

Onhandige gangetjes, benauwde behandelkamers of slecht licht. In het begin valt het misschien nog mee, maar op den duur zullen u en uw medewerkers zich steeds meer gaan ergeren aan een slecht ontworpen praktijk. Een fraaie en functionele inrichting is niet alleen een visitekaartje voor patiënten,

maar verhoogt ook langdurig het werkplezier. U kunt zelf aan de slag. Samen met een architect is makkelijker, maar ook dan zult u van begin tot eind betrokken moeten blijven.

tekst: Koosje de Beer

foto's: Foto Gans Hoofddorp

Praktijkinrichting

form follows feeling

Voor patiënten is het lastig om de kwaliteit van een medicus in te schatten. Bewust of onbewust zullen mensen u daarom beoordelen aan de hand van de sfeer en uitstraling van uw praktijk. Alle reden dus om tijd en energie te steken in de inrichting van uw enige echte visitekaartje voor buiten. Overigens vinden niet alleen patiënten een mooi ontwerp prettig, ook het werven van goed personeel gaat gemakkelijker met een fraaie representatieve praktijkruimte, weet architect Sandra Risseeuw van haar klanten. Haar bureau, SA Design Architectuur, ontwerpt praktijken voor huisartsen, fysiotherapeuten en tandartsen. Daarbij houdt Risseeuw, net als elke gespecialiseerde architect, rekening met de specifieke eisen waaraan de praktijkinrichting voor een bepaalde doelgroep moet voldoen. "Tandartsen bijvoorbeeld gebruiken veel apparatuur en hebben een sterilisatieproces dat in de routing moet worden ingepast. Ook het leidingenwerk naar de behandelstoel moet kloppen. Bij het inrichten van fysiotherapiepraktijken daarentegen is het weer belangrijk dat er veel stopcontacten zijn. Zij werken veel met schermen die moeten worden aangesloten." Albertien Kers, architect en partner van Kers & Bujs Architecten heeft naast reguliere medische praktijken ook ervaring met het inrichten van praktijkruimtes

voor dierenartsen. "Dit soort klinieken heeft weer een heel ander programma van eisen. In deze ruimtes moet je rekening houden met bijvoorbeeld bloed op de vloer. Behalve de vloer, moet ook het meubilair robuust zijn en niet direct uit elkaar vallen als een wilde hond ermee aan de haal gaat."

Veel medici denken de inrichting er 's avonds wel even bij te doen. Ik vind dat niet verstandig.

Wie, wat, wanneer?

In welke medische tak u ook werkzaam bent, voordat u begint is het dus van groot belang te inventariseren wat uw wensen en eisen zijn. Ook als u besluit een architect in de arm te nemen. "Om een goed programma van eisen op te kunnen stellen, moet de interne organisatie bekend zijn", zegt Fred van Elk architect van Dentadvice. "De drie 'W's', wie, wat, wanneer

zijn altijd mijn uitgangspunt. Wanneer de opdrachtgever op deze drie vragen geen antwoord kan geven, zal de arts eerst een inventarisatie moeten doen om inzicht te krijgen in de werkzaamheden van alle medewerkers." Risseuw merkt in haar beroepspraktijk dat bijna alle klanten te licht denken over dit voorproces. "Veel medici denken het er 's avonds wel even bij te doen. Ik vind dat niet verstandig, ook wanneer je een architect inhuurt, zijn er nog veel zaken waar je als specialist zelf over moet beslissen. Plan er ten minste een halve dag per week voor wanneer je besluit een geheel nieuwe praktijk op te zetten." De architecten benadrukken dat deze tijdsinvestering zich later altijd terugverdient. "Wanneer door een slechte voorbereiding in de bouw nog zaken moeten worden veranderd, ben je veel duurder uit", waarschuwt Kers. "Aannemers weten ook dat ze op dat moment een soort alleenrecht hebben. Of ze het bewust doen weet ik niet, maar achteraf bedachte meerwerkprojecten kosten relatief veel geld. Bovendien zijn deze oplossingen zelden ideaal." Op basis van de praktijkorganisatie en het programma van eisen dat in overleg wordt vastgesteld, maakt de architect een ontwerp waarin de indeling van de ruimte tot in detail wordt uitgewerkt. Van entree, tot behandelruimte tot de laatste werkkast. "Elk plan dat ik maak is uiteindelijk totaal anders. Voor mij is de opdrachtgever ook een bron van inspiratie", zegt Risseeuw. "Bij een praktijk in een havenplaats, hield ook de arts erg van zeilen. Ik heb dat meegenomen in mijn ontwerp door nautische elementen, zoals ronde ramen en veel hout, te gebruiken."

Routing en licht

Waar u in het ontwerp van een professionele architect op mag rekenen, is dat de routing klopt. Looproutes van medewerkers zullen niet of zo min mogelijk die van patiënten kruisen. In implantologie- en tandartspraktijken zal er ook vaak een aparte route zijn voor het sterilisatieproces. U zou - bijvoorbeeld - niet moeten willen dat wachtende patiënten assistentes met niet gesteriliseerde apparatuur langs zien komen.

In mijn praktijk lijkt het of elke dag de zon schijnt. Een heerlijke sfeer om in te werken.

Ook het lichtplan moet doordacht worden uitgevoerd. "We kijken op twee manieren naar licht", legt Van Elk uit. "Vanuit de beleving van de mensen die in de praktijk werken en vanuit de beleving van de patiënten. De keuze van de verlichting en het uiterlijk en de kleur van de lichtbronnen is belangrijk voor de sfeer die je wilt bereiken. Zo zal het licht van de ruimtes waar de patiënt verblijft, de wachtkamer, balie, anders ingericht moeten worden dan het licht in de werkruimten zoals de behandel-, sterilisatie- en spreekkamers." Ook ergonomisch moet het lichtplan kloppen. Het is bijvoorbeeld heel vermoeiend voor een tandarts om vanuit zijn lichte behandelspot in een donkere kamer te kijken. Beter is het de hele behandelkamer uit te lichten. Implantologie Geraldine Kers van KenM Dental Design Center, die haar praktijk door Kers &

Tien tips voor een toppraktijk

1. Ruim voldoende tijd in voor het voortraject en het opstellen van een programma van eisen. Welke apparatuur heeft u nodig? Wie doet wat wanneer? Alleen wanneer u de interne organisatie van uw praktijk goed in kaart heeft gebracht, kan een degelijk ontwerp worden gemaakt.
2. Huur of koop nooit een pand op basis van het aantal vierkante meters voordat vooraf een programma van eisen is gemaakt of een inventarisatie heeft plaatsgevonden naar de behoeften.
3. Ga na of het gebouw dat u op het oog heeft goed bereikbaar is voor patiënten en medewerkers. Is er openbaar vervoer? Kun je er parkeren? Ligt het centraal ten opzichte van uw doelgroep of stadsdeel?
4. Hoe strikt is het bestemmingsplan voor het gebied waar u zich wilt vestigen? Voor gevelwijzigingen, maar ook andere verbouwingen is een bouwvergunning nodig.
5. Zeker bij tandartspraktijken, werk van binnen naar buiten. Elke behandelplaats is een 'centrum' van waaruit alle omliggende ruimtes bereikbaar dienen te zijn. Apparatuur die het vaakst wordt gebruikt moet ook het meest dichtbij de behandelplaats staan.
6. Denk in het ontwerp na over licht. Hoe gebruik je de lichtinval van buiten? Hoe maak je onderscheid tussen sfeerlicht en technisch noodzakelijk licht? Ergonomisch heel belangrijk is bijvoorbeeld dat een behandelkamer in zijn geheel verlicht moet zijn en niet alleen de plek waar wordt behandeld.
7. Klimaatbeheersing is geen sluitpost! Zeker de regeling van de temperatuur en de luchtverversing moet in het programma van eisen worden opgenomen. Bedenk dat veranderingen en aanpassingen achteraf veel duurder uitvallen dan vooraf ingepaste oplossingen.
8. Wilt u geld besparen? Kijk dan naar het meubilair en de apparatuur. U kunt dit in eerste instantie bijvoorbeeld tweedehands kopen en later vervangen door nieuwe spullen. Investeer in de basis. Maak, wanneer u de hulp van een architect inroept, duidelijke afspraken over zijn vergoeding. Huisartsen kunnen een beroep doen op de bouwgroep van de LHV (zie hiervoor de link op onze website www.medischondernemen.nl). Deze bouwgroep heeft meerdere voorbeelden van huisartspraktijken en eerstelijns centra volledig begroot.
9. Houd in het ontwerp van uw praktijk ook rekening met veranderingen in de toekomst. Ga na in hoe verre toekomstige ontwikkelingen bouwkundig nu al kunnen worden geïmplementeerd. Sommige fabrikanten van apparatuur geven een standaard ontwerp voor de praktijkinrichting mee. Bedenk wel dat u zich dan in de meeste gevallen vastlegt op een bepaald merk apparatuur.
10. Houd de basis van de inrichting tijdloos. Door het aanbrengen van accenten kunt u uw gevoel voor mode en actualiteit nu en in de toekomst tonen.

Buijs Architecten heeft laten ontwerpen zien, naast de routing ("een brede gang die heel prettig werkt, ik had dat zelf nooit bedacht") vooral in het lichtplan de meerwaarde van een architect. "Het lijkt of elke dag de zon schijnt, ook als het regent. Een heerlijke sfeer om in te werken." Vanzelfsprekend wordt ook de inval van licht van buiten en het uitzicht rondom het gebouw in een goed ontwerp meegenomen. Albertien Kers: "In de praktijk van KenM, heb ik er bijvoorbeeld opgelet dat het beste uitzicht vanuit de behandelkamers is te zien. Als arts ben je daar tenslotte het langst aanwezig."

Akoestiek en temperatuur

Andere punten waar een goede architect zeker aandacht aan zal besteden zijn de akoestiek en de klimaatbeheersing. "Het is verre van ideaal als de gesprekken van de receptioniste door het hele gebouw galmen", vindt Risseeuw. "Ook wil je de mensen in de behandelkamer naast je niet horen. Veel aannemers hebben bijvoorbeeld de neiging de wanden te laten stoppen bij een verlaagd plafond. Ideaal voor het kabelwerk boven, maar de praktijk wordt dan nooit meer geluidsdicht. Goede geluidsisolatie is lastig en dus kostbaar, maar verdient zich in werkplezier terug." Behalve de akoestiek is de grootste sluitpost in de ogen van klanten, zo merkt Risseeuw, vaak de techniek die de temperatuur en luchtverversing in de praktijk moet regelen. Volkomen onterecht, vindt de architect. "Juist hier moet je tijdig over nadenken, want achteraf veranderen is niet gemakkelijk! Wil je buitenzonweringen? Dan is er soms een bouwvergunning voor nodig. Een airco-unit maakt vaak geluid. Wil je dit wel of is het verstandiger om een ruimte op de noordzijde te plaatsen zodat er geen koeling nodig is? Dit zijn echt punten waar klanten in een vroeg stadium over na moeten denken."

55 Schilderijen en een open haard

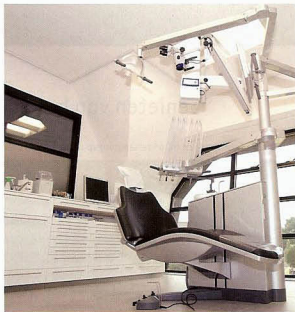
Tandarts en daarnaast kunstenaar Aad van der Helm uit Ridderkerk heeft bij de verbouwing van zijn praktijk een architect in de arm genomen. De inrichting heeft een bijzondere uitstraling door de 55 schilderijen van eigen hand die er hangen en de huiselijke open haard waar mensen rondom kunnen zitten. Ook lichtgebruik en muziekkeuze dragen volgens de tandarts bij aan een gevoel van welbevinden bij patiënten. "Patiënten maken vaak opmerkingen over mijn werk. Het leidt af, maar niet veel meer dan dat. Uiteindelijk zijn het slechts hulpmiddelen, het belangrijkste blijft de persoonlijke aandacht die de patiënt krijgt." Van der Helm ziet voor- en nadelen aan de samenwerking met een architect. "De routing en de logistieke oplossingen die in mijn ruimtes zijn gebruikt, blijken ook in de praktijk ijersterk. Voor het grootste deel heb ik die zelf bedacht, maar ook de architect heeft hier zijn inbreng in gehad." Soms waren de architect en Van der Helm het niet met elkaar eens. Volgens de tandarts is het dan belangrijk te weten wat je wilt. "Voor ik aan de verbouwing begon, heb ik eerst zelf advies ingewonnen. Door een gesprek met Arjan Visser, een ergonomoog gespecialiseerd in tandartsaangelegenheden, wist ik bijvoorbeeld dat het verstandig is balie medewerkers iets hoger te plaatsen. Zij kunnen de patiënten dan gemakkelijker recht in de ogen kijken. Met deze kennis in het achterhoofd wilde ik een podium achter de balie. De architect vond het niks. Ik heb doorgezet en er zeker geen spijt van gehad."

Kostenplaatje

Een goede architect bewijst zich volgens Van der Helm vooral in het netwerk dat hij heeft. "Vanzelfsprekend kun je een verbouwing ook zelf regelen, maar dat kost erg veel tijd. Het is handig dat er iemand is die als centraal aanspreekpunt knelpunten en problemen met aannemers en werklui oplost." Gemak dat wel zijn prijs heeft, zeker wanneer de vergoeding van de architect niet transparant is, zo heeft de tandarts gemerkt. "Uit ervaring weet ik nu dat ik het liefst werk met een architect die een bepaalde commissie hanteert. Bijvoorbeeld tien procent van de aanneemsom. De architect die ik tijdens de verbouwing van deze praktijk had gevraagd, gaf vaste prijzen. Hij berekende mij bijvoorbeeld een bepaald bedrag voor het loodgieterswerk, terwijl ik geen idee had wat het nu werkelijk had gekost."

Zeker over de klimaatbeheersing moet u tijdig nadenken. Achteraf veranderen is verre van gemakkelijk.

Hoewel het in de praktijk van Van der Helm de gewoonste zaak van de wereld is dat patiënten hun afspraken online boeken en hij met zijn website voorop loopt, zou hij bij de inrichting van een nieuwe praktijk nog meer denken vanuit de mogelijkheden die ICT biedt. "Ik verwacht dat ICT een steeds grotere rol gaat spelen in de behandelmethodiek. De 'handenarbeid' gaat minder worden en medici doen er goed aan om hun routing hierop aan te passen." **BO**



Dit artikel is geschreven met medewerking van SA Design Architectuur, (www.sadesign.nl), Dentadvise (www.dentadvise.nl) en Kers & Buijs Architecten (www.kersbuijs.nl). Voorbeelden van praktijkinrichtingen vindt u op www.kenm-center.nl (virtuele rondleiding onder 'ons centrum') en www.vanderhelmtandartsen.nl (onder 'kijkje in de praktijk').