



Tandprotheticus: specialist met oog en oor voor de patiënt

Een paar weken geleden komt er een oudere man bij mij aan de balie. Dik in de negentig en vrijwel stokdoof. Uiteindelijk weet hij duidelijk te maken dat hij een aantal jaren geleden bij een voorganger een nieuwe steg en prothese heeft gekregen. Hij was daar destijds niet tevreden over en zegt dat hij na een aantal afspraken, uiteindelijk de oude steg en prothese weer terug heeft gekregen. Het zit hem nog steeds dwars dat hij destijds niet netjes behandeld is en wil er graag bij mij een keer op terugkomen. Uiteindelijk komt de man bij mij in de stoel en wat blijkt, hij heeft zonder klachten al die tijd wel degelijk de nieuwe prothese in gehad, maar kan zich niet meer goed herinneren hoe dat nu gekomen is.

Zo'n misverstand kan mede door slechthorendheid van patiënten best makkelijk ontstaan. Ik denk dat iedere tandprotheticus hier wel ervaring mee heeft. Ik vraag hem waarom hij dan geen gehoorapparaat heeft. "Dat heb ik wel!" roept hij: "maar toen ik het een tijdje in had, bleek ik allergisch voor de kunststof. Ze hebben wel wat geprobeerd met ander materiaal, maar toen hebben ze het maar opgegeven!"

Ik vraag wat door en hij geeft aan dat na een uurtje dragen zijn oren verschrikkelijk beginnen te jeuken, maar dat de klachten ook weer vrij snel weg zijn nadat hij de apparaatjes weer uit doet.

Ik opper dat hij die apparaatjes dan misschien gewoon in zijn zak kan meenemen en ze pas dan in doet wanneer het nodig is.

De man kijkt me aan: "Ben ik toch niet helemaal voor niets gekomen." Hij geeft me een hand en wederom verlaat een tevreden klant het pand.



Rob van Straten
vicevoorzitter ONT

Cao Tandtechniek algemeen verbindend verklaard

De cao Tandtechniek waar de ONT zich eerder samen met de NWT en VLHT aan heeft verbonden, is algemeen verbindend verklaard. Dit besluit van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) werd op 15 mei gepubliceerd in de Staatscourant. Hiermee hebben we als branche een nieuwe mijlpaal bereikt. Met de algemeen verbindend verklaring (AVV) is de cao Tandtechniek van toepassing op alle werkgevers en werknemers in de tandtechniek. Dit betekent dat zowel leden als niet-leden van de betrokken partijen gebonden zijn aan de afspraken. De cao geldt daarmee automatisch voor alle werkgevers in de bedrijfstak. De inhoud van de cao is integraal opgenomen in de Staatscourant en heeft een looptijd tot en met 31 december 2023.

Dag van de Tandprotheticus

Geslaagde primeur

Een méér dan geslaagde primeur: ruim duizend belangstellenden hebben op 25 mei een praktijk bezocht tijdens de Dag van de Tandprotheticus. Een tv-cameraploeg verscheen zelfs bij een collega. "Dit landelijke initiatief heeft geleid tot bredere bekendheid van de tandprotheticus", zegt Kim Weenink, die deel uitmaakte van het pr-team van de ONT.

Wie een feestje organiseert, moet altijd maar afwachten hoeveel genodigden komen opdagen en welke sfeer ontstaat. De ONT en de 120 deelnemende praktijken kunnen in beide opzichten dik tevreden zijn over de eerste landelijke Dag van de Tandprotheticus ooit, constateert Kim Weenink. De mede-beheerder van het ONT-secretariaat: "Er zijn ruim duizend bezoekers verwelkomd. Bestaande cliënten, mogelijk nieuwe cliënten, mantelzorgers en anderen hebben in een ontspannen sfeer niet alleen kunnen zien dat de tandprotheticus dé specialist is voor het aanmeten en vervaardigen van volledige en gedeeltelijke gebitsprotheses. Het sociale karakter van de tandprotheticus werd ook duidelijk. Hij of zij heeft oog voor de gezondheid en eventuele kwetsbaarheid van de cliënt en zoekt nadrukkelijk de verbinding. Net als de ONT-bestuursleden heb ik op de

dag een aantal praktijken bezocht, en ik vond het fantastisch om te zien."



Mellanie Vonk en bezoeker op de Dag van de Tandprotheticus

Stappen zetten met digitalisering

Of we nu het wasmes hanteren of de computermuis bedienen, het eigenlijke ambacht van tandprotheticus blijft bestaan. Onafhankelijk van elkaar komen Rob van Straten en Henk-Jan van den Heuvel tot die uitspraak. Een andere overeenkomst tussen de twee is dat zij op vrijdag 21 april een sessie verzorgden tijdens de themamiddag digitalisering van de ONT in Veenendaal.



Bloemen en ballonnen

Voor de ene praktijk een ballonnenboog, in de andere gebakjes of chocolaatjes met de opdruk *Kunstgebit? Tandprotheticus!* Veel tandprotheticus hadden iets extra's ondernomen om er een geslaagde dag van te maken. Bij sommige praktijken gingen bezoekers zelfs naar huis met een bos bloemen. Kim: "De deelnemende praktijken hebben ook gebruikgemaakt van het promotiepakket dat de ONT heeft samengesteld. Daarin zaten onder meer flyers, stickers, posters, pennen en ballonnen, alle met de opdruk *Kunstgebit? Tandprotheticus!*"

Ruchtbaarheid

Het succes van een initiatief als de Dag van de Tandprotheticus valt of staat grotendeels met de ruchtbaarheid die eraan wordt gegeven. Dat laatste bleek het pr-team wel toevertrouwd te zijn. Zo werd via Facebook op de grote trom geslagen en wierp het persbericht 'Help kwetsbare ouderen de weg



naar de tandprotheticus te vinden' in de week van donderdag 25 mei ook vruchten af. In het persbericht roept de ONT ouderen met een kunstgebit op niet met pijnklachten te blijven rondlopen. Kim: "Het ANP pikte het nieuws op. Daarop raakten regionale media geïnteresseerd. Op de dag zelf kwam dagblad Tubantia langs bij Smit Tandprothetiek in Almelo. Kim Kienhuis in Geesteren ontving een cameraploeg van RTV Oost en bij Luko van 't Hoenderdaal in Zeist was Radio M Utrecht van de partij." De dag was een uitgelezen gelegenheid om eventuele drempels en misverstanden weg te nemen bij mensen die minder goed bekend zijn met tandprothetiek. "Denk bijvoorbeeld aan het thema kosten en vergoeding", zegt Kim, die in de praktijk van Mellanie Vonk werd getroffen door het verzorgde uiterlijk van een dame achter een rollator. "Zij was in de negentig en kwam zich oriënteren voor haar volgende gebitsprothese, want een prima passende prothese draagt bij aan haar

goede gezondheid én aan een verzorgd uiterlijk, zo vertelde ze. En zo is het maar net. Een optimaal functionerende prothese, en daarmee een goede kauwfunctie, is ontzettend belangrijk voor een goede algehele gezondheid."

Herhaling

Dat de Dag van de Tandprotheticus een succes mag worden genoemd, is te danken aan de energie van velen. Kim: "Het was de



eerste keer, een pilot zogezegd, dus er is extra veel tijd in gestoken. Maar ik denk dat we nu al kunnen zeggen dat de Dag van de Tandprotheticus voor herhaling vatbaar is."

De andere leden van het pr-team waren de tandprotheticus Tessa van Pinxteren, Rick Veringmeier, Matthijs van der Reijden, Luko van 't Hoenderdaal en ONT-bestuurslid Rob van Straten, webdesigner Daniël Vreeken (Exedo) en communicatieadviseur Jacqueline Toonen.



Passende tandprothetische zorg. Zo luidt de naam van de ONT-toekomstvisie voor de komende jaren. Een van de daarbinnen vastgestelde thema's is digitalisering van de tandprothetiek. In de uren na de algemene ledenvergadering op 21 april heeft de ONT hieraan een goedbezochte en gewaardeerde middag gewijd, zodat tandprotheticus eventueel stappen kunnen zetten op dit vlak. Collega's konden kiezen bij welke workshop zij aanschoven. 'Digitale starters' kregen de gelegenheid nader kennis te maken met het onderwerp. Bij de tweede groep - 'gevorderden' - was het thema: aan de slag met digitalisering. De 'experts' tot slot konden tips en ervaringen uitwisselen op hún niveau. "Deze deelnemers hebben na afloop een WhatsApp-groep aangemaakt", zegt tandprotheticus en ONT-bestuurslid Rob van Straten, die samen met Tim Rolink de sessie voor experts leidde. "Zo kunnen ze voortaan snel informatie inwinnen en zaken met elkaar afstemmen als er een digitaal vraagstuk is."

Tips over aanschaf

Ongeveer veertig collega's waren van de partij bij de workshop voor starters. Zij begonnen met een presentatie door Henk-Jan van den Heuvel, in ons land pionier met digitalisering van de tandprothetiek. In 2012 freesde hij voor het eerst een digitale prothese. Henk-Jan: "Ik heb collega's onder meer tips gegeven over de aanschaf. Uit angst de boot te missen, zijn sommigen geneigd niet de meest rationele keuzes te maken en niet de beste apparatuur te kopen. Sommige producenten proberen je te verleiden een veelomvattend en algemeen product te verkopen. Streef juist naar een maatpak, kies die onderdelen die passen bij jouw wensen en praktijk."

Frezen of printen?

Deelnemers hadden ook vragen voor Henk-Jan. Bijvoorbeeld: is in jouw beleving

frezen of printen van een prothese het beste? Henk-Jan: "Het antwoord hangt van vele factoren af. Wil je bijvoorbeeld het beste voor de kwaliteit van je product, het

de workshop voor experts zegt hij: "Het was nuttig en leerzaam dat de circa twaalf deelnemers gezamenlijk de hele breedte van de digitale tandprothetiek vertegenwoordigden.

'Streef naar een maatpak, koop geen algemeen product'

beste voor jouw inkomsten of het beste voor de garantieduur die je moet bieden? Een geprinte gebitsprothese kan heus geschikt zijn als het product maar een jaar hoeft te worden gedragen en de cliënt zich realiseert dat het een noodprothese is. Maar voor een definitieve prothese vind ik het materiaal van een geprint exemplaar niet goed genoeg. Dan frees ik."

Hele breedte

Rob van Straten verdiept zich sinds eind 2016 in digitalisering van de tandprothetiek. Hij heeft ervaring met verschillende typen scanners, printers en freesapparaten. Over

Zo kwamen verschillende soorten software en apparatuur aan de orde, belicht vanuit uiteenlopende invalshoeken: eenmanspraktijk, groepspraktijk en laboratorium. Ikzelf heb bijvoorbeeld alleen ervaring met digitale tandprothetiek en de software en apparatuur van Exocad, terwijl anderen 3Shape gebruiken en ook digitaal splints, knarsplaatjes en kroon-en brugwerk maken. De workshop duurde twee uur, maar daar hadden we gemakkelijk een uur aan kunnen toevoegen." Tijdens alle drie de workshops hebben de collega's ook inzicht gekregen in kosten en financieringsmogelijkheden van digitalisering.



De praktijk van... Leónie van Gool

Halen en brengen

Tekst: Gerben Stolk / PlumaTekst

Wie over een zieke of het weer zegt dat het 'halen en brengen' is, duidt daarmee de wisselvalligheid van de situatie aan. Wie in Tandprothetische praktijk Leónie van Gool de woorden 'halen en brengen' gebruikt, doelt juist op iets uiterst positiefs: oudere cliënten worden gratis thuis opgepikt, naar de praktijk vervoerd en weer naar huis gebracht. "Mensen worden hier blij van en daar word ik weer blij van", zegt Leónie. "Terwijl ik hierover zit te vertellen, krijg ik gewoon kriebels in mijn buik."

U heeft een Duitse dog, hè? Hoe is het nou om zo'n grote hond uit te laten? Stom-verbaasd keek Leónie van Gool onlangs een cliënt aan die dit aan haar vroeg. De tandprotheticus uit Heerhugowaard heeft helemaal geen Duitse dog. Na een paar tellen had ze door dat chauffeur Dirk tijdens het vervoer naar de praktijk weer eens aan het dollen was geslagen met een cliënt. "Ik schoot in de lach; ik zag mezelf al lopen met zo'n hond. De cliënt moest ook gniffelen toen ik vertelde dat het een grapje was geweest. Door de kwinklagen van Dirk heerst vaak een vrolijke sfeer in de praktijk."

Slecht ter been

Een paar keer per week, soms wel tienmaal, verzorgt Dirk een retourtje. Leónie: "We zijn hiermee begonnen in 2017. Steeds vaker vertelden oudere cliënten me dat ze moeite hadden om naar de praktijk te komen. Veel mensen die slecht ter been zijn of niet meer kunnen autorijden, hebben een klein sociaal netwerk. Of hun kinderen zijn niet in de gelegenheid in korte tijd vijf keer met vader of moeder naar de tandprotheticus te gaan. Toen dacht ik aan mijn oom Dirk: hij is jarenlang internationaal truckchauffeur geweest, werkt niet meer en heeft tijd om vrijwilliger te zijn." Het resultaat: cliënten woonachtig binnen een straal van twintig kilometer rond de praktijk, kunnen een beroep doen op de service. Zij worden vervoerd in een vijf-deurpersonenauto, waarin ook plek is voor



Tandprotheticus Leónie van Gool

in de auto. Dat heeft te maken met de AVG, met de privacy van cliënten."

Bollenvelden

Soms is Dirk méér dan chauffeur. Leónie: "Als iemand op de terugweg vraagt even te stoppen bij de supermarkt, doet Dirk dat meestal en gaat hij mee om een boodschap te doen."

Deze benadering past volledig bij de persoon én de tandprotheticus die Leónie van Gool wil zijn. "Ik heb niet voor dit beroep gekozen met de intentie productie te draaien en alle financiële mogelijkheden optimaal te benutten. Ik ben een mensenmens. Mijn primaire drijfveer is anderen blij te maken, ervoor te zorgen dat ze met een lach de deur uitgaan. Stel je eens voor dat je vanwege een slecht zittende prothese voortdurend pijn hebt tijdens het eten. Of dat je maag- en darmproblemen hebt omdat je niet goed kunt kauwen. Wij als tandprotheticici kunnen dat voorkomen of verhelpen. Daarom vind ik dat ik een wereldbaan heb."

Handwerk

Leónie (46) is geboren en getogen in Heerhugowaard. "Als kind kon ik slecht stilzitten."

'Mijn primaire drijfveer is anderen blij te maken'

een rollator. Leónie: "Ik betaal deze dienstverlening zelf. Dirk ontvangt acht euro per rit, zodat de kosten voor de brandstof zijn gedekt. Hoewel het misschien nóg gezelliger zou zijn, zitten er nooit cliënten gezamenlijk

Pas geleden was er een mevrouw die genoot van de bollenvelden waar ze langs reden. Toen zijn ze gestopt en kon mevrouw er in alle rust naar kijken. Op deze manier kun je mensen zó gelukkig maken."



Leónie en chauffeur Dirk

Dat lukte alleen als ik iets leuks te doen had, zoals een puzzel of tekening maken. Mijn moeder sprak al vroeg de verwachting uit dat ik later iets "met mijn handen" zou gaan doen. Dat is uitgekomen. De twee dochters van mijn vaders beste vriend werkten bij tandtechnisch laboratorium Voit in Haarlem. Toen ik een jaar of vijftien was, nodigden ze me uit een kijkje te nemen. Meteen dacht ik: dit is het. Het handwerk, het gepriegel, de was, de vlammetjes. Op mijn zeventiende heb ik me ingeschreven bij het Instituut Vakopleiding Tandtechniek." Na vier jaar koos Leónie voor de specialisatie prothetiek in het laatste jaar. "In de tandprothetische praktijk van René Kamstra in Hoorn had ik hiermee kennisgemaakt. Ik dacht: dit is nog veel leuker dan tandtechniek, want wat je maakt, mag je hier ook zelf in de mond plaatsen. Je hebt bovendien contact met de cliënt."

"In november 2002 haalde ik het laatste vak, in december had ik mijn diploma en in januari begon ik met een eigen praktijk. Dat laatste ontstond een beetje per toeval. Een tandarts uit Schoorl, op een kleine twintig kilometer van Heerhugowaard, vertelde me een vrijstaande ruimte te hebben boven zijn praktijk. Wilde ik daar niet aan de slag gaan als zelfstandig tandprotheticus? Hij had behoefte aan korte lijntjes met iemand uit onze beroepsgroep. Op de eerste dagen had ik telkens twee of drie cliënten, maar een week later was ik al voltijs aan de slag." Een andere tandarts leidde haar volgende stap in. "Dat was een vriend van mij. Hij had net de studie Tandheelkunde afgerond en opende een tandartspraktijk in mijn woonplaats Heerhugowaard. Hij vroeg me elke woensdagmiddag aanwezig te zijn in de praktijk. Vanwege het grote aantal cliënten kwam daar al snel de zaterdag bij. De tand-

nu voor. Ik dacht: het is nu of nooit, want als ik ouder ben, heb ik misschien niet meer de energie voor een verhuizing. Ik vond een huurpand, vlak bij het NS- en busstation van Heerhugowaard, en ben daar in 2007 begonnen."

Kleinschalig

Sinds dit jaar heeft Leónie een tandtechnicus in dienst en draait ze wekelijks "vier volle dagen", maar ze waakt ervoor dat haar praktijk nog groter groeit. "Ik houd van kleinschalig, wil iedereen persoonlijk kennen. Mensen waarderen het als je bijvoorbeeld vraagt hoe het gaat met hun studerende kleindochter. Maar als je geen grootschalige praktijk wilt krijgen, vraagt dat aandacht. Dit interview voor Dental revu heb ik gepland voor tijdens een lunchpauze, want anders blijft er misschien onvoldoende tijd over voor cliënten. Ik wil dat zij altijd kunnen zeggen dat ik tot het uiterste ben gegaan om ze tevreden te stellen."

Leónie, getrouwd en moeder van drie kinderen in de basisschoolleeftijd, bedrijft vooralsnog geen digitale tandprothetiek. "Met de digitale werkwijze kun je sneller en méér produceren. Er zijn bijvoorbeeld minder afspraken met de cliënt nodig. Maar dat is voor mij als mensenmens niet de manier waarop ik wil werken. Bovendien vind ik het techniekwerk, het werk met mijn handen, veel te leuk om het door een computer te laten doen."

'Cliënten moeten kunnen zeggen dat ik tot het uiterste ben gegaan om ze tevreden te stellen'

Vliegende vaart

Leónie had dan ook koud het papiertje voor tandtechnicus op zak, of ze wijdde zich alweer aan de opleiding tot tandprotheticus. Daarna ging ze in vliegende vaart door.

prothetische behoefte in en rond Heerhugowaard bleek mede vanwege de snelle groei van de gemeente zó groot te zijn, dat ik het idee kreeg een oude wens te laten uitkomen. Ik had al jaren gezegd dat ik op de fiets naar mijn werk wilde. Die mogelijkheid deed zich

Brede vooruitgang

Van de beroepsgroepen in de mondzorg neemt de tandprotheticus het meest de tijd om de behandeling door te spreken met de patiënt. Deze en andere positieve resultaten komen naar voren uit de Patiëntenmonitor Mondzorg van Patiëntenfederatie Nederland.

“Gefeliciteerd, je kunt dit document inlijsten.” Dat schreef Jan Benedictus in zijn begeleidende e-mail aan ONT-directeur Frederik Vogelzang. De programmamanager van Patiëntenfederatie Nederland, die zich onder meer richt op mondzorg, stuurde Frederik de uitkomsten toe van de Patiëntenmonitor Mondzorg.

Die geven onze beroepsgroep inderdaad aanleiding tot blijdschap en trots. Een voorbeeld: binnen de mondzorg is de tandprotheticus degene die het meest (96 procent van de collega's) de tijd neemt om de behandeling door te spreken met de patiënt. We bieden ook de meeste ruimte (94 procent) om vragen te stellen en geven de patiënt het meest het gevoel (86 procent) dat hij of zij kan meedenken over de behandeling. Nu steeds meer waarde wordt gehecht aan samen beslissen, is het ook



Jan Benedictus

uitkomst Jans boodschap aan tandprotheticici? “Patiënten waarderen het in hoge mate als hun zorgverlener de tijd neemt om de behandelopties te bespreken. Tandprotheticici scoren het hoogst op dit vlak,

Voorlichten over kosten

Jan benadrukt dat niet alleen zorg- en behandelinhoudelijke informatievoorziening belangrijk is, maar ook goede voorlichting over de kosten ervan. “Lang niet iedereen weet dat tandprothetiek grotendeels vergoede zorg is. Veel mensen hebben moeite de eindjes aan elkaar te knopen, zien op tegen de rekening. Als zij niet op de hoogte zijn van het vergoede gedeelte, kunnen ze zorg gaan mijden, met alle gevolgen van dien. De situatie in de mond verslechtert en uiteindelijk moeten vaak hogere kosten worden gemaakt dan wanneer iemand meteen was geholpen. Als binnen jouw praktijk kosten niet of nauwelijks onderwerp van gesprek zijn, kun je je overigens afvragen of er niet al sprake is van zorgmijding. Mensen die uit vrees voor hoge kosten niet naar de tandprotheticus gaan, zie je niet.” Jan pleit er ook voor dat de cliënt weet wat de kosten op de langere termijn zijn. “Maak bijvoorbeeld aan de cliënt duidelijk dat behandeling A of techniek B als consequentie heeft dat volgend jaar behandeling C en techniek D nodig zijn. Zo maak je de kosten beter voorspelbaar.”

Wil je alle uitkomsten zien? Ga naar patientenfederatie.nl en zoek op Patiëntenmonitor Mondzorg. Klik door bij het eerste resultaat van de zoekopdracht.

Andere ogen

Iedere professional ontwikkelt een vorm van bedrijfsblindheid. Nodig daarom eens een collega uit in jouw wachtkamer te gaan zitten en vervolgens te observeren, zo adviseert Jan Benedictus. Neem vanuit dezelfde gedachte plaats in de praktijk van jouw collega. Zo kunnen de zaken met meer afstand en andere ogen worden gezien.

Jan vertelt hoe feedback – in dit geval van patiënten via een enquête en spiegelgesprek – ooit verbeterpunten opleverde in een tandartspraktijk. “Een van de deelnemers, die vlak bij de receptie zat, hoorde hoe een cliënt was herinnerd aan een openstaande rekening. Een andere was gevraagd naar zijn of haar medicijngebruik. De bezochte tandarts had nooit geweten dat dergelijke onderwerpen aan de orde kwamen terwijl iedereen in de wachtkamer kon meeluisteren.”

een compliment waard dat dit het meest gebeurt bij de tandprotheticus (77 procent).

maar het kan natuurlijk altijd beter. Ga voor jezelf na of je het voldoende doet. Steek een tandje bij als het nodig is.”

Ervaringen en voorkeuren

Jan vertelt: “Patiëntenfederatie Nederland heeft een Zorgpanel van ongeveer 24.000 mensen groot. Samen vormen zij een behoorlijk goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Specifieker gezegd: vooral van mensen in de bevolking die een aandoening hebben. Wij raadplegen de deelnemers omdat we goed de ervaringen en voorkeuren van patiënten en/of zorgconsumenten willen kennen voordat wij bijvoorbeeld een standpunt innemen in de media.”

Waarderen

Ongeveer 9.600 leden van het Zorgpanel deden in 2021 mee aan de Patiëntenmonitor Mondzorg. Wat is op basis van de

Samen dementievriendelijk

“Dank u wel, fijn dat ik in uw mond mocht kijken.” Het is typisch zo’n zinnetje dat, omdat het getuigt van empathie, uiterst nuttig kan zijn in het contact met een cliënt die dementie heeft. Collega’s die dit jaar een training van Samen dementievriendelijk bijwoonden, kregen meer van dit soort tips.

290.000 mensen in ons land hebben dementie, zo staat op alzheimer-nederland.nl. In 2040 zijn het er meer dan een half miljoen. Het is dus belangrijk dat tandprotheticici zich verdiepen in deze doelgroep. Luko van ‘t Hoenderdaal, praktijkhouder in Zeist, ondernam daartoe actie door contact te zoeken met Samen dementievriendelijk. Dit initiatief heeft als doel de kennis over dementie in de samenleving te vergroten en belangstellenden te leren hoe om te gaan met mensen met dementie. Het programma is opgezet door Alzheimer Nederland en het ministerie van VWS.

Trainers en ervaringsdeskundige

De toenadering door Luko leidde tot twee trainingssessies ‘Goed omgaan met dementie’ in zijn praktijk, de eerste in januari en de tweede in maart. Beide keren waren tien à twaalf mondzorgverleners uit de regio van de partij. De bijeenkomsten duurden 2,5 uur en werden geleid door twee aan Samen dementievriendelijk verbonden vrijwilligers: Cees Croes en Carla Mostard. Bovendien konden de deelnemers vragen stellen aan ervaringsdeskundige Gerda Van Tongerloo (66). Zij heeft vanwege dementie een punt moeten zetten achter haar functie als accountant.

Gerda: “Ik vertel bijvoorbeeld hoe dementie bij mij is ontdekt en wat het betekent voor het dagelijks leven. Maar bedenk: elke mens met dementie is anders. Het kan per persoon en situatie verschillen hoe je handelt als zorgverlener. Er wordt dus creativiteit gevraagd. De basis is in elk geval: iedereen met dementie wil worden behandeld als een normaal persoon. Respect is belangrijk. Praat bijvoorbeeld niet in de eerste plaats tegen de begeleider, maar tegen de cliënt.”

GOED-methode

De trainers brengen de deelnemers de GOED-methode bij. G staat voor geruststellen, O voor oogcontact maken, E voor even meedenken en D voor dankjewel. Cees Croes: “Met geruststellen begin je tijdens

een kennismakingsgesprek. Dat kan ook een gesprek zijn met iemand die jou al jaren bezoekt, maar vanwege dementie niet meer weet wie je bent. Je stelt je voor en vertelt wat je doet en voor de ander kunt beteke-

goed. Dat betekent dat zij blij, boos, bang en bedroefd kunnen zijn. “Daarom is empathie extra belangrijk”, zegt Cees. “Mensen waarderen het bijvoorbeeld als je een compliment geeft voor hun medewerking of

‘Praat mét de cliënt, niet óver de cliënt’

nen. Neem hiervoor de tijd: langzaam is snel genoeg.” Oogcontact maken ligt in het verlengde van geruststellen. Cees: “Oogcontact leidt tot wederzijds begrip. Behandel ook op dezelfde ooghoogte. Dan kom je niet bedreigend over en voelt de cliënt zich veilig.”

Meedenken betekent onder meer dat je de ander vraagt of je hem of haar kunt helpen en dat je benoemt wat je gaat doen. Cees: “Je vraagt bijvoorbeeld wat iemand voelt en of je in de mond mag kijken. Behalve meedenken is meebewegen belangrijk: ga mee in iemands beleving. Stel, de cliënt zegt geen pijn in de mond te hebben, maar in een oog. Neem dit serieus, ga er niet tegenin. Vaak zal de cliënt na twintig seconden de oogpijn zijn vergeten. Dan zeg je alsnog: Ik wil graag in uw mond kijken.” Gaandeweg het ziekteproces kunnen veel mensen met dementie steeds minder goed plannen en organiseren, maar hun basisbrein blijft doorgaans

gebit. Vandaar de D van dankjewel. Bedank de cliënt, zeg bijvoorbeeld dat je het zo leuk vond hem of haar in de stoel te hebben.”

Voordoelen

Gerda heeft twee tips. “Wil je dat de cliënt iets doet, doe het dan voor. Open bijvoorbeeld je mond of spoel een vloeistof in je mond. Grote kans dat de cliënt dit dan ook doet. De tweede aanrader is dat een cliënt niet te veel uitleg op papier krijgt. Aan het eind van de tekst weet iemand vaak niet meer wat aan het begin staat vermeld. Luko, die mijn tandprotheticus is, probeert bij mij soms plaatjes uit om uit te leggen wat hij gaat doen. Dat werkt beter.”

Wil je ook een training met collega's? Ga naar samendementievriendelijk.nl/ groepstrainingen of neem contact op met de ONT via info@ont.nl



Vraag het de Zorgmakelaar

De Zorgmakelaar vertegenwoordigt de aangesloten tandprothetici in overleggen met zorgverzekeraars. Tandprothetici die zijn aangesloten hebben ook de mogelijkheid om juridische vragen aan Team Zorgmakelaar te stellen via de Helpdesk. In elke Dental Revu wordt een recente en relevante vraag besproken.

Vraag van deze editie

"Ik heb begrepen dat zorgverzekeraars controles mogen uitvoeren. Ik heb geen contract met een bepaalde verzekeraar. Ben ik toch verplicht om mee te werken met de controle?"

Controles in de mondzorg

De afgelopen tijd voeren zorgverzekeraars de controles in de mondzorg weer op. Ook tandprothetici zijn regelmatig onderdeel van dergelijke controles, waarbij de verzekeraar informatie opvraagt. Kennis van de regelgeving hierover is belangrijk, gelet op met name het medisch beroepsgeheim en de AVG.

Medewerkingsplicht

In beginsel dienen ook zorgaanbieders zonder contract medewerking te verlenen aan dergelijke controles, althans voor zover het niet gaat om patiëntgegevens. Dat volgt uit de regelgeving, zoals de Regeling zorgverzekering. Daarin staat ook welke informatie de verzekeraar zoal kan opvragen en aan welke eisen dan moet zijn voldaan.

Detailcontrole

Indien het gaat om een zogenoemde 'detailcontrole', ligt het wat anders. Bij een detailcontrole vraagt de verzekeraar samengevat om informatie over individuele patiënten, zoals dossierinformatie of specifieke vragen over de gezondheid van een patiënt. Deze informatie mag niet door zorgaanbieders worden verstrekt aan een verzekeraar waarmee geen zorgovereenkomst of betaalovereenkomst is gesloten. Let op: declareren via Vecozo of een factoringmaatschappij wordt door de zorgverzekeraar soms ook gezien als declareren op basis van een betaalovereenkomst. Zorgaanbieders die declareren op basis van een (betaal)overeenkomst moeten deze detailinformatie wél rechtstreeks aan de zorgverzekeraar verstrekken. Daarvoor is wel vereist dat de uitvraag van de zorgverzekeraar noodzakelijk en proportioneel is gelet op het doel van de controle. Daarnaast moet zijn voldaan aan de eisen uit de Regeling zorgverzekering. Zo moet de verzekeraar beschikken over een specifiek controleplan en een specifiek controledoel.

Tot slot

Heeft u een vraag? Stel hem via mondzorg@eldermans-geerts.nl.

Daniël Post

Advocaat en Zorgmakelaar - [EldermansGeerts](http://EldermansGeerts.nl)

