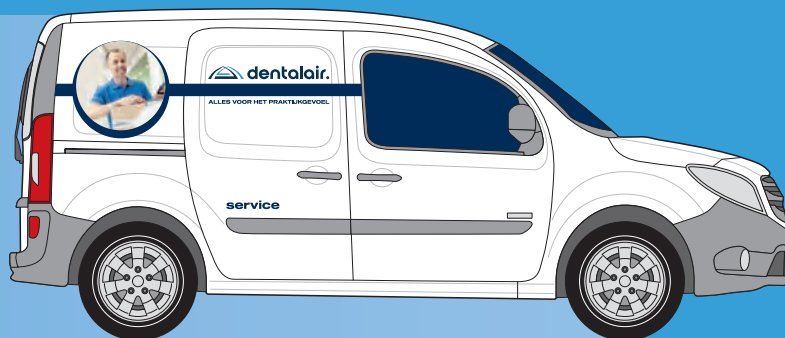
een groepje daar naartoe en neem je de info mee terug om aan je collega's uit te leggen.” Hierna spreken ze dan met elkaar af in de showroom om te horen wat de nieuwste ontwikkelingen zijn en volgt uitleg en demonstratie. De variatie in het werk is waar Niels gelukkig van wordt en waarom hij al zo lang met plezier voor Dentalair werkt.

‘onze toppers’



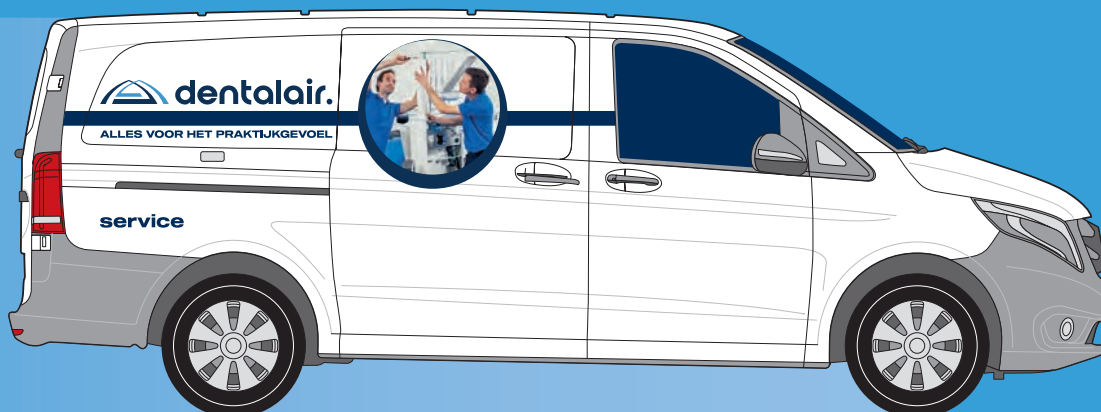
consumables

Een greep uit de voertuigen waarmee wij door heel Nederland onze service verlenen.



‘we

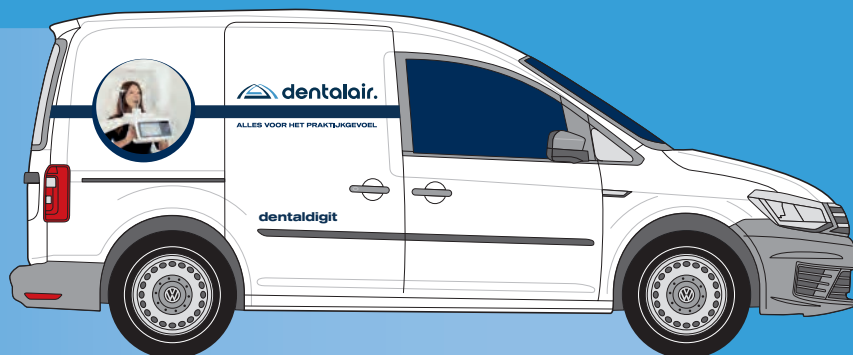
Alles met maten



Een maatje groter



Alles met maten



service

komen eraan'

Service is een houding,
geen afdeling



Service zit in ons DNA



dentalbouw

onderscheidend maatwerk

Wesley Piergoelam
“De projectleider
is als het ware de vraagbaak
van het bouwproject.”



Wesley begon vier jaar geleden als technisch tekenaar bij Dentalbouw en is inmiddels doorgegroeid tot projectleider.

“Alles wat specifiek met dental te maken heeft, heb ik hier geleerd”.

Als technisch tekenaar maak je alle (technische) werktekeningen die uiteindelijk bedoeld zijn voor de mensen die werkelijk gaan bouwen.

Als projectleider ben je eigenlijk verantwoordelijk voor het hele pakket.

“Je probeert alle facetten van het bedrijf bij elkaar te brengen”.

Wat is het onderscheidend vermogen van Dentalbouw?

Als projectleider ben je de spin in het web van een bouwproject. Wat is de rol van een projectleider bij Dentalbouw en is het werk zo anders dan bij een ander bouwbedrijf? Wesley Piergoelam (28) projectleider bij Dentalbouw vertelt over zijn werk, trends en zijn toekomstverwachtingen. “Van mooie ontwerpen kan ik echt genieten, maar het technische vlak vind ik toch het belangrijkste.”

Maatwerk

Een praktijk bouwen of verbouwen begint vaak bij een eerste kopje koffie. Van A tot Z begeleidt de projectleider de verschillende stappen voordat er werkelijk met de bouw gestart kan worden. De projectleider is als het ware ‘de vraagbaak van het bouwproject’. Van groot belang is de wensen en eisen duidelijk op papier te krijgen. Een eerste exploitatiebegroting helpt om een startpunt te hebben van de indicatieve kosten. “Na de exploitatiebegroting starten wij met het finetunen van de begroting.” Met de klant spreken we verder over materialen, inrichting, meubels etc. Alle specifieke wensen worden steeds meer gefilterd totdat er een concrete offerte op tafel ligt en je kunt starten met tekenen en bouwen. “Ik vind het technisch onderdeel van een praktijk erg belangrijk. Alles moet functioneren want daar moet de tandarts zijn geld mee verdienen. Mooi is leuk, technisch is beter”, aldus Wesley.

Anders dan concullega's

Wat is het onderscheidend vermogen van Dentalbouw?

Wesley vervolgt “We hebben alles in huis. We werken niet met met zzp'ers.

Loodgieters, timmermannen en electriciens zijn allemaal bij ons in dienst.”

We spreken op de bouw alleen Nederlands en dat is voor een tandarts die de bouwplaats bezoekt ook erg prettig. “Verder zijn wij natuurlijk op de hoogte van alle regels en wetgeving omtrent tandartspraktijken.”

Regelgeving voor het verbouwen van een tandartspraktijk verschilt sterk van de reguliere woningbouw.

Maakt dat bouwen van een tandartspraktijk tot een specialisme?

Wesley: “Jazeker. Om je een voorbeeld te geven: een wasbak in een behandelkamer moet geaard zijn. In de woningbouw hoeft dat niet.” In werktekeningen van een tandartspraktijk staan een heleboel zaken die bij reguliere bouw niet nodig zijn. “We tekenen dingen in die niet standaard zijn zoals een Isoelectrakast, een potentiaal vereffeningscontact, een BA-bord. Dat zijn allemaal onderdelen die bedoeld zijn voor de tandarts.” Zo'n BA-bord is niet verplicht in een woning. Bij het verbouwen van een praktijk moet je nadenken over over lood, WIP richtlijnen, water, werkbladen, etc. Je moet bij een tandartspraktijk rekening houden met een heleboel technische zaken die bij reguliere bouw geen rol spelen. “Voor mij is het allemaal een soort standaard geworden. We doen niet anders. Je denkt er op een gegeven moment ook stiekem niet meer bij na. Zo is het en zo moet het.”

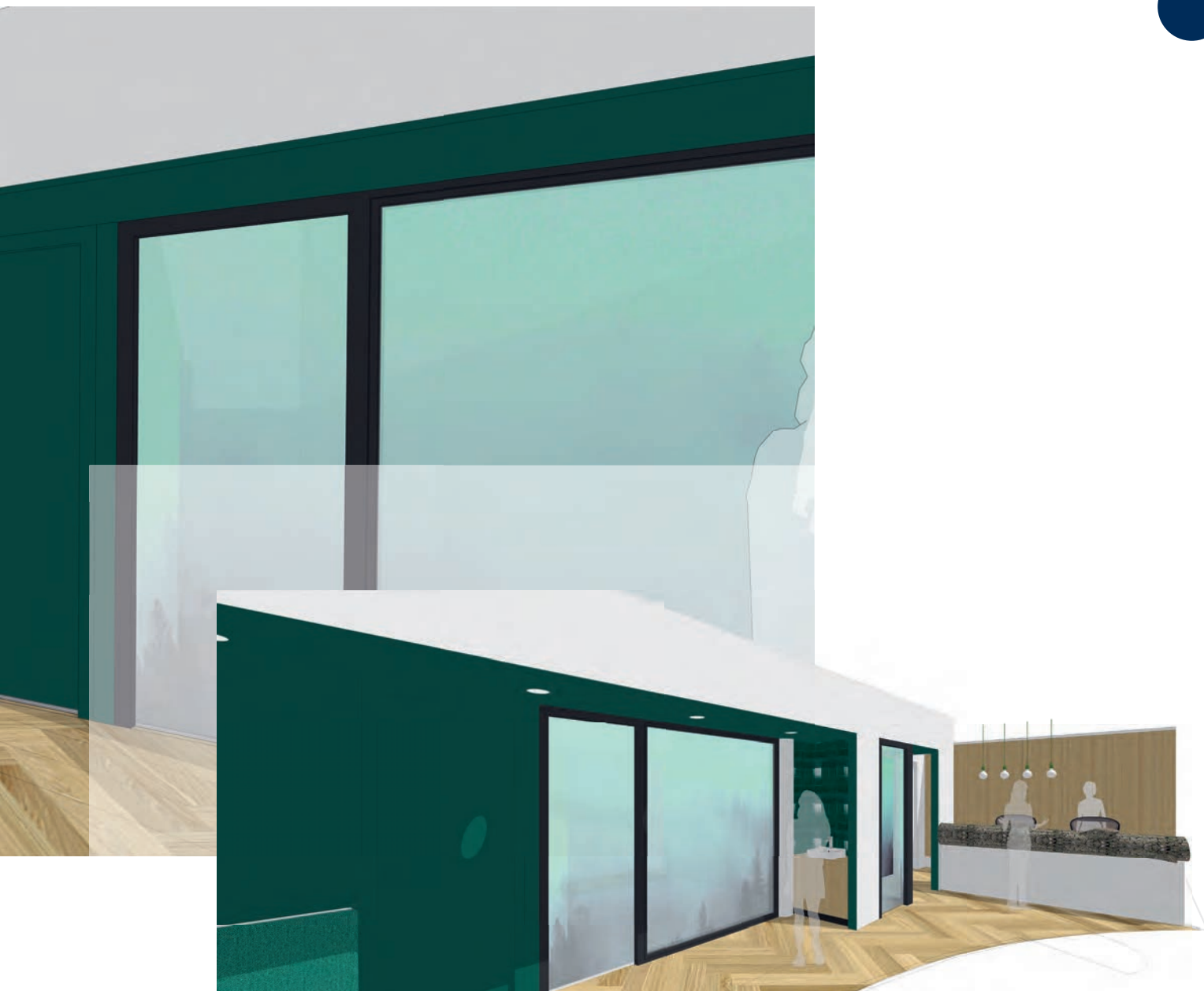
‘Alles om de patiënten een warmer gevoel te geven’.



Praktijkinspiratie

Internet, magazines en leveranciers inspireren bij het ontwerpen van nieuwe praktijken. Ook Pinterest speelt een steeds grotere rol bij het ontwerpen van praktijken. Je ziet steeds vaker dat tandartsen eigen ‘pinboards’ maken voordat ze met het verbouwen van een praktijk starten. De tandarts weet vaak best goed hoe zijn wachtkamer of kantine eruit moet gaan zien. Welke sfeer hij wil uitstralen. “Ook met moodboards en 3D modellen kunnen wij samen met de tandarts inspiratie versterken.”





Bouwtrends

Jaren geleden zag je nog veel praktijken met veel wit en grijze vloeren. Een medische uitstraling en meer een soort kleine ziekhuisjes. Nu zie je dat tandartspraktijken het allemaal 'huiselijker' willen. Veel meer warme tinten, hout, meer kleuren en warme verlichting in de wachtkamer. "Alles om de patiënten een warmer gevoel te geven." Verder zie je dat er steeds meer visgraat PVC vloeren liggen.

meer
info >

Toekomst. De praktijk in 2025. Hoe ziet die er straks uit?

"Ik denk dat onder meer door corona dat tandartsen nog meer nadenken over het klimaat en de ventilatie in de praktijk." Mensen zullen hun wachtruimtes anders gaan inrichten. Alles zal ruimtelijker gaan worden. Een lange bank langs de muur wordt eerder vervangen door losse stoeltjes. Je ziet nu al dat steeds meer praktijken een deuropener willen die met elleboog bedient kan worden en toiletruimtes met sensorcransen. Verder zal duurzaamheid een steeds grotere rol gaan spelen; Wachtkamerstoelen van gerecycled materiaal, zonnepanelen, greenwalls, etc. "Je ziet dat praktijken steeds meer toekomstbestendig willen zijn en in 2025 is er denk ik al een boel veranderd", besluit Wesley.

**Laat u binnenkort inspireren met ons nieuwe
lookbook: BINNENKIJKEN**



Kijk binnen bij de mooiste praktijken

wat is uw stijl?

strak & minimalistisch

klassiek met klasse

huiselijk of industrieel

of toch liever een specifiek
thema?

basiselementen zijn de fundering

vloeren, wanden, balies, wachtruimtes,
poetshoeken, 12 uurs meubels,
behandelkamers, sterilisatieruimtes...

praktijken van nu

BINNENKIJKEN



De vertegenwoordiger, die wekelijks zijn klanten bezoekt met een koffer vol nieuwe producten, is aan het uitsterven. Hoe ziet de rol van de moderne vertegenwoordiger eruit in een wereld waarbij internet zo'n belangrijke rol is gaan spelen? Cor Ducro (38) en Dominique Beekhuis (48) vertellen enthousiast over hun werk bij Dentalair en de veranderingen die op hun pad komen.

Cor: "Op mijn visitekaartje staat verkoopadviseur, daar heb ik ook specifiek om gevraagd".

de moderne vertegenwoordiger



Webshops worden steeds beter. Veel productinformatie en filmpjes kan je vinden op het internet. Vandaag online bestellen is bijna standaard morgen in huis. Een tandarts kan feitelijk alle informatie inmiddels op het internet vinden, maar toch zijn vertegenwoordigers nog steeds hard nodig?

In een open gesprek geven verkoopadviseurs, Cor en Dominique, hun visie op hun eigen toekomst. Dominique. "Je kunt wel zeggen dat de tandarts alles op het internet kan vinden, maar ik denk dat de klanten het fijner vinden dat zij zich op hun vak kunnen richten en dat wij het allemaal voor hen uitzoeken."

Cor sluit aan: "Door de toenemende efficiency binnen praktijken, denk ik dat wij juist steeds belangrijker worden. Tandartsen hebben steeds minder tijd om zaken uit te zoeken bijvoorbeeld. Je ontzorgt de praktijk door praktische problemen en vraagstellingen snel voor ze op te lossen."

Dominique Beekhuis

"Je bent het aanspreekpunt en gezicht en je hebt ook meer een sociale binding."



Grootste compliment voor Cor:
“Het is zó fijn dat jij alles in goede
banen leidt”.

‘Overkill’ aan informatie

Er wordt wel gezegd dat klanten een soort ‘koopverlamming’ hebben. Ze hebben meer informatie dan ooit, maar de ‘overkill’ aan informatie en het groot aantal mensen dat bij een aankoop betrokken is, maakt het steeds moeilijker om een goede beslissing te nemen. Als moderne vertegenwoordiger krijg je steeds meer de taak om alle benodigde informatie te verzamelen en orde te scheppen.

“Je ziet inderdaad steeds meer dat klanten geholpen willen worden bij het maken van keuzes. Dan hoeft de klant alleen nog maar te zeggen, Ja of Nee. Ik geloof dat het steeds minder gaat om het echte verkopen, maar meer zorgen dat de relatie goed blijft en dat je de services kan leveren die de klant nodig heeft. Dus je bent de tussenpersoon geworden”, aldus Dominique.

Eén aanspreekpunt

De moderne vertegenwoordiger vervult steeds meer een ‘brugfunctie’ tussen de klant en het bedrijf. Het managen van wensen en behoeftes van de klant speelt een belangrijke rol in het werk.

Cor: “Ik richt me voornamelijk op de behoeftes van de klant en zoek altijd naar een passende oplossing, maar ik denk ook proactief mee met de praktijk.” Je zal steeds contact moeten onderhouden met de klant en bereikbaar moeten zijn voor vragen of problemen.

Je bent als moderne vertegenwoordiger het aanspreekpunt en spin in het web geworden voor de tandarts. Complexe problemen worden uitgezet bij meerdere personen binnen Dentalair. Je bent bezig de klant te ontzorgen en neemt hem veel taken uit handen. “Ik ben het aanspreekpunt voor alles. Ik zeg ook altijd, leg je vragen maar bij mij neer, ik zorg dat het bij de juiste persoon terecht komt. Je moet wel snel kunnen schakelen met collega’s, fabrikanten én de klant. Dat is het belangrijkste”, eindigt Cor enthousiast.

meer
info >

Relatiebeheer

Gaan we in deze tijd niet steeds meer van salesmanager naar een vorm van socialmanager?

Dominique: “Je bent het aanspreekpunt en gezicht en je hebt ook meer een sociale binding met de klant.” Cor haakt aan: “Ik denk dat je niet alleen maar zorgt voor producten om mee te werken, maar je denkt ook mee met de klant. Alle facetten komen hierbij aan bod; hygiëne, voorraad, personeel, routing, inrichting, equipment en richtlijnen in de breedste zin van het woord.”

Daar waar sommige bedrijven kiezen om alles naar het internet te trekken, zeggen andere bedrijven dat je juist steeds meer mensen op de weg moet hebben om de relatie te beheer, om dat gezicht te zijn van de organisatie. Hoe zien jullie dat? “Pas als er interactie is met de klant ga je ontdekken waar er behoefte aan is. Wat er goed gaat en ook wat er niet goed gaat”, legt Dominique uit.

Hoe werken jullie aan die relatie? Cor: “Ik zorg ervoor dat ik altijd goed bereikbaar ben en snel reageer op vragen. Alles is maatwerk geworden en je zal flexibel op al die verschillende wensen moeten blijven inspelen.” Dominique vervolgt: “Vertrouwen speelt een hele belangrijke rol. Ik geloof wel dat je in de praktijk moet rondlopen. Je voelt meer, je ziet meer. Bij een klein vraagje kan dit natuurlijk prima via Whatsapp of via email. Om een gesprek te onderhouden is persoonlijk contact wel belangrijk.”

Ga naar
webshop.dentalair.nl
en meld u aan.

shop



Claire Dental Care Prophylaxe pasta 170 gr.



**meer
info >**



**meer
info >**

ROLL WAVE GOLD

ROLL WAVE GOLD is de nieuwe generatie alternierende of reciprokerende vijl. Met ROLL WAVE GOLD kan de meerderheid (ongeveer 80%) van alle klinische casussen behandeld worden met één enkele vijl (de Primary-vijl) voor de vormgeving van het wortelkanaal. Zowel het uitgebreidere gamma (Small, Primary, Medium, Large) alsook de GOLD-technologie maken het mogelijk een groter aantal van wortelkanaalmorfologieën te behandelen.



**meer
info >**

Troll® Foil

Troll® Foil is een dunne articulatie folie (8 micron), voorgemonteerd in een frame, die overeenkomt met de helft van de tandboog. Met Troll® Foil kunt u tandcontacten analyseren zonder een articulatiepincet te gebruiken. Het is gemakkelijk te gebruiken en geeft u perfecte markeringen op zowel droge als natte oppervlakken, inclusief hoogglans gepolijste oppervlakken.

CLAIRE DENTAL CARE (HUISMERK)

Met ons huismerk Claire dental care® bieden wij een alternatief assortiment verbruiksmaterialen waarbij hoge kwaliteit, duurzaamheid én een eerlijke prijs in optimale balans zijn.

Bij de inkoop van ons Claire dental care® assortiment zijn we constant op zoek naar biologisch afbreekbare verpakkingsmaterialen en staat het tegengaan van verspilling centraal.

Alle Claire dental care® producten voldoen aan alle Europese richtlijnen.

Op dit moment werken we aan nieuwe ontwikkelingen en uitbreiding van ons Claire dental care® assortiment.

**meer
info >**

& showroom

HEKA S⁺

Heka S+ behandelunit

Bij het ontwerpen van de Heka S+ is Heka geslaagd om esthetiek te combineren met functionaliteit. De vertrouwde ergonomische kwaliteit en betrouwbaarheid van de Heka S+ vormen de perfecte keuze voor alle tandartspraktijken die op zoek naar een elegante en ruimtebesparende oplossing. De Heka S+ is ontwikkeld om het praktijkteam maximaal te ondersteunen tijdens de dagelijkse werkzaamheden en biedt een comfortabele behandelervaring voor de patiënten.



**Bezoek onze
showroom in
Dordrecht
of Leek.**

**meer
info >**

“vanaf de eerste dag heb ik het altijd druk gehad”

interview met Rene Oukes (53)
eigenaar Rodeq Dental B.V.



“Er gaat veel veranderen,
maar wel allemaal positief”

Van buitendienst-monteur bij Arseus Dental naar een eigen bedrijf dat gespecialiseerd is in het repareren van hand- en hoekstukken en onderhouden van sterilisatie apparatuur. Het kan raar lopen in het leven.

Rene Oukes (53), eigenaar van Rodeq Dental B.V., wilde zijn hele leven al zelfstandig ondernemer worden. Onder het genot van een kopje koffie in zijn gezellige huiskamer en een constant rinkelde telefoon op tafel, is Rene enthousiast over de nieuwe stappen met zijn onderneming. “Er gaat veel veranderen, maar wel allemaal positief.”

Hoe is Rodeq Dental ontstaan?

“Ik werkte als buitendienst-monteur bij Oudheuseden Dental (later Arseus Dental). Na 15 jaar in dienst bij dit bedrijf ben ik in 2007 voor mezelf begonnen. Ik kende veel tandtechnische bedrijven via Oudheusden en ging met mijn eigen bedrijf techniekmotoren repareren.”

Kan je vertellen hoe het bedrijf zich al die jaren heeft ontwikkeld?

“Vanaf de eerste dag ging het zo goed dat ik direct mijn broer heb aangenomen. Mijn broer werkte bij Ortholab en ging voor mij de inkoop en administratie doen. Via mond-tot-mond reclame is mijn bedrijf eigenlijk alleen maar gegroeid. Vanaf de eerste dag heb ik het altijd druk gehad.”

Waarom zijn jullie je gaan specialiseren op het repareren van hand- en hoekstukken?

“Ik pakte in het begin eigenlijk alles op. We repareerden hand- en hoekstukken, zorgde voor het onderhoud van sterilisatie apparatuur, behandelunits en nog veel meer. De laatste jaren wilde ik me echter steeds meer gaan richten op specifieke onderdelen. De markt wordt steeds moeilijker en vraagt om steeds meer kennis en kunde. Daarom ben ik me steeds meer gaan focussen op specialisatie.”

Waarom wordt de markt moeilijker?

“De tandarts is kritisch op de prijs én kwaliteit en vraagt altijd vooraf om een gedetailleerde offerte over de geplande reparatie. Kennis is heel belangrijk en we moeten constant op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen in onze markt. Je moet gewoon alles goed doen en dat binnen een korte tijd. Dat vraagt om een sterk team dat alleen maar bezig is met het leveren van goede service en kwaliteit.”



Waarom is het repareren van hand- en hoekstukken echt een vak geworden?

“Je wordt niet zomaar servicedealer van merken als W&H of Kavo. Originele onderdelen voor een reparatie zijn moeilijk te krijgen. Daarnaast moet je in het buitenland trainingen gaan volgen bij de fabrikant en ben je verplicht veel geld te investeren in gereedschappen. Je moet constant de markt in de gaten blijven houden.”

[Repareren jullie ook andere apparatuur?](#)

”Zoals gezegd zijn we ons de laatste jaren gaan focussen op die bepaalde reparaties. Daarnaast onderhouden wij W&H sterilisatie-apparatuur. Hier houden wij het graag bij en maken er écht ons specialisme van.”



Waarom zijn jullie specifiek met Dentalair gaan samenwerken?

Zijn er veel concurrenten in Nederland die hetzelfde doen als jullie?

“Er zijn misschien totaal een stuk of vijf echte specialisten in Nederland die ongeveer hetzelfde doen als wij. Wij willen de komende jaren echter nog meer stappen maken naar een echte hand- en hoekstukken specialist. We openen binnenkort een eigen webshop en proberen onze service verder te optimaliseren.”

Komen concurrenten ook uit het buitenland?

“Er zijn bedrijven waar je je reparatie kan laten doen, maar kwaliteit is echt een probleem bij het laten doen van reparaties in het buitenland. De ene keer is het goed en de andere keer echt heel matig. Je hebt bovendien geen zicht op wat er precies is gerepareerd. Ze specificeren niet op artikelniveau in de factuur. Daarnaast gebruiken ze geen originele onderdelen.”

Verkopen jullie ook hand- en hoekstukken?

“We verkopen ook hand- en hoekstukken van verschillende bekende merken als W&H, Kavo en NSK. We hebben sinds kort een mooie webshop waar tandartsen zich kunnen aanmelden en waar we verschillende producten tegen scherpe prijzen aanbieden.” www.rodeq.nl

“Omdat wij ons echt willen specialiseren op het repareren van hand- en hoekstukken en het onderhouden van sterilisatie-apparatuur, zochten wij een strategisch partner om ons te gaan ondersteunen bij de gehele organisatie. We kregen al heel veel werk via Dentalair en voor ons was het dus logisch om met hen om tafel te gaan zitten. Nu nemen ze ons veel werk uit handen, zoals boekhouding, personeelszaken, inkoop en nog vele andere zaken. Een win-win dus. Er gaat veel veranderen, maar wel positief.”



meer
info >

interview met Moniek Beerens
orthodontist

alles draait om aandacht

Toen Moniek Beerens (40) jaren geleden tandarts wilde worden, droomde ze ervan om met een tandartsbus rond te rijden om mensen te helpen. Van een tandartsbus is het nooit gekomen, maar mensen helpen is nog steeds waar het voor Moniek allemaal om draait.

Met een gepromoveerd orthodontist een gesprek voeren over een richtlijn voor wittefleklaesies zou kunnen ontaarden in een saai gesprek, maar niets is minder waar. Moniek vertelt enthousiast over de aandacht die ze wil krijgen voor de richtlijn ter preventie en behandeling van wittefleklaesies én de aandacht die ze graag wil geven aan haar patiënten.

Moniek volgde de opleiding tandheelkunde in Groningen om daarna haar opleiding tot orthodontist te vervolgen in Amsterdam. Tijdens haar studie orthodontie kreeg Moniek de kans om onderzoek te gaan doen naar wittefleklaesies. Als je een gezin wil starten, een studie orthodontie wil afronden en ook nog wil promoveren, zal je je aandacht goed moeten verdelen. Hoe heb je dit allemaal kunnen combineren? Moniek vertelt enthousiast. “Ik heb tijdens mijn opleiding orthodontie een onderzoek gedaan in samenwerking met de afdeling Cariologie. Tijdens mijn opleiding heb ik alle data verzameld. Na mijn studie mocht ik gelukkig parttime mijn promotieonderzoek afronden.” In 2018 is Moniek gepromoveerd op de behandeling van wittefleklaesies “Tijdens de verdediging werd mij ook de vraag gesteld: Wat ga je ermee doen? Dat is een goede vraag. Ik vind dat als je zo’n onderzoek hebt gedaan dat je er ook naar moet handelen. Dus ik wil als orthodontist het liefst dat mijn patiënten geen wittefleklaesies hebben als de beugel eruit gaat. Helaas overkomt me dat toch weleens. Dat is iets dat ik zelf heel frustrerend vind.”

Aandacht voor een richtlijn

Als voorzitter van de richtlijn werkgroep voor de preventie en behandeling van wittefleklaesies wil Moniek meer draagvlak krijgen voor deze klinische richtlijn. Een richtlijn is een houvast, het zorgt ervoor dat je makkelijk informatie kan opzoeken. In de richtlijn zitten vooral adviezen gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Moniek vertelt hoe de richtlijn is opgesplitst in een aantal onderdelen. “Er staat in hoe je wittefleklaesies kan herkennen en wat risicofactoren zijn voor het ontstaan ervan. Er is een onderdeel dat gaat over preventiemaatregelen tijdens de beugelbehandeling. Denk aan voeding, fluoride gebruik en natuurlijk ook de mondhygiëne. Dan is er het onderdeel wat betreft de mogelijkheden na de orthodontische behandeling. En wanneer stop je met de beugelbehandeling. Als het bijvoorbeeld te erg wordt. Daar geven we dan handvatten voor”, aldus Moniek.

Waarom zet je je in voor deze richtlijn?

“Tijdens de verdediging van mijn proefschrift werd mij ook de vraag gesteld: Wat ga je ermee doen? Ik denk dat het gaat om een brug slaan tussen wetenschap en praktijk. Zo’n richtlijn draagt daarin bij. Daarnaast is het zo dat voor ISO-9001 certificering je naar steeds meer richtlijnen moet gaan handelen. Als orthodontist moet je voldoen aan deze certificering. Wittefleklæsies zijn gewoon een heel groot nadeel van een orthodontische behandeling met vaste apparatuur als de mondhygiëne niet op orde is. Dus een richtlijn is van belang als naslagwerk en handvat.”

Oprechte aandacht voor de patiënt

Na 10 jaar waarnemend orthodontist te zijn geweest, is Moniek nu helemaal klaar voor het starten van haar eigen orthodontiepraktijk. De praktijk gaat OrthoCare Leusden heten. In de nieuwe praktijk staat ook weer aandacht centraal; Aandacht voor de patiënt en natuurlijk voor de preventie van wittefleklæsies. ‘Toen ik bijna 40 werd, ging ik nadenken wat wil ik nu echt? Het vak kan een routinematige klus worden. En dat vind ik juist minder interessant. Dus ik ben terugggegaan naar de vraag wat ik nu wil en dat is meer aandacht voor mijn patiënt’.

Meer aandacht voor de patiënt is wel een ruim begrip? Ze vertelt verder: “Ik denk dat orthodontie er zich nog meer voor leent. Je ziet een patiënt elke 5 of 6 weken. Ik doe eigenlijk projectwerk met een start en eindpunt van mijn project, de orthodontische behandeling. Gedurende deze behandeling wil ik dat de patiënt zich op zijn gemak voelt. De assistenten in mijn praktijk krijgen meer de ruimte voor ontvangst van de patiënt, vragen hoe het gaat en samen een vervolgspraak te maken. Ook zijn er plannen voor een hostess-balie zoals je deze soms ziet in een hotel. In de wachtkamer iemand die mensen ontvangt en dus geen telefoontjes op de achtergrond. Dan voorkom je een bellende medewerker die de aandacht moet verdelen.” Het plan is ook iedereen in de praktijk te laten rouleren als gastvrouw. “Ik denk dat het werk daardoor leuker en diverser wordt. Hospitality is iets waar ik heel erg mee bezig ben, het woord aandacht komt er in terug. Als je aandacht geeft aan een patiënt, krijg je daar ook weer iets positiefs voor terug. Ik denk dat voor iedereen in je team het ook echt een bijdrage is. Het is een vorm van verdieping eigenlijk.” Volgens Moniek moet je bij hospitality niet denken dat het alleen maar om aardig zijn gaat. Kinderen hebben ook kaders nodig. Eigenlijk is het voor kinderen alleen maar prettig dat ze precies weten wat ze kunnen verwachten. “Het moet voor kinderen heel duidelijk zijn wat de consequentie is als je niet goed poetst. Daar ben ik dan best wel streng in. Daar is altijd een balans in. Alles draait om invoelen en informeren. Allemaal vormen van aandacht en dat is niet alleen maar lief zijn”, besluit een vrolijke Moniek.

“Het moet voor kinderen heel duidelijk zijn wat de consequentie is als je niet goed poetst.”



“Ik had altijd
al een bredere
wereldoriëntatie.”

Kathelijn Voet (40),
kapitein-luitenant ter
zee, tandarts-endodon-
toloog én regiomanager
tandheelkundige dienst
Den Helder, vertelt
enthousiast over haar
werk bij defensie.



Kathelijn Voet: “Opeens benauwde het me zo om de rest van mijn leven in een kamertje te gaan zitten.”

waar ligt jouw praktijk dit weekend?

Als militair tandarts ben je in dienst van defensie en ga je ook mee op missie of oefening. Wat houdt het eigenlijk in om als militair tandarts te werken? Kathelijn Voet (40), kapitein-luitenant ter zee, tandarts-endodontoloog én regiomanager tandheelkundige dienst Den Helder, vertelt enthousiast over haar werk bij defensie. “Ik had altijd al een bredere wereldoriëntatie.”

Kathelijn vertelt hoe haar carrière begon bij defensie. “Ik was afgestudeerd en nog hartstikke jong.” Tijdens haar studie tandheelkunde greep Kathelijn elke kans om naar het buitenland te gaan. Zo ging haar afstudeerstage naar Brazilië en na de middelbare school had ze al een jaartje in Amerika gezeten. “Opeens benauwde het me zo om de rest van mijn leven in een kamertje te gaan zitten”. Dus de missie was om iets te zoeken waar de tandheelkundige kennis en kunde gecombineerd konden worden met de behoefte om meer van de wereld te zien. Dat was ook in de periode dat de Marine adverteerde met de tekst: WAAR LIGT JOUW PRAKTIJK DIT WEEKEND. “Dat is misschien wel wat, dacht ik. Toen ben ik daar gaan kijken en 16 jaar later werk ik er nog.”

De reguliere defensiepraktijk

“Ik dacht eerst misschien doe ik dit een paar jaar. Maar elke keer als ik dacht, ik moet op zoek naar een nieuwe uitdaging, kwam er weer een nieuwe uitdaging op mijn pad.” Er is binnen defensie veel variatie in je werk. “Ik ben een jaar tandarts geweest op Aruba, 3 jaar op Curacao en in het begin op veel schepen.”

Alle medewerkers in de praktijken zijn in dienst van defensie. Hierbij bestaat er een mix van militairen en ‘burger personeel’. Er werken algemene tandartsen en gespecialiseerde tandartsen en daarnaast mondhygiënisten en (preventie)assistenten. Militaire tandartsen en assistentes gaan soms ook mee op een oefening of missie.

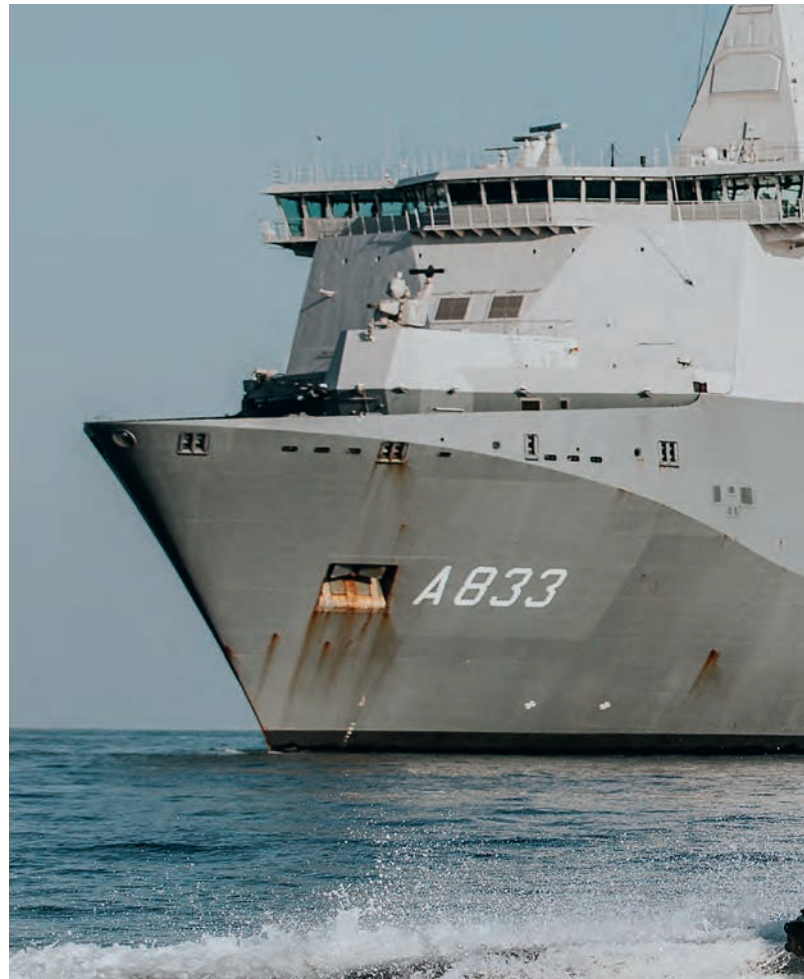


“Binnen defensie doen we eigenlijk een soort bedrijfs-tandheelkunde. We hebben twee petten op. We willen de beste zorg voor de patiënt, maar tegelijkertijd willen we er ook voor zorgen dat de patiënt inzetbaar is en blijft als militair.” Met een speciaal systeem dat ‘dental fitness’ heet, wordt de inzetbaarheid van de patiënt gemonitord. Er wordt een risico-inschatting gemaakt of er binnen een specifieke periode grote kans bestaat op tandheelkundige klachten. Dit betekent dat er soms uit voorzorg andere beslissingen worden genomen dan in de civiele praktijk.

De verschillende vestigingen van de Defensie Tandheelkundige Dienst (DTD) vormen samen eigenlijk een soort van tandheelkundige keten. De praktijken hebben dezelfde systematiek, kwaliteitszorgsysteem en dezelfde soort patiënten. De praktijken hebben tevens dezelfde leveranciers en onderhoudsbedrijven als voor civiele praktijken en bij- en nascholing vindt ook op de reguliere manier plaats.

een ideale opstap

Als militaire tandarts moet je, net als alle andere militairen, altijd inzet gereed zijn.



Het is aantrekkelijk voor een jonge startende tandarts om een aantal jaren in een 'militaire setting' ervaring op te doen. Een leuke combinatie, waarbij het makkelijk is om bij elkaar binnen te lopen om advies te vragen. Er is veel ruimte voor klinisch overleg en nascholing. Een fijne en veilige setting voor tandartsen die net zijn afgestudeerd. "Misschien een ideaal opstapje naar de rest van je carrière."

Als militaire tandarts moet je, net als alle andere militairen, altijd inzet gereed zijn. Dit betekent dat operationele vaardigheden bijgehouden moeten worden. Kathelijnn lachend: "Het valt wel op dat veel tandartsen en assistentes goed kunnen schieten. Wij hebben een vaste hand en een goede oog/hand coördinatie."

Militaire sport evenementen staan ook open voor al het tandheelkundig personeel. Zo loopt er jaarlijks een delegatie van militaire tandartsen mee met de Nijmeegse vierdaagse. "Verder komen we elk jaar met de gehele tandheelkundige dienst bijeen en dat is echt goed voor de sfeer." Sinds vijf jaar vormt de luchtmacht, landmacht en marine één tandheelkundige dienst. "Bij alle krijgsmachtonderdelen heerst er toch een andere sfeer en is er een andere cultuur. Nu begint het na vijf jaar echt een team te worden en dat is leuk om te zien."



Geen militaire vulling

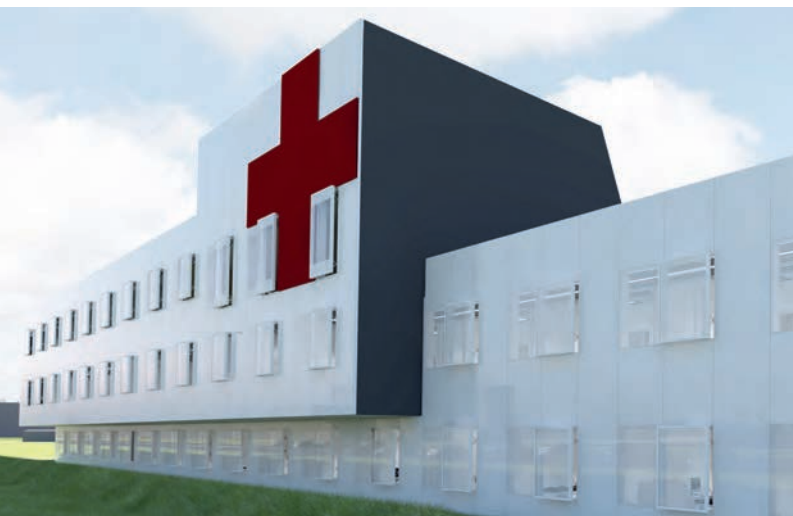
De reden dat je op missie gaat, is vanwege het feit dat militairen tandheelkundige zorg nodig hebben. “Als een marineschip naar de golf van Aden gaat, of de oversteek naar ‘de West’ (het Caribisch gebied) maakt, dan ben je echt op jezelf aangewezen”, aldus Kathelijn. En in gebieden waar Defensie opereert, bijvoorbeeld Mali, is ook niet altijd tandheelkundige zorg beschikbaar. Vóór elke militaire inzet wordt dus een risico-analyse gemaakt of er tandheelkundige zorg nodig is. Op de grotere marineschepen is er een volwaardige tandartspraktijk ingericht. “Als er echt een grote storm op zee is, kan je natuurlijk niet boren. Maar in het algemeen liggen deze grote schepen heel stabiel en kan je bijna alle behandelingen doen die je aan wal ook doet.”

“Ik heb wel meegemaakt dat ik aan boord was van ‘Harer majesteits Amsterdam’ en dat ik samen met mijn assistente in een rhip, een klein rubberen bootje, met alle apparatuur in kisten naar een ander marineschip moest varen. Om daar weer een paar weken zorg te verlenen.”

Harer majesteits Amsterdam’

Als er geen zorglocatie in de buurt van een kazerne of basis is, wordt de zorg naar militairen toegebracht middels de mobiele tandartspraktijken. Zo’n mobiele tandartspraktijk heeft alle facetten in huis die een gewone praktijk ook heeft. Door uitgebreid testen in een zogenaamde ‘klimaatkamer’ blijven de bussen bij extreme temperaturen, boven en onder nul, functioneren waarvoor bedoeld. Zo gaat de mobiele bus bijvoorbeeld mee naar een schietserie in Bergen Hohne of naar Ramstein, een grote militaire luchtmacht basis in Duitsland van de Amerikanen in Duitsland. Kathelijn: “Hoewel we militaire tandheelkunde doen, willen we onze patiënt geen ‘militaire vulling’ geven. We willen ze state of the art zorg bieden, waar ze ook zijn.”

gastvrijheid bij defensie



Binnen defensie hebben de tandartsen zich altijd gefocust op de kwaliteit van de zorg.



Is gastvrijheid een thema in jullie praktijken? “Dit is echt een onderwerp waar we nu veel mee bezig zijn. Onze patiënten hebben in feite niks te kiezen; Ze moeten volgens het Militair Ambtenaren Reglement gebruikmaken van militaire zorgverleners en zijn dus op onze zorg aangewezen”, aldus Kathelijn.

Defensie heeft de afgelopen 15 jaar steeds moeten bezuinigen. Daarbij is gekozen om wel zoveel mogelijk te blijven investeren in ‘het staal’ dat nodig is voor de operationele activiteiten. In wapens, munitie, schepen, voertuigen. Maar het defensie-vastgoed, zoals de legering, maar ook de gezondheidscentra met de tandartspraktijken, zijn vaak hopeloos verouderd. “Daar hebben we in het verleden het stukje ‘gastvrijheid’ in de praktijk wel laten liggen. Nu beseft defensie goed dat personeel ook ons kapitaal is. Ook omdat het heel moeilijk is om goed gekwalificeerd personeel binnen te halen, moeten we heel zuinig zijn op onze mensen.”

Toen onlangs de eerste paal voor het gezondheidscentrum in Den Helder werd geslagen door Barbara Visser, staatssecretaris van defensie, benadrukte zij ook het belang dat defensie ‘beter voor haar mensen moest zorgen’. Ze gaat verder: “We zijn een beetje vergeten hoe belangrijk het is voor onze patiënten dat ze zich welkom voelen, gehoord en veilig voelen.”



Binnen defensie hebben de tandartsen zich altijd gefocust op de kwaliteit van de zorg. Die is nooit uit het oog verloren. Maar de gastvrijheid en het gevoel van de patiënt, krijgen nu ook steeds meer de aandacht. Gastvrijheid is bijvoorbeeld ook een van de focuspunten bij de bouw van de nieuwe gezondheidscentra. Hierbij is benoemd als 'pijler' dat de centra een 'healing environment' moeten zijn. Dus dat de beleving van licht, lucht en groen, als je binnenloopt, bijdraagt aan het gevoel dat de patiënt welkom is. "Hier wil ik graag zijn. Dit is een plek waar ze goed voor me zorgen."

Daarnaast is er ook veel meer aandacht voor de processen die dat gevoel 'raken' bij de patiënt. "We gaan zorgvuldiger om met de privacy van de patiënt. Door een front- en backoffice in te richten, kunnen patiënten in de wachtkamer niet meer meeluisteren met telefoontjes. En door de patiëntenstromen goed te onderscheiden van die van de medewerkers creëren we ook veel meer rust voor de patiënt. Ook gaan we onze telefonie en bereikbaarheid professioneler inrichten."

Toekomstbestendig concept

Kun je nog iets zeggen over de samenwerking met Dentalair?

"We hebben een ontzettend fijne samenwerking. Ik doe vooral heel veel zaken met Mireille. Ze is mijn heldin! Mireille vormt een schakel tussen wat Dentalair kan en wat wij willen. Ze werkt keihard om het steeds weer voor elkaar te krijgen. De lijntjes zijn heel kort en de communicatie is prettig. De centra in Garderen (nieuwbouw) en Schiphol (verbouw) zijn echt prachtig geworden. De samenwerking tussen alle betrokken partijen is eigenlijk op een perfecte manier samengekomen.

Het geweldige werk van Sander de Kievith, die recent is overleden, mag ook niet vergeten worden. Hij was verantwoordelijk voor alle technische ontwerpen en werd vorige maand ook nog even genoemd bij het slaan van de eerste paal van het nieuwe centrum in Den Helder.

We hebben met de ontwerpen voor de nieuwe tandheelkundige centra van defensie samen een toekomstbestendig concept neergezet, waar we hopelijk nog heel veel jaren plezier van gaan hebben. Hier kunnen we echt de best zorg leveren voor de patiënt én voor het bedrijf!"



Interview met
Alexander Tolmeijer &
Elsbeth Nijhoff

hoe gastvrij is mijn praktijk?



“Wij zeggen altijd: de verdoving begint in de ontvangstruimte”

Hoe centraal staat de patiënt nou écht en hoe welkom voelt de patiënt zich in de tandartspraktijk? Door middel van diverse tools en technieken traint het team van Dentiva praktijken onder andere op het gebied van gastvrijheid. Het krijgen van meer inzicht in de werkelijke gastvrijheidsbeleving en het hele team laten ervaren wat gastvrijheid betekent voor de patiënt, staat altijd centraal. Oprichters van Dentiva, Alexander Tolmeijer (56) en Elsbeth Nijhoff (52), delen hun praktijkervaringen.

In september 2014 startte Alexander Tolmeijer samen met zijn vrouw Elsbeth Nijhoff, Dentiva. Dentiva richt zich op 'Management analyse en ondersteuning voor de tandartspraktijk'. Alexander studeerde tandheelkunde én rechten en Elsbeth heeft haar studie aan de Hoge Hotelschool gedaan. Binnen Dentiva richt Elsbeth zich op gastvrijheid en kijkt door de ogen van de patiënt. Samen heeft de redactie via Zoom een interessant en open gesprek over Dentiva en specifiek over gastvrijheid.

De praktijkscan

Dentiva voert bij praktijken vanaf 4 kamers eerst een grondige praktijkscan uit. Deze bestaat uit een persoonlijk bezoek van 3 mensen van Dentiva gericht op kengetallen, protocollen, gastvrijheid, processen, agendaplanning en het team. “Met toestemming van de praktijkhouder, trekken we echt alle laadjes open die er zijn in de praktijk”, aldus Elsbeth. Er worden interviews gehouden met teamleden. Meestal met de kritische mensen en een doorsnee van functies die er zijn in de praktijk. Tijdens

de praktijkscan gaat het vooral om éérs kijken en vragen stellen.

Doelen en resultaten

Als we een begeleidingstraject aangaan, kijken we eerst naar de doelen en resultaten die de praktijkhouder wil bereiken. Het traject bestaat uit diverse trainingen voor het hele team of bijvoorbeeld alleen de receptie of de behandelaars. Daarnaast zijn er online trainingen en 1 op 1 overleggen. “Je kunt een heleboel dingen leren. Je kunt processen inrichten en bepaald gedrag aanleren. Het grootste aandachtspunt wat het team altijd noemt, is communicatie. Daar valt of staat alles mee”, legt Elsbeth duidelijk uit. Alexander laat tandartsen zien hoe gastvrijheid helpt voor betere tandheelkunde. Dus waarom zou je meer moeten weten van bijvoorbeeld hobby's van een patiënt die in de stoel ligt? Bij tandartsen gaat het om de bewustwording, dat het zin heeft om te veranderen. Alexander vervolgt: “Wij zeggen altijd: de verdoving begint in de ontvangstruimte. Als de receptioniste chagrijnig is, komt de patiënt ook chagrijnig binnen en sta je als tandarts direct 1-0 achter. Dus eerst bewustwording en dan structuur geven om het beter te doen.”

Interessante reacties uit onderzoek

Dentiva is onlangs gestart met een grootschalig onderzoek onder patiënten. Dit onderzoek heet: Hoe gastvrij is mijn praktijk? Inmiddels hebben ruim 2.300 patiënten aan dit onderzoek meegewerkt waarbij, door de ogen van een patiënt, gekeken wordt naar gastvrijheid. Hier komen interessante reacties uit over o.a. de 'harde kant', de inrichting van de praktijk.

"Patiënten geven aan dat het prettig is als de ontvangstruimte een soort 'huiskamergevoel' geeft", aldus Elsbeth. Daarnaast geven veel patiënten aan dat ze informatie over de wachttijd en uitleg over een behandeling heel erg waarderen. "Zo geven ze nog meer dingen aan die je best eenvoudig zou kunnen aanpakken waardoor je een patiënt een gastvrijer welkom geeft", aldus Elsbeth.

Gedragsverandering

Gedragsverandering is een steeds belangrijker thema aan het worden binnen tandartspraktijken. Alexander meent: "Als tandarts zijn we uiteindelijk probleemoplossers. Je kijkt in de mond, ziet een probleem en lost het op. We gaan niet eerst even rustig nadenken. Dat zit niet zo in ons systeem." Binnen groter wordende praktijken is samenwerking en onderlinge communicatie steeds belangrijker geworden. Hij vervolgt: "Vroeger kwam je binnen met een gaatje en werd deze gevuld. Nu ben je veel meer bezig met gedragsverandering en preventie."

Met Dentiva hebben Alexander en Elsbeth inmiddels heel veel praktijken begeleid en onder andere gekeken naar de persoonlijkheidsstijlen van alle teamleden, waarbij de verschillen opvallend zijn. Alexander legt uit: "Sommige praktijkhouders zijn heel mensgericht, maar qua organisatie wordt het dan soms rommelig. In dit geval zijn duidelijke afspraken en protocollen belangrijk. Een teamlid (tandarts, praktijkmanager of assistent) die meer taakgericht is kan hier tegenwicht aan geven. Deze zorgt ervoor dat afspraken en protocollen ook gemaakt zijn en gedragen worden door het team. Ook zijn er praktijkhouders die meer taakgericht zijn (een beetje de brandweerbrigade), waarbij de praktijk vaak super strak geregeld is. Hier kijken we naar de balans in mensgerichtheid voor het team. Je moet een cultuur creëren waarbij alle verschillende stijlen vertegenwoordigd worden en iedereen elkaar durft aan te spreken. Dat is een cultuur waar automatisch gastvrijheid meer centraal staat."

Elsbeth: 'het valt mij wel op dat we steeds meer praktijken tegenkomen waar de praktijkmanager Hotelschool heeft gedaan of waar receptionistes in de horeca hebben gewerkt'. Alexander vult aan: 'Ik denk dat het voor veel praktijken een valkuil is om mensen aan te nemen op basis van kennis en ervaring. Terwijl houding en gedrag veel belangrijker zijn. Kennis en ervaring krijg je wel. Terwijl als houding en gedrag niet goed zit, dit moeilijker aan te leren is'

Totaalpakket

"Het ingewikkelde van gastvrijheid is dat alles met elkaar te maken heeft. Zo begeleiden we een praktijk waarbij alles fantastisch is geregeld, maar de praktijkhouder is super gestrest. En terecht, want zij kan de lening niet betalen omdat op het gebied van agendaplan-ning en declareren er dingen niet goed gaan."

Als je ontevreden teamleden hebt, dan heeft dit uiteindelijk ook invloed op de gastvrijheidsbeleving van de gast of patiënt in de praktijk."

Voor Dentiva genoeg uitdagingen. "Met de 'gewone' dingen heel goed doen, is er al een heleboel te winnen op het gebied van gastvrijheid in de praktijk."

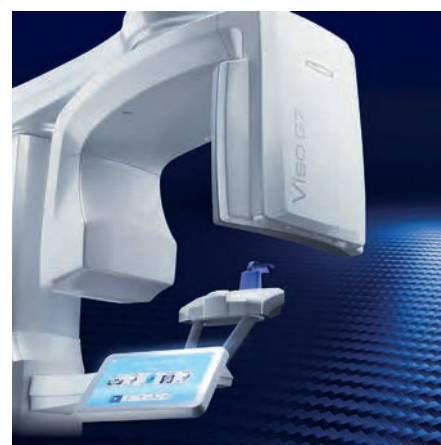
meer
info >

**“Het valt mij wel op
dat we steeds
meer praktijken
tegenkomen waar de
praktijkmanager
Hotelschool heeft
gedaan”**



SOCIALWaii

*Volg je ons ook op social media? Daar vind je up-to-date informatie over sales, acties plus inspirerende nieuwe snapshots van praktijken, innovatieve producten, highlights van consumables en equipment.
Genoeg content om ons te blijven volgen!*



Volg ons op [instagram.com/dentalair](https://www.instagram.com/dentalair) - [facebook.com/dentalairbv](https://www.facebook.com/dentalairbv) - [linkedin.com/company/dentalair](https://www.linkedin.com/company/dentalair) & [pinterest.com/dentalair_nl/_created/](https://www.pinterest.com/dentalair_nl/_created/)







**ALLES VOOR HET
PRAKTIJKGEVOEL**

dentalair.nl