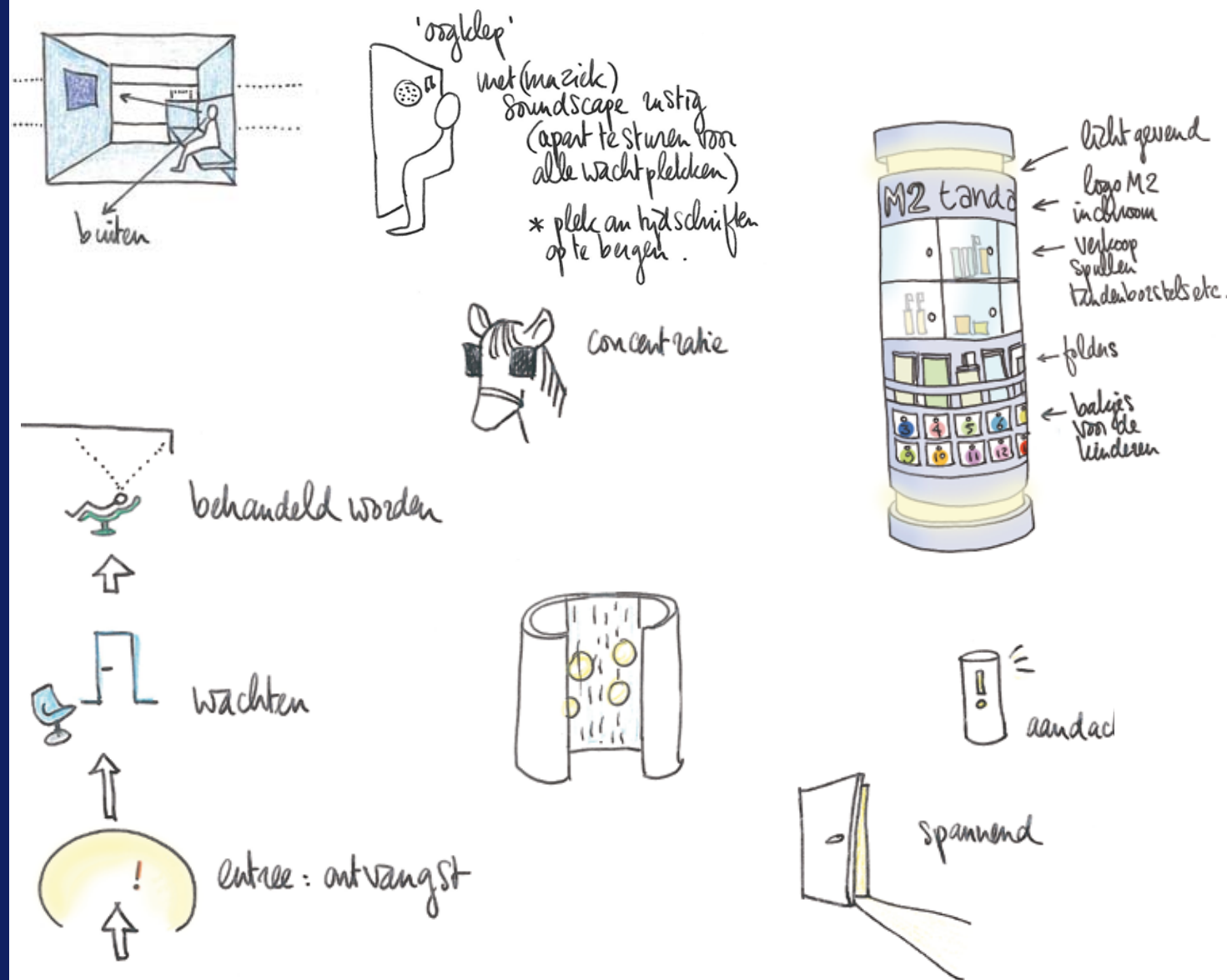


Van opdracht...

Zou het mogelijk zijn een bezoek aan de tandarts tot een zo prettig mogelijke ervaring te maken, vroeg tandartsenmaatschap M2 zich af. Door de eigen manier van werken grondig onder de loep te nemen, ontstond een nieuw concept waarin patiënten worden ontvangen als cliënten en waarin hun een bijzondere beleving wordt aangeboden. Aan Bureau Kroner vroeg de maatschap een ontwerp te maken waarin de ontvangst-, behandel- en werkruimtes gescheiden blijven en waarin de aandacht van de cliënten wordt verlegd van de aard van het bezoek naar leukere dingen.

Auteur Hermelijn van der Meijden
Fotograaf Luuk Kramer

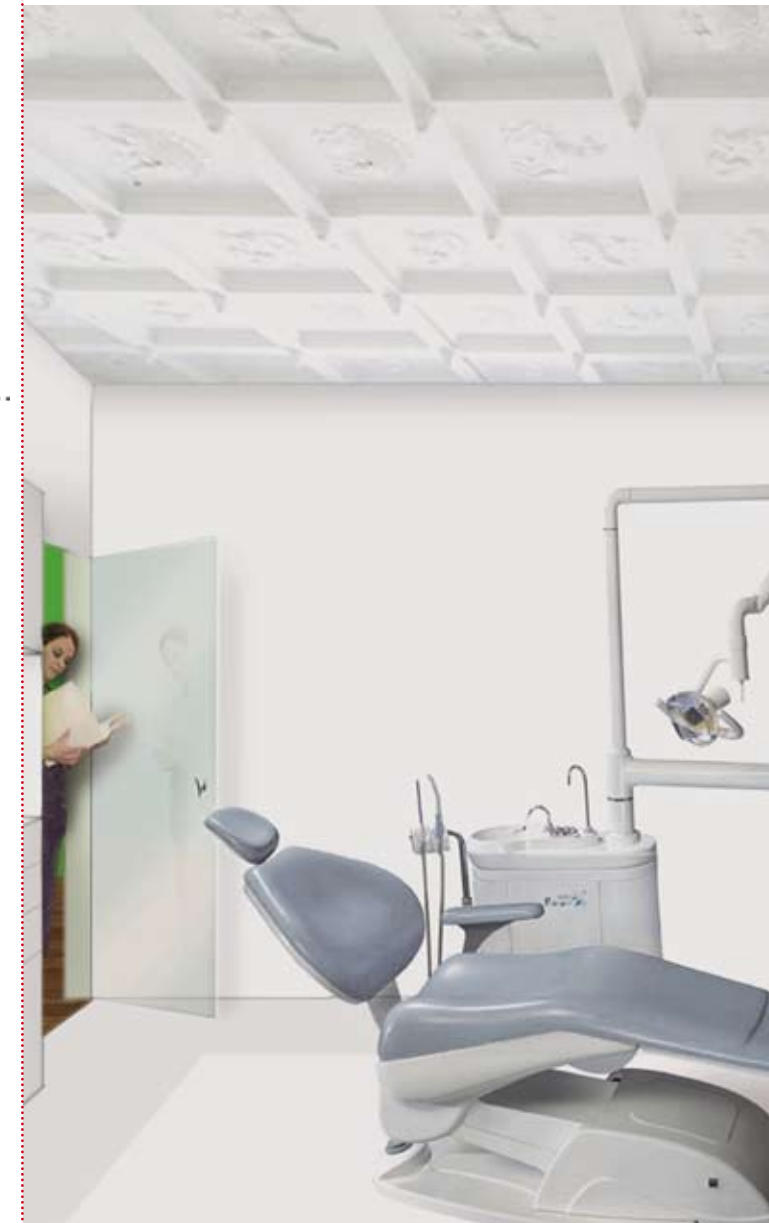
...tot ontwerp



Rolf van Mierlo
Voorzitter Maatschap M2 Tandartsen

Bedenker van een nieuwe tandartsenpraktijk waar een fijne beleving voorop staat, en coördinator van de bouw

"In de tandheelkunde verandert veel, het vak is niet meer dat van tien jaar geleden. Onze nieuwe praktijk moet toonaangevend zijn voor Nederland; een voorbeeld voor de komende vijf tot tien jaar. In de aanloop naar het ontwerp had ik contact met diverse architecten en het verbaasde me hoe snel Bureau Kroner onze visie oppikte. We klikken op twee belangrijke punten: ze zijn betrokken, proberen niet hun eigen dingen door te drukken en ze hebben goede, innovatieve en creatieve ideeën. Andere architecten met wie ik heb samengewerkt wisten het vaak beter, omdat zij de zogenaamde experts waren.



Solita Stucken en Mark Graafland
Bureau Kroner



Ontwerpers van de interieurs voor twee tandartspraktijken van M2 in Oegstgeest en Voorburg

"Rolf geeft leiding aan een grote tandartsenpraktijk met tachtig mensen, waar ook bijzondere behandelingen worden uitgevoerd, zoals totale gebitsrenovaties. Bovendien heeft hij een cursuscentrum waar hij andere tandartsen onderwijst in praktijkvoering. Het was zijn wens om de mooiste praktijk van Nederland neer te zetten met een nieuwe beleving. Uitgangspunt: de klant is koning en geen patiënt. Naast vooruitstrevend is Rolf ook betrokken en enthousiast. Vaak bestaat een interieurontwerp uit het gebalanceerd en uitgekend samenbrengen van materialen en producten, en ontbreekt een aansprekend achterliggend idee. Deze opdrachtgever formuleerde zelf goed wat hij wilde en analyseerde met ons alle onderdelen van het ontwerp. De communicatie was daardoor erg effectief.

Projecten Van opdracht tot ontwerp

Rolf: Conceptueel denken is essentieel bij dit ontwerp. De kernwaarden zijn door ons duidelijk omschreven en Bureau Kroner heeft deze goed vertaald. Patiënten worden bij ons als klanten ontvangen, en niet in een klinische sfeer. Het gaat hier niet alleen om tanden en kiezen, maar om mensen. En ik wil dat ze een superervaring hebben. De ontwerpers keken zowel naar wat belangrijk is voor de cliënten als voor ons. Ze spraken met iedereen om zich een goed beeld te vormen: receptionisten, tandartsen en assistenten. Andere architecten beginnen met de plattegrond, tekenen de wanden en pakken vervolgens hun rekenmachine om de prijs te bepalen.



Mark: De praktijk is ingedeeld in drie zones, vergelijkbaar met vliegvelden die een land- en luchtzijde hebben. In zone A worden cliënten ontvangen, zone B bevat de behandelkamers en zone C is voor het personeel. Revolutionair zijn de wachtruimtes: elke cliënt heeft zijn eigen, met mooi, chic tapijt. De focus ligt niet op de deur, zodat mensen niet geobsedeerd raken door wat ze gaan doen. Bijzonder is de poetshoek, waarvan de vorm is afgeleid van de Amsterdamse 'piskrul'. Rolf moedigde ons bovendien aan het idee van straatmeubilair door te trekken. Zo'n dialoog met de opdrachtgever is ontzettend leuk en maakt het ontwerp sterker.

Ongelooflijk goed ontworpen is de routing van klanten en medewerkers, belangrijk voor een tandartsenpraktijk. In veel praktijken kruisen hun wegen elkaar, maar hier zien klanten ons niet binnenkomen. Klinkt misschien eenvoudig, maar is het niet. In het interieurontwerp zijn samen spannende details bedacht zoals de tandenpoetshoek. Dat is een bijna pretparkachtige attractie, een echt bijzondere ervaring. Zelfs zo dat mensen niet meer thuis poetsen, maar dat liever hier doen.



Meer dan vijftig procent van de Nederlanders is bang voor de tandarts. Daarom mag in de wachtkamer geen tandartsgeur hangen. Integendeel: die moest ogen als een huiskamer. Zo bezien werkt ook de traditionele balie niet, met een receptioniste die belt en de bezoeker negeert. We besloten in de loop van het proces om de functies ontvangen en telefonisch afspraken maken te scheiden. Er is een losse balie met een hostess, die aandacht heeft voor vragen. Door die ingrepen krijgen mensen het gevoel gast te zijn, net als in een hotel.

Ontwerpen, creëren, directievoering; we deden het allemaal samen. Er waren geen meningsverschillen, geen heftige discussies, wel dialogen. Het stuit me enorm tegen de borst als architecten me vertellen hoe iets moet. Ik wil dat ze me informeren over zaken als de constructie. Het wordt tenslotte mijn gebouw. Er was maar één punt waarover Bureau Kroner viel: tijdens de verhuizing namen we een oude boekenkast mee. Toch wel een stijlbreuk in hun ogen. En gelijk hebben ze.



Als we zelf in de tandartsstoel liggen, ergeren we ons aan lelijke systeemplafonds en tl-licht. Rolf wilde geen tv's in het plafond, zoals in sommige praktijken, omdat cliënten hun hoofd dan niet stil houden. Dus maakten we bijzondere 3D-plafonds, met verschillende thema's. Een ervan is het sterrenbeeld Duif, dat past bij het overkoepelende thema – luchten en postduiven. De praktijk huist immers in een voormalig postkantoor. Het is vrij bijzonder dat een opdrachtgever ook aan zulke ideeën veel waarde hecht.

Ik ben heel enthousiast over het resultaat. Het meest trots ben ik op de rust die er heerst. Klanten roepen dat het de mooiste tandartsenpraktijk van Nederland is. We houden zelfs open middagen, iedere vrijdag van 15 tot 17 uur. Prettig aan de samenwerking vond ik dat de architect gedurende het hele proces opkwam voor mijn belangen. Ik heb met verschillende architecten samengewerkt, maar Bureau Kroner is de winnaar. Mark Graafland ging met de opdracht om alsof het zijn eigen bedrijf was."



Dankzij de opstelling van de ambitieuze opdrachtgever, die niet bang was voor nieuwe visies en die deze zelfs aanmoedigde, konden de architecten zich inleven in diens wensen en ze vertalen naar een innovatief interieur. De indeling in drie zones met een eigen sfeer, een zorgvuldige materialisatie en blikvangers die de aandacht opeisen, resulteren in een geruststellende én prikkelende ruimte.

We werkten al aan het ontwerp voor een andere praktijk van M2 in Oegstgeest toen Rolf vertelde over zijn plannen voor een vestiging in Voorburg. Hij kon het postkantoor daar kopen en we moesten snel de mogelijkheden schetsen. De praktijk is in een half jaar gerealiseerd, echt een uitputtingslag. Omdat het een bestaand gebouw is, moesten we rekening houden met onverwachte kostenposten. De opdrachtgever heeft dat iets meer onderschat dan wij. Er kwam meerwerk, waardoor het duurder uitviel dan hij had gehoopt. Maar het was een mooie leerschool. Deze kennis nemen we mee naar de uitvoering van de praktijk in Oegstgeest."