

Aandacht: de beste investering in personeel

Samenvatting

Voor het goed functioneren van personeel is er regelmatig en gestructureerd aandacht nodig voor dit functioneren. Een systeem met functionerings- en beoordelingsgesprekken kan vanaf het in dienst nemen van het personeelslid zo'n structuur bieden. Een praktijkmanager zal een belangrijke rol kunnen spelen in het borgen van de kwaliteit en het begeleiden van de uitvoering van dit systeem.

Inleiding

De voordelen van betrokken medewerkers voor uw praktijk behoeven geen betoog; iedereen wenst zich enthousiaste en gemotiveerde teamleden. Alleen, hoe krijgt een medicus dit voor elkaar en welke rol kan een praktijkmanager hierbij spelen?

C. van den Wall Bake, coach, teamcoach en trainer in interpersoonlijke communicatie, gedrag en persoonlijk leiderschap, Charlotte van den Wall Bake Coaching, Amersfoort
charlotte@vandenwallbake.com

Leerdoelen

Na het lezen van dit artikel:

- hebt u handvatten waarmee u uw personeel betrokken en gemotiveerd kunt houden;
- kent u de basisprincipes van het model 'Aandachtswiel';
- hebt u een aantal handreikingen gekregen om de afweging te maken of een praktijkmanager op het personele vlak van toegevoegde waarde kan zijn voor uw praktijk.

Trefwoorden

personeel, aandacht, praktijkmanager, ontwikkelen, gesprek

Het vinden van gekwalificeerd en plezierig personeel is vaak een kunst op zich. Echter na het binnenhalen van een nieuwe medewerker staat direct de volgende uitdaging op u te wachten: het behouden van de nieuwe aanwas.

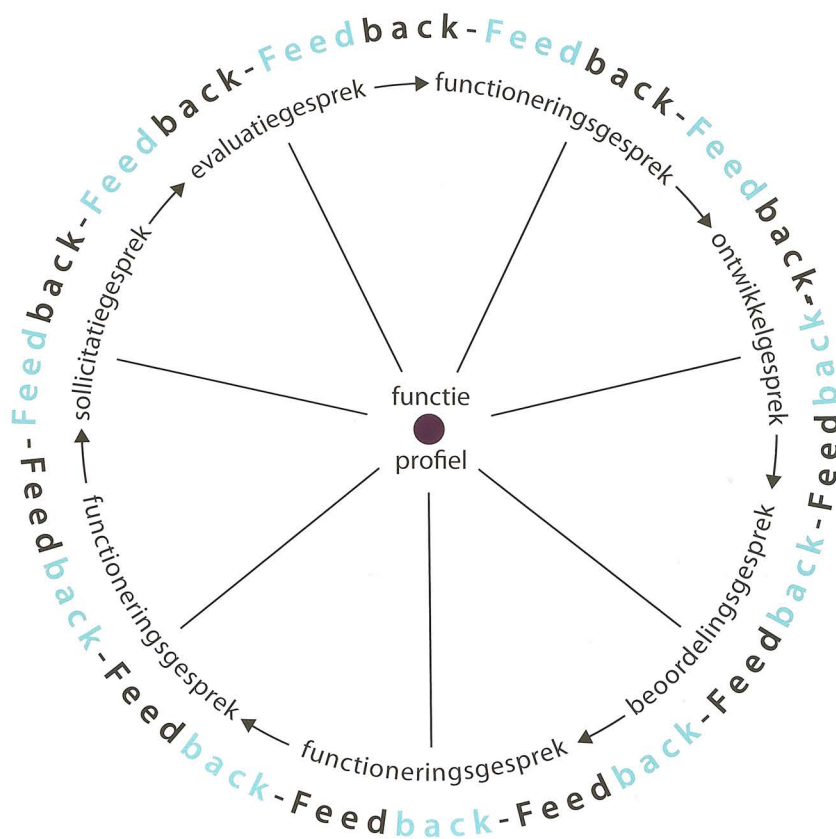
Wat motiveert medewerkers?

Er wordt regelmatig onderzoek gedaan naar wat medewerkers motiveert om zich te verbinden aan een organisatie. Steeds weer blijkt dat aandacht een buitengewoon belangrijke reden is. Het investeren van tijd en energie in medewerkers werpt zijn vruchten af in de vorm van geboeide en gemotiveerde medewerkers. Een van de meest voor de hand liggende vormen van aandacht is het voeren van een aantal gesprekken per jaar met iedere medewerker.

Alleen... wie voert die gesprekken?

Hebt u daar tijd voor? Hebt u tijd om met regelmaat individuele gesprekken te voeren met alle leden van het team? Veel tandartsen ontbreekt het aan tijd om op structurele basis tijd te investeren in hun personeel. Ook zijn er tandartsen die zich liever toeleggen op hun vakgebied dan tijd vrij te maken voor personeelsmanagement. En dat is niet onlogisch; u hebt per slot van rekening niet voor niets de keuze gemaakt voor dit prachtvak.

Maar wie besteedt er dan aandacht aan het personeel? Zeker in praktijken met meer dan tien medewerkers is hiermee behoorlijk wat tijd gemoeid. Steeds meer praktijkhouders hebben de verantwoordelijkheid voor het voeren van gesprekken vrijwel volledig gedelegeerd aan een praktijkmanager. Bij een groot aantal praktijken neemt de praktijkmanager wel een prominente rol in, maar blijft de inhoud de verantwoordelijkheid van de praktijkhouder. In deze laatste constructie zijn de rollen beter verdeeld. Hoewel het begrijpelijk is dat een leidinggevende medicus



Figuur 1 Het aandachtswiel.

zich graag met zijn vak wil (en moet) bezighouden, zou het niet zo mogen zijn dat het voeren van gesprekken over het functioneren van een personeelslid volledig wordt gedelegeerd. Ook al vindt een praktijkhouder zichzelf onvoldoende bekwaam in zijn gesprekstechnieken, of denkt hij hiervoor geen tijd te hebben. Functionerings- en beoordelingsgesprekken gaan over het functioneren van een collega. De medicus die met de medewerker samenwerkt is de enige die hier écht zicht op heeft.

Het getuigt van interesse en respect naar de medewerker als ook een praktijkhouder of leidinggevende tandarts is betrokken bij het voeren van gesprekken en hierin investeert. Een praktijkmanager speelt daarnaast een, mogelijk zelfs cruciale, rol in het borgen van de continuïteit van de gesprekken en dus het 'organiseren van aandacht voor het personeel'.

Aandachtswiel

Het aanbrenen van structuur is iets dat uitstekend op het bordje van een praktijkmanager kan liggen. Het structureren begint al bij het sollicitatiegesprek. Deze kennisgeving is het begin van de persoonlijke gesprekscyclus. Gedurende een kalenderjaar is er een aantal momenten dat een praktijkmanager per teamlid de verschillende gesprekken kan inplannen.

In het hart van het Aandachtswiel ligt het functieprofiel. Het loont de moeite om bij iedere vacature, of dit nu een uitbreiding of een vervanging betreft, zorgvuldig de tijd te nemen en te bepalen naar wie u op zoek bent. Welke ervaring, kennis en persoonlijkheid zijn complementair aan uw team. Bovendien dient een functieprofiel als basis voor verdere gesprekken die u met uw medewerker zult voeren tijdens zijn loopbaan in uw praktijk.