

# Groot durven denken

*Big Office: Grote praktijken verenigen zich*

**In BIG Office zijn grotere tandartspraktijken verenigd die een toekomstgerichte visie op de zorg hebben en die zoeken naar manieren om de praktijkvoering beter op de klantbehoefte te laten aansluiten. Een van hen is de Venlose tandarts Rutger Sprengers. Hij legt uit wat deze groep tandartsen bindt. ‘Als ik van een bijeenkomst terugkom, sta ik weer op scherp. Het voorkomt bedrijfsblindheid.’**



Tandartspraktijk Denticare in Venlo en de tandartsenvereniging BIG Office hebben één ding gemeen: ze denken allebei graag groot en toekomstgericht. Rutger Sprengers kocht een aantal jaren geleden de tandartspraktijk over van de tweede generatie van het geslacht Berendsen, die deze in de vorige eeuw had opgericht. ‘De eerste Berendsen was een echte pionier’, vertelt Sprengers, ‘een man die al aan preventieve tandheelkunde wilde gaan doen in een tijd waarin dat nog niet of nauwelijks werd gedaan. Hij trok daarmee patiënten uit het hele land.’ Zo vrijkend zijn de ambities van Sprengers met zijn praktijk niet, maar hij wil wel een regionale functie gaan vervullen. Het pand waarin de praktijk nu gevestigd is, is moeilijk aan te passen aan de hedendaagse eisen op het gebied van logistiek en hygiëne, dus wordt op een steenworp afstand in de Venlose binnenstad een nieuwe praktijk opgezet, waarin naast reguliere tandheelkunde vooral ook niches

zullen worden ingevuld zoals kindertandheelkunde of tandheelkunde die gericht is op ouderen. Sprengers vertelt: ‘Kinderen met angst voor de tandarts moeten terechtkunnen op een plaats waar ze met bijzondere aandacht worden geholpen door professionals die daar tijd voor hebben. Een idee overigens dat een vrouwelijke tandarts uit het derde geslacht Berendsen zó aanspreekt dat ze overweegt ervoor terug te komen naar Venlo. Ook voor ouderen willen we een bijzondere rol gaan vervullen, een praktijkruimte die gemakkelijk toegankelijk voor ze is en waar ze gericht en efficiënt kunnen worden geholpen op het gebied van hun gebitsprothese. Voor beide patiëntengroepen willen we een regionale functie gaan vervullen. En om die functie nog verder te versterken, staan we aan de vooravond van een fusie met een andere grote praktijk in de regio, namelijk de Amalia Kliniek in Kerkrade.’

## **Samen sterker**

Professionalisering, daar gaat het om, stelt Sprengers. En dat is ook precies wat de leden van BIG Office nastreven. Deze vereniging is opgericht door een aantal gelijkgestemde tandartsen die vonden dat een professionaliseringsslag in de tandheelkundige zorg kon worden gemaakt en die elkaar graag wilden ondersteunen



om dit doel te bereiken. Wie lid wil worden, moet aan een paar criteria voldoen. Er moet in de eerste plaats sprake zijn van een tandarts-eigenaar. Praktijken waar een manager of econoom aan de leiding staat, kunnen zich niet aansluiten, omdat de leden van mening zijn dat de tandheelkundige zorg de basis moet zijn. Verder mogen geïnteresseerde praktijken geen rechtstreekse concurrenten zijn van al bestaande leden. De huidige leden zitten niet met gelijksoortige zorgpakketten in elkaars adherentiegebieden, en dit stelt hen in staat open te zijn tegen elkaar en open te staan voor benchmarking en intercollegiale toetsing. Bovendien moeten geïnteresseerden grotere praktijken hebben, waarin wordt gewerkt met taakdelegatie. De aanvankelijke verplichting dat een praktijk minimaal zes stoelen moet hebben, is inmiddels losgelaten. Sprengers legt uit: 'Een praktijk met vijf stoelen waarin wordt gewerkt met ochtend- en middag-shifts is ook aantrekkelijk als lid. Ook die laat zien open te staan voor de vraag van de klant om voor of na het werk bij de tandarts terecht te kunnen. Die vooruitstrevendheid in denken, daarom gaat het. Alle leden hebben dezelfde ideeën en herkennen zichzelf en elkaar in de problemen die ze moeten oplossen om die ideeën te verwezenlijken.'

#### **Anders dan solisten**

Sprengers wil hiermee niet zeggen dat solistisch werkende tandartsen niet vooruitstrevend kunnen zijn. 'Ze zijn alleen met andere vraagstukken bezig dan wij', zegt

hij. 'Ik ben ervan overtuigd dat de solisten zullen blijven bestaan, maar de verhoudingen gaan wel ingrijpend veranderen. Dit komt omdat je ziet dat tandartsen in opleiding zich steeds vaker gaan specialiseren in één deelgebied van de tandheelkunde. In een grotere stad lukt het zo'n gespecialiseerde tandarts waarschijnlijk wel om solistisch te opereren, maar dat wordt wel steeds moeilijker. De kwaliteitseisen die de Inspectie voor de Gezondheidszorg stelt, worden terecht steeds strenger, dus als solist wordt het steeds lastiger om daaraan te voldoen. Een grotere praktijk kan het zich veroorloven hiervoor een kwaliteitsmanager aan te stellen. En ook dat sluit weer aan bij wat de patiënt wil: duidelijkheid over de kwaliteit van zijn behandeling. Bovendien nemen de diagnostische mogelijkheden toe. Driedimensionale diagnostiek bijvoorbeeld stelt de tandarts in staat veel nauwkeuriger te werken. Maar de apparatuur die ervoor nodig is, is voor de solist nauwelijks meer te betalen. Als het succes van de behandeling door toepassing van die techniek echter bewijsbaar beter wordt, kan na verloop van tijd geen enkele tandarts meer voor zijn patiënten acceptabel maken dat hij er geen gebruik van maakt. En dan kan het voor solistisch werkende tandartsen interessant worden om over hun scepsis voor grote tandartspraktijken heen te stappen en een patiënt voor het maken van een driedimensionale foto in te sturen, op basis waarvan hij hem zelf verder kan behandelen. Je ziet die scepsis dan ook gaandeweg verdwijnen, want de solistisch

werkende tandartsen in deze omgeving zien heus wel in dat wij onmogelijk alle 100.000 inwoners van ons adrentiegebied op reguliere basis een volledig pakket kunnen bieden. Dat willen wij ook helemaal niet, zoals gezegd is het ons primaire doel de niches te vullen.'

### **Innovatie voorop**

Uit dit betoog valt duidelijk te leiden wat de leden van BIG Office van elkaar willen: door met elkaar te overleggen de tandheelkundige zorg optimaal inrichten, zodat volledig aan de vraag van klanten kan worden voldaan. 'We gaan de naam van de vereniging dan ook veranderen, want die dekt de lading niet', zegt Sprengers. 'Het gaat om innovatieve tandheelkundige centra die elkaars expertise willen gebruiken om allemaal verder te komen.' Een belangrijke rol in het bereiken van dit doel speelt intercollegiale visitatie. Sprengers legt uit: 'Het is een onderwerp waarover in de Nederlandse tandheelkunde al heel lang wordt gesproken. De leden van de vereniging hebben twee jaar gelden geprobeerd hiervoor een eigen norm te ontwikkelen, maar zijn daar toch maar weer vanaf gestapt omdat het simpelweg niet lukte om tot eenheid te komen. Nu is gekozen voor verplichte deelname aan een toetsbaar kwaliteitsbeleid zoals de Inspectie voor de gezondheidszorg en de klanten dat van ons verwachten. Hiertoe gaan de leden elkaar tweemaal per jaar visiteren, om te bezien of hun praktijken aan de normen voldoen en daar ook als visitators zelf wat van te leren. Geen Inspectie die op je vingers kijkt dus, maar collega's die geïnteresseerd zijn in je werk en je graag positieve kritiek bieden waarmee je de kwaliteit van je praktijk verder kunt verbeteren.'

### **Communicatieplatform**

BIG Office moet dan ook voornamelijk worden gezien als een onderling communicatieplatform. Inmiddels zijn 35 praktijken aangesloten. En hoewel dit aantal beslist mag groeien, moeten het er ook weer geen honderd worden. Belangstelling voor aansluiting is er wel degelijk, maar er valt ook wel eens een praktijk af. Bijvoorbeeld omdat die wordt overgenomen door een partij waar een manager de leiding heeft, of omdat een praktijk zich te passief of te weinig toetsbaar opstelt. Mogen we de vereniging zien als een manier om voor te sorteren op de toekomst, waarin hoogstwaarschijnlijk vrije tarieven voor de mondzorg gaan gelden? 'We zijn een club met mensen die vooruit willen', zegt Sprengers. 'Klaar zijn voor die vrije tarieven hoort daarbij. Dat betekent overigens niet dat onze leden er allemaal voorstanders van zijn. Gesprekken hierover binnen de vereniging leiden tot stevige discussies en dat is ook juist

de bedoeling. Maar waar het ons om gaat, is dat er geen belemmering mag zijn om een weloverwogen beslissing te nemen om bij de komst van vrije tarieven al dan niet te gaan contracteren met zorgverzekeraars. Het ligt aan de soort praktijk die je runt of het al dan niet interessant is om dat te doen. Ik hoef maar naar mijn eigen situatie te kijken: voor Denticare sluit ik nu al contracten met de zorgverzekeraars. We bieden immers niche-zorg en daarvoor hebben we de zorgverzekeraars nodig. Maar voor zusterbedrijf Dentique, gericht op de cosmetische tandheeskunde, doe ik dat niet en zal ik het ook in de toekomst niet gaan doen. Een praktijk die zich uitsluitend op het hogere segment van de markt richt – zeg maar de voormalige particulier verzekerde patiënten – zal ook geen behoefte hebben aan contractering.'

In ieder geval is duidelijk dat vrije tarieven voor zowel prijsstijgingen als prijsdalingen zullen gaan zorgen, stelt Sprengers. Hij zegt: 'Als je niche-zorg biedt, moet je investeren voor een relatief beperkte patiëntengroep. Daar hoort een ander tarief tegenover te staan dan voor basiszorg. Maar er zullen ook praktijken zijn die zich vooral op basis van de prijs gaan positioneren. Misschien zijn dat wel bij uitstek de door managers of economen gerunde praktijken. Al vraag ik me af in hoeverre de klant hierop zit te wachten. We hebben in Duitsland al de McZahn praktijken gezien, geënt op het McDonald's concept: snel en goedkoop. Maar dat bleek geen succes, mede omdat de patiënt werd geholpen door voornamelijk uit het voormalige Oostblok afkomstige tandartsen die de taal niet goed machtig waren. Maar ik ben er wel van overtuigd dat er ruimte zal zijn voor zowel goedkopere als peperdure tandartsen.'

#### **BIG Office**

Van de website van BIG-Office: 'BIG-Office is een jonge vereniging van enthousiaste tandarts-eigenaren van grote tandartspraktijken in Nederland. De vereniging is een platform voor intercollegiale toetsing en intercollegiaal overleg op het terrein van praktijkorganisatie en praktijkmanagement.'

'De naam BIG-Office is ontleend aan de Wet BIG in combinatie met het woord Office, doelend op de administratieve overheadtaken die grote tandartspraktijken eigen zijn. Het is vooral in de grotere praktijken dat de Wet BIG aan de orde is omdat veel werkzaamheden worden gedelegeerd aan hulpkrachten waarvoor deze wetgeving mede in het leven is geroepen.'

Website: [www.big-office.org](http://www.big-office.org)