

ELK DIER IS ANDERS

Verrijken is maatwerk

“Vorige week kocht ik hier een houten hondenpuzzel, maar nu is hij stuk!” Ik sta in de dierenwinkel en probeer een keuze te maken tussen de sterk ruikende hondenkluiven. Ik kijk nieuwsgierig over het schap en zie een mevrouw bij de balie staan met naast haar een heel ondeugend kijkende Labrador. Zijn neus zit al in de bak met speeltjes naast hem en zo te zien heeft hij zijn keuze al gemaakt.

TEKST: MARLEEN VAN BAAL | FOTO'S: SHUTTERSTOCK EN MARLEEN VAN BAAL

De verkoper gaat het gesprek aan met de mevrouw en ik hoor flarden van het gesprek. “Jonge hond... niet alleen kunnen zijn... sloopt...” Ik geloof mevrouw direct, want haar hond heeft ongemerkt al één speeltje verpulverd en steekt zijn kop opnieuw in de bak op zoek naar een volgend exemplaar. De verkoper en mevrouw raken in een discussie verwickeld waarbij ik begrijp dat het volgens de verkoper nooit de bedoeling is geweest dat de hond zonder toezicht mocht puzzelen. “Maar dáárom kocht ik 'm juist, omdat hij dan wat te doen heeft als ik weg ben!” En dan met een verschrikte blik op haar hond: “Oh néé, wat heb jij nou gedaan?!” Ik besluit het spektakel te verlaten, ondanks dat ik me het liefst in het gesprek had gemengd.

Mens en dier verbinden

Naast mijn werk als coach voor hondenprofessionals ben ik eigenaar van Hersenwerk voor dieren. Met vier teams informeer ik eigenaren van honden, katten, paarden en konijnen over het aanbieden van verrijking en Hersenwerk. Ons doel is om mens en dier dichterbij elkaar te brengen, waarbij Hersenwerk de verbindende factor is. Het uitgangspunt bij Hersenwerk is dat elk dier mentaal uitgedaagd mag worden door stimulans van de zintuigen passend bij zijn natuurlijke behoeften en zijn aard.

Ik ben ervan overtuigd dat als die gedachte wordt omarmd door de ondernemers in de dierenbranche, de klanten met heel veel

plezier diensten en producten rondom verrijking zullen gaan aanschaffen. Een klant die interesse heeft in het aanbieden van verrijking, wil het beste voor zijn dier. De kunst voor de ondernemer is om maatwerk te leveren, want maatwerk is bij verrijking, puzzels en Hersenwerk een must, in de producten, maar ook in de wijze van aanbieden van verrijking aan het dier.

Elk dier is anders en je kunt hen, los van een aantal grote gemeenschappen, niet over één kam scheren. Kijk je alleen al bij honden naar de diversiteit in rassen met grote verschillen in





uiterlijk, dan zal duidelijk zijn dat de puzzel voor een Dog of een Dwergteckel er anders uit zal moeten zien. Maar ook bij paarden zie ik hoe het ene paard bijna brutaal nieuwsgierig het hooi uit een alternatieve ruif haalt, terwijl zijn maatje er niet over peinst om in de buurt te komen van 'dat onbekende ding'.

Verrijking is geen probleemoplosser

Bij de ondernemer in de dierenbranche ligt een mooie taak om eigenaren bewust te laten worden van dat maatwerk. Dat klanten bij het aanschaffen van spel- of verrijkingsmateriaal na een informatief gesprek met deskundig advies, met een product naar huis gaan waaraan hun dier echt plezier beleeft. Maar ook dat ze eerlijk advies krijgen rondom het effect van verrijking en puzzels. Voor veel eigenaren wordt het gezien als een probleemoplosser en dat is absoluut niet het geval.

Het verhaal van mevrouw met haar Labrador in de winkel staat helaas niet op zichzelf. Dagelijks ontvang ik berichten waarbij 'de' oplossing wordt gevraagd voor probleemgevend gedrag. Of het nu gaat om een konijn dat bijt: "Ik denk dat hij zich verveelt." of een hond die blaft als hij alleen thuis is: "De burens klagen zo, heb je niet iets waarmee ik hem stil kan houden?" Mensen zoeken naar algemene oplossingen. Dat is te begrijpen: er is een probleem en daar wil men zo snel mogelijk vanaf.

Echter, het lastige is dat verrijking, puzzels of Hersenwerk geen oplossingen bieden. Nadat hij de brokjes uit de puzzel heeft gehaald, zal een hond zich toch weer alleen voelen. En als de oorzaak, waarom het konijn bijt, niet gevonden wordt, zal voerverrijking misschien wat afleiding geven, maar wordt de reden van zijn gedrag niet weggenomen. Hiervoor zou het aan te raden zijn de samenwerking te zoeken met dier-

gedragsdeskundigen en dierenartsen, zodat je samen de klant zo goed mogelijk van dienst kunt zijn rondom zijn of haar vraag bij probleemgevend gedrag van hun dier.

Maatwerk is meedenken

Ik zou het enorm toejuichen als elke ondernemer in de dierenbranche het nut gaat inzien van verrijking van leefomgeving, voedselverrijking en het laten samenwerken van mens en dier met puzzels en Hersenwerk. Maar dan wel met het individuele dier als uitgangspunt, waarbij de vragen 'Wat is het doel?' en 'Wat is er nodig voor dit dier?' leidend zijn.

Maatwerk bieden vraagt deskundigheid en kost meer tijd, maar geeft je ook de kans écht in gesprek te gaan met de klant. Doordat je met hen meedenkt en probeert het beste voor hun dier te bieden, zal de klant jouw advies en service zeker waarderen. ←

MARLEEN VAN BAAL coacht ondernemers in de hondenbranche vanuit haar bedrijf HondZakelijk, waarbij ze zich zowel op de zakelijke en praktische als de persoonlijke kant van het ondernemerschap richt. Ben je benieuwd

wat HondZakelijk voor jou kan betekenen? Mail Marleen dan via marleen@hondzakelijk.nl voor een gratis telefonische InZicht-sessie. Binnen een halfuur krijg je waardevolle tips en weet je of een HondZakelijk-coachtraject bij jou past.

