



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

HARTELIJK WELKOM

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast

PROGRAMMA

09:30	Opening
09:45	Hoe servicegericht is uw praktijk eigenlijk? Milo Berlijn
10:30	Koffiepauze
11:00	Eerste ronde parallelsessies
12:00	Lunchpauze
12:45	Bent u voorbereid op de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans? Miechel Rooth, Heiko van Es
13:30	Tweede ronde parallelsessies
14:30	Koffiepauze
14:45	Derde ronde parallelsessies
15:45	Wat we kunnen leren van de ketens Alexander Tolmeijer
16:15	Afsluiting
16:30	Borrel





PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Hoe servicegericht is uw praktijk eigenlijk?

Milo Berlijn

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU

MONDZORG



Een samenwerking van

knmt **waarin** **MO** **MedischOndernemen**
Succesvol ondernemen en samenwerken is de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 Wifi

De actualiteit

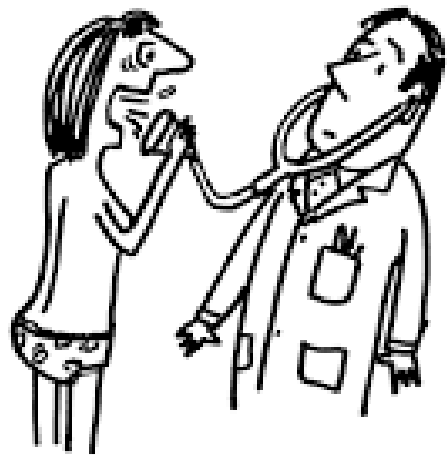
GASTVRIJHEID, CUSTOMOR JOURNEY,
KLANTGERICHT, BELEVING,
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK,
VERWACHTINGSMANAGEMENT,
BEJEGENING, KLANTFOCUS, GIVEBILITY,
MOODMAKERS, HOSTMANSHIP,
NORMEN.....DMNDDJAGG





Verras de Klant,
voordat deze jou
verrast.

PATIËNT WORDT MONDIGER



FEM



TOP ORGANISATIE

GASTGERICHT

Processen/protocollen

IT Diensten

Functioneel

GASTVRIJHEID

Gedrag/houding

Relatie

Emotioneel



To Do in 2020

1. Creëer een open gastgerichte en gastvrije bedrijfscultuur
2. Stel 'gastvrijheid' centraal
3. Excelleer in de 'menskant'
4. Stuur op duidelijkheid en positiviteit
5. Stuur op 'relaties' (Inspireer)

Gastvrije bedrijfscultuur

De cultuur van een organisatie wordt weerspiegeld in haar normen en waarden en wat van haar medewerkers wordt verwacht.

Een 'intern' gastgerichte organisatie kan helpen om de totale 'klantgerichte' prestatie van een organisatie te verbeteren.

Het is de NORM!!!!



Zo gaan we met elkaar



Maak uzelf verwachten dat de medewerker van Westergb id'if 'elans is en el respect en fa bo en behandelens. Net zoals wij respect v... We st zo gaan we zo alpe onse

Geen wet gedrag is heel eenvoudig!

Kunt u op ons kantoor dan niet u zich aan de... bla is bent. Heeft u uw Tusschen megeven en... gebouwe vastleggen aan een op de late paal. Moet... Wij proberen iedereen zo goed mogelijk te helpen... U besprekt rustig en duidelijk waarvoor niet... en u geeft hem daarbij de gelegenheid hem werk... U maakt onderscheid tussen werken privé zonder... zetten zo in tijd en in werk zo goed mogelijk voor... best zij met te op hun privéleven.

Wat is engagement gedrag?

Op gewenst gedrag is gedrag dat algemene geschiedte...

CURSUS 19. 65 / 19 66. Klasse 3.

	Kent-rapp.	Pink-rapp.	Eind-rapp.	Opmerkingen
Bijbelse Geschiedenis	9	9	9	1.
Lezen	8	8	8	
Schrijven	9	9	9	
Rekenen	9	9	9	
Nederlandse Taal	9	9	9	
Vaderl. Geschiedenis				2.
Aardrijkskunde				
Kennis der Natuur				
Zingen	0	0	0	
Tekenen	0	0	0	
Lichamelijke Oefening	6	6½	6½	3.
Handwerken	0	0½	0½	
Frans				
Engels				
Gedrag	9	9	9	
Vlijt	9	9	9	
Netheid	9	9	9	



Redenen waarom Jumbo de ideale supermarkt is!

... het allereerste begin zijn de 7 zekerheden het fundament van de Jumbo formule geweest. 7 be... den die u 100% tevredenheid garanderen. Ze zijn vaak gekopieerd, maar nooit gevenaard. Het is ook... met gemakkelijk om ze zomaar even in te voeren. Want de hele organisatie moet er achter staan. En daar... kunt u bij Jumbo van op aan!

- 1 Euro's goedkoper
- 2 Service met 'n glimlach
- 3 Voor al uw boodschappen
- 4 Vers is ook écht vers
- 5 Vlot winkelen
- 6 Niet tevreden? Geld terug!
- 7 Uw wensen staan centraal



CULTUUR

HOE GAAN WE MET ELKAAR OM

HOE GAAN WE MET ELKAAR OM

- 1 Uw wensen staan centraal
- 2 Niet tevreden? Geld terug!
- 3 Vlot winkelen
- 4 Vers is ook écht vers



JA

Wij zijn
gastvrij!

NEE

Dat zijn
wij niet





Wat is gastvrij gedrag?

Gastvrijheid is emotioneel 'positief, spontaan & proactief gedrag/attitude die grotendeels wordt gecreëerd door een mensgerichte bedrijfscultuur in combinatie met structurele aansturing.



Aanleren

Gastvrijheid is niet te leren maar:

...wel af te leren (-)

...of te adopteren! (+)

Je moet het verankeren in je organisatie.





Hoe krijg je het Normaal?

Aandacht geven en ontvangen maakt mensen blij. Het moet een voorbereide 'geschreven' regel worden- en zijn.

Maak van **GASTVRIJHEID** een **REGEL** of **PROTOCOL!**

Wat is hier **NORMAAL** in de stad?

CONTROLEERBAAR

BELONEN/BESTRAFFEN

SPONTAAN!





PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Bedankt
www.trainmark.nl

www.mondzorgpraktijkannonu.nl



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Welke prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw tandartspraktijk?

Jasper ter Bogt

Een samenwerking van

knmt **WAAI** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

WELKOM TERUG

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Bent u voorbereid op de nieuwe Wet arbeidsmarkt in balans?

Miechel Rooth, Heiko van Es

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast

Programma

- Ketenregeling;
- Oproepcontracten;
- Nieuw premiestelsel WW;
- Ontslagrecht;
- Transitievergoeding;
- Compensatieregelingen;

Meer informatie of een webinar terugkijken? www.knmt.nl/wab of www.vvaa.nl/wijzigingen-wab



Ketenregeling

Voor 1 januari 2020

Maximaal drie tijdelijke contracten in twee jaar

Keten begint opnieuw te lopen na onderbreking van meer dan zes maanden

Na 1 januari 2020

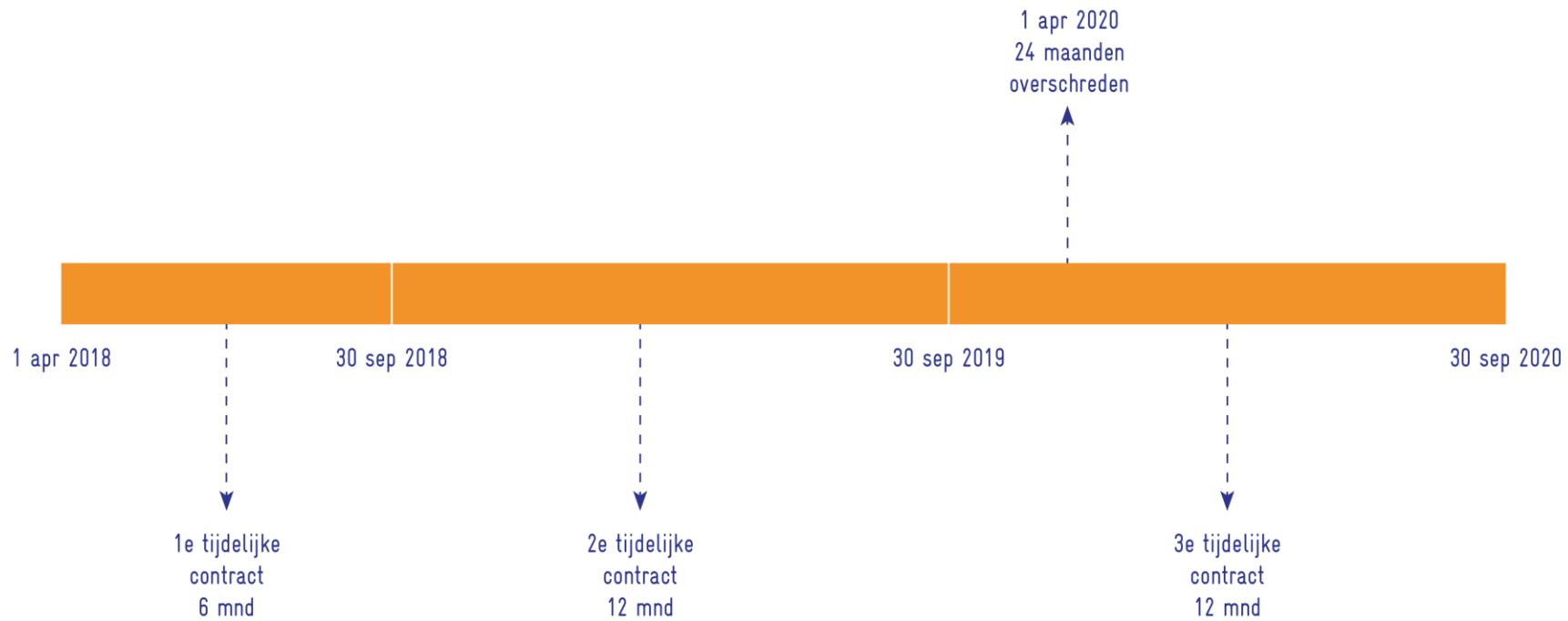
Maximaal drie tijdelijke contracten in **drie jaar**

Keten begint opnieuw te lopen na onderbreking van meer dan zes maanden

Nieuwe regeling geldt voor bestaande contracten en ketens



Voorbeeld 1



TIP:
Bekijk per
medewerker of u
nog een extra
tijdelijk contact kunt
aanbieden. Rekening
houden met:

- Betalen
transitievergoedi



Wettelijke definitie oproepovereenkomst

- Strenge regels voor het werken met oproepkrachten
- Wat is een oproepovereenkomst?

'De arbeidsduur is niet vastgelegd als één aantal uren per maximaal 1 maand'

- Loonuitsluitingsbeding?



Oproepen vanaf 1 januari 2020

- Minimaal vier kalenderdagen van te voren schriftelijk/elektronisch oproepen
- Binnen vier kalenderdagen oproepen? Oproepkracht is niet verplicht gehoor te geven
- Oppassen met intrekken of wijzigen van de oproep!



Een vaste arbeidsomvang aanbieden

- Een vaste arbeidsomvang aanbieden op het moment dat de werknemer na 12 maanden werkzaam is op basis van een oproepovereenkomst
- Ook voor bestaande contracten!
- Sanctie: werknemer kan loon vorderen over gemiddelde arbeidsomvang
- De werknemer is niet verplicht het aanbod te accepteren



Verkorte opzegtermijn nul-urencontract

- Opzegtermijn voor de werknemer gelijk aan oproeptermijn
- Uitsluitend voor nul-urencontract niet voor overige oproepovereenkomsten
- Te voorkomen?



Nieuw WW-premiestelsel

- Van sectoraal- naar geïndividualiseerd WW-premiemodel
- Premie afhankelijk van wat voor soort arbeidsovereenkomst overeen is gekomen
- Hoge premie voor 'flex' en lage premie voor 'vast'
- Meer grip op de te betalen WW-premie!



Verskil tussen vast en flex

- Flex = een tijdelijk contract of een vast contract met wisselende uren
- Vast = vast contract met een vast aantal uren (schriftelijkheidsvereiste)
- Vast wordt flex?
 - een parttimer die 30% meer werkt dan contracturen;
 - ontslag in de proeftijd uit een vast contract.



Maar wat betekent dit voor u?

- Effect nieuw premiestelsel voor gemiddelde tandartspraktijk beperkt
- Heeft u hier iets aan?
- Veel flex = hoge premie, veel vast = lage premie
- Tips en trucs



Ontslagrecht oud

- Ontslagrecht voor 1 juli 2015 (o.a. artikel 7:685 lid 2 BW ontbinding kantonrechter)

2. Als gewichtige redenen worden beschouwd omstandigheden die een dringende reden als bedoeld in artikel 677 lid 1 zouden hebben opgeleverd indien de arbeidsovereenkomst deswege onverwijld opgezegd zou zijn, alsook veranderingen in de omstandigheden, welke van dien aard zijn, dat de arbeidsovereenkomst billijkheidshalve dadelijk of na korte tijd behoort te eindigen.

- Ontslag via UWV formeler, maar goedkoper
- Verschillende uitkomsten in gelijke gevallen



Ontslagrecht Wet Werk en Zekerheid 1 juli 2015

Huidige formele ontslaggronden moeten 100% zijn onderbouwd:

- a. Bedrijfseconomische redenen
- b. Langdurige arbeidsongeschiktheid
- c. Frequent ziekteverzuim
- d. Disfunctioneren
- e. Verwijtbaar handelen of nalaten
- f. Werkweigering wegens gewetensbezwaar
- g. Verstoorde arbeidsverhouding
- h. Andere omstandigheden (zeer beperkte restgrond)



Ontslagrecht aanpassing WAB

- Aan artikel 7:669 lid 3 BW wordt een extra ontslaggrond ingevoerd, de “i-grond”:

i. Een combinatie van omstandigheden genoemd in twee of meer van de gronden, bedoeld in de onderdelen c tot en met e, g en h, die zodanig is dat van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren.

- Ontslag ook mogelijk bij een combinatie van gronden die allen niet volledig onderbouwd kunnen worden. Hierdoor zal een ontslag in lastige situaties makkelijker worden. De werkgever die handig is met dossiervorming is hier in het voordeel.
- Maximaal 50% meer transitievergoeding bij toepassing van de “i-grond”.



Transitievergoeding per 1 januari 2020

- Opbouw vanaf het begin van het dienstverband.
- 1/3 maandsalaris per dienstjaar zonder afrondingen, overgangsregelingen, onderscheid grote/kleine werkgevers, leeftijdscohorten, etc.
- Een maandsalaris is inclusief vaste loonbestanddelen zoals vakantiegeld (eindejaarsuitkering, vaste toeslagen, bonus etc. niet gebruikelijk binnen de mondzorg).
- Ook bij deze maatregel wordt "Flex" dus duurder vergeleken met de WWZ.



Compensatie transitievergoeding na 2 jaar ziekte

- Sinds WWZ ook transitievergoeding verschuldigd na twee jaar ziekte.
- Veel kritiek, omdat de werkgever al twee jaar (of langer) het loon heeft doorbetaald, en alle reïntegratiekosten en vervangingskosten heeft gedragen. Ook geldt voor bepaalde werknemers dat zij nooit meer een nieuwe baan kunnen verkrijgen, terwijl dit wel het doel was van de vergoeding.
- De Hoge Raad heeft bepaald dat goed werkgeverschap verplicht om medewerking te verlenen aan betaling van de transitievergoeding indien de werknemer daar om verzoekt.



Compensatie transitievergoeding na 2 jaar ziekte

- Vanaf 1 april 2020 kan de werkgever die een transitievergoeding heeft betaald na twee jaar ziekte deze transitievergoeding (gedeeltelijk) gecompenseerd krijgen.
- Let op: Dit geldt met terugwerkende kracht voor betaalde transitievergoedingen vanaf 1 juli 2015 (tenzij de werknemer daarvoor al meer dan twee jaar ziek was).
- Let op: Uiterlijk 30 september 2020 dient het verzoek door het UWV ontvangen te zijn, op straffe van verval van recht.



Compensatie bij staking onderneming

- De kleine werkgever (= minder dan 25 werknemers) wordt vanaf 1 januari 2021 gecompenseerd voor de transitievergoeding, die moet worden betaald bij ontslag als gevolg van bedrijfsbeëindiging wegens het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd, ziekte of overlijden.
- De voorwaarden waaronder deze compensatie mogelijk is en tot welk aantal werknemers de werkgever van die compensatie gebruik kan maken, zullen nog worden uitgewerkt in een algemene maatregel van bestuur (nu nog slechts ontwerpbesluit).
- Let op: Geen terugwerkende kracht. Dus alleen compensatie als de transitievergoeding op of na 1 januari 2021 wordt betaald.
- Let op: Ontslagvergunning aanvragen bij UWV voor tenminste één werknemer (ter voorkoming misbruik en oneigenlijk gebruik).



Vijf afsluitende tips

1. Indien sprake is van een oproepovereenkomst die een jaar of langer heeft geduurd moet voor 1 februari 2020 een aanbod voor een vaste arbeidsomvang zijn gedaan.

2. Zorg dat u in aanmerking komt voor de lage W.W.-premie bij werknemers die voor onbepaalde tijd in dienst zijn (o.a. getekende arbeidsovereenkomst).

3. Het op orde houden van personeelsdossiers, inclusief het benoemen van het functioneren (zowel positief als negatief) levert op de lange termijn gemiddeld veel geld op. Elke bespaarde euro draagt net zo bij aan het resultaat als een verdiende euro.



Vijf afsluitende tips

4. Onderzoek goed of u vanaf 1 juli 2015 een werknemer heeft ontslagen vanwege twee jaar ziekte en een transitievergoeding heeft betaald, vanaf 1 oktober 2020 is het te laat.

5. Indien u overweegt uw onderneming te staken vanwege ziekte of pensionering kan het interessant zijn om daarmee tot 2021 te wachten.





PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Dank voor uw aandacht

www.mondzorgpraktijkannonu.nl



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Parallelsessies

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Welke prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw tandartspraktijk?

Jasper ter Bogt

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Welke prestatie-indicatoren zijn belangrijk voor uw tandartspraktijk?

Jasper ter Bogt

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** **MedischOndernemen**
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU MONDZORG

WELKOM TERUG

Een samenwerking van

knmt **waar?** **MO** MedischOndernemen
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

Wat we kunnen leren van de ketens

Alexander Tolmeijer

Een samenwerking van

knmt **WAAI** **MO** **MedischOndernemen**
Succesvol ondernemen en samenwerken in de eerste lijn

 #Mondzorgannou

 'T Hart_Gast



Sponsors

Dit congres is mede mogelijk gemaakt door onze sponsors





PRAKTIJK ANNO NU
MONDZORG

**BEDANKT VOOR UW KOMST!
TOT VOLGEND JAAR**

www.mondzorgpraktijkannonu.nl