

Geert Haentjens

De doktersassistent als (business)partner

TEKST EN FOTO'S: HUGO PINKSTERBOER

Geen zin in je jaarlijkse functioneringsgesprek? Jammer, vindt psycholoog en bedrijfskundige Geert Haentjens, want doktersassistenten kunnen zich juist door goede functioneringsgesprekken veel sterker neerzetten als de professionals die ze zijn. Daartoe moeten ze dan wel zelf initiatief nemen.

Samenspraak

Functioneringsgesprekken worden vaak gezien als gesprekken met een medewerker.

'Maar het zijn gesprekken van die medewerker. Het is jouw gesprek, waarin jij kunt aangeven wat er goed loopt, wat minder goed gaat en hoe dat op te pakken, waar je meer van kunt doen of minder van zou moeten doen. Je kunt je groeiwensen op korte en langere termijn aangeven, inclusief jouw visie op hoe je die wilt waarmaken, alleen of met je collega's. Ik zie regelmatig dat de leidinggevende de hoofdmoot van het gesprek voert. Maar dat is zonde van de tijd. Ga in samenspraak. Dan ben je geen passieve deelnemer maar een actieve businesspartner van je leidinggevende. En geloof me, die gaat daar helemaal vrolijk van worden,' belooft een bij het idee al glimlachende Haentjens.

Zelfsturend

Haentjens weet waar hij het over heeft: het idee voor zijn workshops voor doktersassistenten werd geïnspireerd door de huisartsen die hij cursussen functioneringsgesprekken geeft.



'De meeste huisartsen die ik spreek hebben het liefst initiatiefrijke assistenten die met goede plannen komen en zich actief opstellen. Medewerkers die voorstellen waar ze naartoe willen en nadenken over hoe daar te geraken. Ik ken een praktijk met twee huisartsen met een team van uiterst actieve doktersassistenten die regelmatig overleg plegen. De assistenten maken afspraken over wie wat gaat doen, ze bespreken nieuwe initiatieven, hoe ze die gaan uitwerken en welke resultaten ze daarvan verwachten. Een van de assistenten maakt daar een verslag van, en men houdt zich aan de daarin vastgelegde afspraken – zo niet, dan spreken ze elkaar daar op aan. De huisartsen vinden dit zo belangrijk dat er tijdens deze besprekingen geen bandje loopt met het verzoek of patiënten straks terug willen bellen; nee, de huisartsen nemen in dat uur of anderhalf zelf de telefoon op. Natuurlijk kost het moeite om hun werk dan aan de kant te zetten, maar ze slaan zo wel twee vliegen in een klap: ze houden voeling met dit belangrijke aspect van de praktijkvoering én ze faciliteren dat hun assistenten in hoge mate zelfsturend worden.'

Geschenk

Assistenten worden daarmee meer dan een assistent in de letterlijke zin van het woord.

'Inderdaad! Als doktersassistent heb je een expertise. Waardeer jezelf daarvoor. Ook in de routinematige taken, omdat die ervoor zorgen dat het team goed functioneert, bijvoorbeeld in onderdelen als de triage. Een goede triage is een geschenk, zowel voor de teamleden als voor de patiënt die snel en effectief geholpen wordt. En dat moet je kunnen, hé, zo'n triage. Je moet het maar doen: snel inzicht verkrijgen in de vraag van de patiënt, de goede beslissingen nemen, weten wie je naar wie doorstuurt en met welk begeleidend verhaal.' Toch kan ik me voorstellen dat er huisartsen zijn die het voorbeeld dat je zojuist gaf geen ideale situatie vinden. 'Ja, en dat aanvaard ik. De waardering voor zo'n initiatiefrijke opstelling moet je als doktersassistent vaak verdienen. Dat doe je bijvoorbeeld door dingen opeenvolgend goed te doen, en door de ruimte die ervoor bestaat ook daadwerkelijk in te nemen. Dat kan lastig zijn, jazer. Maar zie het als een uitdaging.'

Vrolijk

Een van de manieren om die ruimte te nemen is door je functioneringsgesprek goed voor te bereiden.

'En alstublieft, neemt u daar echt de tijd voor,' dringt Haentjens vriendelijk aan. 'Gebruik zeker ook de checklist die van het intranet van de Landelijke Huisartsen Vereniging gedownload kan worden. Schrijf alles op wat je te binnen schiet en schets een zo compleet mogelijk beeld van je voorstellen, je vragen en je wensen. Als je dan in gesprek gaat, heb je je eigen inbreng. Dan kom je op

een punt dat je niet alleen gestuurd wordt door de leidinggevende of het team, maar ook zelf kunt sturen. Zo kun je elkaar als huisarts en assistent wederzijds beïnvloeden. In de meeste gevallen is dat goed nieuws voor beide partijen, zeker als je je allebei houdt aan de afspraken die je maakt. Leg je het verslag van het functioneringsgesprek een jaar in de kast, dan wordt het volgende gesprek pappen en nathouden. Grijp je beiden regelmatig terug op wat je genotuleerd hebt, kijk je naar wat er wel en niet gerealiseerd is en ga je waar nodig terug in gesprek over de gemaakte afspraken, dan kun je niet anders dan vooruitgaan. Ik denk dat huisartsen daar helemaal vrolijk van worden. En als teamlid heb je een rijkere en leukere job.'

Het verslag

En wie schrijft het verslag van het functioneringsgesprek?

'Ik vind dat – behalve misschien de eerste keer – de verantwoordelijkheid van de doktersassistent. Als het goed is volgt er daarna snel een gesprek over dat rapport, zodat beide partijen kunnen checken of het geschreven verslag overeenkomt met wat men bedoeld heeft. Dat kan zeker in het begin betekenen dat de huisarts er meer tijd mee kwijt is dan wanneer hij of zij het zelf zou doen, maar mijns inziens is het eigenaarschap van het rapport uiteindelijk belangrijker. Als je zo'n rapport als assistent zelf schrijft is het jouw document en daarmee jouw standaard waar je de eerstvolgende maanden mee aan de slag gaat, om te bereiken wat jij wilt bereiken. En dat maakt je tot de actieve businesspartner die de meeste huisartsen mijns inziens zo graag in hun praktijk hebben.' ●

Nieuwsgierig?

Maakt dit artikel je nieuwsgierig, meld je dan via de website van de NVDA beslist aan voor de workshop van Geert Haentjens: 'De doktersassistent als partner in overleggen, functionerings- en beoordelingsgesprekken' op 19 of 31 januari 2013.