

DIERENPENSION EXCELLENT

Waar alles om honden draait



In mei 2020 verhuisde Sjoukje Hiemstra-Westerbeek samen met haar gezin naar het dierenpension aan de Polderweg in Haule; het bedrijf dat zij gekocht had. Net voor de lockdown, zonder ervaring als dierenpensionhouder, en met de zomervakantie voor de boeg. “En toch was dat prima qua timing”, vertelt Sjoukje. “Er waren weinig honden in het pension, zodat we rustig konden wennen. Na dat jaar wist ik wat ik niet wilde, maar vooral ook wat ik wél wilde: een pension waar alles om de honden draait.”

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

Sjoukje woonde samen met haar man Paul enkele jaren op Bonaire, waar zij werkte in een dierenasiel. “Dat was mooi werk, maar ook heftig”, vertelt ze. “Ik heb veel ellende gezien; mensen gaan daar heel anders met honden om dan wij hier. Voordat we naar Bonaire verhuisden, werkte ik onder andere als paraveterinair, maar ook als verzorger in de dierentuin. Ik droomde er altijd al van om mijn eigen pension te hebben. Toen ik terugkwam van Bonaire was ik zwanger van onze oudste dochter, nadat onze jongste geboren was, begon die oude droom weer te kriebelen. Paul en ik wilden graag wonen op een plek waar de kinderen volop de ruimte hadden om buiten te spelen. Toen we dit bedrijf vonden, leek alles op zijn plek te vallen.”

Arbeidsintensief

Sjoukje vertelt dat het dierenpension aan de Polderweg in Haule in de loop der jaren verschillende eigenaren had, die niet allemaal een goede naam opgebouwd hadden. “Ik weet nog dat ik hier als zeventienjarige ooit kwam kijken toen ik

op zoek was naar een stageplek. Toen was het met name de ammoniakgeur die opviel. Maar toen we hier twintig jaar later kwamen kijken, was het compleet anders. Er stond een mooi bedrijf en dat wilde ik graag nóg mooier maken. Na die eerste zomer wist ik precies hoe ik dat wilde gaan doen: een pension onder andere gericht op buitenlandse honden, omdat ik daar veel ervaring én affiniteit mee heb. Werken met honden die ik ken, die in groepen gehuisvest zijn en die heel veel buiten komen. Ik wilde een bedrijf dat helemaal gericht is op de hond, met veel aandacht voor elke individuele hond: arbeidsintensief dus. Mijn man Paul is ecooloog, hij heeft een fulltimebaan. Mijn moeder zei: ‘Als jij je droom waar wilt maken, kom ik je helpen.’ Zij heeft haar baan in de zorg opgezegd en helpt me hier met de honden, maar ook met de kinderen. Mem is goud waard, zonder haar was dit niet gelukt.”

Honden met een rugzakje

Voor aanvang van die eerste zomer in 2020 wist Sjoukje niet precies wat haar te wachten stond. “We hadden het bestaande klantenbestand overgenomen, maar vanwege



corona gingen er dat jaar maar weinig mensen met vakantie. Wij hadden 28 honden in het pension en dat vonden we toen best veel. Na die zomer waren we behoorlijk uitgeteld, maar wist ik precies wat ik wilde. Onze bedrijfsvoering is gericht op onze eigen honden, dat zijn er zes, waarvan vijf herplaatsers vanuit buitenlandse asielen en een Nederlandse herplaatser. Mack kwam met ons mee vanuit Bonaire, waar hij als zwerfhond werd gevonden. Hij heeft veel meegemaakt; moeite met mensen en omgevingen die hij niet kent. Toen ik de contouren voor dit pension begon te tekenen, ging ik uit van een bedrijf waarin ik Mack zou kunnen onderbrengen. Wat zou ik voor die hond willen, hoe zou ik willen dat hij behandeld werd. Waarschijnlijk is dat de reden dat we veel honden als Mack als klant hebben. Honden die goed gedijen in een sociale structuur, met andere honden. Omdat ze het in hun land van herkomst gewend waren om in groepen te leven. We hebben hier heel veel honden die moeite hebben met bijvoorbeeld mannen, kinderen en situaties die ze niet kennen. Honden met een rugzakje.”

Klanten die bij je passen

Omdat de honden bij dierenpension Excellent in groepen verblijven, zijn niet alle rassen welkom bij Sjoukje. “Veel honden

uit het buitenland hebben wel een vleugje Pitbullbloed in zich, maar wij kunnen hier geen Amstaffs of Pitbills opvangen. Ik heb veel met deze rassen gewerkt op Bonaire en ik weet hoe groot de schade is die ze kunnen aanrichten. Ik vind het niet veilig om die honden in een groep te huisvesten. Veel ex-zwerfhonden hebben baat bij contacten met andere honden, een sociale

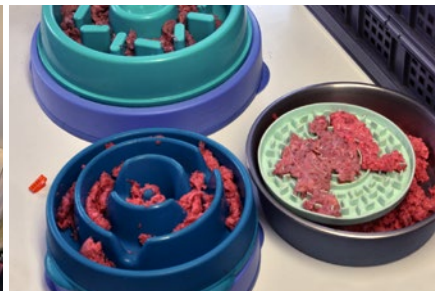
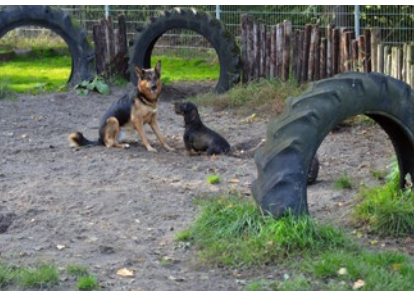
structuur. Dát zijn de honden waar wij ons op richten. Wel moeten ze enige mate van zelfstandigheid hebben, een hond die de hele dag zit te blaffen, die is hier niet gelukkig. Dat is een vereiste: als wij de hond niet kunnen bieden wat hij nodig heeft, als bijvoorbeeld de angst om alleen te zijn zo diepgeworteld zit, dan vind ik dat de eigenaar het zijn hond niet moet aandoen om hem in

een pension te zetten. Daar ben ik heel duidelijk in: ik vind dat je dan beter niet met vakantie kunt gaan, of met de hond op vakantie. Het welzijn van de hond staat op één. Eigenaren die dat anders zien, passen niet bij ons bedrijf.”

Er kan geen hond meer bij

Sjoukje werkt alleen met honden die regelmatig in haar pension verblijven. Eens per jaar tijdens de zomervakantie is niet genoeg, ze wil de honden kennen en er een band mee opbouwen. Je zou kunnen denken dat je met zo'n beleid – dat toch vrij

“Als wij de hond niet kunnen bieden wat hij nodig heeft, dan vind ik dat de eigenaar het zijn hond **niet moet aandoen** om hem in een pension te zetten.”



strikt en intensief is – best even moet zoeken naar klanten die bij je passen, maar het tegendeel blijkt waar. Dierenpension Excellent heeft het zo druk dat er geen hond meer bij kan, en Sjoukje werkt niet met een wachtlijst. “We hebben de luxe dat we selectief kunnen zijn. Die selectie begint al tijdens het eerste contact met de klant, aan de telefoon. Ik hoor graag dat iemand zelf dingen gaat vertellen over zijn hond, en soms duurt zo’n gesprek wel anderhalf uur. Als ik er een goed gevoel bij heb, nodig ik de hond uit voor een proefdag. Dat is voor veel honden best heftig, en daarom worden ze tijdens zo’n dag intensief begeleid. De eerste kennismaking met de groep vindt plaats door het hek heen, zodat ik kan zien hoe de hond reageert op de andere honden

en de honden op hem. Ik hoop dat de hond gaat snuffelen en contact maakt door het hek heen. Soms duurt het vijf minuten voordat ik een gast bij de nieuwe hond laat, soms een uur en soms lukt het niet. We werken hands-on, ik blijf erbij. Pas als ik zie dat de hond geaccepteerd is, zetten we alle hekken open en kunnen de honden het hele terrein op. Als dat goed gaat, ga ik even van het veld af en kijken we hoe de hond daarmee omgaat. Veel ex-zwerfhonden vinden het erg spannend als ‘de mens’ weggaat, soms raken ze in paniek. We filmen de hele introductie en dat bespreken we met de eigenaar.”

Ver gaan

Elke hond die bij dierenpension Excellent gebracht wordt, ook de dagopvanghonden, ontvangt Sjoukje persoonlijk. Gedurende de hele dag worden foto’s en filmpjes gemaakt die naar de klanten gestuurd worden. Aan het einde van de dag krijgt de klant een bericht over hoe het die dag gegaan is. De honden komen twee keer per dag een uur of drie buiten en daarbij is altijd iemand aanwezig. De pensioengasten gaan ’s avonds ook nog een keer naar buiten. Sjoukje: “Sommige gasten willen dat hun hond wordt toegestopt, dat hij nog een snackje krijgt voordat hij gaat slapen. Ik doe dat, zodat de hond zoveel mogelijk het gevoel krijgt dat hij thuis is. Honden die ’s morgens een boterham met karnemelk krijgen, komkommer met brood of een stukje banaan? Geen probleem, en als de karne-



melk op is, haal ik even een pak bij de supermarkt. Veel honden die hier verblijven houden niet van kou en regen. Daarom heb ik hier een hele kapstok met jasjes, die krijgen ze aan als ze daar behoefte aan hebben. Of er grenzen zijn aan wat ik doe voor mijn gasten? Ja hoor, die zijn er. Er was iemand die vroeg of ik zijn hond zes keer per dag wilde voeren, maar dat vond ik echt te veel.”

Bouwen aan je bedrijf

Het is niet zo dat er bij Excellent alleen maar honden uit het buitenland verblijven; Sjoukje vangt ook rashonden op, maar ze merkt wel dat ze steeds vaker gevonden wordt door eigenaren van honden die veel hebben meegemaakt. “Ik volg momenteel de specialistische opleiding ‘De buitenlandse hond’ bij Hond InZicht van Marleen van Baal. Ik vind het belangrijk om mijn kennis te verdiepen en up-to-date te houden, en zo verder te bouwen aan dit bedrijf.” Dat bouwen gebeurt trouwens zowel letterlijk als figuurlijk: binnenkort worden de kennels gerenoveerd en krijgen de verblijven een nieuw dak. Sjoukje: “Ik hoop straks hét pension te worden voor de buitenlandse hond. Mijn droom is om in de toekomst vooral dagopvang te doen, voor honden die ik ken, en alleen logies en vakantieopvang aan te bieden aan klanten van de dagopvang. Dan werkt onze filosofie dat hier alles om hond draait, het best.” ←