

Het begon op een zolderkamertje. Twintig jaar later heeft ze drie medewerkers in dienst. De huidige praktijk telt drie ruimtes voor voetverzorging, één voor manicure, een podologieruimte, een slijpruimte, een kantoor, een kantine en een wachtruimte. Cliënten komen van heinde en ver naar 'Voetcentrum Anja' in Sint-Oedenrode voor een pedicure-, manicure- of podologiebehandeling.

Professionele aanpak werpt vrucht af

Tekst en foto's: Judith Witte.

Anja van Zoggel was pas 19 toen ze haar pedicurediploma behaalde. Daarmee was ze indertijd de jongste van Nederland. Ze begon een eigen pedicurepraktijk in haar ouderlijk huis op een kamertje, later na haar huwelijk met Nico op een zolderkamer van haar eigen woning. Geen ideale situatie, vindt ze zelf: "Als cliënten naar het toilet wilden, kon dat alleen op onze badkamer. Het huis moest altijd opgeruimd zijn, want ze moesten door onze woonkamer naar mijn praktijk. Na 11 jaar was ik dat zat, ik wilde het professioneler aanpakken. Mijn man Nico en ik hebben toen de garage verbouwd."

Ze startte in de garage met 50 cliënten, nu zijn dat er bijna 1100. Iedere dag komen er nog nieuwe bij.

Op 18 november jl. betrokken Anja en Nico die inmiddels een V.O.F. gevormd hebben, een heel nieuw pand. In de plaatselijke krant verscheen een paginagroot artikel over de opening en de praktijk. De opening door 'n huisarts en de open dag, ter ere van daarvan, trok meer dan duizend bezoekers.

Adverteren doet Anja niet en heeft ze ook nooit gedaan. De meeste nieuwe cliënten komen naar 'Voetcentrum Anja' via mond-tot-mondreclame, of omdat de huisarts hen naar het centrum heeft doorverwezen.

Bijscholing

Toen Anja met haar praktijk in de verbouwde garage begon, had ze al enkele certificaten behaald: nageltechnieken, de diabetische voet en manicure. Eenmaal werkzaam in de professionelere setting, stortte ze zich op iedere cursus die een relatie had met haar vak. Ze behaalde het SEPVO-examen, specialiseerde zich o.a. in de behandeling van schimmelnagels en in het harsen van benen. Ook ging ze podologiecursussen volgen aan het Podologisch Opleidingsinstituut in Koekange. Nu is ze naast podologie ook gespecialiseerd in kinder-, sportpodologie en orthesiologie.

"Bijscholing is belangrijk voor je ontwikkeling", stelt Anja, "en als je up-to-date wilt blijven, moet je ook wel. De regelgeving verandert snel. Wat twee jaar geleden nog werd voorgeschreven, is nu verboden. In de eerste HAM-code werd bijvoorbeeld het schoonmaakmiddel Lorientol aanbevolen, terwijl dat nu niet meer gebruikt mag worden."

Ze vindt het jammer dat er niet verplicht een stagediploma in iedere pedicureopleiding zit, en ook een EHBO-diploma zou verplicht gesteld moeten worden. "In ieder voetverzorgingbedrijf moet tenminste één persoon aanwezig zijn met een EHBO-diploma. Iemand die kan reanimeren en weet hoe je handelt als een cliënt is flauwgevallen. Er zijn nu eenmaal mensen met een lage pijngrens."

Personeel

Er kwamen meer en meer klanten, Anja kreeg het steeds drukker, maar een maatschap vormen wilde ze niet. "Ik wil dat er in mijn praktijk door iedereen op dezelfde manier wordt gewerkt, dat moet je zelf in de hand kunnen houden."

Vacatureadvertenties heeft Anja echter nooit gezet. "Monique liep één dag snuffelstage, vond het erg leuk en wilde hier meteen komen werken. In eerste instantie werkte ze één avond in de week."

Ook Sandy kwam in dienst na een stageperiode. Inclusief Anja telt het bedrijf nu vijf medewerkers: Anja en Monique werken fulltime, Sandy, Hanneke en Nico parttime. Anja, Monique en Sandy voetverzorgers. Hanneke is administratief medewerkster, en bezig met een opleiding manicure en nagelstyliste.



Het hele team: Van links naar rechts (boven): Sandy, Monique, Nico, Hanneke, (onderaan:) Anja. (foto: Voetcentrum Anja)

Ook lopen er vaak stagiaires rond zoals nu Lenneke via de K.O.C. Opleidingen. Anja neemt samen met Nico de podologie voor haar rekening. Hij assisteert haar en maakt de zooltjes. Op dit moment volgt hij nog aanvullende cursussen aan het Podologisch Opleidingsinstituut. Nico: "Anja was ieder weekend druk met zolen maken. In eerste instantie hielp ik een beetje mee. Zo ontstond bij mij de liefde voor het vak."

Anja: "We vormen met z'n allen een goed team. Belangrijk is dat je altijd open blijft naar elkaar. Als er iets is wat je dwars zit, moet je dat meteen kunnen zeggen. Dat gebeurt hier gelukkig ook. De samenwerking is goed. Als een medewerk(st)er tijdens een behandeling een vraag heeft, kunnen ze mij die meteen stellen. En als ik een bijzonder geval heb, roep ik hen erbij om mee te kijken. Laatst had ik iemand in de stoel met extreme wintervoeten. Na toestemming van de cliënt heb ik hen erbij geroepen. Zoiets komt heel weinig voor, het is goed als ze het in ieder geval een keer hebben gezien."

Blik naar buiten

Ieder jaar bezoekt Anja met een paar collega's de Vakbeurs voor de Totale Voetverzorging (VTV). Ze bewaart de aankopen die ze moet doen tot de beurs, vanwege de aanbiedingen. "Het is een goede gelegenheid om nieuwe materialen en instrumenten uit te proberen," vindt ze.

Afgelopen jaar stond ze voor Stichting LOOP zélf op de beurs. Leuk, maar soms ook onhandig: "Je hebt helemaal geen tijd om zelf rond te kijken. De laatste dag heb ik dat toch gedaan, ik wilde de nieuwtjes zien en horen. Ik ben niet iemand die gemakkelijk de telefoon pakt. Op de beurs stel ik makkelijker vragen, bijvoorbeeld aan de brancheorganisatie."

Lid zijn van een brancheorganisatie vindt Anja essentieel. "Iedere voetverzorger heeft profijt van de activiteiten die de organisatie onderneemt. Ze stellen richtprijzen vast en kunnen advies geven over veel zaken. Een lastig probleem bijvoorbeeld is wat te doen met mensen die hun afspraak vergeten en niet willen betalen? Een deurwaarder kun je pas inzetten vanaf een bepaald bedrag. ProVoet gaf me adviezen hoe ik dat probleem kon aanpakken. Ik leg mensen nu uit hoe we hier werken en wat het kost als zij een afspraak vergeten. Als ze uiteindelijk niet willen betalen, hoeven ze ook niet meer terug te komen."

Hygiëne

De nieuwe praktijk is ingericht volgens de eisen van de HAM-code. Volgens die eisen wordt er ook gewerkt. "Ik schrok van de resultaten van het onderzoek van de Keuringsdienst van

Waren" die in de vorige Podopost stonden, zegt Anja "Het verbaast me dat er maar zo weinig voetverzorgers daadwerkelijk naar de Code handelen!"

Vijf jaar geleden wilde Anja het verzorgingstehuis in Sint-Oedenrode binnenhalen. Zij stelde echter als eis dat er dan een aparte pedicureruimte moest komen. "De behandelruimte moet schoon zijn", verklaart ze. "Ik wil niet werken waar ook gerookt wordt etc. Het verzorgingstehuis is eerst op de oude manier doorgegaan. Nu er in het nieuwe verzorgingstehuis wel een pedicureruimte komt, zijn we opnieuw met elkaar in onderhandeling."

Er is één ding dat Voetcentrum Anja anders doet dan de Code voorschrijft. Handdoeken moeten volgens de codevoorschriften van katoen zijn. Bij badstof kunnen er, ook na het wassen, nog nagelresten in de stof achterblijven. Anja had nog stapels badstof handdoeken liggen, die ze niet zomaar wilde weggooien. Die handdoeken worden nu alleen gebruikt om de voeten mee af te drogen, dus niet om tijdens de behandeling onder de voet te leggen. Verder werkt iedereen altijd met handschoenen aan en een mondmasker voor. "Handschoenen vind ik het belangrijkste. Het mag nooit gebeuren dat een klant hier bijvoorbeeld een schimmelinfectie oploopt. Ik wil niets overbrengen op de cliënt."



Net als Monique werkt iedereen altijd met handschoenen aan en een mondmasker voor.

Cliënten weten dat ze daarop kunnen vertrouwen: Anja en haar medewerkers laten cliënten zien dat er een schone set instrumenten wordt gepakt. Na de behandeling brengen zij de gebruikte set direct weg naar de desinfectieruimte. Nieuwe mesjes zetten ze pas op waar de cliënt bij is. Gebruikte mesjes worden in hun bijzijn weggegooid.

Tarieven

Niet alleen de aankleding en werkwijze moeten professionaliteit uitstralen. Ook de tarieven moeten dat doen. "De meeste voetverzorgers beginnen met een veel te laag tarief. Ik raad starters aan direct op de richtprijs te gaan zitten, want het is heel moeilijk later op te klimmen." Ook Anja is ooit veel te laag begonnen. Zo'n 'fout' kan nog vele jaren doorwerken. "Wie te laag begint, is lang bezig om op de juiste richtprijs te komen." Zelf zit Anja pas sinds kort op een goede prijs. Nieuwe cliënten betalen voor een pedicurebehandeling van een half uur f 32,50. Ze krijgen daarbij de garantie dat, mochten ze nog iets voelen, ze binnen een week terug kunnen komen en dan gratis worden behandeld. Een podologiebehandeling kost f 87,50. Ook dat is volgens de richtlijn.

In Sint-Oedenrode zijn nog 23 andere pedicures gevestigd, die allemaal lagere tarieven hanteren. Toch heeft Voetcentrum Anja over belangstelling niet te klagen. "Concurrentie is goed", vindt Anja. "Iedereen moet proberen boven de ander uit te stijgen, dat verhoogt de kwaliteit. Dat betekent niet dat je elkaars vijanden hoeft te zijn, je kunt elkaar ook helpen. Ik heb bijvoorbeeld onlangs tijdelijk de klanten overgenomen van een collega, die nu in het ziekenhuis ligt. Als ze beter is, gaan die gewoon weer naar haar terug. Ik wil geen klanten van een ander inpikken."

Podologie

In de podologieruimte ligt een loopbaan van 11 meter. Aan het plafond hangen twee televisieschermen met daaronder twee videorecorders. Videocamera's nemen de loopbeweging van de cliënt op. Eén camera filmt de onderkant van de voeten, een andere de loopbeweging.



De podologieruimte, met een loopbaan van 11 meter.



Videocamera's nemen de loopbeweging van de cliënt op.

Het aandeel van podologie in het totaal is ongeveer een kwart. Anja zou dat graag uitbreiden. "Podologie vind ik het mooiste en dankbaarste gedeelte van mijn vak. Je kunt mensen die soms al jaren tobben van hun pijn verlossen. Het pedicuren wil ik niet kwijt, maar ik behandel eigenlijk alleen nog de klanten die ik al had. Manicuren doe ik helemaal niet meer, hoewel ik er wel de diploma's voor heb. Van pedicure en podologie heb ik veel meer eer van mijn werk. Als ik iemand kan helpen die hier strompelend van de pijn binnenkomt, en later door onze behandeling weer goed kan lopen, is dit resultaat goed zichtbaar. Bij manicure en nagelstyling kun je een dame/heer net hele mooie nagels hebben gegeven, maar breekt bij thuiskomst een nagel, dan is al dat werk voor niets geweest!"

Toekomst

In de toekomst wil Anja gewoon doorgaan met het uitbreiden van de specialisaties. Zo staat sportmassage al een tijd op haar verlanglijst. Ze zal daarvoor wél een ruimte moeten vrijmaken, en dat is op dit moment nog een probleem. "Als dat niet doorgaat, ga ik leren hoe je steunkousen moet aanmeten." Doorgroeien kan vanaf de huidige locatie nog tot 2,5 duizend cliënten. Sandy zal dan fulltime moeten gaan werken en de praktijk zal 12 uur opengesteld moeten worden. "Maar onze droom is op een andere plek een tweede vestiging te openen. Sommige mensen rijden kilometers ver om zich hier te laten behandelen. We blijven groeien, dus volgens mij is er wel potentieel voor een tweede vestiging." Verder zou Anja graag zien dat er een soort waarborg/ keurmerk wordt ontwikkeld, vergelijkbaar met de BOVAG-garantie voor garagebedrijven. "Gewoon een bord aan de deur, waaruit blijkt dat je kwaliteit levert."
