



Als tandtechnicus een tandartspraktijk openen?

De heer Clemens van Riet heeft gaf aansluitend op de Algemene Vergadering van 18 november 2010 een lezing geven met als onderwerp: “Als tandtechnicus een tandartspraktijk openen?”. Hieronder treft u een zeer uitgebreid transcript aan van deze lezing.

Even voorstellen

Voor deze en gene die mij nog niet kennen zal ik mij even voorstellen. Ik ben oud-bankier – en toen ik wegging bij de ABN was er nog geen cultuur van gouden handdrukken en dikke bonussen. Ging 15 jaar geleden weg, ben het verzekeringswezen ingegaan. Toen dacht ik: wat ik voor een aandeelhouder kan, kan ik ook voor mezelf en toen kocht ik in 2000 het bedrijf Steijnborg. Steijnborg was toen al een beetje gespecialiseerd in tandtechnische laboratoria. En dat vond ik leuk omdat ik bij de ABN AMRO verantwoordelijk was in het land voor alle ‘vrije beroepers’. Daar hoorden de tandtechnici en tandartsen ook onder. Maar ook de huisartsen, notarissen en advocaten en dat gespuis nog meer. Dus dat was eigenlijk een hele leuke combinatie.

In mijn banktijd heb ik heel veel lezingen gegeven – daarna niet meer – dus daarom ga ik zo meteen ook het papier gebruiken als een richtsnoer. De opstap is geweest een tandtechnisch ondernemer die een tandartspraktijk opent. Maar eigenlijk kunt u ook hiervoor lezen: alles wat u als tandtechnisch ondernemer opstart. Want dat is de rode draad.

Collegiale uitwisseling en afstemming

Het idee van deze lezing ontstond eigenlijk in een samenspraak met Niels (Eikmans, bureausecretaris Branchevereniging Tandtechniek redactie). Ik kwam net terug van een evaluatie van (tandtechnisch ondernemer) Victor Rijk. Met hem ga ik zo meteen uw vragen beantwoorden. Victor heeft ruim een jaar geleden een tandartspraktijk neergezet. En ik heb hem daar een beetje bij mogen helpen. Mijn bedoeling is om er een redelijk interactief geheel van te maken. Ik vind het leuk om u uit te dagen maar ook om u in een totaalplaatje te krijgen. Want wat hier zit in de tandtechniek is natuurlijk de crème de la crème van de tandtechnici. Zij die er niet zijn missen deze collegiale uitwisseling en afstemming. In andere branches is dat heel gebruikelijk. In mijn branche ‘het verzekeringswezen’ zijn zo’n 10.000 assurantie-tussenpersonen en er zijn zo’n 150 die meedoen aan branchevergelijkend onderzoek. Wij leggen gewoon onze cijfers op tafel, en dat is van omzet tot onder aan de streep. En dan spreken we met elkaar over: waarom heb jij zoveel personeelskosten, waarom heb jij dat of waarom heb je zus? En dat is vreselijk zinvol. Ik ga daar straks verder op in.

Tandarts of tandtechnicus?

Waar ik nieuwsgierig naar was was het antwoord op de vraag: wie was er nu eerder: de tandarts of de tandtechnicus. Het lijkt een beetje die vraag over het kip en het ei. Zo ver wil ik niet gaan. Bij de tandarts is het wat makkelijker. Het beroep tandarts is nog niet zo lang beschermd. In 1924 is het beroep tandarts een beschermd beroep geworden. Daarvoor heette de tandarts ‘tandmeester’ en daarvoor was het de chirurgijn. Wat deden die chirurgijns? Die trokken alleen maar tanden en kiezen en verder deden ze niet zo veel. Wat ze wel konden doen was een zekere mate van verdoving. En dan praat ik over de middeleeuwen en daarvoor. Die verdoving bestond dan uit het toedienen van een dreun of een ontzettende dikke hoeveelheid alcohol en dan kon er getrokken worden. Dan krijgen we de restauratieve tandheelkunde – en dan komen we meer op het tandtechnische vakgebied – daar vloeiende die tandtechnicus uit voort. Ook leuk: wanneer ontstond de eerste boormachine? Als je dit via google zoekt kom je terecht op de klassieke oudheid in de tijd van Hippocrates, 400 voor Christus. Toen was er al een eerste boormachine actief, maar dat was met name op skeletten en niet voor de mondbehandeling, want daar was hij veel te groot voor.

Samenwerking binnen mondzorg

De afgelopen decennia is er een veelvoud van samenwerking geweest, maar meestal was het de tandarts die de kar trok omdat dat toch min of meer de belangrijkste persoon was: de sterkste vrije beroeper in het geheel. Hij delegerde op zijn bevoegdheid.

Hoe ontstaat idee start tandartspraktijk?

Mijn eerste ervaring met het financieren van een tandartspraktijk – niet zijnde een tandarts maar een mondhygiëniste – die dateert van 1985. Dat is al heel lang geleden, maar was ook een unicum. Hoe

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

ontstaat nu dat idee van het starten van een tandartspraktijk? Nu daar zijn verschillende oorzaken voor. Dat is toevallig een tandarts die op zoek is naar een praktijk om te werken. Die komt een tandtechnicus tegen en vraagt of ze samen niet wat kunnen doen want jij hebt toch een stoel staan? Of een gesprek met een vrouwelijke tandarts - dat fenomeen biedt veel perspectief voor de tandtechnisch ondernemer – die liever in loondienst werkt en niet als zelfstandige aan de slag wil want opziet tegen de administratieve rompslomp. Ook mannelijke tandartsen zien hier soms tegenop. Dus als je als tandtechnicus een goed ondernemer bent en je kunt goed organiseren heb je daar een voorsprong in en kun je daar het voortouw innemen. Maar misschien heb je als tandtechnicus te weinig ruimte, denk je: ik moet wat en ik heb drie straten verderop een geweldige tandarts zitten, misschien kunnen we samen wat. Dat hoeft nog niet in de hiërarchische verhouding te zijn van het openen van een praktijk, maar het zou wel kunnen. Je gaat gewoon nadenken als ondernemer met de visie dat er andere wegen zijn dan alleen de traditionele manier van het runnen van een tandtechnisch laboratorium.

Plezier in uitdaging

Een aankondiging van een lezing 'als tandtechnicus een tandartspraktijk openen' heeft al drie reacties opgeleverd. Ik ben al drie keer ergens geweest om te komen praten over dit onderwerp. Je hoeft het natuurlijk niet alleen te doen. Je kunt het natuurlijk ook met je collega doen: samen. Wat bedoel ik daar mee? Het is altijd veel beter om een stuk van een grote taart te eten dan een heel klein taartje zelf. We hebben daar ook nog een heel ander spreekwoord over. Want kijk samenwerken is net als in huwelijken. Soms gaat het niet goed in huwelijken en bij samenwerkende partners is dat net zo. Je moet het dus wel leuk vinden om een dergelijke uitdaging aan te gaan. Plezier hebben in zo'n uitdaging. Ik zie ook veel dames in de zaal zitten. Ik weet niet of de dames zelf tandtechnicus zijn of de partner. Maar je moet zo'n samenwerking ook heel goed afstemmen met je partner. Want het kost vreselijk veel tijd. U mag daar zo meteen ook vragen over stellen aan Victor Rijk. Realiseer u dat er veel tijd en energie in gaat zitten. Dit doet u er echt niet even bij. Realiseer dat dit druk geeft op het werk. En als u op voorhand al chagrijnig bent dan zou ik het überhaupt niet doen want de druk om zoiets te doen levert u gegarandeerd nog meer chagrijnigheid op. U weet misschien ook dat als u chagrijnig of boos kijkt dat u daar zestig gezichtsspieren voor moet gebruiken en als u lacht heeft u er maar twintig nodig. Je houdt veel meer energie over als je lachend door het leven gaat.

Ondernemen

Als ondernemer moet je nadenken over dat ondernemerschap. Waar ben je mee bezig? Want als je dat niet doet denk je niet na over de toekomst, de dag van morgen en dat vind ik gelijk staan aan je adem inhouden. En dat houdt je niet lang vol. Als je niet nadent over de dag van morgen dan sta je op het punt dat je over een aantal jaren het licht uit moet doen. Gewoon denken: wat zou ik nu het liefste willen? Sommige mensen zullen direct zeggen: maar niet alles kan. Sluit nu niet eens direct alles bij voorbaat uit, maar bedenk eerst hoe je het liefst zou willen werken. Schrijf op en ga dan pas afstrepen als er dingen zijn die tot het onmogelijke behoren. Maar streep niet te snel door. Draaf niet door in het utopische, maar verzin eens leuke dingen. Ga dat ook eens onderzoeken.

Zelf kocht ik op mijn 50^{ste} Steijnborg. Mensen die me niet goed kende zeiden: die vent is helemaal mesjokke. Hij heeft alles op een rijtje. Zijn schaapjes op het droge. En nu gaat hij zo'n bak risico nemen. Mensen die mij wel kende zeiden: hartstikke leuk. Toch: je durft wel. Ik heb toen verschillende scenario's uitgewerkt. Ik heb het scenario niet gemaakt wat nu is uitgekomen. Maar ik leef nog steeds en heb het met vreselijk veel plezier gedaan. En onze branche is ook volstrekt verandert. Uw branche verandert ook enorm. Ik kom daar op het eind nog even op terug en heb het er net al even over gehad: het tijdperk van de digitalisering.

Scenario's

De uitwerking van scenario's zullen vanzelf de haalbaarheid aantonen. Niet op voorhand denken: onmogelijk! Wat moet er gebeuren om het mogelijk te maken? Denk ruim! Er is heel veel mogelijk. En of u het wel of niet kan moet u toetsen. Door derden te horen. Dat geldt overigens niet alleen voor als u iets wil met een tandartsenpraktijk dat geldt ook als je je tandtechnisch laboratorium op andere wijze wilt uitbreiden of diversifiëren. Je moet altijd een scenario maken: hoe wil ik dat doen?

Bij elke nieuwe expansie of diversificatie en zeker als je richting de tandartspraktijk gaat moet je goed in overweging nemen dat het jouw afnemers zijn die je min of meer gaat beconcurreren. Ten minste als jouw tandartsen in het gebied zitten waar je ook van plan bent praktijk te houden. Verplaats je dan goed in die

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

tandartsen. Bij Victor zaten ook zijn tandartsen in het werkgebied van het tandtechnisch laboratorium. En toch heeft hij het gedaan. Gewoon in goede afstemming. Belangrijk is dat dit stap voor stap gedaan wordt. Je wilt iets. Wat is er nodig? Dat kan een andere locatie zijn of een bestaand pand? Wat is aantrekkelijker? Denk zeker niet dat het denken over de mogelijkheden zonde is van de tijd. Dat is onzin. Gewoon brainstormen. Praten met klanten. Hoe zie jij dat? Collegiaal overleg en toetsing. Ik weet helemaal niet of dat in deze branche gewoon is. In andere branches is dat wel het geval. Ga eens kijken bij een andere tandtechnicus.

Ik heb twee technici in één lab neergezet. Ze hebben alle twee hun eigen onderneming maar werken wel met zijn tweeën vanuit één lab. En ze hebben het waanzinnig met elkaar naar de zin. Gewoon hartstikke leuk. En als ze met vakantie gaan vervangen ze elkaar niet. Hoe het bestaat? Ik weet het niet. Maar ze doen het hartstikke leuk.

Karakters

Laatst had ik een gesprek met twee maten. En de een wilde wel naar de toekomst kijken en de ander zei: dit vind ik zonde van mijn tijd. Ik ga aan het werk. Twee verschillende karakters. Op enig moment loopt dat spaak. Want als de een vooruit wil en de ander gaat op de rem staan, dan krijg je frictie. Of de een moet het aan de ander overlaten en zegt: ik stap wel in de kar maar zoek jij het maar uit. Dan kan het. Maar heb je een maat, dan zal je toch samen op dat zelfde spoor moeten staan. Het spoor naar voren. Maar als de een zegt ik wel rechtsom. Dan werkt het niet. Dat moet je heel goed in de gaten houden.

Verloop omzetten vanaf 2007

Ik zou even een zijstapje willen maken en het hebben over ondernemerschap, ondernemingsplannen en scenario's. Wie van u heeft een 5-jarenplan gemaakt? Wie van u maakt een plan voor 2011? Wie kijkt regelmatig naar zijn omzetcijfers? De afgelopen maanden? Houdt u ook de kosten in de gaten? Vergelijkt u dat met eerdere jaren? Gaat u het ook relatief bekijken? Procentueel? Als we kijken naar de afgelopen tijd dan zien we een aantal dingen. Als we 2007 als basisjaar nemen en die op 100 procent. Hoeveel van u hadden in 2008 een lagere omzet? Niemand, allemaal wel een beetje omhoog. 2009 ten opzichte van 2008 was al een stukje minder. Toen gingen we allemaal wel een beetje naar beneden denk ik – uitzonderingen daargelaten. En in 2010 ging het nog minder. Wat denkt u van 2011 ten aanzien van uw omzet. Gaan we omhoog of omlaag of denkt u gelijk te blijven?

Verwachting omzet 2011

Ik financier heel veel tandartsen en ik volg bij tandartsen de techniekkosten. Ik zie in 2009 bij die tandartsen de techniekkosten dalen. In 2010 zie ik ze verder dalen. En in 2011 (voor)zie ik ze nog verder dalen. Daar moet u attent op zijn. Ik praat met veel tandartsen en die zeggen: ja, die burger die heeft niet meer zo'n dikke portemonnee. Die stelt het uit. Of het mag wat minder zijn. Er blijft altijd wel een kern: geef mij maar die implantaat. Maar het wordt wel minder. Als ik kijk naar uw winstgevendheid. Als je kijkt naar wat onder aan de streep is overgebleven in 2007 en in 2008. Voor het grootste gedeelte van u was dat in 2008 meer dan in 2007. Maar in 2009 was het al een beetje knijpen. 2010 wordt nog meer knijpen. Meneer de voorzitter realiseert u zich: het wordt knijpen. Ten aanzien van 2011: wordt het nog meer knijpen? Hoeveel van u hebben de afgelopen jaren meer personeel aangenomen? Hoeveel hebben personeel af zien vloeien? De meeste van u minder personeel. Wat verwacht u van 2011? Nog minder? Meneer de voorzitter: minder! Dit kan ook zijn: minder uren werk per fte. Voor ons best belangrijk om te weten omdat we zometeen – Wim voorop – in de CAO-commissie uw belangen moeten verdedigen. Ik gelukkig niet, ik mag als plaatsvervanger dienen. En dat vind ik heerlijk moet ik zeggen.

Toekomstperspectief kleinere labs

Het geheel voor de branche ziet er dus wat lastiger uit. U moet daar attent op zijn. U moet kijken hoe kan ik mogelijk de omzet opschroeven, de kosten naar beneden krijgen, mogelijk klanten erbij krijgen of niet. De koek is natuurlijk verdeeld want er komen niet veel tandartsen bij. Het wordt alleen maar een beetje minder. Maar toch zie ik veel meer mogelijkheden en toekomstperspectief voor het kleinere laboratorium dan voor de hele grote jongens.

Uw contact met uw klanten is – als u het goed doet – is veel hechter en veel beter dan de anonimiteit van de grotere laboratoria. En dan zit u nog wel te zeuren met die Chinese kronen, maar die gaan vanzelf een keer de deur uit. Ik weet niet hoe lang dat nog duurt, maar dat gaat van zelf. Op enig moment begint die tandarts daar ook last van te krijgen.



Klant plezieren

En als ik kijk naar hoe kan je nu die omzet verhogen dan is het ook kijken naar hoe kan ik die klant plezieren en vasthouden. Ik was een tijdje geleden bij een tandtechnisch laboratorium en daar zaten ook een paar maten. Daar kwam iemand binnen lopen in de vergadering. Toen die persoon weer weg was zei een van de maten: die tandarts komt wel zes keer per dag binnenlopen. Waarop ik zei: dat kan. Ik vroeg: is die man zo belangrijk? Ja dat is onze grootste klant. Zes keer binnen lopen. Weet u wat deze tandarts omzette bij dit laboratorium? Driehonderdduizend euro! En dan zit er een tandtechnicus te zeiken dat die tandarts binnenloopt! Dan ben je toch van de pot gerukt! Zodra die man binnen komt moet je hem een kop koffie geven!

Aan de andere kant zijn er ook situaties van laboratoria die twee klanten hebben. Een van twee-en-een halve ton en een van vijftigduizend euro. Dat is natuurlijk wel precair. Als die van twee-en-halve ton wegloopt ben je wel de sigaar. Ook daar moet u naar kijken en ook daar moet u koesteren.

Bij die maatschapvergadering kwam aan de orde dat die (grote) tandarts had gevraagd of twee tandtechnici speciaal zijn werk konden maken. Nou, daar begonnen ze niet aan.

Transparantie

Stel u heeft het voornemen ik wil een tandartsenpraktijk gaan neerzetten. Maar uw tandartsen zitten in de omgeving. Wees open naar uw afnemers. Bij Victor zaten ze ook in de omgeving. Maar hij heeft dat goed afgestemd. Hij was geen directe concurrent van zijn tandartsen. Er waren veel patiënten waren zonder tandarts in dat postcodegebied. En omdat er ook een tandartspraktijk was die niet zo goed bekend stond. Maar goede afstemming zorgt ervoor dat u geen tandartsen verliest als klant. En dat is toch uw core business. Natuurlijk het opzetten van zo'n praktijk levert ook weer business op. Maar dat ligt er ook weer aan. U moet zich dan wel realiseren: welke klanten wil ik hebben.

Risico

Kijk als nu ieder van uw afnemers zegt dat is geen probleem, maar er zit er een wat moeilijker tandarts in, maar waar u eigenlijk niet tevreden bent over de kwaliteit van zijn werk. Dan kun je zeggen: ik neem het risico dat hij weggaat. De afweging die u zelf moet maken. Is het van belang? Moet ik er rekening mee houden: ja of nee. Maar kijk wel naar het grootste gedeelte van uw klanten. Ga voordat je ook maar een letter met een pen bij een overeenkomst hebt geschreven, eerst afstemmen met uw tandarts. Misschien zeggen ze wel: kunnen we dat niet met zijn tweeën doen? U heeft dan weliswaar een minder groot stuk van de taart, maar mocht het onverhoopt verkeerd gaan dan deelt u ook het risico. Maar daar moet je natuurlijk niet van uit gaan: dat is negatief ondernemerschap.

Zet het op papier

In je hoofd zetten is niet genoeg: zet het op papier. Wat zijn nu die plannen? Door het op te schrijven wordt u gedwongen uw gedachten te ordenen en kunt u zaken verifiëren bij anderen. Want schriftelijk is veel moeilijker dan gewoon er over praten. U moet het sowieso op papier zetten voor de investeringen die u moet doen. En u moet een calculatie maken van omzetverwachtingen en kosten, wanneer komt er een positieve cashflow, wanneer kom ik uit de schulden? Als u het zelf kan betalen dan heeft u dat niet zozeer nodig, maar moet u het toch gefinancierd krijgen: zo'n bank vraagt erom. Die vraagt om een ondernemersplan. En een goed doorkneed ondernemersplan. Maar dat geld niet alleen voor zo'n start maar voor elke nieuwe investering die u gefinancierd of niet gefinancierd moet krijgen. Kijk of die investering de moeite waard is. Of dat u zo'n investering met zijn tweeën, met een collega-tandtechnicus moet doen. Samen gebruik maken van de apparatuur. Ik denk voor de toekomst dat de apparatuur toch weer wat duurder gaat worden. Dat is het zelfde als 15 jaar geleden had niet elk ziekenhuis een mri-scan want dat ding kostte twee miljoen. Nu hebben ze er allemaal een want door de toevloed van patiënten hebben ze voldoende massa gekregen en draait dat apparaat 18 uur per dag. Elke investering vergt zo zijn spreadsheet van kosten en omzet en wat blijft er onder aan die streep over, hoe los je je financiering af?

Marketing

Van belang is ook als je zo'n praktijk gaat neerzetten, hoe ga je dat nu marketen? Je kan zeggen die patiënten die horen het wel, maar dat werkt echt niet. Dan duurt het veel te lang voordat zo'n praktijk vol loopt. Je zult dus bijvoorbeeld regelmatig advertenties moeten plaatsen. Of zoals Victor gedaan heeft: advertenties met advertorials. Dus je gaat met de krant plaatsen en je zegt ik ga een tandartspraktijk



neerzetten, zou je daar over willen publiceren dan zet ik een mooie advertentie. En als het dan halverwege is kom je foto's maken en zet ik weer een advertentie. En als het dan klaar is kom je op de opening dan krijg je van mij een advertentie. Dat kost wel geld, maar je loopt eerder vol met patiënten. Want dat is natuurlijk wel belangrijk: dat je die patiënten krijgt.

Welke patiënten wil je hebben?

Wat ook belangrijk is: welke patiënten wil je hebben? De jeugd levert echt niet veel op met die controles. Dat levert voor u ook geen werk op want u moet het eigenlijk doen omdat u als tandtechnisch laboratorium het werk levert voor die tandartspraktijk. Nu, jeugdcontroles levert echt geen kroon- en brugwerk op. Dus ook daar moet je over nadenken. Victor had buitengewoon goed nagedacht en was naar zijn directe leveranciers gegaan. Hij heeft daar een speciaal contact mee. Wie waren nu zijn directe leveranciers? Dat was het lokale benzinestation, dat was de lunchroom die toevallig naast die slechte tandartspraktijk zat. Waar patiënten een kopje koffie kwamen drinken na afloop van de behandeling en daar zaten te mokken in de lunchroom: 'je ken d'r niet goed mee communiceren. Ze zijn niet klantvriendelijk. Wat een ?*&tandarts' Waarop de eigenaar van de lunchroom zei: dan moet je naar tandartspraktijk Rijk gaan. Dat zijn ontzettend goede behandelaars, maar de sfeer is er ook fantastisch. Hij gaat ook vaak naar de sportschool. De halve sportschool is al klant bij hem.

Nu moet ik ook eerlijk zeggen: de praktijk van Victor is werkelijk een topsucces wat we absoluut niet zo hadden verwacht. Hij zit nu al bijna vol en dat al na 14 maanden. Nu zit hij ook in Leidschendam en heeft hij een fantastische doelgroep. Het is toch het gegoede, betere publiek dat geld over heeft voor betere mondzorg. Dat is belangrijk.

Uitstraling praktijk

Als ik kijk naar tandartsenpraktijken en ik kijk naar – daar is een hele hoop onderscheid in – je hebt praktijken waar je binnenloopt en dan voel je je meteen thuis. Als ik bij een tandtechnisch lab binnenkom dan kijk ik en denk ja dat ziet er goed uit of wat is het hier een klereszooi. Je ziet de kwaliteit, niet verwoord in de kwaliteit van het product, maar ook de kwaliteit van werken, kwaliteit van leven en de uitstraling daarop. En ik durf te zeggen dat als ik het tandtechnisch laboratorium zie dan weet ik al bijna al wie hun tandartsen zijn. Zo zie je dat ook bij tandartsen. Je hebt ontzettend positief gezellige warme praktijken en je hebt ook van die kille dingen waar mensen zich toch niet helemaal lekker bij voelen. Dat is belangrijk om je te realiseren. Hoe zet ik en hoe heb ik mijn eigen laboratorium neergezet ten opzichte van mijn klanten, maar ook ten opzichte van mijn collega's, personeel. Uitstraling is belangrijk. Daar krijg je de klanten door die je verdient.

Ik neem elk jaar wel een kleine assurantietussenpersoon over. Belangrijkste is: ik praat met die ondernemer. Die ondernemer heeft de klanten gekregen die hij verdient heeft. Als ik met die ondernemer goed door een deur kan, dan kan ik ook met zijn klanten goed door een deur. En dat is heel belangrijk. Als u gaat samenwerken dan is die eerste indruk heel belangrijk.

Vrouwelijke tandartsen

Als ik kijk hoe ziet de toekomst eruit. Ik denk dat voor de tandtechnische praktijk relevant is dat de meeste tandartsen van het vrouwelijke geslacht zijn. Veel vrouwen hebben gewoon geen zin om die ondernemersbeslommeringen te doen. Voor u als tandtechnici die dat wel doen en daar ook een open karakterstructuur voor hebben: (goh wat leuk ik wil dat best voor je opstarten) een uitgelezen kans. Die vrouwelijke tandarts kan zometeen kiezen. Voor een collega of voor u. Bij een collega weet hij of zij precies wat ze gaat verdienen. En u kan hem of haar net iets meer bieden want voor u is het van belang dat die sfeer goed is en het is voor u iets extra's. Ik hoef u niet te vertellen dat inkomens van tandartsen toch niet onaantrekkelijk zijn. Dat er toch nog een hoeveelheid tandartsen wat problemen hebben, dat is meer gelegen in het feit dat ze privé te veel besteden. Dat heeft niets te maken met hun inkomen. Dat betekent dat het eigenlijk een gezonde zaak is om een tandartsenpraktijk neer te zetten. Maar je moet het wel goed in het snotje houden. Je moet goed die kosten bewaken. Je moet goed kijken naar de organisatie in zo'n praktijk.

De toekomst gaat er natuurlijk toch weer iets anders uit zien. Ik zei net al iets over die digitalisering. Het gaat sneller dan u denkt. Als ik terug kijk naar tien jaar geleden. Toen verdubbelde elk jaar de geheugencapaciteit van de computer. Ten opzichte van het startjaar is dat natuurlijk heel veel. Zo zal het in mijn beleving ook gaan in de tandtechniek. Patiënten krijgen een actievere rol. Zo heeft Victor een

BRANCHEVERENIGING



TANDTECHNIEK

patiëntenforum op zijn website geopend. Patiënten kunnen daarop hun mening geven hoe zij het vinden in de tandartspraktijk. Dat heeft natuurlijk zo zijn risico's. Want stel dat een patiënt een negatief oordeel geeft dan is dat toch vervelend. Je kunt dat er moeilijk afhalen. Maar als het positieve reacties oplevert kun je je hiermee profileren ten opzichte van de reguliere tandarts die zoiets niet doet. Als je als patiënt op zoek bent naar een tandarts kunnen die reacties behulpzaam zijn bij het kiezen van de tandartspraktijk (lees zelf de reacties op www.tandartspraktijkrijk.nl). Ik denk dat 95 procent van de tandartsen dit niet doet. Durf die uitdaging maar aan te gaan en je te profileren. Het levert je ook heel veel klanten op.

Ik denk dat de veranderingen de komende jaren sneller zullen gaan. Ik denk dat de Branchevereniging Tandtechniek er goed aan zou doen de aangesloten leden te profileren met een bepaald opleidingsniveau of nascholing of iets dergelijks. Je ziet dat steeds meer. Ik weet helemaal niet of de Branchevereniging Tandtechniek daar mee bezig is, maar ik denk dat dat van wezenlijk belang is als onderscheid naar je patiënten. Want er komen bij jullie ook al veelvuldig patiënten in de stoel te zitten. Ze moeten gewoon weten dat ze kwaliteit van jullie krijgen. En dat jullie daar iets voor over hebben. En dat jullie gecertificeerd zijn of permanente educatie hebben gehad. Dit betekent ook voor de opleidingen dat daar ook nadrukkelijk nagekeken moet worden. Ik ben een week of drie geleden met Wim naar de DHTA geweest in Utrecht. Mijn bek viel open, ik vond het fantastisch. Ik zou aan Victor willen vragen of hij naast mij komt staan zodat u in de gelegenheid wordt gesteld om vragen te stellen.

**** Einde deel 1 ****