

Wat pensionhouders bezighoudt



Hoewel de zomer een lange nasleep had, ligt de drukte van de zomervakantie al lang weer achter ons. Dierenpensionondernemers kunnen de balans opmaken en ademen tot de drukte rond de feestdagen straks begint. Hoe gingen ze het afgelopen seizoen om met de hitte? Waren er lastige burens of andere problemen waar ze tegenaan liepen? Weet je wat wij doen als we willen weten wat dierenpensionhouders bezighoudt? Dan gaan we ze gewoon even bellen.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

GEBELD: DIERPENSION BEUKENHOVE

GESPROKEN MET: **WILLY VAN ARNHEM**

Hoe was het afgelopen seizoen?

Prima, het is erg druk geweest.

Hoe gingen jullie in het pension om met de hitte?

Tijdens de dagen dat de temperatuur flink boven de dertig graden stijgt, zie je wel dat dieren uit zichzelf al rustig aan doen. De katten speelden tijdens de hete dagen veel minder en zeker bij oude dieren zie je dat ze weinig energie hebben. Wij gaven de katten extra blikvoer, vanwege het vocht. Voor de honden zetten we sproeiers aan op de speelweides. Dan zag je wel dat er even gerend en gespeeld werd, maar verder merkte je dat de dieren zich niet te druk maakten.

Heb je weleens de hulp van Dibevo ingeroepen?

Wij hebben in een ver verleden een geschil gehad met de gemeente en Stichting Het Utrechts Landschap. Het is dankzij de inzet van Dibevo-voorzitter Joost de Jongh geweest dat wij hier mochten blijven. Dankzij zijn bemiddeling kon het pension blijven bestaan.

Wat heb je gedaan aan scholing, bijscholing en cursussen?

Mijn man is analist geweest bij het RIVM, daar heeft hij de nodige medische kennis opgedaan. Daarnaast heeft hij de opleiding tot

dierenpensionhouder gedaan. Onze zoon Sebastiaan werkt mee in het bedrijf. Hij heeft de opleiding tot paraveterinair gedaan en samen met mij de trimopleiding bij het HKI. Natuurlijk leer je in de loop der jaren veel over ziektes, maar toch is het prettig als er iemand in je bedrijf werkt die medisch onderlegd is. Sebastiaan ruikt bij wijze van spreken al van afstand dat er een ontsteking zit in een hondenoer en weet ook welk middel je dan het best kunt gebruiken.

Hoe ziet de relatie met jullie vaste dierenarts eruit?

Wij hebben prima contact met onze dierenarts. Als we bellen kunnen we direct terecht, hij is altijd bereikbaar.

Heb je weleens problemen gehad met omwonenden in verband met geluidsklachten?

Nee. Wij wonen midden in het bos, niemand heeft last van ons.

Heb je energiebesparende maatregelen genomen in je bedrijf?

Ja, wij hebben ledverlichting en zonnepanelen. Onze nieuwe kattenkennel heeft overal dubbel glas en alle verblijven zijn goed geïsoleerd.

Welk reserveringssysteem gebruik je en hoe bevalt dat?

Klanten kunnen reserveren via onze eigen website. Dat is een functie die onze websitebouwer heeft bedacht en gemaakt. Klanten kunnen alleen online reserveren als ze de paspoortgegevens inscannen en meesturen zodat wij direct kunnen zien of de die-



ren correct ingeënt zijn. Dat kan ook door een foto van het paspoort bij te voegen. Wij openen de reservering, kijken of alles klopt en de klant krijgt direct te horen of er al dan niet plaats is voor zijn dier.

GEBELD: DIERENPENSION VELDHOUS

GESPROKEN MET: **ROB BEUMER**

Hoe was het afgelopen seizoen?

Prima, we hebben goed gedraaid. Met name ook in mei en juni was het druk.

Hoe gingen jullie in het pension om met de hitte?

Wij hebben het geluk dat 's middags de dierverblijven in de schaduw liggen. We hebben daarom niet echt extra maatregelen hoeven treffen. Wel hebben we de tijden waarop de honden naar de speelvelden gingen wat aangepast, die gingen wat later op de middag naar buiten en als het erg warm was, bleven ze wat korter.

Heb je weleens de hulp van Dibevo ingeroepen?

Ja, een keer bij een bijtincident, dat was een verzekeringsverhaal. We hebben toen advies gevraagd bij Dibevo en het is opgelost.

Wat heb je gedaan aan scholing, bijscholing en cursussen?

Ik heb onder andere een cursus homeopathie voor honden en katten gedaan. Ik wilde ook graag wat meer weten van die kant van geneeskunde en ik pas het ook indien nodig toe op de dieren in het pension. Let wel: de reguliere gezondheidszorg staat bij mij voorop maar ik zie het als een aanvulling.

Hoe ziet de relatie met jullie vaste dierenarts eruit?

Prima. Wij werken samen met de dierenartsenpraktijk hier in Olst. Daar heeft altijd iemand dienst en ze weten als ik bel, dat er dan ook echt wat is.

Heb je weleens problemen gehad met omwonenden in verband met geluidsklachten?

Een buurman heeft eens gevraagd of ik – als het kan – iets kan doen aan het lawaai. Als hij aangeeft dat-ie last heeft, luister ik serieus naar zijn verhaal en als ik iets kan doen, dan doe ik dat. Maar er zijn natuurlijk wel grenzen. Ik kom hier uit de buurt, ik ben hier opgegroeid en ik ken de mensen. De verstandhouding in de buurt is goed en dat wil ik graag zo houden. Ik wil de burens gewoon blijven groeten en het lijkt me heel vervelend als je je buurman moet ontwijken. Ik denk dat als je met elkaar in gesprek blijft, je meestal wel tot een oplossing komt. Als beide partijen maar blijven luisteren, elkaar serieus nemen en bereid zijn wat water bij de wijn te doen.

“Als een buurman aangeeft dat-ie last heeft, **luister ik serieus** naar zijn verhaal en als ik iets kan doen, **dan doe ik dat.**”

“Wij hebben drie kinderen in de leeftijden tussen de 18 en 21 jaar. Die hoeven ’s zomers nooit op zoek naar vakantiewerk.”

Heb je geluidsisolerende maatregelen genomen?

We hebben een geluidsscherm met TNO-papieren. Wij voldoen aan de norm, er wordt hier niet te veel herrie gemaakt.

Heb je energiebesparende maatregelen genomen in je bedrijf?

We hebben ledverlichting en sinds 2011 liggen er zonnepanelen op het dak. Qua energiekosten zitten we nu op nul, dus dat bevalt prima. We zijn serieus aan het nadenken over een warmtepomp voor de vloerverwarming, we zijn met verschillende partijen in gesprek daarover.

Welk reserveringssysteem gebruik je en hoe bevalt dat?

Wij werken met Dipo. Dat gaat prima: nooit problemen.

GEBELD: KAMPUS DIERENHOTEL

GESPROKEN MET: **GERBEN KAMP**

Hoe was het afgelopen seizoen?

Afgelopen maandag zijn hier de scholen weer begonnen, we zitten nog een beetje in de nasleep, maar de grote drukte is achter de rug. Nu zien we dat veel oudere klanten met vakantie gaan, en ook jongere mensen die geen kinderen hebben. Je zou kunnen zeggen dat onze grootste klantengroep dan toch gezinnen met kinderen is, want die zorgt elke

schoolvakantie toch weer voor de grote drukte hier in het pension.

In de zomer hebben we extra personeel. Als het even kan werken we dan met stagiairs die we al kennen, die gedurende het jaar hier al gewerkt hebben. Ook onze eigen kinderen werken mee. Wij hebben drie kinderen in de leeftijden tussen de 18 en 21 jaar, die hoeven ’s zomers nooit op zoek naar vakantiewerk. Het fijne daarvan is dat je enkel werkt met mensen die je al kent, die jouw bedrijf kennen en weten hoe het reilt en zeilt. Dat levert veel tijdswinst op. Sowieso vind ik het belangrijk om stagiairs ook echt in te zetten in je bedrijf. Als ze het willen en kunnen, mogen stagiairs hier ook gewoon klanten helpen. Van de hele dag kennels schoonmaken of het erf vegen, steken ze niet veel op.

Hoe gingen jullie in het pension om met de hitte?

We hebben airco, maar – dat zul je altijd zien – die ging kapot afgelopen zomer. We hebben hier op het terrein een mooie grote zwembijver voor honden, maar op een gegeven moment durfden we die niet meer te gebruiken vanwege het risico op bijvoorbeeld blauwalg. Daar kun je het water wel op laten testen en bovendien is onze vijver groot en behoorlijk diep. Maar het zou kunnen gebeuren dat je op maandag het water test en alles is goed, en met die warmte kan er op dinsdag alsnog blauwalg in zitten. Dat risico durfden we niet te nemen afgelopen zomer. We hebben een boel van die



blauwe schelpen gekocht, kinderbadjes en die hebben we op elk speelplein en op de speelvakke gezet. Wij hebben 6000 vierkante meter grond rondom het bedrijf en een groot deel daarvan is bos of bevat bomen. Dat zorgt voor de nodige koelte. Het plan is om nog meer speelterrein aan te leggen. Achter het bedrijf wil ik bijna een hectare grond omheinen met goed hekwerk en dat wordt dan losloopterrein. Nu doen we aangeliijnde wandelingen door het bos, maar op dat terrein kunnen we ze ook onaangeliijnd uitlaten.

Heb je weleens de hulp van Dibevo ingeroepen?

Een keer hadden we een klant die vond dat wij onrechtmatig dierenartskosten aan hem doorberekend hadden. Op het moment dat zo iemand gaat roepen dat hij 'een juridische achtergrond' heeft en 'actie gaat ondernemen', is het fijn de zekerheid te hebben dat er een organisatie achter je staat waar ook mensen werken met die 'juridische achtergrond'. Ik heb het commentaar van die mijnheer doorgekopt naar Dibevo en toen bleek dat ik wel degelijk in mijn recht stond. Toen ik hem dat mededeelde, blies hij een stuk minder hoog van de toren.

Wat heb je gedaan aan scholing, bijscholing en cursussen?

Een cursus EHBO voor dieren, ik heb verschillende scholingsdagen van Dibevo bijgewoond en ik lees altijd het vakblad. Daar kun je ook best wat van opsteken.

Hoe ziet de relatie met jullie vaste dierenarts eruit?

Wij werken samen met een praktijk met zeven dierenartsen. Daar kunnen we altijd terecht. De dierenartsen kennen ons en als er wat is kunnen we altijd langskomen. Als er geen tijd is om naar de dierenarts te gaan, dan komt de dierenarts bij ons op het bedrijf.

Heb je weleens problemen gehad met omwonenden in verband met geluidsklachten?

We hebben een buurman die al voordat we hier gingen bouwen in actie kwam. Totdat hij erachter kwam dat wij een geluidsrapport hebben waaruit blijkt dat de geluidsnorm niet overschreden wordt. Toen heeft die buurman zijn zaak ingetrokken, maar nog steeds meldt hij zich regelmatig om te zeggen dat hij last heeft van het geluid. Die buurman zit driehonderd meter verderop, aan de overkant van de straat en tussen onze huizen loopt de N372 richting Assen en Meppel. Dat is een drukke weg waar de hele dag verkeer over raast. Ik kan me niet voorstellen dat hij sowieso een hond kan horen blaffen. Maar als hij appt dat hij last heeft, neem ik de melding wel serieus en kijk ik of ik wat kan doen. Ik vind het prettig als we elkaar gewoon kunnen blijven groeten. Aan de andere kant hebben we nog een buurman en als die aangeeft dat hij last heeft, weet ik dat er ook echt wat is. Het is een keer gebeurd dat een hond zijn luik had opengemaakt en buiten aan het blaffen was. Ik kreeg een appje van de buurman, om half drie 's nachts. Dan heb ik er alle begrip voor dat hij mij ervan op de



hoogte brengt. Ik ben direct uit bed gegaan en heb die hond terug in zijn verblijf gedaan. Dan appt hij terug 'bedankt' en is alles koek en ei.

Heb je geluidsisolerende maatregelen genomen?

Wij hebben aan weerskanten van het hotel geluidswallen van dik twee meter hoog.

Heb je energiebesparende maatregelen genomen in je bedrijf?

Wij hebben een eigen waterbron met zuiveringsinstallatie. Daarnaast hebben we zonnepanelen en ledverlichting. Ik zou ook graag een warmtepomp willen, maar omdat we drie jaar geleden een nieuwe ketel hebben aangeschaft, moet dat nog even wachten.

Welk reserveringssysteem gebruik je en hoe bevalt dat?

We hebben een eigen reserveringssysteem, dat hebben we zelf ontwikkeld en laten maken door een bevriend IT'er. De klant moet zelf alle gegevens online invullen en als de reservering is goedgekeurd, krijgt hij automatisch bevestiging via het systeem. In het verleden gebeurde het nog weleens dat iemand zijn hond twee dagen later kwam brengen of halen en dan tegen ons zei: 'Maar dat heb ik toch gezegd toen ik belde?' Dan gingen wij er maar vanuit de fout bij ons lag en gunden we de klant het voordeel van de twijfel. Wanneer de klant zelf alles invult op de site, kan hij de fout niet bij ons leggen als er iets niet klopt. Dat werkt echt veel beter. Wij hebben 3500 klanten en dan kan een goed werkend reserveringssysteem veel tijd schelen. ←

“Op het moment dat zo iemand gaat roepen dat hij ‘een juridische achtergrond’ heeft en ‘actie gaat ondernemen’, is het fijn de zekerheid te hebben dat er een **organisatie achter je staat** waar ook mensen werken met die ‘juridische achtergrond’.”