



Sveriges Tandläkarförbund

Företagare, tandläkare och medlem i en professionsorganisation

Rapport från studieresa till Nederländerna
9-11 januari 2013

Pia Leden & Åsa Hultén
Sveriges Tandläkarförbund



1. Inledning och syfte

I slutet av 2011 släppte Saco rapporten *Akademiker som företagare - Rapport från en enkätundersökning bland Sacoförbundens medlemmar*. I rapporten konstateras att ungefär 10 procent av Sacos medlemmar är företagare, på hel- eller deltid. De som kan tänka sig att starta eget företag är ännu fler. I rapporten har man bland annat tittat på vilka tjänster Sacoförbunden erbjuder företagarna och hur den upplevda nyttan av medlemskapet ser ut för de medlemmar som är företagare. På flera områden tycker många av företagarna att deras förbund borde satsa mer.

Bland tandläkarna finns en lång tradition av att driva eget företag. Drygt 40 procent av de yrkesverksamma tandläkarna driver eget företag eller har kostnadsställe inom Praktikertjänst AB. Många av dessa är medlemmar i Sveriges Tandläkarförbund där vi arbetar som utredare.

Vi ansökte om och erhöll ett stipendium från Sacos fackliga stipendiefond hösten 2012 för att göra en studieresa i syfte att hämta inspiration och få nya idéer kring hur man kan arbeta med företagarfrågor i en professionsorganisation/fackförbund. Vi ville göra en internationell utblick och besöka ett land där man dels har många företagare inom en viss profession och dels har hög anslutningsgrad till professionsorganisationen bland företagarna. Den profession vi valde att titta på var av naturliga skäl tandläkaryrket.

Det land vi valde för vår studieresa var Nederländerna. Där har man både en hög andel tandläkare som är företagare (cirka 85 procent av den yrkesverksamma tandläkarkåren) samt en hög anslutningsgrad (cirka 76 procent) i professionsorganisationen NMT (Dutch Dental Association)¹, som är Nederländernas motsvarighet till Sveriges Tandläkarförbund.

De övergripande frågeställningar vi valde att lägga upp studieresan kring var:

- Hur arbetar man med företagarfrågor inom NMT?
- Vilken nytta upplever medlemmarna i NMT med eget företag att de har av att vara medlem i sin professionsorganisation?

2. Rapportens disposition

Rapporten inleds med en kort presentation av tandvården i Nederländerna. Därefter följer redogörelser av de möten vi hade under vår studieresa. Slutligen följer ett avsnitt med diskussion, slutsatser och lärdomar.

3. Kort om tandvården i Nederländerna

Hälso- och sjukvård i Nederländerna täcks av två olika försäkringssystem som kompletterar varandra: sjukförsäkringen och försäkringen för särskilda vårdkostnader. Personer som bor i Nederländerna, eller jobbar i Nederländerna och betalar nederländsk skatt men bor i annat land, har en obligatoriskt "basförsäkring" för hälso- och sjukvård

¹ Council of European Dentists (CED), *EU Manual of dental practice*, 2009



Sveriges Tandläkarförbund

(inklusive tandvård). Den enskilde medborgaren väljer själv vilket försäkringsbolag han/hon vill ha sin sjukvårdsförsäkring hos.

Med sitt sjukförsäkringsbevis har de nederländska patienterna rätt att vända sig till vilken läkare/tandläkare som helst som är behörig att utöva läkar-/tandläkaryrket. Specialister nås via remissförfarande. För de flesta typer av vård måste personer över 18 år betala en del av kostnaden ur egen ficka. Det finns dock en särskild ersättning till kroniskt sjuka patienter.

När det gäller tandvård, inkluderas förebyggande vård, fluorbehandling upp till två gånger per år från sex års ålder, lagning, parodontal vård och kirurgiska ingrepp för barn och ungdomar (under 18 år) i den obligatoriska sjukförsäkringen. För vuxna ingår löstagbar protetik och vissa kirurgiska ingrepp av specialist samt tandvård för specifika patientgrupper, t ex personer med fysiska eller psykiska funktionshinder. All annan tandvård, så som all förebyggande och behandlande tandvård för vuxna och all ortodontisk tandvård (tandreglering) får patienterna betala själva eller köpa tilläggsförsäkringar för.² I Nederländerna, precis som i Sverige, betalar alltså patienten en relativt stor del av tandvårdskostnaden ur egen ficka. Patienterna i Nederländerna går normalt sett på kontroll hos tandläkaren var 9:e månad. Man gör således täta kontroller jämfört med i Sverige där vuxna patienter vanligtvis går på kontroll med 1 till 1,5 års mellanrum.

Det finns en statligt reglerad maxtaxa för tandvård i Nederländerna, som de priser tandläkarna sätter inte får överstiga. Maxtaxan sätts varje år av myndigheten the National Health Care Authority. Under 2012 gjordes ett försök med fri prissättning i tandvården under ca nio månader, men den nya regering som tillträdde efter ett nyval i september 2012 återinförde reglerade priser.

Nederländerna har en befolkning på ca 16,7 miljoner invånare. Det finns ca 9 400 yrkesverksamma tandläkare i landet, vilket är ungefär 1 000 fler än i Sverige. Nästan all tandvård i Nederländerna utförs av allmäntandläkare. Det finns två specialiteter – ortodonti (tandreglering) och käkkirurgi.³ I Nederländerna är det fler invånare per tandläkare, 1 870, jämfört med 1 240 invånare per tandläkare i Sverige. Inom EU är genomsnittet ca 1 500 invånare per tandläkare.⁴

Huvuddelen av tandläkarna som arbetar med allmäntandvård, ca 77 procent, äger sin egen praktik och det finns ca 5 400 tandläkarpraktiker i landet. Den största delen av tandvården i Nederländerna utförs alltså i privat sektor. Ca 60 procent av dessa företagare jobbar i enmanspraktiker och resterande del framför allt i praktiker med 2-3 tandläkare. Trenden går dock mot att tandläkarpraktikerna blir större, med mer än en tandläkare. Ca 16 procent av de nederländska tandläkarna är så kallade "locums" som har kontrakt med den tandläkare som äger praktiken och får en viss andel av vinsten. Genom ett speciellt tillstånd från skattemyndigheten betraktas "locums" som egenföretagare. Endast ca 6 procent av tandläkarna i Nederländerna är anställda (avlönade). Det är en väldigt liten

² I Sverige har vi fri barntandvård t o m 19 års ålder, ett högkostnadsskydd för vuxna samt ett allmänt tandvårdsbidrag. För vissa grupper, t ex äldre och funktionshindrade, finns ytterligare stöd. Tandvård utöver detta betalas av patienten själv.

³ I Sverige finns åtta specialiteter inom odontologin.

⁴ Council of European Dentists (CED), *Manual of dental practice*, 2009



Sveriges Tandläkarförbund

andel jämfört med i Sverige, där drygt hälften av de yrkesverksamma tandläkarna är anställda i offentlig regi. Därtill kommer de som är anställda i privat sektor.

Traditionellt har det varit vanligt att driva sin egen klinik som tandläkare i Nederländerna. Det har länge varit det självklara valet för de flesta tandläkare att starta eget företag direkt efter tandläkarutbildningen. I takt med att fler kvinnor väljer tandläkaryrket har förutsättningarna ändrats. Kvinnor i barnafödande ålder vill i lägre grad driva en egen praktik och därför har det blivit vanligare med "locums".

Tandläkarutbildningen i Nederländerna är sex år lång, vilket är ett år längre än den svenska tandläkarutbildningen. Liksom i Sverige gör man inget AT-år, utan börjar jobba som tandläkare med fullt ansvar direkt efter utbildningen.

4. Möten under och inför vår studieresa

Vi hade följande möten på NMTs kontor i Niewegen, ett par mil utanför Amsterdam:

Styrelsen – Dr. Maren de Wit, vice ordförande för NMT, berättade för oss om organisationen i stort, om tandvården i Nederländerna och om de politiska frågor som är viktigast för NMT just nu.

Forskningsavdelningen – Josef Bruers, chef på NMTs forskningsavdelning, berättade för oss vilka typer av undersökningar avdelningen utför och hur resultaten används.

Medlemsservice – Anna Labadie, en av medarbetarna på avdelningen för medlemsservice, berättade för oss om de frågor medlemmarna ställer per telefon och e-post.

Utveckling av medlemstjänster – Anita Dogterom, chef på avdelningen för utveckling av medlemstjänster, berättade vilka tjänster NMT erbjuder medlemmarna för närvarande och hur man arbetar för att ta fram nya tjänster.

Juridisk rådgivning - En av NMTs jurister, Klaas-Jan Bakker, var vår värd och deltog i samtliga möten.

Enskilda medlemmar – Medlemmarna Dr. Theo Goedendorp och Dr. Rene de Vries berättade för oss hur de uppfattar den service NMT ger och varför de är medlemmar.

För att få bakgrundsinformation om akademikers företagande i Sverige och om samhälle och politik i Nederländerna har vi även träffat Anna Kopparberg som ansvarar för företagarfrågor på *Saco* samt varit i kontakt med Frank Schipper som är Political Affairs Officer på *Holländska ambassaden* i Stockholm.



Sveriges Tandläkarförbund

5. NMT (Dutch Dental Association)

5.1 Bakgrundsfakta om NMT

NMT, *Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde*, är den största tandläkarorganisationen i Nederländerna och på så sätt Nederländernas motsvarighet till Sveriges Tandläkarförbund. Liksom Sveriges Tandläkarförbund har NMT ett internationellt engagemang inom World Dental Federation (FDI) och Council of European Dentists (CED). NMT är inte med i någon centralorganisation för professionsorganisationer, motsvarande Saco.

Den fackliga organisationsgraden i Nederländerna är i genomsnitt lägre än i Sverige. Enligt siffror från OECD var endast 19 procent av löntagarna i Nederländerna medlemmar i ett fackförbund år 2008 jämfört med 68 procent i Sverige samma år.⁵ NMT kan dock inte ses som en facklig organisation, utan man kallar sig själv en "medicinsk professionsorganisation". Man förhandlar inte för det fåtal medlemmar som är anställda. Enligt NMT är de medicinska yrkesgrupperna väldigt väl organiserade i Nederländerna.

NMT representerar ca 75 procent av de yrkesverksamma tandläkarna och 90 procent av tandläkarstudenterna i Nederländerna. NMT har ca 8 700 medlemmar varav ca 6 600 är yrkesverksamma. Detta är att jämföra med Sveriges Tandläkarförbund som för närvarande har ca 7 100 medlemmar varav ca 5 100 är yrkesaktiva. Medlemsantalet har vuxit på senare år, speciellt förra året i och med att den nya regeringen valde att slopa reformen med fri prissättning i tandvården. NMT grundades år 1914 och ser fram emot att fira 100-årsjubileum nästa år.

Medlemsavgiften är för närvarande 1 500 Euro per år (ca 13 300 SEK). Studenternas medlemskap är gratis. Jämförelsevis kostar medlemskap i Tandläkare egen verksamhet (TEV), som är den riksförening inom Sveriges Tandläkarförbund som organiserar medlemmar med eget företag, för närvarande 3 800 kr per år. Medlemskap i Sveriges Tandläkarförbunds studerandeförening kostar 50 kronor per termin. NMTs verksamhet finansieras enbart genom medlemsavgifter. Man får inget statligt stöd eller stöd av någon annan part.

NMT har sitt kansli i Niewegen, som ligger ett par mil utanför Amsterdam. Närmaste större stad är Utrecht. Ca 80 personer arbetar på NMT, inklusive personalen på vaktmästeri och posthantering.

⁵ Lindvall Johannes, *När facket försvagas*, SNS analys, 2012



Sveriges Tandläkarförbund



NMTs kontorsbyggnad i Nieuwegein

NMTs styrelse består av en ordförande och tre ledamöter (som alla kallas vice ordförande). När en ledig plats uppstår i styrelsen annonseras det ut i medlemstidningen. De tandläkare som är intresserade skickar en ansökan till valberedningsnämnden, som sedan väljer ut ett antal lämpliga kandidater. Generalförsamlingen (motsvarande förbundsmötet/förbundskongressen) fattar det formella beslutet.

NMT har 14 regionala avdelningar som utgår från geografisk indelning. Avdelningarna har regelbundna medlemsmöten där medlemmarna får möjlighet att ge sin syn på olika frågor. Avdelningarna ordnar också sociala aktiviteter. NMTs styrelse har möte med ordförandena i de regionala styrelserna var sjätte vecka. Inom organisationen finns även andra referensgrupper, kommittéer och arbetsgrupper som ger den centrala styrelsen input. I landet finns 22 ämnesföreningar inom odontologin, som NMT samarbetar med.

Nästan alla yrkesaktiva medlemmar i NMT är företagare, men det går mot fler anställda. Liksom i Sveriges ökar andelen kvinnor i yrket och på tandläkarutbildningen och NMT upplever att kvinnliga tandläkare med små barn ofta inte vill starta eget företag. Därför ställs krav på andra arbetsformer.

Till följd av oenighet i tandläkarkåren grundades en annan tandläkarorganisation, ANT (Association for Dutch Dentists), i mitten av 90-talet. De har fem anställda och ca 1500 medlemmar. ANT fokuserar endast på frågor av politisk karaktär som rör tandvården. Vi fick uppfattningen att ANT är en ren lobbyingorganisation som inte ger så mycket direkt service till medlemmarna. Tyvärr kände vi inte till att ANT fanns innan vi åkte till Nederländerna. Det kunde ha varit intressant att träffa den organisationen också.

När vi frågade NMTs vice ordförande och den kanslipersonal vi träffade varför en så stor del av landets tandläkare är medlemmar i organisationen framhöll de flesta att det är en stor ekonomisk fördel för tandläkarna att vara med. NMTs interna policy är att medlemmarna ska tjäna in den årliga medlemsavgiften genom exempelvis billigare försäkringar. Därutöver har man från NMTs sida uppfattningen att medlemmarna känner att det som tandläkare "ingår" att vara med i NMT samt att medlemskapet ger en styrka i de frågor tandläkarkåren vill driva gentemot regeringen, försäkringsbolag och andra parter. Kanslipersonalen på NMT anser också att tandläkare är "praktiska lagda människor" som framför allt vill syssla med själva tandläkeriet. Allt praktiskt som kan vara till nytta i det dagliga arbetet som tandläkare och företagare, och som inte rör tandvårdsbehandlingarna, vill tandläkarna gärna få hjälp med.



Sveriges Tandläkarförbund

NMT har en forskningsavdelning som samlar kunskap inom i huvudsak tre områden: vilka typer av tandvårdsbehandlingar NMTs medlemmar utför och i vilken omfattning, hur medlemmarna organiserar sitt arbete och sina praktiker och vad medlemmarna tycker i olika frågor, exempelvis om sitt medlemskap. Enligt NMT finns det ingen statistik på nationell nivå om utförda tandvårdsbehandlingar, likt det nationella tandhälsoregistret i Sverige. NMTs kunskap om tandhälsa och tandvårdsbehandlingar efterfrågas därför av andra aktörer och myndigheter inom tandvårdsområdet.



Pia och Åsa med vice ordf. Dr. Maren de Wit

5.2 Aktuella politiska frågor

Precis som Sveriges Tandläkarförbund och Sacos andra medlemsförbund arbetar NMT med att åstadkomma förändring i ett för sina medlemmar antal viktiga frågor. Man arbetar genom att bilda opinion och genom att påverka politiker och myndigheter.

Från NMTs håll upplever man att det är relativt lätt att vara företagare i Nederländerna och att man som tandläkare "tjänar bra". Med detta sagt anser man ändå att villkoren för företagande måste stärkas inom vissa områden. Den hetaste politiska frågan för NMT just nu är fri prissättning i tandvården. I och med att man under 2012 gick tillbaka till reglerade priser anser NMT att lönsamheten för tandläkare med eget företag åter blivit sämre. NMT menar att det även får konsekvenser för kvaliteten i tandvården. Med reglerade priser finns inte tillräckliga finansiella incitament att jobba med kvalitet. Den enskilde tandläkaren har inte den finansiella styrka som krävs för att investera i kvalitet genom att köpa in tekniskt avancerad apparatur och använda de bästa materialen som finns tillgängliga.

NMT arbetar också för att förbättra villkoren och möjligheterna för företagare att låna pengar. På grund av det ekonomiska läget i landet kan det enligt NMT för närvarande vara svårt att få banklån för att starta praktik eller bygga ut sin verksamhet. Man arbetar även för att det ska bli billigare för tandläkarna att ta försäkringar för inkomstbortfall vid sjukdom och föräldraledighet.

Det pågår för närvarande en intern diskussion inom tandläkarkåren och NMT om att löneskillnaderna mellan företagare och anställda i tandvården är för små. Man menar att eftersom företagare tar en ekonomisk risk, ofta har mer ansvar och arbetar mer vore det kanske rimligt med något större löneskillnader. Frågan befinner sig än så länge på diskussionsstadiet och NMT har inte fattat något formellt beslut huruvida organisationen ska driva frågan eller inte.



Sveriges Tandläkarförbund

NMT upplever att tandläkarnas status och inflytande i samhället har sjunkit. Det försöker man påverka genom omfattande information till patienterna (man har bl. a. en egen hemsida för patienter) men också genom att snabbt vara ute och bemöta obefogad kritik mot yrkesgruppen i media.

En annan aktuell fråga för NMT, som inte har lika direkt koppling till företagande, är personalförsörjningen i tandvården. Man menar att det finns för få tandläkare i Nederländerna och arbetar därför för att utöka antalet utbildningsplatser. Man jobbar även med frågan genom att ge service till tandläkare med utbildning från andra länder, för att underlätta för dem att ta sig in på den nederländska arbetsmarknaden.

5.3 Service till medlemmar

NMT erbjuder sina medlemmar ett brett utbud av tjänster, både i rollen som företagare, arbetsgivare och tandläkare. Vissa tjänster ingår i medlemskapet och vissa tjänster får medlemmarna betala extra för. Enligt NMT är priserna för de tjänster som inte ingår i medlemskapet mycket förmånliga.

Till skillnad från Sveriges Tandläkarförbund och en del av Sacos andra medlemsförbund erbjuder NMT endast service och tjänster som är kopplade till yrkesutövningen. Man erbjuder inte tjänster som rör det privata, exempelvis möjlighet att hyra semesterlägenheter/stugor.

För att ta reda på vilka produkter och tjänster medlemmarna har behov av använder man sig av information från organisationens forskningsavdelning som genom regelbundna enkätundersökningar och telefonintervjuer i medlemsgruppen har gedigen information om medlemmarna. Därutöver analyserar man trafiken på organisationens hemsida för att undersöka vilka tjänster som är populärast. Fokusgrupper är ytterligare en metod man använder för att få respons på vilka tjänster medlemmarna efterfrågar.

Eftersom majoriteten av medlemmarna är företagare riktar sig de flesta tjänster till den gruppen. Man diskuterar för närvarande om det vore lämpligt att differentiera medlemsavgiften och göra den lägre för anställda tandläkare, eftersom de inte erbjuds lika mycket service.

I det här avsnittet beskriver vi de tjänster NMT erbjuder sina medlemmar. Eftersom vår bild av medlemsförmånerna enbart grundar sig på den muntliga information vi fick under vårt besök på NMT är det möjligt att avsnittet inte på ett heltäckande sätt beskriver hela utbudet av tjänster.

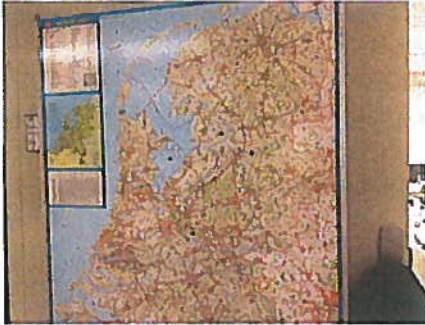
Stöd i rollen som företagare

NMT erbjuder service som *underlättar allt det praktiska* när man driver en tandläkarpraktik. De erbjuder kurser för nya företagare, information om vad som gäller om man ska bygga ut eller bygga om sin praktik, hjälp med att skapa en hemsida med mera. För de tandläkare som delar praktik med en kollega har man speciellt informationsmaterial. Vidare erbjuds medlemmarna *finansiell och juridisk rådgivning*, till exempel vid överlåtelse. Via NMT kan medlemmarna också teckna *förmånliga försäkringar*. Medlemmarna måste betala extra för juridisk/finansiell rådgivning samt för att få tillgång till NMTs verktyg för att bygga en hemsida.



Sveriges Tandläkarförbund

NMT har dessutom en *praktikförmedling* som underlättar för köpare och säljare att hitta varandra. Tjänsten finns som en sökfunktion på organisationens hemsida. På avdelningen för medlemservice finns även en karta på väggen där man markerar lediga praktiker i landet. Vi tyckte att det var intressant att notera att NMT arbetar med matchning mellan köpare och säljare på det här sättet. Man kan tänka sig att det är en uppskattad medlemsförmån att exempelvis få hjälp med att hitta en köpare och få tillbaka investerad tid och investerat kapital istället för att behöva lägga ner sin praktik vid pensionering.



Karta över Nederländerna där tandläkarpraktiker som är till salu märks ut



Åsa med Anna Labadie på medlemservice

Stöd i rollen som arbetsgivare

Eftersom de flesta medlemmar är arbetsgivare har man en omfattande verksamhet rörande arbetsgivaransvaret. NMT har något de kallar en "agreement book" där man har samlat all information rörande det lagstadgade arbetsgivaransvaret. Man kan också erbjuda rådgivning rörande lönesättning och lönestatistik för de olika yrkesgrupperna i tandvården. Därutöver har man en webbaserad mall för anställningsavtal.

NMT erbjuder även en jobbdatabank. Enligt NMT finns ingen söktjänst på nationell nivå för lediga jobb inom tandvården i Nederländerna, typ Arbetsförmedlingens platsbank i Sverige, så denna service är en stor hjälp för tandläkare att hitta personal.

Kvalitet och patientsäkerhet i tandvården

NMT lägger stor kraft på att arbeta med kvalitets- och patientsäkerhetsfrågor på olika sätt. I Nederländerna, precis som i Sverige, är det ett lagstadgat krav att ha ett kvalitetssäkringsregister för att få bedriva tandvård. NMT har ett *kvalitetssäkringsregister* som medlemmarna kan ansluta sig till för att visa att de håller en viss kvalitetsstandard. NMTs kvalitetssäkringsregister ställer ännu högre krav på kvalitet och patientsäkerhet än lagstiftningen gör. Patienterna har tillgång till kvalitetssäkringsregistret via webben och kan själva kolla upp om en viss tandläkare finns med där. För att få vara registrerade måste tandläkarna regelbundet delta i olika typer av kvalitetsutveckling, t.ex. de interkollegiala grupperna (se nedan).

NMTs *klagomålshanteringssystem* hanterar patientklagomål och hjälper tandläkare och patienter att reda ut eventuella tvister. Hit kan medlemmarna ansluta sig till en extra kostnad. Någon motsvarighet till de svenska patientnämnderna finns inte på nationell nivå i Nederländerna, utan de olika professionsorganisationerna inom hälso- och sjukvården har tagit på sig detta ansvar. Man vill försöka undvika att klagomålsärenden hamnar hos den myndighet som prövar ansvarsärenden och behörighetsfrågor, motsvarande Socialstyrelsen och Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd i Sverige.



Sveriges Tandläkarförbund

NMTs *visitation groups* fungerar som interkollegiala tillsynsbesök. I grupper om tre får man besök på sin klinik och besöker själv andra tandläkares kliniker. Genom att titta på rutiner och kvalitetssystem kan man lära sig av varandra och få tips med sig tillbaka till sin egen klinik. Medlemmarna får stöd av NMT med checklistor att använda vid tillsynsbesöken och med att bilda grupper.

Genom de *interkollegiala grupperna* träffas medlemmarna 4-6 gånger per år och utbyter erfarenheter och diskuterar olika ämnen, både i rollen som tandläkare och rollen som företagare. NMT ordnar startmöten för nya grupper och förser grupperna med ämnen att diskutera samt med studiematerial. Ämnena kan t ex handla om ny lagstiftning och regelverk som rör tandvården. När man hade fri prissättning på prov under förra året var det många grupper som valde att diskutera hur man på ett tydligt och bra sätt kan prata om priser med patienterna. Ca 2000 av de 6600 yrkesverksamma medlemmarna deltar för närvarande i en interkollegial grupp. Det ingår inte i medlemskapet utan medför en extra kostnad.

Kollegialt stöd

Genom tjänsten *whistleblowing* kan man slå larm till NMT om man misstänker att en annan tandläkare, t ex en kollega, inte mår bra på grund av exempelvis drog- eller alkoholproblem. Personal från NMT söker upp tandläkaren i fråga och erbjuder hjälp.

Medlemstidning

NMT ger ut en tidning "Nederlands tandartsenblad" med ett nummer varannan vecka. Tidningens redaktion är oberoende från organisationen i övrigt. NMT disponerar 4-6 sidor i varje nummer där man informerar medlemmarna om sin verksamhet, aktuella frågor osv.

Riktlinjer/policydokument

NMT tar fram olika typer av riktlinjer och policydokument för att underlätta för och vägleda tandläkarna. Man har exempelvis etiska riktlinjer som medlemmarna förväntas följa.

Medling

Genom NMT kan medlemmarna få hjälp av en medlare. Tjänsten utnyttjas t.ex. av medlemmar som inte kan lösa konflikter med anställda eller delägare på egen hand.

Nätverk och kontakt mellan medlemmarna

Det är framförallt i de 14 regionala avdelningarna som NMT skapar möjlighet för medlemmarna att träffas. Grupperna har regelbundna möten med både social samvaro och möjlighet att påverka NMTs inriktning i aktuella frågor.

För att medlemmarna ska kunna hålla kontakt med varandra har man en sökbar medlemsmatrikel på hemsidan, "Find friends". Där kan medlemmarna hitta gamla studiekamrater och få reda på var de jobbar. De kan också söka efter specialister i närområdet som de kan remittera patienter till. "Find friends" är en av de mest populära tjänsterna på NMTs hemsida. En medlemsmatrikel skickas även ut till medlemmarna som bok. NMT är även aktiva på Facebook och Linked-in.

NMT har en egen restaurang i sin kontorsbyggnad. Vi fick intrycket att restaurangen fungerar som en social mötesplats för de medlemmar som sitter i olika nätverk och



Sveriges Tandläkarförbund

arbetsgrupper. I restaurangen samlas man till en måltid och ett glas vin i samband med möten i arbetsgrupperna (som alltid hålls på kvällstid).

Medlemsservice

På NMTs medlemsservice arbetar sex personer, två på heltid och fyra på deltid. Till sin hjälp har de ett "back office" som svarar på mer komplicerade frågor, en tjänst man tar betalt för. Medlemsservice får ca 20 000 samtal per år och ca 4000 e-brev. Man svarar på alla frågor som inte rör rent odontologiska spørsmål. Målet är att ge alla som hör av sig individuell uppmärksamhet samt att ge korrekt återkoppling antingen genom att svara själv eller skicka frågan vidare till rätt ställe i organisationen. Vanligt förekommande frågor till medlemsservice rör prissättning, arbetsrättsliga ärenden och tandläkares kontakter med de försäkringsbolag som har hand om patienternas sjukförsäkring.

På vårt möte med medlemsservice var det intressant att notera att man medvetet har valt bort möjligheten till olika knappval för inkommande samtal. NMT har också valt att avstå från att aktivt hänvisa till hemsidan. Den kanslipersonal vi träffade uttryckte en glädje över att de får så många samtal till sin medlemsservice. De ser det som ett sätt att möta sina medlemmar men också som en lärandeprocess för organisationen. Genom samtalen får de veta vilka frågor medlemmarna behöver hjälp med och kan anpassa och utveckla sina tjänster därefter.

5.4 Service till andra målgrupper

NMT erbjuder service och information till patienter genom en separat hemsida. Där kan patienter ta del av information om hur man sköter sina tänder, om olika behandlingar, om vad tandvårdens olika personalgrupper gör och om tandvårdsförsäkringar. Patienterna kan även hitta kontaktinformation till olika tandläkare. NMT har ett "call center" för patienter som kan besvara vanliga frågor man har som patient. Två gånger per år ger NMT ut en väntrumstidning som vänder sig till patienter.

NMT ger även viss service till andra yrkesgrupper i tandvården. Medlemmarna får gärna hänvisa sin personal till NMTs medlemsservice om de har frågor om tandvården.

Vi tyckte att det var intressant att notera att NMT, som är en organisation för tandläkare, har så pass stort fokus på patienterna. I de samtal vi förde med kanslipersonalen på NMT verkade det vara helt naturligt för dem att patienterna ska finnas med som en målgrupp i organisationens verksamhet. De anser att det gagnar tandläkarkåren att även patienterna kan vända sig till deras professionsorganisation.

5.5 Möten med medlemmar med eget företag

Vi hade bett att få träffa ett par medlemmar i NMT som har eget företag, för att kunna ställa frågor om hur de upplever nyttan av sitt medlemskap. Vi träffade först Dr. Theo Goedendorp och sedan Dr. Rene de Vries. Båda var i 60-årsåldern och hade varit företagare under hela sitt yrkesliv.

Dr. Theo Goedendorp har tidigare varit engagerad som förtroendevald inom NMT i exempelvis kvalitetsfrågor. Han har en egen praktik med fyra tandsköterskor och en



Sveriges Tandläkarförbund

tandhygienist anställda. Andra tandläkare arbetar på praktiken som så kallade "locums" (de får en viss andel av vinsten).



Vård värd Klaas-Jan Bakker och Dr. Theo Goedendorp

På vårt möte uttrycker Dr. Goedendorp att det han uppskattar mest med NMT på en övergripande nivå är att organisationen tar tillvara tandläkarnas intressen i samhället och att man tar hand om kvalitetssäkringsaspekten, till exempel genom de interkollegiala grupperna. Dessutom är klagomålshanteringssystemet och tryggheten viktiga aspekter. Han nämner också att han uppskattar att NMT ger objektiva svar på alla frågor genom sin medlemservice.

De tjänster Dr. Goedendorp använder ofta är NMTs riktlinjer, avtalsmallar, interkollegiala grupper, möjligheten att ringa medlemservice och ställa frågor och "find friends" (han letar upp gamla vänner via NMTs hemsida). Dr. Goedendorp nämner också att han uppskattar den sociala biten av att vara medlem i NMT. Både den jobbrelaterade, genom exempelvis interkollegiala grupper, och mer avspända tillställningar som fester.

- Varje gång du pratar med en annan tandläkare lär du dig något samtidigt som han eller hon lär sig något, säger Dr. Goedendorp.

Ett konkret exempel på NMTs viktiga roll, som Dr. Goedendorp berättar om vid vårt möte, var när han bröt handen. Då ringde han NMT som mycket snabbt fixade en ersättare som skötte hans praktik under konvalescenstiden.

Tidigare i karriären har Dr. Goedendorp önskat mer stöd och information från NMT om pensioner, finansiella frågor och hur man bygger upp en praktik, men han tycker att man har utvecklat dessa tjänster. Det han ser som negativt med NMT idag är att han uppfattar att det är svårt att som medlem påverka organisationen. Han anser att NMTs åsikter baseras på åsikterna från det fåtal tandläkare som finns i styrelsemedlemmarnas nätverk. På de få medlemsmöten som arrangeras upplever han att NMT inte lyssnar på medlemmarna. Enligt Dr. Goedendorp verkar de inte vara intresserade av synpunkter. När vi frågar om han har några idéer kring hur detta skulle kunna bli bättre nämner han att fler kommunikationskanaler mellan NMT och dess medlemmar kanske kunde hjälpa. Dr. Goedendorp nämner också att han personligen tycker att medlemsavgiften är okej men att många medlemmar tycker att den är för hög.



Sveriges Tandläkarförbund

När vi frågar Dr. Goedendorp med vilka argument han skulle värva en ung kollega att bli medlem i NMT anger han följande:

1. NMTs objektivitet.
2. NMT riktar sig både till tandläkare och till patienter.
3. NMTs klagomålshanteringssystem.
4. Om du vill kunna påverka tandvården i Nederländerna behöver du vara medlem.
5. Du får stöd kring avtal, konflikter med kollegor, om du blir sjuk osv.
6. Den sociala aspekten – interkollegiala kontakter, fester m.m. NMT skapar möjligheter för dig att träffa andra tandläkare.

Dr. Rene de Vries arbetar tre dagar i veckan som tandläkare i egen praktik. Han arbetar framför allt med tandkirurgi och implantatbehandlingar. Övrig tid undervisar han på tandsköterskeutbildningen. Han är ordförande i en av NMTs regionala avdelningar.

Dr. de Vries berättar att han är medlem i NMT framförallt för att tandläkarna blir starkare tillsammans gentemot politiker och försäkringsbolag, för att man kan få rådgivning hos NMT om man har juridiska eller ekonomiska problem i företaget samt för att få tillgång till lönestatistik (inför lönesättning av de anställda). Dr. de Vries uppskattar också att han kan hänvisa patienterna till NMT om de har frågor kring tandvård. De tjänster han använder mest är NMTs hemsida och den information som finns där samt individuell juridisk/ekonomisk rådgivning. Dr. de Vries nämner också att han som ordförande i en regionalavdelning ofta blir intervjuad i media. Han uppskattar att han kan få information och stöd från NMTs PR-avdelning när han förbereder sig för intervjuer.

Dr. de Vries anser att de viktigaste politiska frågorna för NMT just nu är att få regeringen att ge finansiellt stöd till NMTs kvalitetsregister samt att få tillbaka den fria prissättningen. Han anser också att det är viktigt att NMT jobbar för att förbättra tandläkarnas image i samhället. Dr. de Vries nämner att NMT inte har så goda relationer till nuvarande regering. Det är svåra ekonomiska tider i Nederländerna vilket gör att det är svårt att få regeringen att lyssna och avsätta pengar till att förbättra kvaliteten i tandvården.

Dr. de Vries känner inte att han saknar någon service från NMT. Han tycker att organisationen erbjuder allt man behöver som tandläkare. Han har svårt att svara på frågan med vilka argument han, rent hypotetiskt, skulle försöka värva en ung kollega till NMT. Han svarar att han har andra inom sin regionalavdelning som sköter rekryteringen av medlemmar. Det sysslar han inte med som ordförande.

Gemensamt för de två medlemmar vi träffade, är att båda uttryckte att medlemskap i NMT är viktigt för att tandläkarkåren ska vara stark och kunna driva frågor tillsammans gentemot politiker, försäkringsbolag osv. Med andra ord en enad röst för tandläkarprofessionen. Båda verkar också uppskatta den juridiska/ekonomiska rådgivning, hjälp med anställningsavtal, lönestatistik och annat de kan få genom NMT i sin företagarrull. Kvalitetsaspekten är också viktig, som möjligheten att ansluta sig till NMTs klagomålshanteringssystem och att vara med i en interkollegial grupp.

Avslutningsvis vill vi poängtera att vi endast har träffat två medlemmar, varav en av dem är ordförande i en regionalavdelning (inte direkt en "vanlig" medlem). Deras tankar och åsikter bör snarare ses som stickprov än något man kan dra generella slutsatser av. Det



Sveriges Tandläkarförbund

hade självklart varit bättre om vi hade kunnat träffa ett större antal medlemmar och om dessa medlemmar inte hade varit förtroendevalda i NMT.

6. Diskussion, slutsatser och lärdomar

Vi åkte till Nederländerna för att hämta inspiration och få nya idéer kring hur man kan arbeta med företagare i en professionsorganisation. Vi funderade på hur man kan öka mervärdet för företagarna av att vara medlemmar. Som Saco konstaterar i rapporten *Akademiker som företagare – Rapport från en enkätundersökning bland Sacoförbundens medlemmar* från 2011, bygger viljan att vara medlem i en organisation på att man får ut något av sitt medlemskap: "Det kan vara nyttan av att delta i utbildningar och nätverk eller ta del av ekonomisk rådgivning. Det kan också vara ekonomisk nytta i form av inkomstförsäkring eller nyttan av politisk verksamhet som opinionsbildning som kan påverka attityder eller få igenom en viss lagstiftning eller reglering."⁶

Vi vill börja med att framhålla att det har varit mycket lärorikt att med hjälp av Sacos fackliga stipendiefond få möjlighet att göra en sådan här fallstudie. Nederländerna och organisationen NMT har varit ett intressant fall att studera eftersom de har en så hög andel tandläkare som driver eget företag i landet och NMT har lyckats attrahera en stor andel av dem att bli medlemmar. Utifrån de möten vi hade med förtroendevalda, kanslipersonal och medlemmar kan vi konstatera att NMT verkar ha lyckats med att få sin organisation att bli det självklara valet för tandläkare som driver egen praktik. Som någon uttryckte det, ingår det liksom att vara med i NMT om man är tandläkare.

De flesta Sacoförbund erbjuder medlemskap och service riktad till företagare. I den enkätundersökning som redovisas i Sacos rapport visade det sig att mer än hälften av heltidsföretagarna i undersökningen tycker att deras förbund borde satsa mer. Man efterfrågar framför allt att förbunden i högre utsträckning ska verka för bättre villkor för företagande. Man vill också ha mer information om a-kassa och försäkringar för företagare samt juridisk/ekonomisk rådgivning för företagare. Nätverk och erfarenhetsutbyte är en annan sak som efterfrågas.

Om vi relaterar till NMT och den service de erbjuder sina medlemmar med eget företag känner vi oss imponerade av den bredd NMT har på sin verksamhet. Man erbjuder juridisk och ekonomisk rådgivning kring företagande, förmånliga försäkringar, hjälp vid försäljning/köp av praktik, informationsmaterial om lagstiftning som reglerar företagande och arbetsgivaransvar, informationsmaterial om socialförsäkringar, hjälp med anställningsavtal, lönestatistik för andra yrkesgrupper i tandvården, hjälp med att göra en hemsida till praktiken, en jobbdatabank med mera. Samtidigt jobbar man med påverkansarbete för att förbättra villkoren för företagande inom tandvården. Nätverk och erfarenhetsutbyte tillgodoser man genom interkollegiala grupper, visitation groups, möten och fester. Dessutom har man en stor verksamhet kring professionsfrågor, som arbetet med kvalitetssäkring och klagomålshantering. Vi fick känslan av att man har lyckats tillgodose behoven som tandläkarna har i sin professionsroll och i egenskap av företagare

⁶ Löfbom Eva, *Akademiker som företagare - Rapport från en enkätundersökning bland Sacoförbundens medlemmar*, Saco 2011, s. 26



Sveriges Tandläkarförbund

på ett bra sätt i en och samma organisation. Man har hittat många konkreta verktyg som utgör ett stöd för medlemmarna i deras yrkesvardag samtidigt som man är en stark röst för tandläkarkåren i samhället. Just kombinationen av professionsfrågor och företagarefrågor är något vi tror är viktigt för att attrahera företagande akademiker. Jämfört med en renodlad företagareorganisation kan Sacos medlemsförbund ge ett mervärde i form av kunskap om professionsfrågorna.

Vidare, fick vi uppfattningen att NMT är en behovsstyrd organisation samtidigt som man har en tydlig målsättning. Det kändes som att man har stor beredskap för att omdefiniera och justera sin verksamhet efter nya behov som uppkommer. Man jobbar aktivt med att fånga upp medlemmarnas behov och önskemål via enkätundersökningar, telefonintervjuer, fokusgrupper, samtal till medlemservice och analys av trafiken på hemsidan. Det kändes som att det fanns en kultur av att ständigt ha medlemmarnas behov i åtanke. NMTs målsättning var väldigt tydlig. Förutom värdet av det politiska arbetet med professionsfrågorna har man som intern policy att medlemmarna ska tjäna in den årliga medlemsavgiften genom förmånliga försäkringar.

Utifrån den bakgrundsinformation vi har skaffat oss om Nederländerna, kan vi ana att rådande samhällsstrukturer är en bidragande förklaring till varför NMT har en sådan bredd i sin verksamhet. Exempelvis verkar den svenska Arbetsförmedlingen inte riktigt ha någon motsvarighet på nationell nivå och enligt NMT finns det inte någon stark företagareorganisation inom vårdsektorn. Eftersom det saknas ett nationellt tandhälsoregister är NMT, enligt egen utsago, den enda aktören i landet som har statistik över utförda tandvårdsbehandlingar.

Vi vill också påpeka att den nederländska tandläkarkåren är en mer homogen grupp än den svenska tandläkarkåren och de andra yrkesgrupper som Sacos medlemsförbund representerar, i det avseendet att majoriteten av tandläkarna är företagare. Vissa Sacoförbund, exempelvis JUSEK och DIK, har en heterogen medlemssammansättning även i det avseendet att man samlar flera professioner i samma förbund. NMTs homogena medlemsgrupp gör det sannolikt lättare att anpassa organisationen efter företagarnas behov än för en organisation som även rymmer en stor grupp anställda. En av många idéer som kom fram på en work-shop om förbundens och Sacos samarbete kring företagarefrågor i februari 2012 är att Sacoförbunden skulle kunna ha en gemensam rådgivning där företagare kunde få hjälp kring avtal, ekonomi, juridik, upphandling och försäkringar. Man skulle också kunna ha gemensamma utbildningar för företagare om exempelvis a-kassa, f-kassa, startaagetbidrag och tjänstepension. Antingen via en gemensam resurs på Saco eller genom en gemensam företagsrådgivare som de små förbunden går samman och anlitar. Vi vet att vissa Sacoförbund redan idag ger ganska omfattande service till företagare, medan andra förbund inte har möjlighet att ha sådan kompetens på sina förbundskanslier. En lösning likt den som diskuterades på work-shopen skulle underlätta för många förbund att ge service till sina medlemmar med eget företag. Vi tror att det är värt att fundera vidare på.

En annan sak vi vill nämna, är att vi under våra möten på NMT noterade att man har en medveten strategi att inte bara rikta sig till tandläkarna utan att även rikta sig till patienter och till annan tandvårdspersonal. Vissa Sacoförbund riktar sig redan idag till andra målgrupper än den egna professionen. Sveriges Tandläkarförbund bedriver till exempel en omfattande kursverksamhet som riktar sig till alla yrkesgrupper inom tandvården.



Sveriges Tandläkarförbund

Dessutom jobbar förbundet med opinionsbildande verksamhet inom området oral hälsa. Studieresan har ökat vår tro på att arbete med andra målgrupper än de egna medlemmarna kan löna sig både i termer av starkare varumärke för professionsorganisationen och i ökad status och tilltro till medlemsgruppen i samhället.

Sammanfattningsvis, vad bestod då inspirationen i? Ser vi några idéer vi skulle kunna ha nytta av inom Sveriges Tandläkarförbund och andra Sacoförbund? Vi har svårt att lyfta fram någon enskild tjänst som vi tror att alla Sacoförbund kan inspireras av men vi kan skönja några områden som vi tror kan vara några av framgångsfaktorerna för att attrahera företagande akademiker:

- Kombinationen av professionsfrågor och företagarefrågor. Inom NMT har man lyckats tillgodose alla delar; både ren företagarehjälp, stöd i yrkesrollen och arbetsgivarrollen, politisk påverkan, nätverk och sociala aktiviteter. Organisationen har en stor bredd och ett helhetstänk.
- Fokus på medlemmarna som är företagare och denna medlemsgrupps specifika önskemål och behov. Det är viktigt att försöka tänka sig in i och möta medlemmarna i deras vardag.

Som avslutning vill vi reflektera över ett par saker som rör Sveriges Tandläkarförbund, där vi arbetar. För det första vill vi påpeka att en stor del av de tjänster NMT erbjuder sina medlemmar har en motsvarighet hos antingen Sveriges Tandläkarförbund - med den nystartade riksföreningen Tandläkare egen verksamhet (TEV) - branschorganisationen Privattandläkarna eller koncernen Praktikertjänst AB. Ingen av dessa aktörer har dock uppdraget att ta det breda, samlade grepp om både professionsfrågor och företagarefrågor som NMT gör. Omfattningen av stöd och service till medlemmarna med eget företag relaterat till det stöd och den service andra aktörer ger är en fråga för Sveriges Tandläkarförbund och TEV att fortsätta diskutera. Ekonomisk/juridisk rådgivning, en instans för patientklagomål och telefonrådgivning för patienter är exempel på tjänster som Sveriges Tandläkarförbund tidigare erbjöd sina medlemmar med eget företag, via dåvarande riksföreningen Sveriges Privattandläkarförening, men som man inte erbjuder idag.

Ett område där vi ser en utvecklingspotential inom Sveriges Tandläkarförbund är nätverk och erfarenhetsutbyte mellan medlemmarna. Som Saco konstaterar i rapporten *Akademiker som företagare – Rapport från en enkätundersökning bland Sacoförbundens medlemmar* är just nätverk och erfarenhetsutbyte mellan företagare något som efterfrågas. NMTs interkollegiala grupper och visitation groups är tjänster som Sveriges Tandläkarförbund skulle kunna titta närmare på. En annan sak vi vill reflektera över är NMTs service till patienter och till andra yrkesgrupper inom tandvården. Att på ett ännu tydligare sätt rikta sig till allmänheten, exempelvis genom en separat hemsida för patienter, skulle kunna stärka förbundets varumärke.



Sveriges Tandläkarförbund

Källor

Council of European Dentists (CED), *EU Manual of Dental Practice*, 2009,
<http://www.eudental.eu>

Europeiska unionen, *Dina socialförsäkringsrättigheter i Nederländerna, Ett socialt Europa*, 2011

Government of the Netherlands, *Work: employment, rights and duties*, 2013,
<http://www.government.nl/issues/work-employment-rights-and-duties>

Lindvall Johannes, *När facket försvagas*, SNS analys, 2012

Löfbom Eva, *Akademiker som företagare - Rapport från en enkätundersökning bland Sacoförbundens medlemmar*, Saco, 2011

NMT, hemsida, *NMT, Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde*, 2013, <http://www.tandartsennet.nl>

NMT, webbplats för kvalitetssäkringsregister, *krt, kwaliteitsregister tandartsen*, 2013,
<http://www.krt.nu>

NMT, webbplats för patienter, *allesoverhetgebit.nl, voor patiënten, van tandartsen*, 2013,
<http://www.allesoverhetgebit.nl>

Socialstyrelsen, *Årsrapport Nationella planeringsstödet 2013*, 2013

Sveriges Tandläkarförbund, *Tandläkarsiffror 2011*, 2011

Utrikespolitiska Institutet, *Landguiden Utrikespolitiska Institutet*, 2012,
<http://www.landguiden.se>

