

INTERVIEW

FOCUS OP
KENNIS, KUNDE &
KWALITEIT

*Bob Carrière van Sterkliniek
Dierenartsen Ermelo*

*In het centrum van Ermelo is sinds 1988
Sterkliniek Dierenartsen Ermelo gevestigd.
Bij de ontvangst is het meteen duidelijk:
dit is geen "gewone" dierenartsenpraktijk.
Dat blijkt niet alleen uit het vriendelijk
aangeboden kopje koffie, maar komt ook door
de prettige sfeer die in de wachtkamer hangt.*





Bob Carrière is de praktijk eigenaar van deze dierenkliniek en één van de grondleggers van het samenwerkingsverband Sterkliniek Dierenartsen BV. Een samenwerkingsverband dat inmiddels 43 praktijken met 63 vestigingen telt, verspreid over het gehele land. Maar wat is een "Sterkliniek" en waarom is dit samenwerkingsverband ontstaan? Met andere woorden: Wat speelde zich achter de schermen bij de totstandkoming van dit samenwerkingsverband af? Wat zijn de voordelen en wat merken patiënten en cliënten daarvan?

'Ik merkte dat ik als ondernemer aan mijn plafond zat,' begint Bob Carrière zijn verhaal. 'Om mijn praktijk kwalitatief beter te ontwikkelen, was schaalvergroting nodig. Dat kon alleen maar door samenwerking met andere, gelijkgestemde dierenartsen te zoeken. En dat is goed uitgekapt. Als individuele praktijk eigenaar is het moeilijk om bepaalde dingen voor elkaar te krijgen en als groep lukt dat wel. In onze branche is bijvoorbeeld geen sprake van verplichte nascholing, maar als medicus vind ik dat we de beste kwaliteit moeten bieden aan

onze cliënten en aan onze patiënten. Dus is binnen ons samenwerkingsverband nascholing verplicht. Als groep is dat overigens ook veel makkelijker te organiseren. Zeker als het gaat om nascholing op een gebied dat binnen onze branche niet bestaat, zoals hospitality. Cliënten moeten zich bij ons thuis voelen, zich welkom voelen. Ze zijn tenslotte al zenuwachtig genoeg als ze hier met hun huisdier komen. Als groep vroegen we de Hogere Hotelschool in Maas-tricht om een hospitalitytraining voor onze paraveterinair te verzorgen. En geloof me, ze kwamen als andere mensen van die training terug.'

HUMANE ZORG • Volgens Bob Carrière draait het bij nascholing vooral om kennis en kunde. 'We hebben bijvoorbeeld ook aan personeel uit de humane operatiekamers gevraagd of ze ons kunnen onderwijzen op het gebied van peri-operatieve hygiëne. Zelfs voor mij ging er in het begin een wereld open. Natuurlijk leren we tijdens onze opleiding om tijdens de chirurgie goed om te gaan met hygiëne, maar ontwikkelingen op dat gebied staan niet stil. De humane zorg loopt altijd op ons voor. Daar kunnen wij ons voordeel mee doen.'

KOSTEN • Het samenwerkingsverband kent ook voordelen op andere vlakken. 'We zijn ook veterinaire ondernemer en moeten dus letten op de kosten. Als groep is het makkelijker om afspraken te maken over bijvoorbeeld de afname van energie of over verzekeringen. Daarnaast werken we als groep samen met de grote branchespelers en farmaceuten, bijvoorbeeld om gezamenlijk marktonderzoek te doen om zodoende de branche te verbeteren.'

VEILIGHEID • De kwaliteit die Sterklinieken bieden, is voor cliënten niet altijd zichtbaar. 'Het zit vaak in details en in een gevoel. Zolang dingen goed gaan, merken cliënten er dus niet zo veel van dat wij een Sterkliniek zijn. Maar in onze klinieken is het bijvoorbeeld verplicht om een evacuatieplan te hebben, we beschikken over gecontroleerde brandblusapparatuur, onze röntgenapparatuur wordt op gezette tijden gecheckt en onze laboratoriumapparatuur wordt regelmatig geïkt. Het zou toch vervelend zijn als je een dier tot de dood veroordeelt omdat bepaalde waardes niet kloppen, omdat de apparatuur niet goed op orde is. Dus veiligheid voor dieren, cliënten en medewerkers is een belangrijk aspect van die kwaliteit.'

KWALITEITSMODEL • Klinieken die zijn aangesloten bij Sterkliniek Dierenartsen BV moeten voldoen aan strenge kwaliteitseisen, zowel als het gaat om patiënten maar ook voor cliënten. 'In 2001 gingen we van start met een denktank. We waren het er al snel over eens: de focus moet liggen op kwaliteit. Onze beroepsvereniging was destijds niet in staat om een kwaliteitsmodel op te zetten omdat er te weinig draagvlak voor was. Een particulier initiatief is dan toch makkelijker. We ontwikkelden een kwaliteitsmodel waarbij we de ISO-9001:2000 (nu ISO 9001:2008) als basis namen. Daarin lag de focus vooral op allerlei arbeids- en bedrijfsprocessen en stond de cliënt centraal. Maar als dierenarts ben je ook medisch bezig, dus die regelgeving moest ook in ons kwaliteitsmodel opgenomen worden. Ook voegden we de Kwaliteit Richtlijnen Dierenklinieken toe. Het model dat we zo hadden ontwikkeld, boden we aan aan Lloyd's Register Quality Assurance met de vraag of het model toetsbaar was. Dat bleek het geval. Sindsdien is Lloyd's ook de partij die deze kwaliteitstoets uitvoert bij de bij ons aangesloten klinieken.'

OVERHEID • Volgens Bob Carrière speelde bij de ontwikkeling van het model ook nog een ander element mee. 'We vonden dat we als dierenartsen beter zelf ons kwaliteitsmodel konden schrijven in plaats van op een later moment vanuit de overheid allerlei zaken opgelegd te krijgen. Dan is er vaak geen speling meer mogelijk. Gaat de overheid nu eisen stellen, dan bieden we ons model aan en dan mag de overheid zeggen wat er nog bijgeschaafd moet worden. Ik zie het als een rijdende trein. Als de bestemming je aanspreekt, spring er dan maar op.'

Sterklinieken Dierenartsen BV heeft het gewenste stadium bereikt van een optimale landelijke dekking. 'We zijn inmiddels groot genoeg om een serieuze gesprekspartner voor diverse branchegroepen te zijn. Omdat we al tien jaar aan verplichte dossiervorming doen, wordt bij onderzoek vaak van onze data gebruik gemaakt. En waar we ook trots op zijn: Stichting Hulphond Nederland beveelt ons aan als eerste keus dierenarts. Ze zijn ervan overtuigd dat mensen met hun dure honden het beste naar een Sterkliniek kunnen gaan.' De landelijke dekking is ook een van de vele voordelen van het samenwerkingsverband. 'Gaat iemand verhuizen naar bijvoorbeeld de andere kant van het land, dan is er altijd een Sterkliniek in de buurt.'

VELE MARKTEN THUIS • Bob Carrière beaamt dat een dierenarts van vele markten thuis moet zijn. 'Je bent ondernemer, dierenarts en daarnaast moet je ook goed kunnen omgaan met mensen. Daar zie ik veel jonge dierenartsen tegenaan lopen. Onze opleiding voorziet daar niet in. Ook zie ik dat veel dierenartsen taken uitvoeren die bijvoorbeeld ook door een paraveterinair uitgevoerd zouden kunnen worden. Ik vind dat we toe moeten naar een situatie waarbij het vak van de paraveterinair naar een hoger niveau wordt getild. Daarmee wordt de dierenarts ontlast, de paraveterinair heeft leuker werk en betere vooruitzichten en de prijzen blijven hanteerbaar. We zijn dat momenteel aan het onderzoeken, ook de beroepsvereniging is daar voorstander van.'



Ook vanuit zijn functie als bestuurslid van de Groep Geneeskunde Gezelschapsdieren voerde hij gesprekken met Gertwim de Haas van Groenhorst Barneveld. 'Ook zij ondersteunen het initiatief om te komen tot een opleiding paraveterinair "plus". Dat betekent wel dat de wettelijke beroepsmogelijkheden voor paraveterinair uitgebreid moeten worden. Ze mogen nu bijvoorbeeld nog geen infuus toedienen en dat zou dan onder bepaalde voorwaarden wel mogelijk moeten worden.'

STERKLINIEK ERMELO • In de Sterkliniek Ermelo werkt een hecht en betrokken team van dierenartsen en (senior) paraveterinair met elkaar samen. 'Wij streven naar differentiatie. Het is onmogelijk om te beschikken over alle kennis van de verschillende diersoorten die we hier zien. In onze kliniek werken zeven dierenartsen, die allemaal een eigen aandachtsveld hebben. Ook kiezen we ervoor om niet met dierenartsassistenten te werken, maar met goed opgeleide paraveterinair.'

'Richting onze cliënten is de boodschap altijd dat we als team de oplossing bieden. Omdat we daarin excelleren, zijn we uitgegroeid tot een echte doorstuurkliniek. Meer dan de helft van onze omzet komt van buiten de regio, tot aan Nijmegen toe. Veel dierenartsen zijn te generalistisch en vallen daardoor niet meer op. Wij kozen tien jaar geleden bewust voor kennis, kunde en differentiatie en hebben daarmee onze positie gevestigd.'

Sterkliniek Dierenartsen Ermelo is bijna te vergelijken met een regulier ziekenhuis, dat komt vooral omdat er van alles lijkt te gebeuren. Een rondleiding door de kliniek laat zien dat goed is nagedacht over de indeling. 'Onze cliënten gaan via de behandelkamer door een andere deur naar buiten. Dan hoeven ze niet opnieuw door de wachtkamer. Ook hebben we een speciale euthanasieruimte. Deze is zo ingericht dat mensen in alle rust afscheid van hun huisdier kunnen nemen. Via een online camerasysteem kunnen we de dieren die bij ons overnachten, permanent in de gaten te houden. Ook is het mogelijk om een quarantaineruimte in te richten.' Oprecht trots is Bob op de röntgenkamer. 'We hebben hier echt heel geavanceerde apparatuur staan.'

In de kliniek kunnen dankzij allerlei moderne technieken zoals echografie, cardiografie, endoscopie, digitale röntgendiagnostiek en laboratoriumdiagnostiek onderzoeken en behandelingen optimaal uitgevoerd worden.

Naast een vestiging in Ermelo heeft de kliniek in 2011 een tweede vestiging in Harderwijk geopend.