



**Esther Klok van katvriendelijke
Dierenkliniek Winsum:**

“Alles draait om warmte, liefde, klantvriendelijkheid. En handdoeken.”



Esther Klok van Dierenkliniek Winsum weet maar al te goed dat het een hele uitdaging kan zijn om met een kat naar de dierenarts te gaan. Om de drempel voor katten en katteneigenaren te verlagen, besloot Dierenkliniek Winsum in 2012 een erkende katvriendelijke praktijk te worden. Met succes: “Eigenaren reageren zeer positief!”

Een katvriendelijke praktijk ben je niet zomaar. “We hebben ons echt verdiept in de kattengeneeskunde. Er bestaan zoveel nieuwe inzichten over katvriendelijke behandelingen”, licht Esther toe. “Bij angstige katten kiezen we bewust voor bloedafname via de achterpoten in plaats van de voorpoten. Dan kunnen we de kat aan de voorzijde afleiden, door bijvoorbeeld over de kop te aaien en te kriebelen.”



Enorme stressreductie

“Een sedatie- of narcosemiddel injecteren we niet meer in de bil of zijkant van de kat, maar in de lange rugstrekker. Dit doen we trouwens niet met een normale naald maar

met een piepkleine, dunne insulinaald”, vertelt Esther. “Zodra het middel is ingespoten, gaat de kat in het opnamehokje met dubbele deur, waarvan er één is dichtgemaakt, zodat ze zich terug kunnen trekken. Dit geeft een enorme stressreductie.”

Behandelkamer op slot

“In onze opnamekamer heeft elk hok twee deuren, waardoor je katten makkelijker kan benaderen”, vervolgt Esther. “Eén deur is afgeschermd en dichtgemaakt. Zo krijgen katten de mogelijkheid om zich te verstoppen en dat vinden ze fijn. Bovendien doen we de behandelkamer vaak op slot, zodat niemand onverwachts binnen kan wandelen en katten vrij rond kunnen lopen.”

Speciaal kattenspreekuur

Niet alleen de behandelingen zijn veranderd. Ook de praktijk zelf kreeg een metamorfose. Esther: “Middenin onze wachtkamer staat nu een grote tafel waar katteneigenaren hun mandje hoog weg kunnen zetten. Daarnaast geven we eigenaren een handdoek waarmee ze de kattenmand kunnen afdekken. Zo voelt de kat zich comfortabel en krijgen honden geen kans hun snuit in het deurtje te duwen. Sowieso kunnen klanten terecht op ons speciale kattenspreekuur.”



Handdoeken en warmtematjes

Hét ideale hulpmiddel bij een katvriendelijke behandeling is de handdoek. "Alles draait om warmte, gevoel, liefde, klantvriendelijkheid. En handdoeken. We gebruiken altijd hééél vééél handdoeken", beaamt Esther. "Handdoeken over de mandjes, handdoeken op de behandeltafel, handdoeken op de grond. Lekker zacht en comfortabel voor de katten! Tijdens de opname maken we ook gebruik van warmtematjes. Dit is vooral belangrijk voor kleinere katten, omdat die sneller warmte verliezen."

Babyvoeding

Esther Klok is tevreden over de omschakeling naar een katvriendelijke praktijk. "Eigenaren zijn erg enthousiast. Katten gaan ook veel makkelijker mee naar onze praktijk, nu ze minder stress ervaren. Bovendien weten katten inmiddels dat we ze verwennen met babyvoeding." Babyvoeding? Esther lacht. "Ja zeker! We maken ijsblokjes van babyvoeding. Die vriezen we in. Per dag ontdooien we enkele blokjes voor de katten. Zijn ze gek op! Zo proberen we steeds manieren te verzinnen om de drempel naar onze praktijk te verlagen. Klant blij. Kat blij. Wij blij. Een win-win-win situatie", besluit Esther.



TIPS VAN ESTHER

- Geef tips aan katteneigenaren hoe ze hun kat het best naar de praktijk kunnen vervoeren. Bied eventueel een thuisconsult aan. Dit wordt door klanten zeer gewaardeerd!
- Sta met het hele team open voor vernieuwing en verandering. Leer van elkaar en blijf op de hoogte van de laatste ontwikkelingen door middel van een opleiding of nascholing.
- Zorg voor goede voorlichting en productinformatie. Geef folders mee. Vertel iets over de aandoening of behandeling met behulp van plaatjes. Zorg dat je zelf ook goede producten verkoopt. Denk aan speeltjes of kwalitatieve manden. Kan omzetverhogend werken!
- Stel een adviesgroep samen van klanten en oudklanten. Laat hen feedback geven op je (katvriendelijke) praktijk. Wat kan beter? Wat gaat goed? Leerzaam!
- Houd speciale kittensprekuren. Door te veel katten in een huishouden ontstaan veel gedragsproblemen. Eigenaren weten vaak helemaal niets over het gedrag van de kat. Door voorlichting kunnen veel problemen voorkomen worden.
- Betrek kinderen bij behandelingen. Wij leggen kinderen bijvoorbeeld uit hoe ze een hond of kat moeten behandelen tegen vlooiën of teken en vertellen ze dan dat een vlooiënmiddel 1x per maand of 1x in de 3 maanden moet worden gegeven. Dit werkt uitstekend!
- Organiseer een open dag of geef rondleidingen in de praktijk. We geven veel informatie over de praktijkvoering, operatiekamer en spreekkamers. Zo weten eigenaren hoe het bij ons in de praktijk werkt en zijn ze minder nerveus als de kat onder narcose moet.