

# Bereid uw team voor op 2016



Jeroen Woertman  
VvAA Opleidingen & Teamcoaching

12-12-2015

## Uw team is cruciaal bij de realisatie van uw ambities

- Heeft u een optimale teamsamenstelling?
- Hoe beïnvloedt u werkgedrag?
- En wat is uw favoriete werkgedrag eigenlijk?

**Gemiddeld cijfer****4.2**Aandoening /  
behandeling

Specialisme / afdeling

**Toelichting****Waarderen** 

Het is een mooi pand. De service is echter slecht. De waardering die hierboven staat is goed te plaatsen. Het is een erg commercieel bedrijf waar de zorg om en vooral de service naar de individuele klant/patiënt niet voorop staat maar slechts het winst oogmerk telt indien er iets mis gaat en/of niet goed is gegaan. Ons advies is om naar een andere tandarts op zoek te gaan, er zijn er

**Gemiddeld cijfer****4.3**Aandoening /  
behandeling

Specialisme / afdeling

**Toelichting****Waarderen** 

Erg ontevreden over de klantvriendelijkheid/service en de prijs-kwaliteit verhouding. Het is een dure tandartspraktijk die jammer genoeg niet het beste met de patient voor heeft. Misschien door de grote van de parktijk en het beleid komt het wat onpersoonlijk zakelijk over. Er werken een aantal tandartsen in deze praktijk die zich moeten houden aan de wensen/eisen van de directeur-tandarts.

## Uw praktijk op Zorgkaart Nederland



Afspraken	?	<input type="text"/>	2
Behandeling	?	<input type="text"/>	5
Omgang medewerkers	?	<input type="text"/>	2
Informatie	?	<input type="text"/>	6
Luisteren	?	<input type="text"/>	4
Accommodatie	?	<input type="text"/>	3

**Gemiddeld cijfer** **3.7**

### Toelichting

**Waarderen** >

Ik vind deze kliniek telefonisch erg slecht bereikbaar. Hoewel ze telefonisch nog bereikbaar zouden moeten zijn, word er op bepaalde tijden gewoon helemaal niet opgenomen. Ook vind ik de medewerkers, als je ze eenmaal aan de telefoon krijgt, niet prettig. Er wordt kortaf gereageerd als je gewoon een vraag stelt. De tandarts zelf is ook niet al te vriendelijk en ook erg kortaf, zo ervoer ik zelf. Kortom, ik ben naar een andere tandarts gegaan. Ik vind vriendelijkheid namelijk erg belangrijk als ik in de tandartsstoel zit! Het is toch al geen pretje....

<input type="text"/>	5
<input type="text"/>	1
<input type="text"/>	1
<input type="text"/>	2
<input type="text"/>	1
<input type="text"/>	2

## Welkom bij

is de tandartspraktijk waar zorg en innovatie samengaan.

Naast een persoonlijke benadering met aandacht voor de cliënt, onderscheiden wij ons door een streven naar innovatie en bovengemiddelde kwaliteit. In ons team bevinden zich naast ervaren tandartsen en assistentes, een implantoloog, mondhygiënist en diverse preventiemedewerkers. Met deze kennis en kunde in huis, kunnen wij u een totaalpakket in de mondzorg aanbieden.

2.0

**Waarderen** >

tandartspraktijk in ! Onprofessioneel, onvriendelijk personeel en slechte nde hier beneden schrijft kan ik me totaal niet in vinden, luisteren niet naar wat en accommodatie kon wel enorm beter! Je moet hier wel direct betalen ondanks ekering had, onder het mom van wij hebben geen contracten meer met en angsttandarts, erg ruw daar. Wortelkanaal is niet aan te bevelen! Klachten worden niet serieus genomen, want ja is de tandarts en weet het beter.

## Uw praktijk op Zorgkaart Nederland



Afspraken	?		10
Behandeling	?		10
Omgang medewerkers	?		10
Informatie	?		10
Luisteren	?		10
Accommodatie	?		10

**Gemiddeld cijfer** 10.0

Aandoening /  
behandeling      Trekken van (verstands)kiezen

### Toelichting

Waarderen >

Een uitstekende tandarts met top personeel. Echte aandacht voor de patiënt/cliënt, geduldige en duidelijke beantwoording van vragen en professionele zorg.

	?		10
	?		10
Medewerkers	?		10
Informatie	?		10
Luisteren	?		10
Accommodatie	?		10

**Gemiddeld cijfer** 10.0

### Toelichting

Waarderen >

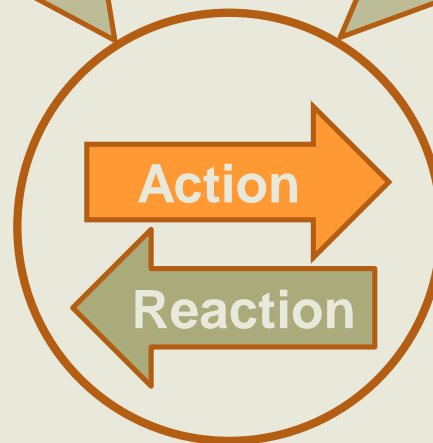
Ben je bang voor de tandarts? Niet verder zoeken! Hier ben je op het juiste adres. Wij waren/ zijn heel erg bang. Wat een geweldig team en een fantastische samenwerking! Ik ben zo blij met deze tandarts en assistente enz...en mijn gebit is prachtig! Bedankt!

Bepalend voor succesvol functioneren is opleiding, ervaring, leeftijd, interesse maar bovenal.....

.....**Gedrag**

Mensen worden aangenomen op basis van hun kennis en vaardigheden maar verlaten het bedrijf vanwege hun.....

.....**Gedrag**



**“Gedrag is de zwakke schakel tussen plannen en resultaten”**

# Hoe kijken we naar mensen en menselijk gedrag?

- We gaan af op de eerste indruk
- We generaliseren erop los! (het 'halo en horn' effect)
- We kijken door onze eigen bril naar anderen: met jouw kernkwaliteit is een kwaliteit van een ander mogelijk jouw allergie
- We geven vervolgens weinig (tot geen) feedback: we blijven zitten met blinde vlekken en verborgen talenten



**Dit kan lastig zijn tijdens het bouwen aan je ideale team**

# Gedrag in beeld brengen

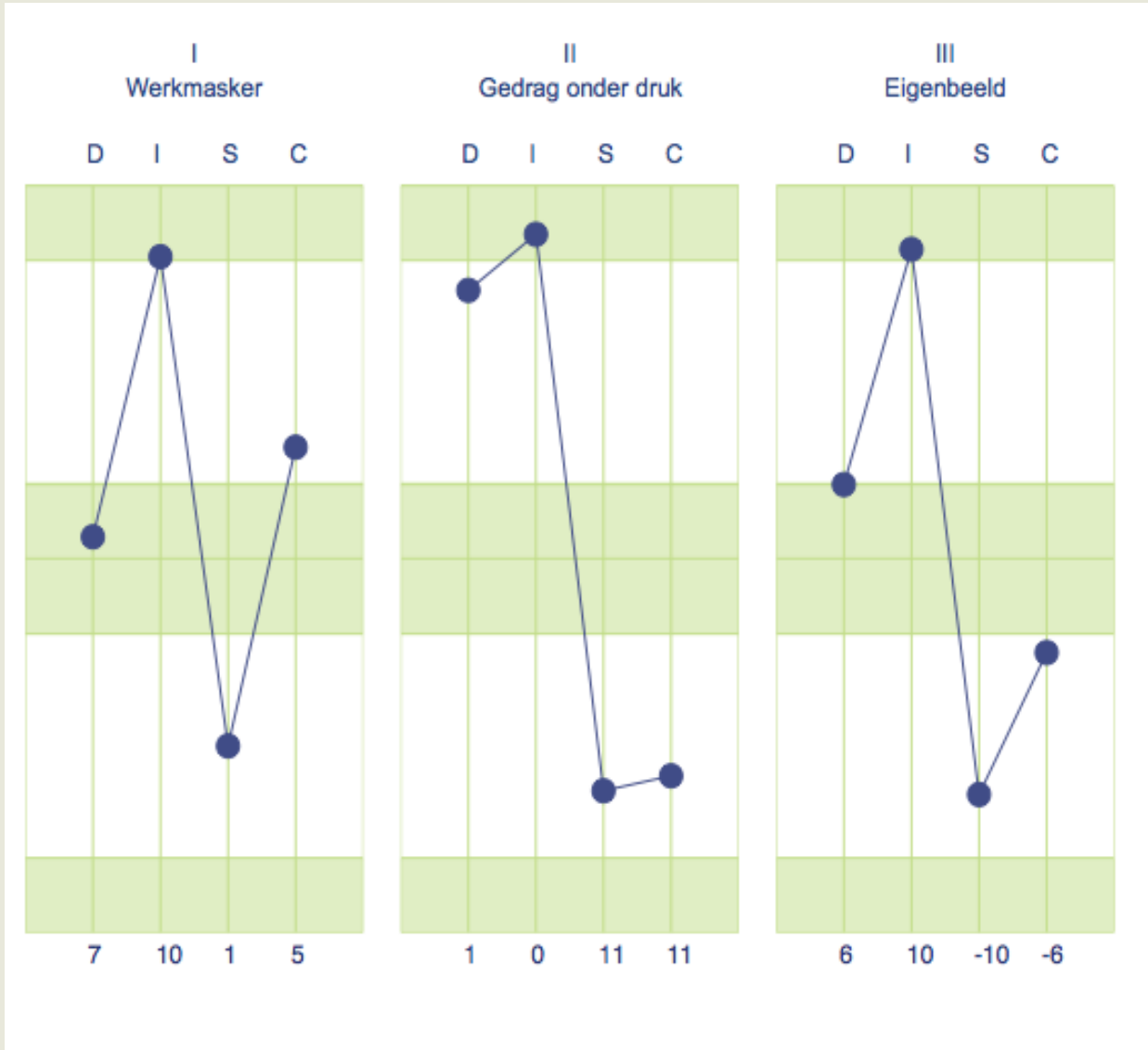


als basis om te sturen



## Persoonlijke profiel analyse (PPA) en teamanalyse

- In ongeveer 10 minuten geeft de PPA accuraat inzicht in het werkgedrag van mensen.
- Geen test; geen goede of foute antwoorden of uitkomsten
- De volgende vragen worden o.a. beantwoord:
  - Wat zijn je (werk) sterkten en eventuele beperkingen?
  - Welke communicatiestijl past bij jou?
  - Ben je een zelfstarter of meer een afwachter?
  - Wat motiveert jou?
  - Hoe gedraag je je onder druk?



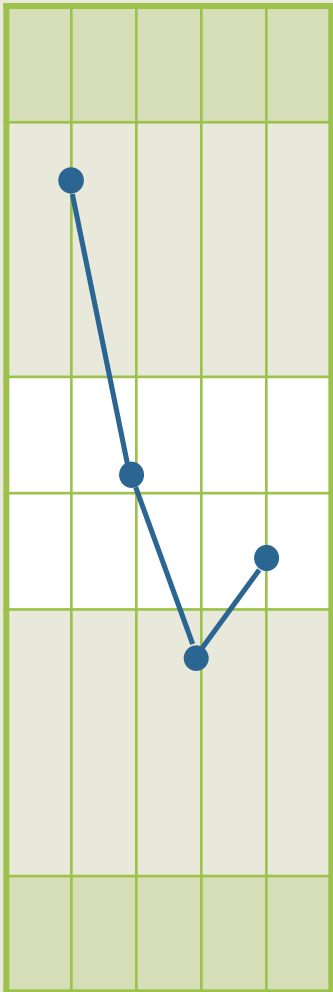
Werksterkten



Ondersteunende sterkten

# Dominantie

D I S C

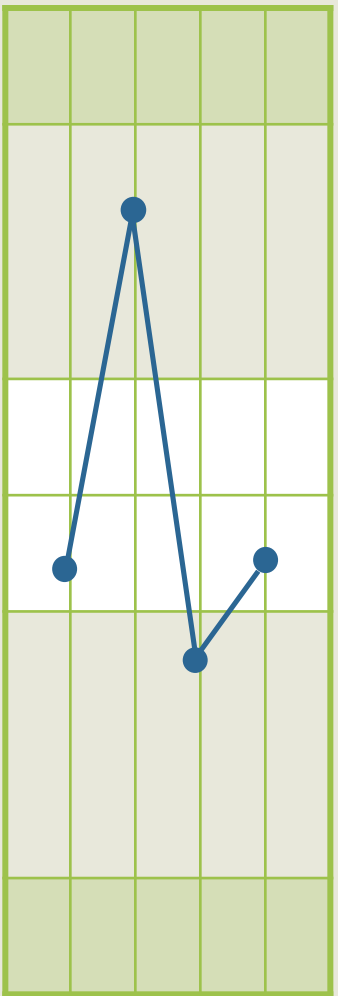


	Hoge D
Grootste vrees:	Falen
Gemotiveerd door:	Resultaat
Waarde voor de organisatie:	Doelbewust en gedreven
Communicatiestijl:	Direct, vertellen
Conflicthantering:	Zal niet schrikken van een conflict, maar is er zelfs soms blij mee

Hoge D
<p>Drive</p> <p>Competitief</p> <p>Daadkrachtig</p> <p>Sturend</p> <p>Zelfstarter</p>
<p>Behoedzaam</p> <p>Meegaand</p> <p>Ondersteunend</p> <p>Niet veeleisend</p> <p>Aarzelend</p>
Lage D

# Invloed

D I S C

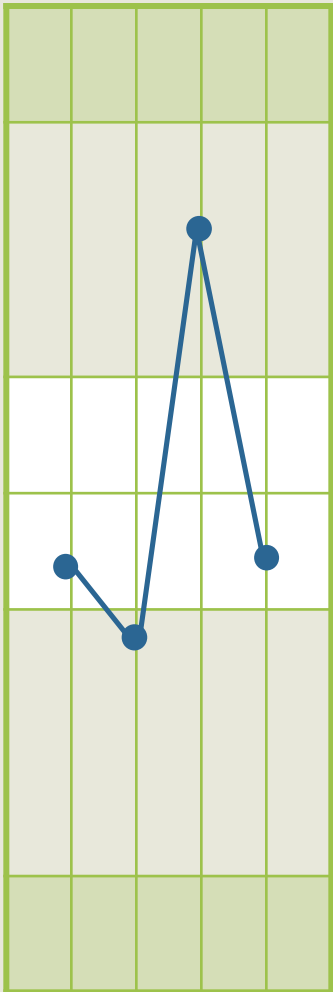


	Hoge I
<b>Grootste vrees:</b>	Afwijzing
<b>Gemotiveerd door:</b>	Sociale erkenning
<b>Waarde voor de organisatie:</b>	Motiverend en positief
<b>Communicatiestijl:</b>	Verbaal en verkopend
<b>Conflicthantering:</b>	Wil liever overtuigen dan een agressief conflict aangaan

Hoge I
Overredend Sprakzaam Positief Communicatief Beïnvloedend
Afstandelijk Serieus Beschouwend Onderzoekend Feitelijk
Lage I

# Stabiliteit

D I S C

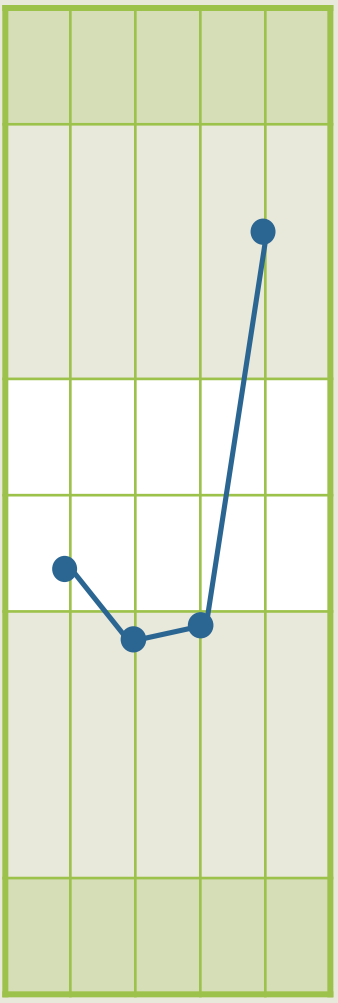


	Hoge S
<b>Grootste vrees:</b>	Verandering/Onzekerheid
<b>Gemotiveerd door:</b>	Werken volgens planning
<b>Waarde voor de organisatie:</b>	Luisteren, afronding
<b>Communicatiestijl:</b>	Luisteren
<b>Conflicthantering:</b>	Wil liever bemiddelen

Hoge S
<b>Betrouwbaar</b> <b>Gemoedelijk</b> <b>Volhardend</b> <b>Aandachtig</b>
<b>Mobiel</b> <b>Alert</b> <b>Actief</b> <b>Rusteloos</b> <b>Flexibel</b>
Lage S

# Conformiteit

D I S C



	Hoge C
<b>Grootste vrees:</b>	<b>Conflict</b>
<b>Gemotiveerd door:</b>	<b>Richtlijnen en structuur</b>
<b>Waarde voor de organisatie:</b>	<b>Kwaliteit, specialist</b>
<b>Communicatiestijl:</b>	<b>Schrijven</b>
<b>Conflicthantering:</b>	<b>Diplomatiek, bemiddelen</b>

Hoge C
<b>Precies</b> <b>Meegaand</b> <b>Voorzichtig</b> <b>Systematisch</b> <b>Accuraat</b>
<b>Onafhankelijk</b> <b>Volhardend</b> <b>Wilskrachtig</b> <b>Zelfstandig</b>
Lage C

# De DISC op een andere manier bekeken...

Taakgericht, denken



Mensgericht, voelen

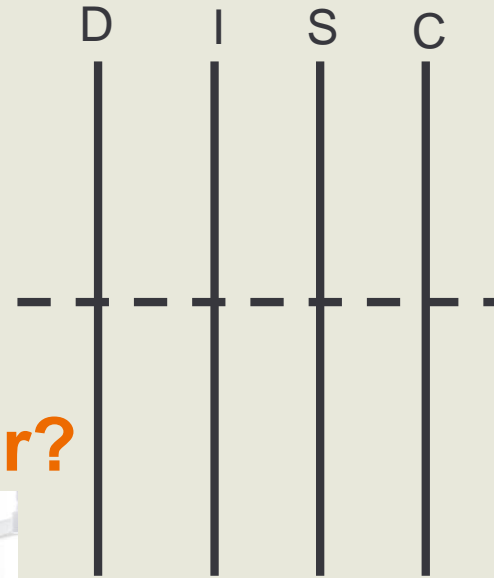
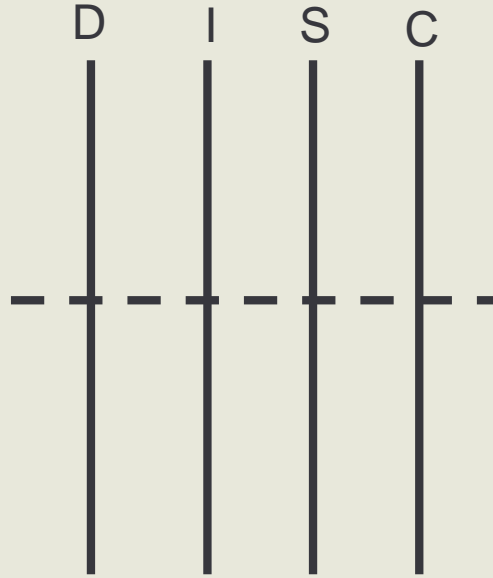
## Ter illustratie enkele filmpjes



- Welke dimensie van werkgedrag ziet u?
- Waaraan herkent u dat?
  - Wat hoort u iemand zeggen; wat ziet u iemand doen?



# Hoe ziet uw ideale assistent(e) eruit?



# ... en uw ideale praktijk eigenaar?



**Uw eigen PPA profiel...**

**...en drie vragen voor aan de statafels**

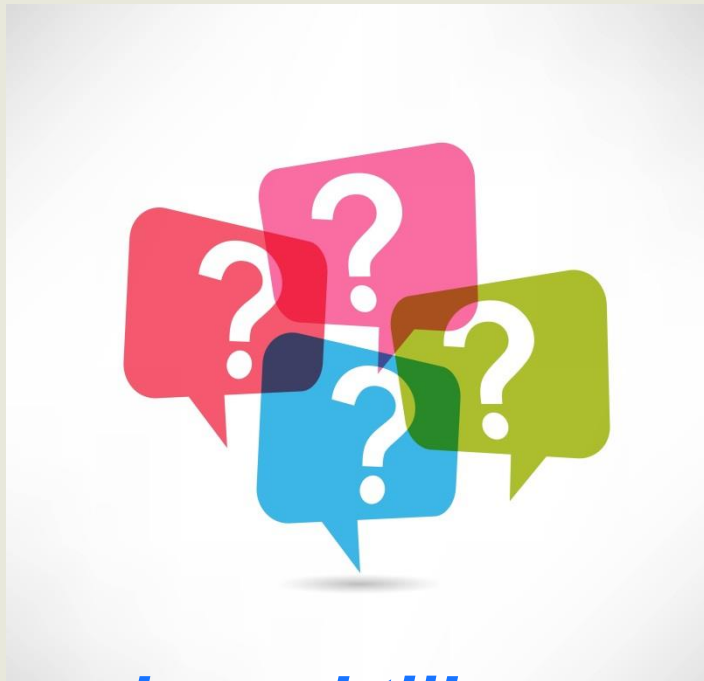
**1**

*Op een congres heeft u een experimentele virtual reality applicatie met apparatuur gezien als mogelijke vervanger van verdoving. Er wil iemand langskomen op uw praktijk om te demonstreren*

*Wat is uw eerste reactie?*

*Welke stappen onderneemt u?*

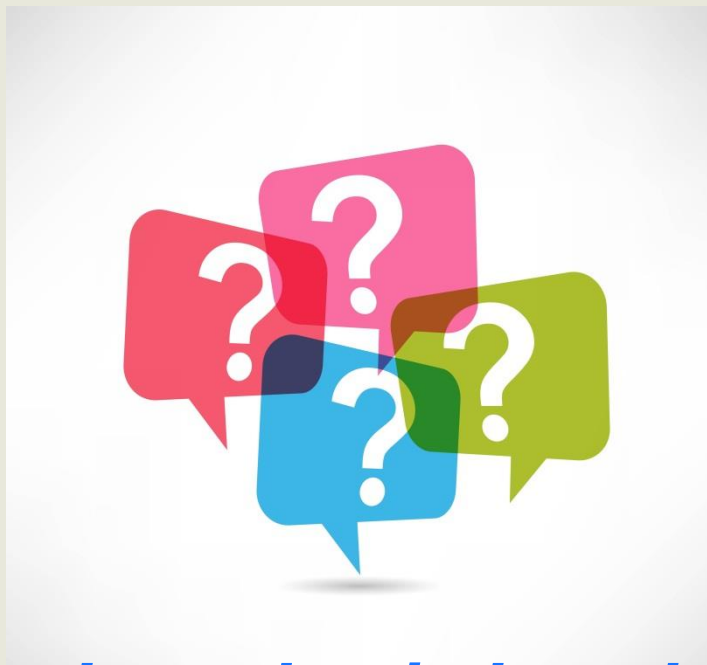
## 2



***U bent van plan de praktijk op zaterdag open te stellen.***

***Hoe komt u tot dit besluit en hoe pakt u dat (richting uw personeel) aan?***

## 3



***Tijdens het werkoverleg is het altijd dezelfde assistente die negatief is en afwijzend reageert op zaken. Ze beïnvloedt de sfeer sterk. Ze werkt al lang bij u op de praktijk (ook al onder uw voorganger).***

***Hoe gaat u met een dergelijke situatie om?***

# KRACHT

HOGE D

# BEPERKING

- Veranderingsgezind
- Verkennen van het onbekende
- Zoekt de uitdaging op
- Probleemoplossend

- Betrekt anderen niet
- Gaat voor eigen ideeën
- Neemt onnodige risico's
- Houdt vast aan zijn machtspositie

- Positief
- Optimisme
- Betrekt anderen
- Communicator

- Let niet op details
- Te optimistisch
- Beschermt relaties
- Luistert niet goed

HOGE I

# KRACHT

HOGE S

# BEPERKING

- Behulpzaam
- Goede luisteraar
- Sterk in implementatie
- Pragmatisch

- Inflexibel
- Heeft tijd nodig
- Zoekt praktisch nut
- Laat eigen ideeën nauwelijks horen

- Identificeert problemen
- Analyse en research
- Gedetailleerde planning
- Hoge standaarden

- Heeft theoretisch bewijs nodig
- Risicomijdend
- Neemt veel tijd
- Afstandelijk

HOGE C

## En nu naar uw ideale team: een mix van 9 teamrollen





# Rolfactoren

Beperkingen

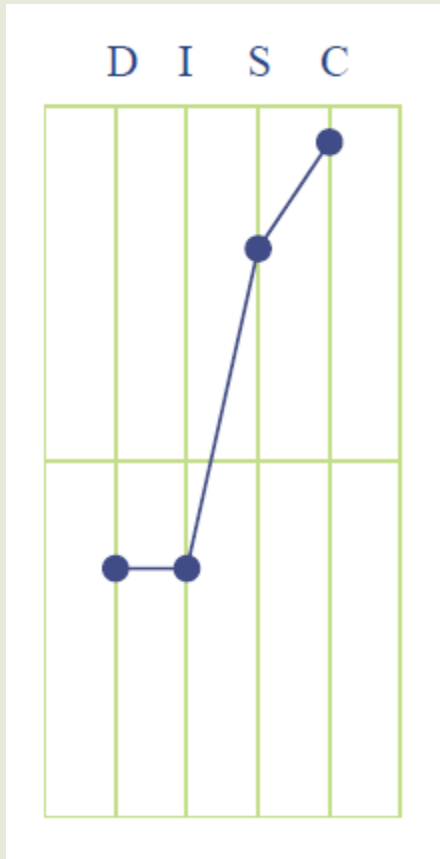
Middenzone

Sterkten

	Beperkingen	Middenzone	Sterkten
<b>S</b> Coördinator	organisator, werkt hard, systematisch, efficiënt, checkt haalbaarheid		
<b>C</b> Pionier	energiek, daagt uit, werkt graag onder druk, bestrijdt status quo, bereid tot impopulaire maatregelen		
<b>S</b> Specialist	werkt hard, volgens hoge standaarden, vastberaden		
<b>I</b> Motivator	kan anderen overreden, ontwikkelt anderen, niet vooringenomen		
<b>C</b> Analist	onderzoekend en standvastig, scherpe beslisser, overweegt alle facetten, gedetailleerd		
<b>D</b> Innovator	start nieuwe projecten, vernieuwende ideeën voor betere dienstverlening, minder zicht op belemmeringen		
<b>S</b> Afronder	harde werker, start zelden een taak als deze niet kan worden afgerond, werkt binnen kaders, wil eerst afronden voor oppakken nieuwe opdracht		
<b>S</b> Ondersteuner	moedigt aan, kan spanning verminderen, team 1e plaats, luistert, leeft zich in		
<b>I</b> Netwerker	legt verbanden binnen en buiten het team, goede communicator, voegt waarde toe en zoekt naar meer mogelijkheden		



# Het 'team' zoals vandaag aanwezig tijdens Praktijkorganisatie Anno Nu



## Teamkenmerken:

- Geduldig; zoekt logischerwijs naar de beste (de perfecte) oplossing
- Overweegt gevolgen alvorens tot handelen over te gaan of een beslissing te nemen
- Lost graag specialistische/technische problemen op
- Neemt niet graag grote risico's

## Kracht:

- Naleving van richtlijnen en procedures
- Plannen, organiseren en voltooien
- Onderzoeken van feiten en evalueren van risico's
- Hoge normen obv technische & specialistische kennis
- Stabiliteit

## Beperking:

- Weinig gericht op inspireren, motiveren en enthousiasmeren
- Weinig innovatiekracht
- Gebrek aan zelfstandigheid ('meer volgend dan leidend')
- Verstrikt kunnen raken in details en daardoor vertraging oplopen

# Uw ideale team?

- **Afhankelijk van wat uw ambities en plannen zijn**
- **Een mix van teamrollen; een mix van D-I-S-C**
- **Iemand in uw allergie kon weleens de juiste aanvulling in het team zijn**
- **Maar hij of zij vraagt een andere wijze van aansturing dan uw natuurlijke wijze**

# En wat hebben uw teamleden dan van u nodig?

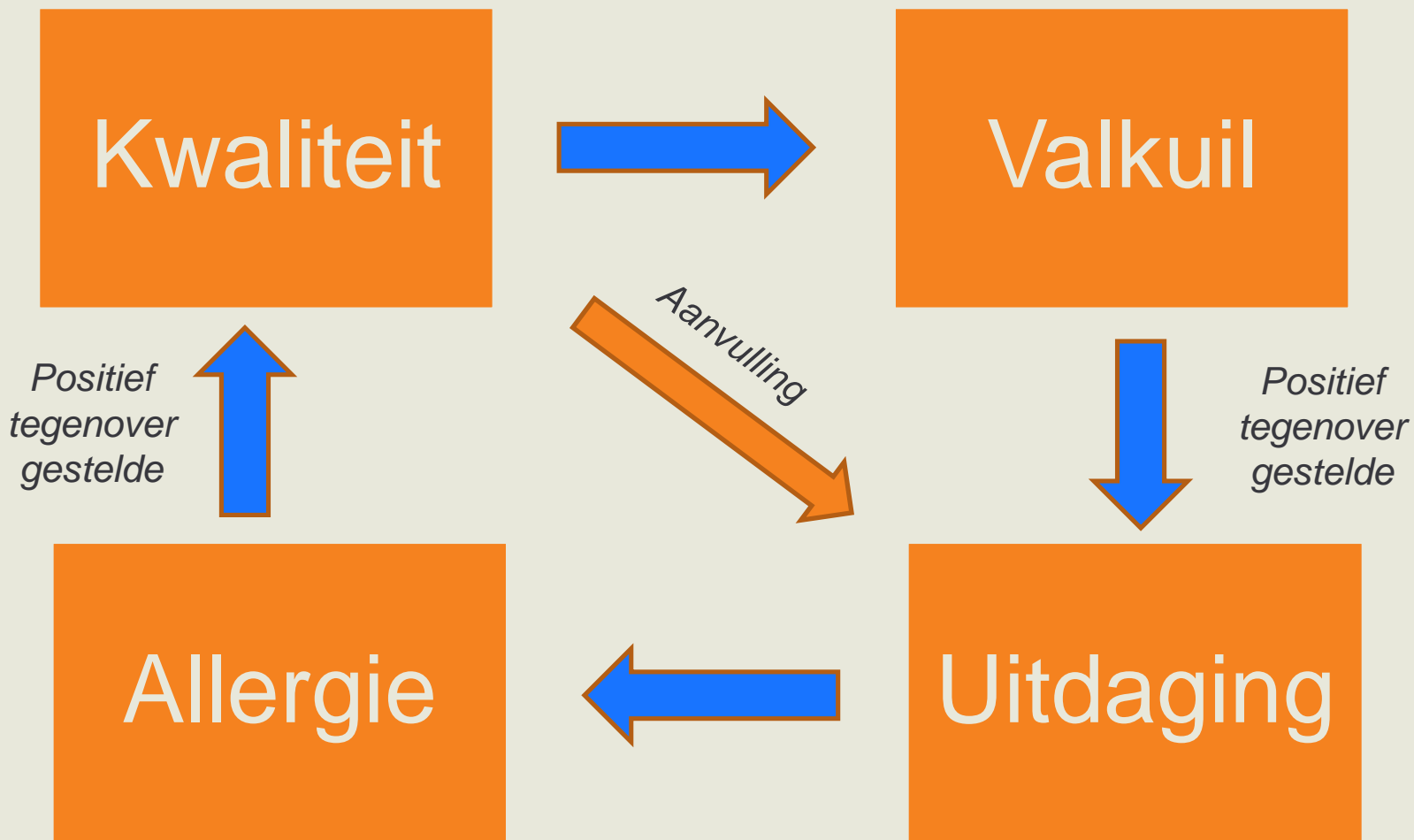
## Hoge C

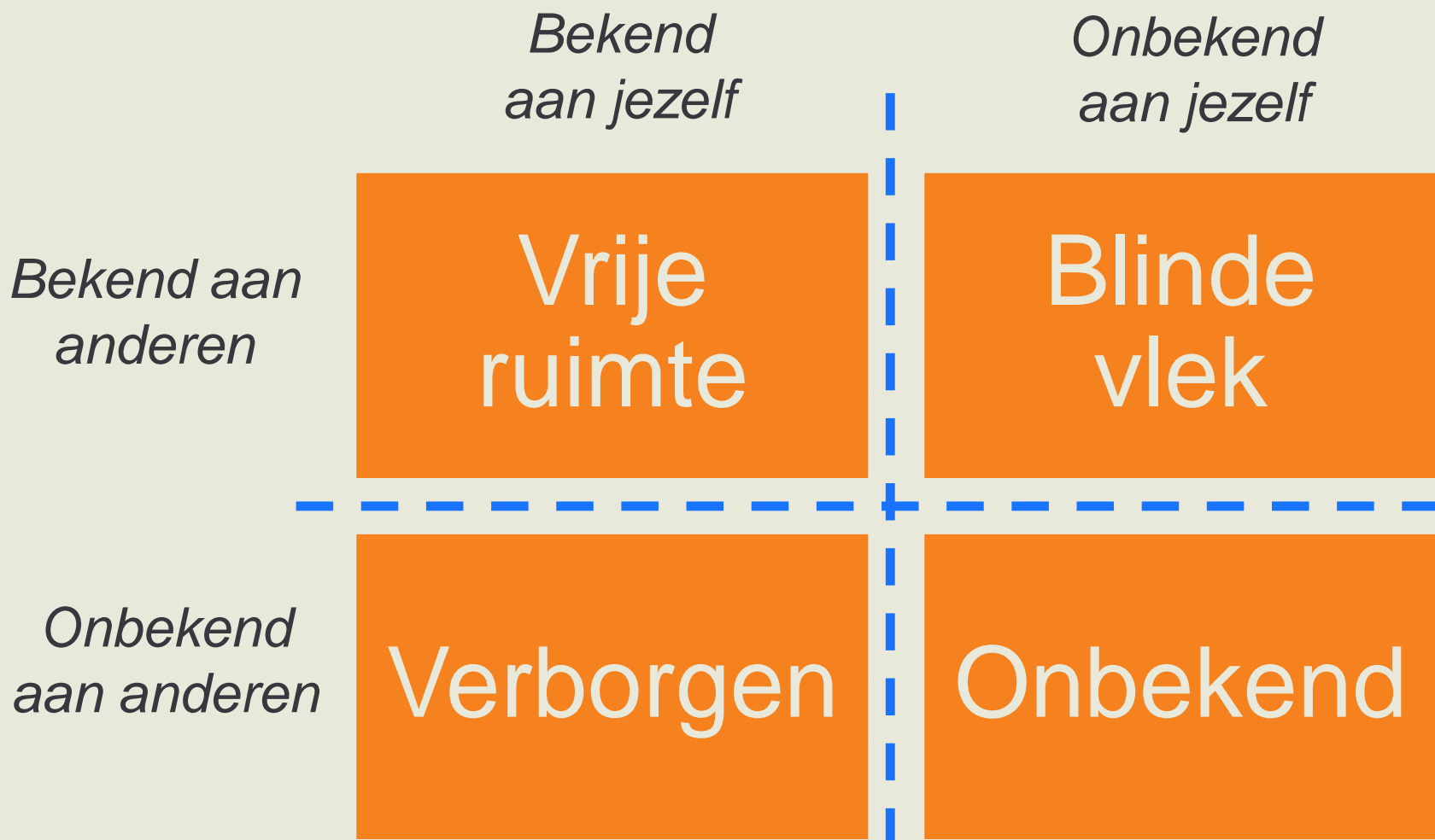
- Een gestructureerde werkomgeving
- Persoonlijke aandacht
- Geen veranderingen 'om het veranderen'
- Team deelname in de periferie van het team
- Goedkeuring
- Alle feiten

## Hoge D

- Houdt van vrijheid en ruimte
- Meer gericht bent op boeken van resultaten dan op sfeer en betrokkenheid
- Houdt van veranderingen
- Niet alle feiten hoeft te kennen om uw besluit te nemen

Terwijl u...





# Sterkten en beperkingen bij verandering



Hoge	Sterkte	Beperking
D	Veranderingsgezind Verkennen van het onbekende Zoekt de uitdaging op Probleemoplossend	Houdt vast aan zijn machtspositie Betrekt anderen niet Gaait voor eigen ideeën Neemt onnodige risico's
I	Positief Optimisme Betrekt anderen Communicator	Beschermt relaties Luistert niet Te optimistisch Let niet op details
S	Behulpzaam Goede luisteraar Sterk in implementatie Pragmatisch	Inflexibel Heeft tijd nodig Zoekt praktisch nut Laat eigen ideeën nauwelijks horen
C	Identificeert problemen Analyse en research Gedetailleerde planning Hoge standaarden	Heeft theoretisch bewijs nodig Risicomijdend Neemt veel tijd Afstandelijk