

UKG heeft een nieuwe koers uitgezet

“Ik besef heel goed dat wij ons qua service moeten bewijzen” zegt Jan Rothuizen.



André Romijn

Wij zijn er voor U!

Niet alleen de gebouwen en faciliteiten zijn gemoderniseerd, ook het beleid staat stevig in de steigers. En dat is niet zonder reden! “Utrecht” heeft in de loop der jaren bij dierenartsen-practici in Nederland een beladen naam gekregen, waardoor de afstand tussen kliniek en praktijk steeds groter is geworden, met als gevolg dat het aantal verwijzingen jaarlijks daalt. Daarbij is ook de markt voor gespecialiserende patiëntenzorg competitief te noemen. Is de kloof tussen de praktijk en UKG onoverbrugbaar geworden? Niet als het ligt aan prof. dr. Jan Rothuizen, voorzitter van het departement Geneeskunde van Gezelschapsdieren.

“Onze missie is heel helder” legt Jan Rothuizen uit. “Het vervullen van een internationale voorhoederol op specialistisch niveau, die tot uiting komt in de drie kerntaken onderwijs, onderzoek en patiëntenzorg. Tot nu toe werden deze drie kerntaken door alle dierenartsen werkzaam in dit departement gecombineerd uitgevoerd. Ondanks hun onderlinge verwevenheid zijn deze kerntaken ook onderling sterk concurrerend. Dat levert in allerlei opzichten een spanningsveld op. Daarnaast zijn we ons als ambtelijke organisatie onvoldoende bewust geweest van onze positie in de markt en hebben daarmee

“We moeten ons aanpassen aan veranderende omstandigheden” stelt voorzitter Rothuizen nuchter vast. “Zolang onze drie kerntaken zo met elkaar verweven zijn, is het lastig om prioriteiten te stellen. We moeten onze positie herdefiniëren en dat gaat onder andere plaatsvinden met de invoering van een sterke taakdifferentiatie van het wetenschappelijk personeel, waarbij de taakhoud van de stafleden een sterke nadruk krijgt op een van de drie kerntaken. Gevolg is dat de patiëntenzorg meer op zich zelf komt te staan, zodat we het accent méér kunnen gaan leggen op de servicegerichtheid. Uit-

worden aangestuurd en op elkaar afgestemd.”

De ivoren toren

Onlangs is een klanttevredenheids- en imago onderzoek opgestart. “Ik maak mij over de uitkomst daarvan geen illusies” zegt Jan Rothuizen. “De houding dat wij zó goed zijn, met daarbij een ingenomen vanzelfsprekendheid dat klanten vanzelf bij ons binnenkomen, was niet correct. Het imago onderzoek dient voornamelijk als een nulmeting en zal meehelpen duidelijk doelstellingen in ons businessplan te formuleren. De bedoeling is zo’n onderzoek regelmatig te herhalen, zodat doelen getoetst kunnen worden aan de realiteit. Hoe denkt men werkelijk over ons en wat kunnen wij nog meer verbeteren? Het is duidelijk dat wij moeten leren denken als de klant. Wat verwachten zij van ons? Ik ben ervan overtuigd dat dierenartsen in het land zich realiseren wat voor hoge kennis en voortreffelijke faciliteiten wij hier in huis hebben. Maar ik wil daarbij ook benadrukken dat de enige reden waarom we zo goed zijn, is dat een universiteitskliniek onder betere omstandigheden kan werken en onderzoeken dan een dierenartspraktijk. Hier kunnen wetenschappers zich terugtrekken, onderzoeken en specialiseren, en dat leidt weer tot nieuwe klinische inzichten. Maar daardoor -en daarvan

ONZE BOODSCHAP IS DAT WIJ VOOR ONZE KLANTEN KLAAR STAAN EN WELLICHT HEBBEN WIJ MEER TE BIEDEN DAN MENIGEN OP DIT MOMENT DENKT.

onze relatie met klanten, en dat zijn zo wel diereigenaren als dierenartsen werkzaam in de praktijk, uit het oog verloren. Dat gevoel had ik al langere tijd en toen ik drie jaar geleden departementsvoorzitter werd heb ik voor mijzelf twee belangrijke speerpunten gedefinieerd. De één is het verkrijgen en behouden van een topospositie wereldwijd in onderzoek, de ander het optimaliseren van onze patiëntenzorg en onze relatie met de klant.”

gangspunt blijft dat de UKG een specialistenkliniek is die patiënten krijgt doorverwezen vanuit eerste- en tweede lijn praktijken. Om de klinische functie van deze zorg te verbeteren is een duidelijke leiding nodig waarbij alle onderdelen die aan de service aan patiënten bijdragen (zoals polikliniek, verpleegafdeling, intensive- en medicum care, anesthesiologie, diagnostische beeldvorming en de specialisten in verschillende disciplines) eenduidig

moeten wij ons goed bewust zijn- zijn wij niet intrinsiek beter dan andere dierenartsen. Onze boodschap is dat wij voor onze klanten klaar staan en wellicht hebben wij meer te bieden dan menigeen op dit moment denkt. Verderop in deze uitgave geeft een aantal van onze medewerkers uitleg over wat wij hebben te bieden en de nieuwe koers die wij gaan volgen.”

Even Utrecht bellen

Op dit moment wordt er hard gewerkt om de telefonische bereikbaarheid te vergroten. Ook al hebben de specialisten wekelijks één of meerdere telefonische gesprekken, de bereikbaarheid en dialoog met de doorverwijzende praktijken loopt niet geolied. “Maar dat gaat veranderen” kondigt Rothuizen aan. “Binnenkort zijn wij voor iedere dierenarts in het land bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur. Vragen kunnen worden gesteld aan een dierenarts die de vraag in detail uitwerkt en (in overleg met de specialist) snel van een antwoord zal voorzien. Daarnaast zullen uitslagen van diverse onderzoeken sneller naar de praktijk worden teruggekoppeld en willen wij eerste lijn dierenartsen duidelijk het gevoel geven serieus met de door hun verstrekte informatie om te gaan. In onze communicatie met de diereigenaar zullen we de doorverwijzende dierenarts hoger in het vaandel gaan houden. Daarnaast gaan we ook via onze nieuwe website en andere

STUDENTEN HEBBEN EEN BETER EN REALISTISCH BEELD GEKREGEN VAN WAT HEN STRAKS IN DE PRAKTIJK STAAT TE WACHTEN

media onze kliniek voor de buitenwereld zichtbaar maken.”

Toenemende vraag derde lijn zorg

Voor een diergeneeskundige universiteit is het hebben van een gezonde kliniek van onschatbare waarde. Niet alleen voor haar rol in het onderwijs van toekomstige dierenartsen, maar ook als basis van onderzoek. Een universiteit kan zich niet enkel richten op fundamenteel onderzoek, maar moet ook gericht zijn op onderzoek dat zich leent voor een klinische vertaalslag, zowel in diagnostiek als in behandeling. “Daarom is het van belang dat we zoveel mogelijk patiënten zien” verduidelijkt Jan Rothuizen “En al worden we geconfronteerd met een neerwaartse trend in patiënten aantallen, we zien dat niet in omzet. Dit heeft te maken met het feit dat we inmiddels met markt conforme prijzen werken en dat het aantal handelingen per patiënt toeneemt. Vooral naar de derde lijn zorg zien wij een sterk toenemende vraag. Huisdieren worden niet alleen ouder, maar hun eigenaren hechten zich steeds meer aan hun dier. De technische mogelijkheden en klinische kennis nemen steeds meer toe en

lijken hand in hand te gaan met het type patiënt dat ook aan het veranderen is. Wij zien bij voorbeeld groei in de disciplines oncologie en neurologie. Niet alleen de beeldvormende diagnostiek heeft ten opzichte van tien jaar geleden een enorme sprong voorwaarts genomen, ook behandelingen als chemo- en radiotherapie bieden mogelijkheden die tien jaar geleden nog ondenkbaar waren. Patiënten waarvoor meestal euthanasie het enige alternatief was, kunnen wij nu niet alleen een verlengd en goed leven aanbieden, in bepaalde situaties, zoals hersentumoren, kunnen we die zelfs permanent genezen. Eigenaren van deze patiënten stellen dit enorm op prijs.”

Aan de top

Het andere speerpunt betreft onderzoek. Jan Rothuizen: “Ik wil dat ons departement wereldwijd een toppositie gaat innemen op het gebied van biomedisch onderzoek. Zodra je daar de top bereikt heb, zit je automatisch in de top van veterinaire onderzoek. Biomedisch onderzoek heeft echter een breder draagvlak dan veterinaire onderzoek en biedt meer interessante toekomstmogelijkheden. Door de economische situatie worden ook wij geconfronteerd met stevige kortingen in ons budget. We moeten daardoor niet alleen efficiënter werken, maar nog meer dan ooit heel resultaatgericht gaan werken. Minder onderzoekers gaan meer onderzoek doen, waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt over de inzet van onderzoekers en de daaruit voortvloeiende resultaatverplichtingen. De belangrijkste inspanning is geconcentreerd in het programma Tissue Repair, maar er is ook een belangrijke bijdrage in Advances in Veterinary Medicine en bijdragen in het programma Ratia (vanuit de klinische immunologie) en de Emotie en Cognitie (door de anesthesiologie en de afdeling Vogels en Bijzondere Dieren in samenwerking met de nieuwe gedragskliniek). Resultaten van onze onderzoekers moeten behaald worden in publicatienormen (bij voorkeur top 15% ISI citation) en het verwerven van



In onze communicatie met de diereigenaar zullen we de doorverwijzende dierenarts hoger in het vaandel gaan houden.



Jan Rothuizen: "Ik wil dat ons departement wereldwijd een toppositie gaat innemen op het gebied van biomedisch onderzoek."

externe financiering (tenminste 50% boven op de eerste geldstroom). Voor de onderzoekers die niet aan deze normen kunnen voldoen is geen plaats binnen het programma."

Goede oplossingen voor chronische ziekten

Naast het besturen van het departement, dat bestaat uit ongeveer 250 medewerkers, is Jan Rothuizen verantwoordelijk voor de organisatie van de facultaire en universitaire onderzoeks-

bieden die ook in onze universiteitskliniek nieuwe behandelingen mogelijk zullen maken. Ons onderzoek is heel fundamenteel, maar we bewaken het directe nut voor de kliniek heel goed. Hieronder vallen vele onderzoeken die door verschillende specialisten en promovendi worden uitgevoerd. Mijn rol is het op hoofdlijnen sturen van dit programma, zodat de kwaliteit hoog is en er een goede onderlinge samenhang is die de afzonderlijke delen sterker maakt."

Ook het begeleiden van een groot aantal promovendi, de wekelijkse polikliniek (samen met Robert Favier) Hepatologie, behoren tot zijn werkzaamheden. Jan Rothuizen: "Het is ondanks veel bestuurlijk werk fantastisch toch nog regelmatig in de kliniek actief te zijn."

Over zijn algemene rol als departementsvoorzitter vertelt Jan Rothuizen het volgende: "Mijn specifieke rol is het leiden van het departement naar een toekomstbestendige situatie. Dat is een fantastische taak, die vooral zo stimulerend is omdat alle medewerkers heel graag bereid zijn mee te denken en open staan voor veranderingen. Mijn rol brengt ook vele externe contacten mee waarbij ik natuurlijk het belang van ons departement en onze kliniek zo goed mogelijk probeer te vertegenwoordigen. Verder vind ik de afwisseling met het onderzoek, waarin ik heel actief ben, geweldig. Onderzoek is de taak die me al die jaren hier heeft gehouden, daarmee kan je steeds je eigen grenzen verleggen. Heel stimulerend daarin is het contact met de vele promovendi, die ieder op hun eigen manier een fantastische groei laten zien en van onervaren onderzoekers in een relatief korte tijd naar de wereldtop groeien."

ALLE DIERENARTSPRAKTIJKEN, GROOT EN KLEIN, WORDEN STEEDS MEER GECONFRONTEERD MET DE COMPETITIEVE KENMERKEN VAN EEN STABIELE MARKT

programma's regeneratieve geneeskunde. Rothuizen: "Ik ben coördinator van het Tissue Repair programma; dit is in onze faculteit één van zes grote speerpunten waarin een groot aantal onderzoekers samenwerken. In ons programma wordt gefocused op het vinden van nieuwe wegen om chronische orgaanbeschadiging die in de loop van ziekte kan ontstaan, te laten herstellen. Veel chronische ziekten kunnen nu niet genezen worden, zowel in de humane als diergeneeskunde. We denken in de toekomst goede oplossingen te kunnen

Mijn onderzoek (in teamverband met klinici, biochemici, en promovendi) richt zich op het herstel van de leverfunctie bij tot nu toe onbehandelbare (chronisch fibrotische) ziekten, genetische achtergronden van levershunts en koperstofwisselingsziekten. Wat we in de toekomst hiervan kunnen verwachten zijn: oplossen van erfelijke ziekten, ontwikkeling van DNA testen, maar vooral verhoogd begrip van ziekteprocessen in de lever, en nieuwe therapieën gebaseerd op nieuwe farmaca en stamcelstimulatie.

MINDER ONDERZOEKERS GAAN MEER ONDERZOEK DOEN

Razend enthousiast

“Kortingen op het budget hebben ook gevolgen voor het onderwijs” verzucht de departementsvoorzitter. “De begeleidingstijd voor studenten zal teruglopen, waardoor een grotere zelfwerkzaamheid van de studenten zal worden gevraagd. Echter een grote vooruitgang in het onderwijs is de samenwerking met gezelschapsdierenartspraktijken. Studenten lopen zes weken mee in een praktijk en dienen in die periode de gestelde leerdoelen te bereiken. Studenten komen razend enthousiast terug en hebben daardoor ook een beter en realistischer beeld gekregen van wat hen straks in de praktijk staat te wachten.” De markt voor gezelschapsdieren is drastisch aan het veranderen. Aan de ene kant is er qua medische technologie en kennis steeds meer mogelijk en ontstaat er een toenemende vraag naar derde lijn werk. Aan de andere kant neemt de populatie huisdieren in Nederland niet meer toe. Alle dierenartspraktijken, groot en klein, worden steeds meer geconfronteerd met de competitieve kenmerken van een stabiele markt. De combinatie van kennis en een uitstekende service zal bepalend zijn voor het marktaandeel van iedere speler in de veterinaire gezondheidszorg. Als we kijken naar ontwikkelingen in bijvoorbeeld Amerika, zien we dat specialistische zorg zeker een toekomst heeft. Daarnaast zijn er zeker mogelijkheden voor een landelijke dekking in de opname van spoedpatiënten in de avond- en weekenddienst. “Spoedopvang buiten de normale werkuren vormt voor ons een lastige verantwoordelijkheid” constateert Rothuizen. “Enkel vanuit een moreel besef van dienstverlening faciliteren wij spoedopvang voor gecompliceerde patiënten. Maar voor zowel het onderwijs als onderzoek heeft het geen enkele meerwaarde. Wij zouden graag op landelijk niveau de discussie willen aangaan hoe op een goede manier de spoedopvang van gecompliceerde patiënten te realiseren valt, maar tot op heden krijg ik dit niet op de agenda!”

Vinger aan de pols

De tijd zal het leren of de uitgezette koers van de UKG de juiste is. “Ik

besef heel goed dat wij ons qua service moeten bewijzen” zegt Jan Rothuizen. “Dit is een proces waar de nodige tijd mee gemoeid zal gaan. Ons businessplan bestaat echter uit duidelijke verbeterpunten en doelen, en die blijven we continu monitoren. Met een regelmatig terugkerend klanttevredenheidsonderzoek willen wij de vinger aan de pols houden en daarmee een sterke klantrelatie opbouwen. De telefoonlijnen zijn binnenkort de hele dag geopend en ik verwelkom bij deze alle dierenartsen in de praktijk met iedere suggestie die de kwaliteit van de samenwerking tussen UKG en haar klanten kan bevorderen. Wat we in Nederland ons best eens mogen realiseren” zo besluit Jan Rothuizen “is dat de UKG de meest unieke diergeneeskunde kliniek in Europa is. Zoveel mogelijkheden bij elkaar vind je nergens.”

Contactgegevens:

*Prof. dr. Jan Rothuizen, Dipl. ECVIM-CA
voorzitter van het departement
Geneeskunde van Gezelschapsdieren
Tel. 030-2531692
E-mail: j.rothuizen@uu.nl*

Curriculum Vitae

Na afstuderen in 1974 een jaar in diverse praktijken, sindsdien verbonden aan de faculteit Diergeneeskunde, bij het huidige departement geneeskunde van gezelschapsdieren. Internist en daarin toegespitst op de leverziekten. In 1985 (cum laude) gepromoveerd op de bilirubinstofwisseling bij honden met leverziekten. In het onderzoek vooral bezig met nieuwe mogelijkheden om herstel te stimuleren van tot nu toe onbehandelbare (chronische) ziekten (coördinator van het facultaire researchprogramma Tissue Repair), en in de universiteit Utrecht mede-coördinator van een universitair speerpunt in onderzoek waaronder Regeneratieve Geneeskunde valt (UMCU en Diergeneeskunde). Hierbij worden nieuwe behandelingen en stamcelgebaseerde therapieën in de (veterinaire) kliniek gebracht. Verder onderzoek in (moleculaire) genetica en koperstofwisselingsziekten. Naast onderzoek, onderwijs en kliniek vooral bestuurlijk actief, sinds drie jaar als voorzitter van het departement geneeskunde van gezelschapsdieren.



“Hoe denkt men werkelijk over ons en wat kunnen wij nog meer verbeteren? Het is duidelijk dat wij moeten leren denken als de klant” stelt Jan Rothuizen.