

BLIK OP 2017 EN VERDER
Trends in de dierenspecialzaak

DIERENSPECIALZAAK VAN HET JAAR
Het DNA van Dierspecialist Haspels

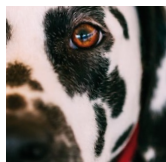
SEMINAR HONDENBESCHERMING
Pitbullproblemen

Tips voor de
feestdagen

MET HANDIGE
POSTER!

Besluit houders van dieren

Cursuscentrum Dierverzorging biedt vakbekwaamheidscursussen aan voor alle diergroepen. Deze cursussen voldoen aan de eisen volgens het nieuwe Besluit houders van dieren.



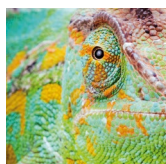
START 14 maart 2017

Honden en katten



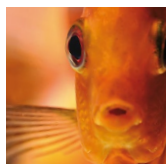
START 13 maart 2017

Overige zoogdieren



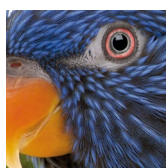
START 16 januari 2017 & 10 april 2017

Reptielen en amfibieën



START 19 januari & 3 april 2017

Vissen



START 27 maart 2017

Vogels

Kijk voor meer informatie op www.cursuscentrum.nl/besluit.

Colofon

Uitgever

Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo
Postbus 94, 3800 AB Amersfoort
tel: 033 - 455 04 33, fax: 033 - 455 28 35
e-mail: info@dibevo.nl
website: www.dibevo.nl
bank: ING 685062287

E-mail redactie

redactie@dibevo.nl

Medewerkers aan dit nummer

Janine Verschure, Stijn Peters,
Nienke Oort, Saskia Ober en
Joost de Jongh

Grafische vormgeving

Gerard Voshaar

Advertentieacquisitie

Alex Sitompoel en Janny Freriks
(j.freriks@dibevo.nl)

Tekstcorrectie

Joy Storimans

Druk

Veldhuis Media, Raalte

Abonnementen

- Abonnementsprijs 2016 Nederland € 96,50 (8 nummers)
- Cursisten ondernemersopleid. € 78,50
- Medewerkersabonnementen voor Dibevo-leden met leveranciersstatus € 78,50
- Prijs van dit nummer € 9,65 (alle prijzen incl. 6% btw).
- Prijs buitenland € 153,-.

Abonnementen kunnen op ieder gewenst moment ingaan en worden stilziggend met een jaar verlengd, tenzij je schriftelijk opzegt vóór 1 november. Een abonnementsjaar loopt van januari tot en met december.

Copyrights

Gehele of gedeeltelijke overname van artikelen in dit blad is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van de uitgever en onder bronvermelding.

Disclaimer

Het is mogelijk dat geïnterviewden in artikelen een mening verkondigen die niet overeenkomt met die van jou als lezer. De redactie van het Dibevo-Vakblad benadrukt dat citaten in een interview ("...") de mening van de geïnterviewde vertegenwoordigen en niet per definitie die van Dibevo. Daarnaast is Dibevo niet verantwoordelijk voor beweringen en claims in advertenties.

Over Dibevo

Dibevo is de landelijke brancheorganisatie voor ondernemers in de gehele gezelschapsdierensector. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland, nummer V40506478. Kijk voor meer informatie over Dibevo op www.dibevo.nl

ISSN

BRANCHEORGANISATIE

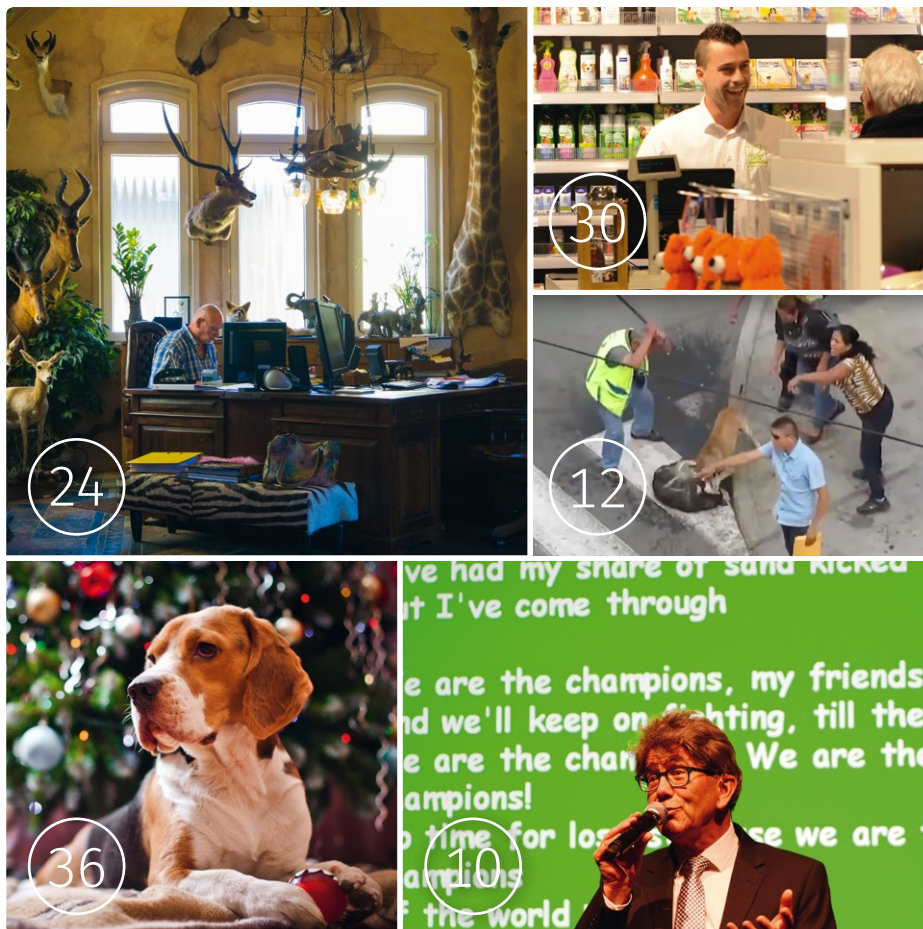
Dibevo

1878-8432



MIX
Papier van
verantwoorde herkomst
FSC® C092667

IN DIT NUMMER



DIBEVO & DE BRANCHE

Nieuwtjes van/over Dibevo-leden 4

ALGEMENE LEDENVERGADERING 2016

Lang leve de jubilarissen! 7

COLUMN JOOST DE JONGH

2017 9

ALGEMENE LEDENVERGADERING 2016

Eten, gezelligheid, cijfers, verwachtingen,
tips en een pruiik... 10

SEMINAR HONDENBESCHERMING

Pitbullproblemen 12

JOBSTAP

Mooi werk voor mooie mensen 15

WAT BRENGT DE TOEKOMST

Trends in de dierspecialzaak 16

OM OP TE HANGEN

Poster giftige stoffen 20

DIBEVO-DIERENARTS

Angst voor vuurwerk 22

BLIK OP DE DIERENHANDEL - DEEL 3

Afrekenen met vooroordelen 24

DIERENWELZIJN

Debat congres dierenhulpverlening 28

DIBEVO & BELANGENBEHARTIGING

Uit Brussel, Den Haag en Amersfoort 29

DIERENSPECIALAALZAAK VAN HET JAAR

Het DNA van Dierspecialist Haspels 30

INTERNATIONALE ONTWIKKELINGEN

Uitgelezen 34

DIBEVO & LEDEN

Nieuwe leden en jubilerende leden 27

VEILIGHEID EN EXTRAATJES

Tips voor de feestdagen 36

NIEUWE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Noviteiten 38

Kattenhotel Dotje

OUDEWATER – Gijs Kasius van Kattenhotel Dotje houdt van levende katten, maar ook houten exemplaren hebben zijn hart gestolen. Tijdens een vakantie in Cuba enkele jaren geleden, zag hij hoe mensen in het plaatsje St. Lucia kleine beeldjes sneden uit zwerfhout. En toen kreeg Gijs een idee dat uitmondde in het project Encantaria Hacer: heel graag gedaan.

“Ik vroeg de kunstenaars in Cuba of ze ook kunstwerkjes in opdracht konden maken”, vertelt Gijs. “En dat konden ze. Het mooie is dat de mensen in St. Lucia een eerlijk product maken. Niet geproduceerd door kinderhandjes of tegen belachelijk lage lonen, maar door mensen die werk doen wat ze leuk vinden, en tegen een faire prijs.” Tijdens zijn werk als assessor (examinator) aan het Wellantcollege liep Gijs Rogier van Rossem, van terrariumspeciaalzaak De Kameleon en Stichting Herpetofauna, tegen het lijf. “Gijs vertelde mij dat hij samenwerkt met mensen in Cuba en daar prachtige houtsnijwerkjes laat maken”, vertelt Rogier. “Het idealisme erachter vind ik fantastisch. Wij wilden graag



onze merchandise verduurzamen. Plastic relatiegeschenken ‘made in Taiwan’ passen niet bij een stichting als Herpetofauna. Deze kunstwerkjes zijn voor ons het perfecte relatiegeschenk.” (Herpetofauna zet zich in voor het beschermen van reptielen en amfibieën en hun leefomgeving – red.). Naast Herpetofauna ging ook Dierenhandel Hoogendoorn in Stolwijk de samenwerking aan met Encantaria Hacer. “Ook zij bestelden sleutelhan-

gers om aan hun klanten te geven”, vertelt Gijs. “Mooie, eerlijke producten, als plaatje met het logo of de bedrijfsnaam of als sculptuur. Allemaal met de hand gemaakt, door kunstenaars die hierdoor kans hebben op een mooiere toekomst.”

Wil je meer weten over dit project? Neem dan contact op met Gijs Kasius van Kattenhotel Dotje of neem een kijkje op de Facebookpagina van Encantaria Hacer.

In Memoriam: Jan Huybers

Op 24 november is onder heel grote belangstelling Jan Huybers ten grave gedragen. “Jan was de oprichter en drijvende kracht achter een van de meest bijzondere dierspecialisten van Nederland: het in Den Haag gelegen Avonturia De Vogelkelder. Op vele duizenden meters heeft hij – samen met zijn familie – een bedrijf opgezet waarvan er niet snel een tweede gevonden zal worden. Jan was dan ook een échte ondernemer.” Dat waren ook de woorden van Dibevo-voorzitter Joost de Jongh, die tijdens de afscheidsbijeenkomst een van de sprekers was. “Jan was iemand die rusteloos op zoek was naar nieuwe mogelijkheden waarbij hij zich vooral niet liet sturen door allerlei regeltjes.” De



Jongh memoreerde ook dat Avonturia De Vogelkelder niet voor niets Dierspecialist van het Jaar werd. Die verkiezing was meteen de start van een heel goede relatie met Dibevo. “Jan was een van onze beste ambassadeurs.” Ook duidde De Jongh de basis van het succes door te stellen dat Jan een echte familieman was die een echt familiebedrijf had gesticht. “Al is Jan eigenlijk onmisbaar, toch is het bedrijf daardoor in goede

handen: in die van zijn zoons. Beiden met heel verschillende kennis, kunde en kwaliteiten waardoor zij elkaar juist heel goed aanvullen. Jan was er trots op, net zoals op zijn bedrijf.”

Dierenpension De Open Ruimte

GROLLOO – Onlangs veegde de Raad van State de bezwaren tegen het vernieuwingsplan van het bedrijf van Roland Roelofs van tafel. Volgens de raad zal door de voorzieningen die Dierenpension De Open Ruimte treft, de overlast voor de naaste burens af- in plaats van toenemen.

De burens waren tegen de uitbreiding van Dierenpension De Open Ruimte omdat zij dachten dat de uitbreiding van het aantal dierenverblijven en de realisatie van een nieuw speelveld voor meer (geluids)-overlast zou zorgen. De raad was echter van mening dat de plannen van Roelofs een verbetering gaan opleveren ten opzichte van de bestaande situatie. Zo wil de ondernemer een 2,3 meter hoge geluidswal aanleggen en worden de buitenkennels gedeeltelijk ingegraven achter de wal, waardoor de honden elkaar minder zien en dus minder blaffen. De nieuwe, moderne verblijven van Dierenpension De Open Ruimte komen achter op het terrein, en liggen verder van de burens dan de huidige verblijven.

Nerus

EERSEL – Sinds 1994 was Nerus International gevestigd aan de Eerselseweg in Kneegsel. In 2012 werd een tweede bedrijfspand in gebruik genomen in Veldhoven waar de productie plaatsvond. Door de huidige groei werd begin dit jaar besloten om alles onder één dak te gaan vestigen. Nerus gaat verhuizen, naar een modern en ruim bedrijfspand aan de Meerheide 10 te Eersel.

Nerus groeide letterlijk uit zijn jasje, als gevolg van het steeds groter wordende marktaandeel in de speciaalzaken op het gebied van private label. Daarnaast nam Nerus begin 2016 twee nieuwe drukmachines voor de labels in gebruik. Ook dit heeft sterk bijgedragen aan de huidige groei. Op 9 december 2016 namen het bedrijfsbureau, de ontwerp- en printafdeling en de verkoopafdeling al hun intrek in het nieuwe pand in Eersel. In de weken volgden ook de productieafdelingen. Nerus: "De hele operatie hopen wij uiterlijk eind december af te ronden, zodat we het nieuwe jaar met zijn allen kunnen gaan starten vanuit de nieuwe locatie én met een nieuwe, frisse huisstijl."

Dierengroothandel Overbeek

REEUWIJK – Na de overname van Dierengroothandel van Os door Arend Overbeek krijgt de dierengroothandel een nieuwe naam. Per 1 januari 2017 zal Dierengroothandel van Os verdergaan onder de handelsnaam Dierengroothandel Overbeek. "Behalve de (handels)naam verandert er voor onze klanten uiteraard niets", zegt Arend Overbeek. "Wij zijn gewoon te bereiken via de huidige kanalen, zelfs de website (www.dierengroothandel.com) zal niet veranderen. Het enige wat nieuw is, is de naam en de uitstraling van ons bedrijf. Onze 'Dierbare' frisse kijk op de verkoop van levende have in de winkel blijft ongewijzigd. Wij zijn trots op het feit dat wij als enige dierengroothandel in het bezit zijn van het Dierbaar-keurmerk."

Pets & Co Lobbjes

BREDA – Op 30 november organiseerde Pets & Co Lobbjes een konijnendag. Konijnendeskundige Bernice Muntz bracht een bezoek aan de winkel om advies en informatie te geven en demonstreerde hoe je konijnen dingen kunt leren en ze zelfs kunt trainen. Daarnaast was er een stand van een konijnenopvang, en dat laatste is best een bijzondere combinatie met een dierenspeciaalzaak.

"Gezien het aantal reacties in de winkel en op Facebook, dachten we even dat we dranghekken moesten gaan plaatsen", lacht Ronald van der Stoep. "Maar dat viel mee. Toch was het gezellig druk en had Bernice alle tijd en mogelijkheid om iedereen even persoonlijk te woord te staan. De bezoekers waren ontzettend enthousiast en er kwamen veel mensen die echt fan zijn van Bernice. Ze signeerde in onze winkel haar boeken en die vonden gretig aftrek." Naast Bernice Muntz werd de konijnendag opgeleukt door mensen van konijnenopvang K'nijn&Ko. Een vrij aparte combinatie met een dierenspeciaalzaak die (zoals het volgens Dibevo hoort) ook levende have in de winkel verkoopt. "Dat hoeft elkaar helemaal niet te bijten", weet Ronald. "De mensen van K'nijn&Ko weten dat wij in de winkel er alles aan doen om de dieren zo goed mogelijk

te huisvesten en dat we veel zorg en aandacht besteden aan de verkoop. In de derde week van januari komt er hier een nieuw knaagdiereneiland met nog meer ruimte en privacy voor de

dieren. Mensen die bij ons een dier kopen worden goed voorgelicht, weten wat dat dier nodig heeft en hebben nagedacht over de aankoop. Ik denk dat samenwerken altijd beter is dan elkaar tegenwerken. De mensen van de konijnenopvang hebben liever dat de verkoop van dieren plaatsvindt in een dierenspeciaalzaak die het op een goede manier aanpakt, dan in achterkamertjes of via Marktplaats."



Discus vernieuwt samenwerking met Valk

Discus, de coöperatieve organisatie met ongeveer honderd leden dierenspecialisten, heeft na een brede oriëntatie besloten tot verlenging van de samenwerking met Valk Solutions. De vernieuwde samenwerking werd in oktober bekrachtigd met een nieuwe overeenkomst voor de winkelautomatisering voor een periode van vijf jaar.

Bas Ossenblok, algemeen directeur van Discus Netherlands vertelt: "De markt is volop in beweging. Samen met onze leden hebben we een heldere visie op de toekomst. Automatisering speelt daarin een belangrijke rol. We hebben ons in de volle breedte verdiept in de mogelijkheden voor onze leden, samen met het bestuur en extern adviseur Ewoud de Boer. We kwamen tot de conclusie dat de oplossing van Valk Solutions ons het beste past. In goed overleg zullen alle ondernemers de gelegenheid krijgen om over te stappen naar de internetoplossing ASPOS, waarmee we een basis leggen voor nieuwe diensten in de toekomst." Karin Valk, algemeen directeur van Valk Solutions: "De samenwerking met sommige ondernemers van Discus stamt al van 15 jaar terug. Door de jaren heen hebben we veel samen meegemaakt. In goed overleg met Discus Netherlands hebben we diverse verbeteringen doorgevoerd, zowel in de software als in de processen. In de hele keten van leveranciers, Discus Netherlands en Valk Solutions wordt nu intensief samengewerkt in het belang van de leden. In het bijzonder op het gebied van artikelbeheer zetten we grote stappen. We zijn dan ook blij met het hernieuwde vertrouwen van Discus Netherlands dat spreekt uit de nieuwe overeenkomst." Zo'n twintig ondernemers hebben de overstap naar ASPOS al gemaakt. Komende periode krijgen ook de andere Discus-winkeliers de gelegenheid om over te stappen.



Dierenhotel Nijland

NIJLAND – Dierenhotel Nijland van Ella van der Feer en Chris Ouwerkerk bestaat twintig jaar en is inmiddels alweer tien jaar lid van Dibevo. Tijd voor een open dag en een feestje.

"De open dag vond plaats op 29 oktober", vertelt Ella van der Feer. "Dat was een zeldzaam mooie dag. Prachtig weer: iedereen liep in T-shirt." Er waren tal van activiteiten voor de ruim 200 bezoekers, waaronder een recreatieve canicross (hardlopen met de hond), een tweedehands (ruil)markt met alleen dierenbenodigdheden en een demonstratie dogfrisbee. Naast het dierenhotel kunnen klanten bij Dierenhotel Nijland terecht voor dagopvang en is er een trimsalon. Ook geeft Ella les en is ze gedragstherapeut voor honden. Ella: "Daarnaast heb ik mij meer verdiept in de gezondheid van hond en kat. Ik heb een opleiding acupressuur voor honden gedaan, werk met de holistische behandelwijze miHealth en met bachbloesemtherapie. Zo kunnen wij onze klanten een mooi totaalpakket bieden voor wat betreft opvang, verzorging en begeleiding van de (nacht)gezondheid van hun hond." Waarschijnlijk mede vanwege het feit dat Ella gedragstherapeut voor honden is, vangt het pension vaker dan gemiddeld honden op die geplaagd worden door trauma's. Ella: "Honden uit het buitenland bijvoorbeeld, of oude honden die zich niet prettig voelen in het gezelschap van andere honden. Daarvoor hebben wij vier speciale 'zorgkennels' waarin honden die behoefte hebben aan rust gehuisvest kunnen worden en waar we ze eventueel aanvullend kunnen behandelen met bachbloesem, acupressuur of miHealth."



Dierenpension Hoevekestijn

WOUWSE PLANTAGE – Tak Diervoeding (Happy Dog) en Dierenpension Hoevekestijn doen veel aan sponsoring en naamsbekendheid. "We zijn onder andere wedstrijdssponsor van voetbalvereniging NAC", vertelt Arjan Tak.

"Tijdens alle wedstrijden die NAC voetbalt, sponsoren wij de bal. Die ballen zijn in ons bezit, ondertekend door de spelers. Die kunnen we inzetten bij winacties, bijvoorbeeld in dierenspecialisten die onze voeding verkopen. Bovendien wordt ons bedrijf genoemd in het stadion, tijdens de rust en voor de wedstrijd. Dat wil zeggen dat zo'n twaalf- tot dertien duizend toeschouwers de naam van onze groothandel en dierenpension horen." Op de vraag of hij zelf supporter is van NAC, zegt Arjan: "Daardoor kwam de sponsoring niet tot stand. Dat was omdat wij voor evenementen met onder andere onze Duitse Herders regelmatig gebruikmaken van het NAC-stadion. Bovendien zijn veel voetballers en ook de trainer klant bij ons. Die brengen de hond bij ons in het pension."

ALGEMENE LEDENVERGADERING 2016

Lang leve de jubilarissen!



Op de algemene ledenvergadering (zie ook pagina 10) werden de volgende Dibevo-leden gehuldigd.



25 JAAR LID FARM FOOD, NIJVERDAL,
de heer G. de Weerd en zijn echtgenote



25 JAAR LID WARMAKO, DE LIER,
de heer M. van Bohemen



25 JAAR LID VERDUIJN CICHLIDS,
mevrouw C. Verduijn



40 JAAR LID DIERENSPECIAALZAAK BULTEN-DE
BEIJER, BEUNINGEN, de heer A.G. Bulten



40 JAAR LID KATTENHOTEL LORENZO, DEN HAAG,
mevrouw Lorenzo met haar schoondochter Hanne Boom



60 JAAR LID RUINEMANS AQUARIUM, MONTFOORT,
de heer F. de Goey



80 JAAR LID DIERENSPECIAALZAAK ZANDVLIET,
DEN HAAG, de heren Bakker

WEKELIJKS OP MAAT GELEVERD



VISSEN



PLANTEN



VIJVER PRODUCTEN



AQUARIUM PRODUCTEN



We zijn bij TRIXIE Heimtierbedarf GmbH & Co. KG niet alleen trots op het feit dat we Europees marktleider zijn op het gebied van diertoebehoren, maar wij zijn ook trots op onze 44 vertegenwoordigers in Duitsland, Oostenrijk, Frankrijk, Engeland en Nederland. Zij maken het mogelijk om ons enorme assortiment – zo'n 6.500 artikelen voor honden, katten, vogels, knaagdieren, reptielen en vissen – bij meer dan 5.000 retailklanten door heel Europa te leveren.



Tegenwoordig kunt u als Nederlandse en Belgische dierspecialzaak uw items ook rechtstreeks bij ons centrale magazijn in Duitsland bestellen. Wij zorgen er dan voor dat uw producten binnen 2 tot 3 dagen vanuit ons 43.000 m² grote logistieke centrum bij u aankomt. Bovendien zijn TRIXIE-producten in-house ontwikkeld, geïnspecteerd en getest, want kwaliteit hoort vanzelfsprekend te zijn. Dat vindt u toch ook?

Vanwege uitbreiding voor ons Nederlands- en nieuw Belgisch sales-team zijn wij per direct op zoek naar:

SALES REPRESENTATIVES

VOOR NOORDOOST-NEDERLAND (DRENTHE, FLEVOLAND, FRIESLAND, GRONINGEN & OVERIJSEL) EN HEEL BELGIË

Bekijk onze website voor ons actuele vacatureaanbod: www.trixie.de

Voor sollicitatie, vragen of meer informatie kunt u ons telefonisch bereiken op +49 4638 2109 160 of e-mailen naar sales@trixie.de

ONE STOP VOORDEEL

- de beste merken voor aquarium en vijver
- planten, vissen, toebehoren
- één bestelling, één levering
- bestelgemak en lagere voorraad
- wekelijks op maat geleverd
- eigen geconditioneerd transport
- vaste vertrouwde chauffeurs
- scherpe prijzen
- vanaf € 195,- franco
- maandelijkse superaanbiedingen



+31 (0)168 - 408 333 • verkoop@aquadistri.com
www.aquadistri.com



Ruinemans Aquarium B.V.

MEER KEUS & BETERE KWALITEIT



Het grootste assortiment

Ons assortiment omvat altijd 900 soorten zoetwatervissen die wij importeren uit 25 verschillende landen. Met een voorraadcapaciteit van ruim 1 miljoen vissen grijpt u nooit mis. Door onze optimale kwaliteit en klantbegeleiding kunt u uw aquariumafdeling in topconditie brengen en houden. Tevens verzorgen wij ook uw **aquariumplanten** en **diepvriesvoer**. Wekelijkse bezorging in Nederland en België door eigen chauffeurs met verwarmde bussen.

Eenvoudig bestellen via de website

Middels onze website www.ruinemans.com heeft u altijd zicht op onze actuele voorraad voorzien van foto's. Zo kunt u uw assortiment continue vernieuwen. Wekelijkse aanbiedingen en nieuwe vissen zijn duidelijk zichtbaar gemaakt en eenvoudig te bestellen.

Contact:

Ruinemans Aquarium BV
IJsselveld 9, 3417 XH Montfoort
T: +31 (0)348 - 47 98 00
www.ruinemans.com
info@ruinemans.com





COLUMN JOOST DE JONGH

2017



Tijden, dus de samenleving, veranderen razendsnel. Dit heeft in ieder geval één ding veroorzaakt; het ondernemerschap is geen slobberwiltje meer dat achteloos achterovergeslagen wordt. Een achteloze ondernemer is immers al verloren voordat hij begonnen is.

De klassieke groothandel zal zich daarom meer en meer moeten herpositioneren, omdat het internet de keten tussen merkfabrikant en consument steeds korter maakt. Dit treft natuurlijk ook de afnemers van de groothandel: de detailhandel. Immers, de afnemer verwacht andere producten – en vooral diensten – dan vroeger toen de groothandel nog een soort opslag was van producten die de afnemer daar op bestelling vandaan liet komen. Productinformatie is daarbij cruciaal. Hoofdrede waarom er jaarlijks óf Dibevo-vakdagen zijn óf er een Dibevo-Vakbeurs is. De vertegenwoordiger wordt meer en meer verkoopadviseur; helpt de detaillist met adviezen over de positionering van producten in diens bedrijf.

Daarom geeft Dibevo tweewekelijks een digitale nieuwsbrief uit. Een nieuwsbrief waarin de toeleverancier de mogelijkheid geboden wordt heet van de naald de laatste informatie over zijn producten te geven. Brede informatie kan hij in het *Dibevo-Vakblad* kwijt.

Daarbij mag de winkelvloer nooit meer via één deur bereikt worden maar altijd via twee winkeldeuren: één waardoor de klant 'lijfelijk' binnenkomt en één waardoor de klant digitaal binnenkomt.

Hoe dan ook, de detailhandel als fenomeen is niet weg te denken. Maar vanzelfsprekend is het voortbestaan daarvan ook weer niet. Tenminste, als ondernemers blijven hangen

in 'hoe het ooit was en nooit meer zal worden'. De detailhandel moet antwoorden klaar hebben op de aardverschuiving die is veroorzaakt door het doordringen van internet tot in de haarvaten van de consument. Geweldig daarbij is dat de Dibevo-branchen bij de consument een ongelooflijke voorsprong heeft: het dier.

De kern bij dit alles is 'ontzorgen'. Wat de consument nodig heeft: alles op één locatie. De winkelvloer met daaraan gekoppeld een dierenartsenpraktijk, een trimsalon, het boeken van ruimte in een dierenpension, het kunnen afhalen van via het internet bestelde artikelen of het bezorgen daarvan. Dierverzorgende bedrijven waaronder dierenpensions en trimsalons spelen een belangrijke rol bij het proces van humanisering van het huisdier. Ook zo'n stevige trend. Mensen willen hun huisgenoot bij een professioneel bedrijf op verantwoorde wijze ondergebracht of behandeld hebben. Dat zijn uitdagingen die Dibevo graag oppakt. Dit onder het motto 'samen staan wij sterk'. Want hoezeer de samenleving ook individualiseert, individueel een vuist vormen is echt voorbij. Eendracht maakt nog steeds macht. Daarom zal ik nooit begrijpen waarom een ondernemer geen lid wil zijn van een brancheorganisatie. Maar misschien zijn dat ook de mensen die het strand zien als het einde van de wereld, terwijl onze leden dat juist zien als het begin van de wereld!



ALGEMENE LEDENVERGADERING 2016

Eten, gezelligheid, cijfers, verwachtingen, tips en een pruik...



... daar draaide het om tijdens de algemene ledenvergadering van Dibevo. Naast natuurlijk het feit dat Dibevo op 29 november ook haar tachtigjarig bestaan vierde. De ALV 2016 was echter ook in andere opzichten memorabel. Dat had iets te maken met een Belgische professor met vreemd haar.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

De ledenvergadering begon met een heerlijk diner, ter gelegenheid van het feit dat Dibevo tachtig jaar bestaat. Dibevo-voorzitter Joost de Jongh vertelde in zijn jaarrede dat 'het' allemaal begon met zes winkeliers uit Den Haag. Hoe konden die ooit weten dat hun idee zou uitgroeien tot wat Dibevo vandaag de dag is? Hadden zij ooit kunnen vermoeden dat 'hun' Dibevo tegenwoordig dusdanig een begrip zou zijn, dat de overheid – als het over de gezelschapsdierenbranche gaat – spreekt over 'de Dibevo-sector'? "Dibevo" is een soort-naam geworden en daar mogen we trots op zijn", zei De Jongh. Dat laatste geldt ook voor het diner dat werd geserveerd voorafgaand aan de ALV. Het 'jubileumdiner' smaakte naar meer en dat was maar goed, want ook het

dessertbuffet was memorabel. Direct na het diner werden de jubilarissen gehuldigd (zie pagina 7) en was het tijd voor de jaarrede, de vergadering en vervolgens de spreker.

Jaarrede

"Dibevo overleefde de oorlogs-jaren," vertelt Dibevo-voorzitter Joost de Jongh, "net zoals een aantal flinke economische dips waarvan de laatste nog vers in ons geheugen ligt." Ook verwees hij naar enkele mensen die ons ontvallen zijn, zoals Dibevo-medewerker Alex Ploeg, Ben

de Boon, de vrouw van Dierbaar-inspecteur Ronald Bergsma en heel recent Jan Huybers van Avonturia de Vogelkelder. "Het zijn altijd weer verschrikkelijke momenten die de betrokkenheid van alles markeren", zegt De Jongh. "Maar wij zijn dóórgegaan. Niet altijd gemakkelijk maar de wereld houdt nu eenmaal niet op met draaien en de overledenen hadden het waarschijnlijk ook niet anders gewild."

Vervolgens ging hij in op enkele zaken die momenteel spelen. Zo is daar de bijthondenproblematiek. Het aantal bijthondincidenten groeit en net als enkele jaren geleden gaan er ook nu weer stemmen op om het houden van een aantal rassen aan banden te leggen. Joost de Jongh: "Hoe wij daar onze invloed op uitoefenen? Dibevo maakt – in mijn per-



soon – deel uit van de Raad voor Dierenaangelegenheden. Een adviesorgaan voor de regering in kwesties van dierenwelzijn. Op dit moment wordt er een advies gemaakt hoe om te gaan met bijtincidenten, en daaraan meeschrijvend heb ik altijd ook het ondernemersbelang in mijn achterhoofd.”

Ook de vogelgriep is een actueel onderwerp waarbij Dibevo zeer nauw betrokken is. Dibevo maakt deel uit van het – momenteel vaak dagelijks – technisch overleg bij het ministerie van Economische Zaken en waakt ervoor dat de maatregelen die genomen worden, werkbaar zijn voor de ondernemers in onze branche.

Professor Uytendaele

“Een paar jaar geleden ontmoette ik professor Uytendaele,” zegt Joost de Jongh, “en toen dacht ik: als wij tachtig jaar bestaan, is hij onze spreker. Guido Uytendaele hield een boeiend betoog over ondernemen, met een apotheose waarover nog lang werd nagepraat...”

Rode draad in het verhaal van deze Belgische hoogleraar was zijn vriendin Iris met haar hond Lilo. Hij vertelde hoe Iris’ eerste bezoek aan een Belgische dierenartszaak bepaald geen feest was vanwege de houding van de winkelier aldaar. Die waarschuwde vooral voor de nadelen en de gevaren van een hond, en ‘vergat’ in te gaan op de zaken die het houden van een hond zo leuk maken. Daardoor ging Iris de deur uit met een hoofd vol problemen (vlooiën, teken, wormen, kapotgebeten meubels) in plaats van met een positief gevoel. “Wat zijn de verlangens van uw klanten, daar gaat het om”, zegt Guido Uytendaele. Mensen uit de zaal moeten vervolgens in groepjes van twee, steeds mensen die elkaar nog niet kennen, gaan praten over wat de diepe verlangens zijn van hun klant. “Observeer je klant en ken hem”, zegt Guido. En na een rollenspel met een slachtoffer uit de zaal blijkt dat je dat observeren best letterlijk mag nemen. “Je ziet aan lichaamshouding of een klant geholpen wil worden of graag zelf even rondkijkt. Als je vaststelt dat hij niet geholpen wil worden, kom dan niet naar hem toe.”

Open vragen

Vervolgens komt, wederom met behulp van iemand uit de zaal, het belang van het stellen van open vragen aan de orde. “Bekwaam je in het stellen van open vragen”, zegt Guido. “Dus vragen waarop je geen ‘ja’ of ‘nee’ als antwoord kunt krijgen, maar waaruit een gesprek zou kunnen volgen. Geef de ander het gevoel dat je interesse in hem hebt. Dus niet: ‘Bent u op zoek



naar voeding voor uw hond’, als er een klant voor het voedingsschap staat, maar: ‘Welke voeding koopt u normaal voor hem?’ Maak contact met die klant, verdiep je in hem, verleid hem. Ga daarbij uit van je eigen kracht, doe waar je goed in bent. Als je van jezelf weet dat je spontaan of enthousiast bent, gebruik die spontaniteit of dat enthousiasme dan in een gesprek. Heb je humor: zet dat in. Maar weet wel dat jouw kernkwaliteiten ook jouw kern-valskeien kunnen zijn. Ik weet van mezelf dat ik enthousiast ben, maar ik ben inmiddels aan mijn derde relatie bezig. Soms is het goed jouw enthousiasme, spontaniteit of humor te begrenzen.”

Ach, wat een mooi hondje

“Alle succes start met een goede relatie”, zegt Guido. “Creëer een sfeer van vertrouwen, leef je in in de belevingswereld van die klant. Klanten zouden jou gasten moeten zijn.”

Om te illustreren hoe je een goed gesprek met een kant kun krijgen, vertelt hij het verhaal van Pieke. Pieke is het ontzettend lelijke hondje van zijn zus. Guido: “Maar als mijn zus met haar hondje jou winkel binnenkomt, dan zegt je: ‘Acht wat een mooi hondje.’ En wat denk je dan dat mijn zus zegt? ‘Nee joh, hij is hartstikke lelijk?’ Natuurlijk niet! Want mijn zus houdt van haar hondje. Weet je wat je best zou kunnen zeggen? ‘Wat een bijzonder hondje, vertel mij eens: wat betekent hij voor jou?’ Dan heb je een gesprek, dan heb je emotie. Daarmee hebben jullie in deze branche goud in handen: jullie verkopen emotie. Dat maakt het verkopen een enorm stuk gemakkelijker.”

Pruik

Guido: “Het hele leven, ook dat van een ondernemer is een proces van transformatie. Alles verandert, constant.” Sommige Dibevo-leden was het al opgevallen: professor Uytendaele had een beetje vreemd haar, en dat verhaal over die derde relatie was natuurlijk ook niet heel ‘hooglerarig’. Er waren daarom toehoorders in de zaal die iets minder verbaasd waren toen de Belgische professor bekende een pruik te dragen, en die van zijn hoofd trok. Tegelijkertijd met deze imposante bos haar, verliet ook zijn accent hem, en stond daar een Utrechtse spreker die bekende ook helemaal geen professor te zijn. “Je acteert, maakt je eigen werkelijkheid,” vertelde trainer, spreker en acteur Ernst Reichrath terwijl hij zijn alter ego van zich afwierp en zich voorstelde. “Niet alleen ik als spreker maar ook jij als ondernemer en verkoper.” ←

Pitbullproblemen



Natuurlijk is er een reden dat de Hondenbescherming een seminar 'Problematiek met hoogrisicohonden' organiseerde. Dat heeft aan de ene kant te maken met een toenemende maatschappelijke bezorgdheid, maar ook met het feit dat de pitbullachtige honden bij wijze van spreken voor het oprapen liggen. Bij verantwoorde fokkers, bij mensen die ze fokken in smerige kooitjes achter in een schuur maar vooral ook als volwassen hond, in het asiel. Met alle gevolgen van dien.

TEKST EN FOTO'S/SCREENSHOTS: JANINE VERSCHURE

Dagvoorzitter Gerrit van de Kamp, voorzitter van de politievakbond ACP, opende het seminar en zijn presentatie eindigde met de woorden: "Want als wij niks doen, dan wordt het voor ons gedaan." Daarmee doelde hij op het feit dat Staatssecretaris Van Dam aan de Raad voor Dierenaangelegenheden (RDA) heeft gevraagd om te komen met een zienswijze (advies) over in te stellen houderijvoorschriften voor hoogrisicohonden. Van het forum (RDA-commissie) dat deze zienswijze opstelt, maakt ook Dibevo-voorzitter Joost de Jongh deel uit. Vervolgens was het woord aan Pim Quist van de gemeente Den Haag. Die had een interessant verhaal over de bijtproblematiek in zijn stad.

Bijtincidenten in Den Haag

In Den Haag weten ze, in tegenstelling tot veel andere steden en in tegenstelling tot op landelijk niveau, precies hoeveel bijtincidenten er elk jaar zijn. Het Haagse 'Huisdierinformatiepunt' houdt dat namelijk bij. In 2012 waren het er 180. In 2013 263, in 2014 346 en in 2015 400. En dan gaat het bij wijze van spreken om



Wat is een 'pitbullachtige' hond?

Een Pittbull is geen ras, dus het is moeilijk om een pitbullachtige hond te duiden. In principe is een American Staffordshire Terrier zonder papieren een Pitbull maar er zijn ook mensen die elke hond die qua uiterlijk lijkt op een vechthond, Pitbull noemen. Heel vaak gaat het om kruisingen waaraan een scheut bloed is toegevoegd van honden die ooit werden gefokt om te vechten met andere honden.

een hapje in de kuit van een hardloper, via een doodgebeten hondje tot een onherstelbaar beschadigd kindergezicht. “We zien dat de bijtincidenten ernstiger worden”, vertelt Pim Quist. Het zou goed kunnen dat dat komt door het grote aantal pitbullachtige honden in de stad maar dat is niet zeker. Helaas houden ze in Den Haag namelijk wel het aantal bijtincidenten bij, maar niet de hondenrassen die daarvoor verantwoordelijk zijn. We weten wel dat ook in Den Haag de opvangcentra vol zitten met voornamelijk pitbullachtige honden.

Vechten om te doden

De tweede spreker liet de monden van haar toehoorders regelmatig openvallen. Ineke van Herwijnen, voorzitter van de Hondenbescherming begon haar verhaal met de vraag wat een ‘hoogrisicohond’ nou eigenlijk is. “Het gaat hier niet specifiek over rassen,” zegt ze, “maar over honden die van oorsprong gefokt werden voor vechtdoeleinden.” Vervolgens stuurde ze een aantal stellingen de zaal in waarop toehoorders konden reageren. Bijvoorbeeld: “Een hond wordt niet vals geboren maar vals gemaakt.” Daarop volgde een filmpje van een tot in de puntjes getrainde en supergoed luisterende Jack Russell Terrier die helemaal gek wordt als hij een cavia ziet. Dit soort hondjes is namelijk gefokt om kleine diertjes te vangen. Dit gedrag zit in hun genen, de passie gaat tot op het bot. Uit het vervolg van Inekes verhaal blijkt dat als je er iets in fokt, je dat er niet zomaar weer uit krijgt. Honden die gefokt werden (worden) voor hondengevechten moeten in zo kort mogelijke tijd zoveel mogelijk schade toebrengen. Ze moeten bijten, schudden en vasthouden. Doden: daar zijn deze honden generaties lang op geselecteerd en de moraal van het verhaal is duidelijk: dat krijg je er net zo moeilijk uit als het ‘caviagedrag’ van die Jack Russel. Vervolgens laat Ineke een foto zien van een grote jeep met bullbar en een klein autootje met een rond neusje. “Door welke auto word je het liefst aangereden?” De afbeelding die volgt bestaat uit een Chihuahua en een Pitbull. “Door welke hond word jij het liefst gebeten?” De boodschap is duidelijk maar hij wordt nóg duidelijker: Ineke vraagt het publiek wat ze vinden van de stelling dat vechthonden geen mensen bijten, omdat ze gefokt werden om te vechten met andere honden. Deze mythe wordt ontkracht door onder andere het filmpje van een pitbullachtige hond die bezig is de arm van zijn eigenaar te consumeren. Het filmpje werd gemaakt in Amerika, in het hok van de hond. De man verkeert duidelijk in shock, zit in een plas bloed



en probeert te voorkomen dat de hond zijn arm nogmaals gaat ‘schudden’. Een volgend filmpje laat een sledehond zien die muurvast zit tussen de kaken van een vechthond. Omstanders proberen met alle mogelijke middelen de vechthond te doen loslaten, hij wordt geschopt, geslagen met een ijzeren staaf, er wordt water over ‘m heen gegooid. Vervolgens komt er iemand die pepperspray in zijn ogen spuit en als klap op de vuurpijl probeert een ander het met een stroomstootwapen, alles tevergeefs: de hond houdt vast en de Husky laat het leven

tussen zijn kaken. De toehoorders hebben kippenvel tot op hun voetzolen.

“Normale’ honden vechten om schade te voorkomen”, zegt Ineke. “Ze proberen elkaar te vertellen wie de baas is. Zodra dat duidelijk wordt, is er vaak geen reden meer om te vechten. Een hond die gefokt werd voor hondengevechten, vecht niet ‘normaal’. Die vecht om te doden.”

Vechthondencultuur

Simon Harding is naast Senior Lecturer Criminology, Policing & Community Safety aan de universiteit van Londen ook auteur van het boek *Unleashed, The Phenomena of Status Dogs and Weapon Dogs*, waarin hij de vechthondencultuur beschrijft. Criminelen in de VS en UK hebben vechthonden omdat ze daarmee een bepaalde status opbouwen. Hoe gevaarlijker de hond, hoe indrukwekkender de reputatie van zijn eigenaar. Van liefde of respect voor de honden is nauwelijks sprake, de dieren worden gebruikt als wapen en statussymbool. Omdat de zaal nog maar nauwelijks is bevolkt van de filmpjes die Ineke liet zien, probeert Simon zijn toehoorders gerust te stellen





met de mededeling dat hij geen filmpjes heeft. De foto's die hij echter toont, zijn zo mogelijk nog indrukwekkender.

Beelden van een 30.000 pond kostende politie-operatie in 2011, waarbij een groep agenten probeert twee vechthonden uit te schakelen die juist een jongeman hebben aangevallen. In Engeland mogen politieagenten geen vuurwapen dragen. Uiteindelijk lukt het scherpschutters om de honden dood te schieten. De jongeman overleefde, maar raakte zwaargewond en onherkenbaar beschadigd. Ook Harding weet dat tasers en pepperspray bij dit soort honden vaak nauwelijks effect hebben. In Engeland hebben ze een 'anti-Pitbull-schild' ontwikkeld. Daarop kan een agent 50.000 volt zetten om een agressieve vechthond op afstand te houden. "Pitbulls worden getraind om het geld of de drugs te bewaken", vertelt hij. "Als er een politie-inval komt, zijn zij degenen die de agenten moeten aanvallen. In de UK is dit soort situaties niet nieuw, honden worden door criminelen ingezet als wapen. Vroeger had je lieve honden en stoute honden. Nu spreken Engelse krantenberichten van 'devil dogs', 'land shark' en 'pitbull panic'."

Voor wie nog trek had

De cijfers waarmee deze criminoloog zijn toehoorders om de oren slaat, hebben zo ongeveer hetzelfde effect als de filmpjes van Ineke. In 2012 en 2013 waren er in het Verenigd Koninkrijk 6302 bijtincidenten waarbij mensen gebeten werden door honden (hond-hondincidenten worden in het verhaal van Hardings

buiten beschouwing gelaten). Hardings: "Dit is alleen maar meer geworden. Sinds 1991 is het aantal ziekenhuisopnamen als gevolg van hondenbeten meer dan verdubbeld. Er waren de afgelopen 25 jaar in Engeland 34 fatale hondenbeten, waarbij onder andere 18 kinderen het leven lieten. Onder de daders waren 9 'pitbullachtigen' en 29 'mastiff dogs'. Om zijn woorden kracht bij te zetten laat Harding foto's zien van enkele doodgebeten kinderen en de honden die daarvoor verantwoordelijk waren, en van kinderen die een aanval overleefden. Met een foto vóór- en na het bijtincident. Voor wie nog trek had, begon daarna de lunch.

Na de lunch was er een videopresentatie van Sarah Ross (Viervoeters) die vertelde over de wetgeving in Duitsland en dan in het bijzonder over de wetgeving in de deelstaat Noordrijn-Westfalen. In deze deelstaat worden wettelijke eisen gesteld aan de houder van een 'hoogrisicohond'. Een hondenbezitter uit deze deelstaat vertelde over het adopteren van een hoogrisicohond en de wettelijke hobbels die hij daarbij te nemen had. Verder was er een presentatie van politieagent Aniek Hergers die aan de hand van een casus vertelde over de wettelijke (on)mogelijkheden voor handhavers bij bijtincidenten.

Houderschap onder voorwaarden: begin van een oplossing?

Ineke van Herwijnen zegt dat de bezoekers te spreken waren over het seminar. Dat is

een understatement, want de meesten die wij naderhand spraken, waren zwaar onder de indruk. Op de vraag wat volgens Koninklijke Hondenbescherming een oplossing zou kunnen zijn voor de hoogrisicohonden-problematiek, zegt Ineke: "Houderschap onder voorwaarden. In verschillende Europese landen, zoals Duitsland, Frankrijk en Spanje, is het bezit van stoere honden aan voorwaarden gebonden. In Duitsland bijvoorbeeld moet de houder beschikken over een bewijs van deskundigheid, minimaal 18 jaar zijn, een houderschapsvergunning en een WA-verzekering hebben. Ik denk dat ook in ons land houderschap onder voorwaarden serieus bestudeerd moet worden. Verplicht kennis hebben over het dier, verplicht vaardigheden opdoen. Verplicht naar een hondenschool of -vereniging. Dat kan zorgen voor minder bijtincidenten, minder maatschappelijke onrust én voor legere asielen. Op de schouders van houders van van oorsprong vechthonden rust een grote(re) verantwoordelijkheid, waardoor aan hen extra voorwaarden moeten worden gesteld. Zo moet in Spanje de houder van een stoere hond beschikken over de fysieke capaciteit en de psychologische geschiktheid om honden van dit type te kunnen houden."

Bezorgde mensen en de 'hondkant'

Ineke vertelt dat de Hondenbescherming steeds vaker telefoontjes krijgt van bezorgde mensen die wonen in wijken waar veel vechthonden gehouden worden. Ineke: "Mensen die hun kind niet meer buiten durven laten spelen of hun hond niet meer in hun eigen wijk durven uit te laten, omdat ze bang zijn voor vechthonden die daar rondlopen. Maar daarnaast zie je ook te vaak problemen aan de 'hondkant': dit soort honden wordt relatief vaak verwaarloosd of zelfs mishandeld. Het is supereenvoudig om er eentje aan te schaffen. Uit Amerikaans onderzoek is gebleken dat deze honden relatief vaak in handen zijn van mensen die neigen naar crimineel of 'maatschappelijk minder geaccepteerd' gedrag. Dat wil niet zeggen dat iedereen die zo'n hond heeft asociaal of een potentiële crimineel is, maar ook hier is het verhaal van de ezel van toepassing: niet elk dier is een ezel, maar elke ezel is wel degelijk een dier. Er zou meer kennis moeten komen over wat dit type hond speciaal maakt en wat erbij komt kijken om hem op te voeden en te houden." ←

Mooi werk voor mooie mensen

Jobstap is een uitzendbureau voor jongeren met 'afstand tot de arbeidsmarkt'. Daarbij moet je denken aan jonge mensen met een arbeidsbeperking voor wie het minder eenvoudig is om aan de spreekwoordelijke bak te komen. Om die afstand te overbruggen – en dan moet je denken aan zowel de stap van jongere naar werk, als die van het werk naar de jongeren – is er Jobstap.

TEKST: JANINE VERSCHURE



“J uist jullie branche is ontzettend leuk en geschikt voor jongeren met een arbeidsbeperking”, zegt Bertine de Groot, arbeidscoach bij Jobstap. “Bijvoorbeeld, voor mensen met bepaalde vormen van autisme, mensen die het moeilijk vinden om met mensen te communiceren, die minder goed kunnen leren, is het werken met dieren een grote wens. Vaak kunnen ze dat ook heel goed, voelen ze zich er prettig bij. Daarbij kun je denken aan het werken in een dierenpeciaalzaak of een tuincentrum met dierenafdeling, maar natuurlijk ook bij een dierenpensioen.”

Drempel

Veel ondernemers overwegen regelmatig om in zee te gaan met jonge mensen met een arbeidsbeperking. Schrik jij dan terug vanwege het idee of de gedachte dat je

er alleen voor staat? Ben je bang voor communicatiestoornissen of onbegrip? Werken met jonge mensen is sowieso al een uitdaging voor velen maar als die jongeren daarbij ook nog 'anders dan anders' zijn, voelt de drempel soms te hoog. “Het is jammer als ondernemers afhaken puur vanwege de gedachte dat ze er in hun communicatie met de jongere alleen voor staan, of omdat ze bang zijn dat ze een stuk begeleiding missen”, zegt Bertine. “Als dat gewenst is, begeleiden wij namelijk zowel de ondernemer en de jongere. Wij coachen de werknemer en bieden ook de werkgever een helpende hand. Al naar gelang de behoefte van de werkgever, komen wij langs en leggen we uit hoe de jongeren het best begeleid kunnen worden. Eventuele communicatiestoornissen bespreken we en we helpen niet alleen de werknemer maar ook zijn leidinggevende.”

Voordelen voor ondernemers

Voor ondernemers gaat het voordeel verder dan het mooie gevoel hebben om iets goeds te doen voor maatschappij en medemens. “Werkgevers krijgen loondispensatie”, weet Bertine. “Dat wil zeggen dat je niet het volle loon zelf hoeft te betalen. Als de werknemer ziek wordt, wordt het loon doorbetaald zonder dat jij als werkgever daar de pijn van voelt en er zijn nog andere belastingtechnische voordelen. Maar inderdaad: eigenlijk alle bedrijven waarmee wij samenwerken, zeggen dat de belangrijkste reden voor hen om met Jobstap in zee te gaan, is dat ze het een fijn gevoel vinden om een jongere die moeilijk kan leren, minder snel kan schakelen of geen ster is in het communiceren, een kans te geven op een mooie(re) toekomst. Jullie weten als de beste hoe mooi het is om in jullie branche te werken, en wat een fijne werksituatie met je kan doen.” ←

BLIK OP 2017 EN VERDER

Trends in de dierenspecialzaak



We weten niet hoe het zit met jullie glazen bol, maar die van ons laat ons nogal eens in de steek. Als wij willen weten wat er in de toekomst gaat gebeuren, bijvoorbeeld wat de trends volgend jaar gaan worden in de dierenspecialzaak, dan moeten we andere middelen inzetten. Dan gaan we bellen, met de Dibevo-leden die het kunnen weten.

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: SHUTTERSTOCK

DIERSPECIALIST

“Inzetten op maximale service.”

“Wij denken dat er volgend jaar met name een verdere integratie tussen on- en offlinekanalen gaat plaatsvinden”, zegt Willem Pijper van Dierspecialist. “Die gaan elkaar overlappen. Ondernemers gaan investeren in het een-op-eencontact met hun klanten, inzetten op maximale service en ‘extreme’ dienstverlening. Met onze

verlening maximaliseren, de klant bedienen én zoveel mogelijk met hem in contact blijven. Via Facebook, Twitter, Instagram steeds blijven verleiden om contact met jou te zoeken. Kiosken in de winkel; dat wordt ook een trend. Een zuil met tablet waarmee de klant toegang heeft tot het complete assortiment. Jij hebt misschien vijf krabpalen in je winkel, maar online ziet die klant er wel veertig. Dan kun je er ter plekke,

zaakondernemer wordt het nog belangrijker om je te onderscheiden. In assortiment en kwaliteit, op zoek gaan naar de bindende factoren om de terugkommomenten te stimuleren. Wij zijn altijd op zoek naar het antwoord op de vraag: ‘Hoe kun je je onderscheiden?’ ‘Onderscheiden’; dat is echt het sleutelwoord als je vraagt naar trends. Samen met aandacht, dat geef je aan die klant. En kennis: die heb je en draag je uit. Als je aandacht geeft en kennis uitdraagt, dan onderscheid je jezelf van de rest. Er is natuurlijk links en rechts best wat ‘branchevreemde’ retail die zich ook met de verkoop van huisdierbenodigdheden bezighoudt. Je moet als dierenspecialzaakondernemer niet altijd willen proberen om mee te stunts met de prijsvechters. Inzetten op communicatie, neem de consument vaker mee met je marketinguitingen (omnichannel). De kracht van reclame is herkenning en herhaling. Zet in op die soort van ‘heilige’ driehoek van aandacht, kennis en onderscheidend vermogen. Als je die nog wat verder versiert, met kwaliteit in je assortiment en een vriendelijk woord voor je klant, kun je er zo je kerstboom mee optuigen.”

‘Onderscheiden’, dat is echt het **sleutelwoord** als je vraagt naar trends.

Dierspecialist-app kunnen ondernemers dat ook echt bieden. De animalcoach staat 24/7 paraat om klantvragen te beantwoorden, dat kweekte klantvertrouwen en loyaliteit. Zodat die klant nog meer bereid is om naar de winkel te komen. Wij denken dat aanvullende diensten, zoals een weegservice in de winkel of de klant eraan herinneren dat zijn dier ontwormd of onvlood moet worden, trends worden. Elke drie maanden een wormtabletje opsturen, dienst-

dus in de winkel, samen met je klant een uitzoeken en die opsturen of de klant haalt hem op in de winkel.”

DISCUS

“Combinatie van aandacht, communicatie, kennis en onderscheidend zijn.”

Bert de Jong van Discus zegt: “Onderscheidend zijn, dat wordt de trend. Als dierenspecial-



UW GROENE VAKWINKEL “De kip is het nieuwe konijn”

Steeds vaker horen we dat een groeiend aantal mensen kippen gaat houden. Zeker in de gecombineerde winkels met doe-het-zelf-artikelen, tuin én dier in het assortiment zien ze dat deze trend sterk groeit. “Steeds meer jonge gezinnen en ook actieve zestigplussers plaatsen een leuk kippenverblijf in hun tuin”, zegt Herman Wibbelink van Uw Groene Vakwinkel. “De tuin verandert steeds meer in een belevingsruimte. Dit zie je bij diverse tuininrichtingen. Een prachtig, sfeerverhogend dierverblijf past hier naadloos in. Momenteel is er daardoor veel belangstelling voor kleinere kippenrassen. Af en toe een gezond, biologisch eitje uit eigen ‘nest’ maakt de beleving compleet. Tuinhoutleveranciers maar ook de traditionele leveranciers van dieraccessoires spelen hier handig op in. Er is een groot aanbod dierverblijven voor buiten waaruit de consument probleemloos een keuze kan maken. Voederleveranciers hebben vanwege deze trend ook een groot aanbod granen in diverse verpakkingen. Tevens zien we een groeiend assortiment kippenvoersilo’s op de schappen in onze winkels. De vraag naar konijnenhokken neemt af, mede doordat de beleving van een konijn, statisch in een hok, minder als ‘spannend’ wordt ervaren. Een gezellig groepje rondscharrelende kippen zorgt daarentegen voor meer gevoel en bele-

ving. Deze trend volgend komen we tot dé slogan voor 2017: ‘De kip is het nieuwe konijn.’”

INTRATUIN

“Dieren in het tuincentrum, maar dan wel op de best mogelijke manier.”

“Er is een behoorlijke groei mogelijk voor wat betreft dierenvoeding en accessoires, ook in het tuincentrum”, vertelt Aad Droogh van Intratuin. Aad Droogh is mede-eigenaar van de Intratuininvesteringen Pijnacker, Zoetermeer en Zuidplas. “Toch zie je dat er tuincentra zijn die stoppen met de verkoop van dieren. De dieren in onze winkels zitten daar niet omdat wij er rijk van worden, maar vooral voor de beleving van de klanten. Je winkel wordt er (nóg) leuker door! Bij ons gaat het niet om zo veel mogelijk dieren te verkopen, maar vooral ook om de klanten goed voor te lichten. Dat stuk voorlichting in de winkel pak je nog gemakkelijker op aan de hand van dieren die daar leven en die natuurlijk op de best mogelijke manier gehuisvest en verzorgd worden. Als het mogelijk is werken wij samen met dierenasielen en opvangcentra voor konijnen en kleine knagers. Onze winkels zijn in het bezit van het Dierbaar-keurmerk, om aan de consument te laten zien dat we op de best mogelijke manier omgaan met de levende dieren in onze winkels. Ik ben ervan overtuigd dat dat

bijdraagt aan het gevoel van die klant dat hij het leuk vindt om onze winkels te bezoeken. Kortom, wat ons betreft is de trend voor 2017: dieren in het tuincentrum, maar wel op een verantwoorde manier.”

GROENRIJK RETAIL

“Passie en zorg voor dieren, dat is de trend voor 2017.”

Jacky Michels: “Het afgelopen jaar ben ik als directeur GroenRijk aan de slag gegaan om samen met mijn formuleteam en de ondernemers de formule GroenRijk verder te ontwikkelen. Wat mij zo aanspreekt is de passie en zorg voor alles wat leeft! Het betreft niet alleen ons groenspecialisme, maar het is ook mooi om te zien hoe onze ondernemers en hun medewerkers omgaan met dieren in hun tuincentra. Bij elk bezoek, als wij deze afdeling passeren, staat de ondernemer stil bij de levende have en vertelt hij vol passie over de dieren. Hij laat vol trots zien welke dieren er op dat moment zijn en welke aandacht en zorg ervoor nodig is. Die passie, dát is (en blijft) de trend voor 2017. Totaal geen commercieel verhaal, maar een oprecht advies vanuit liefde voor dieren en maatschappelijke betrokkenheid betreffende dierenwelzijn. We weten met z’n allen hoe het onder druk staat en er wordt vanuit de formule dan ook actief meegedacht hoe wij de consument zo goed mogelijk kunnen informeren.

Nooit meer kans op verslikking met Boneguard!

voorkomt gevaar door verstikking • zwaartepunt houdt kauwsnack weg van de vloer • minder verbruik en meer plezier van kauwsnacks • interactief (snack) speelgoed • houder gemaakt van natuurlijk rubber • uniek in Nederland



Nieuw in Nederland!



1 Kies de juiste snack(grootte)



2 Plaats de snack in de Boneguard



3 Schroef de pen vast



4 Klaar voor gebruik!

BRANDS
4PETS

Geïnteresseerd? Ga snel naar www.brands4pets.nl

Wij zoeken jou!

Tenminste... als jij zeer klantgericht bent, alles weet over honden & katten én fulltime wilt werken bij Brokken & Zo XXL. Stuur dan een mail met CV en motivatie naar post@brokken-enzo.nl



Graag tot ziens!



Brokken & Zo
Natuurlijk voor dieren!

Mis niets

facebook.nl/dibevo



KORTING OP JE
ZORG
VERZEKERING



In 2017 ga je meer betalen voor je zorgverzekering. Het is nú de tijd om rond te kijken hoe en waar het goedkoper kan. Met de Zorgverzekeringvergelijker van Dibevo-Risk bijvoorbeeld. Dibevo-leden profiteren van een extra collectiviteitskorting die kan oplopen tot 9% op de basisverzekering en 10% op de aanvullende verzekeringen. Da's toch mooi meegenomen.

Niet alleen jij, maar ook je personeel kan profiteren van de Dibevo-collectiviteitskorting. Check je voordeel op onze website!

dibevo.nl/zorg



Dat vereist specialisme. Kortom, ik ben er trots op om te mogen werken voor een formule die dieren specialisten in huis heeft! Zelf heb ik ook huisdieren die mij dierbaar zijn, dus ik kan het weten."

PETS&CO

"Ondernemers die werken vanuit liefde voor dieren, én voor mensen."

"Wij signaleren een aantal zaken", zegt Arjan Zanting van Pets&Co. "Het aandeel hondenvoer in de winkel neemt af, winkels gaan minder merken voeren. Ze nemen afscheid van de voeders waarmee ze vroeger dachten aan sluiting te houden met de supermarkt. Het aandeel snacks en speelgoed in de winkel neemt toe. Wij zien steeds meer succesvolle ondernemers die werken vanuit de eigen interesse die ze hebben met de doelgroep. Mensen die 'het doen' uit liefde voor dieren, en natuurlijk voor de mensen die daar onlosmakelijk mee verbonden zijn. Je ziet steeds meer diensten en services ontstaan vanuit de stenen winkel. Nagels knippen van honden, katten, konijnen en knaagdieren. Water testen. Daar vragen winkeliers geen geld voor, maar ze doen het om klanten een stukje extra service te bieden. Maar nog belangrijker: ze doen het omdat ze het belangrijk en leuk vinden. Groei begeleiding van pups, konijntentrainingen, infoavonden: de winkelier kent zijn consument en heeft oprechte interesse in de klant en zijn dier. Mensen eerlijk informeren voordat ze een dier aanschaffen, ervoor zorgen dat die dieren zo goed mogelijk verzorgd worden en daar een bijdrage aan leveren. Wij merken dat de dieren specialzaak meer is geworden dan enkel het voorportaal van de dierenarts. Steeds vaker horen wij van ondernemers en consumenten dat vroeger alles wat de dierenarts zei, de waarheid was. Maar, omdat je bij de dierenarts voor alles moet betalen, terwijl veel winkeliers gratis de tijd nemen voor hun klanten, verandert dat. Alles (of veel van) wat de

dierenarts adviseert wordt nu getoetst bij de dieren specialzaak. Die rol hebben wij verdiend door goed en eerlijk te adviseren en door te luisteren naar je klant. Dat heeft alles te maken met dierenwelzijn en daar kun je je alleen maar voor inzetten als je het echt voelt. Die liefde voor mens en dier."

ZOO&ZO (V/H GUPPY) EDE

"Nature producten, dat wordt de trend."

"Nature producten, dat zal in 2017 nog veel verder uitgroeien", zegt Arnold Vlastuin van dieren specialzaak Zoo&zo. "Wij zijn daar – in navolging op wat de markt vraagt – erg mee bezig. De vers vleestrend zet zich door, met ook alle nadelen van dien. Veel consumenten zijn zich er niet van bewust dat sommige voedingen gewoon niet volledig zijn. Aan de andere kant onderschatten sommige producenten van complete voedingen de vraag. Zij spelen te laat in op de trend die zich het aankomende jaar verder zal ontwikkelen. De vraag naar hoogwaardige voedingen zal toenemen. Verder zullen nieuwe eiwitbronnen worden ontdekt en toegevoegd aan de bestaande, zoals insecten. Er komen meer voedingen met premium eiwitbronnen die zeer onderscheidend zijn. Ook

'T MOLENTJE ELST

"Keuzes maken en blijven verrassen"

"Qua assortiment duidelijke keuzes maken", zegt Henrika Quick van dieren specialzaak 't Molentje. "Zorg dat je de klant steeds weer blijft verrassen met nieuwe leuke en originele producten. Een goede beleving in de winkel creëren. Service naar de klant en kennis van de producten is een must voor de dieren specialzaak anno 2017. Dierenwelzijn gaat een steeds grotere rol spelen. Wat we als dieren specialzaak kunnen doen is onder andere samenwerking zoeken met specialisten en producten om zo samen het dierenwelzijn op een hoger level te krijgen. Qua verkoop van levende have kan de dieren specialzaak ook gaan samenwerken met asielen en opvangcentra. De inzet van onlinemarketingkanalen wordt nog belangrijker. Social media, websites, Google (SEO), contentmarketing zoals blogs, vlogs en video's en last but not least de e-mailnieuwsbrieven."

TOM&TINEKE'S DIEN- SPECIAALZAAK, LUNTEREN

"Alles voor je klant overhebben, maar altijd eerlijk zijn."

"Een persoonlijke benadering naar je klant", zegt Tineke van Tom&Tineke's dieren specialzaak. "Dat was negentien jaar geleden al belangrijk, maar dat belang wordt groter. Omdat klanten vandaag de dag kritischer zijn, wordt die persoonlijke benadering belangrijker dan ooit. Wij merken in de winkel dat het werkt. Het is mooi als de klant je een hand geeft en je bedankt

"Omdat klanten vandaag de dag kritischer zijn, wordt persoonlijke benadering belangrijker dan ooit"

denk ik dat welzijn en huisvesting van dieren op een steeds hoger level komen te staan. Zeker voor de dieren specialzaak die levende dieren verkoopt zal dit een groter uitdaging worden. Je moet investeren om de consument tevreden te houden. Verder nog even puntsgewijs:

- Het thema 'nature' zal doorgroeien, ook in bodembedekking, speelgoed en snacks.
- Op het gebied van aquaria zet aquascaping door. We gaan meer kleine bakjes zien en bakjes met het tropische visje Betta.
- De consument zal steeds meer onderscheid zien tussen shoppen en online kopen, hij verlangt naar shoppen maar internet is te gemakkelijk en prijstechnisch beter.

als hij naar huis gaat. Omdat hij jouw hulp echt waardeert en het fijn vindt dat je eerlijk bent. Als er hier een jonge vrouw van twintig binnenkomt die eigenlijk kattenvoer komt kopen, en die verliefd wordt op een hangoorkonijn, dan snappen we dat. Maar we geven haar niet direct dat konijn mee. 'Wij gaan nu even alles regelen,' zeggen we dan, 'en dan mag je hem zaterdag komen halen. Dan heb je er mooi nog een nachtje over kunnen slapen.' Dat levert weleens lastige situaties op. Wij hebben heus weleens iemand horen zeggen: 'Zo, en bepaal jij dat?' Maar als het goed uit te leggen is, krijg je juist waardering terug voor een eerlijke aanpak. En dan voelt zo'n uitgestoken hand en een welgemeend 'bedankt' echt heel goed." ←

Pas op: deze stoffen zijn **giftig voor je huisdier**



alcohol



uien



druiven



koffie



macadamianoten



avocado

chocola



zout



kersttakken



Ook giftig zijn:

- rozijnen
- kerstster (het plantje)
- paracetamol (kat, hond licht)
- anti-vries (bijv. in een fonteintje)
- kamerplanten als Aloë Vera, Azalea, Calla, Cyclamen, Dieffenbachia, Draena, Ficus, Monstera, Philodendron, Sansevieria, Vingersboom en Oranjeboompje
- lelies (ook het stuifmeel! - alleen voor de kat)
- eikels (pas op bij honden bij kauwen/inslikken)
- vloeimiddelen voor honden aan katten geven = levensgevaarlijk! (niet allemaal, maar gewoon geen risico nemen)
- diverse paddestoelen en buitenplanten (niet allemaal, maar neem geen risico)
- bestrijdingsmiddelen tegen slakken, muizen etc. (middelen maar ook de dieren zelf kunnen opgegeten worden door hond of kat)
- zonnebrand voor mensen (zonnebrand speciaal voor dieren is niet giftig)
- blauwalg in open water (bij zwemmen/de/drinkende honden)



Gezelschapsdierenkliniek Roosendaal



BRANCHEORGANISATIE
Dibevo

DIBEVO-DIERENARTS

ANGST VOOR VUURWERK



Eigenlijk kun je met gemak de helft van dit artikel overslaan, maar dan is het wel verstandig het geskippte deel te bewaren voor het nieuwe jaar.

Om vuurwerkangst bij huisdieren de baas te zijn, is een goede voorbereiding nodig. En dat vergt tijd, veel tijd.

TEKST: STIJN PETERS

Die tijd is er nu natuurlijk niet meer. Gelukkig zijn er nog lastminutebehandelingen die kunnen helpen. En als ondanks alle maatregelen een huisdier toch angstig is geworden, is een goede nazorg nodig. Iets wat ook geldt voor honden en katten die dit jaar voor het eerst oud en nieuw vieren.

Van alle honden en katten in Nederland zal naar verwachting de helft last hebben van het vuurwerk tijdens de jaarwisseling. Dat is niet voor ieder baasje een reden om actie te ondernemen. Kattenbazen zijn wat dat betreft het minst geneigd tot ingrijpen. Bange katten verschuilen zich en proberen de herrie te ontvluchten. Dat is een heel verschil met angstige honden. Deze dieren liggen te rillen, hijgen, blaffen of lopen gestrest door het huis. Voor de eigenaar van zo'n hond is vuurwerkangst ongewenst, want het verstoort het prettige samenzijn op deze feestelijke avond.

Bang voor alles

Veel honden en katten met angst voor vuurwerk hebben ook andere angsten. Onweer, voertuigen met sirenes en andere lawaaierige situaties kunnen leiden tot het ontstaan van nieuwe angsten bij dergelijke dieren. Maar ook verlatingsangst komt bij hen vaak voor. Dat komt omdat dieren hun angsten gaan generaliseren. Ze leggen verbanden tussen de angstprikkel en een 'normale' stimulans.

Zo kan op een bepaald moment een gewone regenbui dezelfde angstreacties teweegbrengen als een heftige onweersbui. Als een hond echter niet meer naar buiten durft omdat mensen en verkeer al tot angstgedrag leiden, is het hek van de dam.

Vuurwerk is een van de meest voorspelbare prikkels. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld onweer. Onweer is op zijn beurt weer sneller voorbij. Dat maakt de jaarwisseling eigenlijk de perfecte periode om een gedragstraining op te baseren. Honden en katten die al op voorhand gewend zijn aan de kakofonie zullen ook eerder gewend zijn aan onweer en andere harde geluiden en felle lichten. Voor die training zijn inmiddels ruim voldoende hulpmiddelen beschikbaar. Daarnaast staat het internet vol tips over hoe je vuurwerkangst kunt voorkomen en behandelen.

Herrie maken

Wennen aan een 'angstprikkel' kan door dieren hier regelmatig aan bloot te stellen. Wanneer dit gepaard gaat met een positieve prikkel is de kans op succes een stuk groter. De baas zal het goede voorbeeld moeten geven, door weliswaar de hond op zijn gemak te stellen, maar zelf te laten merken dat de herrie 'normaal' is. Om vuurwerkangst te voorkomen en te behandelen zijn cd's met vuurwerkgeluiden en uren aan filmpjes op YouTube beschikbaar. Door deze geluiden te laten horen tijdens het spelen of als het

dier aan het eten is, kan een dier eraan wennen. In het begin zal zo'n training niet te lang moeten duren. Het geluid moet niet te hard staan. Langzaamaan kun je de duur en het geluidsniveau opvoeren. Daarnaast is het goed om veel te variëren in geluiden, zodat een dier niet alleen went aan de geluiden op de cd. Naast vuurwerk kunnen ook onweer en verkeersgeluiden worden gebruikt. Wanneer een dier angstgedrag vertoont, zul je de training moeten aanpassen.

Baasjes van dieren die voor de eerste keer het vuurwerk gaan beleven, moeten extra alert zijn. Ze zullen het vuurwerk zelf moeten negeren, niet ontlopen. Uitlaten kan rond dezelfde tijd, maar kan wel worden afgestemd op de hoeveelheid vuurwerk die wordt afgestoken. Niet iedere hond zal het even prettig vinden om uit te gaan met zoveel herrie. Vuurwerk bekijken kan met een hond die nog niet bang is. Maar hoe dichtbij je kunt komen en wat té dichtbij is, verschilt per hond. Het is dan goed om op angstverschijnselen te letten zoals hijgen, likken, blaffen en verstoppert. Vertoont een hond dergelijk gedrag dan is het tijd om weer naar huis te gaan. Pas op dat je angstgedrag niet beloont of bestraft. Vaak gebeurt dat onbewust wel, door de hond op te pakken of te knuffelen bij de eerste schrik, of door juist aan de riem te trekken als de hond staat te kijken waar die knal vandaan kwam. Hoe normaler de baas reageert, hoe beter. Dus gewoon doorlopen en laten merken dat er niks aan de hand is. Als de baas schrikt van een harde knal of een rotje dat dichtbij ontploft, mag dat best maar dan moet hij zich wel weer snel normaal gedragen en verdergaan. Het is mogelijk om dieren al preventief te ondersteunen met voedings-supplementen, homeopathische middelen of sprays met valerian of feromonen. Er zijn tal van fabrikanten die uitstekende middelen leveren om angst bij dieren te beteugelen, ook voor het dierenspeciaalzaakkanaal. Dergelijke middelen kun je gebruiken bij dieren met een matige vuurwerkangst.

In de dagen na de jaarwisseling is het verstandig niet direct te stoppen met de geluidstraining. Tijdens deze training kan de impact van het vuurwerk worden geëvalueerd. Dieren die een vorm van angst ontwikkelden zullen baat hebben bij het continueren van de gedragstraining. Op deze manier kan de angst eerder worden beteugeld.

Afleren die angst

Een groot deel van de honden die bang is voor vuurwerk kan leren hiermee om te gaan. De training met geluiden is onontbeerlijk. Daarbij kun je gebruikmaken van de eerdergenoemde voedings-supplementen, homeopathische middelen en/of sprays. Voor dieren met ernstigere angsten kan het nodig zijn om in te grijpen met medicatie. Clomipramine is een van de meest voorgeschreven gedragsmedicijnen die je na onderzoek door een dierenarts kunt geven. Het vermindert angstig gedrag, zonder af te doen aan het leervermogen van het dier. De gedrags-

training moet tijdens het gebruik van dergelijke medicatie gewoon doorgaan. Is training (door tijdgebrek) niet meer mogelijk, dan is het t beste om het vuurwerk te ontlopen. Een weekendje in een vuurwerkvrij dierenpension of het aanmeten van geluiddempende oordoppen is dan het best haalbare.

Op het nippertje

Hoe eerder je begint met het behandelen van vuurwerkangst, hoe beter. De meeste aanbieders van middelen die angst bij dieren verminderen, hebben hier hun marketing op aangepast. Vanaf september komt het thema vuurwerkangst al in de media. Wie al die signalen negeert komt er in de laatste dagen van het jaar achter dat de te vroeg afgestoken rotjes toch te heftig zijn voor zijn dier. Het is dan al te laat voor training. Wel zijn er dan nog wat lastminute-opties. Een van de hulpmiddelen die zowel bij lichte als ernstige vuurwerkangst helpt, als het knallen bij wijze van spreken al begonnen is, is het Thundershirt. Dit shirt oefent druk uit op verschillende punten van het lichaam van de hond en kat en geeft daardoor een rustgevend gevoel. Het werkt bij de meeste dieren direct na het aantrekken. Niet alle dieren zijn volledig van hun angst af, maar de meeste dieren herstellen sneller van hun angst. In plaats van een uren aanhoudende onrust, zijn de dieren binnen enkele minuten van hun angst af. Daarnaast kan het shirt ook worden ingezet bij andere angsten, zoals die voor vuurwerk en verlating.

Voor een lastminute-oplossing wordt vaak een beroep gedaan op de dierenarts. Die kan medicijnen zoals Alprazolam voorschrijven. Deze angstremmer maakt dieren niet suf of slaperig. Er is wel enig zoekwerk nodig om de goede dosering te bepalen. Een te lage dosering remt angst onvoldoende, een te hoge dosering maakt soms overmoedig. Slaperig worden de dieren er niet van, dus is het even wennen voor diereigenaren die de sufmakende tabletten zoals Diazepam of Vetranquil gewend zijn. Van dergelijke middelen werkt alleen Diazepam net als de Alprazolam angstremmend.

En bij de dierenspeciaalzaak zijn middelen verkrijgbaar voor dieren met vuurwerkangst; homeopathische medicijnen, voedings-supplementen en middelen met bijvoorbeeld valerian of feromonen kunnen voor dieren met lichte angstverschijnselen verbetering brengen. Om afleiding te geven tijdens het vuurwerk kan een voerspel worden aangeschaft. Deze zijn in vele soorten en maten verkrijgbaar. ←

Wennen aan een 'angstprikkel' kan door dieren regelmatig aan **herrie bloot te stellen**. Wanneer dit gepaard gaat met een **positieve prikkel** is de kans op succes een stuk groter.

Afrekenen met vooroordelen



De één verzorgt het transport voor dieren van de ene naar de andere kant van de wereld tot in de puntjes, de ander haalt zijn plezier uit het vinden van dat ene bijzondere dier voor die goede klant. Joop Zwagemaker en Koos Hoogendoorn, allebei dierenhandelaren, maakten van hun hobby hun werk.

TEKST EN FOTO'S: NIENKE OORT

Bij Joop Zwagemaker (56), van Joop Zwagemaker import & export of animals BV uit 's-Gravendeel, greep het dierenvirus hem toen hij als klein kind twee konijntjes kreeg. Want wat doen konijntjes? Juist. Al snel had Zwagemaker een levendige handel in de nazaten van zijn huisdiertjes. Zwagemaker runt zijn bedrijf met zijn dochter Miranda en vrouw Mirjam. Ook opa van 82 steekt nog regelmatig de handen uit de mouwen. Het bedrijf transporteert vrijwel alles wat leeft, over de hele wereld. Zelf fokt Joop maar minimaal. "Ten eerste vind ik dat je je moet concentreren op één ding waar je goed in bent. Daarbij is ons bedrijf te onstuimig om te fokken. Er is hier geen ritme. Soms moeten we midden in de nacht een zending dieren pakken om op tijd op Schiphol te kunnen zijn. Het enige wat hier geboren wordt, zijn stokstaartjes en wat knaagdieren."

Stokstaartjes

De stokstaartjes zijn echt een hobby van de eigenaar. Vol vertedering kijkt hij bij het vrouwtje in het hok, dat waakt over

haar jong. "Het zijn zulke leuke beestjes; hondsbrutaal en nieuwsgierig, maar zo grappig." Wel waarschuwt hij dat ze beter niet als 'dier in huis' gehouden kunnen worden. "Ze graven en stempelen, dus ze zetten overal hun territorium af met hun urine. Geloof me, dat wil je niet in huis. In een buitenverblijf is het natuurlijk heel wat anders." Zwagemaker en zijn vrouw nemen de business serieus. "Wij hebben het dierenwelzijn op één staan. Wij zijn ook een van de weinige bedrijven die een levende aflevergarantie in elke uithoek van de wereld geven. We verliezen geen enkele zending ook maar een seconde uit het oog. We eisen van onze afnemers dat ze klaarstaan op het vliegveld waar ze naartoe gezonden zijn: de dieren moeten zo snel mogelijk opgehaald worden en in hun verblijf geplaatst worden. Zijn ze er niet,

dan bellen we net zo lang tot ze er als de wieweweerga heen gaan!", vertelt Mirjam resoluut.

Status aparte

De ondernemer heeft ook het voortouw genomen om een status aparte te krijgen binnen brancheorganisatie Dibevo. "Als handelaren vielen we een beetje tussen de wal en het schip. We zijn namelijk geen dierenwinkel. Maar we hebben wel veel met de overheid te maken en dus is het fijn als een brancheorganisatie soms een lans voor je kan breken. We hebben nu een eigen aanspreekpunt binnen Dibevo (lid van het Dibevo-team drs. Gerrit Hofstra), bij wie we de zaken kwijt kunnen waar we tegenaan lopen in het verzenden van onze levende have. Dat werkt heel prettig, want we worden ook een stuk serieuzer genomen door het ministerie. Problemen worden opgepakt en, als het enigszins kan, opgelost."

Het bedrijf van Zwagemaker en zijn vrouw kampt, net als die van hun collega's, met vooroor-

← Joop Zwagemaker





In hun vrije tijd jagen Joop en Mirjam Zwagemaker op zieke dieren in de wildernis om later van hun prachtige verschijningen te blijven genieten.

delen. "Als ik bij de kapper zit en zeg dat wij een bedrijf hebben in de dierenhandel, zijn de vooroordelen niet van de lucht. Ik houd op voorhand mijn oren maar dicht", zegt Mirjam. Maar het bedrijf zet altijd de deur open, omdat er niets te verbergen is. Alle verblijven zijn prachtig schoon en de dieren zitten er netjes en verzorgd bij. Mirjam: "We hebben eens een klant uit Koeweit gehad. Hij belde ons op en vroeg ons of hij mocht komen kijken voor hij een bestelling voor zijn privé-dierentuin deed. Bij vier collega's werd hem de toegang tot het bedrijfsterrein ontzegd. Bij ons was hij meer

dan welkom. Hij was zo onder de indruk van onze inrichting, dat hij volledig volgens onze richtlijnen zijn dierenverblijven heeft ingericht. Dat was een prachtig compliment."

Dierentuinen

Wat Zwagemaker jammer vindt is dat dierentuinen onderling de afspraak hebben om dieren uit een fokprogramma niet in de 'handel' terecht te laten komen. "Een paar jaar terug ontstond er een golf van verontwaardiging toen de directeur van een dierentuin in Kopenhagen de anderhalf jaar oude giraf Marius voor de

ogen van het publiek doodschoot en in stukken hakte. Het dier kon in geen enkele andere dierentuin terecht om inteelt binnen het fokprogramma te voorkomen. En dierentuinen willen pertinent niet dat deze dieren in de handel terechtkomen, 'omdat ze dan mogelijk ergens komen waar te weinig expertise aanwezig is', dus worden ze maar afgemaakt!"

Hij vervolgt: "Zonde. Wij checken altijd waar onze zendingen naartoe gaan, of de verblijven voldoen en er genoeg kennis aanwezig is. Zo'n jong dier had nog een prachtig leven kunnen hebben..." Het verhaal steekt Zwagemaker



De dierenhandel

Het woord dierenhandel heeft door de jaren heen een negatieve lading gekregen. Een dierenhandelaar zou alleen maar aan geld denken en het welzijn van 'zijn handel' ondergeschikt achten. Best oneerlijk, want het overgrote deel dat hard werkt in deze dierenbranche, doet dat met veel dierenliefde en toewijding. Dit komt naar voren in de reeks prachtige verhalen van willekeurig gekozen ondernemers die allemaal hun inkomen genereren uit het werken met dieren. Dit artikel is deel 3 uit de serie.



Koos Hoogendoorn in het verblijf van de Emoës



“Niemand gaat de deur uit zonder een **passend advies** en de **juiste huisvesting** voor het dier.”

nog steeds zichtbaar. Ondertussen blijft het gezin doen waar het goed in is: uitstekend zorgen voor de dieren die (tijdelijk) bij hen wonen en ze zo diervriendelijk mogelijk van a naar b vervoeren. “We zullen altijd moeten vechten tegen de vooroordelen, maar dat kunnen we het best door ons werk met hart en ziel te blijven doen.”

Speciale dierenzaak

Dan zijn we uitgenodigd op het erf van Dierenhandel Hoogendoorn in Stolwijk, of, zoals de eigenaar het zelf liever noemt: Speciale Dierenzaak Hoogendoorn. En speciaal is het. Het lijkt een groothandel, zo enorm groot is het terrein en zoveel verschillende dieren zitten er, maar deze worden – in tegenstelling tot de meeste groothandels – vrijwel alleen aan particulieren verkocht.

“We zijn in 2008 gestopt met het leveren aan dierenwinkels. Vooral omdat ik het contact met de klanten die zelf de dieren komen uitzoeken, veel te leuk vind”, verklaart eigenaar Koos Hoogendoorn (51) zijn business. Van kinds af aan hield de kleine Koos al vogels en was het al duidelijk dat hij zijn brood ooit ging verdienen met een baan in de dierenbranche.

Meteen beginnen zijn ogen te glimmen als hij vertelt over zijn dagelijkse bezigheden. “Ik heb een paar goede klanten die het leuk vinden zo nu en dan een mooi bijzonder dier aan te schaffen. Met hen onderhoud ik dan ook echt goed contact. Sinds een maand of wat heb ik WhatsApp ontdekt, fantastisch! Als ik nu een mooi dier binnenkrijg, dan maak ik een mooie foto of zelfs een video en die stuur ik naar klanten van wie ik denk dat die daar blij van zouden worden. Het wordt enorm op prijs gesteld dat ik zo persoonlijk met ze meedenk.”

En dat doet Hoogendoorn, want van elke vaste klant houdt hij een bestand bij met welk dier ze wanneer hebben gekocht. “Als iemand dan om een bepaald dier vraagt, kan ik nagaan wat hij al heeft lopen en of dat nieuwe dier daar wel bij past.”

Advies

Want dat is de andere specialiteit van Hoogendoorn: advies. Want niet alleen bijzondere dieren worden hier verkocht, ook een gezinnetje

dat op zoek is naar een leuk konijntje is hier welkom. Maar niemand gaat de deur uit zonder een

passend advies en de juiste huisvesting voor het dier. In de ontvangstruimte, waar iedereen een bak koffie kan pakken, staan zelfgemaakte folders met verzorgingstips voor alle dieren die te koop zijn. Voor kippen is er zelfs een kalender toegevoegd wat er in welke maand moet gebeuren qua verzorging.

Koos Hoogendoorn runt het bedrijf niet meer alleen. Sinds een jaar of vijf heeft hij de 24-jarige Herbert Lindhout aangesteld als bedrijfsleider. Hij reilt en zeilt de zaak voor, namelijk, zodat de eigenaar zich vooral bezig kan houden met wat hij echt leuk vindt en dat is adviseren, bij klanten op bezoek gaan en mooie dieren zoeken.

Lindhout is druk met het bedienen van de klanten, maar ook met het personeel. “Natuurlijk alles in samenspraak met Koos. We proberen elk dier te laten verzorgen door iemand die ook echt iets heeft met dat dier. Zo hebben we tot voor kort fretten gehad, maar daar zijn

we mee gestopt omdat het personeelslid dat echt van die dieren hield, ermee stopte. Als je namelijk niets hebt met een diersoort, kun je er niet enthousiast over vertellen, dus minder goed verkopen en wordt er toch minder goed voor ze gezorgd", legt Lindhout uit. Zo zijn er mini-varkentjes te krijgen bij Hoogendoorn. Deze worden verzorgd door een meisje dat dol is op de beestjes en ook piekfijn weet wat de kleine knorretjes nodig hebben. En als er dan een koper voor komt, licht zij ze perfect voor.

Impulsaankoop

"Mochten we vermoeden dat het om een impulsaankoop gaat dan raden we de koop af. We willen wel dat onze beesten goed terechtkomen", zegt Hoogendoorn.

Alle dieren zitten er bij Hoogendoorn in elk geval warmpjes, schoon en tevrede bij. De cavia's zitten zelfs in een open verblijf, zodat de klanten ze kunnen aaien en goed kunnen zien. De konijnen mogen ook geaaid worden, maar dat moet wel eerst

even worden gevraagd. We lopen langs de vele eendensoorten, kippen en ander soortgeen vogels en verderop zitten nog twee alpaca's en zelf kangoeroes en wallaby's behoren tot het assortiment. "Maar nogmaals, we verkopen geen dieren aan mensen die niet weten waar ze mee bezig zijn!"

Zwaan in jutezak

Als er dan gekocht wordt, moet het dier natuurlijk wel veilig vervoerd worden. "Voor elke diersoort hebben we een eigen verpakingsmethode. Zo hebben we voor grotere vogels speciale jutezakken gemaakt. Bijvoorbeeld een zwaan, die gaat dan in zo'n jutezak, waarvan de punt uit de onderkant is geknipt; daar gaan zijn kop en nek door en zo zit zijn lijf gezeurd in een luchtige 'jas'. Zijn kop is vrij

waardoor er minder stress is, maar ondertussen kan zijn lijf niet beschadigen vanwege de jas. Veilig en het minst stressvol voor dier en autorijdende eigenaar", lacht Hoogendoorn. Als een aanschaf echt speciaal transport vergt, dan bezorgt Hoogendoorn de dieren ook met liefde. "Ik ga sowieso het liefst bij de klanten kijken. Zeker als ze wat ruimer wonen, dan slaat mijn fantasie op hol met welke dieren je er allemaal zou kunnen huisvesten. Ik woon nu met plezier hier op het bedrijf, maar mijn droom is ook een mooi erf met een grote vijver en een beetje land waar ik dan mijn eigen dieren tuin op kan laten rondlopen... Fantastisch!"

Hoogendoorn en Zwagemaker, beiden zo verschillend en toch ook weer hetzelfde. Zeker is dat ze de liefde voor het werken met dieren delen en met hen zijn er gelukkig nog veel meer bevlogen dierenhandelaren in Nederland. ←

"Als je namelijk niets hebt met een diersoort, kun je er **niet enthousiast over vertellen**, dus minder goed verkopen en wordt er toch **minder goed voor ze gezorgd**."



Herbert Lindhout in de vogelafdeling van Dierenhandel Hoogendoorn.

DIERENWELZIJN

Debat congres dierenhulpverlening



Op 12 november, tijdens het Landelijk Congres Dierenhulpverlening van Stichting DierenLot, vond een debat plaats waarin drie 'oude' bekenden van het *Dibevo-Vakblad* een hoofdrol hadden. Prof. dr. Marie-José Enders, Tweede Kamerlid Rudmer Heerema en Dibevo-beleidsmedewerker drs. Gerrit Hofstra.

TEKST EN FOTO: JANINE VERSCHURE

Marie-José Enders is hoogleraar antrozoölogie aan de Open Universiteit. Antrozoölogie is de wetenschap die de relatie tussen mensen en dieren onderzoekt, en de bijdrage die dieren kunnen leveren aan het welzijn van de mens. Toen zij deze leerstoel (wereldwijd de eerste) betrad, hadden we in het vakblad een uitgebreid interview met haar. Ook Rudmer Heerema

kwam al eerder aan bod in het *Dibevo-Vakblad*. Hij heeft dierenwelzijn in zijn portefeuille en staat bekend om zijn afgewogen kijk op zaken als positieflijsten en dieren in de dierspeciaalzaak. Als het aan Heerema ligt, wordt de overheidsbemoeienis teruggedrongen en baseren we regels op feiten en niet op uitzonderingen.

Gerrit Hofstra behoeft eigenlijk geen introductie. 'Onze' Gerrit vertegenwoordigt Dibevo in het ambtelijke Den Haag en Brussel en is een

expert op het gebied van reptielen, amfibieën, (exotische) zoogdieren en vogels. Daarnaast werd het panel gevormd door drs. Noor Evertsen van Stichting Dier&Recht.

STELLING 1

Dierenwelzijn moet Europees geregeld gaan worden.

Na een mevrouw uit het publiek die zich bezighoudt met een zwervhondenproject in Roemenië die fel voor is, neemt Gerrit het woord. Zijn mening staat haaks op die van zijn voorganger. "Dat moeten we niet doen", zegt hij. "Als dierenwelzijn Europees geregeld wordt, zou je wel eens heel andere wetgeving krijgen dan je wilt in Nederland." Rudmer Heerema is het met hem eens: "Als je zaken rondom dierenwelzijn in de wet opneemt, blijft het de vraag of dat in bijvoorbeeld Oost-Europa hetzelfde resultaat gaat opleveren als bij ons. In Nederland is dierenwelzijn veel beter geregeld dan bijvoorbeeld in Roemenië. Die situaties kun je bijna niet met elkaar vergelijken, laat staan dat je er dezelfde regels op kunt loslaten." Marie-José Enders: "Het heeft veel meer te maken met de attitude van mensen dan met wetgeving. Als je in armoede leeft, denk je heel anders over dierenwelzijn dan wanneer je rijk bent." Gerrit: "Vaak zie je dat dierenwelzijn gelijke tred houdt met de levensstandaard van



V.l.n.r.: Gerrit Hofstra, Noor Evertsen, Marie-José Enders en Rudmer Heerema.

mensen. Als mensen het beter krijgen, gaan ze beter voor dieren zorgen. En bovendien: stel nou dat het ooit komt tot Europese regelgeving, hoe ga je dan handhaven? Europese handhaving zal altijd een illusie blijven.”

STELLING 2

Het melden van misstanden bij handhavers in zinloos. Iedereen wacht op elkaar.

Marie-José: “Het is je burgerplicht om misstanden te melden. Inderdaad kan het erg demotiverend zijn om te concluderen dat er vervolgens weinig met jouw melding gedaan wordt, maar niet-melden is nooit de oplossing.” Vervolgens komen er diverse en vaak emotionele verhalen en opmerkingen van mensen uit de zaal. Van dierenambulancemedewerkers, die dagelijks geconfronteerd worden met handhavers die nauwelijks medewerking verlenen. Het is duidelijk dat er over dit onderwerp nogal wat frustratie heerst. “Altijd melden”, zegt Gerrit Hofstra. “Wanneer je merkt dat jouw meldingen niet voldoende opvolging krijgen, ga dan in vredetijd een keer praten bij de politie en probeer boven water te krijgen waar de knelpunten zitten. Samen op zoek gaan naar oplossingen is echt veel beter dan niet meer melden. Daarnaast is het belangrijk om – als je een melding doet – zo objectief mogelijk te blijven en de politie zo veel mogelijk informatie te geven. Maak het ze een beetje gemakkelijk, dan is de kans groter dat er wat met jouw aangifte gebeurt.”

STELLING 3

Eigenaren die hebben bewezen niet goed voor dieren te zorgen, moet verboden worden nogmaals een dier aan te schaffen.

Een groot deel van de mensen in de zaal is het met deze stelling eens, Gerrit Hofstra is een van de weinigen die een rode kaart opsteekt. “Als er iets misgaat met het welzijn van dieren, is het heus niet altijd zo dat dat bewust gebeurt”, zegt hij. “Wanneer iemand expres dieren verwaarloost of mishandelt ben ik het ermee eens dat hij nooit meer een dier mag houden, maar in principe verdient iedereen een tweede kans. Slecht zorgen voor dieren gebeurt namelijk lang niet altijd doelbewust.” “Over dit onderwerp is uitgebreid gesproken in de Tweede Kamer”, zegt Rudmer. “Ik ben het ermee eens dat iedereen een tweede en in sommige gevallen zelfs een derde kans mag krijgen. Maar dan moet het ook klaar zijn.” Marie-José Enders is het hier niet mee eens: “Het is vaak niet te bevatten wat dieren voor

mensen kunnen betekenen”, zegt ze. “Als een mens met psychische problemen of te weinig geld zijn hond moet afstaan, is het leed niet te overzien. Dan kun je niet zeggen: ‘Mijnheer, u heeft geen centen meer dus die hond moet weg.’” Rudmer: “We moeten niet toestaan dat dieren lijden onder de uitzichtloze situatie van hun eigenaar. Ik vind dat je hard moet optreden als verwaarlozing bewust en willens gebeurt. Vaak is weghalen van het dier de beste oplossing.”

Uit de zaal komt een reactie van Lenie 't Hart, dierenactiviste en bekend van zeehondencrèche Pieterburen (waarmee ze na een conflict alle banden verbrak). “Als mensen zo slecht in hun vel zitten dat ze niet meer voor een dier kunnen zorgen, nemen ze beter een robot. Een levend dier moet je niet houden puur voor je eigen gezondheid.”

STELLING 4

Meer capaciteit van de NVWA (Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit) kan een einde maken aan de illegale puppyhandel.

Rudmer: “Gezelschapsdieren hebben bij de NVWA minder prioriteit dan landbouwdieren. Ik denk dat als de NVWA meer geld en capaciteit krijgt, dat vooral ten goede komt aan bestrijding van leed bij productiedieren. Dat die puppy's er nauwelijks wat mee opschieten.” Als uit de zaal de mening komt dat handel via Marktplaats afgeschaft moet worden, doet Heerema een bekentenis: “Ik ben er ook ingestonken. Wij waren op zoek naar een hondje, keken op Marktplaats en kwamen terecht bij zo'n puppyfarm in Friesland. Superstom, maar we werden verliefd op een hondje en kregen een mooi verhaal. Pas later kwamen we erachter dat dat verhaal niet klopt en dat ons hondje uit Oost-Europa komt. Ik ben daar niet trots op, want door deze hond te kopen heb ik er mede voor gezorgd dat het probleem in stand blijft. Maar als ik erin trap, gebeurt dat meer mensen.” Dan maakt Gerrit een opmerking die een compleet ander licht op de zaak werpt: “Het probleem ligt ergens anders. We hebben in ons land zo'n anderhalf miljoen honden. Die gaan dood, laten we zeggen dat dat gemiddeld rond de tien jaar gebeurt. Als die honden vervangen worden, komt dat neer op zo'n 150.000 dieren per jaar. In ons land worden zo'n 30.000 rashonden per jaar gefokt en ongeveer hetzelfde getal niet-rashonden. Dus mogen we concluderen dat de vraag groter is dan het aanbod. Zo lang dat het geval is, kun je doen wat je wilt qua handhaving maar dan zullen mensen toch

illegaal hondjes blijven produceren én kopen. Als Stichting Dier&Recht bezig blijft met haar missie om rashonden de wereld uit te helpen, zal dat aanbod alleen maar kleiner worden, en dus de problemen groter. Want mensen willen honden hebben.”

STELLING 5

Het Openbaar Ministerie vormt de grootste hindernis bij de bestrijding van dierenmishandeling.

“Als je ziet wat de maximumstraf voor dierenmishandeling is, en welke straffen uiteindelijk worden gegeven, moet je concluderen dat dierenleed geen prioriteit heeft”, klinkt het uit de zaal. Gerrit: “Inderdaad is het zo dat in de wetgeving een dier als een ‘zaak’ wordt gezien, maar bestrijding van mishandeling is wel degelijk in de wet geregeld.” Marie-José: “Het is ontzettend jammer dat de taken van de dierenpolitie afgekalfd worden. Die doen goed werk.”

Positieflijst

Later vragen we Marie-José Enders nog even naar de positieflijst voor reptielen. Zij weet als geen ander wat zoogdieren kunnen betekenen voor mensen, kent het effect van hulphonden en knuffelkatten. Maar denkt ze niet dat ook een baardagame of een slang ervoor kan zorgen dat een mens gelukkig wordt of blijft? “Zeker wel”, is het antwoord. “In principe doet het er niet toe wat voor dier het is, eigenlijk kan elk dier een mens goed doen. Ik weet hoe warm de band kan zijn van een mens met bijvoorbeeld een kromsnavel. Dat kan net zo diep gaan als de vriendschap met een hond of kat.”

Bijtincidenten

Rudmer Heerema is een van de politici die regelmatig reageert als er bijtincidenten zijn. We vragen hem of hij ‘toevallig’ aanwezig was bij het congres van de Hondenbescherming (zie ook pagina 12 van dit vakblad). “Ik had erbij willen zijn”, vertelt hij, “maar we hadden een stemming waar ik bij moest zijn. Jammer want ik begreep dat het erg interessant was.” Op de vraag of hij denkt dat een nieuwe Pitbullwet zoden aan de dijk kan zetten, zegt hij: “Nee, dat denk ik niet. De RAD (Regeling Agressieve Dieren – red.) heeft niet geleid tot minder bijtincidenten. Ik denk dat er eerst een landelijke registratie moet komen van de bijtincidenten, dan pas weet je waar het probleem precies ligt en hoe ernstig het is. Maar ik denk niet dat meer regelgeving de oplossing is. Wel zwaarder straffen. Iemand die zijn vechthond gebruikt als een wapen, mag daarvoor de cel in.” ➔

DIERENSPECIAALZAAK VAN HET JAAR

HET DNA

VAN DIERSPECIALIST HASPELS



Hij is mooi hoor; de winkel aan het Muntplein in Nieuwegein, maar op het eerste gezicht toch min of meer 'gewoon' een dierenspecialzaak. Als je echter verder kijkt dan zie je dat alles klopt: het ruikt er heerlijk, er is een gaaf donker plafond, je wordt vriendelijk welkom geheten en er is duidelijk nagedacht over de indeling en opstelling van de schappen en artikelen. Maar wat de gloednieuwe Dierenspecialzaak van het Jaar zo bijzonder maakt, dat zie je niet direct als je de winkel binnenstapt. Dat gaat dieper: dat zit in het DNA van Dierspecialist Haspels.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

Vader en zoon Ton en Peter Haspels hebben drie dierenspecialzaken. Dierspecialist Haspels in IJsselstein, Utrecht, én de gloednieuwe Dierenspecialzaak van het Jaar: Dierspecialist Haspels in Nieuwegein. We spreken Peter Haspels, in de winnende winkel te Nieuwegein die trouwens ook in het bezit is van het Dierbaar-keurmerk. Dit jaar waren het niet de meters vloeroppervlak, de uitstraling van het pand of een gigantische reptielen- of aquariumafdeling die het verschil maakten. "Ik denk dat het de service is", zegt Peter. "Daar gaan wij ver in. Bij ons ligt de nadruk op kennis en op een stuk begeleiding van huisdieren van de klanten. Ik denk dat dát de reden is dat wij gewonnen hebben."

Eigen app

Klanten van Peter en Ton Haspels kunnen altijd, 24/7 terecht bij 'hun' dierenspecialzaak voor advies. "Wij bieden service, ook als de klant thuis op de bank zit", vertelt Peter. "We hebben een mobiele app ontwikkeld voor onze eigen win-



Peter Haspels neemt de prijs voor de Dierenspecialzaak van het Jaar in ontvangst tijdens de Dibevo-vakdagen.



kels, binnenkort wordt die beschikbaar voor alle Dierspecialisten. De consument kan ermee sparen, gratis advies vragen via de knop 'animal coach' of een terugbelverzoek indienen. In de toekomst gaan we consumenten ook helpen met aanvullende services, zoals het herinneren aan ontwormen of ontvlooien van zijn dier. Als een consument met zijn mobiele telefoon bij ons binnenkomt, zien wij dat. Een klant met app spaart automatisch. Als hij bij ons in de buurt is, kunnen wij □m een bericht sturen en zodra hij de winkeldeur opent, weten onze medewerkers wie er binnenkomt. Als ik nu, via deze app een bericht stuur aan onze klanten, dan is de kans veel groter dat ze het lezen dan wanneer we bijvoorbeeld mailen. Het wordt nu koud, vanochtend stuurde ik een berichtje dat het tijd wordt voor voetzolspray en hondenjasjes, en dat wij mezenbollen in de winkel hebben. Mensen krijgen dat binnen op hun mobiele telefoon. Dat werkt gericht en directer dan via de mail of Facebook."

Bij de hand

Peter: "Wij willen ons echt onderscheiden door een stuk service, daar gaan we ver in. We hebben gratis weegservice in de winkels en houden de gegevens bij. Niet alleen van pups maar ook van volwassen honden. We geven vacht- en huidadvies en ook gedragsadvies in de winkel. Als een klant bij ons komt met een probleem, bijvoorbeeld een kat die moet afvallen of een hond met jeuk, dan gaan wij samen met die klant op zoek naar een oplossing. In het geval van die jeuk, gaan we niet voor een tabletje tegen jeuk maar zoeken we naar de onderliggende oorzaak. We nemen de klant bij de hand en gaan samen met hem het traject in van speciale voeding, meer beweging of bijvoorbeeld een behandeling door de hondentrimster. Na een paar dagen en als het nodig is nogmaals na enkele weken gaan we die

klant bellen om te vragen hoe het gaat, of we nog wat voor hem kunnen doen. Binnen ons personeelsbestand hebben we paraveterinair, gedragsdeskundigen, hondentrimsters en een kynologisch instructeur. We hebben voor elk probleem een specialist in huis en natuurlijk werken we nauw samen met de dierenarts en het Prins Careteam. Er gaat veel tijd in zitten als je je klanten op deze manier begeleidt maar het werpt zijn vruchten af. Niet alleen omzetmatig maar ook zien we het terug in een stuk waardering van onze klanten. Als een dier van een van onze klanten overlijdt, dan sturen wij een kaartje. Dat is toch een kleine moeite? En als iemand hier een cadeautje koopt, dan pakken wij dat mooi in. Wij krijgen regelmatig leuke kaartjes, ontroerende berichtjes op Facebook of zelfs een taart van een klant. Waardering voor je werk: daar wordt je werk nog leuker van."

Huisdier voorop

Peter vertelt dat bij hun het huisdier vooropstaat. Op onze vraag of dat dier meer vooropstaat dan de klant, zegt hij: "Ja inderdaad! Als een klant om een specifieke voeding vraagt en wij vinden dat een andere voeding beter geschikt is dan vertellen we dat. We gaan dan niet op zoek naar de duurste voeding maar naar de voeding die het best past bij het huisdier. Dat staat los van prijs. Daarom moeten onze mede-

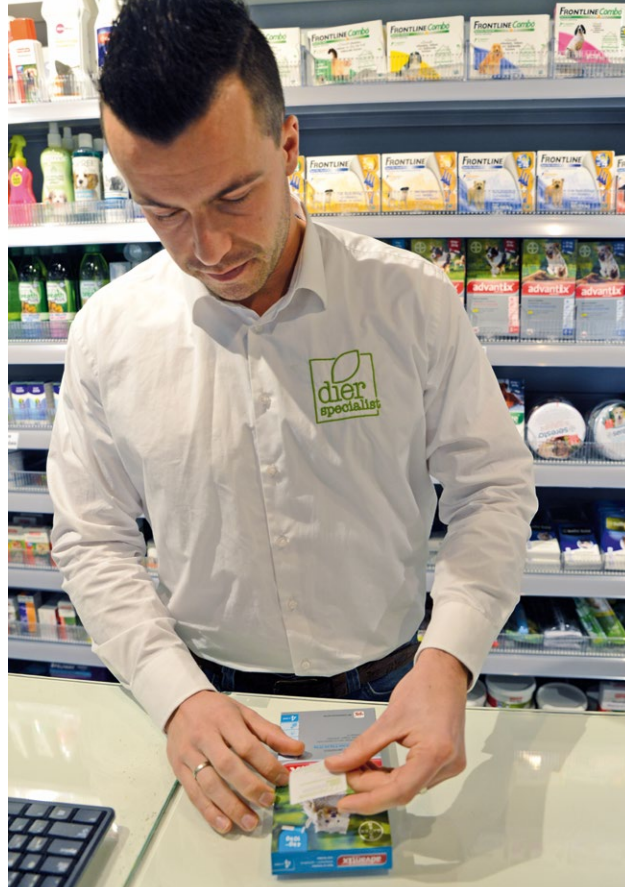
Peter Haspels

Leeftijd	27 jaar
Woonplaats	Nieuwegein
Burgerlijke staat	gehuwd, in januari verwachten Peter en zijn vrouw hun eerste kind
Hobby's	fitness, leuke uitstapjes maken met zijn vrouw, uit eten gaan en werken
Huisdieren	twee katten, de Ragdolls Bindji en Zazoe

werkers veel kennis hebben maar ook communicatief vaardig zijn. Ze moeten houden van dieren, maar vooral ook van mensen. Je kunt bergen kennis bezitten, maar als je dat niet kunt overbrengen naar de klant, sla je de plank mis.” Als een klant bij een van de winkels van Ton en Peter Haspels binnenkomt, op zoek naar één konijn, gaat hij zonder dier weer naar huis. “Bij onze dieren staat een vermelding dat er in de asiels ook dieren zitten die een tweede kans verdienen. Willen mensen het dier dan toch in de winkel kopen, dan hebben wij het liefst dat ze eerst even goed nadenken, er een nachtje over slapen. Konijnen verkopen we alleen per twee. Dat zijn groepsdieren en we willen niet dat die bij de mensen thuis in hun eentje in een hok komen te zitten.”

DNA

Sinds de verbouwing van de winkel in Nieuwegein – die kort voor de verkiezing klaar was en binnen vier dagen weer operationeel moest zijn – en natuurlijk het feit dat de winkel van Peter en zijn vader de verkiezing won, is het flink drukker geworden. “In alle drie onze winkels krijgen we enorm leuke reacties. Consumenten waarderen de nieuwe uitstraling, manier van presenteren en producten”, zegt Peter. “We zien een groei in de gemiddelde besteding per klant en in de omzet. Dat zijn prachtige ontwikkelingen, de nieuwe Dierspecialist-formule slaat aan. We willen heel graag verder groeien en zijn altijd druk op zoek naar geschikte winkellocaties. Om die reden zijn we op zoek naar personeel. Momenteel hebben we een superteam van veertien man maar het valt niet mee om mensen erbij te vinden die daar aan kunnen tippen. Wij stellen hoge eisen aan onze medewerkers, waardoor we een superteam hebben. We zoeken mensen die de kennis bezitten en het kunnen overdragen. Iemand die ons DNA bezit moet de behoefte van een klant begrijpen, de juiste vragen stellen, het huisdier altijd vooropstellen en daarna het juiste advies kunnen geven. Dan ben je een Dierspecialist.” ←



Controlesticker

Op elk product dat parasieten bestrijdt, maar ook op oog- of oorreinigers, wordt een door Peter Haspels zelf ontwikkelde controlesticker geplakt. Daarop wordt afgevinkt of het verkoop- en informatiegesprek compleet is afgerond. Peter: “Hiermee waarborgen we de gezondheid van het huisdier zo veel mogelijk en voorkomen we verkeerd gebruik. We kijken nogmaals of het dier gezond is, geen andere medicijnen gebruikt en of de klant op de hoogte is van de toedieningswijze. Alleen onze erkende Dierspecialist-medewerkers mogen die stickers aftekenen. Zo weten we zeker dat onze klant die vlooiendruppels niet bij het voer gaat geven en een oorbehandeling niet na één dag stopt.”



Dit is waarmee Dierspecialist Haspels het verschil maakt: service in al zijn facetten.

Uit Brussel, Den Haag en Amersfoort

Altijd zijn de medewerkers van Dibevo drukdoende om ondernemers het ondernemen mogelijk te maken. Hieronder een greep uit onze werkzaamheden.

Uit Brussel

Versoepeling btw

De Europese Commissie wil de aangifte van btw bij onlineverkoop over de grens vereenvoudigen. Dibevo heeft aangegeven dat dit goed nieuws is voor onze ondernemers. Voor grensoverschrijdende verkoop van goederen en diensten ligt er nu een voorstel van de Europese Commissie om een online-alles-in-één-loket voor btw-aangifte in te voeren. Een ander belangrijk punt dat aangepakt gaat worden is het misbruik van een vrijstelling voor producten tot € 22,- wat leidt tot een vorm van oneerlijke concurrentie. Al met al vinden wij het pakket dat nu op tafel ligt een stevige verbetering, maar er is nog werk aan de winkel.

Uit Den Haag

De Geschillencommissie

Ook bij deze begrotingsbehandeling werd voor de tweede keer een bezuiniging op de subsidie van de Geschillencommissie voorgesteld. Als dat gebeurt, dan zal het systeem voor de deelnemende partijen te kostbaar worden en de kans is groot dat het dan als een kaartenhuis in elkaar stort. Door een actieve en zware lobby is de bezuiniging teruggedraaid. En dat is goed nieuws. Dibevo oriënteert zich ondertussen wel op een alternatief, want er kan een moment komen dat een bezuiniging echt wordt doorgevoerd. Dat kan ook inhouden dat Dibevo een eigen geschillencommissie optuigt. De vaste kosten die jaarlijks aan de Stichting Geschillencommissie moeten worden afgedragen staan namelijk op gespannen voet met het gering aantal zaken dat wordt aangedragen.

Huurmarkt

Op dit ogenblik is er overleg met de vastgoedsector over de huurmarkt. Vastgoed wil meer flexibiliteit en de winkelier wil zijn

zekerheid houden dat zijn huurovereenkomst niet zomaar beëindigd kan worden of het huren sterk verhoogd. Sterker nog de huren zouden meer marktconform moeten worden en naar beneden bijgesteld. Ondanks de enorme tegengestelde belangen hebben we allemaal belang bij een goede winkelstraat en dus samenwerking. Op dit ogenblik wordt overlegd op welke wijze daar vorm aan kan worden gegeven.

Leegloop in de centra tegengaan

Het is inmiddels, spijtig genoeg, een bekend beeld: gaten in het winkelbestand in dorps- en stadscentra. Dibevo is samen met andere brancheorganisaties en ook met VNO-NCW en MKB Nederland doende ideeën aan te dragen om de centra bruisend te houden en te maken. Natuurlijk hebben we daar de overheid, ook de lokale, en de beheerders van het vastgoed bij nodig. Met hen wordt ook gesproken. Alleen op basis van een gezamenlijke inspanning en een verstandig beleid – geen onnodige winkelmeters aanleggen buiten de centra! – is kans op succes mogelijk. Maar bovenal zal het gaan om het innovatieve vermogen en de inzet van de ondernemers ter plekke.

Uit Amersfoort

Vogelgriep

Het zal niemand zijn ontgaan: er heerst weer vogelgriep in Nederland. Vogelgriep is met name gevaarlijk voor hoenderachtigen en watervogels. De huidige uitbraak is hoogstwaarschijnlijk veroorzaakt door in wilde watervogels aanwezige virussen. Overigens lijkt de vorm (H5N8) die nu in Nederland is aangetroffen niet gevaarlijk voor mensen. Dibevo heeft regelmatig overleg met het ministerie en neemt ook deel aan het technisch uitvoeringsoverleg. Onze inspanningen hebben er mede toe geleid dat er in principe een uitzonderingspositie is voor hobbyvogels. Dit in tegenstelling tot de vori-



Belangrijk om te weten: kwartels vallen ook onder de definitie 'pluimvee'. Deze mogen daarom niet worden ingekocht.

ge uitbraak van vogelgriep toen Nederland meteen 'op slot' ging en er niets meer mocht. Deze maatregelen zijn dit keer beperkt tot de beschermings- en toezichtsgebieden (10 kilometerzones).

Happy Konijn

Onder de naam Happy Konijn werkt Dibevo samen met de Landelijke Dierenbescherming aan een project met als doel dat de consument goede keuzes maakt bij het aanschaffen van een konijn. Gehouden konijnen moeten blij konijnen worden! EZ ondersteunt dit initiatief met subsidie. Dit ministerie wil – terecht – ondoordachte aanschaf van gezelschapsdieren zoveel mogelijk voorkomen. Eerder was de focus bij dit project gericht op de promotie van konijnen in de opvang. Echter, daar bevinden zich te weinig dieren om te voldoen aan de vraag. Voor opvang zal zeker aandacht zijn, maar de nadruk komt nu te liggen op een actieve en goede voorlichting van de consument in de retail en daarbij een verantwoorde presentatie van de aangeboden dieren. Dit gebaseerd op de richtlijnen van het LICG. Op basis van de ervaringen uit de pilot wordt gekeken of de winkelpresentatie die er dan ligt, door meer dierspecialisten en tuincentra kan worden gebruikt. Aan de pilot werken vijf van onze leden mee: drie ondernemers met in totaal acht dierspecialisten en een Intratuin- en een Groenrijk-ondernemer.

“De grootste les die je in het leven kunt leren, is dat zelfs domme mensen soms gelijk hebben.”

Winston Churchill



Uitgelezen

Kippig

In *Pet Trade World* van november staat een uitgebreid artikel over het houden van kippen. In Engeland worden steeds vaker kippen gehouden in de achtertuin, een trend die we ook in Nederland waarnemen. Mensen vinden het leuk en interessant om – hoe kleinschalig dan ook – zelfvoorzienend te zijn en bovendien staat supermarktvoeding nogal eens in een kwaad daglicht. Wel is het raadzaam vooral even bij de burens te informeren of zij bezwaren hebben tegen de gezinsuitbreiding, zeker als er ook een haan in het kippenhok gehuisvest gaat worden. Ook is het verstandig klanten te adviseren al hun kippen in één koop aan te schaffen, van een kweker waar de dieren bij elkaar leefden. Dan weet je zeker dat de pikorde al is vastgesteld en is de kans groot dat de kippen snel wennen in hun nieuwe omgeving.

Belonen

In *Das Branchen Forum Zoo & Garten* van november vertelt Engelbert Kötter in zijn editorial dat snacks en beloningen voor dieren – met name hondensnacks – als warme broodjes over de Duitse toonbanken gaan. Afgelopen jaar, zo wijzen cijfers van IVH (Industrieverband Heimtierbedarf) en ZZF (Zentralverband Zoologischer Fachbetriebe Deutschlands) uit, werd in Duitsland 5,7 procent meer hondensnacks verkocht (479 miljoen euro). De verkoop van kattensnacks was goed voor 239 miljoen euro, een stijging van 0,4 procent. De verkoop van voeding en snacks voor kleine huisdieren is echter met

4 procent afgenomen. Volgens Kötter komt dat onder andere omdat kinderen zoveel tijd besteden aan chillen, gamen en Pokémon, dat er geen ruimte overblijft voor een dier. De 12,9 miljoen Duitse katten reageren, net als trouwens die in Nederland, niet zo 'heftig' op een beloning als honden, waardoor kattenbaasjes minder behoefte hebben om snacks te geven. Op die 'beloning' bouwt de auteur vervolgens even verder, want net als bij ons is het ook voor Duitse dierenpecialzaakondernemers van levensbelang om goed te communiceren met de klant, klanten te binden en te vertroetelen. De 'beloning' volgt dan vanzelf in de vorm van klanten die graag bij je over de vloer komen. Bijvoorbeeld om hondensnacks te kopen.

WLAN-verbinding

Ook in *Das Branchen forum Zoo & Garten*, een interessant artikel over open WLAN-verbindingen (wireless local area network). Draadloos internet geeft iedereen die jouw bedrijf bezoekt toegang tot internet. Daar maak je je klanten blij mee, maar er zijn ook nadelen. Het is namelijk niet uitgesloten dat de eigenaar van het bedrijf (bijvoorbeeld de winkelier) verantwoordelijk wordt gesteld als klanten of personeelsleden, via de draadloze verbinding, bijvoorbeeld illegaal materiaal downloaden. Om te voorkomen dat een rechter de ondernemer verantwoordelijk stelt, raadt de auteur ondernemers aan om altijd te werken met een password als je klanten of medewerkers toegang wilt verlenen tot het internet.

Stoppen met dieren houden?

In *ZZA (Zoologischer Zentral Anzeiger)* stelt auteur Sabine Gierok ons de vraag waar het heen moet met de verkoop van dieren in de dierenpecialzaak. Kun je eigenlijk wel honden en katten als huisdieren houden of moeten we daar maar helemaal mee stoppen? Waar begint het beschermen van dier en natuur en waar houdt het op, vraagt ze zich af. Het houden van dieren hoort bij onze cultuur, vindt ze. Dat zouden we moeten koesteren en beschermen. Daar ligt volgens haar een taak voor de branche: wij (want hoewel wij niet Duits zijn, geldt dit ook voor ons) moeten uitdragen hoe belangrijk dieren zijn voor mensen, wat ze voor ons betekenen en hoe belangrijk het (mogen) houden van dieren dus is.

Slangenvoer

Ook in *ZZA*, een artikel over het voeren van levende prooidieren aan slangen. Een bestuursrechter in München besloot dat een slangenhoudster alleen levende muizen aan haar slangen mag voeren als het niet lukt om de slangen te wennen aan ander voer. Probleem was in dit geval de omstandigheden waaronder de levende muizen gehuisvest werden. Er waren veel te veel muizen in vergelijking met het aantal slangen. Het oordeel is dus niet een algemeen verbod op het voeren van levende dieren, maar wel is vastgesteld dat het vanuit het oogpunt van dierenwelzijn raadzaam is te proberen slangen over te zetten op een menu van dode muizen.

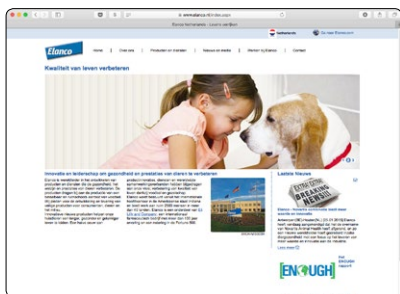
Nieuwe Dibevo-leden

In de maand november zijn er 6 bedrijven lid geworden van Dibevo.

We stellen hen graag aan je voor. We heten alle ondernemers hartelijk welkom!

ELANCO ANIMAL HEALTH

de heer W. Nies
Papendorpseweg 83
3528 BJ Utrecht

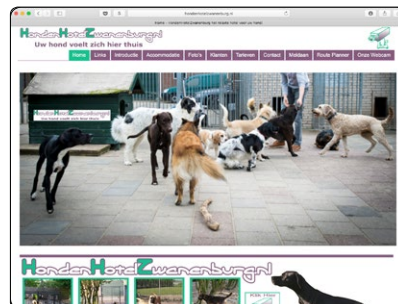


GALA HONDENPENSION

mevrouw D.R.M.J. Drummen-van Rijt
Rijksweg 148
6325 AH Berg en Terblijt

HONDENVAKANTIEVERBLIJF "VELDHOEF"

mevrouw G. van Kempen
Veldhoefweg 5
3882 LS Putten



HONDENHOTEL ZWANENBURG

mevrouw L.A. Geertzema
IJweg 332
1161 GG Zwanenburg

MASTERBIRDS

de heer I.S. Meester
Breewei 38
8406 EE Tijnje

T. VAN TIL EELDE BEHEER BV

de heer T. van Til
Hoofdweg 112A
9761 EL Eelde

Jubilerende Dibevo-leden

Dibevo is met recht trots op haar leden. Daarom geven we in elk Dibevo-Vakblad een overzicht van alle bedrijven die 5, 10, 15 jaar of langer lid zijn van onze brancheorganisatie.

5 jaar lid

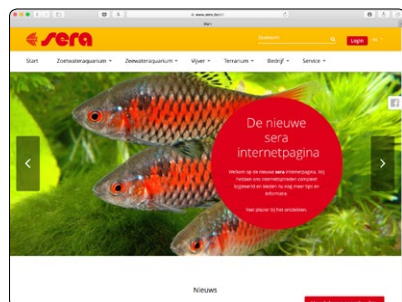
PETS & CO DE 4VOETER

mevrouw M.W.G. Hooghiemstra
Maaspoort 13
6001 BN WEERT

10 jaar lid

SERA NEDERLAND BV

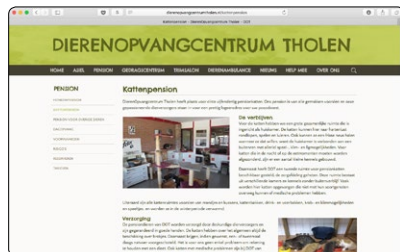
de heer D. Bunscoeken
Kruisdonk 66
6222 PH MAASTRICHT



20 jaar lid

DIERENPENSION-GEDRAGSCENTRUM CVAB

de heer A.C.A. Verhoek
Roolandsedijk 2
4691 PR THOLEN



VELTHOF VOEDERS

mevrouw M. Velthof
Grotestraat 58-66
7622 GM BORNE

DOBEY DIERSPECIALIST TER AVEST

mevrouw Ter Avest-Heijink
De Burcht 10
4834 HE BREDA

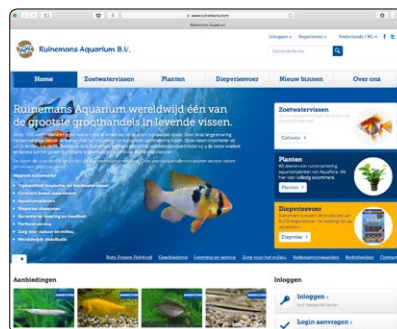
KEBO DIERENSPECIALZAAK

de heer K. Bouwman
Oude Kerkstraat 15
4261 BL WIJK EN AALBURG

60 jaar lid

RUINEMANS AQUARIUM BV

de heer F. de Goey
Postbus 44
3417 ZG MONTFOORT





VEILIGHEID EN EXTRAATJES

TIPS VOOR DE FEESTDAGEN

Het is bijna zover: kerst en de jaarwisseling! Die laatste dagen van het jaar staan voor veel mensen in het teken van samen leuke dingen doen en genieten. Daar hoort het huisdier natuurlijk ook bij. Maar weet je klant waar hij of zij op moet letten om de feestdagen ook echt feestelijk te houden? En vindt hij bij jou daarvoor handige tips?

TEKST: SASKIA OBER, LICG | FOTO'S: SHUTTERSTOCK

Een van de dingen waarover je vast al vragen hebt gehad, is angst voor vuurwerk. Veel honden, maar ook andere dieren als katten, konijnen en vogels vinden het geknal doodeng. Daar kan op getraind worden, bijvoorbeeld met een vuurwerk-cd, maar daarvoor is het nu te laat want zo iets kost tijd. Wat nog wél zin kan hebben, is om dieren die dit jaar voor het eerst vuurwerk gaan meemaken alvast wat te wennen aan de geluiden met behulp

van zo'n cd. Heb je die in het assortiment, leg je klanten dan goed uit dat ze hem eerst heel zacht moeten zetten! En vooral dat ze er een feestje van moeten maken: vuurwerkgeluid betekent brokjes, leuke spelletjes, een vrolijke baas.

Voor dieren die al bang zijn, is het goed om een veilige omgeving te bieden en er te zijn als steun. Soms kunnen producten zoals feromoonverdamers of een Thundershirt het leed verzachten. Houd de kat binnen en de hond aan de lijn,



maar mocht hij zich losrukken, dan kan een adrespenning of adreskokertje zorgen dat hij snel weer terugbezorgd wordt. Ook met buitendieren, zoals konijnen, vijvervissen of voliërevogels, is vuurwerk een jaarlijks aandachtspunt. Het LICG heeft een uitgebreid document over vuurwerk en hoe je klant zijn dier daar zo goed mogelijk doorheen kan loodsen. Print het uit en geef het mee of wijs de klant waar hij het kan vinden. Of zet het met behulp van een widget op je eigen website!

Laat de feestvreugde niet verstoren...

Maar zo opvallend als het vuurwerk is, zo onopgemerkt is een aantal andere risico's van de feestdagen. Chocoladekerstkransjes, avocado, macadamianoten, druiven en rozijnen (óók in de olieballen): al die feestelijke lekkernijen zijn giftig voor veel huisdieren! Dat geldt eveneens voor kerstplanten als de kerstroos, lelies of amaryllis. En de damp van flink verhitte gourmetpannetjes met PTFE-anti-aanbaklaag kan vogels fataal worden. Daarnaast kan ook de versiering in huis problemen geven. Breekbare kerstballen, engelenhaar dat ingeslikt kan worden, brandende kaarsen waar staarten of neuzen in terecht kunnen komen of een iets te knapperend haard-

vuur: ze kunnen voor een forse verstoring van de feestvreugde zorgen.

Tip je klant

Zo zijn er dus aardig wat zaken waar lang niet elke huisdierbezitter bij stilstaat. Het kan daarom een goede service zijn om bijvoorbeeld een lijstje met tips op je website te zetten of in de winkel op te hangen, zodat jouw klanten vervelende ongelukken kunnen voorkomen. Of gebruik Facebook zodat je veel mensen kunt bereiken. Geen tijd om zelf iets te schrijven? Deel gewoon de berichten van het LICG.

Verwennen

Natuurlijk zijn de feestdagen vooral bedoeld om te genieten en willen veel mensen hun huisdier óók extra verwennen. Combineer je tips voor veiligheid dus zeker met ideetjes voor een extraatje. Mooie houten voerpuzzels en speelgoed waarbij nagedacht moet worden, een extra ren voor het konijnenhok of speeltjes om samen mee buiten te spelen: allemaal leuke dingen waarmee dier en baas veel lol kunnen hebben. Meer inspiratie nodig? Kijk eens op licg.nl onder Praktisch naar het document over de feestdagen. Het LICG wenst jou, je klanten én hun huisdieren heel fijne dagen en een goed begin van 2017! ←

In deze rubriek publiceren wij (voor zover daar ruimte voor bestaat) gegevens over noviteiten die bedrijven schriftelijk inzenden. Publiceren in deze rubriek is exclusief voor Dibevo-leden. Aangeleverde teksten mogen 50 tot maximaal 150 woorden bevatten. Teksten worden geredigeerd in de stijl van het blad.

De redactie behoudt zich het recht voor berichten te wijzigen, te commentariëren, in te korten of zelfs te weigeren. De redactie sluit aansprakelijkheid uit voor de inhoud en gevolgen van deze rubriek. Neem voor meer informatie contact op met Janny Freriks, j.freriks@dibevo.nl



Uniek concept met Natuurlijk Snacks bij Gebr. de Boon

De hedendaagse consument is steeds bewuster bezig met voeding. Openheid over de herkomst van producten, ingrediënten en toevoegingsmiddelen wordt steeds belangrijker en dat zien we ook in de huisdierenbranche. Zo ook bij dit nieuwe concept van Gebr. de Boon. Het zeer complete assortiment Natuurlijk Snacks is duidelijk voorzien van de belangrijkste claims. Zijn de snacks honderd procent natuurlijk, zitten er toevoegingsmiddelen

in? De hersluitbare verpakkingen zijn voorzien van kleuren die de dierlijke afkomst van het product symboliseren. De unieke kauwwijzer adviseert consumenten welk product ze het best kunnen kopen voor hun hond qua kauwkracht. Verder is de sortering van de verpakkingen breed, prijstechnisch zeer interessant en uiterst commercieel. Zo is er gekozen voor een duidelijke maar niet overdreven luxe uitstraling, dit in combinatie met kleinver-

pakkingen geeft de consument een gunstig prijsgevoel. Geen gedoe met honden laten proeven in de winkel, maar een veel commerciële oplossing: laat de consument lekker mixen en matchen, de kleine verpakkingen lenen zich hier uitermate goed voor, en scoor omzet terwijl de consument met zijn hond op zoek gaat naar zijn favoriete Natuurlijk Snack.

Voor meer informatie: www.deboon.nl, tel. 0183 – 66 08 22

Nieuw: Suet To Go easy peck

Unipet/K.F.M. Imp-Exp heeft zijn assortiment Suet To Go-buitenvogelvoerproducten uitgebreid met een tweetal Easy Peck-producten en een nieuwe Flexi-houder. De nieuwe vorm 'easy peck' van dit jaar-rond-buitenvogelvoer maakt het voor de vogels nog gemakkelijker om zich te voeden en voorziet ze van de energie die ze nodig hebben. Momenteel zijn er twee maten in de insecten- & zadenmaak, de kleine nuggets verpakt in 2kg-emmer en de jumbostick van 500 gram. De nieuwe flexihouder is geschikt voor meerdere STG-producten waaronder de nuggets en jumbostick.

Voor meer informatie: tel. 0180 – 66 99 00, e-mail: kfm_unipet@benecom.nl



DIBEVO IS ER NATUURLIJK OOK ONLINE. VRAAG NAAR HET DIBEVO ONLINE-ALLES-IN-ÉÉN-ADVERTENTIEPAKKET. OF GA NAAR DIBEVO.NL/ADVERTEREN EN DOWNLOAD DE TARIEFKAART



Winnaars kiezen voor Dierspecialist!

*Dieren-
speciaalzaak
van het jaar!*

2016
2014 en 2015

Word nu franchisenemer
bij Dierspecialist!
Bel ons op 0418 - 657 001
of stuur een e-mail naar
info@dierspecialist.nl



Dierenspecialzaak
van het jaar

Dierspecialist. Dat voelt goed!

Filmopnamen!

Voor wat eigenlijk? Kijk op het
Facebook-pagina of YouTube-kanaal
van Dibevo voor het antwoord!

facebook.com/dibevo
youtube.com/dibevo

malanico.

●●● Petfood & supplies

UW PARTNER VOOR DIERBENODIGDHEDEN

- 6.000 artikelen
- Schappenplannen
- Dropshipment
- Diepvriesassortiment
- Diverse distributiemodellen

verkoop@malanico.nl | www.malanico.nl | 0529 431 223

8in1 en FURminator nu leverbaar bij Malanico



8in1

- Chews, Treats, Care & Hygiene
- (kauw) Snacks
- Dé beloning voor tussendoor
- Zeer smakelijk met een laag vetgehalte
- Beschikbaar in verschillende soorten en maten



FURminator

- deShedding Tools, Grooming en Hygiene
- De FURminator deShedding tool verwijdt snel de losse ondervacht en vermindert verharen tot wel 90%!

