



Jan Henk Nawijn, directeur van De Lieve Tandarts: 'Ruim de helft van de websites in de mondzorg is onder de maat.'

JAN HENK NAWIJN BOUWT AL ZES JAAR AAN KEURMERK:

# 'In elke gemeente een Lieve Tandarts'

Door: Martin Zuithof. **Fotografie:** De Lieve Tandarts

Jan Henk Nawijn introduceerde in 2017 het keurmerk De Lieve Tandarts en inmiddels hebben zich zo'n 100 tandartsen aangesloten. Het keurmerk is erop gericht de angst voor de tandarts bij zoveel mogelijk mensen weg te nemen. 'Ons netwerk is gewoon nodig om de zorg voor angstige patiënten op peil te houden.'

Jan Henk Nawijn vertelt dat het lange tijd moeilijk was om een begripvolle tandarts voor zijn gehandicapte dochter te vinden. 'Uiteindelijk kwamen we in 2012 bij het UMCG in Groningen terecht. Er was weinig met haar te beginnen, ze deed haar mond niet open. De tandarts die daar werkte, was uiteindelijk in staat om haar gerust te stellen, omdat ze voor ons tweede bezoek een ergonomisch kussen had aangeschaft. Mijn dochter heeft veel last van haar rug, maar kon toen voor het eerst lekker liggen en het ijs was gebroken. De tandarts kon met haar communiceren en mijn dochter noemde haar

een 'lieve tandarts'. Zo ontstond het idee over De Lieve Tandarts.'

## Nieuwe combinatie

Vijf jaar later wilde Nawijn, die bedrijven had opgezet op het gebied van online marketing, iets nieuws beginnen. Hij dacht aan De Lieve Tandarts als mogelijk nieuw platform in de mondzorg. 'Marketingtechnisch leek het me een goede term: de combinatie van lief en tandarts, dat was nog niet eerder bedacht. Ik dacht ook: zou het mogelijk zijn om iets te ontwikkelen waarbij de drempels substantieel worden verlaagd voor al die mensen die het moeilijk vinden om naar de tandarts te gaan? Is het mogelijk een platform op te zetten tussen angstige patiënten en de tandarts? Voor de tandarts levert dat dan extra patiënten én goodwill op, dus bedrijfseconomisch voordeel. Voor de vele patiënten die de tandarts mijden kan dat aanleiding zijn om weer naar de tandarts te gaan.'

Nawijn vond in de regio Alkmaar een aantal praktijken die mee wilden doen aan een experiment. 'We deden een beperkte pilot met tien patiënten. Toen bleek dat het eigenlijk niet moeilijk was met het concept De Lieve Tandarts mensen weer in beweging te krijgen. Angstige patiënten zitten vaak thuis, willen wel graag naar de tandarts, maar missen de prikkel om te gaan. Ze wachten eigenlijk op iets dat hen weer in beweging zet. De term 'Lieve Tandarts' tovert vaak een glimlach op de lippen van mensen, dat moet wel iets heel speciaals zijn.'

### Positief initiatief

Na de pilot besloot Nawijn de stap te nemen en het platform op te zetten. Tandartsen hebben daar ook belang bij, was zijn inschatting. 'Zorgprofessionals willen datgene doen waar ze het blijst van worden: mensen helpen en dus ook de mensen die het moeilijk vinden om naar de tandarts te gaan. Daar vonden we toen snel een aantal praktijken bij die zich bij ons wilden aansluiten. Die tandartsen zeiden: "Eindelijk een initiatief dat gaat over de kwaliteit van ons werk, deze zichtbaar maakt en ons positief neerzet." Als je dagelijks aan de stoel staat, hoor je natuurlijk best vaak negatieve dingen. Deze tandartsen omarmden De Lieve Tandarts als een positief initiatief in de mondzorg.'

### Toegankelijkheid en goede presentatie

Deelnemende praktijken moeten wel aan bepaalde voorwaarden voldoen, vertelt Nawijn. 'We gaan bij praktijken langs voor een intake. We bekijken een praktijk vanuit de patiënt. We kijken bijvoorbeeld kritisch hoe de balie functioneert, hoe toegankelijk de praktijk is en hoe de processen lopen. Ook kijken we naar hun website. Praktijken zien er vaak aan de voorkant prachtig uit, qua pand en aankleding, terwijl ze vaak aan de website weinig aandacht besteden. Veel praktijken hebben ooit websites laten maken, maar vervolgens keken ze er tien jaar niet meer naar om. Het gaat er om dat je jezelf toegankelijk opstelt en ook online goed presenteert. Zeker de helft van de websites in de mondzorg scoort volgens de huidige maatstaven een onvoldoende en één op de tien voldoet niet eens aan de wettelijke vereisten.'

Daarnaast kijkt Nawijn ook naar de reviews die de praktijk online krijgt. 'Dat is belangrijk omdat je dan iets van de kwaliteit terug kunt zien. We vragen ook bij anderen hoe de praktijk functioneert en kijken of er nog andere keurmerken aanwezig zijn en het KNMT-lidmaatschap. Daaraan zien we of iemand zijn vak serieus uitoefent. Dan volgt een live bezoek met een interview van ongeveer een uur met de tandarts(en) en iemand van de front office. We sluiten vervolgens een overeenkomst voor minimaal een jaar en gaan op zoek naar patiënten voor die praktijk. Kortom: we proberen een match te maken tussen patiënten die een tandarts zoeken en praktijken die bij hen passen.'

### Keurmerk voor lange termijn

Nawijn benadrukt dat de samenwerking iets voor de lange termijn is. 'Het is best een intensief proces, waarbij veel van de inspanningen aan het begin zitten. Het probleem is dat als je eenmaal het label van De Lieve Tandarts krijgt, je er ook niet goed meer vanaf kan: leg het maar eens uit aan een



patiënt dat je na een jaar geen Lieve Tandarts meer bent. Het werk is niet klaar als je zo'n intake hebt gedaan en patiënten naar de praktijk brengt. Het gaat er als platform ook om dat je kwalitatief het een en ander toevoegt. We zijn er druk mee bezig om dat verder te ontwikkelen.'

Om inzicht te krijgen in hoe hun praktijken functioneren, raadpleegt De Lieve Tandarts vooral de reviews die online te vinden zijn. 'We wilden aanvankelijk zelf vragenlijsten naar patiënten sturen, maar de meeste tandartspraktijken sturen al enquêtes. Dat doen ze bijvoorbeeld via ReviewCollect of via Google Reviews. Incidenteel bellen wij ook patiënten na met de vraag of ze tevreden zijn over de dienstverlening.'

### Meer tijd en aandacht

Om aan het keurmerk De Lieve Tandarts mee te doen moet een praktijk bereid zijn 'de nek uit te steken' voor angstige patiënten, schetst Nawijn. 'Dan zeg je: wij kwalificeren ons graag en willen meer tijd en aandacht aan deze patiënten besteden. We horen nog te vaak dat mensen onpersoonlijk worden behandeld. Vaak zijn dat praktijken waar tandartsen heen en weer hollen tussen de verschillende behandelkamers om maar een maximale productie te realiseren. Zonder dat er een goede begeleiding is door bijvoorbeeld de tandartsassistent, die misschien nog wel belangrijker is dan de tandarts.'

'Zo'n assistent herkent de angst bij de patiënt vaak niet en de tandarts is misschien alleen maar bezig met de behandeling in de mond. De assistent is degene die bij de patiënt blijft, terwijl tandartsen in moderne praktijken heen en weer lopen van patiënt naar patiënt. Die assistent heeft daarvoor vaak

niet de nodige tools, omdat daarin simpelweg niet wordt geïnvesteerd. Wij vragen aan de praktijk om mee te doen met onze cursus 'Begeleiden van angstige patiënten'. Deze hebben we gebaseerd op de methode van hoogleraar Ad de Jongh, die bij de ACTA in de jaren '90 al aan de bel trok voor angstige patiënten en EMDR introduceerde in Nederland.'

### Angstbegeleiding

'Als je als tandarts of als assistent meer wil betekenen voor die patiënten, zul je je daarin moeten verdiepen en jezelf moeten opleiden. Dat dreigt vaak onder te sneeuwen, omdat veel praktijken al meer patiënten aannemen dan ze aankunnen en er geen tijd voor is. Onze medewerker Ilse Vaessen is gespecialiseerd in alles wat met angstbestrijding te maken heeft en komt langs op de praktijk om de cursus te geven. Daarnaast biedt ze individuele coaching via telemondzorg aan patiënten, die al langere tijd niet meer naar de tandarts gaan, om ze te helpen de eerste stap weer te zetten.'

De Lieve Tandarts helpt praktijken ook zichzelf beter te presenteren, een goed niveau van 'hospitality' te bieden en een preventief aanbod te ontwikkelen. 'Dat helpt ook om mensen te binden. Veel patiënten zijn niet op de eerste plaats angstig, maar draaien gewoon mee in het preventieve circuit van halfjaarlijkse controles. Daarmee kun je voorkomen dat ze in een negatieve vicieuze cirkel terechtkomen

van pijn en angst voor behandeling. Je wilt van jongs af aan kinderen leren om niet bang te zijn voor de tandarts. Daar tegenover staan mensen met bijvoorbeeld een migratieachtergrond, die pas naar de tandarts gaan als ze pijn hebben.'

### Hartkloppingen en zweetaanvallen

De groep angstige patiënten bestaat vooral uit patiënten die een trauma hebben opgelopen. 'Bijvoorbeeld bij het bezoek aan de schooltandarts, waarbij ze vroeger misschien niet werden verdoofd. Sommigen hebben daar een trauma van opgelopen, omdat hun hoofd werd vastgehouden door de assistent, zodat de tandarts zijn werk kon doen. Daarnaast zijn er mensen die in zekere mate angst hebben en hartkloppingen en zweetaanvallen krijgen.'

Mensen met meer specifieke beperkingen gaan vaak naar de Centra voor Bijzondere Tandheelkunde (CBT) voor een behandeling onder volledige narcose. 'Een veel te grote groep angstige patiënten gaat nu naar een CBT, simpelweg omdat ze in hun eigen praktijk niet goed genoeg geholpen kunnen worden. Het bestaansrecht van De Lieve Tandarts is vooral dat we de leemte opvullen tussen de normale en de bijzondere tandheelkunde. Van die super gespecialiseerde Centra voor Bijzondere Tandheelkunde zijn er in Nederland maar enkele tientallen. Als daar een tandarts uitvalt, ontstaan er snel enorme wachtlijsten. Ons netwerk is gewoon nodig om de zorg voor angstige patiënten op peil te houden.'

## Vijf kenmerken van Lieve Tandartsen volgens Jan Henk Nawijn:

1. Lieve Tandartsen en hun assistenten moeten goed met mensen om kunnen gaan. Dit is een belangrijk criterium. 'Ze moeten ook weten wat het met mensen doet als ze angstig zijn. Soms worden patiënten als lastig ervaren, terwijl ze voorspelbaar gedrag vertonen vanuit hun angst. De assistent is degene die bij de patiënt blijft, terwijl tandartsen in moderne praktijken vaak heen en weer lopen. Goede communicatie is ook nodig omdat er een vertrouwensband gecreëerd moet worden tussen die patiënt en de behandelaar.'
2. Tandartsen die het Lieve Tandarts-keurmerk hebben, besteden voldoende aandacht aan het personeel. 'Ze zijn goed voor hun personeel, waarderen dat goed (ook financieel), hebben weinig verloop en bieden goede opleidingsmogelijkheden. Ze bieden vooral ook een fijne sfeer om in te werken. Daarmee houd je de mensen vast en zorg je voor continuïteit in de praktijk.'
3. Lieve Tandartsen vinden hospitality belangrijk. 'Het gaat niet alleen om de binnenkant, maar ook van buiten moet alles op orde zijn. Dat betekent dat je toegankelijk en transparant moet zijn. Je hebt een aantrekkelijke website, met goede fotografie, instructieve video's en goede reviews. Omdat waarderingen ook in de mondzorg een toenemend belangrijke rol spelen zijn we gestart met Zorgscore. Op [zorgscore.nl](https://www.zorgscore.nl) vind je op één plek de review scores van alle praktijken en kan je je als patiënt aanmelden.'
4. Lieve Tandartsen denken na over afleiding, bijvoorbeeld in de wachtkamer. 'Je kunt met augmented reality werken, een virtuele werkelijkheid scheppen met video's. Of zorgen voor een beeldscherm met slapstick-filmpjes. Wat je ook vaak ziet, is dat je daar gewoon je eigen muziek kan meenemen. Mensen zitten in de wachtkamer met oortjes en kunnen die ook ophouden tijdens de behandeling. Of mensen kijken hun eigen Netflix-serie, in de wachtkamer in een eigen coupé en in de tandartsstoel.'
5. Lieve Tandartsen denken na over de beste manieren van verdoven. 'Als mensen bang zijn voor de naald, kun je denken aan een QuickSleeper of lachgas. Stel de patiënt centraal en bedenk wat je nodig hebt om angstige patiënten toch goed te kunnen behandelen. Als je gewoon de tijd neemt en rustig die verdoving aanbrengt, voel je er bijna niks van. Veel tandartsen die zijn aangesloten bij ons, kunnen echt zonder dat je het voelt een injectie geven. Haast hebben en teveel gericht zijn op productie werkt contra.'



'Het gaat er om dat je jezelf toegankelijk opstelt en ook online goed presenteert.'

### Bang voor angstige patiënten

Jan Henk Nawijn signaleert dat sommige praktijken 'bang zijn voor angstige patiënten': 'Ze worden vaak als lastig ervaren, want je moet meer tijd voor ze inplannen en ze konden wel eens een minder goede review schrijven. In het uiterste geval is het een no-shower. Het komt natuurlijk wel voor dat mensen die angstig zijn, er op het laatste moment weer van afzien. Anderzijds, de voldoening die je hebt als je mensen die angstig zijn wél weet helpen en in het preventieve circuit weten krijgen, is enorm groot. Kijk bijvoorbeeld naar Rob Kuypers van Kuypers Mondzorg in Gorinchem, die naast zijn tandartspraktijk ook de Preventiepraktijk is gestart.' (Lees het artikel op p. 26).

## 'Onze doelstelling is om zoveel mogelijk mensen weer naar de tandarts te helpen'

### Geen verdienmodel

De Lieve Tandarts hielp de afgelopen zeven jaar meer dan 15.000 mensen aan een nieuwe tandarts. Onderscheidend zijn is nu veel lastiger dan in 2017. 'Onze doelstelling is dus eigenlijk om zoveel mogelijk mensen weer naar die tandarts te helpen. Dan kunnen we de wachtlijsten van die Centra voor Bijzondere Tandheelkunde ook korter krijgen en kunnen zij de echt moeilijke cases weer helpen. Wat we niet willen is een angstige patiënt als verdienmodel, hoewel we wel 15.000 patiënten aan een nieuwe praktijk hebben gekoppeld. We zijn dus succesvol, maar die successen zijn

niet altijd zichtbaar. Het zou dan ook fijn zijn als we als beweging nog verder groeien, zodat we in alle kernen een praktijk hebben waar we patiënten naartoe kunnen verwijzen.'

Praktijken in provincies als Zeeland, Flevoland, Groningen nemen op dit moment helemaal geen nieuwe patiënten meer aan. 'Dat komt vaak door de traditionele manier van werken, met beperkte openingstijden. Dat willen we bespreekbaar maken, zodat praktijken langere openingstijden invoeren en meer uren beschikbaar hebben om mensen te helpen. Dan kunnen ze bijvoorbeeld kijken naar de avonden. Veel vrouwelijke tandartsen, die ook moeder zijn, willen 's avonds wel een paar uur werken. Dat zie je in de grote steden steeds meer, maar als je kijkt naar tandartspraktijken op het platteland, dan zijn ze 's avonds en in de vakantie bijna allemaal dicht. Daar zit nog heel veel rek in, als je hier op een andere manier naar durft te kijken.'



### Meer weten?

Neem dan contact op Jan Henk Nawijn, directeur van De Lieve Tandarts:  
delievetandarts.nl  
zorgscore.nl  
janhenk@delievetandarts.nl  
06-54763177