



De website van een tandheelkundige praktijk

In het dagelijks leven is het meer en meer een gewoonte om voor het geven van inlichtingen over allerlei zaken naar de desbetreffende website te verwijzen. Door het grootschalig gebruik van internet is het gemakkelijk geworden algemene en soms ook heel specifieke informatie op aanvraag digitaal aan te bieden. Ook de medische zorgverlener kan voor zijn praktijk op deze manier met zijn patiënten communiceren. Bij wijze van uitzondering wordt deze maand de website van een tandarts-algemeen practicus in deze rubriek beschreven.

In tegenstelling tot sommige omliggende landen is het in Nederland geen gebruik om de eigen praktijk op uitbundige wijze te afficheren. Vermeldingen in adres- of telefoonboeken dienen zich te beperken tot naam en adresgegevens. Bijzondere vaardigheden dienen onvermeld te blijven en specialismen mogen alleen worden genoemd indien erkend en als zodanig ingeschreven. Een naam bord aan de gevel of in de tuin dat afwijkt van dat van collega's in de omgeving kan al tot een klacht bij de beroepsvereniging leiden.

Door de grootschaligheid van internet is het in andere beroepssectoren echter min of meer algemeen gebruik geworden informatie over allerlei zaken via een website aan te bieden. Het verstrekken van algemene inlichtingen kan worden geautomatiseerd en veel voorkomende vragen worden met de rubriek 'FAQ' (frequently asked questions) beantwoord. Ook een medische zorgverlener kan, mits goed toegepast, via een eigen website veel van zijn specifieke praktijkgegevens aanbieden. Door inventief gebruik te maken van webtechnieken kan dit op aantrekkelijke wijze aan een bezoeker, een patiënt of een potentiële patiënt worden aangeboden. Een website lanceren met louter naam, adres en openingstijden werkt echter contraproductief en dient geen doel. Op het 'world wide web' geldt dit als ethervervuiling en veroorzaakt het irritatie bij de bezoeker.

In deze bijdrage wordt bij wijze van uitzondering een korte beschrijving gegeven van de website van een tandarts-algemeen practicus. Deze website bevat zoveel informatie dat collega's hiernaar kunnen verwijzen om hun patiënten van de voorlichtingsboodschap kennis te laten nemen. De voorlichting wordt op zeer neutrale wijze en in voor iedereen te begrijpen bewoordingen verstrekt. Bovendien hoeft men niet bevreesd te zijn dat een patiënt wegloopt, want er wordt op geen enkele wijze reclame voor de praktijk gemaakt.

Met het adres www.gpdevos.com wordt de homepage van de website geopend. Boven in de naam van de praktijk en een link naar het gastenboek. Links het hoofdmenu en centraal de informatie. Bij de homepage wordt dat laatste gepresenteerd via een afbeelding van een wijd geopende mond, waarbij door te klikken op de boven- en onderfrontelementen pagina's worden geopend met de

kernfuncties van de website. Met één daarvan, het gebitselement 11, kunnen reeds ingeschreven patiënten van deze praktijk on line een afspraak maken. Er wordt duidelijk gemaakt hoe dit in z'n werk gaat. Ook wordt hier meteen vermeld wanneer de vakantiedagen vallen. Via invulvelden en aan te vinken keuzevakjes kan men zijn voorkeuren voor dag en tijd opgeven. Ook is er ruimte gereserveerd om opmerkingen te plaatsen. Er wordt beloofd dat men de volgende werkdag via een e-mailbericht een reactie krijgt, een innovatieve werkwijze die veel telefoontjes kan voorkomen en die daarmee de bereikbaarheid van de praktijk bevordert. Onder gebitselement 12 staan de adresgegevens en de openingstijden. Hier wordt duidelijk gesteld dat het niet de bedoeling is met de website patiënten te werven en dat er geen nieuwe inschrijvingen meer kunnen plaatsvinden. Via de overige frontelementen kan men onder andere informatie opvragen over verzekeringen, tarieven met behandelcodes, externe verwijzingen en een verklarende woordenlijst met zoekfunctie. Ook het gastenboek en een reactiepagina, waar men zijn commentaar zowel over de website als over de praktijk en zijn medewerkers kan ventileren, zijn via dit frontelementenmenu op te vragen. Deze menuonderdelen zijn ook in het uitgebreide menu aan de linkerkant van het scherm te vinden. In dat uitgebreide menu staan de onderdelen 'Voorlichting' en 'Artikelen' die zoveel informatie bevatten dat het voor collega's de moeite waard is hier patiënten naar te verwijzen voor informatie over het totale spectrum van tandheelkundige behandelmogelijkheden en voorlichting. Vanzelfsprekend komt ook de mondgezondheid uitgebreid aan bod, is er aandacht voor de angstige patiënt en wordt de tandheelkunde voor gehandicapte kinderen niet vergeten. Voor kinderen is er een speciale 'Kids pagina' die behalve leeftijdsgebonden voorlichting ook leuke on line-spelletjes bevat, waarbij overigens wel te hopen valt dat hun ouders een snelle breedbandverbinding hebben.

S.L. Liem, redacteur internet
bliemsl@xs4all.nl

Website of a dental practice

These days, it is common practice to deliver information by referring to a website. The large scale of internet gives the medical profession the opportunity to communicate with their patients digitally. By way of exception, in this issue an overview is given of the website of a dental practitioner.