



**10** jaar  
PRAKTIJK  
MANAGERS  
NETWERK  
*Vier je vak!*



PM en Team



Kies je  
koers!



PM in de  
organisatie

# Func<sup>t</sup>ieonderzoek

Praktijkmanager 2017

Wie is de PM?



Vier je vak!

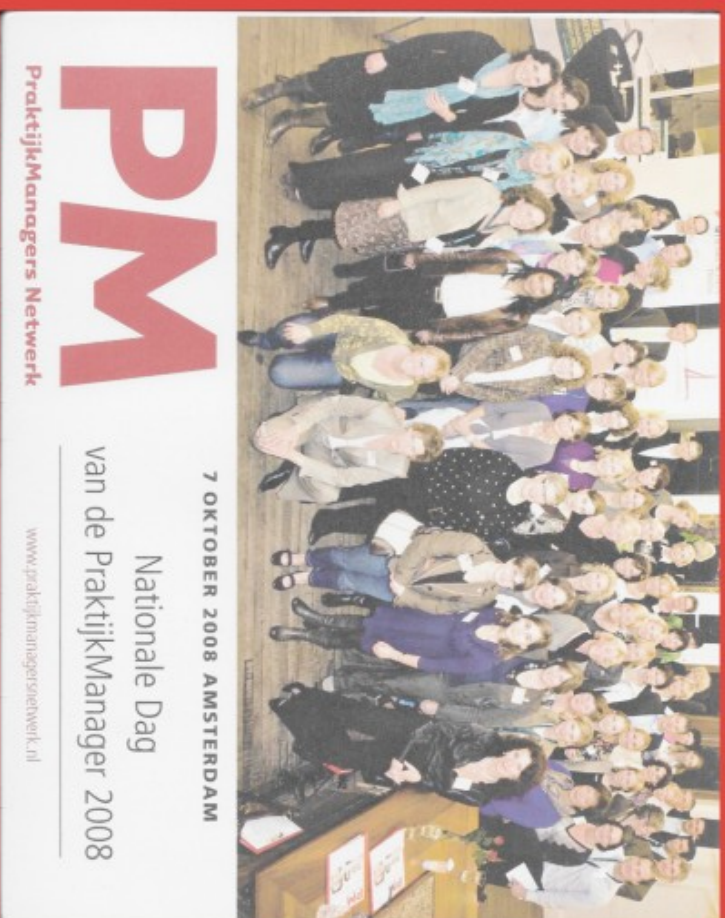


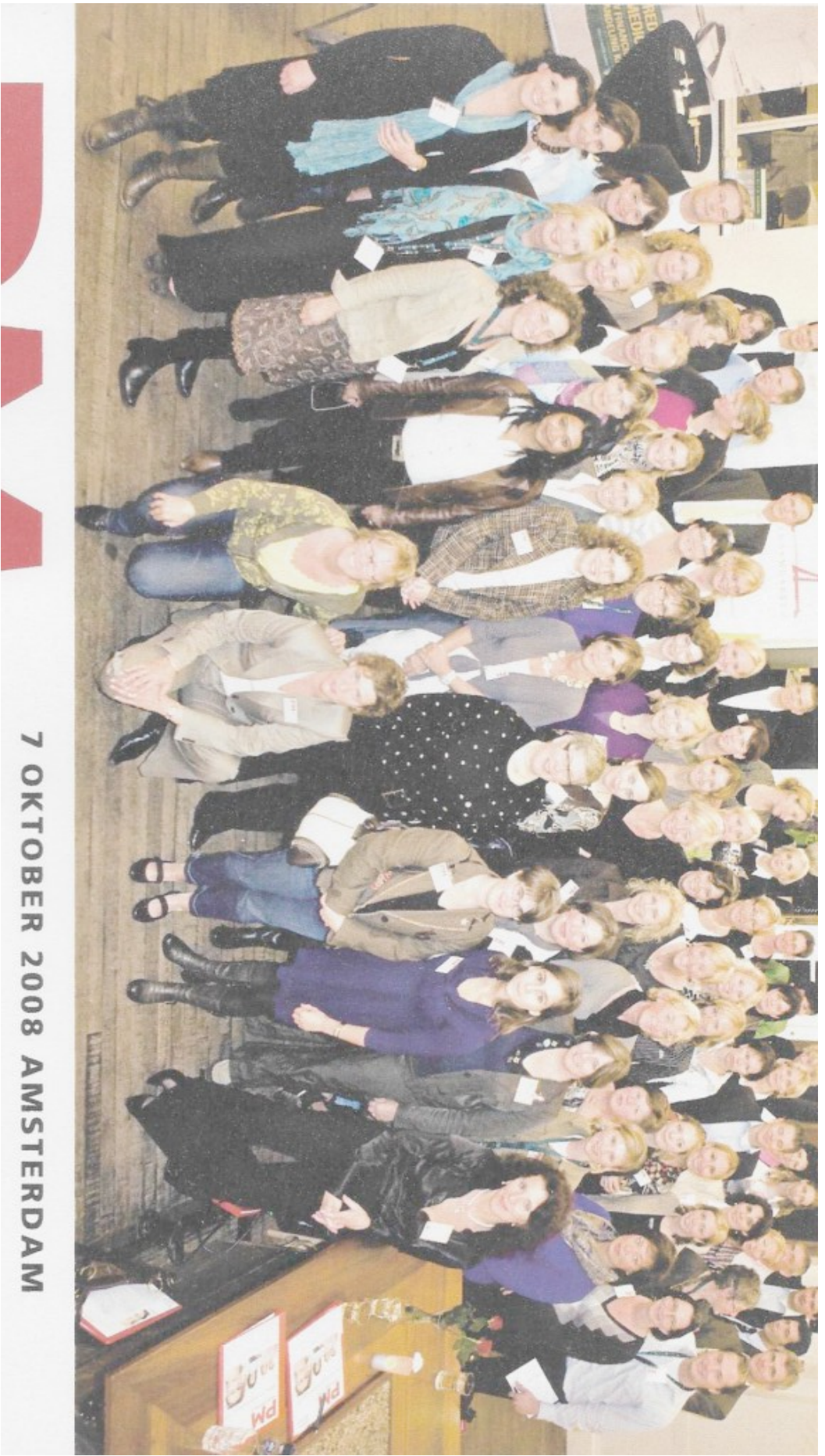
**Bedankje voor jou .....**





# Was jij er ook bij?





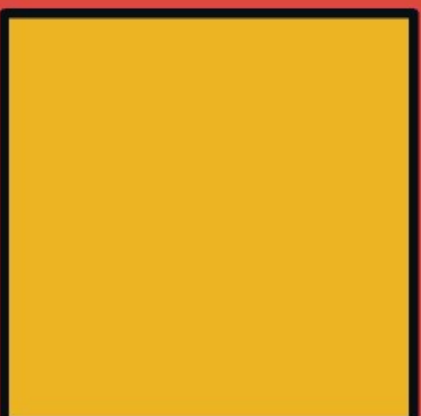
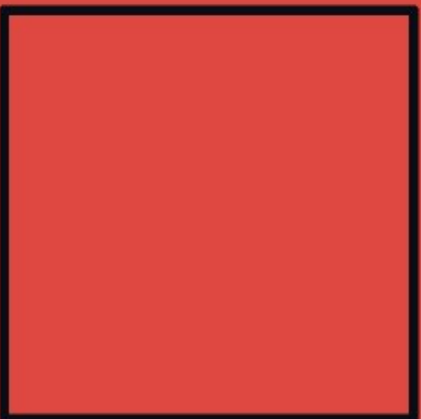
7 OKTOBER 2008 AMSTERDAM

# 1 Tegen 100 .....





**1 tegen 100**





# Welkom namens onze partners



# Social media

Volg ons en praat met ons mee!



Facebook.nl/pmnetwerk



@pmnetwerk

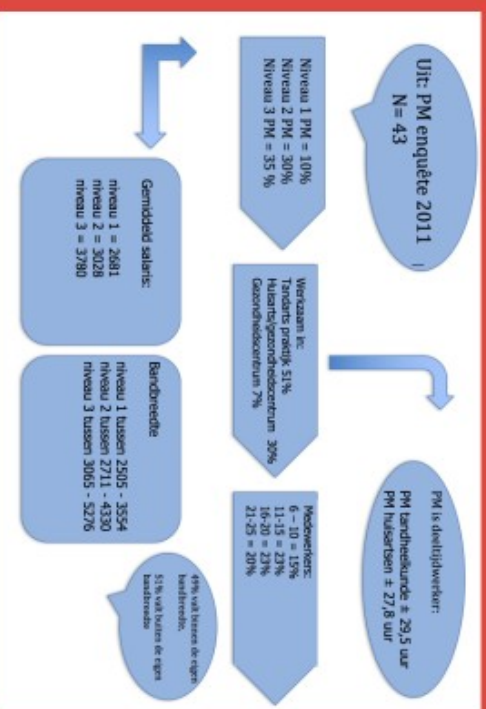
#pmdag2017

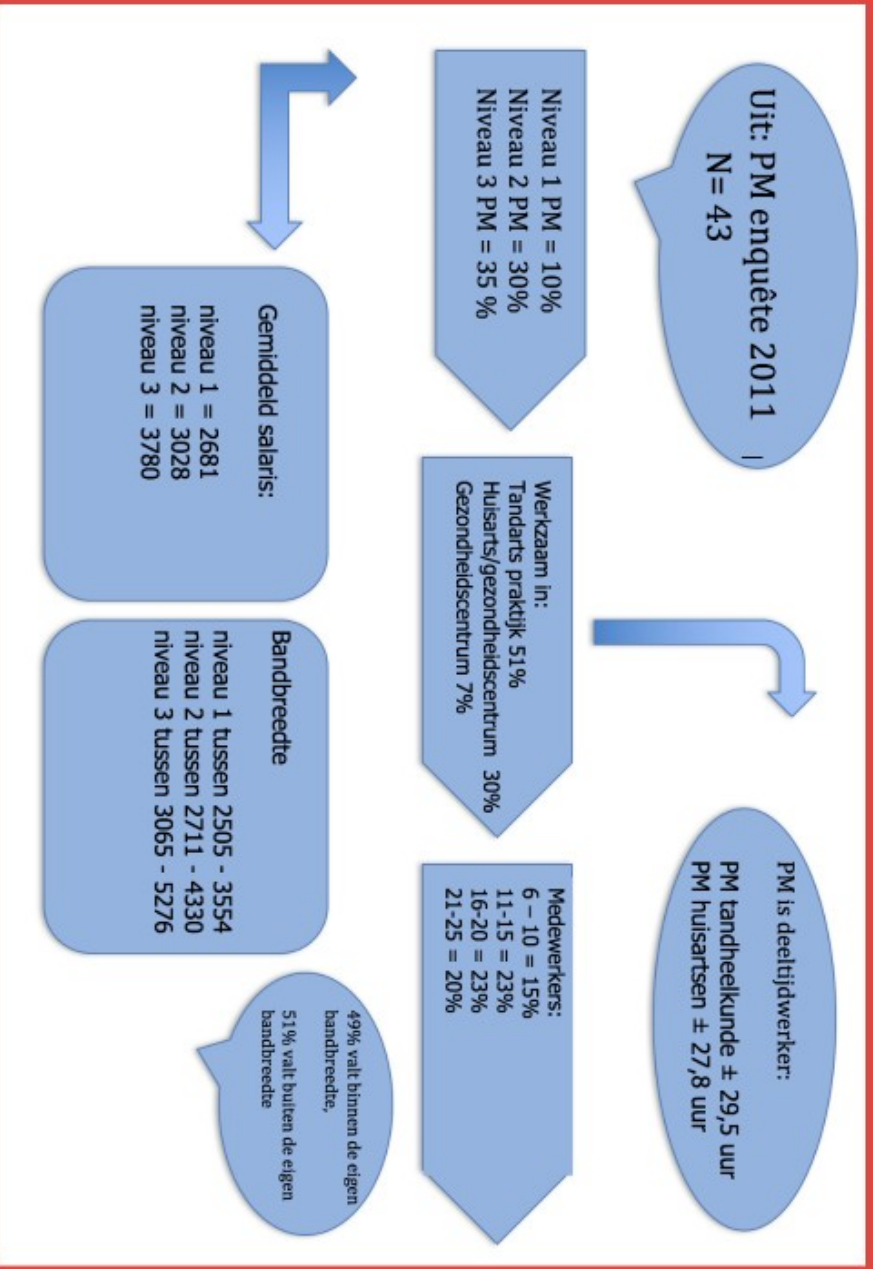
# Hoofdpunten functie onderzoek

*Eerdere onderzoeken in het PM netwerk*

- Profielonderzoek 2009
- Salaris- en competentieonderzoek 2010 - 2011
- Personeelsbeleid in de praktijk 2012
- Enquête inventarisatie werkzaamheden 2015

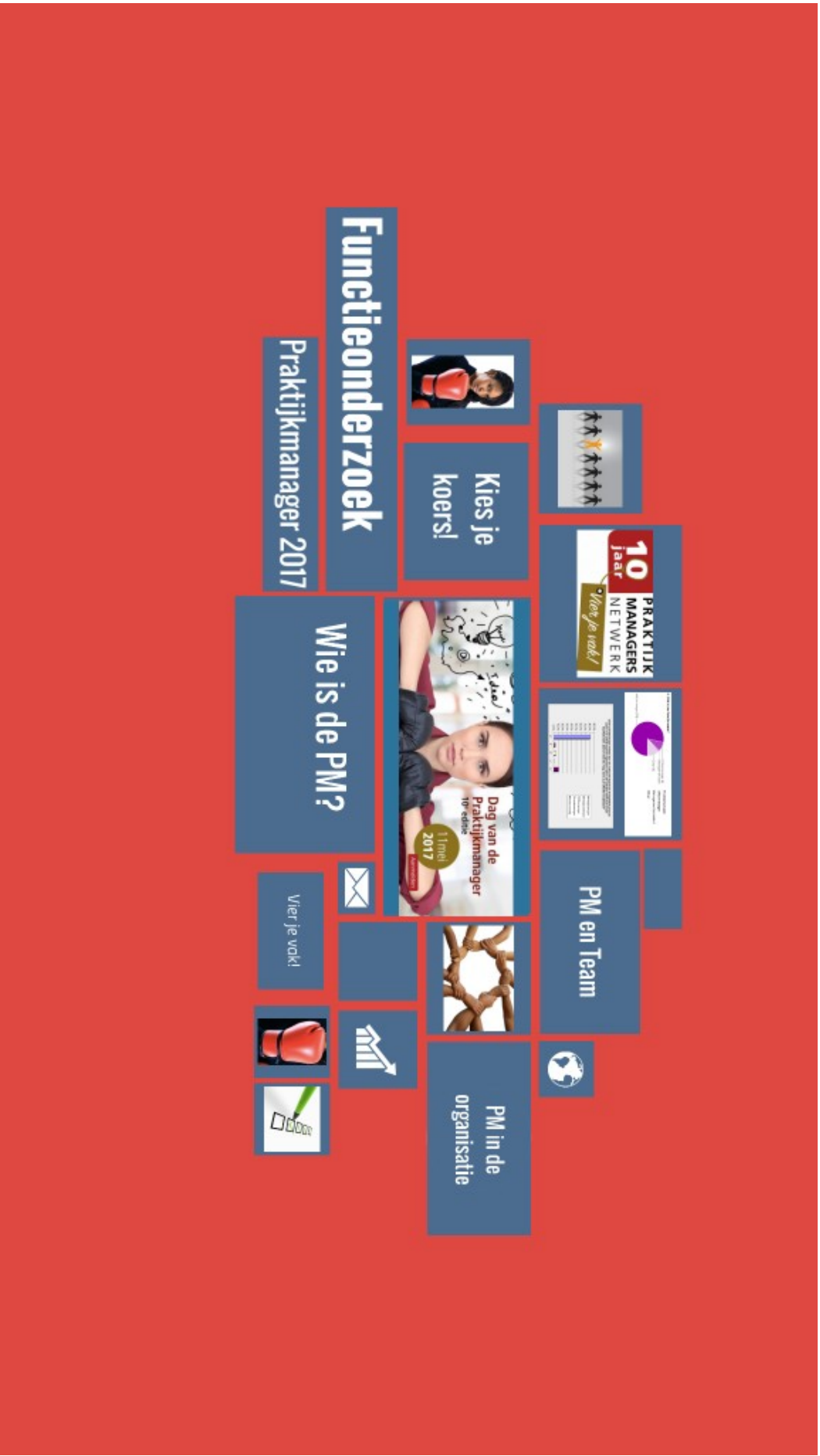
# Uit onderzoek 2010 - 2011





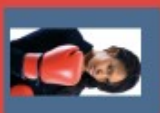
# Vandaag antwoord op:

- Wie is de praktijkmanager?
- Waar werkt ze?
- Samenstelling van het team;
- Taakhoud in de organisatie;



# Functieonderzoek

Praktijkmanager 2017



Kies je koers!



## Wie is de PM?

PM en Team



PM in de organisatie



Vier je vakt!



# Profiel praktijkmanager



2010

2017

Vrouw

97%

94%

Man

3%

6%

Leeftijd

47 - 57 jaar = 54%

47 - 57 jaar = 44%



# 2010

# 2017

Vrouw

97%

94%

Man

3%

6%

Leeftijd

47 - 57 jaar = 54%

47 - 57 jaar = 44%

# Profiel praktijkmanager

2010

2017

Eerdere functie --

Receptie 21%  
Assistente 60%

Titel

Praktijkmanager 78%  
Office manager 9%  
Praktijkcoördinator --

Praktijkmanager 81%  
Office manager 5%  
Praktijkcoördinator 3%

± Uren

PM TA 29,5 uur  
PM HA 27,8 uur

PM TA/ HA 23,6 uur



NB:

- PM ers hebben substantieel uitgebreidere contacten bij tandartspraktijken>
- 70% van de PM ers bij huisartspraktijken hebben < 24 contracturen
- PM ers tandartspraktijken daarentegen ± 70% van de PM ers > 25 contracturen

Ervaring

2 - 4 jaar ervaring 4,6%  
> 10 jaar ervaring 10%

0 - 1 jaar = 16%  
2 - 3 jaar = 27%  
4 - 9 jaar = 37%  
> 10 jaar = 22%

20% van de praktijkmanagers zijn in 2017 voor het eerst functiehouder binnen de tandheelkunde

2010

2017

Eerdere functie

--

Receptie 21%  
Assistente 60%

Titel

Praktijkmanager 78%  
Office manager 9%  
Praktijkcoördinator --

Praktijkmanager 81%  
Office manager 5%  
Praktijkcoördinator 3%

± Uren

PM TA 29,5 uur  
PM HA 27,8 uur

PM TA/ HA 23,6 uur



**NB:**

- **PM ers hebben substantieel uitgebreidere contacten bij tandartspraktijken >**
- **70% van de PM ers bij huisartspraktijken hebben < 24 contracturen**
- **PM ers tandartspraktijken daarentegen  $\pm$  70% van de PM ers > 25 contracturen**

2 - 4 jaar ervaring 46%  
> 10 jaar ervaring 10%

70% van de praktijkmanagers gaf in 2011 aan over 4 jaar dezelfde functie in dezelfde praktijk te hebben!

25 praktijkmanagers werken in 2017 > 15 jaar als PM, waarvan 8 > 25 jaar!

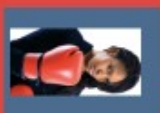
0 - 1 jaar = 16%  
2 - 3 jaar = 27%  
4 - 9 jaar = 37%  
> 10 jaar = 22%  
43%



**10** jaar  
PRAKTIJK  
MANAGERS  
NETWERK  
*Vier je vak!*



PM en Team



Kies je  
koers!



PM in de  
organisatie

# Func<sup>t</sup>ieonderzoek

Praktijkmanager 2017

Wie is de PM?



Vier je vak!



# Waar werkt de PM?





13 = 5% (7%)





104 = 39% (30%)



144 = 54% (51%)

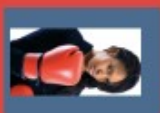




**10** jaar  
PRAKTIJK  
MANAGERS  
NETWERK  
*Vier je vak!*



PM en Team



Kies je  
koers!



PM in de  
organisatie

# Func<sup>t</sup>ieonderzoek

Praktijkmanager 2017

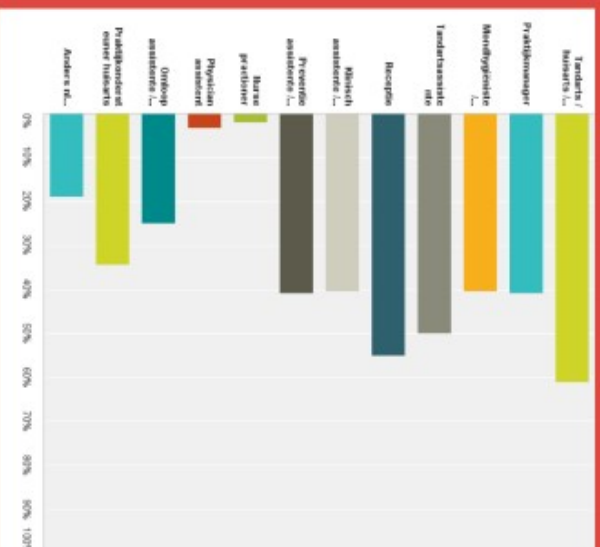
Wie is de PM?



Vier je vak!



# Samenstelling van het team



Q8: In wat voor soort praktijk ben je werkzaam en hoeveel medewerkers heeft de praktijk?

Beantwoord: 268 Overgeplaat: 40

In wat voor soort praktijk ben je werkzaam en hoeveel medewerkers heeft de praktijk?

Antwoord Options	Tot 5 medewerkers		6 tot 10 medewerkers		10 tot 25 medewerkers		25 of meer medewerkers		Response Count	%
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%		
Tandartspraktijk	14	4.7%	43	13.1%	65	19.8%	22	6.8%	144	54.5%
Huisartspraktijk	4	1.2%	31	9.4%	59	17.8%	10	3.0%	104	39.4%
Fysiotherapiepraktijk	1	0.3%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.3%	3	1.1%
Dierentartspraktijk	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	1	0.3%	10	3.8%
Gezondheidscentrum	0	0.0%	1	0.3%	2	0.6%	0	0.0%	4	1.5%
Ziekenhuis	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	4	1.5%
Gezondheidszorg instelling	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Verpleegkundige praktijk	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	24	9.1%
Andere rol...	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>7.5%</b>	<b>81</b>	<b>30.2%</b>	<b>128</b>	<b>47.8%</b>	<b>39</b>	<b>14.6%</b>	<b>268</b>	

10-25 medewerkers 4.7% (66%)

gemiddeld 15,2 medewerkers per praktijk

# 8 van 11 vragen

10-25 medewerkers 47% (66%)

## Q8: In wat voor soort praktijk ben je werkzaam en hoeveel medewerkers heeft de praktijk?

Beantwoord: 268 Overgeslagen: 40

In wat voor soort praktijk ben je werkzaam en hoeveel medewerkers heeft de praktijk?

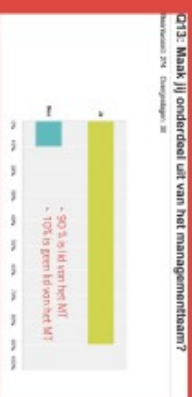
Answer Options	Tot 5 medewerkers	5 tot 10 medewerkers	10 tot 25 medewerkers	25 of meer medewerkers	Response Count	
Tandartsenpraktijk	14	43	65	22	144	54,5%
Huisartsenpraktijk	4	31	59	10	104	39,4%
Fysiotherapiepraktijk	1	0	0	1	2	0,8%
Dierenartspraktijk	0	1	1	1	3	1,1%
Gezondheidscentrum	0	4	2	0	10	3,8%
Ziekenhuis	0	1	0	0	1	0,4%
Gespecialiseerde kliniek/particuliere kliniek	1	1	1	1	4	1,5%
Verloskundige praktijk	0	0	0	0	0	0,0%
Anders nl...					24	9,1%
<i>answered question</i>					264	
<i>skipped question</i>					40	
	20	81	128	39	268	
	7,5%	30,2%	47,8%	14,6%		

gemiddeld 15,2 medewerkers per praktijk

100%

# Positie in het team

Q13. Maak jij onderdeel uit van het managementteam?



- Opvallend:
- 16% > 5 tandartsen --> 33% > 5 huisartsen
  - 4% TP praktisch geen receptioniste --> 62% HA praktisch geen receptioniste

Q14. Hoe vaak doet u tandartsen of 1-5 tandartsen of 2-3 of 3 of meer tandartsen of 4 of 5 of meer tandartsen of 6 of 7 of meer tandartsen of 8 of 9 of meer tandartsen of 10 of meer tandartsen?

Antwoord	Percentage
0	10%
1	10%
2	10%
3	10%
4	10%
5	10%
6	10%
7	10%
8	10%
9	10%
10 of meer	10%

- Tandartspraktijk
- 83% heeft 1-5 tandartsen
  - 54% heeft 1-2 tandartsen
  - 56% heeft 1-2 tandartsen
  - 90% heeft 1-5 tandartsen
  - 73% heeft 1-5 tandartsen
  - 62% heeft 1-5 tandartsen
  - 48% heeft geen ontop- of assistentie
  - 42% heeft geen administratief medewerker

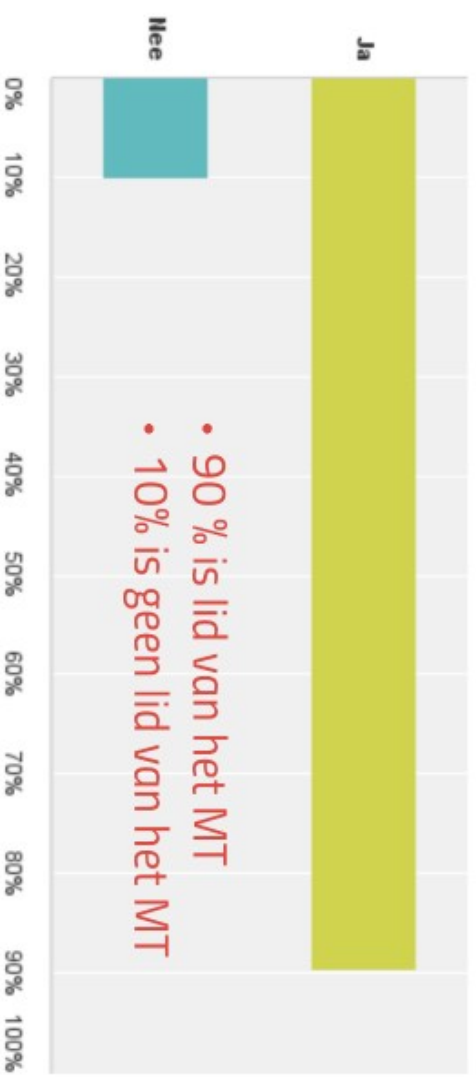
Q15. Hoe vaak doet u huisartsen of 1-2 of 3 of 4 of 5 of 6 of 7 of 8 of 9 of 10 of meer huisartsen?

Antwoord	Percentage
0	10%
1	10%
2	10%
3	10%
4	10%
5	10%
6	10%
7	10%
8	10%
9	10%
10 of meer	10%

- Huisartspraktijk
- 67% heeft 1-5 huisartsen
  - 95% heeft 1-2 praktijkmedewerkers
  - 62% heeft geen receptionisten
  - 45% heeft 1-5 doktersassistenten
  - 79% heeft 1-5 POH
  - 84% heeft geen NP
  - 48% heeft geen administratief medewerker

## Q13: Maak jij onderdeel uit van het managementteam?

Beantwoord: 274 Overgeslagen: 30



Q14: Deze vraag alleen beantwoorden als je in een tandartsenpraktijk werkt: Hoeveel personen vervullen de volgende functies de praktijk waar je werkt?

Beantwoord: 142 Overgeslagen: 162

	0	1-2	3-5	5-7	7-10	10+	Totaal
Tandarts	0,71%	36,80%	46,10%	9,22%	6,38%	0,71%	141
	1	52	65	13	9	1	
Praktijkmanager	4,35%	94,20%	1,45%	0,00%	0,00%	0,00%	138
	6	130	2	0	0	0	
Mondhygiënist/ mondzorgkundige	8,73%	57,94%	28,57%	3,97%	0,70%	0,00%	126
	11	73	36	5	1	0	
Receptie	3,91%	62,50%	27,34%	2,34%	3,13%	0,78%	128
	5	80	35	3	4	1	
Preventie assistent/ lab/chirurgie assistentes	8,59%	40,63%	32,03%	11,72%	3,91%	3,13%	128
	11	52	41	15	5	4	
Tandartsassistenten	3,01%	28,57%	32,33%	14,29%	13,53%	8,27%	133
	4	38	43	19	18	11	
Orthodontoloog/sterilisatie- assistenten	47,73%	38,64%	10,23%	1,14%	1,14%	1,14%	89
	42	34	9	1	1	1	
Administratief medewerker	41,86%	51,16%	6,98%	0,00%	0,00%	0,00%	96
	36	44	6	0	0	0	

## Tandartspraktijk

- 83% heeft 1-5 tandartsen
- 94% heeft 1-2 praktijkmanagers
- 58% heeft 1-2 mondhygiënisten
- 90% heeft 1-5 receptionisten
- 73% heeft 1-5 preventie assistentes
- 62 % heeft 1-5 tandartsassistenten
- 48% heeft geen omloop- of sterilisatie assistente
- 42% heeft geen administratief medewerker



Q15: Deze vraag alleen beantwoorden als je in een huisartsenpraktijk werkt: Hoeveel personen vervullen de volgende functies de praktijk waar je werkt?

Beantwoord: 111 Overgeslagen: 193

	0	1-2	3-5	6-7	7-10	10+	Totaal
Huisarts	0,00%	21,62%	46,85%	18,18%	9,09%	5,45%	110
	0	24	50	20	10	6	
Praktijkmanager	4,80%	95,50%	2,70%	0,00%	0,00%	0,00%	111
	2	106	3	0	0	0	
Receptie	62,32%	23,19%	7,25%	1,45%	2,90%	2,90%	69
	43	16	5	1	2	2	
Huisarts assistent/ dokterassistenten	0,91%	8,18%	38,36%	20,00%	28,91%	13,64%	110
	1	9	40	22	23	15	
Nurse practitioner	83,87%	16,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	62
	52	10	0	0	0	0	
Physician assistant	81,38%	18,95%	1,49%	0,00%	0,00%	0,00%	59
	40	10	1	0	0	0	
Praktijkondersteuner	0,91%	31,82%	47,27%	12,27%	4,55%	2,27%	110
	1	35	52	14	5	3	
Administratief medewerker	48,00%	48,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75
	36	36	3	0	0	0	

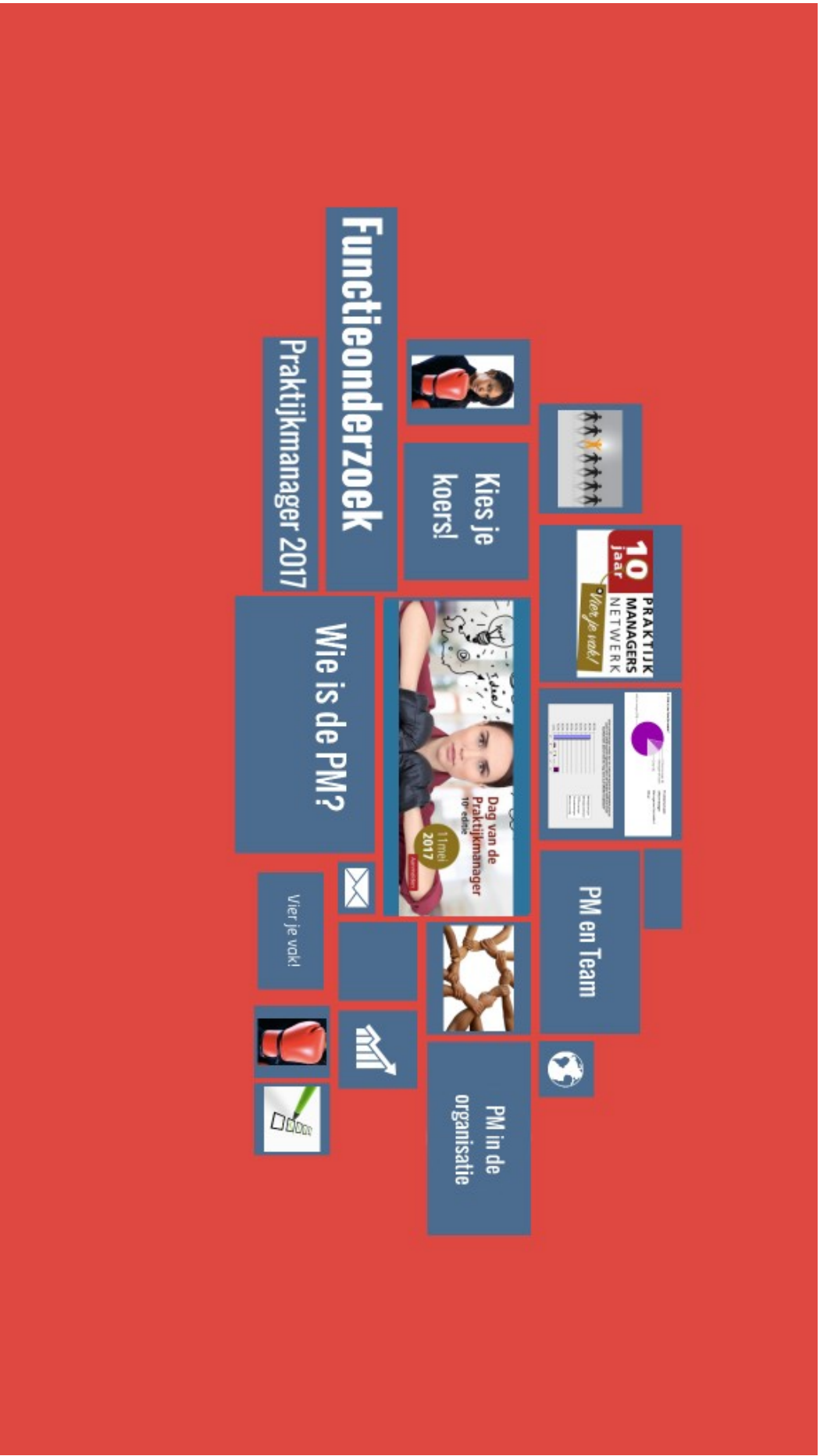
## Huisartspraktijk

- 67% heeft 1-5 huisartsen
- 96% heeft 1-2 praktijkmanagers
- 62% heeft geen receptionisten
- 45% heeft 1-5 doktersassistenten
- 79% heeft 1-5 POH
- 84% heeft geen NP
- 48% heeft geen administratief medewerker

## **Opvallend:**

- **16% > 5 tandartsen --> 33% > 5 huisartsen**
- **4% TP praktisch geen receptioniste --> 62% HA praktisch geen receptioniste**





# Functieonderzoek

Praktijkmanager 2017



Kies je koers!



10 jaar PRAKTIJK MANAGERS NETWERK Vier je vak!



Dag van de Praktijkmanager 10e editie 11 mei 2017

Wie is de PM?

PM en Team



PM in de organisatie



Vier je vak!



# Praktijkmanager in de organisatie



# Taakinhoud:

- Personeel
- Administratie & financiën
- Facilitaire zaken
- Primaire proces
- Marketing & communicatie

- Meer dan 40% van de PM-ers bij tandartspraktijk zijn verantwoordelijk voor de primair proces, administratie & financiën en personele zaken,
- PM-ers bij huisartspraktijken hebben substantieel meer taken die NVT zijn -> dit lijkt op een smaller takenpakket
- **% PM-ers bij huisarts- en tandartspraktijken is ± gelijk voor wat betreft uitvoerend werk**

# 3 niveaus praktijkmanagement

- 1 Operationeel management d.m.v taakdelegatie
- 2 Operationeel management
- 3 Operationeel en strategisch management

- Meer dan 40% van de PM-ers bij tandartspraktijk zijn verantwoordelijk voor de core business, administratie & financiën en personele zaken,
- PM-ers bij huisartspraktijken hebben substantieel meer taken die MVT zijn, het lijkt erop dat men een smoller takenpakket heeft
- **% PM-ers bij huisarts- en tandartspraktijken is ± gelijk voor wat betreft uitvoerend werk**

# 3 niveaus praktijkmanagement

- 1 Operationeel management d.m.v taakdelegatie
- 2 Operationeel management
- 3 Operationeel en strategisch management

- Meer dan 40% van de PM-ers bij tandartspraktijk zijn verantwoordelijk voor de core business, administratie & financiën en personele zaken,
- PM-ers bij huisartspraktijken hebben substantieel meer taken die MVT zijn, het lijkt erop dat men een smaller takenpakket heeft
- **PM-ers bij huisarts- en tandartspraktijken is ± gelijk voor wat betreft uitvoerend werk**



# Salaris

Ingevuld door 42% --> overgeslagen door 58%

- Gem. bruto maandsalaris is 2.948,-
- Bij contract van gemiddeld 23,6 uur per week
- En ca. 29 uur werkelijke uren



- CAO Huisartsenzorg 35,5%
- KNMT adviessalaris 29,4%
- Geen of anders 29,9 %
- 76 % heeft 13e maand



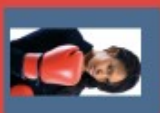
**10** jaar  
PRAKTIJK  
MANAGERS  
NETWERK  
*Vier je vak!*



PM en Team



PM in de  
organisatie



Kies je  
koers!



Vier je vak!



# Funcțieonderzoek

Praktijkmanager 2017

Wie is de PM?

# Kies je koers en vier je vak!



- Een minuut om je koers te bepalen aan de hand van het programmaboekje
- Kies 2 thematafels, onderwerpen staan in het programmaboekje
- Lunch
- 3 parallelsessies om 13.00 - 13.45 en 15.00 uur
  - Masterclasses zijn gericht op de operationeel- en strategische PM -> niveau 3
  - Opfrissessies zijn gericht op operationeel- en strategische PM -> niveau 2 & 3
  - Mentorsessies zijn gericht op operationele PM -> niveau 1 & 2. Let op: Maximaal 10 personen per sessie!
- Huisartsenroute is aangemerkt met



# Social media

Volg ons en praat met ons mee!



Facebook.nl/pmnetwerk



@pmnetwerk

#pmdag2017



**10** jaar  
PRAKTIJK  
MANAGERS  
NETWERK  
*Vier je vak!*



PM en Team



Kies je  
koers!



PM in de  
organisatie

# Funcțieonderzoek

Praktijkmanager 2017

Wie is de PM?



Vier je vak!

