

BE KIND to ANIMALS



De tijd dat dierenartsen oude mannen waren en je in de wachtkamer op houten bankjes tegen een wit betegelde muur zat, is voorbij. Toch is de dierenartswereld een behoudend clubje. Veranderingen worden met argusogen bekeken en innovaties worden niet direct op waarde geschat.

TEKST: STIJN PETERS, DIERENARTS | ILLUSTRATIE: FREEVINTAGEPOSTERS.COM

Dat heeft nog niet echt tot grote problemen geleid, want faillissementen komen nauwelijks voor. Dierenartspraktijken worden eerder verkocht aan grote partijen. Of men laat zich juist overnemen door de dierenarts die al voor de praktijk werkte. Toch verandert de werkwijze van de dierenarts ongemerkt.

Van de afgestudeerde dierenartsen is op dit moment 85 procent vrouw. Dat heeft ertoe geleid dat er meer aandacht is voor de balans tussen werk en privé. Daarnaast kiest niet elke dierenarts er meer voor om eigen baas te worden. Een van de gevolgen daarvan is dat er verregaand sprake is van ketenvorming. Waar het tot enkele jaren geleden beperkt was tot een keten met franchisers, is er sinds twee jaar sprake van een slag om het opkopen van dierenartspraktijken ten behoeve van enkele grote buitenlandse ketens. Daarbij worden zowel de kleine praktijken opgekocht als klinieken met

Preventief en curatief

Voor de dierenartspraktijk is het binden van de klant een belangrijk doel. Klanten komen met hun dier om twee redenen; curatief of preventief. De curatieve klant komt omdat zijn huisdier ziek is. Het dier wordt onderzocht en behandeld. Daarna komt de klant pas weer als zijn dier zich meldt. Preventieve klanten komen met meer regelmaat. Zij willen ziekte voorkomen door vaccinatie en preventief onderzoek van urine of bloed. Door de klant meer te binden, wordt de curatieve klant zich steeds meer bewust van preventie en de voordelen van regelmatig dierenartsbezoek. Die band wordt gesmeed door gebruik te maken van follow-up, gerichte informatie en algemene nieuwsbrieven. De preventieve klant binden gaat echter eenvoudiger. Dat gebeurt inmiddels op grote schaal door het aanbieden van een zorgplan. Praktijken bieden daarmee de preventieve zorg aan in een overzichtelijk pakket. Vaccinaties, ontwormen, vlooiemiddelen, urineonderzoek, bloedonderzoek; het kan alle-

kan worden beoordeeld, een waterbak die zelf bijhoudt hoeveel water de hond drinkt of een kattenbak die je waarschuwt als er sprake is van een blaasontsteking. De dierenarts is dan alleen nodig voor de behandeling. Even een appje sturen of facetimen om te overleggen; er zijn klanten die dat wel zien zitten. Het is de dierenarts er dus alles aan gelegen om het contact persoonlijk te houden.

Techniek

Qua techniek staan de ontwikkelingen niet stil. Veel van de apparatuur die in de dierenartspraktijk wordt gebruikt, is oorspronkelijk voor humaan gebruik ontwikkeld. Er zijn uitzonderingen. Zo is er een draagbare handecho beschikbaar. Dit apparaat maakt verbinding met de smartphone en gebruikt de rekenkracht van de mobiel om de echobeelden te tonen. Zo wordt een echo opeens ultramobiel. Een ander apparaat dat meehelpt aan betere diergeneeskunde is de MRI- en CT-scanner. Nu deze op meer plaatsen beschikbaar zijn, worden de

DE DIERENARTS ANNO 2018

specialisten. Die schaalvergroting geeft de ketens de kracht om hun mogelijkheden uit te breiden. Dat gaat vele malen sneller dan bij een op zichzelf staande praktijk.

Regionale spoed- en verwijskliniek

De ketens breiden op diverse gebieden hun diensten uit. Veelal wordt ervoor gekozen om één regionale spoed- en verwijskliniek op te zetten. Daar staat de patiënt waar gespecialiseerde zorg voor nodig is centraal. Dat vergt een investering in apparatuur en kennis. Dat gebeurt door het aantrekken van dierenartsen en specialisten en door de klinieken te voorzien van de nieuwste apparatuur zoals CT- en MRI-scan. Ook wordt er ingezet op het opbouwen van een goede relatie met de dierenartspraktijk die niet bij de keten hoort. Het verzorgen van nascholing is daar één onderdeel van. Ook wordt aangeboden om de avond- en weekenddiensten te verzorgen voor de praktijk. In het verleden gebeurde dat in abonnementsvorm, waarbij de verwijzende praktijk voor de dienst betaalde. Steeds vaker wordt de spoeddienst nu gratis aangeboden, zolang er ook overdag patiënten doorverwezen worden voor gespecialiseerde onderzoeken en ingrepen.

maal worden gebundeld en is dan verkrijgbaar voor één maandelijks laag bedrag. Zo worden al deze diensten en producten afgenomen op één adres en niet gedeeld tussen de dierenartspraktijk en dierspecialzaak. Waar in het buitenland de respons op een dergelijk abonnement groot is, is de reactie van de Nederlandse consument lauwertjes.

Zelftests

De preventieve klant besteedt zijn geld liever aan andere nieuwigheden. De zelftest is zo'n optie. De preventieve klant wil zo snel mogelijk zien of er iets mis is met zijn dier. De geboden mogelijkheden zijn tot nog toe beperkt, maar de toekomst biedt mogelijkheden. De titertest, waarmee wordt beoordeeld of een vaccinatie nog voldoende beschermt, is een goed begin geweest om inzicht te krijgen in de gezondheid van het huisdier. Inmiddels is het ook mogelijk om het eigen huisdier te controleren op wormen en parasieten. Door thuis ontlasting te verzamelen en zelf naar het laboratorium te verzenden, wordt duidelijk of ontwormen weer nodig is. Er zijn echter tig mogelijkheden voor zelftests, zeker wanneer tests worden gecombineerd met moderne technologie. Denk aan een app waarmee het gebit van een kat

aanvullende mogelijkheden ook groter. Met de scanner kan in de computer een 3D-model worden berekend. Dit 3D-model kan uitgeprint worden om zo de anatomie van een afwijking al voor een operatie te bestuderen. Het 3D-model kan echter ook worden gebruikt om protheses aan te meten, zodat een hond de functionaliteit van zijn poot kan behouden of als een vogel een nieuwe snavel krijgt. Hoe meer scanners en 3D-printers er in de toekomst bijkomen, hoe groter de mogelijkheden.

Persoonlijk contact

Maar hoe groot en omvangrijk de innovaties ook zijn, het allerbelangrijkste goed binnen de diergeneeskunde blijft persoonlijk contact. Dat je daarbij gebruik moet maken van de hedendaagse mogelijkheden is logisch. Dat vergt wel een gedegen aanpak. Communiceren kan dan via Facebook of Twitter. Daarnaast moet de cliënt je kunnen bereiken. We gaan er al van uit dat een mail toch zeker binnen één dag beantwoord wordt, maar een klant die een berichtje stuurt via WhatsApp of Messenger verwacht zo mogelijk nog sneller antwoord. Ook in de avond en in het weekend. De dierenarts die daarin het beste scoort, gaat een gouden toekomst tegemoet. ←