

# Meer patiënten, minder marketing

Hoe gaat het op dit moment met de ondernemers in de mondzorg? Dat zoeken MedischOndernemen en adviesbureau Dentiva voor u uit. Jaarlijks doen we onderzoek naar de resultaten, kansen en zorgen van ondernemers in de mondzorg. Hier leest u de resultaten van het derde onderzoek.

## Wie deden er aan dit onderzoek mee?

401 respondenten deden aan dit onderzoek mee. Voorwaarde is dat de respondenten op de hoogte zijn van de bedrijfsvoering in de mondzorg. Een aantal kenmerken van onze respondenten:

- 333 respondenten zijn tandarts, 42 praktijkmanager en 13 mondhygiënisten
- 209 zijn man, 192 vrouw.
- De grootste groep respondenten (31%) komt uit de leeftijdscategorie 51 tot 60 jaar.
- De grootste groep deelnemende praktijken (80) heeft twee stoelen, 73 praktijken hebben drie stoelen en 65 praktijken hebben vier stoelen. Gemiddeld hebben de deelnemende praktijken 4,3 stoelen.
- De deelnemende praktijken hebben gemiddeld 1,9 FTE mondhygiënist in dienst en 1,1 FTE preventieassistent.
- De landelijke spreiding van de praktijken is evenredig met de bevolkingsdichtheid, de meeste praktijken bevinden zich in Noord-Holland (72) en Zuid-Holland (71). De minste praktijken staan in Flevoland (5).

## Meer patiënten & omzet

Net de vorige twee jaren lijkt het aantal patiënten en actieve patiënten over het algemeen toe te nemen. 59,1% van de respondenten geeft aan een toename te zien in het aantal actieve patiënten (patiënten die in 2017 de praktijk bezochten vergeleken met 2016) en maar 4,6% ziet een afname.

43,3 procent van de respondenten zag een stijging van de omzet in 2017 ten opzichte van 2016, slechts 11,1 procent rapporteert een afname.

Al drie jaar zien we nu dat meer praktijken hun patiëntenaantal en omzet zien groeien, dan er praktijken zijn die het zien

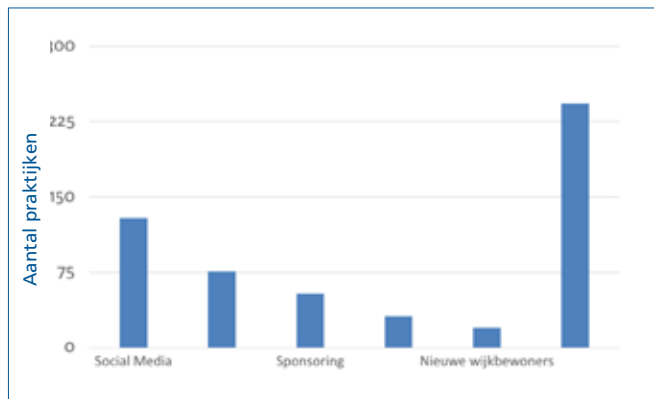
afnemen. Dit lijkt te wijzen op een algehele stijging van patiëntenaantallen en omzet in de branche (al weten we niet hoe groot de toenames en afnames waren bij de praktijken die meededen aan het onderzoek). De oorzaak van deze stijging zou kunnen liggen in bevolkingsgroei, economische voorspoed waardoor mensen weer vaker naar de tandarts gaan of het samenvoegen van praktijken. Wat ook opvalt is dat er meer praktijken zijn met een patiëntenstijging, dan praktijken waarbij de omzet is gestegen. Een aantal praktijken heeft dus wel meer patiënten, maar niet meer omzet.

	Toegenomen	Hetzelfde gebleven	Afgenomen	Weet niet
Omzet	43,3%	35,3%	11,1%	10,2%
Actieve patiënten	59,1%	31,0%	4,6%	5,3%
Nieuwe patiënten	50,2%	41,2%	2,5%	6,2%

Tabel 1: Het percentage respondenten dat aangaf of de omzet, aantal actieve en het aantal nieuwe patiënten in hun praktijk is toegenomen, afgenomen of hetzelfde is gebleven in 2017 ten opzichte van 2016.

**Minder marketing**

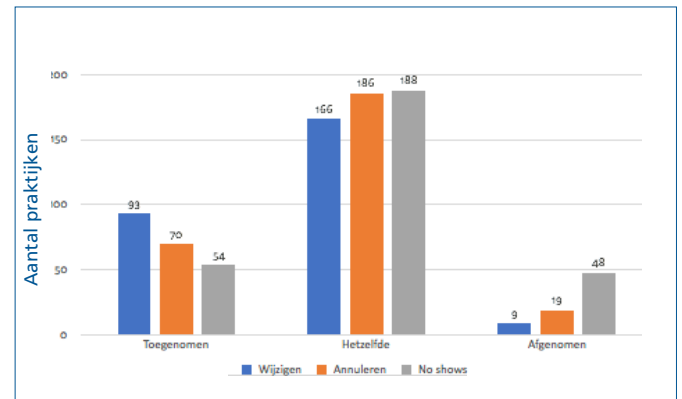
Meer dan de helft van de praktijken (60%) geeft dit jaar aan zich op geen enkele manier in te spannen om patiënten te werven. Dat is een groei in vergelijking met vorig jaar, toen gaf 40% van de respondenten aan niets te doen aan patiëntenwerving. 22,6% van alle respondenten zet social media in voor marketingdoel-einden (met name facebook), 12,7% adverteert en 10,1% doet aan sponsoring.



Figuur 2: Op welke wijze vestigt u de aandacht op het bestaan van uw praktijk? (kies de 3 belangrijkste factoren)

**Agendaplanning**

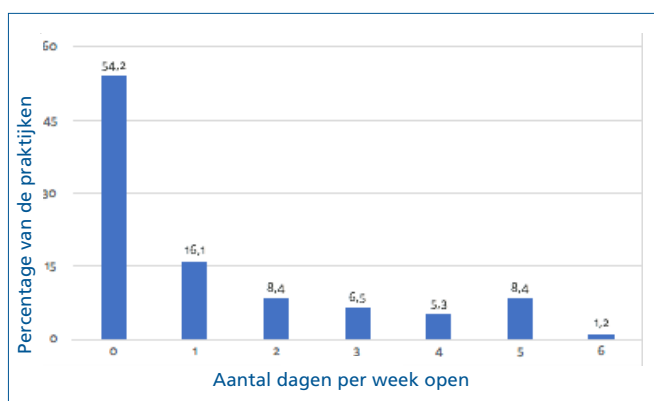
Wat betreft aantal no shows, annuleringen en wijzigingen zijn er meer praktijken die in 2017 een toename zagen t.o.v. 2016, dan praktijken die een afname zagen. Dat geldt vooral sterk voor wijzigingen. Vorig jaar zagen (voor 2016 t.o.v. 2015) ongeveer hetzelfde beeld maar de toename van 2016 naar 2017 is nog wat sterker.



Figuur 4: aantal wijzigingen, annuleringen en no shows in 2017 vergeleken met 2016

**Flexibele openingstijden**

Bijna de helft van de praktijken (46 procent) gaat ten minste één dag per week buiten de reguliere tijden (8.00 tot 17.00 uur) open. Zo'n 5% geeft aan ook op zaterdag open te gaan, vorig jaar was dit nog 11%.

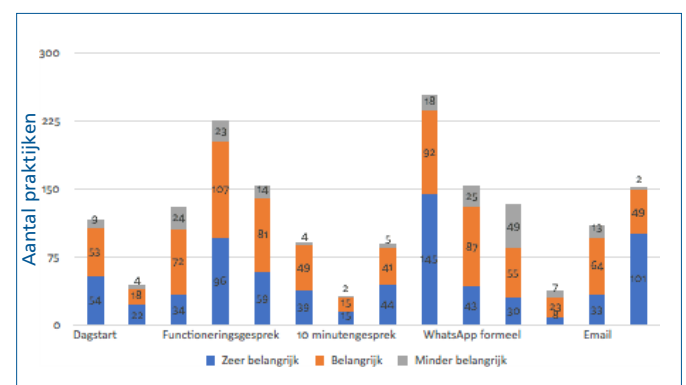


Figuur 3: Aantal dagen per week geopend buiten openingstijden

**Communicatie**

Succesvolle praktijkvoering start met goede communicatie binnen het team. De waardering voor de communicatie binnen de teams van onze respondenten is gemiddeld een 7,5 op schaal van 1 tot 10. Opvallend is dat de waardering voor de interne communicatie lager ligt bij de grote praktijken met 8 t/m 12 stoelen.

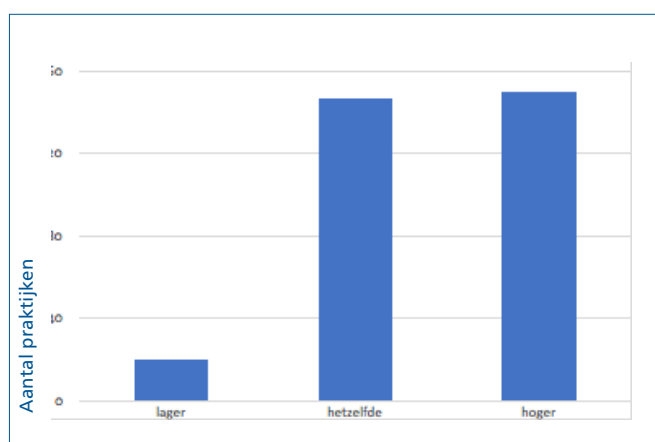
Ongeveer de helft (225 respondenten) benoemt de functioneringsgesprekken als communicatiemoment. Dit zou kunnen betekenen dat de andere helft deze gesprekken niet of nauwelijks uitvoert. Teamuitjes zijn (met 255 antwoorden) het communicatiemoment dat door de meeste praktijken wordt ingepland. De whatsappgroep 'fun' waarin niet werkgerelateerde onderwerpen worden besproken, leek in het onderzoek van vorig jaar in opkomst. Echter dit jaar blijkt hij toch minder belangrijk. De whatsappgroep 'formeel' daarentegen, staat in de top-4 van belangrijke communicatiemiddelen.



Figuur 5: Het gebruik van interne communicatiemiddelen in de praktijk. De hoogte van de staaf geeft aan hoeveel respondenten dit communicatiemiddel gebruiken. De kleuren drukken uit hoe belangrijk het communicatiemiddel voor hen is.

### Stressniveau

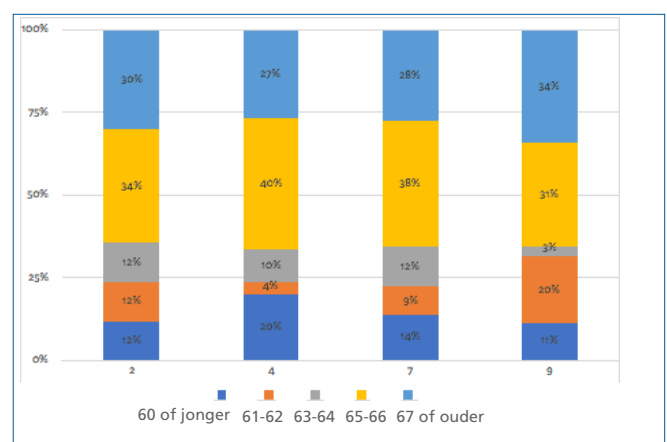
145 respondenten gaven aan dat het stressniveau in 2017 is gestegen ten opzichte van 2016. Stress wordt met name veroorzaakt door: regeldruk, personeel, administratie, op tijd werken/agendaplanning en veeleisende patiënten. Naar verhouding geven dit jaar meer praktijken aan dat de stress is toegenomen dan vorig jaar. Dit jaar zijn er zelfs meer praktijken die vinden dat het stressniveau is gestegen, dan praktijken die vinden dat het gelijk is gebleven. Slechts een heel kleine groep praktijken rapporteert een daling van het stressniveau.



Figuur 6: Stressniveau (gerelateerd aan werk) in 2017 vergeleken met 2016.

### Pensioen

Wanneer denkt u met pensioen te gaan? En hoe gaat u uw pensioen financieren? De grootste groep respondenten verwacht op 65- of 66-jarige leeftijd met pensioen te zijn. Net als vorig jaar wordt eigen spaargeld als een van de belangrijkste manieren gezien om de financiering voor pensionering rond te krijgen (201 respondenten). Lijfrentes/ banksparen wordt door ongeveer evenveel respondenten (191) ingezet voor het pensioen. Verkoop van de praktijk lijkt net als vorig jaar minder belangrijk (125 respondenten verwachten hiermee het pensioen te financieren).



Figuur 7: Verwachte pensioenleeftijd gerelateerd aan praktijkomvang

### Uitdagingen

De respondenten is gevraagd naar de grootste kansen en uitdagingen in hun werk. Ze konden meerdere antwoorden geven. Het invoeren van wet- en regelgeving vindt 34,7% een uitdaging. “Het kwalitatief goede tandheelkunde kunnen leveren, terwijl er van alle kanten wordt tegengewerkt”, zoals een respondent het verwoordde. 18,1% vindt het op peil houden of laten groeien van omzet een grote uitdaging. Hetzelfde percentage (18,1%) zou efficiënter willen werken en beter samenwerken met het team. Patiënten werven is voor een kleinere groep een uitdaging: 8,4% van respondenten.

### Overige conclusies

- Bij de inkoop voor uw praktijk vroegen wij ons af of u middelen en materialen uit China of lagelonenlanden laat overkomen om kosten te verlagen. Weinig respondenten (30,5%) doen dit. Als reden hiervoor wordt gegeven dat de u de kwaliteit van deze middelen en materialen niet voldoende vindt of dat u het geld liever in eigen land uitgeeft.
- Het aantal vrouwen in de mondzorg is in opmars. Onder onze respondenten tussen de 30 en 40 jaar is het aantal vrouwen met 60% zelfs in de meerderheid.

Alexander Tolmeijer, Janneke Olthof en Maaike Heijltjes