



### Praktijk voor:

Adem- en ontspannings-  
therapie volgens de  
van Dixhoornmethode

Massage

Relaxweekends

Adem- en stemgebruik

Coaching stemgebruik

Stemtraining beroepspraters

Communicatietrainingen

Toegepaste NLP

#### Praktijkadres:

Prisma 91  
3364 DJ Sliedrecht

#### Telefoon:

(0184) 416200

#### Meer informatie:

[www.ademcentrum.nl](http://www.ademcentrum.nl)  
[info@ademcentrum.nl](mailto:info@ademcentrum.nl)

## De praktijk

# Professionaliteit in de praktijkvoering

In de vorige Message schreef ik over de gevolgen van een keuze, welke kanten het kan opgaan en hoe je een bewuste keuze maakt die je enigszins voorbereid op de mogelijke gevolgen ervan. In dit artikel bespreek ik graag een onderwerp dat inmiddels mijn missie voor de komende jaren is geworden: professionaliteit. En dan zowel binnen de praktijkvoering als die van de praktijkhouder zelf.

## DE PRAKTIJK

Marja van der Ende

### Wat betekent professionaliteit?

Wanneer ik dit woord opzoek in een online encyclopedie ([www.encyclo.nl](http://www.encyclo.nl)), krijg ik een tweedelige uitleg:

- Het deskundig, op een kwalitatief goede manier uitoefenen van een beroep door de beroepskracht.
- Komt in zorg en welzijn onder meer tot uitdrukking in een zorgvuldige beoordeling van de individuele situatie van een cliënt, vakkundig interveniëren of behandelen en procedureel correct handelen.

Laten wij als praktijkhouders nu voor beide definities in aanmerking komen! De eerste uitleg koppel ik voor de duidelijkheid aan het beroep 'ondernemer'. De tweede uitleg koppel ik aan ons beroep 'behandelaar'. Allereerst wil ik kort stilstaan bij de tweede uitleg om duidelijk te maken hoe belangrijk de eerste uitleg is.

### Professionaliteit in het beroep 'behandelaar'

Wanneer een cliënt in je praktijk komt met een probleem op gezondheidsgebied, wordt er van jou als behandelaar nogal wat verwacht. De cliënt verwacht dat je hem/haar kunt helpen om van het probleem af te komen. Een professioneel behandelproces begint met het afnemen van een anamnese, waarin je voldoende informatie verzamelt om in te schatten of je de juiste behandelaar voor deze cliënt bent. Jouw mate van professionaliteit toont zich echter reeds voordat de cliënt je praktijk voor het eerst bezoekt, zelfs vóór de

start van je praktijk. Dit is al begonnen bij het creatieproces dat vooraf gaat aan het ontvangen van de allereerste cliënt. Om in te kunnen schatten of je de juiste behandelaar voor een cliënt bent, is het noodzakelijk om keuzes te maken: op welke doelgroep richt ik mij, met welk aanbod en waarin onderscheid ik mij ten opzichte van mijn collega's? Het getuigt van een professionele houding wanneer deze keuzes bewust gemaakt zijn en wanneer je ook 'nee' kunt zeggen tegen een cliënt die niet binnen dit plaatje past. Nu belanden we op het terrein van professioneel ondernemerschap. In de situatie van de massagepraktijk zou je hierin de keuze kunnen maken of je je bezighoudt met cliënten die voor ontspanning komen en geen lichamelijke klachten hebben, of je je richt op een therapeutische behandeling. Allebei kan natuurlijk ook; de ene soort cliënt vraagt echter een totaal andere benadering dan de andere soort cliënt.

### Professionaliteit in het beroep 'ondernemer'

Van tevoren keuzes maken om de juiste doelgroep aan te trekken, is dus de eerste stap die je als professioneel ondernemer zet. Tussen dit keuzeprocess (de positionering) en de daadwerkelijke ontvangst van de cliënt, zit nog een stap waarin de mate van professionaliteit van de praktijkhouder duidelijk zichtbaar wordt: de ontwikkeling en toepassing van communicatiemiddelen. Professionaliteit in communicatiemiddelen is een lastig begrip. Een communicatiemiddel dient volledig afgestemd te zijn op de beoogde doelgroep. Dit betekent dat een brochure die zelf afgedrukt is op een

Marja van der Ende runt een succesvolle praktijk en is in 2007 afgestudeerd als massagetherapeut. Marja is ervaringsdeskundige in het overwinnen van de angsten en het loslaten van de overtuigingen die haar ooit belemmerden een eigen praktijk te starten of een grote groep mensen toe te spreken. In haar rubriek deelt ze haar ervaring(en).



inktjetprinter prima volstaat wanneer de doelgroep bijvoorbeeld een particulier is. Wanneer de ondernemer zich

richt op het bedrijfsleven, kan het functioneler zijn om het middel overeenkomstig te laten zijn met de werkmethode in het bedrijfsleven, dus een gedrukte brochure sluit dan beter aan op die doelgroep. Zo ook met de website. Hoe professioneler de website oogt en gebouwd is, hoe professioneler denkende en handelende cliënten je zult aantrekken. Ga je je bijvoorbeeld met stoelmassage richten op bedrijven, dan is het noodzakelijk je te verplaatsen in de wereld van het bedrijfsleven en daar je communicatiemiddelen en vormen op af te stemmen.

Waar professionaliteit in de basis op neer komt, is dat de ondernemer denkt en handelt overeenkomstig met de beoogde doelgroep. Hierin kan bij veel praktijkhouders een blinde vlek geconstateerd worden. Het onderwerp huisvesting levert bij veel ondernemers discussies op. Is het nu wel of niet professioneel om vanuit een ruimte in de eigen woonomgeving massage of therapie aan te bieden? Mijn antwoord is: wanneer hiermee de sfeer wordt geboden waarin de cliënt zich prettig voelt en de behandelingen mede daardoor het gewenste effect hebben, dan is deze vorm van huisvesting functioneel en daarmee ook professioneel.

Het getuigt van een professionele houding



van de ondernemer, wanneer deze bewust heeft voorgedacht over en rekening heeft gehouden met deze aspecten. Dit is een zich steeds herhalend proces, want na elke nieuwe opleiding die de praktijkhouder gevolgd heeft, verandert de positionering en kan de ondernemer opnieuw keuzes maken en de communicatie aanpassen.

### Professionaliteit in de praktijkorganisatie

De organisatorische kant van de praktijk valt in wezen onder beide beroepen; er zijn aspecten zowel aan de kant van de behandelaar als aan de kant van de ondernemer. Aan de kant van de behandelaar kun je denken aan de verwerking van informatie die met de cliënt te maken heeft. Professionaliteit hierin is terug te zien in de manier waarop dossiervorming plaatsvindt en opgeslagen wordt (zowel fysiek als digitaal). Dit is direct een punt van discussie, want een uitgebreid met de hand ingevuld papieren cliëntendossier kan professioneler zijn dan een onzorgvuldig ingevuld digitaal dossier. Bovendien kan het op papier noteren van informatie ervoor zorgen dat de cliënt meer aandacht krijgt dan wanneer de behandelaar de aandacht op een beeldscherm gericht heeft. Ook hierin is professionaliteit niet simpelweg te herkennen aan de vorm, maar aan het feit dat de praktijkhouder er een duidelijk beleid in heeft bepaald.

Aan de kant van de ondernemer kun je bij organisatorische zaken denken aan de manier waarop planning, administratie, relatiebeheer en toekomstbeleid wordt bijgehouden. Een professioneel ondernemer is te herkennen aan het consequent vastleggen van deze zaken, of dit nu op papier of digitaal gebeurt. Ook is professionaliteit terug te zien in de manier waarop de ondernemer de beschikbare informatie gebruikt om keuzes te maken en beleid te bepalen voor de toekomst.

### Digitalisering

Mede door mijn jarenlange achtergrond in de ICT-wereld, ben ik een voorstander van digitalisering van de praktijkorganisatie. Echter, de ondernemer moet heel goed weten wat gedigitaliseerd kan worden en welke voordelen en gevaren dit met zich meebrengt. Over alle ervaringen die ik heb opgedaan met het kwijt raken van gegevens doordat de computer niet goed ingesteld bleek te zijn of de back-up niet bleek te werken, kan ik boeken volschrijven.

Een van de grote voordelen van het digitaal opslaan en bijhouden van gegevens, is de tijdswinst die het op de lange termijn oplevert. Ik ben bijvoorbeeld erg content met het complete administratiesoftwareprogramma dat ik gebruik, omdat ik binnen een paar seconden de cliënt een declaratie voor de zorgverzeke-

raar kan meegeven en vervolgens meteen mijn resultaatrekening en BTW-overzicht zijn bijgewerkt. Ik kan elke seconde van de dag beschikken over informatie die mij vertelt hoe ik er als bedrijf voorsta. Daarentegen werk ook ik nog met papieren patiëntendossiers. Momenteel onderzoek ik welke mogelijkheden er zijn om dit te digitaliseren en of ik dit wel wil digitaliseren.

### Wensen en eisen vanuit beroepsorganisaties

Ben je als therapeut aangesloten bij een beroepsorganisatie, dan heb je je als behandelaar wellicht te houden aan een reglement. Er wordt van je verlangd dat je een professionele houding hebt ten aanzien van de cliënt. Hygiëneregels dienen nageleefd te worden en ook op de praktijkorganisatie kun je getoetst worden tijdens een visitatie. Ik begrijp dat dit voor veel praktijkhouders nogal wat stress oplevert, vooral wanneer de therapeut vanuit 'hobbyen' een praktijk heeft opgebouwd en het nu allemaal heel serieus begint te worden. Ik kan de toetsing van beroepsorganisaties op professionaliteit alleen maar toejuichen. Het zet de ondernemer in zorg en welzijn op een serieuzer plan en dat vind ik voor het imago van het gehele vakgebied een goede ontwikkeling.

### Conclusie

Professionaliteit van de praktijkhouder is niet zozeer te herleiden uit de vormen die gebruikt worden (communicatiemiddelen, huisvesting, automatisering), maar meer uit het bepalen van het beleid daarachter en het feit dat bewuste keuzes zijn gemaakt om deze vormen te hanteren. De komende jaren zal ik mijn kennis en ervaringen actief inzetten om jullie te begeleiden naar de gewenste professionele houding. Dit doe ik in de vorm van het organiseren van netwerkbijeenkomsten voor praktijkhouders, het geven van individuele trainingen en coaching en het verzorgen van trainingen (zie de agenda van IVS Opleidingen).

Heb je vragen over, ideeën over en aanvullingen op dit artikel? Geef deze dan door via [info@bms-belangenvereniging.nl](mailto:info@bms-belangenvereniging.nl). Dit artikel is geschreven vanuit de informatie en ervaringen die ik tot op het moment van schrijven heb opgedaan en zal zeker niet volledig zijn.

### Reageren?

[info@bms-belangenvereniging.nl](mailto:info@bms-belangenvereniging.nl)

Recordpoging tijdens LelystART op 19 September 2010

# 1We Challenge geslaagd, ondanks geringe opkomst

Na maanden voorbereiding vond in Lelystad zondag 19 september de eerste 1We Challenge plaats. De wereldrecordpoging masseren werd niet gehaald, maar dat maakte de uitdaging voor initiatiefneemster Marieke Andel niet minder geslaagd. "Dit is geweldig. Dat ik dit heb geflikt met zo'n opkomst, is gewoon kicken!" Met haar uitdaging wist Marieke € 1.607,19 binnen te halen voor een project in Rio de Janeiro.

De 1We Challenge was vooral een spannende gebeurtenis; met veel media-aandacht, positieve energie en enthousiaste deelnemers. Ondanks het gure weer, stonden er toch nog 107 mensen paraat om de uitdaging aan te gaan. De sfeer zat er goed in. Zo zorgde percussiegroep De Brass Masters voor een swingend optreden en brachten Peter Kamp en Jolanda van der Bruggen van FocusTo, samen met het publiek, de energie op peil.

### Vlijmscherp ritueel

Ursula Aerts van Definest gooide daar nog een schepje bovenop door samen met Marieke Andel een vlijmscherp ritueel neer te zetten. Met het breken van een pijl op haar keel, maakte ze energetisch contact met de kids in Rio de Janeiro. "Voor hen doe ik dit tenslotte allemaal", aldus Marieke over het project 1We Football Playgrounds van de ontwikkelingsorganisatie 1We - Een

Wereld Idee. "Het had net zo goed voor een Nederlands project voor kinderen kunnen zijn, maar die kids in Rio zijn in mijn hart gekomen en ik wens het hen allerbeste toe. Daarom gaat honderd procent van het inschrijfgeld naar dit project. Met als doel om kinderen in de sloppenwijken van Rio de Janeiro met voetbal en educatie uit handen van de drugsmafia te houden."

### Krachtbron

En toen was het zover. Onder leiding van Marieke staken de deelnemers, opgesteld in een enorme kring, drie minuten lang de handen uit de mouwen. De kou op het plein verdween als sneeuw voor de zon en maakte plaats voor een energetische krachtbron, waarvan bij menig deelnemer de rillingen over de rug liepen. De ontlading na afloop was gigantisch. "Echt fantastisch", reageerde Marieke geëmotioneerd. "De energie die

**Siem Dekker**  
Skeeler- en Schaatschool

**Voor solide schaats- of skeelerles kunt u in de winter en/of zomer terecht bij SDS!**

**Skeelerbaan Sliedrecht**

**Schaatsbaan Dordrecht**

**Bel voor meer informatie: 06-13896946**