

Wat is jouw top 5 van werkzaamheden?

Marenka Franke

'Wat is jouw top-5 van werkzaamheden?' Dat is een vraag die ik in mijn landelijke app voor praktijkmanagers heb gesteld. Ik neem je graag mee in de uitkomst hiervan. Wat zijn de valkuilen, waarom is de uitkomst verrassend en uiteraard nog wat tips waar je misschien iets mee kan.

In iedere praktijk zal een werkdag van een praktijkmanager er anders uitzien. Dit heeft onder andere te maken met de taken die de praktijkmanager toebedeeld heeft gekregen. Voor jou als manager belangrijk om die taken helder te hebben, dat schept duidelijkheid naar jezelf, medewerkers en praktijkhouder. Zijn jouw taken nog niet duidelijk, bespreek dit dan met de praktijkhouder. Net als een assistent of balie-medewerker is het ook voor de praktijkmanager goed om te weten wat er van je wordt verwacht, wat je taken zijn en wat je beslissingsrecht is.

Mooi en verrassend is dan ook te lezen wat praktijkmanagers op de vraag van top-5 werkzaamheden hebben geantwoord, hoe zij taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden zien. De uitkomst van dit kleine onderzoek gaf een tweedeling in antwoorden. Waarschijnlijk zijn er veel werkzaamheden die zij allen uitvoeren maar liggen de prioriteiten en de beleving hiervan voor sommigen anders.

De uitkomsten zou je kunnen zien vanuit twee verschillende oogpunten:

Uitvoerend oogpunt:

- Roosterplanning
- Personeelszaken
- Beantwoorden vragen van patiënten en mails
- Facturatie en declaratie
- Aansturen onderhoud en bestellingen doen

Managent/ beschouwend oogpunt:

- Luisteren/aanspreekpunt zijn voor personeel.
- Knelpunten van de praktijk met betrekking tot personeel aanpakken en uitvoeren.
- Nadenken en meedenken over de ontwikkelingen van de praktijk.
- Waarborgen wet- en regelgeving.
- Overige zaken zoals facturatie, planning etc.

Het laat duidelijk zien waar voor eenieder de prioriteiten liggen, en dat dit enerzijds meer gericht is op het er zijn voor het personeel, praktijkhouder, praktijk en anderzijds het uitvoeren van de taken die er van jou verwacht worden. Uiteraard zal je nu denken: *'Luisteren naar personeel en aanpakken van de zaken die daaruit voortvloeien dat vind ik ook belangrijk en doe ik ook'*. Vraag jij je dan eens af of jij hier ook bewust dagelijks tijd voor vrijmaakt en medewerkers de gelegenheid geeft verhaal te kunnen doen. Vaak denken wij wel dat het personeel weet dat wij er voor ze zijn, maar even tijd maken om ze

het gevoel te geven dat ze opgemerkt worden, dat zij er zijn, kan heel veel opleveren. Zorg dat jij hier in jouw planning van de dag ruimte voor vrijmaakt.

Andersom werkt het natuurlijk ook. Jouw taken zoals planning, facturatie en bestellingen zijn een terugkomende bezigheid waar je je focus ook voor nodig hebt. Besteed je te veel tijd aan andere zaken dan kan dit natuurlijk in het gedrang komen en stress opleveren. Ook daarin is het belangrijk om hiervoor in je dagplanning tijd af te blokken. Geef dan ook duidelijk aan dat je in dat blok even geen tijd hebt voor de

voor het beantwoorden van de mail, het te woord staan van medewerkers, een rondje door de praktijk om polshoogte te nemen of het op alle afdeling goed gaat met de werkzaamheden en de medewerkers en onverwachte zaken die jouw aandacht nodig hebben. Zo houd je de balans tussen jouw taken en aandacht voor de medewerkers.

Probeer ook rond jouw lunchpauze extra tijd in te ruimen voor de medewerkers. Ga eens eerder zitten en loop eens als laatste van tafel. Je zult zien dat zij jou dan ook eerder aanspreken wanneer zij iets willen bespreken. Plan ook je agenda tot een

Want hoe fijn is het dat je aan het einde van de werkdag met een goed gevoel naar huis gaat, jouw taken voor die dag zijn gedaan en je er voor je medewerkers hebt kunnen zijn.

medewerkers (mits er echt iets ernstigs aan de hand is) zodat je taken kan afhandelen. Op deze manier kan je jouw taken goed organiseren. Lukt het niet om beide goed in te delen dan begin je de dag met jezelf de volgende vragen te stellen:

1. 'Moet ik het doen?'
2. 'Moet ik het nu doen?'

Moet je het doen dan stel je de vraag of je het nu moet doen. Indien beide ja, dan staat deze op jouw lijst voor die dag. Moet je het doen maar heeft het geen haast dan zet je deze op een andere dag in de week (niet te lang uitstellen want dan wordt het vanzelf iets wat je wel nu moet doen). Moet je het niet doen, dan delegeer je deze taak naar een ander. Indien hier haast bij is dan delegeer je het gelijk, indien geen haast dan kan je je afvragen of het überhaupt moet gebeuren, of je delegeert dit op een ander moment.

Door deze vragen duidelijk te hebben kan jij de dagindeling maken. Let hierbij ook op jouw piekmomenten van de dag (de momenten dat jouw focus het meest scherp is, dus niet gelijk na de lunch of aan het begin van een werkdag). Tijdens de piekmomenten pak je de zaken aan die jouw volledige aandacht en focus nodig hebben en waarbij je even niet gestoord moet worden. De overige tijd kan je onder andere indelen

half uur voor het einde van de werkdag, hierdoor creëer je tijd om je werk af te ronden, ga je rustiger en vaker op tijd naar huis en voorkom je onnodige stress. Want hoe fijn is het dat je aan het einde van de werkdag met een goed gevoel naar huis gaat, jouw taken voor die dag zijn gedaan en je er voor je medewerkers hebt kunnen zijn. Zo neem je je werk niet onnodig mee naar huis en kan je je thuis focussen op jouw naasten wat ook belangrijk is. Zij vormen immers jouw basis. Dat dit niet altijd lukt is een feit, een dag van een praktijkmanager blijft onvoorspelbaar. Dat maakt het ook zo dynamisch en leuk.

Als je duidelijk hebt wat jouw taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden zijn en je bewust bent dat de medewerkers jou ook nodig hebben en daar voldoende tijd voor inplant, dan kan je al een heel eind komen als je jouw dagplanning duidelijk hebt en deze goed hebt ingedeeld. Op deze manier houd je het ook leuk voor jezelf en voor iedereen om je heen. Want zeg nou zelf, wij hebben toch het leukste vak! ●

Marenka Franke is praktijkmanager bij Centrum voor Mondzorg Rhenen.

Hierbij dank aan mijn collega's uit de landelijke groepsapp voor jullie antwoorden en mooie inzichten.