

“Wie het lastig vindt om naar ons te komen, vaccineren we gewoon op zijn werkplek”

KLM Health Services start dit jaar opnieuw drie zelfstandige Travel Clinics. De eerste opende vorige maand haar deuren in hartje Amsterdam. Particulieren en bedrijven kunnen er terecht voor het complete pakket aan advies, vaccinaties, keuring en reisartikelen die nodig zijn om gezond thuis te komen. Projectmanagementbureau Pactor vond de locatie en richtte het gebouw in naar de nieuwe KLM stijl. Paula Knape vertelt over het succes van de Travel Clinics en over de combinatie van zorg en zakelijkheid.

door Mandy Jacobs

“Het geheim van onze klinieken is onze laagdrempeligheid en kwaliteit. We hanteren de walk-in formule, vrijwel zonder wachttijd en met heel ruime openingstijden, ook 's avonds en in het weekend. Vanuit KLM Health Services hebben we decennialang ervaring met het monitoren van de gezondheid van mensen. Daardoor hebben we heel veel kennis en expertise in huis.”

Het complete pakket

“Voor de Travel Clinics is onze pay off: ‘Gezond

op reis... en gezond weer thuis.’

Onze dienstverlening begint met een actueel advies over preventieve maatregelen voor en tijdens de reis. In de Travel Clinics bieden we de vaccinaties, maar je kunt er ook je reis EHBO-kit en muggenlotion kopen. Voor wie twijfelt of hij fit genoeg is voor een verre reis, bieden we een reizigerskeuring. Verder hebben we zo'n 140 artsen gecontracteerd op alle locaties waar KLM landt. Wanneer iemand op reis ons belt met een medisch probleem, kunnen we die vrijwel altijd

verwijzen naar een door ons geselecteerde arts ter plaatse. Dat geeft mensen een veilig gevoel. Wie op reis gaat, privé of voor zijn werk, heeft meestal al genoeg aan zijn hoofd. We bieden reizigers een totaalpakket aan advies en gezondheidsbegeleiding, van voor hun vertrek tot na terugkomst uit het buitenland. Daarmee nemen we mensen die zorg uit handen.”

Zakelijkheid en zorg

In het pand van de nieuwe KLM Travel Clinic in hartje Amsterdam lijkt op het eerste gezicht een GGD gevestigd: op de gevel van het voormalige gemeentegebouw prijken boven elkaar drie diagonale kruisen. Paula Knape leidt me rond: “Geschikte locaties vinden voor de Travel Clinics is voor ons één van de lastigste dingen. Die makelaarsfunctie hebben we bij KLM niet in huis. Zo zijn we bij Pactor in Amsterdam terechtgekomen. Die hebben onze behoeften onderzocht en ons ook goed aangevoeld. We wilden een centrale locatie en qua uitstraling een combinatie van zakelijkheid en zorg. Eigenlijk in heel korte tijd kwamen ze aan met dit geweldige pand. Je kunt merken dat ze veel ervaring hebben met inrichting van medische bedrijven. Omdat de locatie helemaal goed was, was de





Paula Knape

Als A verpleegkundige zocht Paula Knape iets anders. "Ik nam op mijn eenentwintigste een vakantiebaan aan bij KLM, dat kon toen nog. De volgende jaren vloog ik elke zomer tijdens de topdrukte naar exotische bestemmingen. Intussen specialiseerde ik me in het ziekenhuis: cardiologie, intensive care. In 1991 ben ik overgestapt naar de KLM en werd manager van de eerste hulp." Nu is Paula Knape directeur van Airport Medical Services en manager van KLM Travel Clinics.

inrichting ook heel snel en naar behoefte geregeld. Pactor heeft die gebaseerd op de nieuwe KLM-stijl, maar er ook zelf stijlelementen aan toegevoegd. Daardoor heeft het pand met relatief weinig inspanning toch een eigen stijl gekregen. Maar het prettigst van Pactor vind ik dat ze verstand hebben van snelheid. Ze durven te ondernemen, je krijgt snel reactie op je vragen,

ook in het weekend, dat werkt geweldig. We wilden voor de zomer open en dat is ruim gelukt."

Business tot business

Waar de Travel Clinics zich vooral richten op consumenten, maken bedrijven veel gebruik van de arbo- en vaccinatiedienst van KLM Health Services. "Onze klanten zijn bijvoor-

beeld Transavia, Arke Fly, Sanquin, de politie Amsterdam, de vroedvrouwenschool en een flink aantal bekende Nederlanders voor een vaccinatie aan huis. Die gaan niet graag in een wachtkamer zitten, dus bieden we aan om bij ze langs te gaan. Ook bij bedrijven kunnen we op locatie vaccineren. We bieden bijvoorbeeld een hepatitisprogramma aan. Daarvan maken veel schoonmaakbedrijven gebruik, maar ook diergeneeskundigen en medische organisaties. Op Schiphol worden mensen zo nodig à la minute bediend door de 24-uurs medische dienst. We zijn er bij KLM op ingesteld om incident gedreven te werken. Bij een ramp trekt iedereen zijn jas aan om te helpen."

Vanuit de klant denken

"Ik hou van zakelijke mensen. Als je het goed wilt doen, moet je vanuit je klant denken. Dat doen we ook bij onze campagnes, die we met onze eigen marketingafdeling maken. Afgelopen jaar deden we een actie voor nieuwe klanten: 'Het bedrag voor vaccinaties dat uw verzekering niet dekt krijgt u van ons gratis.' Dat leverde een flinke hoeveelheid nieuwe klanten op. We hadden vooraf bekeken welk percentage van de vaccinaties gemiddeld door verzekeraars werd vergoed en het kon uit. Gemiddeld kregen mensen in totaal ongeveer vijf procent korting op alle vaccinaties. Dat is niet eens zo veel, maar de actie nam reizigers het gedoe uit handen om uit te zoeken wat het ze zou kosten. Daar gaan mensen voor en gratis doet het natuurlijk altijd goed. Ook onze vorige actie met een gratis reistas bij vaccinaties leverde veel klanten op. Dat is geweldig en tegelijk waken we er scherp voor dat we gedoseerd groeien, want je moet de kwaliteit van je diensten waarborgen. Dat lukt ons goed: We zien dat wie ons eenmaal heeft gevonden, ook bij ons terugkomt."

Zij die alles regelen

Projectmanagementbureau Pactor uit Amsterdam is gespecialiseerd in het herhuisvesten en inrichten van (para)medische klinieken. Voor alle vragen die opkomen bij de inrichting en het onderhoud van panden voor medisch gebruik vindt het bedrijf praktische oplossingen. Daarvoor is een team aan het werk van vastgoed- en projectmanagers, bouwkundigen, ICT-/telecom specialisten, interieurontwerpers, AutoCAD-tekenaars en facility adviseurs. Pactor neemt de zorg rond huisvesting en inrichting van organisaties over, zodat die zich op hun core business kunnen blijven concentreren. Het bedrijf heeft veel ervaring met het inrichten van Zelfstandige BehandelCentra en privé-klinieken en is daardoor goed thuis in de complexe regelgeving rond medische voorzieningen. Voor een vraagstuk als het bouwen van OK's met luchtbehandelingsapparatuur volgens landelijke richtlijnen draaien ze hun hand niet om. Desgevraagd lobbyen ze namens de klant bij gemeenten voor een wijziging van het bestemmingsplan, of onderhandelen ze over gunstige huurvoorwaarden. Ook tekenen ze voor het interieur of regelen ze een schoonmaakbedrijf. Naast de KLM Travel Clinics begeleiden ze de realisatie van onder meer een aantal Vision Clinics, The Hand Clinic Amsterdam, Kliniek De Blaak in Rotterdam en BSN medical.