



De wachtkamer? De patiënt wil licht, rust en ruimte...

Al is hij vaak maar een klein onderdeel van de hele praktijk, de wachtkamer van de 21e eeuw is wél het visitekaartje van de zorgondernemer. En dus besteden huis- en tandarts veel aandacht aan de inrichting en de uitstraling. Een rustig, strak interieur met aardse kleuren, warm licht en ruimte, véél ruimte. Dat is waar de zorgconsument behoefte aan heeft.

Jorg Arntz en Sebastian Hardeveld Kleuver houden zich met hun architectenbureau ARHK sinds 2004 bezig met het ontwerp en de inrichting van vooral tandarts- en orthodontiepraktijken. Maar ook zorgcentra en poliklinieken komen steeds vaker in beeld. "De wachtkamer is een functionele ruimte maar ook een marketinginstrument", aldus Arntz.

"De zorgconsument heeft tegenwoordig een veel grotere keuzevrijheid en is zelfbewust genoeg om daar ook gebruik van te maken. Natuurlijk zoekt een patiënt niet direct een andere tandarts als de wachtkamer hem niet bevalt, maar sfeer en uitstraling spelen wel degelijk een grote rol in de waardering van de totale praktijk. Ook al zegt de inrichting niets over de deskundigheid van de arts, de patiënt legt onbewust toch een link tussen die twee facetten. Daarom is het toch van groot belang om er veel aandacht aan te besteden."

Spanningsveld

Lastig is het spanningsveld dat bestaat tussen een ruime wachtkamer en een goede routing door het gebouw. Het behandelgebied en een afgescheiden loop voor de assistenten gaan vaak ten koste van de wachtkamer waar puur economisch gezien het minst wordt verdiend door de behandelaar. "Dus wordt de wachtruimte nogal eens als sluitpost van de begroting gezien. Dat zien we vooral in orthodontiepraktijken waar meestal een snelle doorloop van afspraken is. 'Waarom dan al die moeite doen?' is de redenering. Er zijn al behandelaren die dan liever zorgen voor een goede wifi-verbinding zodat de jongelui zich met hun smartphone wel even vermaken."

Natuurlijke materialen en aardse tinten worden op dit moment veel toegepast in de ontwerpen van Arntz en Hardeveld Kleuver, in combinatie met strakke, moderne materialen. "Zoals betonstucco en aluminium. We hebben zelfs ook een keer leder toegepast. Laatst hebben we een ontvangstbalie van betonstucco gemaakt in een lichtgroene kleur. Daarmee hebben we drie pijlers in onze filosofie: natuurlijke elementen om de connectie tussen mens en milieu te benadrukken, de technologie die altijd in dienst staat van de mens én rust. Om die reden willen we de techniek altijd zoveel mogelijk wegwerken."

AHRK verzorgt totaalprojecten en faseopdrachten. De scheidslijn tussen architectuur en binnenarchitectuur wordt daarbij steeds vager. Hardeveld Kleuver: "Het gaat om de totaalbeleving van de praktijk. Daar komt de opdrachtgever zelf ook steeds meer achter. We ontwerpen niet alleen de routing, zonering of de techniek - maar zijn bijvoorbeeld ook dealer van de meubelen. Verder ontwerpen we logo's, websites en huisstijlen. Zo kun je de diverse disciplines op elkaar afstemmen en geef je de praktijk - van gebouw tot en met het visitekaartje - één gezicht."

Oranje en groen

"Mensen die naar de huis- of de tandarts gaan, hebben daar een reden voor. Grote kans dat ze zich niet zo goed voelen. Daar moet je rekening mee houden bij de inrichting van de praktijk", zegt Teun Suijkerbuijk van project- en kantoorinrichter Inofec kantoormeubelen in Roosendaal. Het familiebedrijf, zijn ouders richtten het op, bedient al 25 jaar kantoren, scholen en - steeds vaker - huisarts- en tandartspraktijken.

"We verzorgen zowel volledige projecten, maar leveren ook losse kasten en stoelen, of we richten de receptieruimte in. Bij praktijken heb je te maken met werknemers én cliënten. Onze klantbenadering is om die beiden goed te bedienen. Daarvoor kun je, zo is onze ervaring, het best frisse kleuren gebruiken - oranje en groen zijn nu bijvoorbeeld in - maar wel altijd in combinatie met een rustige basiskleur en voldoende licht in de ruimte. Als basiskleur lenen de kleuren aluminium en wit zich daar goed voor. Transparante kunststof

"Sfeer en uitstraling spelen wel degelijk een grote rol in de waardering van de totale praktijk."

stoelen doen het ook goed, ook al met het oog op de hygiëne: die zijn heel goed schoon te maken. Vooral voor de patiëntengroep kun je daarmee het best inspelen op de hele verschillende gemoedstoestanden waarmee ze naar de praktijk komen. De stoffige, donkerbruine kamers zijn in ieder geval helemaal uit."

Ook voor Inofec kantoormeubelen is ruimte een cruciaal aspect. "Mensen willen gemakkelijk in een stoel kunnen zitten, niet opeengepakt. Voor elke wachtruimte, klein of groot, kunnen we daarvoor oplossingen aanreiken. Daarbij adviseren we ook over de verlichting die daar het beste bij past want die kunnen we ook leveren. Overigens werken we steeds vaker samen met binnenhuisarchitecten, ook waar het gaat om grotere gezondheidscentra."

Art(s)galerie

Ook de Amsterdamse huisarts Davy de Boer heeft zijn praktijk een gezicht gegeven. Een bijzonder gezicht. In de Art(s)Galerie combineert hij die namelijk met een kunstgalerie. "Toen ik twaalf jaar geleden nieuwe huisvesting vond, vroeg de architect wat voor mij de belangrijkste ruimte was in de nieuwe praktijk. 'De doktersruimte natuurlijk', antwoordde ik bijna als vanzelfsprekend. Maar hij wees me er op dat de patiënt toch de langste tijd in de wachtkamer doorbrengt. Dat zette me aan het denken. De spreekkamer is natuurlijk een meer klinische ruimte, daar vraagt de uitoefening van je beroep ook om. Maar in de wachtkamer kan ik laten zien wie ik ben. Als groot liefhebber van moderne kunst bracht me dat op het idee om het wachtge-

deelte – dat feitelijk bestaat uit drie ruimten – in te richten als galerie.”

De collectie wisselt elke drie maanden. “Meestal vraag ik bekende Nederlanders om hun favoriete jonge kunstenaars uit te nodigen hier te exposeren. Zo heeft Martijn Sanders, oud-directeur van het Concertgebouw, drie jonge talenten van de Rietveld Academie uitgekozen. Op dit moment hangt hier Saskia van Imhoff, die op drie andere plekken in Amsterdam installatiekunst maakt. De enige tegenprestatie die ik vraag is dat ze één kunstwerk doneren, voor de rest kunnen zij zich hier dus drie maanden lang kosteloos presenteren aan het publiek. Ze krijgen hun opening en de uitnodigingen voor de expositie die ze kunnen versturen.”

Heilzame invloed

Volgens Davy de Boer – die ook ‘thuisarts’ van het Concertgebouwworkest is – kan kunst een heilzame werking hebben op mensen. “Voor wat betreft muziek tonen wetenschappelijke studies dat ook aan, maar ik kan me voorstellen dat dat voor kunst aan de muur ook zal gelden. Natuurlijk, alles wat hier hangt wordt heel verschillend gewaardeerd. Ik heb ook het geluk dat ik hier in Amsterdam-Zuid een hoger opgeleid, kunstminnend publiek heb. De mensen weten wel dat ze hier van alles kunnen verwachten.”

“Of ik ergens een grens trek? U vraagt dat op een moment dat ik nog nadenk of ik werken uit de tentoonstelling ‘Auschwitz Nu, drie generaties verder’ zal onderbrengen. Die zijn gemaakt door fotograaf Alexander David, zoon van historica Judith Belinfante. Ik heb veel Joodse patiënten maar ben geneigd het toch te doen. Kunst draagt altijd een soort schokeffect in zich mee en lokt ferme discussies uit. Daar is niets mis mee, sterker nog, dat is wat kunst moet dóen. Dus als het op een gepaste manier gebeurt, moet het kunnen.” Binnenkort begint De Boer ook met videokunst. “Het derde gedeelte van de wachtruimte wordt dan verduisterd. Als je dat niet ziet zitten, kun je ook gewoon in de andere galerieruimten wachten.”

Kinderkliniek

Arie Riem, tandarts en pedodontoloog, is in De Bilt druk bezig met de inrichting van TandInZicht, een tandheelkundige kliniek voor kinderen tot 19 jaar. Die stelt weer andere eisen aan de inrichting van de praktijk. “Een belangrijk onderdeel van onze aanpak is angstpreventie. Daarvoor hebben we een heel scala aan ‘trucs’ in huis. Dat begint met een groot empathisch vermogen en bestaat verder uit technieken op het gebied van gedragsbeïnvloeding en natuurlijk een hele precieze, deskundige behandeling. In het uiterste geval kunnen we overgaan tot een behandeling onder narcose.”

Arie Riem probeert rust en voorspelbaarheid uit te stralen in de nieuwe praktijk die nog dit jaar geopend wordt. “Op tijd werken én een prikkelarme omgeving

zijn belangrijk. Dan kun je echt focussen op de behandeling. Als er te veel prikkels zijn, gaan die als het ware ‘een verhaal vertellen’ bij het kind waar ik geen vat op heb. Ik wil samen met het kind focussen. Eenmaal in de stoel is er één uitzondering: het televisiescherm aan het plafond met kinderprogramma’s heeft meestal wel een rustgevende invloed op het kind.”

Daarnaast heeft Riem ervoor gezorgd dat kinderen na de behandeling de praktijk niet verlaten via de wachtruimte. “Ze zijn meestal toch onder de indruk, geschrokken of nog verdoofd en dat kan de kinderen die er nog wachten toch wat van streek maken.”

Glossy’s

Tijdschriften zijn niet weg te denken uit de wachtruimte van de huisarts en de tandarts. “Maar op Arts & Auto zitten de mensen echt niet meer te wachten, en evenmin op verouderde en beduimelde exemplaren”, zo zegt Michel Puttaert. Het bracht hem op het idee om met zijn bedrijf Press Evolution vanuit Brussel werk te maken van abonnementen op mooie, divers samengestelde tijdschriftenbundels. “Medische praktijken betalen 150 euro per jaar, inclusief portokosten, en daarvoor ontvangen ze elke maand een bundel met vijftien glossy’s. Het zijn ongebruikte exemplaren van de voorlaatste edities die onverkocht zijn teruggekomen uit de winkels en de kiosken. Ze zien er dus nog als gloednieuw uit.”

“Het grote verschil met de leesportefeuilles is dat de huisarts en de tandarts de bladen ook mogen houden, die hoeven niet terug. Het komt wel eens voor dat een patiënt zo door een artikel gepakt wordt, dat hij het bijna jammer vindt dat hij aan de beurt is. Zo krijgt hij het artikel niet uitgelezen. In dat geval kan de arts het blad meegeven. Dat versterkt ook de relatie nog eens.” De bundels – 850 in Nederland, naast de 3500 die Puttaert in België afzet, daar ook in de horeca en zorgcentra – zijn iedere keer een verrassing. “Wij stellen die elke maand samen op basis van het aanbod. Bovendien willen we de uitgevers te vriend houden. Als je elke keer dezelfde titels aantreft, zijn mensen misschien geneigd hun eigen abonnement op die bladen op te zeggen. De bundels zijn zo divers als de patiëntenkring, dat gaat van Psychologie Magazine tot Story en Voetbal International. De stratenmaker, de huisvrouw of de marketingmanager: ze komen immers allemaal bij de huisarts. Ik doe wel altijd mijn best om er ook wat nieuwe, nog onbekende bladen bij te doen om die onder de aandacht van lezers te brengen.”

Van koffieautomaat tot infoscherm

MedischOndernemen hield een kleine, spontane peiling onder zo’n 200 Nederlanders (abonnees van een weblog van schrijver dezes). Ze mochten zelf aangeven waaraan een wachtruimte moet voldoen om hen op hun gemak te laten voelen bij de huisarts of de tandarts. De peiling heeft geen wetenschappelijke waarde

maar signaleert wel een aantal trends.

Veel licht (vooral daglicht) wordt het meest genoemd. De uitstraling moet fris, rustig en neutraal zijn, zonder klinisch te worden. Aardse- en pastelkleuren hebben de voorkeur. Daarnaast heeft bijna iedereen expliciet behoefte aan veel ruimte. De grootste ergernis is om opeengepakt te moeten zitten of een armleuning te moeten delen met de buurman of buurvrouw. En dan is er de rust. Een meerderheid heeft geen behoefte aan achtergrondmuziek of een televisiescherm (hoewel sommigen National Geographic-achtige programma's zonder geluid nog wel kunnen waarderen).

Qua inventaris hebben patiënten behoefte aan:

- Comfortabele, ergonomisch verantwoorde stoelen die goed schoon te maken zijn
- Een koffieautomaat ('met goede koffie') en een tap met gekoeld water
- Een flatscreen met info over eventuele uitlooptijden van de afspraken ('fijn om te weten hoe lang het nog gaat duren') en met teletekstachtige nieuwsberichten
- Kunst aan de muur
- Een duidelijk zichtbare klok
- Een kinderspeelhoek
- Tijdschriften ('van alles wat') en de krant
- Een wifi-verbinding
- Een iPad ('maar dan wel aan de ketting')

De volgende zaken zijn een gruwel:

- Verouderde, beduimelde tijdschriften ('en zeker geen Arts & Auto')
- Kunstplanten met een laag stof
- Een afgesloten wachtkamer ('ik wil mensen voorbij zien lopen, in de gaten kunnen houden wat er allemaal gebeurt')
- Mobiel bellen in de wachtkamer ('graag een verbodspictogram')
- Boorgeluiden vanuit de behandelkamer van de tandarts ('goede geluidsisolatie graag'). **MO**



“Bij praktijken heb je te maken met werknemers én cliënten.”