

- [Programma](#)

9.00 uur **Ontvangst**

- 9.30 uur **Opening**

- **9.45 uur Prettiger patiëntcontact in 1 minuut**

- Het contact met de patiënt is een van de prettige kanten van uw werk maar kan ook erg lastig zijn. Bijvoorbeeld als een patiënt ontevreden, kritisch is of boos. Of als u een patiënt wilt motiveren tot een behandeling die echt nodig is maar u het ongemakkelijk vindt om over geld te praten. Victor Mion heeft met One Minute Coaching een methode ontwikkeld waarmee u kort en effectief feedback kunt geven aan uw patiënten. U leert de mentale stemming van uw patiënten herkennen en die op een positieve manier beïnvloeden. Een techniek die u ook met uw medewerkers kunt gebruiken. Tijdens Mions presentatie gaat u meteen zelf met deze techniek aan de slag. Een energiek begin van de congresdag!

-

- One Minute Coaching heeft haar oorsprong in de wereld van de topsport waarin Victor Mion werkte als professioneel tenniscoach. Bij professionele tennissers had Victor vaak niet meer dan een minuut de tijd om een sporter of sportteam een duwtje in de juiste richting te geven. Victor Mion is een ervaren spreker en trainer wiens workshop vorig jaar op Praktijk Anno Nu zeer goed beoordeeld werd.

- 10.30 uur **Eerste ronde parallelsessies**

- **Laat de Wkkgz voor u werken!**

- Eind dit jaar is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) twee jaar van kracht, de nieuwe klachtenregeling daarbinnen bijna een jaar. Tijd voor een tussenbalans. Waar staat u? Heeft u alle Wkkgz-verplichtingen goed ingevuld? We zetten de regeltjes nog even kort en praktisch op een rijtje. Maar zeker zo belangrijk: hoe zorgt u dat u de invulling van de Wkkgz in uw praktijk zoveel mogelijk parallel laat lopen aan uw eigen kwaliteitsvisie? Zodat u er wat aan heeft voor uw eigen positionering. Van de nood een deugd maken dus!
- Door: Mr. A.W. Hielkema MBA, senior specialist gezondheidsrecht bij VvAA, Juridisch Advies en Rechtsbijstand. Agatha ondersteunt al bijna dertien jaar de zorgprofessional juridisch bij klacht- en tuchtrecht, waarover zij ook geregeld lezingen verzorgt. Ook adviseert zij bij onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Vanuit het Wkkgz-kernteam van VvAA monitort zij de implementatie van de Wkkgz in de (mondzorg)praktijk en heeft hierover de afgelopen twee jaar geregeld workshops in het land gegeven.
- En:
- Drs. Ing. E.M. van Dam, senior adviseur bij VvAA, Kennismanagement en netwerken. Erik werkt namens VvAA intensief samen met (beroeps)organisaties op voor zorgprofessionals impactvolle thema's. Na bedrijfskundige en sociaalwetenschappelijke opleidingen werkte hij altijd als 'interdisciplinair specialist', in zowel inhoudelijke en managementrollen. Voor de Wkkgz heeft Erik veelvuldig contact met VWS, maar ook met IGZ en voor de fiscale kant met de Belastingdienst. Ook deed hij onderzoek naar de bekendheid en implementatie van de wet onder zorgprofessionals.

- **Een betere behandelrelatie met informed consent 2.0**

- Deze interactieve, praktische workshop laat u zien hoe u informed consent kunt inzetten voor een gezonde behandelrelatie.
- Het is begrijpelijk dat sommige tandartsen informed consent gebruiken als middel om zich in te dekken tegen klachten of een claim. Maar dit werkt nu juist juridisering van de behandelrelatie in de hand en vergroot daarmee de kans op een klacht.
- Deze workshop helpt u informed consent zo in te zetten dat dit bijdraagt aan een evenwichtige behandelrelatie. Vragen die hierbij centraal staan, zijn:
 - Welke informatie heeft een patiënt van u nodig om een beslissing te nemen over het beleid en een behandeling?
 - Hoe maakt u heldere afspraken, waar u beiden op kunt terugvallen ook als een behandeling anders loopt dan verwacht?
- De impact van deze invulling van informed consent is dat het beleid en de behandeling een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt. Daarmee bereikt u dat de patiënt weet wat hij van u mag verwachten en welke risico's hij loopt en zal een patiënt minder geneigd zijn een klacht tegen u in te dienen bij fouten of incidenten.
- Door: Mr. Annemarie Smilde, senior consultant gezondheidsrecht. Na 5 jaar advocatuur is zij sinds 1995 werkzaam bij VvAA. Zij heeft jarenlange ervaring in het begeleiden van artsen en paramedici bij allerlei juridische problemen en geschillen rond de praktijkvoering en beroepsuitoefening, bijvoorbeeld in tuchtprocedures. Tevens adviseert zij zorgverleners, instellingen en beroepsorganisaties over de implementatie van wet- en regelgeving. Daarnaast geeft zij scholing aan para)medici en publiceert ze over gezondheidsrechtelijke onderwerpen.

- **De IGZ op bezoek, wat nu?**

- Weet u wat u kunt verwachten als de inspectie langskomt? Is uw praktijk klaar voor een inspectiebezoek? In deze workshop leert u hoe u goed voorbereid bent. Ook leert u wat u kunt doen om te voorkomen dat u een inspecteur over de vloer krijgt. We geven geen 100% 'inspectieproof'-garantie maken maar u heeft na afloop wel inzicht in hoe de IGZ door de bril van de patiënt naar de zorg kijkt en hoe u zich daarop kunt voorbereiden.
- Door: Expert Zorg & Kwaliteit van de KNMT (nader aan te kondigen)

- **Veilig omgaan met data, zo doe je dat**

- Tandartsen moeten de persoonsgegevens van hun patiënten en medewerkers goed beschermen. Als het mis gaat, wachten u hoge boetes en reputatieschade.
- Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer.
- Tijdens deze workshop leert wat de nieuwe wetgeving rondom het beschermen van persoonsgegevens voor u betekent en hoe u aan de regels kunt voldoen. Zowel technische als organisatorische maatregelen zijn nodig om uw informatiebeveiliging op orde te houden. Aan de hand van casussen, een kennisquiz en hulpmiddelen komt u er in deze workshop alles over te weten.
- Door: Martin Rozeboom, projectleider ICT in de Mondzorg en Roxanne Kroes, jurist ICT & privacy bij de KNMT

- **Bestrijden van verzuim**

Iedere praktijkmanager en -houder zal het herkennen: een medewerker meldt zich ziek maar je twijfelt of het wel echt zo ernstig is dat hij of zij niet kan werken. Die twijfel hoeft niet nodig te zijn als je ziekteverzuim leert te voorkomen. Diana in den Bosch weet precies hoe u verzuim kunt bestrijden. Tijdens deze workshop krijgt u praktische tips en handvatten waarmee u het ziekteverzuim in uw praktijk drastisch naar beneden kunt stellen.

- Door: Diana in den Bosch-Hoornik is Operationeel Manager Jeugd tandarts Beuningen en Jeugd tandarts Waalsprong met een bedrijfskundige achtergrond en arbeid- en organisatiepsychologie.

-

- **Goede werknemers vasthouden**

Medewerkers verlaten niet hun baan, ze verlaten hun baas. Het goede nieuws is dat u als werkgever dus ook volop mogelijkheden hebt om medewerkers voor uw praktijk te behouden. Bovendien zijn goede medewerkers schaars binnen de mondzorg, een extra reden om uw toppers te willen behouden. In deze interactieve sessie gaat het over waarom werknemers ontslag nemen en hoe u ervoor kunt zorgen dat ze wél in uw organisatie willen blijven werken.

- Door: Jos Luybaers. Met zijn trainingsbureau W2 Insight helpt Jos managers en leidinggevendenden die ondersteuning willen bij het bouwen van optimaal functionerende teams. Tevens helpt hij hen met alle veranderprocessen die daartoe nodig zijn. Jos' achtergronden liggen in de bedrijfseconomie alsmede de psychologie.

-

- 11.30 uur **Koffiepauze**

-

- 12.00 uur **Tweede ronde parallelsessies**

- **Laat de Wkkgz voor u werken!**

- Eind dit jaar is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) twee jaar van kracht, de nieuwe klachtenregeling daarbinnen bijna een jaar. Tijd voor een tussenbalans. Waar staat u? Heeft u alle Wkkgz-verplichtingen goed ingevuld? We zetten de regeltjes nog even kort en praktisch op een rijtje. Maar zeker zo belangrijk: hoe zorgt u dat u de invulling van de Wkkgz in uw praktijk zoveel mogelijk parallel laat lopen aan uw eigen kwaliteitsvisie? Zodat u er wat aan heeft voor uw eigen positionering. Van de nood een deugd maken dus!

- Door: Mr. A.W. Hielkema MBA, senior specialist gezondheidsrecht bij VvAA, Juridisch Advies en Rechtsbijstand. Agatha ondersteunt al bijna dertien jaar de zorgprofessional juridisch bij klacht- en tuchtrecht, waarover zij ook geregeld lezingen verzorgt. Ook adviseert zij bij onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Vanuit het Wkkgz-kernteam van VvAA monitort zij de implementatie van de Wkkgz in de (mondzorg)praktijk en heeft hierover de afgelopen twee jaar geregeld workshops in het land gegeven.

- En:

- Drs. Ing. E.M. van Dam, senior adviseur bij VvAA, Kennismanagement en netwerken. Erik werkt namens VvAA intensief samen met (beroeps)organisaties op voor zorgprofessionals impactvolle thema's. Na bedrijfskundige en sociaalwetenschappelijke opleidingen werkte hij altijd als 'interdisciplinair specialist', in zowel inhoudelijke en managementrollen. Voor de Wkkgz heeft Erik veelvuldig contact met VWS, maar ook met IGZ en voor de fiscale kant met de Belastingdienst. Ook deed hij onderzoek naar de bekendheid en implementatie van de wet onder

zorgprofessionals.

- **Een betere behandelrelatie met informed consent 2.0**

- Deze interactieve, praktische workshop laat u zien hoe u informed consent kunt inzetten voor een gezonde behandelrelatie.
- Het is begrijpelijk dat sommige tandartsen informed consent gebruiken als middel om zich in te dekken tegen klachten of een claim. Maar dit werkt nu juist juridisering van de behandelrelatie in de hand en vergroot daarmee de kans op een klacht.
- Deze workshop helpt u informed consent zo in te zetten dat dit bijdraagt aan een evenwichtige behandelrelatie. Vragen die hierbij centraal staan, zijn:
 - Welke informatie heeft een patiënt van u nodig om een beslissing te nemen over het beleid en een behandeling?
 - Hoe maakt u heldere afspraken, waar u beiden op kunt terugvallen ook als een behandeling anders loopt dan verwacht?
- De impact van deze invulling van informed consent is dat het beleid en de behandeling een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt. Daarmee bereikt u dat de patiënt weet wat hij van u mag verwachten en welke risico's hij loopt en zal een patiënt minder geneigd zijn een klacht tegen u in te dienen bij fouten of incidenten.
- Door: Mr. Annemarie Smilde, senior consultant gezondheidsrecht. Na 5 jaar advocatuur is zij sinds 1995 werkzaam bij VvAA. Zij heeft jarenlange ervaring in het begeleiden van artsen en paramedici bij allerlei juridische problemen en geschillen rond de praktijkvoering en beroepsuitoefening, bijvoorbeeld in tuchtprocedures. Tevens adviseert zij zorgverleners, instellingen en beroepsorganisaties over de implementatie van wet- en regelgeving. Daarnaast geeft zij scholing aan para)medici en publiceert ze over gezondheidsrechtelijke onderwerpen.

- **De IGZ op bezoek, wat nu?**

- Weet u wat u kunt verwachten als de inspectie langskomt? Is uw praktijk klaar voor een inspectiebezoek? In deze workshop leert u hoe u goed voorbereid bent. Ook leert u wat u kunt doen om te voorkomen dat u een inspecteur over de vloer krijgt. We geven geen 100% 'inspectieproof'-garantie maken maar u heeft na afloop wel inzicht in hoe de IGZ door de bril van de patiënt naar de zorg kijkt en hoe u zich daarop kunt voorbereiden.
- Door: Expert Zorg & Kwaliteit van de KNMT (nader aan te kondigen)

- **Veilig omgaan met data, zo doe je dat**

- Tandartsen moeten de persoonsgegevens van hun patiënten en medewerkers goed beschermen. Als het mis gaat, wachten u hoge boetes en reputatieschade.
- Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer.
- Tijdens deze workshop leert wat de nieuwe wetgeving rondom het beschermen van persoonsgegevens voor u betekent en hoe u aan de regels kunt voldoen. Zowel technische als organisatorische maatregelen zijn nodig om uw informatiebeveiliging op orde te houden. Aan de hand van casussen, een kennisquiz en hulpmiddelen komt u er in deze workshop alles over te weten.
- Door: Martin Rozeboom, projectleider ICT in de Mondzorg en Roxanne Kroes, jurist ICT & privacy bij de KNMT

- **Bestrijden van verzuim**

Iedere praktijkmanager en -houder zal het herkennen: een medewerker meldt zich ziek maar je twijfelt of het wel echt zo ernstig is dat hij of zij niet kan werken. Die twijfel hoeft niet nodig te zijn als je ziekteverzuim leert te voorkomen. Diana in den Bosch weet precies hoe u verzuim kunt bestrijden. Tijdens deze workshop krijgt u praktische tips en handvatten waarmee u het ziekteverzuim in uw praktijk drastisch naar beneden kunt stellen.

- Door: Diana in den Bosch-Hoornik is Operationeel Manager Jeugd tandarts Beuningen en Jeugd tandarts Waalsprong met een bedrijfskundige achtergrond en arbeid- en organisatiepsychologie.

-

- **Goede werknemers vasthouden**

Medewerkers verlaten niet hun baan, ze verlaten hun baas. Het goede nieuws is dat u als werkgever dus ook volop mogelijkheden hebt om medewerkers voor uw praktijk te behouden. Bovendien zijn goede medewerkers schaars binnen de mondzorg, een extra reden om uw toppers te willen behouden. In deze interactieve sessie gaat het over waarom werknemers ontslag nemen en hoe u ervoor kunt zorgen dat ze wél in uw organisatie willen blijven werken.

- Door: Jos Luypaers. Met zijn trainingsbureau W2 Insight helpt Jos managers en leidinggevendenden die ondersteuning willen bij het bouwen van optimaal functionerende teams. Tevens helpt hij hen met alle veranderprocessen die daartoe nodig zijn. Jos'

-

- 13.00 uur **Lunch**

- 14.00 uur **Derde ronde parallelsessies**

- **Laat de Wkkgz voor u werken!**

- Eind dit jaar is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) twee jaar van kracht, de nieuwe klachtenregeling daarbinnen bijna een jaar. Tijd voor een tussenbalans. Waar staat u? Heeft u alle Wkkgz-verplichtingen goed ingevuld? We zetten de regeltjes nog even kort en praktisch op een rijtje. Maar zeker zo belangrijk: hoe zorgt u dat u de invulling van de Wkkgz in uw praktijk zoveel mogelijk parallel laat lopen aan uw eigen kwaliteitsvisie? Zodat u er wat aan heeft voor uw eigen positionering. Van de nood een deugd maken dus!

- Door: Mr. A.W. Hielkema MBA, senior specialist gezondheidsrecht bij VvAA, Juridisch Advies en Rechtsbijstand. Agatha ondersteunt al bijna dertien jaar de zorgprofessional juridisch bij klacht- en tuchtrecht, waarover zij ook geregeld lezingen verzorgt. Ook adviseert zij bij onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Vanuit het Wkkgz-kernteam van VvAA monitort zij de implementatie van de Wkkgz in de (mondzorg)praktijk en heeft hierover de afgelopen twee jaar geregeld workshops in het land gegeven.

- En:

- Drs. Ing. E.M. van Dam, senior adviseur bij VvAA, Kennismanagement en netwerken. Erik werkt namens VvAA intensief samen met (beroeps)organisaties op voor zorgprofessionals impactvolle thema's. Na bedrijfskundige en sociaalwetenschappelijke opleidingen werkte hij altijd als 'interdisciplinair specialist', in zowel inhoudelijke en managementrollen. Voor de Wkkgz heeft Erik veelvuldig contact met VWS, maar ook met IGZ en voor de fiscale kant met de Belastingdienst. Ook deed hij onderzoek naar de bekendheid en implementatie van de wet onder

zorgprofessionals.

- **Een betere behandelrelatie met informed consent 2.0**

- Deze interactieve, praktische workshop laat u zien hoe u informed consent kunt inzetten voor een gezonde behandelrelatie.
- Het is begrijpelijk dat sommige tandartsen informed consent gebruiken als middel om zich in te dekken tegen klachten of een claim. Maar dit werkt nu juist juridisering van de behandelrelatie in de hand en vergroot daarmee de kans op een klacht.
- Deze workshop helpt u informed consent zo in te zetten dat dit bijdraagt aan een evenwichtige behandelrelatie. Vragen die hierbij centraal staan, zijn:
 - Welke informatie heeft een patiënt van u nodig om een beslissing te nemen over het beleid en een behandeling?
 - Hoe maakt u heldere afspraken, waar u beiden op kunt terugvallen ook als een behandeling anders loopt dan verwacht?
- De impact van deze invulling van informed consent is dat het beleid en de behandeling een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt. Daarmee bereikt u dat de patiënt weet wat hij van u mag verwachten en welke risico's hij loopt en zal een patiënt minder geneigd zijn een klacht tegen u in te dienen bij fouten of incidenten.
- Door: Mr. Annemarie Smilde, senior consultant gezondheidsrecht. Na 5 jaar advocatuur is zij sinds 1995 werkzaam bij VvAA. Zij heeft jarenlange ervaring in het begeleiden van artsen en paramedici bij allerlei juridische problemen en geschillen rond de praktijkvoering en beroepsuitoefening, bijvoorbeeld in tuchtprocedures. Tevens adviseert zij zorgverleners, instellingen en beroepsorganisaties over de implementatie van wet- en regelgeving. Daarnaast geeft zij scholing aan para)medici en publiceert ze over gezondheidsrechtelijke onderwerpen.

- **De IGZ op bezoek, wat nu?**

- Weet u wat u kunt verwachten als de inspectie langskomt? Is uw praktijk klaar voor een inspectiebezoek? In deze workshop leert u hoe u goed voorbereid bent. Ook leert u wat u kunt doen om te voorkomen dat u een inspecteur over de vloer krijgt. We geven geen 100% 'inspectieproof'-garantie maken maar u heeft na afloop wel inzicht in hoe de IGZ door de bril van de patiënt naar de zorg kijkt en hoe u zich daarop kunt voorbereiden.
- Door: Expert Zorg & Kwaliteit van de KNMT (nader aan te kondigen)

- **Veilig omgaan met data, zo doe je dat**

- Tandartsen moeten de persoonsgegevens van hun patiënten en medewerkers goed beschermen. Als het mis gaat, wachten u hoge boetes en reputatieschade.
- Per 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt dan niet meer.
- Tijdens deze workshop leert wat de nieuwe wetgeving rondom het beschermen van persoonsgegevens voor u betekent en hoe u aan de regels kunt voldoen. Zowel technische als organisatorische maatregelen zijn nodig om uw informatiebeveiliging op orde te houden. Aan de hand van casussen, een kennisquiz en hulpmiddelen komt u er in deze workshop alles over te weten.
- Door: Martin Rozeboom, projectleider ICT in de Mondzorg en Roxanne Kroes, jurist ICT & privacy bij de KNMT

- **Bestrijden van verzuim**

Iedere praktijkmanager en -houder zal het herkennen: een medewerker meldt zich ziek maar je twijfelt of het wel echt zo ernstig is dat hij of zij niet kan werken. Die twijfel hoeft niet nodig te zijn als je ziekteverzuim leert te voorkomen. Diana in den Bosch weet precies hoe u verzuim kunt bestrijden. Tijdens deze workshop krijgt u praktische tips en handvatten waarmee u het ziekteverzuim in uw praktijk drastisch naar beneden kunt stellen.

- Door: Diana in den Bosch-Hoornik is Operationeel Manager Jeugd tandarts Beuningen en Jeugd tandarts Waalsprong met een bedrijfskundige achtergrond en arbeid- en organisatiepsychologie.

-

- **Goede werknemers vasthouden**

Medewerkers verlaten niet hun baan, ze verlaten hun baas. Het goede nieuws is dat u als werkgever dus ook volop mogelijkheden hebt om medewerkers voor uw praktijk te behouden. Bovendien zijn goede medewerkers schaars binnen de mondzorg, een extra reden om uw toppers te willen behouden. In deze interactieve sessie gaat het over waarom werknemers ontslag nemen en hoe u ervoor kunt zorgen dat ze wél in uw organisatie willen blijven werken.

- Door: Jos Luypaers. Met zijn trainingsbureau W2 Insight helpt Jos managers en leidinggevendenden die ondersteuning willen bij het bouwen van optimaal functionerende teams. Tevens helpt hij hen met alle veranderprocessen die daartoe nodig zijn. Jos'

-

- **15.10 uur Zo bent u een echte gastheer voor uw patiënten**

- De tevredenheid van uw patiënten bepaalt uiteindelijk het succes van uw praktijk. Maar de ervaring die een patiënt met uw praktijk heeft, wordt maar voor een heel klein deel bepaald door de technische perfectie van uw behandeling. Veel belangrijker vindt de patiënt bijvoorbeeld hoe hij te woord wordt gestaan en of de sfeer prettig is. Bas Hoogland geeft u als bekroond horecaman (Landal) bruikbare do's en don'ts om de patiëntervaring te verbeteren en uw praktijk een stuk gastvrijer te maken. Geen theoretisch verhaal uit een managementboekje, maar een inspirerend, bevlogen praktijkverhaal.

- Bas Hoogland werkte 19 jaar bij Landal GreenParks. Onder zijn leiding als commercieel directeur won Landal prijs na prijs, met als hoogtepunt de uitverkiezing tot "Klantvriendelijkste Bedrijf van Nederland". Begin 2015 gooide hij het roer om, zegde z'n baan op, hing het maatpak aan de wilgen, kocht een groot vakwerkhuis in Vijlen (Zuid-Limburg) en verhuurt dit voor familieweekenden. Daarnaast adviseert Bas Hoogland bedrijven en spreekt hij over gastvrijheid, klantvriendelijkheid en gastheerschap.

-

- **16.00 uur Afsluiting en borrel**