

Dierenziekenhuis Veenendaal

OPENHEID, GEMA TRANSPARANTIE

Eveline en Robert hebben een duidelijke visie. Ze staan voor vriendelijkheid, eerlijkheid en duurzaamheid en willen die waarden doorvoeren in hun praktijkvoering. Echter is dat niet mogelijk op de locatie waar ze op dat moment werken. Totdat de mogelijkheid zich aandient om op een unieke plek in een nieuwbouwwijk aan de slag te gaan. “De open en transparante manier waarop wij werken zijn we nog niet tegengekomen in andere praktijken.”



Robert: 47, geboren en getogen in Twente (Losser). Een jaar diergeneeskunde gestudeerd in Gent, toen propedeuse psychologie in Nijmegen, daarna ingeloot in Utrecht en in 2001 afgestudeerd. Gestart met werken in een maatschap in Wageningen. In 2009 is de maatschap deels opgeheven en is Robert zelfstandig doorgegaan met Dierenkliniek Rhenen, wat daarvoor een dependance van die maatschap was. Hobbies zijn wielrennen, lezen en klussen in de tuin.

Eveline: 33, geboren in Alphen aan den Rijn, diergeneeskunde gestudeerd in Utrecht en daar tot 2018 ook gewoond. Afgestudeerd in 2014. In 2015 deeltijd in Rhenen komen werken. Daarnaast bij meerdere praktijken kortdurende waarnemingen

gedaan en in sommige praktijken ook langer gewerkt, maar de manier van werken en het team in Rhenen paste het beste bij haar persoonlijkheid en visie. Hobbies zijn het maken van verre reizen en hardlopen. Het hardlopen gaat altijd samen met de hond, en ook survivalruns samen behoren tot hun repertoire.

In 2018 is Eveline bij Robert in Rhenen ingetrokken. Het huis wordt gedeeld met het zoontje van Robert (de helft van de week), hond Otis, kat Salami en een aantal vogels.

K EN

Net als veel collega's was er voor Eveline en Robert van jongs af aan maar één beroep mogelijk. "Sinds ik kon praten heb ik al geroepen dat ik dierenarts wilde worden," zegt Eveline. "Dat heeft even op losse schroeven gestaan toen natuurkunde niet aan mij besteed bleek op de middelbare school. Maar uiteindelijk heb ik toch volgehouden en daar heb ik (bijna) nog geen seconde spijt van gehad." Voor Robert geldt hetzelfde. "Ik heb nooit iets anders gewild. En nog steeds niet. Ik ben opgegroeid tussen honden, vogels en allerlei andere diersoorten. Ze hebben me altijd gefascineerd."

Nieuwe praktijk

Robert heeft al 11 jaar ervaring in het runnen van een praktijk wanneer Eveline bij hem komt werken. Ze delen dezelfde visie over diergeneeskunde en willen met de praktijk een stap maken, maar dat is op de kleine locatie in Rhenen niet mogelijk. Robert kent de streek goed en zag in een nieuwbouwwijk in Veenendaal wel mogelijkheden. "Het idee om daar een kliniek te openen, speelde al jaren op de achtergrond. De bouw van de wijk heeft echter vrij lang stilgelegen, dus echt vaste vormen kreeg het plan niet. Tot we bij vrienden op een dakterras zaten recht tegenover de kliniek, die toen nog een buurtsuper was. We hoorden dat de supermarkt een tijdelijk contract had, en dat nog werd gezocht naar een nieuwe bestemming voor het pand. We dachten ook dat er al een collega zat te azen op de plek, maar dat was gelukkig niet zo."

Eveline: "De unieke locatie met heel veel ramen en ruimte in een gezondheidscentrum, aan een enorme parkeerplaats, bij een supermarkt en verschillende basisscholen heeft gezorgd dat wij alles op alles hebben gezet om een huurcontract rond te krijgen. Dit is in juli 2019 getekend. De bouwtekeningen lagen al een tijdje bij de aannemer en ook het logo was al gemaakt, dus daarna



konden we vrij vlot schakelen. Op 14 oktober 2019 hebben wij onze deuren officieel geopend." Robert had al ervaring met een eigen praktijk, maar het starten van een hele nieuwe kliniek was nieuw voor hem: "Hiervoor had ik een dependance van een bestaande praktijk overgenomen. Dat is toch een stukje minder spannend, want je begint dan al met een aardig klantenbestand." Voor Eveline was het wel een hele nieuwe stap in haar carrière. "Het was best spannend. Niet dat we geen vertrouwen hadden, maar je investeert

behoorlijk en dan moet je het wel waarmaken. De eerste weken na de opening liep het nog niet storm. Dat is natuurlijk logisch als je net begint. We hebben die tijd besteed om meer bekendheid te genereren. Naast dat we collega's in Veenendaal lieten weten dat we waren gestart, hebben we onze website gefinetuned, veel tijd in onze social media gestoken en persberichten aangeleverd bij lokale kranten. Ook zijn we een samenwerking aangegaan met een lokale dierenwinkel, waarbij we elkaar beide ondersteunen. Verder hebben we veel contact met de omliggende scholen en hebben we regelmatig klassen die ons komen bezoeken in het kader van hun onderwijs.

Tevens geven we jaarlijks

een aantal workshops waarbij kinderen een middagje mogen meekijken en snuffelen aan ons beroep. En al die inspanning levert klanten op. Klanten die positieve verhalen hebben richting andere diereigenaren die ons vervolgens ook weer weten te vinden. Intussen hebben we een goed gevulde praktijk met klanten die passen bij de visie die we uitdragen."

Visie

Zoals gezegd hebben Eveline en Robert een duidelijke visie. Ze staan voor vriendelijkheid, eerlijkheid en duurzaamheid. Waarden die naar voren komen in de openheid en transparantie waarmee ze hun klanten tegemoet treden. Eveline: "Uiteraard vinden wij het als echte dierenliefhebbers belangrijk om alle bezoekers van onze praktijk met hun dieren vriendelijk te benaderen. Dat begint al met een praatje in de wachtkamer waar we honden en katten gescheiden opvangen. In de spreekkamer nemen we vervolgens uitgebreid de tijd om kennis te maken met het dier en proberen we het bezoek zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. We bespreken daarbij alles in alle eerlijkheid en overleggen alle voors en tegens met de eigenaar om zo tot een gezamenlijk behandelplan te komen. Het klinkt vanzelfsprekend om je klanten eerlijk en vriendelijk te benaderen en te weten wie je tegenover je hebt, maar dat gebeurt niet overal. Voor Robert gaat dat zelfs nog een stapje verder. Hij kent werkelijk iedereen bij naam, kent de familiesituatie en weet ook nog wat voor baan ze hebben!" Robert: "Ik probeer een goede band op te bouwen met onze klanten. Iedereen heeft weer een eigen verhaal en de één vertelt meer dan de ander, maar het maakt je werk echt leuker als je weet wie je tegenover je hebt. En het tonen van interesse in mensen levert ook weer nieuwe connecties op.

Duurzaamheid vinden we ook een belangrijk punt in onze visie. Zo ontvangen onze klanten geen papieren brief of factuur, maar proberen we alle communicatie digitaal te laten verlopen. Verder scheiden we ons afval, hebben we een groene stroom leverancier, maken we gebruik van speciale composteerbare dozen om dieren in te begraven en hebben we bij de bouw gebruik gemaakt van duurzame materialen. Daarnaast verkopen we alleen voer dat in Nederland is geproduceerd om zo onnodige uitstoot door transport te voorkomen."

Eveline: "We merken echt dat mensen belang hechten aan onze visie. Dat zien we onder andere aan de nieuwe inschrijvingen die we dagelijks binnenkrijgen, maar natuurlijk vragen we onze nieuwe klanten er ook naar."

Transparantie en gemak

Bij Dierenziekenhuis Veenendaal hebben dierei-



WhatsApp communicatie met een klant



Meekijken tijdens een operatie

genaren ook de mogelijkheid om mee te kijken tijdens een operatie, of wanneer hun dier wordt opgenomen. Iets dat je niet veel tegenkomt in praktijken. Eveline: "Als je in je visie openheid en transparantie nastreeft dan moeten klanten ook mee kunnen kijken in de praktijk wanneer ze hun dier achterlaten. Dat wil zeggen voor, tijdens en na OK, maar ook in de dagopname. Laat maar zien wat je doet, we hebben niets te verbergen en leveren heel goed werk. Vanwege hygiëne omstandigheden kan dat uiteraard niet in de OK zelf, vandaar dat ik het idee had om camera's te plaatsen. Door middel van een persoonlijke link naar een veilige webcam-omgeving kunnen klanten dan live meekijken. Zo blijven ze op de hoogte wat er gebeurt."

Robert: "Ik was in het begin wat sceptisch, maar we hebben inderdaad niets te verbergen. Ik gedraag mij tijdens operaties ook niet ineens anders nu ik weet dat er mensen mee kunnen kijken. We deden het al goed en dat doen we nog steeds. Wel hebben de assistenten even moeten wennen aan het idee van 'meekijkers'. Die vonden het in het begin spannend, maar dat is nu niet meer het geval. Bij spoedoperaties of bij risicopatiënten wilde Eveline nog wel eens de camera uitzetten, maar ik heb daar geen moeite mee. We wijzen onze klanten erop dat het niet

altijd aangenaam is en dan is het aan hen om wel of niet in te loggen en te kijken. Het wachtwoord voor inloggen veranderen we trouwens iedere dag."

Een andere vorm van vernieuwing - en gemak voor de klant - is de inzet van WhatsApp in de praktijk. Robert: "Onze klanten zitten soms met vragen, of willen graag overleggen aan de hand van een foto of filmpje. Voor die mensen bieden we met WhatsApp een laagdrempelige manier om contact met ons op te nemen. Eveline pakt het meeste van die communicatie op." Eveline: "Aan de ene kant versnelt het bepaalde processen in de praktijk, bijvoorbeeld wanneer je uitslagen moet doorgeven aan een klant of wanneer je iemand gerust kunt stellen bij een bepaalde vraag. Aan de andere kant zie je wel een toename in het gebruik van deze dienst en moet je wel grenzen stellen. We geven aan dat we onze uiterste best doen om ook buiten werktijd vragen te beantwoorden, maar dat het geen vervanging is voor de spoeddienst. Bij twijfel raden we altijd aan om telefonisch contact op te nemen. Het moet ook niet zo zijn dat je via WhatsApp 24/7 beschikbaar bent voor je klanten. We gaan ver voor ze, maar ook wij hebben vrije tijd nodig. Daarom helpen onze paraveterinairers steeds meer bij WhatsApp vragen. Zij kunnen bepaalde

zaken al filteren en dat scheelt tijd die wij weer aan behandelingen kunnen besteden."

Innovatie of ontwikkeling

De inzet van camera's en de laagdrempelige manier van communiceren met de praktijk door middel van WhatsApp is behoorlijk vernieuwend. Toch ziet Robert zichzelf niet als innovatief. "We doen dingen misschien wel anders, maar om dat nu meteen innovatief te noemen. Daarbij denk ik toch meer aan de ontdekking van nieuwe technieken om in te zetten tijdens een operatie. Wij hebben voor een bepaalde manier van werken gekozen om transparant te zijn in alles wat we doen, maar we wilden ook direct alles digitaliseren om zo toekomstbestendig te zijn. We willen namelijk nog wel 20 jaar door en met

nog niet tegengekomen. Ik zie dat als een stap vooruit in de diergeneeskunde. Een logische voortgang in de manier waarop je je praktijk runt met een blik op de toekomst."

Uitdagingen

Eveline en Robert hebben zich met hun visie al goed voorbereid op de toekomst en groeien gestaag door met hun praktijk. Toch willen ze ervoor waken om niet 24/7 met hun praktijk bezig te zijn. "Het is heel makkelijk om dat te doen," geeft Eveline aan, "maar we zoeken onze uitdagingen ook daarbuiten." Robert: "Dagelijks zien we de problemen van illegale hondenfokkerijen langskomen en daar willen we echt iets tegen doen. Simpelweg betekent het dat je de legale markt in gezonde honden dan moet



een toekomstige generatie die amper nog kan schrijven is het van belang om alles te hebben gedigitaliseerd."

Eveline: "Ik heb in veel verschillende praktijken gewerkt en zo een goed beeld gekregen van de wensen en behoeften van klanten, maar ook van hoe praktijken bepaalde zaken aanpakken. En nog altijd volg ik veel praktijken via social media om te zien wat ze doen. Daar leer je weer van voor je eigen praktijk. De open en transparante manier waarop wij werken met camera's, WhatsApp en uitgebreide digitalisering ben ik

opschalen. Maar hoe doe je dat als dierenarts? Bij een bezoek aan Bonaire ontdekten we dat daar veel gezonde honden in het asiel zitten. Honden die we door middel van een stichting die we aan het opzetten zijn naar Nederland willen halen en verkopen. Maar op het moment dat we wilden starten kwam Corona opzetten en stopten de vluchten. Dat betekent echter niet dat we de stekker uit het project halen. Naast het werk in de praktijk blijven we ons ook daarbuiten inzetten voor het welzijn van dieren." 🌈