

ARE YOU A GAME CHANGER?



DIGITAL SMILE DESIGN MANAGEMENT & MARKETING



ARDENT ACADEMY



DENTCOF
RESEARCH

Wanneer & Waar
Wie

11-14 mei Amsterdam
Teodora Motorca
dr. Florin Cofar

Info & inschrijving
frouke@ardent-tandheelkunde.nl
facebook.com/weArdent

Sluitpost voor de Praktijkmanager

Facilitaire overeenkomsten

In deze nieuwe rubriek neemt Michael Joosen iedere keer een ander werkgebied van de praktijkmanager onder de loep. De artikelen bieden praktische informatie en tips die de manager helpen in zijn dagelijkse werk. Het onderwerp van deze eerste bijdrage is Facilitair management en specifiek de facilitaire overeenkomsten.

Michael Joosen

In de functieomschrijving van de praktijkmanager staat in de meeste gevallen de personeelsplanning, de financiële administratie en het operationeel leidinggeven aan het team. Daarnaast is de praktijkmanager vaak het eerste aanspreekpunt voor patiënten en medewerkers. In de wat zwaardere functies komt daar nog het leveren van input voor het beleid van de praktijk bij en het fungeren als sparringpartner voor de praktijkhouder. Als laatste in deze lange lijst is het facilitair management van de praktijk meestal ook in handen van de praktijkmanager. Vaak lukt het echter niet om hier de aandacht aan te schenken die eigenlijk nodig is. In dit artikel een aantal voorbeelden van de gevaren van gebrekkig facilitair management en tips om te zorgen hoe je deze zaken op orde krijgt en houdt.

Facilitair management

Wat is het eigenlijk? *Wikipedia* meldt: "Facilitair management gaat over het beheersen van de ondersteunende activiteiten die nodig zijn op zowel het strategische niveau van de praktijk om haar doelstellingen te kunnen realiseren als op het praktische niveau van de individuele werknemers." Toch zijn er een aantal deelgebieden die hier juist weer niet toe behoren, zoals de financiële administratie, personeelszaken en soms ook PR en marketing.



De volgende zaken zijn wel facilitair en behoren vaak tot het **takenpakket van de praktijkmanager**:

- Borgen van de veiligheid in de praktijk
- Kwaliteit van het pand op peil houden
- ICT
- Inkoopmanagement en contractbeheer

Bovengenoemde aandachtsgebieden bestaan uit een groot aantal taken, vaak met achterliggende overeenkomsten waar soms jarenlang niets mee wordt gedaan. Omdat het gevoelsmatig wel aardig gaat, maar ook omdat de andere dagelijkse werkzaamheden de volledige aandacht eisen.



Pien Support

Berekent de eigen bijdrage voor uw cliënt

Goed nieuws voor de ondernemende tandarts die graag extra service verleent. Pien Support biedt software voor tandartsen die eenvoudig de eigen bijdrage berekent en de behandeling optimaliseert.

Bij het berekenen van de netto bijdrage van de cliënt houdt Pien rekening met de voorgestelde behandeling, het vergoedingspakket van de tandartsverzekering, de concern-specifieke tariefbegrenzers en de eventuele contractering. Pien berekent van meer dan 350 verschillende tandartsverzekeringen de dekking voor tandartskosten.

De eigen bijdrage per behandelplan wordt duidelijk gecommuniceerd door Pien, zonder dat u als tandarts de verantwoordelijkheid hiervan op u neemt. Totale kosten en eigen bijdrage worden inzichtelijk, hetgeen bijdraagt aan de communicatie met de cliënt. Immers de cliënt weet direct wat de netto kosten voor de behandeling zijn.

De voordelen van Pien:

- Extra service naar de cliënt
- Direct inzicht in eigen bijdrage van de cliënt
- Snellere vervolgspraken
- Inzicht in de jaarbijdrage

Eigenschappen van Pien:

- Gebruiksvriendelijke software
- Software applicatie die makkelijk te integreren is met praktijksoftware
- Gemaakte berekeningen kunnen als PDF worden geprint of gemailld
- Geschikt voor de nieuwe regelgeving omtrent de hygiëne in de praktijk



Direct inzicht in de eigen bijdrage en daardoor een optimale klantenservice



Met Pien maakt u eenvoudig en snel een overzicht van de kosten & vergoedingen



Cliënt weet direct de eigen bijdrage



Pien biedt:
- Transparantie in eigen bijdrage
- Snellere afspraken
- Inzicht binnen de jaarruimte

Gevaarlijke verzekeringseisen

Het niet actief beheren van overeenkomsten brengt gevaren met zich mee. Sommige gevaren zijn klein en kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat de praktijk teveel betaalt, terwijl andere zaken ernstiger gevolgen hebben. Zo kan het voorkomen dat de praktijk na het claimen van een schade niet krijgt uitgekeerd door de verzekering, omdat er niet aan bepaalde polisvoorwaarden is voldaan.

In veel polisvoorwaarden van bedrijfsmidelenverzekeringen is een clause opgenomen dat het pand beveiligd moet zijn volgens de 'BORG-richtlijnen' en gekeurd door een gecertificeerd bedrijf. Weet jij hoe dit bij jullie in de praktijk is geregeld?

TIP: Controleer de verzekeringspolis op bovengenoemde clause en als deze van toepassing is: ga na of jullie beveiliging door een "BORG Technisch Beveiligingsbedrijf" wordt onderhouden en of er een geldig certificaat aanwezig is. Je kunt een scan van het certificaat sturen naar de verzekering om te laten beoordelen of alles conform de polisvoorwaarden is.

Indexering op indexering

Ieder aflopend contract is een onderhandelingskans voor de praktijk. De leverancier is er namelijk bij gebaat de praktijk als klant te behouden. Dat betekent ook dat stilzwijgende verlenging van een contract juist een gevaar vormt.

Hoeveel contracten binnen jouw praktijk worden ieder jaar automatisch verlengd, zonder dat er wordt gesproken over kwaliteit, inhoud van de overeenkomst of prijs? Veel van deze overeenkomsten vallen binnen de verantwoordelijkheid van de praktijkmanager. Meestal gaat het niet over de grootste inkoopcontracten, maar toch ligt het gevaar van "indexering" op de loer.

Je kent ongetwijfeld de brieven aan het einde van het jaar waarin de jaarlijkse indexering wordt aangekondigd. Deze indexeringen vormen een gevaar bij inkoopovereenkomsten die jaar in jaar uit doorlopen. Dit blijkt uit het volgende rekenvoorbeeld van een onderhoudsovereenkomst voor een airconditioning ter waarde van € 900,- per jaar:

Jaar	Indexering-percentage	Nieuw jaarbedrag
2010	3,5%	€ 931,50
2011	4%	€ 968,76
2012	3,5%	€ 1.002,67
2013	2,5%	€ 1.027,73
2014	5%	€ 1.079,12


Je ziet dat de jaarlijkse indexering een behoorlijk effect heeft op de contractprijs. In vijf jaar is deze gestegen van € 900,- naar € 1.079,12 (20% stijging). Overigens hantelen sommige leveranciers de zogenaamde CPI (consumentenprijsindex¹), een door het CBS vastgesteld getal.

Oplossingen

Contractbeheer kan in het drukke leven van de praktijkmanager een zware last zijn. Toch loont het enorm om beleidsmatig te bepalen dat overeenkomsten nooit stilzwijgend worden verlengd.

Een goed overzicht van alle contracten is hierbij de basis. Dit kan bijvoorbeeld in Excel. Er zijn daarnaast eenvoudige maar effectieve hulpmiddelen om hierbij ondersteuning te bieden, zoals online contractbeheerssoftware. In dergelijke software kun je alle relevante informatie (zoals de looptijd en opzegtermijn) kwijt en in één oogopslag inzicht krijgen in alle lopende overeenkomsten.

Een voordeel hiervan ten opzichte van Excel is dat je meerdere automatische herinneringen per e-mail kunt ontvangen, als het tijd is om een overeenkomst te vernieuwen. Ook kun je een scan van het contract uploaden. Op die manier heb je altijd de actuele afspraken en documenten bij de hand, wat tijd en geld bespaart.

Ten slotte biedt contractbeheerssoftware vaak het vier-ogen-principe: niet alleen het signaleren van verlopen overeenkomsten, maar ook grip op vervolgspraken. Ofwel: als het niet lukt om op tijd een contract aandacht te geven, krijgt een tweede persoon een verzoek om hulp. Dit kan een collega zijn of de praktijkhouder, maar ook bijvoorbeeld een externe partij die dan namens de praktijk de betreffende overeenkomst vernieuwt. Op deze manier is de praktijk altijd verzekerd van goede, marktconforme contracten. 

1) <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/methoden/begrippen/default.htm?ConceptId=200>

TIP: Probeer met bestaande leveranciers altijd overeen te komen dat prijzen gedurende de looptijd niet worden verhoogd. De inkoopterm hiervoor is 'firm and fixed price'. Als dit niet lukt, kun je als compromis de CPI voorstellen.

Michael Joosen is directeur van Heertjes en Voorpraktijken. Heertjes (heertjes.nl) ondersteunt praktijken o.a. bij alle inkoop rondom nieuwbouw, verbouw en verhuizingen. Voorpraktijken (voorpraktijken.nl) is een verzameling besparende collectieven, speciaal gericht op (para)medische praktijken. Voorpraktijken organiseert daarnaast ledenvoorstellen als partner van de ANT, de KNMT en de Branchevereniging Tandtechniek.

NU 1 MAAND OP PROEF!

Probeer Pien 1 maand gratis en uit ontdek wat het voor u en uw cliënten doet.