

# Geen hond die wat te klagen heeft

Eindelijk, hij kon weer: de dierenpensionthemamiddag. Op woensdag 1 juni vond dit gezellige en leerzame samenzijn van dierenpensionondernemers plaats bij dierenpension Eilers in Nederweert. Marieke van Esch-Eilers liet zien hoe zij in haar bedrijf te werk gaat en als dat net zo strak en vlekkeloos is als deze themamiddag georganiseerd werd, dan is er geen hond (of kat, of klant) die wat te klagen heeft!

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

**D**e middag begon met een heerlijke lunch en vervolgens heette Dibevo-voorzitter Gijs van den Assum de ruim zestig aanwezige ondernemers welkom. Daarna volgde een rondleiding door het bedrijf en tot slot nam Marleen van Baal de dierenpensionhouders mee in een lezing over ondernemerschap na coronatijd.

## Dierbaar gecertificeerd

Dierenpension Eilers bestaat dit jaar 25 jaar en is al 22 jaar Dierbaar-gecertificeerd. Het kan 145 honden en 45 katten huisvesten. Marieke vertelt dat een van de voordelen van de certificering is dat je je onderscheidt van andere bedrijven: "Je voldoet aan eisen waaraan andere bedrijven wellicht niet voldoen, daardoor profileer je jezelf als pension dat een stapje verdergaat. Met de certificering laat je zien dat je alle kennis in huis hebt en dat je extra aandacht hebt voor het welzijn van je pensionsgasten."

## Werkende moeder

Marieke van Esch-Eilers heeft een man met een eigen bedrijf, twee kinderen én een dierenpension. Leuke kinderen: Ivy van acht en Deon van twaalf, die tijdens de themamiddag aanwezig waren, trots hun Vlinderhondje lieten zien, gezellig kletsten met de bezoekers en ook niet te flauw waren om hun handjes uit de mouwen te steken. Zo schonk Deon koffie of hij nooit anders gedaan



Marieke van Esch-Eilers

had. "Ze vinden het leuk om erbij te zijn en een beetje te helpen", lacht Marieke. "Maar inderdaad: de kinderen krijgen het ondernemerschap met de papelepel ingegeven. Ze hebben gezien hoe hun opa en oma altijd hard werkten in dit bedrijf, en toen ik het 2,5 jaar geleden overnam, betekende dat voor mij hetzelfde. Ik denk dat elke moeder zich weleens schuldig voelt omdat ze werkt en er dus niet altijd is voor haar kinderen. Maar aan de andere kant groeien ze hier wel op in alle vrijheid, tussen de dieren. Net als ikzelf vroeger."

## Alle rassen

Marieke: "De katten logeren hier, als het even kan, in groepen, maar we hebben ook verblijven voor één of twee katten. De honden verblijven in kennels waar ze ook naar buiten kunnen. We hebben speelweides met gras waar ze elke dag mogen ravotten. We merken dat onze klanten het fijn vinden dat hun hond in principe de hele dag naar buiten kan, als hij dat wil. De klanten komen vanuit het hele land, van Friesland tot Limburg, en zelfs uit Duitsland, België en Frankrijk. Bij ons zijn alle honden welkom. Wij vangen ongecastreerde reuen of zelfs loopse teven op, maar ook de zogenaamde hooggriscihonden. Honden als American Staffordshire Terriers en Pitbulls maar ook politiehonden en honden waarvan we zelf het gevoel hebben dat ze in een groep niet gedijen, plaatsen we alleen in een kennel en die gaan in hun eentje op de speelweides. Soms krijgen we honden die dusdanig agressief zijn dat we ze niet kunnen



Alle rassen zijn welkom bij Dierenpension Eilers. Marieke fokt zelf Rottweilers en Australian Shepherds.



Ivy met hondje Pip



benaderen. Die gaan niet op de speelweides, maar blijven in hun kennel. Daar worden ze optimaal verzorgd, ze kunnen zowel binnen als buiten, maar ze komen niet uit hun verblijf. Wij vinden dat iedereen de kans moet hebben om op vakantie te gaan, en onze klanten zijn daar erg blij mee. Wel vragen we voor de opvang van deze honden in de zomer een hoger tarief. Wij hebben klanten die niet op vakantie zouden kunnen als ze hun hond niet bij ons konden brengen.”

### Klant met claustrofobie

Marieke vertelt dat er bij Dierenpension Eilers onlangs, voor het eerst in 25 jaar, een hond is geweigerd vanwege haar gedrag. “Dat was een schat van een hond, een Duitse Herder die absoluut niet agressief was. Maar ze wilde zich per se niet laten opsluiten, noem haar maar claustrofobisch. Op de speelweides kreeg ze het voor elkaar om over de hekken te klimmen en twee speelweides verder te belanden. Zodra ze in de kennel zat, was ze alleen maar bezig om daaruit te komen. Dat is haar vier keer gelukt, we hebben haar verblijf helemaal moeten verstevigen. Op een gegeven moment lag ik er ’s nachts wakker van; dan ging ik er om drie uur uit om te kijken of ze nog wel in haar verblijf zat en of ze zichzelf niet verwond had of erger nog: zichzelf had opgehangen. Tegen die mensen heb ik helaas moeten zeggen dat we hun hond volgend jaar niet meer kunnen opvangen.”

### Van stilstand tot hartstikke druk

Marleen van Baal is coach en verbindend ondernemer in de dierenbranche. Zij is eigenaar van Hond InZicht, Hersenwerk voor dieren en coacht dierprofessionals via HondZakelijk. Ze schrijft af en toe in ons vakblad, kent onze branche én onze ondernemers. Ze weet hoe de dierenpensionwereld, toen corona de wereld bij de strot greep, tot stilstand kwam. “En nu hebben jullie het hartstikke druk”, zegt ze. “Jullie heb-



Marleen van Baal  
→



ben wachtlijsten, moeten klanten teleurstellen en dat is op zijn zachtst gezegd niet gemakkelijk. Natuurlijk: die lege verblijven tijdens de coronacrisis waren nog veel erger, maar ik kan me voorstellen dat het moeilijk is om nee te moeten verkopen als iemand vraagt of er nog plaats is voor zijn hond of kat. Houd echter wel voor ogen dat het zou kunnen gebeuren dat het straks weer rustiger wordt. Dan is het belangrijk dat het voor jouw klanten nog steeds duidelijk is dat jij het geschikte bedrijf bent om hun hond of kat in onder te brengen, dat ze nog steeds een goed gevoel hebben bij jouw bedrijf. Daarom is het slim om met je medewerkers af te spreken hoe je omgaat met teleurgestelde klanten, hoe je negatieve gesprekken voert. Ga er niet van uit dat jouw klant begrijpt wat er speelt in jouw bedrijf, maar leg hem uit

wat er aan de hand is en waarom je zijn dier de komende zomer niet kunt opvangen. De beste manier om met teleurgestelde klanten om te gaan, is praktisch altijd het geven van een eerlijk antwoord.”

## Reviews

Marleen: “Al is je klant nog zo boos, blijf zelf altijd beleefd. Wanneer jij uit je slof schiet kun je er bijna van uitgaan dat die klant een slechte review plaatst over je bedrijf.” Als Marleen vraagt of er ondernemers zijn die slechte ervaringen hebben met reviews, gaan er behoorlijk wat handen de lucht in. Marleen: “Vaak zijn het met name teleurgestelde klanten die reviews plaatsen. Daarom is het belangrijk om ook aan jouw tevreden klanten te vragen of ze dat willen doen. Loop regelmatig door je reviews heen en laat mensen weten dat je een positieve klank waardeert.” ←



Deze haakjes op de deur van het kattenverblijf zitten er niet voor niks. Tijdens open dagen kan er een tiwrap door, zodat niemand 'per ongeluk' de deur op en kan maken.



Op de een of andere manier duurde het bezoek aan de kattenverblijven wel erg lang...



De kattenverblijven zijn aan de binnenkant uitgerust met een draaiknop, omdat een deurlink voor veel katten een makkie is om open te maken.



Dit klantje is niet echt een Houdini, maar sommige honden zijn dat wél. Daarom zijn van verschillende buitenkennels de bovenkanten dichtgemaakt.