



“Soms krijgen we dieren die zo verwend en vermenselijk zijn dat de eigenaar ze eigenlijk niet meer bij iemand anders kan onderbrengen, vanwege de hoge eisen die hij zelf stelt aan de verzorging.”

BLIK OP 2017 EN VERDER

Trends in het dierenpension



We weten niet hoe het zit met jullie glazen bol, maar die van ons laat ons nogal eens in de steek. Als wij willen weten wat er in de toekomst gaat gebeuren, bijvoorbeeld wat de trends gaan worden in de aquaristiek, dan moeten we andere middelen inzetten. Dan gaan we bellen, met de Dibevo-leden die het kunnen weten.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

DOA AMSTERDAM

Als je érgens trends en ontwikkelingen kunt spotten, is het wel bij een bedrijf met een historie als Dierenopvang Amsterdam. Dit pension bestaat namelijk al zo'n 115 jaar. "De dierenpensionbranche is een wereld op zich", vertelt Hans Fokkens. "Er komt steeds meer onderscheid tussen pensions; je hebt bedrijven in alle soorten en maten, ondernemers die innovatief en vooruitstrevend zijn en meer behoudende dierenpensioneigenaren, bedrijven die inzetten op groepshuisvesting of juist niet. Ook de klant is veranderd. Hij wil steeds meer. Contact houden tijdens zijn vakantie bijvoorbeeld, whatsappjes met foto's van zijn dier. Wij vinden sowieso dat je moet bieden wat de klant wil, voor zover dat binnen de mogelijkheden ligt natuurlijk. Dus ook daar gaan we in mee. Die veranderde klant vraagt ook een ander soort medewerker: meer mensgericht. Sommige klanten vinden het best leuk als hun hond wordt opgehaald door een verlegen jongen die de mens, die de riem of vervoersmand overdraagt, geen blik waardig keurt en alleen oog heeft voor de dieren. Maar er zijn ook mensen die dat niet grappig vinden."

Voor reviews op internet is Hans niet bang. "Kom maar op", zegt hij. "Wij hebben het geluk dat we een redelijk unieke locatie hebben. Als mensen hier binnenkomen zijn ze vaak al onder de indruk. Wij hebben een dierenarts in huis, fysiotherapie, een trimsalon: we kunnen veel bieden en proberen zo veel mogelijk een vriendelijke gids te zijn. Natuurlijk

maken we soms fouten en zijn er soms mensen ontevreden maar van een negatieve review liggen wij hier niet wakker."

DOA Amsterdam staat erom bekend dat ze alle soorten en maten honden opnemen. Dat – in combinatie met het feit dat er in Amsterdam en omgeving heel wat Pitbullachtige honden rondlopen – zorgt ervoor dat er bij DOA nogal wat vechthondentypes verblijven. "Wij weigeren alleen honden als we vol zitten", zegt Hans. "Dat heeft tot gevolg dat eige-

Ook de klant is veranderd. **Hij wil steeds meer.** Contact houden tijdens zijn vakantie bijvoorbeeld, **whatsappjes** met foto's van zijn dier.

naren van zogenaamde hoogrisico-honden voor september bij ons al een plekje boeken voor het komende jaar. Wij hebben geen enkele moeite met dit soort honden, maar het is wel jammer dat je hierdoor weleens hoort dat je een pitbullcentrum zou zijn."

Er wordt bij DOA volop nagedacht over de toekomst. Hans: "De focus gaat steeds meer richting dienstverlening. Er zijn

plannen voor een speeltuin en een hondenzwembad, we willen hondeneigenaren de mogelijkheid bieden om in afgesloten speelweides met de hond te spelen, we kunnen steeds meer dieren met medische problemen opvangen, er komt een revalidatiecentrum en een webwinkel. Verder willen we dat ons gebouw altijd bereikbaar is voor klanten die op minder courante tijden dieren halen en brengen. Door middel van een pasjessysteem zouden we ook mensen die bijvoorbeeld van of naar Schiphol komen, kunnen helpen.”

HONDENCRECHE EN DIERPENSION A2 CULEMBORG

“Toen wij elf jaar geleden ons bedrijf begonnen,” vertelt Lody van Wiggen, “vonden wij dat onze website er behoorlijk vooruitstrevend uitzag, vergeleken met de websites van collega’s. Inmiddels is die van ons geen uitzondering meer en zie je heel mooie innovatieve websites in onze branche. Ook zet vandaag de dag praktisch elk pension foto’s van dieren van klanten online. Klanten vragen daar om, dat zijn echt ontwikkelingen van de laatste tijd. Facebook brengt veel werk met zich mee, maar aan de andere kant is het een makkelijke manier om met je klanten te communiceren. Wij hebben een trouwe schare volgers, maar die moet je wel tevreden houden. Door snel te reageren als ze iets posten of berichten, door je Facebookpagina regelmatig van leuke of interessante updates te voorzien.” Ook Lody merkt dat mensen steeds zorgvuldiger met hun dieren omgaan. “Soms verbaast mij dat”, zegt hij. “Dan lijkt het wel of ze met de hond nog voorzichtiger zijn dan met hun kind. Als dat kind een keer met een snottebel van school komt of een wondje heeft, is dat geen probleem. Maar als de hond of kat verkouden of met een kaal plekje uit het pension komt, rennen ze bij wijze van spreken naar de dierenarts.”

Het dierenpension van Lody en zijn vrouw Hester is niet voor niets genoemd naar de A2: “Wij hebben ons bedrijf bewust gevestigd aan een snelweg”, zegt hij. “Dit om het klanten voor de dagopvang zo gemakkelijk mogelijk te maken. Een klant die zijn hond een dag per week naar de dagopvang brengt, komt zo’n 45 tot 50 dagen per jaar op je bedrijf. Er zijn weinig pensionklanten die je zo vaak ziet. Daarom hebben wij vanaf het begin bewust ingezet op dagopvang. We zien dat dat ook echt wel een trend is.”

DIERPENSION A2 CULEMBORG

Margreet Oude Avenhuis vertelt dat ze eigenlijk in de elf jaren dat ze haar bedrijf heeft, weinig echte veranderingen heeft gezien. “Eigenlijk doe ik het nog in grote lijnen hetzelfde als toen ik dit bedrijf overnam” zegt ze. “Wel heb ik het gevoel dat de consument steeds meer prijs stelt op kleinschaligheid. Ze zijn klaar met megastallen onder de dierenpensions en zoeken een bedrijf met persoonlijke aandacht voor het dier. Nóg meer dan elf jaar geleden zien mensen hun dier als een lid van de familie, en voor veel consumenten past daar een kleinschalig dierenpension bij.”

Dierenvakantieland is een kattenhotel. Ook kattenmensen moeten een behoorlijke drempel over om hun dier naar



“Omdat ik merk dat mensen belang hechten aan kleinschaligheid, heb ik besloten minder dieren te huisvesten.”

een pension te brengen. Margreet vertelt dat ze begrip heeft voor die angst. “Zelf ben ik geen haar beter. Als ik met vakantie ga, vind ik het ook moeilijk om mijn dieren aan iemand anders ‘over te dragen’. Veel van mijn klanten geven aan het te waarderen dat er bij mijn bedrijf iemand werkt – ik dus – die de naam weet van elk dier dat hier verblijft en echt betrokken is bij de katten. Omdat ik merk dat mensen belang hechten aan die kleinschaligheid, heb ik besloten minder dieren te huisvesten – mijn bedrijf is dus kleiner geworden. Voorheen konden we honderd katten huisvesten, nu nemen we er nog maximaal zestig aan. Wel heb ik drie jaar op rij de tarieven verhoogd. Er is geen klant vertrokken.”

Dierenvakantieland is gehuisvest in een voormalig kantoorpand, met ruime, lichte verblijven en veel ruimte per kat. Margreet. “Klanten die hun kat bij ons brengen zien hun dier vaak als een kind. Ze zijn echt op zoek naar de allerbeste zorg. Hier zijn de verblijven luxe en warm ingericht, we hebben de kennels helemaal naar onze wensen laten maken en er is vloerverwarming. Het feit dat mensen zo kritisch zijn geworden op de zorg voor hun dier, zou je best als een nadeel kunnen zien. Je moet meer doen om het de klant – en zijn dier – naar de zin te maken. Ik zie dat echter als een voordeel: door in te spelen op die trend, houd je jezelf wakker. Ik vind het goed dat mensen kritisch zijn, maar ik zeg wel altijd tegen mijn klanten: ‘Als je niet tevreden bent, zeg dat dan tegen mij.’ Wanneer je samen met je klant op zoek gaat naar een oplossing, lukt het heus wel om er een te vinden die voor alle partijen werkt.”

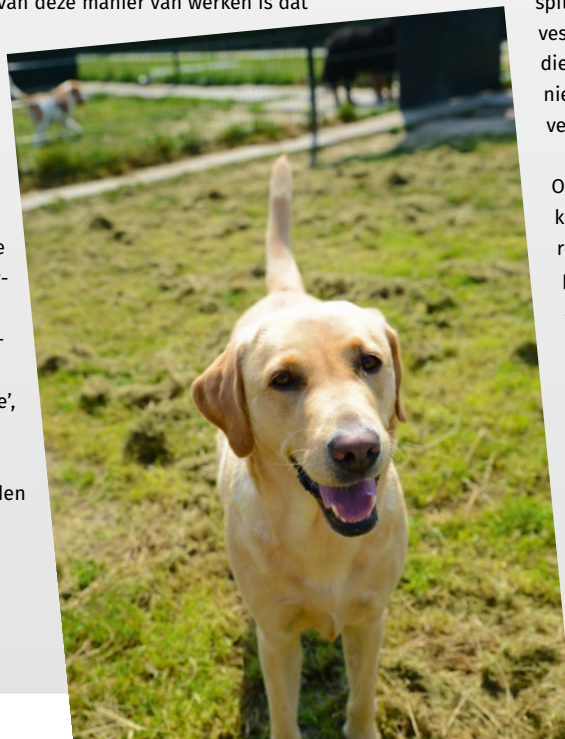
TER AALST DIERPENSION

In 2003 nam Reinier Stok een dierenpension over dat toen al vijftien jaar bestond. Als we hem vragen naar de trends en veranderingen die hij de afgelopen veertien jaren heeft waargenomen, vertelt Reinier: “We zien nu meer eenpersoonshuishoudens en tweeverdieners. Mensen zonder kinderen met één dier, vaak een kat of kleine hond. Ze vinden



het prettig dat er iemand thuis op ze wacht. Dat zijn klanten die hun dier als 'hun alles' zien en regelmatig een beroep doen op het dierenpension. Wij zien best veel singles die qua werk heel succesvol – en toch vrij eenzaam zijn. Ze steken veel tijd en aandacht in hun carrière, brengen hun dier regelmatig naar de opvang en hangen emotioneel erg aan dat dier. Voordeel van deze trend is dat deze groep klanten zich de beste zorg voor hun dier kan veroorloven. Wij krijgen hier mensen die graag willen dat hun dier vier keer per dag gevoerd wordt, die om halfvijf een hamburger van pens opwarmen en die ingevroren pakketjes met rijst, bonen en vlees meegeven. Soms krijgen we dieren die zo verwend en vermenselijkt zijn dat de eigenaar ze eigenlijk niet meer bij iemand anders kan onderbrengen, vanwege de hoge eisen die hij zelf stelt aan de verzorging. Wij gaan ver mee in de wensen van onze klanten, maar het moet wel reëel blijven. Bijvoorbeeld als dieren medische zorg nodig hebben, kunnen wij die in ons pension prima bieden. Voordeel van deze trend vind ik dat het werk er meer diepgang door krijgt. Met een veeleisende klant die je het naar de zin kunt maken, bouw je daadwerkelijk een band op. In het begin kregen wij nog wel dieren waarvoor je meer een gevangenisbewaarder was, honden die nauwelijks met mensen en andere honden in aanraking kwamen en die je moeilijk kon benaderen. Vandaag de dag ben je echt bezig met de honden en katten in je bedrijf. Dieren worden hier niet opgesloten maar lopen gewoon lekker los mee naar buiten en naar binnen. Wij zijn echt met die dieren bezig. Dat heeft het werk er nog leuker op gemaakt.”

Reinier vertelt dat dieren die voor het eerst naar zijn pension komen, verplicht een gratis 'testdag' krijgen. “Dan weet je wat voor vlees je in de kuip hebt. Wij willen het 't dier hier naar de zin maken, en als we tijdens zo'n testdag tot de conclusie komen dat dat niet lukt, gaan we het dier hier niet opnemen. Een hond die de hele dag zit te blaffen, die niet kan omgaan met soortgenoten of die nauwelijks door ons te benaderen is, die kan beter niet worden ondergebracht in een pension.” Nadeel van deze manier van werken is dat je soms klanten moet teleurstellen. “Dat valt niet altijd mee”, zegt Reinier. “Een negatieve review op internet krijg je niet meer weg, maar als je het goed onderbouwt begrijpen de meeste klanten wel waarom hun dier niet past in jouw pension. Soms hebben klanten moeite met deze 'ballotagecommissie', maar als we uitleggen dat wij het doen voor de bestwil van het dier, vinden ze het vaak juist wel een prettig idee.”



DIERENHOTEL MARIJKE, ELIE DE HEER

Elie de Heer vertelt: “25 jaar geleden belden mensen om te vertellen dat ze op vakantie wilden en vervolgens kwamen ze de hond brengen. Vandaag de dag wil 95 procent van de klanten eerst even komen kijken. Dat vinden we niet lastig. Klanten zijn kritischer en mondiger maar wij zien dat als een kans. Vroeger zaten we in een schuur waarin kennels waren. Als die klant daar niet om gevraagd had, hadden we waarschijnlijk nooit verbouwd en gemoderniseerd. Uiteindelijk doe je dat natuurlijk om die klant tevreden te houden en eigenlijk is dat ook prima. Ons zul je niet horen klagen over mondige klanten.”

Elie vindt dat het internet en social media als Facebook zeker kansen bieden, maar dat er ook risico's zijn. “Er gaat veel tijd in zitten,” zegt hij “maar wij merken best wel dat

“Sinds een jaar of drie nemen wij bepaalde rassen **niet meer op**. Welke dat zijn staat heel duidelijk op **onze website**.”

er klanten zijn die hun keuze voor ons pension baseren op reviews op internet. Of wij last hebben van negatieve reviews? Dat valt eigenlijk heel erg mee. Sinds een jaar of drie nemen wij bepaalde rassen niet meer op. Welke dat zijn staat heel duidelijk op onze website. Bij ons leven de honden in groepjes en met sommige rassen gaat dat nu eenmaal niet. Dat stuit nog weleens op onbegrip en natuurlijk kost het klanten. Maar aan de andere kant levert het ook wat op, want er is zeker een groep klanten die het een prettig idee vindt dat bepaalde rassen bij ons niet verblijven. Ik denk eigenlijk ook wel dat het een goed zaak is dat er een soort specialisaties ontstaan. Sommige pensions

spitsen hun diensten toe op groepshuisvesting en spelen, en er zijn bedrijven die zich sterk maken om honden die niet bij soortgenoten kunnen, een fijn verblijf te bieden.”

Op de vraag of hij het lastig vindt dat klanten hun dieren dusdanig koesteren dat ze hoge eisen stellen aan het pension waar die dieren verblijven, zegt Elie: “Nee, ik denk dat dat juist kansen biedt. Wij spelen in op de wensen van de klant. Dat maakt het werk intensiever, maar dat is een beetje van deze tijd. Ik denk dat het belangrijk is om jouw specialiteit te kiezen en dat als een gat in de markt te zien. Dan wordt ondernemen nog leuker.” ←