

Rendementsverbetering in de praktijk: Diergeneeskundig centrum West-Overijssel

Joliete van Overbeeke

Diergeneeskundig Centrum West-Overijssel is een maatschap van twee dierenartsen met zes dierenartsen in loondienst en negen praktijkmedewerkers. De praktijk is hoofdzakelijk georiënteerd op rundvee en gezelschapsdieren. Vijf dierenartsen werken voornamelijk in de rundveehouderij en in de paarden, drie dierenartsen houden zich alleen bezig met gezelschapsdieren. De dierenartsen werken vanuit een prachtig pand aan een doorgaande weg in Kampen en de praktijk heeft een dependance in IJsselmuiden. Net als veel andere praktijken in Nederland heeft ook DGC West-Overijssel moeite het maatschapinkomen op peil te houden binnen een snel veranderende veehouderij. Het winstaandeel van de maatschapsleden is het afgelopen jaar flink teruggelopen, iets wat veel rundveepraktijken zullen herkennen. DGC West-Overijssel heeft echter wel een duidelijke visie over de maatregelen die ze moeten nemen om het tij te keren.

Maatschapslid Frank Oort schetst een beeld van de praktijk, te beginnen met een doelstelling: "We willen goede diergeneeskunde bedrijven en uitstekende kwaliteit leveren. Maar wij willen ook veel werkplezier en een goede boterham voor alle medewerkers." Dat is het uitgangspunt voor een zoektocht naar mogelijke uitbreiding van de verdienmogelijkheden en beperking van de kosten.

KOSTENBESPARING

Een van de eerste stappen in rendementsverbetering is te kijken waar men kosten kan besparen. DGC West-Overijssel is een praktijk met hoge personeelskosten, blijkt uit het nucleusproject van AVV. Als eerste zou de praktijk daarin kunnen snijden,

RENDEMENTSVERBETERING IN DE PRAKTIJK

In het kader van het gezamenlijke project van de VVAA en de KNMVD om het management van dierenartsenpraktijken te ondersteunen, start het *Tijdschrift voor Diergeneeskunde* een artikelenreeks getiteld: 'Rendementsverbetering in de praktijk'. In deze artikelen wordt steeds een doorsnee dierenartsenpraktijk beschreven, met de nadruk op de pogingen van die praktijk om het rendement te verbeteren. Het doel is dierenartsen 'eyeopeners' te bieden en van elkaar te laten leren. Een ander onderdeel van het gezamenlijke project is een basis cursus veterinair management voor dierenartsen om hen te helpen hun sociaaleconomische positie te verbeteren.

In dit eerste artikel wordt Diergeneeskundig Centrum West-Overijssel in Kampen doorgelicht, in het bijzonder de landbouwhuisdierenpraktijk. In de volgende editie richten we ons op een praktijk met hoofdzakelijk gezelschapsdieren. Reageren? Mail naar merijnjansen@knmvd.nl.

want in de kosten voor medicijnen en vaste lasten valt niet veel te sturen. Toch ziet Oort weinig mogelijkheden voor het drukken van de personeelskosten. De maatschap streeft al naar een efficiënte inzet van het personeel door de organisatie strak te houden. De praktijk is dan ook ISO-gecertificeerd.

Ook in het besparen op andere kosten zien de maten weinig mogelijkheden. Wel hebben ze vorig jaar een open dag georganiseerd. Deze was erg geslaagd, maar ook erg duur. Vanwege het tegenvallende bedrijfsresultaat vorig jaar zullen dit soort activiteiten niet snel meer zo uitbundig worden georganiseerd. Daarnaast beseffen de maten dat ze te weinig werken met goede begrotingen, inclusief budgetten.

OMZET EN KLANTENKRING

Omdat op de kosten weinig bespaard kan worden, zal DGC West-Overijssel om het rendement te verbeteren zich dus vooral moeten richten op het vergroten van de omzet. In de landbouwhuisdierenpraktijk is weinig uitbreiding mogelijk in diersoorten. Varkens- of pluimveehouderijen zijn er bijna niet in deze streek. In de omzet in paarden is enigszins te sturen door meer te doen met de paardengebitten.

De meeste omzetstijging moet komen uit de rundveesector. Uitbrei-

ding van de klantenkring is echter maar mondjesmaat mogelijk. Veehouders in deze streek zijn aardig honkvast. Het klantenbestand is trouw en het verloop is klein. Het merendeel van de veehouders is bij DGC West-Overijssel aangesloten vanuit de (familie)traditie en omdat de praktijk dicht bij hun bedrijf is gevestigd. De praktijk kiest voor kwaliteit en de maatschapsleden zijn ervan overtuigd dat de veehouders deze keuze waarderen.

OMZET EN TARIEVEN

DGC West-Overijssel is van oudsher een goede, maar dure praktijk en dat krijgen Frank Oort en zijn collega's ook geregeld te horen. Vooral de medicijnen zijn duur. Desondanks zijn de veehouders tevreden. De maatschap bepaalt zijn tarieven van diergeneesmiddelen mede aan de hand van de apotheekkosten. Maar men kijkt ook naar de marktpositie en naar de prijzen van diergeneesmiddelen die op internet worden aangeboden. Bij nieuwe medicijnen wordt gekeken naar de concurrentie.

DECLARABELE UREN

Zoals veel dierenartsen in de landbouwhuisdierensector maken de dierenartsen van DGC West-Overijssel meer uren op een bedrijf dan ze declareren. "Wij hebben van oudsher een servicegericht

vak”, is de verklaring van Oort. “Bovendien hebben we vaak een intensieve vertrouwensrelatie met de veehouders. Dat maakt het lastig elke minuut in rekening te brengen. Bedrijfseconomisch gezien zou het echter wel moeten. Vaak matsen we de veehouder met het aantal uren dat we declareren, maar omdat het systeem niet transparant is, heeft de boer niet eens door dat we het doen.”

De praktijk is net begonnen het tariefsysteem om te gooien. Bedrijfsbegeleiding gebeurt al op uurtarief, maar heel veel werkzaamheden – denk aan het onthoornen van kalfjes en bepaalde operaties – vinden nog plaats op handelingstarief.

Hoewel hij het niet exact heeft uitgerekend, verwacht Frank Oort dat het aantal declarabele uren op dit moment onder de drie uur per dierenarts per dag ligt. Dat is veel te weinig, vindt het Diergeneeskundig Centrum. Maar de maten onderkennen ook hoe moeilijk het is alle uren die worden gemaakt, werkelijk te rekenen.

ABONNEMENTEN

In deze overgangsfase van declareren op handelingstarief naar declareren op uurtarief, werkt de praktijk aan de introductie van een abonnementsstelsel. Zo hoopt de praktijk een groter deel van het aantal uren dat dierenartsen op een bedrijf doorbrengen, ook daadwerkelijk te kunnen declareren.

Het plan is de veehouders drie pakketten aan te bieden met verschillende uurtarieven en visietarieven. De prijzen van medicijnen worden hierop afgestemd: hoe hoger het uurtarief, hoe lager de medicijnprijzen.

Het nieuwe systeem is al aan enkele veehouders voorgelegd en de reacties waren positief, omdat zij de onderliggende visie wel kunnen waarderen. De veehouders hadden een heel duidelijke boodschap: leg de kosten daar neer waar ze worden gemaakt. Dus geen korting op de nachtvisite terwijl overdag wat extra wordt berekend.

Het nieuwe systeem is veel transparanter voor de veehouders, zodat zij het idee krijgen meer invloed te hebben op de dierenartskosten. Deze openheid vindt de praktijk belangrijk.

In elk geval wordt in het abonnementsstarief de voorbereidingstijd voor een bedrijfsbezoek meegenomen. Deze kostenpost wordt op dit moment nog niet doorberekend.

Vooralsnog laten de dierenartsen het telefonisch consult binnen het abonnementsstelsel. Wel wordt in pakket 3 (met hoog uurtarief) bijvoorbeeld het bellen naar de GD of het regelen van de blauwtongenting in rekening gebracht, maar een veterinair consult of het bestellen van medicijnen (nog) niet. Het streven is het nieuwe systeem per 1 juli 2010 in te voeren.

CURSUSSEN

Een andere maatregel om meer uren op het bedrijf declarabel te maken, is het verhogen van de kwaliteit van de diergeneeskunde en het kennisniveau van de veehouder. De praktijk organiseert daarom diverse cursussen voor veehouders. Dat lijkt paradoxaal: je geeft de veehouders immers informatie die je ook tijdens het bedrijfsbezoek had kunnen geven, en dus als uren had kunnen declareren. Maar Frank Oort is op dit gebied heel stellig: “We krijgen

wel eens de vraag: maken jullie de boeren niet te wijs? Maar onze insteek is het vermarkten van onze kennis. Dat lukt alleen als je jouw verhaal aan de veehouders kwijt kunt. En daarvoor moet je eerst een goede voedingsbodempkweken. Zo'n cursus heeft grote voordelen: je laat zien dat je veel kennis in huis hebt en tegelijk zien veehouders met meer kennis beter waar er op hun bedrijf mogelijkheden liggen om de gezondheid te verbeteren. Dan weten ze ook de inbreng van hun dierenarts beter op waarde te schatten en is het een stuk makkelijker om de veehouder in een intensieve begeleiding te krijgen. Bijkomend voordeel van deze cursussen is dat veehouders inzien dat je als dierenarts meer diepgang kunt bieden in je bedrijfsbegeleiding dan ze tot nu toe gewend waren. Wij zetten zwaar in op begeleiding.”

DGC West-Overijssel biedt cursussen aan op gebied van onder meer jongveepfok, voeding en vruchtbaarheid, klauwgezondheid, uiergezondheid, automatisch melken en integraal koemanagement. De deelnemers betalen een geringe, niet kostendekkende bijdrage voor de cursussen.

De aanpak is volgens Frank Oort effectief. “Het kost veel tijd, maar het resultaat is een geïnteresseerde veehouder. Zo'n 60 procent van onze veehouders heeft de afgelopen jaren een of meer van onze cursussen gevolgd.”

TOEKOMST

DGC West-Overijssel heeft een zwaar jaar achter de rug en de praktijk is hard bezig het maatschapinkomen op een hoger plan te brengen. Dat gebeurt enerzijds door het intensiveren van de bedrijfsbezoeken bij de bestaande klantenkring en door meer veehouders in de begeleiding te krijgen, anderzijds door meer kennis te vermarkten en te zorgen daar dan ook nog redelijk voor betaald te worden. Het streven is de uren die voor een bedrijf zijn gewerkt, ook daadwerkelijk te gaan declareren. Oort: “Als je per visite vijf minuten meer kunt declareren, is dat op jaarbasis al een flink bedrag.”

Jolette van Overbeeke is freelance journalist.



Marike van der Spek van DGC West-Overijssel geeft veehouders cursussen over onder meer jongveepfok. (Foto: Jolette van Overbeeke)