



“Vertel wat je doet en laat het je klanten zien”

# Praktijkontwerp ondersteunt de visie van de ondernemer

Het inhuren van een architect bij de bouw of verbouw van een dierenartspraktijk kost geld, maar levert veel meer op. Dat is de ervaring van Mark Huis in 't Veld, eigenaar van dierenklinik MARKdierenarts in Vleuten. Hij vestigde zijn praktijk in een nieuwbouwpand en wilde zijn ondernemersvisie tot uiting laten komen in het praktijkontwerp. Hij maakte Mike Antonissen van a2o architectuur voor zijn plannen te verwezenlijken in een breed gebied praktijk die hij wilde.

Tekst en foto: [Sibette van Werkveld](#) - [www.vanwerkveld.nl](#) - Journalist

Centraal in de wachtruimte staat een grote leestafel met recente tijdschriften en een koffiemachine – een van het luxere soort. Dat was een eerste vereiste. Sinds 3 januari van dit jaar heeft Mark Huis in 't Veld, voor zijn klanten kortweg Mark, een vrije vestiging midden in de Vinex-wijk Vleuterweide. “Een echt dorp, de mensen stappen gemakkelijk binnen, al was het maar om alleen even de hond te wegen, een zak voer te halen of voor een kopje koffie en een babbeltje.” Ondertussen zwaait hij vriendelijk naar een klant die voorbij loopt.

## Visie van de dierenarts

Laagdrempelig, eenvoudig, open en transparant. Zo moest de praktijk worden. Dus in de spreekkamer geen boekenplanken, posters of prikbord aan de muur. “De spreekkamer moet een aangename sfeer uitstralen en voldoende groot zijn. Daár wordt tenslotte de omzet gegenereerd,” zegt Mark. “Van een drukke spreekkamer worden mensen heel onrustig, heb ik door de jaren heen gemerkt. Daarom hebben de meubels in de spreekkamers geen poten maar hangen ze aan de muur. Dat geeft een rustig en ruimtelijk beeld. Bijkomend voordeel: het schoonmaken van de vloer gaat veel gemakkelijker.”

De dierenarts bereidde zich gedegen voor voordat hij van start ging. Hij bekeek verschillende praktijken, nam bij een projectontwikkelaar een optie op een hoekpand aan het begin van een winkelstraat, mooi in het zicht van winkelende mensen, informeerde bij de gemeente naar de mogelijkheden binnen het bestemmingsplan en won informatie in over de buurt: wie worden de burens, wat voor wijk is het, hoe is de samenstelling van de bevolking en in welke inkomensklasse vallen deze mensen. Ofwel: wat voor klantenpotentieel heeft deze wijk.

De spreekkamers. De sfeer moest open, licht, helder en transparant zijn. Dit moodboard liet hij aan vier architecten zien. Hij koos voor Mike Antonissen van a2o architectuur (a2o staat voor architectuur, advies en ontwerp), vanwege diens praktische kijk en enorme ervaring op gebied van dierenartspraktijken. Hij liet zich door de architect uitgebreid adviseren over de aan te vragen vergunningen, het te lopen tijdstraject, de keuze en het aansturen van de aannemer. In een helder stappenplan kwam de uitvoering tot stand. Mark: “Als de aannemer vraagt op welke hoogte

## “Laat de wachtkamer maar de functie van dorpscafé krijgen.”

### Puzzelstukjes

Hij had alle puzzelstukjes bij elkaar, maar wist niet hoe hij ze in elkaar moest passen. Daarvoor huurde hij een architect in. Hij maakte een ‘moodboard’ met daarop de kernwaarden die in de praktijk in elk geval terug moesten komen: een industriële uitvoering met hoge ruimten met open plafond en een betonnen vloer met vloerverwarming, veel glas en twee

de kasten aan de muur moeten komen of waar hij de stopcontacten moet plaatsen, moet je daar wel over nagedacht hebben. Die vragen moet je voor zijn. De architect tekent dat helemaal voor je uit. Dat voorkomt dat je achteraf geconfronteerd wordt met de gevolgen van een haastig antwoord dat niet goed blijkt te zijn. Een simpel voorbeeld: de koffieautomaat op de tafel midden in de spreekkamer moet

Mark koos bewust voor een hoekpand in het winkelcentrum.



stroom hebben. Dat betekent dat er een stopcontact in de vloer moet komen. Over dat soort dingen moet van tevoren nagedacht zijn."

#### Visie van de architect

Mike Antonissen maakt onder andere ontwerpen voor dierenartsenpraktijken. Meer dan dertig praktijken heeft hij gerealiseerd. De ontwerpen van Antonissen kenmerken zich door eenvoud, rust en helderheid.

Belangrijk in het ontwerp vindt hij de keuze van de plaats van de spreekkamer in het pand: zo dicht mogelijk bij de receptie, maar wel met een achteringang, zodat de arts tussendoor even met de assistente achter de balie kan overleggen zonder door de wachtkamer te hoeven lopen. Antonissen probeert in elke praktijk via

futiliteit als de draairichting van de deur kan heel bepalend zijn voor het werkcomfort. In een goed ontworpen spreekkamer staat de klant bij binnenkomst direct op de juiste plek. Antonissen: "Als hij door een verkeerde indeling geneigd is naar de plaats te lopen waar eigenlijk de dierenarts zijn werk moet doen, stoort dat en werkt het contraproductief. Zo iets kan worden veroorzaakt door iets simpels als een deur die naar de verkeerde kant opent. Verder maken wij de indeling van

werkplezier." Nog een voorbeeld: een medewerker op een verhoogde balievloer, kan zittend de klant toch recht in de ogen kijken. Ook dat geeft meer binding met de klant en voorkomt schouder- en nekklachten.

#### Toepassing in de praktijk van Mark

Eenvoud en transparantie zijn sleutelwoorden in de managementvisie van Mark. Die eenvoud en transparantie vloeien naadloos over in zijn marketingstrategie. De wachtruimte van de praktijk heeft twee glazen buitenwanden, van grond tot plafond. Zo kunnen de wachenden contact houden met de buitenwereld. Of andersom: ze gunnen voorbijgangers een blik naar binnen en verlagen zo de figuurlijke drempel om binnen te stappen.

De balie is in de hoek van de wachtkamer gesitueerd met aan weerszijden een spreekkamer.

Niet alleen de buitenwanden, ook de wanden tussen wachtkamer en beide spreekkamers zijn van glas, zij het dat ze van knie- tot kruinhoogte gematteerd zijn. Zo is de levendigheid in de spreekkamer zichtbaar, terwijl toch de privacy van de klanten wordt gerespecteerd. Bovendien oogt de wachtruimte dankzij de glazen wanden groter.

#### Transparant

De openheid laat Mark niet alleen terugkomen in het interieur maar ook in zijn

## “Als de klant door een verkeerde indeling geneigd is naar de plaats te lopen waar de dierenarts zijn werk moet doen, werkt het contraproductief.”

een slimme indeling een achteringang te creëren zonder dat er een extra gang nodig is. "Zo'n voorziening bewijst zichzelf", zegt de architect. "Een dierenarts weet vaak niet hoe belangrijk de positionering van de ene ruimte ten opzichte van de andere ruimten in de praktijk is. Een architect weet dat wel en weet uit ervaring wat gangbaar is en waarom."

#### Meer omzet uit een beter ontwerp

Door een slimme indeling van het pand en een betere benutting van de vierkante meters is een hogere omzet te behalen meent van Antonissen. Een ogenschijnlijke

de spreekkamer zó dat de dierenarts altijd oogcontact kan houden met de klant. Met de rug naar de klant staan is klantenvriendelijk. Daarom plaatsen wij de computer zodanig dat de dierenarts tijdens het invoeren van de gegevens de klant kan aankijken. Dat geeft blijk van een grotere betrokkenheid."

Antonissen heeft in zijn ontwerpen uitgebreide aandacht voor ergonomie. De hokken in de opnameafdeling hangen op werkhogte en de hoogte van werkbladen en het aanrechtblok is aangepast aan de lengte van de dierenarts. "Een juiste werkhouding vergroot het

De balie met het laboratorium bewust in het zicht van de klanten.



communicatie naar de klant. Daarom leidt hij nieuwe klanten uitgebreid rond in zijn praktijk en neemt hij veel tijd om ze uitleg te geven bij wat hij doet. In begrijpelijke taal. Hij betreft de klanten bij het onderzoek en ze mogen bij de operaties aanwezig zijn. "Dat kost tijd, maar levert ook weer wat op. De klant ziet alle apparatuur die wordt gebruikt en de handelingen die worden uitgevoerd. Dan begrijpt hij de prijs van de behandeling of operatie veel beter. Nog sterker, de rekening valt na afloop vaak mee."

Transparantie zit ook in simpele dingen. Zo is het laboratorium achter de balie geplaatst, in het zicht van de klanten. Komt een klant een potje urine brengen, dan kan hij meekijken terwijl de assistente het urinemonster onderzoekt. Hij mag ook zelf door de microscoop kijken. "De mensen willen zien wat je doet. Wees transparant, laat zien en leg uit wat je doet. Het kost veel tijd en energie, maar dat betaalt zich dik terug", is de stellige overtuiging van Mark.

Nog een voorbeeld van het betrekken van de klant bij wat je doet: voor kinderen die met de klant meekomen heeft hij in de spreekkamer een eigen doktersjasje op maat en stethoscoop. De behandelafel gaat elektrisch op en neer: de kinderen mogen hem bedienen.

Mark wil meer zijn dan alleen een dierenarts. Hij wil ook gastheer zijn. "Je moet klanten niet behandelen zoals jij behandeld wilt worden, maar zoals zij

behandeld willen worden. Neem de tijd voor de klant, en als ze moeten wachten, zorg dan voor leesvoer, koffie en wat snoepgoed in de wachtkamer. Laat de wachtkamer maar de functie van dorpscafé krijgen, waar mensen binnenkomen voor een praatje. Het houdt de sfeer relaxed en persoonlijk. Dat wérkt gewoon!"

#### Valkuilen

Een goed ontwerp behoedt je voor valkuilen. De expertise van een architect biedt hierin meerwaarde. Hij draagt meerdere beproefde oplossingen aan en komt zo tot de optimale indeling op maat. Een indeling die lange tijd

standhoudt. Mark: "Een architect inschakelen kost weliswaar geld, maar voor mij is hij elke cent waard geweest. Hij levert het dubbel weer op. Misschien niet direct, maar zeker op termijn. Het bespaart ergernissen en vroegtijdige verbouwingen omdat de praktijk efficiënt, met visie voor de lange termijn en precies naar wens is ontworpen."

Antonissen: "Wees niet bang om een architect in te huren. Al was het maar voor één gesprek, alleen om als klankbord te dienen en je ideeën aan te toetsen. Natuurlijk voordat je begint te verbouwen, want als het er eenmaal staat, ben je te laat."

## Vergunningen

Voordat u met bouw of verbouw begint, is het belangrijk te weten wat er wel en niet mag op de beoogde locatie. Het bestemmingsplan van de gemeente biedt hierin duidelijkheid. Per 1 januari 2010 zijn de sloop- en bouwvergunningen vervallen. Ze zijn opgegaan in de allesomvattende omgevingsvergunning. Het is één geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu, geregeld door de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Doel van deze verandering is een betere dienstverlening aan bedrijven en burgers, minder administratieve lasten, kortere procedures en voorschriften die op elkaar zijn afgestemd. Voor informatie over de omgevingsvergunning kunt u terecht bij uw eigen gemeente.

Om te weten of een verbouwing vergunningsplichtig is of alleen gemeld hoeft te worden, kunt u op de website van het ministerie van vrom de vergunningcheck doen (zie [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl)). Daar kunt u ook digitaal een omgevingsvergunning aanvragen. Het schriftelijk aanvragen kan nog steeds, maar digitaal aanvragen is een stuk eenvoudiger.