

## Informatiebrochure

# Opleiding Praktijkmanager

Voor de praktijkmanager functionerend op HBO-niveau

Deze opleiding vindt zijn oorsprong in een samenwerkingsverband tussen de volgende bedrijven:

- Charlotte van den Wall Bake coaching & consultancy
- Durga Training & Advies
- Edin Dental Academy
- Medisch Ondernemen / PraktijkManagers Netwerk
- Roovos organisatieontwikkeling

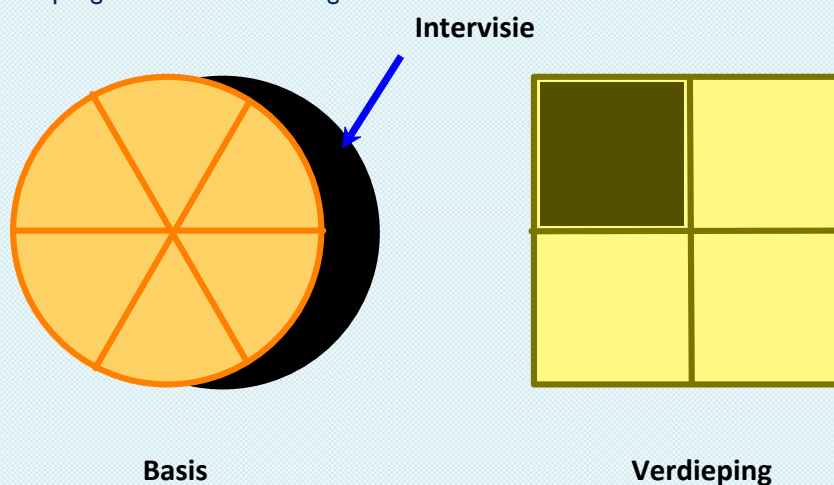
### **Deze brochure bestaat uit de volgende informatie:**

Introductie  
Coördinator  
Instroomcriteria  
Tijdsinvestering  
Didactische werkvormen  
Docententeam  
Basisprogramma  
Beschrijving module 1 t/m 9  
Intervisie  
Verdiepingsprogramma  
Eindtoets  
Certificaat  
Opleidingskosten  
Aanmeldingsprocedure  
Data en locaties

## Introductie

De opleiding tot praktijkmanager bestaat uit drie elementen: de basisopleiding, intervisie en de verdiepingsopdracht. Deze elementen richten zich alle drie op het vergroten van kennis en vaardigheden. Alle drie de elementen moeten met goed gevolg worden afgelegd om het diploma te verkrijgen.

Het programma ziet er als volgt uit:



Parallel aan het basisprogramma wordt een aantal intervisie bijeenkomsten gevolgd.

Na (of tijdens) het, met succes afgeronde, basisprogramma, moet een verdiepingsopdracht worden uitgevoerd. De opdracht heeft betrekking op een of meerdere thema's van het basisprogramma.

## Coördinator

Elke leergang wordt begeleid door een coördinator. Dit is zowel voor de docenten als voor de cursisten het centrale aanspreekpunt.

## Instroomcriteria

Om aan de opleiding "Praktijkmanager" deel te kunnen nemen, voldoet de cursist aan de volgende instroom criteria:

1. functionerend op HBO-niveau, door opleiding of ervaring;
2. minstens één jaar werkzaam in de praktijk;

Elke cursist doorloopt een intake-procedure. In deze intake wordt aandacht besteed aan de motivatie en de doelstellingen, er wordt een formulier ingevuld en CV (met foto) ingeleverd. Bij twijfel over de instroomcriteria of op verzoek van de kandidaat-cursist, vindt er een intake-gesprek plaats met de coördinator.

## Tijdsinvestering

De opleiding in totaal uit 25 dagdelen. Daarnaast moet rekening worden gehouden met 6 uren zelfstudie per module c.q. voorbereidingstijd en tijd voor praktijkopdrachten.

## Didactische werkvormen

Na iedere module wordt een praktijkopdracht verstrekt. Voor de uitwerking van deze opdracht dient een uur gereserveerd te worden. Ook is het mogelijk dat er een voorbereidingsopdracht wordt verstrekt. Tijdens de colleges wordt ook met vragenlijsten gewerkt en worden groepsdiscussies georganiseerd.

## Docententeam

Voor deze opleiding zijn louter professioneel getrainde en deskundige docenten geselecteerd. Veelal ook met ruime ervaring in de diverse branches binnen de gezondheidszorg in Nederland. Het docententeam voor deze opleiding bestaat uit drie hoofddocenten en een aantal gastdocenten.

### Hoofddocent: Dr. Erik Ranzijn

Al bijna 15 jaar verzorgt *Erik Ranzijn* speciale programma's voor personen in de tandheelkundige praktijk. U kunt denken aan trainingen Communicatie, Conflictbeheersing en Omgaan met lastig gedrag. Daarnaast begeleidt hij praktijken in hun ontwikkeling als organisatie. Hij begeleidt en adviseert maatschappen rond samenwerking, leidinggeven en (personeels) management.

Opleiding: Psychologie en informatica.

### Hoofddocent: Fenno Moes

*Fenno Moes* (1964) is acterend trainer en studeerde in 1989 af aan de Hogeschool van Amsterdam, faculteit onderwijs en opvoeding. Hij startte in 1992 samen met een compagnon een trainers/acteurs bureau en volgde diverse opleidingen op het gebied van de toegepaste psychologie (o.a. RET, Leary). In de loop der jaren heeft hij zich gespecialiseerd in beïnvloeding van lastig en agressief gedrag en conflictmanagement. Hierin traint hij artsen, tandartspraktijken, verzekeraars, GGD's, verzorgingstehuizen etc.

**Hoofddocent: Charlotte van den Wall Bake**

*Charlotte van den Wall Bake* heeft de ontwikkeling van individu en team sinds 1992 centraal staan in haar werk. Zij coacht organisaties en particulieren met vraagstukken op het gebied van P&O, samenwerking, gedrag, ontwikkeling en interpersoonlijke communicatie. Sinds 2002 heeft zij haar eigen bedrijf waarbij zij mens en (medische) teams begeleid. Daarnaast heeft zij talloze opleidingen ontwikkeld, geeft zij zelf regelmatig trainingen en begeleidt zij teamsessies.

**Gastdocenten (o.a.):**

Mr. Jolanda van Boven

Mr. Petra Kroon

**Basisprogramma**

Het basisprogramma bestaat uit een aantal losse modules. De modules bestaan uit één of meerdere dagdelen. Voorafgaand aan een module kan een 'voorbereidingsopdracht' moeten worden uitgevoerd. Modules worden altijd afgesloten met een kennistoets of 'praktijkopdracht.' Het resultaat hiervan telt mee voor de eindbeoordeling. Tevens wordt een 'aanbevolen literatuurlijst' verstrekt. Op grond van reeds gevolgde vooropleiding, en in uitzonderlijke gevallen, op basis van ervaringsgegevens, kunnen vrijstellingen verkregen worden.

Het basisprogramma bestaat uit de volgende verplicht te volgen modules:

Module	Titel
	Kick off
1	De functie en rol van de praktijkmanager
2	Human Resource Management (de theorie)
3	Situatiegericht leiding geven
4	Human Resource Management (de praktijk)
5	Het beheersen van arbeidsverzuim
6	Begeleiden in de praktijk
7	Operationele zaken
8	Teamontwikkeling
9	Klantgerichtheid

## Kick-off

In een informele setting kennismaken met docenten en andere cursisten, zicht krijgen in het programma (inclusief uitleg en indeling intervisie), verkrijgen van opleidingsmateriaal (boeken en syllabi). De praktijkhouders worden eveneens voor deze bijeenkomst uitgenodigd.

Alle hoofddocenten en de coördinator zijn hierbij aanwezig.

duur: 1 dagdeel (avond)

## module 1: De functie en rol van de praktijkmanager

Doel: Inzicht verschaffen in de plaats van de praktijkmanager in de praktijk (tussen directie (praktijkhouder(s) en werkvloer). Doelstellingen van de functiehouder vaststellen.

Duur: 2 dagdelen

Hoofdonderwerpen: BIG, WBGO, problematiek middle management, strategie & beleid.

Docent(en): Mr. Jolanda van Boven en Dr. Erik Ranzijn

## module 2: Human Resource Management (de theorie)

Doel: Kennis verwerven van de HRM-cyclus (≈Aandachtswiel) en de bijbehorende instrumenten.

Duur: 2 x 2 dagdelen

Hoofdonderwerpen: Arbeidsvoorwaarden en arbeidsrecht; flexwet; arbeidsovereenkomst en CAO; Opbouw en onderhoud personeelsdossier; belonen en sanctioneren; ontslag; Functieomschrijvingen; werving en selectie; het functioneringsgesprek als begeleidingsinstrument; personeelsbeoordeling, exitgesprek.

Docent(en): Charlotte van den Wall Bake en Petra Kroon

## module 3: Situatiegericht leiding geven

Doel: Kennis verwerven over de theorie van het situatiegericht leidinggeven; inzicht krijgen in de eigen stijl van leiding geven.

Duur: 2 dagdelen

Hoofdonderwerpen: Visies op leiding geven; situatiegericht leiding geven; de eigen stijl; ontwikkelingsniveau van de medewerker;

Docent(en): Dr. Erik Ranzijn

#### **module 4: Human Resource Management (de praktijk)**

Doel:	Praktisch oefenen met de verschillende HRM-instrumenten en gesprekstechniek.
Duur:	5 dagdelen
Docent(en):	Fenno Moes en Charlotte van den Wall Bake
Hoofdonderwerpen:	Gesprekstechniek; het sollicitatiegesprek; het functioneringsgesprek; het correctiegesprek; het beoordelingsgesprek; slecht nieuwsgesprek.
Opmerking:	Deze module is inclusief een overnachting en alle maaltijden.

#### **module 5: Het beheersen van arbeidsverzuim**

Doel:	Kennis verwerven van de wet- en regelgeving, oefenen met gespreksvoering
Duur:	2 dagdelen
Docent(en):	Gastdocent
Hoofdonderwerpen:	Wet- en regelgeving, wit, zwart, en grijs verzuim; de rol van de ARBO-dienst;

#### **module 6: Begeleiden in de praktijk**

Doel:	Zicht krijgen op de verschillende vormen van coachen en begeleiden in de praktijk, en deze kunnen toepassen.
Duur:	3 dagdelen
Docent(en):	Charlotte van den Wall Bake
Hoofdonderwerpen:	Motivatie en demotivatie; begeleiding in de proeftijd; feedback geven (en ontvangen); coaching on the job; het Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) en het ontwikkelgesprek, instrueren, delegeren.

#### **module 7: Operationele zaken**

Doel:	Kennis en inzicht verkrijgen in operationele processen binnen de praktijk
Duur:	2 dagdelen
Docent(en):	Gastdocent
Hoofdonderwerpen:	Automatisering en telecom; financiële administratie; post; inkoop; kwaliteit en certificering

## **module 8: Teamontwikkeling**

Doel:	Kennis verkrijgen over de principes van de groepsdynamica, inzicht verwerven met betrekking tot de diverse instrumenten.
Duur:	3 dagdelen
Hoofdonderwerpen:	Teamontwikkeling, teamrollen (Belbin), conflict hanteren, team-timemanagement, overlegvormen.
Docent(en):	Erik Ranzijn

## **module 9: Klantgerichtheid**

Doel:	Inzicht en bewustwording van “de patiënt als klant”, en de mogelijkheden om de relatie met de klant te optimaliseren.
Duur:	2 dagdelen
Docent(en):	Fenno Moes
Hoofdonderwerpen:	De eerste indruk (website en fysiek praktijk); patiëntenfolder; klachten; hoe stel ik de patiënt centraal; patiëntenbinding; omgaan met wanbetalers.

## **Intervisie**

De deelnemende cursisten worden op regionale basis in groepjes ingedeeld van minimaal vier cursisten. Gedurende de negen modules van het basisprogramma, komt de groep een aantal keer bij elkaar. Dit aantal is minimaal gelijk aan het aantal cursisten, zodat iedere praktijk bezocht wordt. Op deze intervisie bijeenkomsten wordt een casus besproken, hetzij uit de praktijk, dan wel deel uitmakend van het curriculum. De cursist heeft niet meer dan één bijeenkomst gemist van het verplicht gestelde aantal intervisie bijeenkomsten. Tijdens de bijeenkomsten heeft de cursist een aantoonbare bijdrage geleverd, blijkend uit: eigen inzet om de bijeenkomsten te structureren en succesvol en in positieve sfeer te laten verlopen; persoonlijke bijdrage aan uitwisselingen en discussies; het inbrengen, en waar mogelijk concretiseren, van een of meerdere van zijn/haar persoonlijke en/ of professionele leerdoelen.

Geadviseerd wordt om met elkaar af te spreken in de praktijken waar men werkzaam is, zodat men dan tegelijk verschillende praktijken en hun culturen leert kennen.

## Verdiepingsprogramma

Na (of tijdens) het, met succes afgeronde, basisprogramma, moet een verdiepingsopdracht worden uitgevoerd. De opdracht heeft betrekking op een of meerdere thema's van het basisprogramma. De keuze van het onderwerp voor de verdiepingsopdracht is vrij en wordt door de cursist in overleg met de tandarts gemaakt. Voorbeelden van een verdiepingsopdracht kunnen zijn: het opstellen van een verbeterplan voor de communicatie via de website, een opleidingsplan, een HRM plan, opzet van een overlegstructuur.

## Toets

Toetsing vindt plaats door middel van de praktijkopdrachten die voortvloeien uit iedere module. Het is mogelijk dat in plaats van een praktijkopdracht een korte theorietoets wordt afgenomen.

## Certificaat

De cursist ontvangt het certificaat Praktijkmanager op HBO-niveau indien hij of zij:

1. Present was bij alle modules
2. Alle praktijkopdrachten en theorie-toets(en) met succes heeft afgerond
3. De verdiepingopdracht heeft uitgevoerd

## Opleidingskosten

Bij de prijs zijn inbegrepen:

- Syllabus per module
- Ondersteuning door een hoofddocent per e-mail gedurende de opleidingsperiode
- Koffie, thee, lunch tijdens de cursusdagen
- 3 maal diner
- 1 maal overnachting

De benodigde investering per cursist bedraagt: € 6.250,-

Leden van het PraktijkManagers Netwerk ontvangen € 125,- korting.

## Aanmeldingsprocedure

Wilt u zich inschrijven voor deze opleiding, dan volgt u de volgende procedure:

1. Vul het intakeformulier in dat zich achter in deze brochure bevindt. Knip het uit en stuur dit op aan Edin: Postbus 25, 3950 AA Maarn.
2. Na inzending van het intakeformulier aan Edin wordt de aanmelding beoordeeld, waarna u de bevestiging van inschrijving ontvangt.
3. Indien het intakeformulier aanleiding geeft tot twijfel over de voorwaarden waaraan de kandidaat dient te voldoen, dan wordt telefonisch contact met u opgenomen. De uitkomst hiervan kan aanleiding zijn voor een additionele ingangstoets.

## Cursuslocatie

**Edin Dental Academy**

**Sportlaan 11-13**

**3951 CG Maarn – Utrechtse Heuvelrug**



## Data

**OPLEIDING PRAKTIJKMANAGER  
LOCATIE MAARN**  
Start voorjaar 2011 met uitloop in najaar 2011

DAG	MODULE	TIJDEN	DATUM	
1	Kick off	19.00 – 22.00	dinsdag	1 maart
2	1	09.30 – 17.00	dinsdag	15 maart
3	2	09.30 – 17.00	dinsdag	5 april
4	2	09.30 – 17.00	dinsdag	19 april
5	3	09.30 – 17.00	dinsdag	17 mei
6	4	10.30 – 21.00	donderdag	16 juni
7	4	09.30 – 16.00	vrijdag	17 juni
8	5	09.30 – 17.00	dinsdag	28 juni
9	6	09.30 – 21.00	dinsdag	6 september
10	7	09.30 – 17.00	dinsdag	20 september
11	8	09.30 – 21.00	dinsdag	4 oktober
12	9	09.30 – 17.00	dinsdag	11 oktober

**OPLEIDING PRAKTIJKMANAGER  
LOCATIE MAARN**  
Start najaar 2011 met uitloop in 2012

DAG	MODULE	TIJDEN	DATUM	
1	Kick off	19.00 – 22.00	dinsdag	8 november
2	1	10.00 – 17.00	dinsdag	15 november
3	2	09.30 – 17.00	dinsdag	29 november
4	2	09.30 – 17.00	dinsdag	13 december
5	3	09.30 – 17.00	dinsdag	10 januari 2012
6	4	10.30 – 21.00	donderdag	26 januari 2012
7	4	09.30 – 16.00	vrijdag	27 januari 2012
8	5	09.30 – 17.00	dinsdag	7 februari 2012
9	6	09.30 – 21.00	dinsdag	14 februari 2012
10	7	09.30 – 17.00	dinsdag	6 maart 2012
11	8	09.30 – 21.00	dinsdag	20 maart 2012
12	9	09.30 – 17.00	dinsdag	3 april 2012

# Intake- en aanmeldingsformulier



## voor de opleiding Praktijkmanager

Naam praktijk	
Soort praktijk	
Adres praktijk	
Postcode/plaats praktijk	
Aantal medewerkers	
Achternaam cursist	
Voornaam	
Leeftijd	
Opleiding middelbaar onderwijs	
Vervolg onderwijs specifiek voor de functie: (praktijk)manager	
Algemene werkervaring	
Werkervaring als praktijkmanager	.....jaar .....dagen per week Formeel leidinggevende rol ja/nee
Motivatie om aan deze opleiding mee te doen. Eventueel ook de doelstellingen.	
Verdeling praktijkmanagement en overig werkzaamheden	Per week: Praktijkmanagement % Overige werkzaamheden %
Ondergetekende geeft toestemming voor de aanmelding.	De algemene voorwaarden van Edin B.V. zijn van toepassing (zie <a href="http://www.edin.nl">www.edin.nl</a> ). Naam: Datum: Handtekening praktijkhouder: