OP BEZOEK

‘Goede zorg
voor jezelf
leidt tot
betere zorg
voor een
ander’

Yvonne Scheffer

Carien Lemein

Voetzorg Zwolle

2013 Carien Lemein start praktijk aan huis (locatie Kiekeboslantje in Zwolle)

2014 Yvonne Scheffer begint als ambulante pedicure

2015 Samen verder in maatschap (Medisch Pedicure Praktijk Voetzorg Zwolle)

2018 Extra vestiging in Expertisecentrum Voet & Beweging (locatie Ceintuurbaan)

2017 Start Pedicure-zorg aan Bed in ziekenhuis Isala in Zwolle

2018 Vestiging bij Kemerink Orthopedie (locatie Radewijnstraat)

2019 Voetenkamer van Zwolle opent in servicecentrum Zalnéflat (Weteringpark) + sluiting praktijk Kiekeboslantje (door Covid-19)

PNZ Carien Lemein is ook voorzitter van Pedicure Netwerk Zwolle.

Carien Lemein en Yvonne Scheffer van Voetzorg Zwolle

‘Ook in het ziekenhuis werken we nu volgens protocol’

Carien Lemein en Yvonne Scheffer (beide van 1967) werken met hun Medisch Pedicure Praktijk Voetzorg Zwolle op vier locaties, waaronder ziekenhuis Isala. Stilstaan is er niet bij voor deze twee ambitieuze vrouwen. ‘We willen niet alleen blijven investeren in opleidingen en materialen, maar ook over de grenzen van ons vak heen kijken.’

Tekst **Marco Krijnsen, journalist** | Fotografie **Frans Nikkels**

Voetklachten brachten de twee collega's ertoe – los van elkaar – om op latere leeftijd een carrière-switch te maken. Yvonne was eerder werkzaam in de lichte metaalindustrie en kreeg vanwege de verplichte veiligheidsschoenen met stalen neuzen last van haar tenen en nagels. Een bezoek aan de pedicure opende haar de ogen. Dit wilde ze zelf ook! Na de opleiding startte ze in 2014 als ambulante pedicure. Fijn werk op zich, maar fysiek zwaar. Carien had op dat moment al een praktijk aan huis. Ze was jarenlang directiesecretaresse geweest en had na de komst van een derde kind een sabbatical genomen. Toen ze weer aan werk toe was, koos ze voor iets nieuws. Dat het de pedicure-opleiding werd, was eigenlijk puur toeval. Een folder van het plaatselijke ROC wees haar op deze mogelijkheid. Een eigen pedicure-praktijk zou prima te behappen zijn, was de inschatting van Carien. Zo kun je nog enigszins zelf de regie houden over je werkzame leven. Bovendien wist ze door haar eigen ervaringen met ingegroeide teennagels wat de meerwaarde van goede voetzorg kan zijn.

Hoger tarief

Voor Carien stond één ding al meteen vast: de praktijk moest geen betaalde hobby worden. Ze wilde met kwalitatief hoogwaardige voetzorg een fatsoenlijke boterham verdienen. Haar doelgroep zocht ze in het hogere marktsegment:

werkenden tussen de 20 en 60 jaar die wel iets over hebben voor gezonde voeten. Goede zorg kost geld, vindt ze zelf. ‘Op de een of andere manier is in onze samenleving het idee ontstaan dat zorg bijna gratis is, ik denk omdat zorgkosten vaak onzichtbaar zijn. Je gaat naar de dokter en ziet bijna nooit een rekening, omdat die rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gaat.’ Toen Carien in 2013 begon, verbaasde ze zich erover dat anderen 25 euro als tarief hanteerden. ‘Dat is veel te weinig, want daar moeten alle kosten nog vanaf: 21 procent btw, huur praktijkruimte (ook als het in je eigen huis is), de afschrijving van de investeringen, de materiaalkosten, de vaste lasten en mogelijke reiskosten. Een argument is dat cliënten een hoger behandel-tarief niet kunnen betalen. Zo’n warm zorghart is natuurlijk mooi, maar mag een goede bedrijfsvoering niet in de weg staan.’

Afscheid van klanten

Een lastige discussie over tarieven dreigde, toen Carien en Yvonne besloten om samen te werken. Yvonne wilde na haar ambulante werk graag in de gezamenlijke praktijk aan de slag. Carien wilde door samenwerking de praktijk tot verdere bloei brengen. Yvonne's tarief lag destijds met 30 euro nog een stuk onder dat van Carien. In de maatschap moest het 35 euro worden (nu is dat €49,95 voor maximaal 40 minuten). ‘We hebben daar best discussies over gehad’, herinnert Yvonne zich nog. ‘Carien heeft me

‘Als pedicure voer je niet alleen handelingen uit..., je bent ook vraagbaak’

ervan overtuigd dat ik niet voor iedereen kan zorgen en dat ik ook voor mezelf moest opkomen. Goede zorg voor jezelf leidt tot betere zorg voor een ander. Ik vond het niet leuk om het aan mijn klanten te zeggen, want ze gingen opeens 5 euro meer betalen en moesten ook nog eens naar de praktijk komen. Maar mijn tarief voor ambulante klanten was eigenlijk altijd te laag geweest. Ja, ik heb daardoor afscheid moeten nemen van een aantal klanten. Die stapten over op een goedkopere ambulante collega een paar straten verderop. Maar ik vind: als je samen een bedrijf hebt, moet je een eenheid vormen. Dan kun je niet verschillende tarieven hanteren.

Gelukkig zagen we later klanten terugkomen. Ze beseffen nu dat goede zorg een prijs heeft.’

Gratis inlooppreekuren

De maatschap breidde zich na 2014 uit naar andere locaties. ‘Samen willen we de markt verkennen, werkzaamheden verbreden, samenwerken en kennis delen. Dat is de rode draad in alles wat we doen,’ zegt Carien. ‘Daarom ben ik op een dag gaan bellen met het Expertisecentrum Voet & Beweging. Ik wilde weten of ze daar al een koppeling met een pedicure hadden, want dat leek me een interessante combinatie. Wij kunnen beter worden door samenwerking in en met zo’n centrum,

omdat daar veel kennis aanwezig is op het gebied van voeten en beweging. Als pedicure voer je niet alleen bepaalde handelingen uit, maar ben je ook vraagbaak voor de cliënt. Kennis komt dan goed van pas.'

In het expertisecentrum zitten veel verschillende specialisaties: runningtherapie, (hard)loopenalyses, (kinder)fysiotherapie, echografie, kaderarts bewegingsapparaat, podotherapie, podoposturale therapie, registerpodologie, orthopedische schoentechniek, diëtetiek, leefstijlcoaching en een (sport- en prestatie)psycholoog. 'De meest voor de hand liggende samenwerking met podotherapie en podologie hebben we het eerst opgebouwd. Onder meer door bijvoorbeeld samen een gratis inloopsprekuren te houden bij sportverenigingen. Indien mogelijk nodigen de disciplines elkaar uit, als ze beschikbaar zijn, om even mee te kijken en te adviseren bij een specifieke cliënt in de spreekkamer. Wij doen dat regelmatig. Daarmee geven wij onze cliënt alvast een zetje in de goede richting met gratis advies van een andere discipline. Het levert de andere discipline weer een cliënt op en dat werkt ook andersom zo. Op dit moment ontbreekt het even aan tijd, maar in het najaar willen we ook handen en voeten gaan geven aan een intensievere samenwerking met de andere disciplines.'

Aan het ziekenhuisbed

Op een vergelijkbare manier zochten Carien en Yvonne contact met Isala. Het ziekenhuis schakelde altijd vrij willekeurig pedicures in als patiënten voetverzorging nodig hadden. Dat kon beter, vonden de twee, want doorgaans hanteren ziekenhuizen voor alle vormen van zorg strikte

protocollen. Dus waarom zou dat niet gelden voor pedicures?

Het contact met Isala heeft ertoe geleid dat Yvonne nu een dag(deel) in de week pedicurezorg aan ziekenhuisbed verricht. Je zou het ambulant werk kunnen noemen, maar dan wél op basis van een contract en een protocol. De patiënt tekent af wanneer de behandeling volgens protocol is uitgevoerd. Daarin is onder meer vastgelegd dat er nauw overleg moet zijn tussen de pedicure (Yvonne) en het verplegend personeel over medische bijzonderheden. De verpleegkundige tekent ook voorafgaand aan de behandeling voor toestemming. Zo weet Yvonne zeker dat ze de werkzaamheden, waar de cliënt of diens familie om verzocht heeft, zonder problemen kan uitvoeren. En daarmee dekt ze ook een stuk aansprakelijkheid af. De werkzaamheden vinden op verschillende afdelingen plaats: de ene keer gaat het om Covid-patiënten, de andere keer is de pedicure nodig op de intensive care of bij oncologie. 'Heel bijzonder om dit te mogen doen', zegt Yvonne. 'Voetverzorging in het ziekenhuis kan extra belangrijk zijn voor mensen. Bijvoorbeeld omdat je daarmee kunt voorkomen dat zich later tijdens een chemokuur een ontsteking voordoet. Of omdat iemand juist in de laatste levensfase veel waarde hecht aan goede voetverzorging.'

Sluiting door Covid

Sinds 2019 heeft de maatschap van Yvonne en Carien een vestiging in het servicecentrum van een seniorenwoningflat in Zwolle. De locatie vervangt de praktijk aan huis, die vanwege Covid moest worden gesloten. 'Corona zou te dicht bij ons gezin komen', zegt Carien.

'Het was een lastige keuze. Het was onze hoofdlocatie waaraan we allebei gehecht waren. De verhuizing zorgde even voor wrijving tussen ons, want het was mijn besluit en Yvonne zat er niet op te wachten. Maar ik zeg altijd: van wrijving komt glans.'

De onderlinge samenwerking vertoont nog geen sporen van slijtage. Wat helpt is dat de twee partners verschillend en complementair zijn.

'Ik kijk meer strategisch naar ons werk, met een helicopterview. Bedrijfsmatig, de langere termijn. Yvonne is juist heel praktisch. Ze kan in korte tijd dingen heel goed fixen.'

Overige samenwerking

Zoals beide pedicures graag met andere disciplines samenwerken, willen ze dat ook graag doen met andere pedicures. 'Laten we ons de vraag stellen hoe we elkaar kunnen helpen', aldus Carien. 'Het maakt niet uit of dat nu vakinhoudelijk is of op ander vlak. Wij kunnen dingen van andere pedicures leren en zij weer van ons. We staan overal voor open.'

Tip van Carien en Yvonne

'Zorg goed voor jezelf. Regel niet alleen dat je voldoende geld overhoudt om een fatsoenlijk inkomen te verdienen, maar zeker ook om te kunnen investeren in je bedrijf: in je materialen, je locatie, je cursussen. Alles wat je in jezelf investeert, komt ten goede aan je klant.'