

- [09:00 - 09:15](#) Ontvangst
- [09:15 - 09:30](#) Pitch: In 60 seconde op de hoogte
- [09:30 - 09:45](#) Opening plenair
- [09:45 - 10:30](#) Hoe servicegericht is uw praktijk eigenlijk?

Milo Berlijn gaat in op gastvrijheid, blijheid, service en jouw gast. We denken wel dat we het goed doen, maar is dat ook zo? Hoe ervaart onze klant dat?

- [10:30 - 11:00](#) Koffiepauze

- [11:00 - 12:00](#) **Eerste ronde parallelsessies / Meerdere sprekers**

- [11:00 - 12:00](#) Welke prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw tandartspraktijk?

**Jasper ter Bogt** heeft uitgebreide kennis van zowel de mondzorgmarkt als bedrijfskunde. Hij biedt tandartspraktijken praktische tips om hun bedrijfsvoering te verbeteren. Tijdens de workshop belicht hij prestatie-indicatoren en legt uit waarom het loont hierin te investeren. U leert op welke (bedrijfskundige) thema's u kunt sturen en verbeteren.

- [11:00 - 12:00](#) Shared decision making, de nieuwe WGBO-eis **Agatha Hielkema**,

gespecialiseerd in gezondheidsrecht, ondersteunt zorgverleners bij klacht- en tuchtrecht en adviseert bij onderzoek door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Zij belicht de WGBO-wetswijziging van 'informed consent' naar 'shared decision making'. U leert wat u met de patiënt bespreekt en wat u noteert in het patiëntendossier.

- [11:00 - 12:00](#) AVG, hoe nu verder? **Martin Rozeboom**

Op 25 mei 2018 ging de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) – die de bescherming van persoonsgegevens regelt - van kracht ging. De invoering hiervan leverde mondzorgpraktijken het nodige werk op. We zijn nu ruim anderhalf jaar verder. Hoe staat het er mee? Tijd voor een update!

Daarnaast krijgt u tips en tricks over hoe u kunt werken aan bewustwording van uw medewerkers op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Want het naleven van de AVG is een continu proces.

- [11:00 - 12:00](#) De Inspectie op bezoek: wat nu? **Joan van der Ven**

Weet u wat u kunt verwachten als de Inspectie langskomt? Welke bevoegdheden heeft de Inspectie? 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. Geen 100% 'inspectieproof'-garantie, maar na afloop wel inzicht in hoe de Inspectie door de bril van de patiënt naar de zorg kijkt en hoe u zich daarop kunt voorbereiden.

- [11:00 - 12:00](#) Ontdek uw eigen communicatiestijl **Cor van der Sluis**

90 procent van alle misverstanden en irritaties wordt veroorzaakt door de manier waarop we communiceren, niet door de inhoud! Het probleem is dan eigenlijk een verschil in communicatiestijl. Van wat de een een heel normale manier van communiceren vindt, gaan bij de ander de haren overeind staan. In deze sessie leert u de vier verschillende communicatiestijlen kennen en hoe u daarop kunt inspelen. Ook ontdekt u op speelse wijze uw eigen communicatiestijl. Het resultaat: uw boodschap komt over en het lukt u beter om mensen te motiveren en in beweging te krijgen.

Wegens succes herhaald. Eerder scoorde Cor met deze sessie een 8.4!

11:00 - 12:00 Beoordelingsgesprekken zijn passé **Charlotte van den Wall Bake**

Voert u nog beoordelingsgesprekken met uw personeel? In deze uiterst krappe arbeidsmarkt met jongere medewerkers die veel behoefte aan afwisseling en waardering nodig hebben lijkt een verandering nodig. Het klassieke beoordelingsgesprek is op zijn retour, tijd voor een andere aanpak om uw medewerkers betrokken en geboeid te houden, zodat verloop en verzuim binnen de perken blijven. In deze lezing reikt Charlotte van den Wall Bake u een aantal inzichten en praktische handvatten aan waarmee u uw medewerkers de aandacht kunt geven waar zij behoefte aan hebben (en verdienen).

- 12:00 - 12:45 Lunchpauze
- 12:45 - 13:30 Bent u voorbereid op de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans?

Vanaf 1 januari 2020 geldt de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) die belangrijke gevolgen kan hebben voor uw praktijk. Zo maakt de WAB het voor werkgevers aantrekkelijker om werknemers in vaste dienst te nemen en tegelijkertijd eenvoudiger om werknemers te ontslaan. Wilt u weten hoe u zich op deze wetgeving kan voorbereiden? Kom dan naar Mondzorgpraktijk Anno Nu waar twee juristen dieper ingaan op de specifieke gevolgen van de WAB voor u als praktijkhouder in de mondzorg. Er is tevens gelegenheid tot het stellen van vragen na de sessie bij onze aanwezige juristen.

door **Miechel Rooth**, **Heiko van Es**

- **13:30 - 14:30 Tweede ronde parallelsessies / Meerdere sprekers**

13:30 - 14:30 Beoordelingsgesprekken zijn passé **Charlotte van den Wall Bake**

13:30 - 14:30 Ontdek uw eigen communicatiestijl **Cor van der Sluis**

- 13.30 - 14.30 Welke prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw tandartspraktijk? **Jasper ter Bogt**
- 13:30 - 14:30 Shared decision making, de nieuwe WGBO-eis **Agatha Hielkema**

- [13:30 - 14:30](#) [AVG, hoe nu verder?](#) [\*\*Martin Rozeboom\*\*](#)
- [13:30 - 14:30](#) [De Inspectie op bezoek: wat nu?](#) [\*\*Joan van der Ven\*\*](#)
- [14:30 - 14:45](#) Koffiepauze
- [14:45 - 15:45](#) [Derde ronde parallelsessies / Meerdere sprekers](#)
- [14:45 - 15:45](#) [Welke prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw tandartspraktijk?](#) [\*\*Jasper ter Bogt\*\*](#)
- [14:45 - 15:45](#) [Ontdek uw eigen communicatiestijl](#) [\*\*Cor van der Sluis\*\*](#)
- [14:45 - 15:45](#) [Beoordelingsgesprekken zijn passé](#) [\*\*Charlotte van den Wall Bake\*\*](#)
- [14:45 - 15:45](#) [Shared decision making, de nieuwe WGBO-eis](#) [\*\*Agatha Hielkema\*\*](#)
- [14:45 - 15:45](#) [AVG, hoe nu verder?](#) [\*\*Martin Rozeboom\*\*](#)
- [14:45 - 15:45](#) [De Inspectie op bezoek: wat nu?](#) [\*\*Joan van der Ven\*\*](#)
- 
- [15:45 - 16:15](#) [Wat we kunnen leren van de ketens](#) [\*\*Alexander Tolmeijer\*\*](#)
- [16:15 - 16:30](#) Afsluiting Mondzorgpraktijk Anno Nu