

# SAMENWERKING MET DIERENARTS ONTZORGT

Acht jaar geleden maakte ik als dierenarts een rondje langs alle dierenspecialisten in Eindhoven. Tijdens die bezoeken kwam ik in gesprek met een keur aan ondernemers. Wat me verbaasde was dat geen enkele ondernemer samenwerkte met een dierenarts. Een enkele keer was wel de toenadering gezocht, maar het was er gewoonweg niet van gekomen. Een gemiste kans, want samenwerking kan wel degelijk ontzorgen.

TEKST EN FOTO'S: **STIJN PETERS, DIBEVO-DIERENARTS**

**M**ijn idee is dat een goede relatie tussen ondernemers in hetzelfde vakgebied goud waard is. Juist door te kijken waar elkaars behoeften liggen, kun je elkaar ondersteunen, ontzorgen en versterken. Om dat voor elkaar te krijgen hoef je maar één ding te doen: op gelijke voet met elkaar communiceren.

## GEZONDHEIDSCONTROLE IN DE WINKEL

Eén keer per maand bezoek ik twee dierenspecialisten in de buurt. Een belangrijk onderdeel van dat bezoek is gezondheidscontrole van de dieren. Meestal is er weinig aan de hand. Dieren die ziek de winkel in komen, zijn meestal al apart gezet door de medewerkers om te worden verzorgd. In ernstige gevallen is er dan al overleg geweest met een van onze dierenartsen. Tijdens de ronde langs de dieren bespreken we juist die gevallen waarover nog geen contact is geweest. Dat gaat dan over dieren die teruggebracht worden naar de winkel, dieren die plots overleden zijn of dieren met

terugkerende gezondheidsklachten. Op die manier hebben we samen een behandelplan opgesteld voor cavia's. Het probleem was dat deze dieren regelmatig geconfronteerd werden met schurft. Dit gebeurde zowel in de winkel als na verkoop. Direct na binnenkomst worden de dieren behandeld met antischurftspray. De spray wordt ook aan de nieuwe eigenaar van de cavia verkocht, zodat hij wekelijks de behandeling kan herhalen. Ook door goede voorlichting tijdens de verkoop is het optreden van schurft bij de cavia's behoorlijk onder controle.

Voor zowel konijnen als vissen spelen terugkerende klachten voornamelijk in de zomermaanden. Bij de konijnen bleek de parasitaire ziekte coccidiose een belangrijk probleem. Gevolg ervan was dat konijnen darmklachten en diarree kregen of zelfs plotseling overleden. De klachten speelden vooral in de zomer. Om erger te voorkomen, werden alle binnengekomen dieren tijdelijk behandeld met medicatie die de besmetting afremde. Door de dierverblijven goed schoon te houden, werd voorkomen dat de dieren zich opnieuw zouden besmetten. Ook bij de vissen was het in de

zomer mis. Doordat er veel vraag was naar bepaalde vissoorten, was er veel stress in bepaalde aquaria. Die stress leidde tot gezondheidsklachten als witte stip en vinrot. De ziekten werden direct behandeld. Door echter samen te kijken naar de preventie van stress, kwamen we gezamenlijk tot een plan. Een onderdeel daarvan was de inzet van meerdere aquaria, zodat de nieuwe aanwas niet direct samen bij de al langer aanwezige vissen kwamen. Uiteindelijk bleek dat de klachten wat te verminderen.

### ZORG NA VERKOOP

Bij de verkoop van dieren kunnen dierenarts en dierenpeciaalzaak ook gebruikmaken van elkaars deskundigheid. Wij maken adviesbrieven die tijdens de verkoop meegegeven kunnen worden aan de nieuwe diereigenaar. Zo krijgt de eigenaar een goed advies en direct het vertrouwen van de dierenarts mee. Voor konijnen geldt ook het advies om ze te vaccineren. Samen met de dierenpeciaalzaken hebben we daarvoor een programma opgezet. De dierenpeciaalzaak verkoopt een coupon voor de vaccinatie. Met die coupon kan de konijnenbaas zich bij ons melden voor het consult. Tijdens dit consult wordt de gezondheid van het konijn gecontroleerd. Daarmee wordt veelal bevestigd dat het aangeschafte konijn gezond is. Komen er verborgen gezondheidsproblemen tevoorschijn, dan kunnen die teruggekoppeld worden naar de dierenpeciaalzaak. Door gebruik te maken van de coupon zijn de kosten voor de vaccinatie lager en is de drempel om te vaccineren lager. Is zijn dier eenmaal gevaccineerd dan wordt de eigenaar jaarlijks aan hervaccinatie herinnerd. Dat komt de gezondheid van het konijn ten goede.

Door samen te werken kun je ook voor specifieke producten of klachten naar elkaar verwijzen. Zeker in de nazorg na verkoop helpt dit. Wanneer jij als winkelier verwijst naar je 'eigen' dierenarts kun je afspraken met elkaar maken. Is er sprake van een gezondheidsklacht die te maken kan hebben met de verkoop dan is het handig om te weten hoe je omgaat met garantie. In dat soort zaken gaat het nogal eens mis. Gaat de eigenaar na aankoop van een dier naar

de dierenarts, dan kunnen die kosten niet altijd verhaald worden op de verkoper. Bij de garantie op een dier is de aankoopprijs bepalend. Zijn de dierenartskosten hoger dan de aankoopprijs, dan ben je niet verplicht die te betalen. Wij hebben hierover afspraken gemaakt met de dierenpeciaalzaken en zullen ook altijd contact opnemen als er hoge kosten te verwachten zijn. Andersom neemt de dierenpeciaalzaak ook contact met ons op om te overleggen over dergelijke calamiteiten. Zo kun je toch dier en eigenaar helpen.

### VAN DE EEN NAAR DE ANDER

Als je weet welke producten dierenarts en dierenpeciaalzaak verkopen is dat handig in de dagelijks praktijk. Constateert de dierenarts een nekklacht bij een hond, dan kan hij de klant naar de dierenpeciaalzaak sturen voor een tuigje. Hetzelfde geldt voor aangepaste voeding. Dat werkt twee kanten op: waar de een goede onderhoudsvoeding heeft, heeft de ander misschien juist perfecte voeding voor het dier met voedingsallergie. Ook op onverwachte momenten levert het onderlinge contact voordelen op. Zo had onze groothandel een leveringsprobleem met een van onze vlooiënproducten. Na een belletje met de dierenpeciaalzaak was dat snel opgelost, want zij konden deze via hun groothandel wel bestellen.

Tijdens evenementen is het ook goed om de samenwerking te bekrachtigen. Zo waren wij aanwezig bij een voorjaars-evenement in de winkel om de gebitten van dieren van bezoekers te controleren. Tijdens onze winteractie had de dierenpeciaalzaak op zijn beurt een kraampje. Met de kerst organiseerden we samen 'voerbakje zetten'. Klanten konden bij ons de voerbak van hun huisdier brengen. Die werd vervolgens bij de dierenpeciaalzaak gevuld en opgehaald.

Uiteraard zijn er meer manieren van samenwerken.

Een dierenarts in de winkel, acties rondom de vaccinatie, een gezondheidsconsult. De mogelijkheden zijn legio. Het allerbelangrijkste is dat je een goede en betrouwbare partner vindt met wie je prettig en open kunt communiceren. ←