



e

## Afspraak is afspraak

In de huidige tijd staan flexibiliteit, service en communicatie natuurlijk hoog in het vaandel van de moderne tandartspraktijk. Het blijkt ook wel uit patiëntenenquêtes dat laagdrempelige communicatie wordt gewaardeerd. We zien steeds meer flitsende praktijkwebsites met *realtime* chat-functie, praktijk-apps op de smartphone, herinnerings-sms'jes, contactformulieren en praktijkgerelateerde Facebook-berichten. Het contact met de praktijk wordt voor de patiënt steeds makkelijker en sneller.

Veel van deze ontwikkelingen hebben een positieve invloed op het zorgtraject van de patiënt maar in een aantal gevallen wordt een laagdrempelige communicatie en service richting de patiënt helaas ook misbruikt. Afspraken worden te kust en te keur verplaatst, verschoven of geannuleerd. Inmiddels heeft een receptioniste er een dagtaak aan om al deze wensen in goede banen te leiden. Dit heeft tot

gevolg dat er soms onnodig gaten in de agenda ontstaan op de korte termijn.

Ondanks alle communicatie worden sommige afspraken zelfs volledig vergeten of wordt afwezigheid niet van te voren gemeld. In enkele situaties kan dit veel kosten met zich meebrengen; denk bijvoorbeeld aan een ingerichte operatiekamer. Natuurlijk, dat kan iedereen een keer gebeuren. Maar wat als het twee of drie keer plaatsvindt? In mijn ogen doet de tandarts er verstandig aan om duidelijke grenzen te stellen.

In een tijd waarin 'kwalitatief hoogwaardige tandheelkunde' geleverd moet worden voor dump Prijzen kan het wellicht economisch gezond zijn om de flexibiliteit en service van de praktijk te herzien. Is het niet redelijk om af te spreken dat afspraken enkel tot 72 uur van te voren verplaatst of geannuleerd kunnen worden? Wordt de gestelde termijn van 72

uur overschreden, dan worden de kosten van de geplande behandeling in rekening gebracht.

Dat komt misschien harteloos over, maar in een tijd waar er een tekort aan tandartsen is, patiënten soms onnodig lang moeten wachten voordat ze terecht kunnen en de kosten flink onder druk staan lijken dit reële spelregels. Dergelijke spelregels moeten duidelijk geventileerd worden naar de patiënt toe en eenheid binnen huishoudelijke reglementen zou onze beroepsgroep kunnen versterken. Wellicht kunnen de beroepsverenigingen hier een rol in spelen.

Erik-Jan Muts - Tandarts bij MP3  
Tandartsen in Apeldoorn en Beekmans  
Tandartsen in Laren.