

Wat pensionhouders bezighoudt



We kunnen het ons best voorstellen, dat je benieuwd bent naar zaken waar dierenpensionhouders van dromen of van wakker liggen. Maar ja: hoe kom je erachter wat dierenpensionhouders bezighoudt? Eenvoudig: door het te vragen.

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: JANINE VERSCHURE EN SHUTTERSTOCK

Zorgen voor dieren is al tientallen jaren mooi werk. Die dieren zijn enigszins veranderd, hun bazen nog veel meer en dan heb je de computer die ons een behoorlijk aantal uren van de week bezighoudt. Ons vragenronde langs een aantal dierenpensions bevestigde wederom dat de status van huisdieren veranderd is. Voor sommige eigenaren voelt het overhandigen van hun dier aan de dierenpensionhouders alsof ze hun kind in de steek laten en niet zelden rollen er tranen bij het afscheid. Die liefde voor dieren is wat de ondernemer en zijn klanten bindt, daar zijn dierenpensionhouders zich maar al te goed van bewust.

A&A-DIERENPENSION

BERKEL EN RODENRIJS

Zijn jullie klanten in de loop der jaren veranderd?

Angela Maree: "Ik kan eigenlijk niet direct zeggen dat onze klanten in de twaalf jaar dat wij bestaan veranderd zijn. Je hebt te maken met een categorie mensen die begaan zijn met hun dier en die er geld voor over hebben om dat dier goede opvang te bieden. Het feit dat die mensen zo houden van dier is wel een aspect waar je in moet kunnen meevoelen. Wij merken dat met name kattenmensen hoge eisen stellen. Vaak zien we dat de baasjes van honden een gezin hebben. De hond is belangrijk, maar onderdeel van het gezin. Hij hobbelt mee met de ouders en de kinderen. Bij sommige kattenmensen draait het leven om

de kat. Dat zorgt voor veeleisende klanten die echt het allerbeste willen voor hun dier. Dat bieden wij, gelukkig hebben we tevreden klanten en daar zijn we trots op.

Wat is er veranderd in de wijze waarop jouw klanten omgaan met diervoeding?

"Wij merken dat steeds meer mensen vers vlees voeren, dat was twaalf jaar geleden een stuk minder. Ook zien we dat steeds meer dieren dieetvoeding krijgen of speciale dierenartsvoedingen."

Welke aanpassingen of verbouwingen heb jij de afgelopen jaren doorgevoerd in je bedrijf?

"Acht jaar geleden hebben we een nieuw kattenverblijf neergezet voor de opvang van 80 katten. We hebben een nieuw dak met deels overkapte uitlopen waarop 85 zonnepanelen liggen en een warmteboiler geplaatst op zonne-energie. Op dit moment zijn we de entree aan het vergroten met aansluitend een ruime trimsalon en ook de ziekeruimte wordt nu aangepakt."

Zie jij trends in de branche? Zaken die veel pensionhouders nu opeens gaan doorvoeren in hun bedrijf of die ze nu belangrijker vinden dan vroeger?

"Het eerste dat me dan te binnen schiet is het internetverhaal. Iedereen zit op Facebook en regelmatig vragen klanten of we geen webcam hebben waarmee ze de dieren kunnen volgen. Mijn man en ik zijn daar niet zo mee opgegroeid. We zetten wel filmpjes en foto's op Facebook en we merken dat onze klanten dat waarderen. We geven bij bezorgde klanten ook wel aan dat



ze halvevege het verblijf gerust even mogen bellen om te vragen hoe het gaat.”

Hebben jullie weleens gedoe met omwonenden gehad, heb je de indruk dat dat toeneemt?

“Voordat wij hier aan de slag konden hebben we best een ernstig voortraject gehad: we zijn twee keer bij de Raad van State geweest omdat de burens niet wilden dat er hier een dierenpension zou komen. Maar sinds we de vergunning hebben en ons bedrijf draait, hebben we eigenlijk een prima relatie met de burens. Het is ze enorm meegevallen, we doen er veel aan om geluidsoverlast te voorkomen en blijven met de burens in gesprek. Van binnen is ons bedrijf net een bunker en de burens zijn erachter gekomen dat het bij nader inzien meevalt met de geluidsoverlast.”

Wat is het verschil tussen de dieren van 10 à 15 jaar geleden en die van nu?

“De honden die wij hier opvangen zijn voor een groot deel raskonden. De laatste jaren zie we veel honden uit buitenlandse opvangen en asielen. Dat zijn honden die vaak best een rugzakje hebben maar wij merken wel dat hun eigenaren heel bewust bezig zijn met hun dier en veel energie steken in de resocialisatie en opvoeding van hun hond. Bij de katten zien we wel een toename van het aantal raskatten maar toch is het merendeel rasloos. De langharige katten vragen wel wat meer tijd qua vachtverzorging maar wij hebben hier een geweldige vrijwilliger: een dame die op therapeutische basis hier komt om de katten extra aandacht te geven.”

Krijg je weleens een controledienst over de vloer? Hoe ging dat?

“We hebben twee keer een milieu-inspectie gehad en een AID-controle. Beide keren kregen we te horen dat alles prima in orde was.”

HONDENVAKANTIEVERBLIJF VELDHOEF

PUTTEN

Zijn jullie klanten in de loop der jaren veranderd?

“Klanten zijn nu meer ‘ik’-gericht dan vijftien jaar geleden”, zegt Gerrie van Kempen. “Vroeger zeiden ze: ‘Als-ie maar een plekje heeft, dan kan ik lekker op vakantie’, terwijl vandaag de dag klanten een hoogwaardige manier van opvang willen. Dat maakt het werken soms wel lastiger. Als gevolg van twee ernstige bijtincidenten waarbij personeelsleden gewond raakten hebben wij onze werkwijze aangepast. Vroeger was het zo dat een klant belde en zei: ‘Ik kom kijken of jullie pension geschikt is voor mijn hond.’ Wij hebben dat omgedraaid en zeggen: ‘Kom maar langs dan kunnen we kennismaken met jou en je hond, en dan kijken we of jouw hond geschikt is voor ons pension. Na dat kennismakingsbezoek mag de hond komen voor een proefdag en dan beslissen wij of hij hier kan logeren. Het grote voordeel van deze aanpak is dat je daarmee de klant krijgt die je wilt. Ook hebben we besloten om geen politiehonden en vechthondenrassen meer te nemen. Als tijdens de logeerperiode blijkt dat een hond niet sociaal genoeg is, zeggen we tegen de klant

“Vroeger werkten wij met brood, vlees en rijst en vandaag de dag heb je complete voeding. Nu hebben eigenaren speciale voeding of dieetvoer en willen graag dat hun dier dat krijgt.”

dat hij een volgende keer beter een andere opvang kan zoeken. Bij ons logeren de honden in groepsverblijven, zowel binnen als buiten en dat past niet bij elke hond. We vonden het best een ding om van totale onbevangenheid over te stappen naar behoorlijk strenge regels. Ik was bang dat we klanten zouden verliezen maar het tegendeel bleek waar: Onze klanten vinden het juist prettig om te weten waar ze aan toe zijn.”

Wat doe je om het beeld van veel huisdiereigenaren, dat een pension een dierengevangenis is, positief te beïnvloeden?

“Mensen komen hier kijken en dan mogen ze alles zien, het hele bedrijf van binnen en van buiten. We begrijpen dat klanten het spannend vinden om hun hond hier achter te laten. Soms brengt dat heel wat emoties met zich mee. Ik ben een boerendochter, ik ben nuchter maar ook stapelgek om honden. Ik begrijp die gevoelens wel.”

Welke aanpassingen of verbouwingen heb jij de afgelopen jaren doorgevoerd in je bedrijf?

“De schuur is verbouwd, we hebben nieuwe binnenverblijven geplaatst, de riolering is vernieuwd, daarna hebben we alles compleet geïsoleerd en is er airco en verwarming in gekomen. We zijn van drie buitenrennen naar negen gegaan omdat we graag alle honden tegelijkertijd buiten willen hebben.

Een tijdlang streefden we een huiselijke sfeer na in ons bedrijf: we hadden bankstellen in de hondenverblijven, schilderijtjes en leuke lampjes. Maar dat doe je voor de eigenaar, niet echt voor de hond. Bovendien bleek dat om hygiënische redenen niet prettig werkbaar. Die bankstellen werden kapotgebeten en je kreeg ze niet meer schoon.”

DIERENPENSION HET LOO

BOXTEL

Wat is het grootste verschil tussen de klant van 10 à 15 jaar geleden en de klant van nu?

“Wij bestaan al sinds 1955”, zegt Bernard Maton. “Toen was een pension toch echt wel een ander soort bedrijf dan nu. Toen ving je voornamelijk gebruikshonden op, dieren die ingezet werden voor bewaking, door de politie of voor de jacht. Nu is de hond een gezinslid. Vroeger werkten wij met brood, vlees en rijst en vandaag de dag heb je complete voeding. Wij merken dat minder mensen willen dat hun hond in het pension gewoon met de pot mee eet. Ze hebben speciale voeding of dieetvoer en willen graag dat hun dier dat krijgt.”

Wat heb je de laatste 10/15 jaar gedaan om het beeld van veel huisdiereigenaren dat een pension een dierengevangenis is, positief te beïnvloeden?

“Mensen die echt denken dat een pension een gevangenis is, die bereik je toch niet. Die komen hier namelijk niet. Aan nieuwe klanten leggen wij duidelijk uit hoe we hier werken, vaak neemt dat wel een stuk onzekerheid weg.”

Zie jij trends in de branche? Zaken die veel pensionhouders doorvoeren in hun bedrijf of die ze nu belangrijker vinden dan vroeger?

“Ik hoor wel dat steeds meer pensions vechthonden of agressieve honden weigeren. In de zomer zitten wij sowieso meestal vol maar de rest van het jaar hebben wij er geen probleem mee op hoog-risicorassen of moeilijke honden op



te nemen. Een andere trend die ik kan noemen is Facebook. Klanten vinden het leuk als we foto's van honden en katten posten, dat wordt echt gewaardeerd."

Hebben jullie weleens gehad met omwonenden gehad, heb je de indruk dat dat toeneemt?

In het verleden hebben we een gesprek gehad met een buurman die niet content was toen we gingen uitbreiden maar verder eigenlijk niet. Dat is natuurlijk wel een groot voordeel wanneer je al zo lang bestaat: voor veel omwonenden is ons bedrijf een vaste waarde. Hier in de buurt loopt ook een spoorlijn. Je hoort de trein maar heb je daar last van?"

Hebben jullie mondige, veeleisende klanten. Biedt dat risico's of juist kansen?

"Sommige mensen brengen hun hond of kat soms compleet met tassen pillen, poeders, speciale shampoo en vier zakken kauwbotjes die hij voor het slapengaan moet krijgen. Of met een winterjasje dat-ie aan moet als hij naar buiten gaat. Wij proberen begrip te hebben voor het feit dat mensen eindelijk van hun dier houden maar kunnen niet aan alle eisen gevolg geven. Als je dat goed uitlegt, snappen mensen dat wel."

Wat is het verschil tussen de dieren van 10 à 15 jaar geleden en die van nu?

Wij zien, zowel bij de honden als bij de katten, meer kruisingen dan rasdieren. Opvallend veel honden uit het buitenland. Vaak zien we dat mensen met tranen in de ogen staan als ze hun hond of kat komen brengen. Als ze het echt heel moeilijk vinden, raden we ze aan om hier in het bos nog even te gaan wandelen maar heel lang emotioneel afscheid nemen proberen we te voorkomen. Dan wordt het alleen maar lastiger en dat is ook voor het dier niet goed."

KATTENHOTEL TANTE BETJE

AALSMEER

Wat is het grootste verschil tussen de klant van 10 à 15 jaar geleden en de klant van nu?

"Wij bestaan nu drie jaar", vertellen Wim Hooijman en Marlies Kouwenhoven. "We kunnen niet echt zeggen dat klanten in die periode veranderd zijn. Dat geldt ook voor de katten die bij ons komen. De verhouding raskatten en niet-raskatten ligt zo'n beetje op 30 / 70. Het merendeel van de katten dat hier logeert is Europees korthaar."

Soms hoor je geluiden dat het aantal boekingen daalt, maar is dat nu werkelijk zo?

"Wij zijn in drie jaar alleen maar gegroeid."

Wat heb je gedaan om het beeld van veel huisdiereigenaren dat een pension een dierengevangenis is, positief te beïnvloeden?

"Wij hebben zeker gemerkt dat veel mensen het moeilijk vinden om hun kat naar het pension te brengen. Wij hebben open ruimtes, het is hier licht en fris en je ziet geen hokjes en tralies. Daarom merken we dat als mensen hier eenmaal zijn komen kijken, hun beeld van een pension positief veranderd is."

Welke aanpassingen of verbouwingen heb jij de afgelopen jaren doorgevoerd in je bedrijf?

In het begin liep het gaas tussen de verblijven tot op de grond maar we merkten dat dat toch wat onrust gaf onder de katten. Nu begint het gaas pas op 30 centimeter boven de vloer zodat de katten elkaar niet kunnen zien als ze op de grond lopen. Dat vinden ze duidelijk minder spannend en bedreigend."

Heb je verder bedrijfsmatige zaken veranderd? Bijvoorbeeld in het contact met klanten of voor wat betreft je personeel?

Toen wij net open gingen moesten mensen vooraf betalen. Dat hebben we aangepast, nu betalen klanten bij het ophalen. Vaak gebeurde het namelijk dat een kat een dag langer bleef of eerder naar huis ging. Dan moest je geld teruggeven of de klant moest bijbetalen. Wij vonden dat onpraktisch en zijn overstapt naar achteraf betalen. Dat vraagt een stukje vertrouwen in de klanten maar gelukkig blijkt dat dat zelden beschaamd wordt. Ook hebben we nu minder katten in de groepsverblijven dan voorheen. We merken dat dat de sfeer onder de katten ten goede komt. Katten die niet in een groep kunnen leven, worden natuurlijk sowieso apart gehuisvest maar ook voor katten die het groepsleven wel kunnen waarderen, geldt dat de groep niet te groot moet zijn."

Mondige, veeleisende klanten. Biedt dat risico's of juist kansen?

"Wij horen regelmatig mensen zeggen dat hun kat hun kind is. Eigenaren zonder kinderen zijn vaak veeleisender dan mensen die een gezin hebben. Katten die thuis alle aandacht krijgen zijn toch gewoon een beetje verwend. Het is dan aan ons de taak om goed te communiceren met de klanten. Zeker als er iets is met de kat is dit essentieel."

Krijg je weleens een controledienst over de vloer? Hoe ging dat?

"Er is hier een keer een mevrouw van de Dierenbescherming geweest. Die was zo klaar: alles was prima in orde." ←



"Vaak zien we dat mensen met tranen in de ogen staan als ze hun hond of kat komen brengen."