



Een Vlaams-Nederlands samenwerkingsverband tandtechniek

Twintig tandtechnische bedrijven in Vlaanderen en Nederland hebben zich verenigd in een samenwerkingsverband: de Dental Partner Group (DPG). De DPG beoogt een zo hoog mogelijke kwaliteit in de dienstverlening aan tandartsen te waarborgen. Een van de gehanteerde methoden is het aanhouden van de ISO-norm 9001/2 in elk van de samenwerkende laboratoria. Op de website van de DPG wordt een toelichting op de doelstellingen van deze groep gegeven.

Om met nieuwe ontwikkelingen in de tandheelkundige praktijk gelijke tred te kunnen houden is het ook voor de tandtechnische laboratoria van belang de vakkennis constant op peil te houden. Alleen dan kunnen de materialen, de werkwijze en de dienstverlening aan de laatste eisen worden aangepast. Halverwege de jaren negentig van de vorige eeuw werd door een aantal Vlaamse en Nederlandse laboratoria een werkgroep ingesteld om de kwaliteit van de productieprocessen aan de steeds veranderende hogere eisen aan te passen. De werkgroep constateerde al snel dat technische vaardigheden alleen niet voldoende zijn om een hoge kwaliteit in bedrijfsvoering en dienstverlening te bereiken. Vervolgens hebben twintig tandtechnische bedrijven in Vlaanderen en Nederland zich verenigd in een samenwerkingsverband: de Dental Partner Group (DPG). De behoefte aan samenwerking en kennisuitwisseling, met de mogelijkheid tot toetsing van dit samenwerkingsverband, mondde uit in een te certificeren 'kwaliteitsnorm tandtechniek'. Deze norm is thans opgebouwd uit elementen van de ISO-norm 9001/2, het Besluit van de Europese Commissie over medische hulpmiddelen, de relevante Arbowetgeving en de eigen DPG-normen die door de leden in 1999 zijn aangenomen. De groep bestaat thans al uit zeven Vlaamse en zestien Nederlandse laboratoria met ongeveer zeshonderd medewerkers.

De bij de DPG aangesloten laboratoria voeren een bewust kwaliteitsbeleid. In dit beleid zijn alle activiteiten gestructureerd volgens de ingestelde normen. De ISO-norm 9002 eist onder andere van een bedrijf dat de gemaakte afspraken zijn gedocumenteerd en dat een registratie wordt bijgehouden van de gevolgde procedures zodat kan worden aangetoond dat deze volgens de ingestelde normen verlopen. Zo is er een dossier van ieder werkstuk dat de tandarts en de patiënt inzicht geeft in de gevolgde technische procedures en de gebruikte materialen. Bij vervolgoopdrachten voor dezelfde patiënt is daarmee het reproduceren van belangrijke gegevens verzekerd. Door de keuze van de materialen, de vakbekwaamheid van het personeel en de tussentijdse en eindcontroles tijdens de vervaardiging van een werkstuk staat men in voor de kwaliteit van ieder eindproduct. Een bij de DPG aangesloten laboratorium geeft daarom een garantie af. Voor kroon- en brugwerk bedraagt die garantie zelfs vijf jaar. De DPG stelt haar eisen regelmatig bij en legt daarbij de lat steeds hoger. Zo wordt zowel voor tandartsen als patiënten de kwaliteit steeds gewaarborgd.

Met het adres www.dentalpartnergroup.com/ opent men de homepage van de website van de DPG. Bovenaan staat de banner met het logo, links het hoofdmenu en centraal de daarbij horende tekstuele informatie. De website heeft ook een Engelse en een Franse versie. Opvallend is dat het hoofdmenu Nederlands blijft en dat eenmaal gekozen voor een vreemde taal terugkeer naar de Nederlandse versie alleen met de 'terug'-knop van de browser lukt. Het hoofdmenu is verdeeld in drie delen: 'Algemene DPG info', 'Patiënteninformatie' en 'Overige'. Vreemd is dat er geen specifieke informatie beschikbaar is voor tandartsen, bijvoorbeeld over de gebruikte materialen, legeringen, implantaatopbouwen en technische procedures. Dit roept bij de bezoekers van deze website de vraag op: is de doelgroep de patiënt of de tandarts? Wel aanwezig in het hoofdmenu is een lijst van de deelnemende laboratoria met hun adresgegevens.

Wie de historie van de DPG leest, ervaart dat de ontstaansgeschiedenis een geleidelijk verlopend proces is geweest met onder meer als doel een goede marketingstrategie. Tevens komt een te loven garantiefonds aan de orde en een in het duister blijvende 'Tip', want dit menuonderdeel is niet te openen. In elk geval is het informatiegedeelte over de DPG voldoende duidelijk om achter de doelstellingen van deze samenwerkende tandtechnische laboratoria te komen.

Het gedeelte over 'Patiënteninformatie' is goed uitgewerkt, wordt goed gepresenteerd en is voorzien van illustraties en foto's. Het behandelt ook de mondhygiëne en vervolgens de volledige gebitsprothese. Maar ook verschillende voorzieningen met kroon- en brugwerk en implantaten worden getoond. Het onderwerp 'Restauraties' is echter onderbelicht.

Het gedeelte 'Overige' bevat behalve de onderwerpen 'Vacatures' en 'Contact' ook een verwijzing genaamd 'Rode Kruis Actie'. Hier kan men lezen dat de actie van het Rode Kruis 'Uw gouden kroon redt een leven' door de groep wordt overgenomen. De opbrengst van het binnen de DPG ingezamelde oud kroon- en brugwerk wordt aan de door een klimaatramp getroffen veeboeren in Mongolië geschonken.

S.L. Liem, redacteur internet
bliemsl@xs4all.nl

A collaboration of Flamish and Dutch dental laboratories

Twenty dental laboratories in Flanders and the Netherlands are collaborating in the Dental Partner Group (DPG). DPG is striving for top quality services in dentistry. One of the methodes used to achieve this goal is applying to the ISO 9001/2 standard. On the website of the DPG one can find an elucidation of the purposes of this group.