

## Liever ondernemer dan zorgverlener

### Voorstander

**Nico Bezuur**, tandarts in groepspraktijk Qyom tandartsen te Amsterdam

■ Wikipedia; de term *zorgverlener* is daar niet bekend... Hoe zou dat komen? Ondernemers moeten volgens de belastingdienst winst maken, risico lopen en de openbaarheid zoeken door middel van promotie en publiciteit.

Kan je ondernemen leren of is het een persoonlijkheidskenmerk? In arme landen verbaas ik mij altijd over de enorme ondernemendheid van de mens met al zijn bezigheden en creativiteit om te kunnen eten, drinken en voor zijn gezin te zorgen. Volgens mij zit het in de mens, maar ontwikkel je het niet als je succes cadeau krijgt. Veel tandartsen hebben zonder veel inspanningen heel gemakkelijk goed verdiend, waardoor ondernemen niet nodig was. Zorgverlenen was het enige dat ze moesten doen om winst te maken. Zij wilden echter wel graag onafhankelijk zijn. Die onafhankelijkheid wordt echter steeds kleiner gezien de macht van verzekeraars en overheid. Zie nu ook weer het voornemen de orthodontarieven te verlagen met 34%. Als zorgverlener zou ik afwachten en mijn diensten blijven verlenen, maar ik zou mij wel grote zorgen maken over mijn financiële zekerheid. Als ondernemer daarentegen word ik enorm geprikkeld door iedereen die mijn leuke werk bedreigt. Bedreigingen zijn kansen. Dat kan de overheid zijn, maar ik ben ook alert op al die jonge veelbelovende concurrenten in mijn omgeving die inzetten op veel grotere service, bijvoorbeeld door met hun praktijk elke avond tot 10 uur en in het weekend open te zijn.

Een zorgverlener levert zorg, een ondernemer zorgt dat die zorg kan worden geleverd op een manier die hij leuk en goed vindt. Een vorm waarin talenten, gedrevenheid en economisch bewustzijn

worden gecombineerd. Ondernemen is ook je logica gebruiken. Als ondernemer stel ik mijzelf doelen, zoek ik de middelen die nodig zijn en bepaal ik mijn gewenste resultaat nauwkeurig. Mijn doel is zorgverlenen op het hoogste niveau. Mijn patiënten het allerbeste bieden wat ze nodig hebben. Ik wil graag een zeer gemotiveerde groep patiënten creëren die mijn mooie totaalproduct ook graag wil hebben. Daarin zit actief sturen naar een doel verwerkt. Dat alleen vind ik al een hele ondernemende gedachte. Ik zal daarvoor gericht risico nemen en promotie en publiciteit aan mijn praktijk geven.

Als zorgverlener zie ik patiënten, als ondernemer zie ik mijn patiënten graag als mijn gasten zoals in een heel goed hotel. Ik weet dat ik ze kan onderverdelen in ambassadeurs, een tevreden middenmoot en criticasters. Ik zet mijn hele team in voor een totaalproduct en een bijzondere ervaring als de patiënt in de praktijk komt of daarmee contact heeft. Ik ga er niet meer vanuit dat dit vanzelf gaat. Ik doe actief onderzoek naar de concurrentie in mijn regio. Ik kies mijn identiteit en bouw zorgvuldig aan mijn imago. Daarbij zet ik in op een goed gebouw en een team met topspelers. Mijn team leer ik methodes om referenten te laten ontstaan en criticasters te voorkomen. Daarvoor is een heel alerte, zeer dienstverlenende houding nodig. Mijn ontvangstruimte is een receptie met gastvrouwen en een lounge om zich als patiënt ontspannen voor te bereiden op de komende behandeling of om er nog even te blijven na de behandeling. Dat is toch iets heel anders dan een balie met telefonistes en een wachtkamer.

Een excellente onderneming bereik ik niet alleen. Om mijn doelen te bereiken, ben ik een outcome-manager en geen input-manager. Dat wil zeggen dat ik aan mijn team zorgvuldig uitleg geef en het team samen train op de totale ervaring in de praktijk en zelf

de middelen geef om dat vrij in te vullen. Daarvoor heb ik mijn visie goed verwoord in een concreet bedrijfsplan met een vijfjaarsstrategie. Communicatie is een sleutelvaardigheid. Mijn team en ik hebben ons professioneel geoefend in onze communicatie om een gastvrij bedrijf te zijn.

Mijn team staat voor mij op nummer 1 en voor mijn team staat de patiënt op de eerste plaats. Zo is de rolverdeling voor mij en mijn team duidelijk. Ik ga niet de hele dag "doe dit, doe dat" zeggen tegen mijn team. Mits goed getraind op een helder resultaat kan ik mijn team de hele dag ruim de vrijheid geven. Zelf ben ik als ondernemer gedurende de dag immers het liefste bezig met als tandarts topzorg verlenen.



## Tegenstander

Casper P. Bots, tandarts-epidemioloog

Ondernemen en zorgverlenen zijn beide termen met een bijmaak. Gedachten en vooroordelen die bovenkomen bij zorgverlenen zijn: niet-commercieel, slechte organisatie, altruïsme, niet efficiënt en verhoogde kans op burn-out. Bij ondernemen komen termen naar boven als geldelijk gewin, winstmaximalisatie en hedonisme. Om duidelijkheid te scheppen, is het goed te kijken naar de definities van beide termen. Het 'Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal' biedt daarbij hulp. De definitie van ondernemer luidt: "een persoon die in een tak van handel of bedrijf zelfstandig, voor eigen rekening en risico werkt, op grond van het bezit van productiemiddelen en met vreemde arbeidskracht". Aangezien het woord zorgverlener niet voorkomt in dit woordenboek, lijkt de keuze voor 'zorg' het meest geschikt. Zorg is: "het streven en de pogingen die men aanwendt, de moeite die men doet om iets in stand of in goede conditie te houden, of zo goed mogelijk te doen zijn of te maken".

De vraag rijst met welke motieven men kiest voor de studie tandheelkunde. Is het de behoefte aan handvaardigheid, vakmanschap, zelfstandigheid, technische en wetenschappelijke ontwikkelingen? Of de intrinsieke behoefte met mensen te werken en aan hen zorg te

verlenen? Ook andere drijfveren zijn mogelijk en wellicht ook legitiem: behoefte aan ondernemerschap in combinatie met de goede financiële vooruitzichten direct na het afronden van de studie.

Het motief voor de studiekeuze tandheelkunde bepaalt mogelijk ook de grondhouding bij de beroepsuitoefening. Mijns inziens dient de grondhouding gebaseerd te zijn op de artseneed of -belofte. Enkele cruciale elementen uit de eed of belofte zijn: "Ik zweer dat ik de geneeskunst zo goed als ik kan zal uitoefenen ten dienste van mijn medemens. Ik zal zorgen voor zieken, gezondheid bevorderen en lijden verlichten. Ik stel het belang van de patiënt voorop en eerbiedig zijn opvattingen." Een houding die gericht is op de ander, op relaties en niet primair uitgaat van de tandarts zelf of zijn eigenbelang. Bevorderen van mondgezondheid en lijden verlichten is primair gericht op zorg en niet op ondernemen. Dat de zorg goed organisatorisch geregeld moet zijn en het financiële kader daar ook ruimte voor biedt, is uiteraard de randvoorwaarde voor het leveren van deze zorg. De volgende passages uit de eed of belofte kunnen echter aanleiding zijn voor een conflicterend belang tussen enerzijds het ondernemerschap - gericht op winstmaximalisatie en het vergroten van

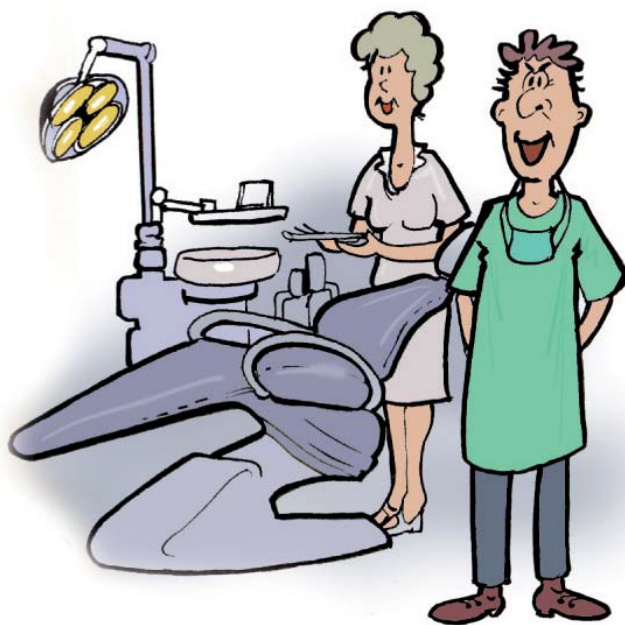
marktaandeel - en anderzijds objectieve zorgverlening zonder aanzien des persoons. "Ik zal aan de patiënt geen schade doen..... Ik zal de geneeskundige kennis van mijzelf en anderen bevorderen." Wanneer winstmaximalisatie het uitgangspunt is, bestaat het risico dat het patiëntenbelang ondergeschikt wordt aan het ondernemersbelang. Welk belang sterker is, zal dan sterk afhangen van het waarden- en normenbesef van de individuele zorgverlener. Als zorgverlenen primair het uitgangspunt is, staat de patiënt centraal en

wordt de invloed van individuele normen en waarden minder.

Daarnaast heeft een tandarts maatschappelijke verantwoordelijkheden.

".... ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving. Ik zal de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg bevorderen. Ik zal zo het beroep van arts in ere houden..." Verantwoordelijkheid voor kwetsbare groepen, ouderen, kinderen en mensen met een beperking vragen om oprechte zorg binnen de reguliere praktijk. Het is uit eigen ervaring gebleken dat het mogelijk is als ondernemend tandarts een prettige en efficiënte praktijkvoering te hebben en tevens het zorgverlenen - ook voor deze kwetsbare groepen - centraal te stellen.

Mijn visie op de tandarts is die van begeleider van de mondgezondheid. Ondernemen past in beginsel niet bij de afgelegde artseneed of -belofte en bij zorgverlenen. Ondernemen kan op allerlei gebieden. Leef je uit in de handel of het aanbieden van diensten, maar niet in de monden van patiënten. Want bij zorgverlenen gaat het om relaties, om mensen, om het gericht zijn op verbetering van de ander of de situatie, zonder eigenbelang. Ondernemersbelangen bijten of wringen bij het verlenen van deze zorg. Dat kan leiden tot frustratie. Mijn advies aan tandartsen is zichzelf deze frustratie te besparen en zorgverlenen tot uitgangspunt te maken. Mondzorg verlenen is blijvend omzien naar de ander, preventie, begeleiden en beter maken. Al met al een hele onderneming, dag in dag uit. "Zo waarlijk helpe mij God almachtig".



Wilt u reageren? Mail dan naar: [redactielezerspost@ntvt.nl](mailto:redactielezerspost@ntvt.nl)