

# Lustrum voor Paro Praktijk Utrecht

Een van de eerste parodontologiepraktijken van Nederland viert binnenkort haar 25-jarig jubileum. Wat begon als een praktijk die door collega's met scepsis in Utrecht werd ontvangen, is in haar 25 jaar bestaan uitgegroeid tot een parodontologiepraktijk met 11 behandelkamers. "We waren de eerste parodontologiepraktijk in Utrecht, en we werden niet bepaald met open armen ontvangen."

Toen parodontoloog Fridus van der Weijden 25 jaar geleden samen met een compagnon de praktijk begon, kon hij nog niet dromen van een praktijk van deze proporties. "In Nederland was toen een wachtlijst voor tandartsen, die konden zich niet zomaar vrij vestigen. Omdat wij een parodontologiepraktijk begonnen voor wat toen bekend stond als 'particuliere patiënten' vormden we niet direct een bedreiging voor de gevestigde tandartsen. Toch waren de tandartsen

uit de kring Utrecht zeker in het begin nogal wantrouwend. Het bestuur liet ons weten dat ze ons zouden gedogen, maar dat er geen patiënten zouden worden doorverwezen. Het waren andere tijden. Het gevolg was wel dat we het eerste jaar maar weinig patiënten uit de stad Utrecht in onze nieuwe praktijk mochten verwelkomen. In totaal hadden we in dat eerste jaar dan ook maar 99 verwijzingen. Deze waren afkomstig van tandartsen uit de regio, niet van praktijken uit de stad zelf. We waren in die tijd amper kostendekkend, een salaris voor ons twee zat er niet in. Gelukkig hadden we allebei een tweede baan waar we van konden leven."

Beide praktijkhouders geloofden echter in hun praktijk en de meerwaarde die de praktijkstructuur voor het succes van parodontale behandeling heeft, en gaven niet op. Na een tweetal jaren groeide het aantal patiënten gestaag. Al snel was de praktijk te klein. "Je komt dan op een punt waarop je moet beslissen of je alles zelf wilt blijven doen of dat je wilt groeien. De optie groeien is een ingrijpende keuze en betekent dat je werk moet gaan delegeren. Wij besloten om te groeien, maar hadden nog niet in de gaten wat dat allemaal met zich mee zou brengen."

Niet lang daarna werd de compagnon door ziekte gedwongen zijn werkzaamheden neer te leggen. Onderling werd besloten dat Van der Weijden als praktijk eigenaar verder zou gaan. Dit betekende dat de parodontoloog voor nieuwe uitdagingen kwam te staan. De financiële administratie werd altijd door zijn compagnon gedaan, daar had Van der Weijden zich nog nooit mee bemoeid. "Dat was wel even wennen,



Foto: fotopatrck

ik wist helemaal niet hoe zo iets werkte, daar was me tijdens de opleiding tandheelkunde nooit iets over bijgebracht. Al snel besloot ik om daar iemand voor aan te nemen. Ik heb nu twee praktijkmanagers, één voornamelijk voor de financiën en één voor personeelszaken. Uiteraard ben ik eindverantwoordelijk en gaat alles wat naar buiten gaat nog wel door mijn handen, maar ik kan me nu richten op het werk waar ik goed in ben.”

#### UITBREIDEN

De praktijk is in de 25 jaar dat het in de Utrechtse wijk Kanaleneiland gevestigd is, flink veranderd. Omdat er van de gemeente niet omhoog gebouwd mocht worden, moest eigenaar Van der Weijden creatief met zijn beschikbare ruimte omgaan. Zo is er een stuk praktijk aangebouwd en is er een groot souterrain aangelegd om als praktijkruimte dienst te doen. Het uitbreiden van een praktijk is voor de zorgondernemer iedere keer weer wennen. “Uit ervaring weet ik dat je bij vier en bij zeven behandelkamers een equilibrium hebt waarin je kamers overeenkomen met een aantal praktijkondersteuners. Ik heb nu elf behandelkamers.” Lachend voegt hij er aan toe: “Of dat ook een equilibrium is, daar ben ik nog niet helemaal over uit.”

#### KWALITEIT

Om de kwaliteit van de onderneming te waarborgen vindt Van der Weijden dat er voor iedere functie een ‘tweede man’ klaar moet staan. “Zeker als je steeds groter wordt zal je zien dat de uitval van je personeel door ziekteverzuim, vakanties en dergelijken veel groter is. Ik heb nu 25 personeelsleden rondlopen, globaal gezien is er dus altijd wel iemand op vakantie. Het hebben van een tweede man voor iedere functie is echter te duur. Vandaar dat ik nu bezig ben om iemand

“Door in te zetten op hoge kwaliteit van dienstverlening zorg je voor een weerbare praktijk”

op te leiden die multidisciplinair inzetbaar is. Die persoon kan dan plaatsnemen achter de balie, maar ook assisteren bij behandelingen.”

Een tendens die ook niet onopgemerkt blijft bij de Utrechtse praktijk is de afname van het aantal verwezen patiënten. Vooral tandartsketens houden patiënten langer bij zich en zijn minder snel geneigd door te verwijzen naar een parodontoloog. “Daaren-



Foto: fotopatrack

De praktijk is gevestigd in de Utrechtse wijk Kanaleneiland

tegen krijgen we wel de ingewikkeldere casussen, wat betekent dat de uitdaging groter wordt en we vakinhoudelijk meer in de breedte gaan werken.”

In het kader van deze ontwikkeling hecht Van der Weijden dan ook veel waarde aan de ISO en HKZ-certificering die de praktijk sinds 2012 heeft. “Ik vind die certificeringen erg belangrijk want daar worden we als praktijk beter van. De keerzijde is dat dit veel extra administratie oplevert. Niet alleen de certificering zelf, maar ook de processen die dat met zich meebrengt zijn tijdrovend. Door kritische processen te monitoren kan de kwaliteit van de praktijk beter bewaakt worden. Dat wil zeggen dat je tijd vrij moet maken voor evaluaties en verbetertrajecten. Toch ben ik er van overtuigd dat

deze tijdsinvestering goed is voor de praktijk. Door in te zetten op hoge kwaliteit van dienstverlening zorg je voor een weerbare praktijk. Niet alleen voor nu, maar ook met het oog op de toekomst.”

Van der Weijden is naast praktijkhouder ook altijd verbonden geweest aan het ACTA. Daar is hij sinds 2009 bijzonder hoogleraar parodontologie. De interesse in wetenschap is terug te vinden in de protocollen die in de praktijk worden gehanteerd. Ook wil de praktijk een kenniscentrum zijn. Via verwijzavonden wordt er contact gehouden met collega's om met hen de laatste wetenschappelijke inzichten te delen. Via de website is ook voor een groot aantal tandheelkundige onderwerpen op eenvoudige wijze de onderbouwing terug te vinden.

### LUSTRUM

Ter gelegenheid van haar 25-jarig bestaan organiseert Paro Praktijk Utrecht in samenwerking met de Praktijk voor Parodontologie & Implantologie Nijmegen een lustrumcongres. Beide praktijken zijn in 1989 geopend en zijn in de loop der jaren collegiaal nauwer gaan samenwerken. De stagiairs die Van der Weijden als parodontoloog onder zijn hoede had, zijn nu eigenaar van de Nijmeegse praktijk.

Het congres zal op 24 mei 2014 plaatsvinden in het Tulip hotel te Ermelo. Het thema 'treatment planning' staat deze dag centraal. Spreker op dit congres is de Amerikaanse clinicus John C. Kois. In Nederland bekend van het verspreiden van de term 'biological width'. De uit Seattle afkomstige Kois geldt als een top-onderwijzer en een begenadigd spreker. Hij gebruikt mooie metaforen voor dagelijkse tandheelkundige aspecten. Zo beschreef hij het parodontaal ligament ooit als de 'Arnold Schwarzenegger verbinding'. Tijdens zijn eerste bezoek aan Nederland in 1994 maakte hij dermate veel indruk op de parodontologen uit Utrecht en Nijmegen dat hij nu is uitgenodigd om op het lustrumcongres te spreken.

In zijn presentaties legt Kois de nadruk op een evidence-based systeem van diagnose- en behandelingsplanning. Dit biedt een handvat bij het bepalen van een interdisciplinaire lange-termijn zorgstrategie voor het behoud van een gezond gebit. Om structuur te scheppen in het diagnostisch proces wordt een systematische aanpak besproken aan de hand van de belangrijkste diagnostische categorieën (parodontaal, biomechanisch, functioneel, esthetisch en dento-faciaal).

ROUKE VAN DER HOEK



*John C. Kois is hoofdspreker op het lustrumcongres*