

# Jouw talent voor praktijkmanagement

Afgelopen februari presenteerde Anna Berends van Loenen haar boek 'Praktijkmanagement talent'. Een handboek voor praktijkmanagers. De schrijfster, zelf jarenlang praktijkmanager bij een tandartspraktijk: "Een praktijkmanager is zo goed als de praktijkhouder haar vertrouwt."

**M**et een achtergrond in de zakelijke dienstverlening trad Anna Berends van Loenen in dienst bij een tandartspraktijk in Enschede. Een nieuwe omgeving met een andere manier van werken. Naar eigen zeggen is zij na die overgang een aantal keren op haar bek gegaan: "Het is een hele andere wereld. In de sector waar ik eerst zat was ik gewend aan concrete doelstellingen. In deze functie kreeg ik veel meer te maken met mensen om me heen. Niet alleen met patiënten, ook met medewerkers. En natuurlijk met de praktijkhouder."

In 2010 richtte ze haar eigen adviesbureau Qanz op. Qanz adviseert tandartspraktijken op het gebied van kwaliteits- en praktijkmanagement. In deze rol komt ze vaak bij verschillende praktijken over de vloer, de ervaring die ze meeneemt uit deze functies staan aan de basis van haar boek.

"De noodzaak voor praktijkmanagement wordt steeds groter"

## DE PRAKTIJKMANAGER

Het boek bestaat uit drie delen. Het eerste deel gaat vooral in op het zelfmanagement van de praktijkmanager. "Veel praktijkmanagers zijn vanuit hun rol als assistent doorgroeid naar een rol als praktijkmanager," aldus de auteur. "Vaak speelt bij praktijkmanagers de twijfel of ze het wel goed doen. Ik ga daarom eerst in op de leiderschaps- en managementkwaliteiten en talenten van de praktijkmanager zelf. Iedere prak-

tijkmanager heeft talenten, de vraag is hoe ze die kan gebruiken binnen haar functie."

In het boek wordt gelijk een onderscheid gemaakt tussen leiderschap en management. Leiderschap is een visie op hoe de praktijk dient te opereren. Management is de manier waarop invulling gegeven wordt aan visie. "Een goede manager zorgt er voor dat mensen kunnen doen waar ze goed in zijn en haalt het optimale rendement uit het team."

## DE ROL IN HET TEAM

Het volgende deel van het boek behandelt de positie van de praktijkmanager in het team. Hoe medewerkers reageren op de manier van leidinggeven, en hoe de praktijkmanager haar rol daar op kan aanpassen. Berends van Loenen haalt hierbij aan dat veel praktijkmanagers het moeilijk vinden om zich zakelijk op te stellen. "Dat komt vanuit die mensgerichte aanpak die heerst in de praktijk, maar de praktijkmanager moet de praktijk altijd op de eerste plek zetten. En dat kan soms conflicteren met de belangen van de medewerkers. In





*Auteur Anna Berends van Loenen tijdens de presentatie van haar boek*

dit boek geef ik handvaten om met deze situaties om te gaan.”

In de relatie met de medewerkers is het voor de praktijkmanager van essentieel belang om te laten zien dat ze haar taak aankan. Dat doet ze door helder te communiceren en gemaakte afspraken na te komen.

#### **PRAKTISCHE HANDVATEN**

In het laatste deel krijgen praktijkmanagers concrete voorbeelden waar ze mee aan de slag kunnen. Dit varieert van hoofdstuk waarin dieper ingegaan wordt wat er allemaal bij een arbeidsovereenkomst komt kijken tot een hoofdstuk dat het HKZ/ISO9001 kwaliteitsmanagementsysteem behandelt.

Het boek is zo vormgegeven dat het kan dienen als een studieboek en als een naslagwerk. Loopt een praktijkmanager tegen een vraagstuk op, dan kan zij snel het boek er bij pakken en het bijbehorende hoofdstuk opzoeken.

#### **VERTROUWEN**

Volgens Berends van Loenen is de functie van praktijkmanager in de loop der jaren sterk veranderd, en houdt deze ontwikkeling nog niet op. “Het was een vak

waarin de praktijkmanager zelf alles moest ontdekken, nu wordt alles steeds professioneler. Dat komt onder andere door de steeds complexere samenstelling van praktijken. Hierdoor wordt de noodzaak voor praktijkmanagement groter en het takenpakket uitgebreider. Dit staat en valt echter bij de mate waarin de praktijkhouder taken over kan laten aan de praktijkmanager.”

“Een goede praktijkmanager laat door haar werk zien dat de praktijkhouder haar deze taken kan toevertrouwen. Dit is een proces dat tijd kost, maar het is aan de praktijkmanager om de praktijkhouder te overtuigen van de kwaliteiten en talenten die zij heeft.” Aldus Berends van Loenen. “Vandaar dat ik zeg dat een praktijkmanager zo goed is als de praktijkhouder haar vertrouwt.”

ROUKE VAN DER HOEK

Wilt u meer weten over het boek *Praktijkmanagement talent* of wilt u het boek bestellen? Kijk op [www.praktijkmanagementtalent.nl](http://www.praktijkmanagementtalent.nl)