

# Veterinaire Praktijk Ontwikkeling



**Spaarne Coaching**

Donkere spaarne 14 rd  
2011 JG Haarlem  
Tel. 0653123185  
info@spaarnecoaching.nl

*Wij zijn gespecialiseerd in praktijkmanagement en personele  
vraagstukken ten behoeve van de veterinaire wereld*

## Medewerker-tevredenheidsonderzoek

Altijd al willen weten hoe **gemotiveerd, betrokken en loyaal uw medewerkers zijn** ten aanzien van uw praktijk? Welke ontwikkelmogelijkheden medewerkers zien voor zichzelf?

Dit alles met maar één doel: een **hogere klanttevredenheid**. Hoe beter uw medewerkers functioneren, hoe **meer rendement** u haalt uit uw onderneming.

Het medewerker-tevredenheidsonderzoek (MTO) bestaat uit een uitgebreide vragenlijst die op elke pc met internetverbinding kan worden ingevuld. Eerst krijgt u een uitgebreid intake-gesprek. Na afronden van het MTO krijgt u een uitgebreide rapportage met toelichting in een persoonlijk gesprek.

## Klant-tevredenheidsonderzoek

Wilt u ook wel eens weten hoe uw klanten uw praktijk ervaren? Met het klant-tevredenheidsonderzoek (KTO) gaan we op een **leuke manier feedback vragen** aan uw klanten. Dit onderzoek gebeurt per post en/of online. Aan de hand van de ontvangen feedback krijgt u een samenvatting en suggesties.

## Business-coaching

Als directeur-eigenaar van een dierenartsenpraktijk bent u naast professional ook ondernemer. U werkt in een markt met toenemend concurrerend aanbod. Om succesvol te zijn, moet u zich **onderscheiden van uw concurrenten**. Hoe wilt u dat doen? Wat voor ondernemer wilt u zijn? Waar krijgt u energie van? Wat zijn uw visie, missie en strategie? Wat is precies uw markt? In een sessie van een halve dag gaat u onder leiding van een ervaren businesscoach op zoek naar de antwoorden op deze vragen. U "tekent" de plaats van uw praktijk in de markt door middel van de beproefde spiegelconfrontatie. De businesscoach vat de gevonden beelden na afloop op papier samen, zodat u een helder beeld heeft hoe u uw onderneming wilt positioneren in de markt om dit daarna met uw eigen mensen te communiceren. De sessie vindt plaats op een representatieve locatie in uw omgeving.

### Voorbeeld: Medewerker-tevredenheidsonderzoek

*Een MTO uitgevoerd bij een middelgrote dierenartspraktijk geeft de praktijk eigenaren informatie die zeer bruikbaar is in de dagelijkse praktijk. Denk hierbij aan: implementeren noodplan inclusief overvalknop, vernieuwde manier van vergaderen, wijziging werkzaamheden van assistenten op basis van talenten en aanpassen functionerings- en beoordelingsgesprekken.*

## HRM-quickscan

U kunt als werkgever inzicht krijgen in het professionaliseren van uw organisatie en hoe u uw medewerkers gemotiveerd, bewust en plezierig kunt laten werken zonder een hoge mate van uitval en personeelsverloop. Door middel van het afnemen van een digitale HRM-quickscan, gecombineerd met een bedrijfsbezoek door een van onze adviseurs, ontvangt u een **adviesrapportage** rondom de thema's **Arbo, verzuim, HRM en gezondheidsmanagement**. In de adviesrapportage koppelen wij aan u terug of u als werkgever aan alle wettelijke verplichtingen voldoet en of er concrete punten van verbetering of implementatie nodig zijn.

Wist u dat u **wettelijk verplicht** bent om bepaalde zaken bij te houden en uit te voeren? Hieronder de belangrijkste op een rij voor u:

### ARBO

- Heeft u een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E)?
- Houdt u regelmatig een evaluatie van het Plan van Aanpak van de RI&E?
- Beschikt u over een bedrijfshulpplan dan wel bedrijfsnoodplan?
- Beschikt u over gecertificeerde Bedrijfs-hulpverleners (BHV-ers)?
- Beschikt u over een preventiemedewerker?
- Is er beleid gevormd rondom psychosociale arbeidsbelasting (pesten, seksuele intimidatie, agressie, werkdruk)?

### HRM

- Beschikt u over complete en actuele personeelsdossiers en personeelsadministratie?
- Is uw salarisadministratie naar tevredenheid ingericht?
- Is er een medezeggenschapsorgaan zoals PVT of OR aanwezig?

### Verzuim en Re-integratie

- Is er een overeenkomst met een Arbo-dienstverlener?
- Worden ziekmeldingen geregistreerd?
- Worden arbeidsongevallen geregistreerd?
- Beschikt u over een interne of externe casemanager?

## De Talenten Motivatie Analyse bij Spaarne Coaching

Spaarne Coaching heeft de beschikking over een uitgebreide testfaciliteit. Hiermee leggen wij een solide basis onder de diensten die wij aanbieden. Spaarne Coaching werkt met de TMA-methode (Talenten Motivatie Analyse), die is ontwikkeld door het gerenommeerde bureau Ehrm-Vision. Deze methode brengt op gestructureerde wijze alle aspecten van de persoonlijkheid in kaart. Om de kwaliteit blijvend te waarborgen, werken er constant drie psychologen aan de methode om de betrouwbaarheid en normering te toetsen. Spaarne Coaching is gecertificeerd om de tests af te nemen.

## Uitgangspunten van de TMA

De persoonlijkheid is niet simpelweg onder te brengen in een bepaald persoonstype, maar bestaat uit een veelvoud aan subtrekken of persoonstrekken die elkaar kunnen aanvullen, versterken of verzwakken. Aan de basis van (zichtbaar) gedrag liggen denk- en (on)bewuste processen die het gedrag beïnvloeden. Dit maakt het mogelijk een analyse te maken van de talenten, drijfveren en motieven welke uit de persoonlijkheid van uw kandidaat voortvloeien.

## Verskillende tests

Afhankelijk van uw vraagstelling kunnen wij één of meerdere analyses inzetten. Wij hebben hiervoor de volgende mogelijkheden:

- Diverse capaciteitanalyses
- Teamanalyse
- Functie-competentieanalyse t.b.v. dierenarts en paraveterinair
- Competentiemanagement & 360 graden feedback
- Interesse-analyse beroepssectoren

## Wat betekent dit voor uw praktijk?

Of een kandidaat geschikt is om een functie binnen uw praktijk met succes te vervullen, is een essentiële vraag. De inzet van een persoonlijkheidsonderzoek, dat kan bestaan uit de TMA, cognitieve capaciteiten scans en een 360° of 90° feedbackronde, stelt u in staat om een **gefundeerde en betrouwbare uitspraak** te doen over de **geschiktheid van de (toekomstige) medewerker** voor de desbetreffende functie. Kortom: de TMA gebruikt u voor in- en doorstroom en ontwikkelingsvraagstukken binnen uw organisatie.

## De TMA voor de veterinaire praktijk

Het TMA-concept implementeren in uw organisatie t.b.v. instroom en functionerings- en beoordelingsgesprekken kan er als volgt uit zien:

### Sollicitanten analyse CAO dierenartsen

- Uw sollicitant voert een online TMA-assessment uit met een persoonlijk interview, waarbij zijn talenten worden getoetst aan de benodigde competenties conform CAO dierenartsen. U krijgt een heldere rapportage waardoor u een weloverwogen besluit kunt nemen.

### Objectieve beoordeling van medewerkers

- Uw medewerkers maken het online TMA-assessment. De uitkomst hiervan wordt getoetst aan de competenties van het functieprofiel op ontwikkelbaarheid. Dus zijn de competenties bij deze persoon wel ontwikkelbaar?
- Bij een 360 graden feedback gaan we online aan maximaal 10 mensen vragen welke waarde zij geven aan de competenties voor de betreffende medewerker. Deze competenties komen weer uit het functieprofiel. Hiermee kunt u uiterst objectief meten waar uw medewerker staat.
- Na het uitvoeren van de 360 graden feedback en de TMA gaat u met de medewerker in gesprek over welke competenties hij wil ontwikkelen. Hier wordt een Persoonlijk Ontwikkel Plan voor gemaakt. Tevens wordt een opleidingsplan opgesteld.
- Na een vooraf bepaalde periode wordt de 360 graden feedback nogmaals uitgevoerd om te zien wat de ontwikkeling is.

## Welke voordelen biedt de TMA u?

- Gebaseerd op **CAO dierenartsen**
- Rapportages met duidelijke en concrete formuleringen en adviezen. Inclusief interviewvragen voor een gesprek met de kandidaten.
- Het online instrument geeft kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare adviezen over kwaliteiten en persoonlijkheid.
- Efficiënt proces: deelnemers aan de onderzoeken zijn niet langer dan strikt noodzakelijk afwezig. Deelnemers kunnen thuis of op de werkplek **online de analyse invullen**, zodat veel informatie van tevoren bekend is. Dit scheelt kostbare tijd.
- Gekwalificeerde en geschikte medewerkers vormen de essentiële sleutel tot succes voor organisaties. Hiertoe wilt u **weten over welke talenten en beperkingen zij beschikken**.

## Sollicitanten analyse

Gekwalificeerde en geschikte medewerkers vormen de essentiële sleutel tot succes voor organisaties. Hiertoe wilt u **weten over welke talenten en beperkingen zij beschikken**. De Talenten Motivatie Analyse helpt u om dit op een professionele en kwalitatieve wijze inzichtelijk te maken. Zowel voor het selecteren van de juiste dierenarts of assistent, als het in kaart brengen van talenten en drijfveren voor verdere ontwikkeling van uw medewerkers kunnen wij u deze zeer uitgebreide e-analyse aanbieden.

## Werkwijze sollicitanten analyse

Het **eerste deel** van het onderzoek is gericht op de persoonlijkheid, het karakter en de talenten van de kandidaat. Dit levert naast persoonlijkheidstrekken tevens een aantal talenten en sterke en zwakke punten op. Dit deel neemt ruim 1,5 uur in beslag.

Het **tweede deel** verschaft middels een vragenlijst inzicht in de capaciteiten van een kandidaat op de gebieden:

- Logisch figuurlijk inzicht
- Logisch cijfermatig inzicht
- Logisch taalinzicht
- Technisch inzicht

Deze 4 vragenlijsten kennen een tijdslimiet. Ieder onderdeel neemt circa 30 minuten in beslag. Optioneel kan er een interestetest worden afgenomen. Totale tijdsbesteding van uw kandidaat bedraagt 2 uur.

De online test van de TMA kan de sollicitant thuis uitvoeren. De uitkomst van de test wordt met een competentiegericht interview door een **TMA gecertificeerde** loopbaancoach doorgenomen. U krijgt direct uitslag in pdf-formaat. Waarnaar specifiek gekeken wordt naar de competenties op **dierenarts A, B of C** nivo.

*Optie:* Indien u een functie analyse specifiek voor uw praktijk wenst, zal de adviseur deze in samenspraak met u samenstellen. De sollicitant wordt dan op uw specifieke functieprofiel competenties beoordeeld.

## Training Efficiency & Timemanagement

Lopen u en uw medewerkers constant achter de feiten aan? Missen ze deadlines? Hoe bereik je de kwaliteit die je wilt leveren als praktijk ondanks de drukte? In de training Efficiency & Timemanagement worden bovenstaande vraagstukken opgelost, zodat u en uw medewerkers ontspannen, overzichtelijk en proactief verder kunnen. Na de training houdt u niet alleen tijd en ruimte over maar het allerbelangrijkste: **overzicht en energie! Het effect van deze training is enorm.**

## Training vergadertechnieken

Wilt u ook een efficiënte en waardevolle vergadering? Heeft u behoefte aan verbetering hierin? **Effectief vergaderen is een belangrijk instrument om uw personeel op één lijn te krijgen.** De training vergadertechnieken helpt u daarin. Deze training wordt voorafgegaan door een uitgebreide telefonische en schriftelijke intake. Bij de training zelf worden de medewerkers in twee groepen opgesplitst. De ene groep houdt uw praktijk draaiende, de andere groep krijgt een twee uur durende training. Daarna wisselen de groepen. Tijdens deze twee trainingen is de voorzitter continu aanwezig. Aansluitend krijgt de voorzitter een twee uur durende training. De training is voor maximaal 20 medewerkers.

*Optie:* **Inclusief** een extra dagdeel, waarin de trainer twee maanden later een vergadering bijwoont en nabesprekt met de deelnemers en de voorzitter.

## Training functionerings- en beoordelingsgesprekken

Ziet u ook zo op tegen een functionerings- of beoordelingsgesprek? Wilt u uw gesprekken een gestructureerde invulling geven en ontbreekt het u aan de middelen en kennis om dit objectief en stimulerend te doen? Dan is deze training zeker wat voor u.

In deze dag training maakt u kennis met de gesprekstechnieken en randvoorwaarden daarvoor. Tevens krijgt u handvatten om een goede systematiek op te zetten die u 1 op 1 in uw praktijk over kunt nemen. Uiteraard alles gericht op de vragen die spelen in de dierenartspraktijk, zoals bijvoorbeeld de CAO.

*Optie:* Compleet inrichten van 360 graden feedback en POP werkboek voor uw functionerings- en beoordelingsgesprekken.

## Training Coaching en Communicatieve vaardigheden ten behoeve van jonge dierenartsen

Jonge dierenartsen, de doelgroep voor de training, hebben het zwaar. Afgezien van het feit dat ze nog veel te leren hebben over diergeneeskunde, hebben ze vaak veel aandacht besteed aan het vaktechnische deel en in mindere mate aan het persoonlijke deel. In de drukte van de dagelijkse praktijk is er vaak weinig ruimte voor 'geestelijke zorg' of zelfreflectie. Het gevolg is dat veel jonge dierenartsen moeite hebben om overeind te blijven in dit mooie, maar veeleisende vak.

Tijdens de training komt aan de orde hoe jonge dierenartsen op een andere manier kunnen omgaan met de problemen die ze in de praktijk tegenkomen, waardoor ze minder energie hieraan kwijt zijn. Vanuit de coaching zijn hiervoor handvatten aan te reiken. Verder is het de bedoeling dat de dierenartsen tijdens de training nieuwe vaardigheden aanleren om beter te communiceren binnen de praktijk en met klanten.

De training moet aansluiten bij het 'karakter' van de doelgroep. Dat wil zeggen: veel werken met herkenbare praktijkvoorbeelden en als het even kan zelf aan de slag. Hoewel de dierenartsen voor dit laatste soms wel over de streep moeten worden getrokken, blijkt dit wel de beste manier om tijdens de dag écht iets te leren, waarmee in de praktijk daadwerkelijk verschil kan worden gemaakt. Maximaal 10 personen

## Coaching

Heeft u of een van uw medewerkers behoefte aan ondersteuning? Coaching is een effectieve manier om te leren omgaan met de vraagstukken van alledag. Of het nu lastige klanten, een leidinggevende of uzelf betreft. Een coach geeft inzicht, waardoor oplossingen dichterbij komen.

*Kosten zijn maatwerk*

## Intercollegiale toetsing

Intercollegiale toetsing heeft als doel het bevorderen en bewaken van professionele werkwijzen. Dit gebeurt door het actuele handelen te vergelijken met normen en richtlijnen van andere dierenartsen en hun praktijken. Dierenartsen gebruiken intercollegiale toetsing voor het bespreken van vaktechnische kennis, professioneel handelen en de inrichting van werkprocessen.

Bij intercollegiale toetsing gaan collega's samen na of procedures of afspraken bijgesteld of zelfs opnieuw opgesteld moeten worden. Ze streven uiteindelijk naar gemeenschappelijkheid over de manier waarop ze werken: een professionele standaard.

Een ander kenmerk van intercollegiale toetsing is dat iemand zijn handelen zichtbaar en daardoor ook bespreekbaar maakt. Een professional gaat op deze manier, met hulp van zijn collega's, na of zijn handelen overeenstemt met geldende richtlijnen en procedures. Vervolgens kan hij besluiten of hij zijn handelen wil bijstellen. De groep kan ook vaststellen dat richtlijnen en/of procedures toe zijn aan verandering.

Intercollegiale toetsing vraagt om een professionele begeleiding waardoor de veiligheid en het lerend vermogen van de groep worden bevorderd.

Gedurende een jaar worden er vier bijeenkomsten van twee uur georganiseerd op uw eigen locatie onder begeleiding van een professionele begeleider.

## Reacties naar aanleiding van training Coaching en Communicatieve vaardigheden

*Super, is er een vervolg?. Wauw ik wist niet dat ik zoveel bij mezelf kon vinden in communicatie met anderen! Ik merk nu pas dat ik te weinig aandacht heb gehad voor mijn persoonlijke ontwikkeling. Wat een energie krijg je hiervan! Open vragen stellen doet wonderen!*