

Dierenpension "Naarden"



NIEUWSBRIEF APRIL/MEI 2014

Naarden, 30 april 2014

Beste cliënt,

Tijd voor een update: wij zijn alweer ruim 2 maanden aan het werk in Naarden, en hebben - samen met u als cliënten, maar ook met het vaste team van medewerkers - ervaren dat wij in de huidige bedrijfsvoering van Dierenpension "Naarden" enkele wijzigingen willen doorvoeren.

Natuurlijk hebben wij bij de start van de overname heel bewust gekozen om op dat moment alles op oude voet te laten doorlopen. De voorjaarsvakantie ging van start, continuïteit van zorg was van het grootste belang, en wij konden nog niet overzien waar we voor stonden. We hebben die eerste weken heel veel geleerd van de vaste medewerksters. Het was ontzettend fijn dat wij zowel door hen, maar natuurlijk ook door vele klanten, zo'n warm welkom hebben gekregen. Door de vakantie hebben we al veel mensen (met hun huisdier) mogen ontmoeten, en het voelt voor ons alsof wij er al veel langer werken, dan het in werkelijkheid is.

We zullen de periode na de zomer gebruiken om stap voor stap de Pocahondas-werkwijze én de Naarden-werkwijze naar elkaar te brengen. Technisch zal dat betekenen dat 1 januari 2015 hiervoor een geschikte datum lijkt. Toch zijn er een paar wijzigingen die wij prioriteit geven:

- De strippenkaart voor de dagopvang is vervallen. Alle dagopvangklanten zijn persoonlijk geïnformeerd. Het systeem nu is maximaal flexibel met een maandfactuur en automatische incasso. Het tarief is iets verlaagd en de openingstijden tbv dagopvang vanaf 1 mei verruimd. Van het paspoort houden wij nu een kopie van het vaccinatie-gedeelte, zodat u het paspoort thuis kunt bewaren. Wij houden bij wanneer uw huisdier de herhalingsvaccinatie heeft gekregen, en wij een nieuwe kopie nodig hebben. De eerste factuur over februari én maart tezamen wordt komende week per mail verzonden. De incasso hiervan zal over één week plaatsvinden.
- Met ingang van 1 mei **) veranderen onze openingstijden:
Pension:
Maandag t/m Zaterdag van 11.00 uur tot 16.00 uur brengen en halen
Zondag van 13.00 uur tot 16.00 uur brengen en halen
Dagopvang:
Maandag t/m Vrijdag van 07.30 uur tot 11.00 uur uitsluitend brengen
van 11.00 uur tot 18.30 uur brengen en halen *)
Zaterdag en Zondag van 08.00 uur tot 11.00 uur uitsluitend brengen
van 11.00 uur tot 18.00 uur brengen en halen *)
*) Graag uw huisdier voor 15.00 uur brengen, het is prettiger voor hem/haar om op de dag nog te kunnen wennen aan de dagelijkse routine, én wij de combinatie met een maatje nog kunnen observeren, voor we de nacht ingaan
**) De maand mei zullen wij nog flexibel met de nieuwe openingstijden omgaan
- Alle feestdagen gesloten voor het brengen en halen van de huisdieren, natuurlijk zijn wij er wel om de huisdieren te verzorgen.

Dierenpension "Naarden"



- Wij willen een Dierenhotel zijn met flexibele openingstijden, en aandacht voor de klant, waarbij de kwaliteit van zorg voor het huisdier bovenaan staat. U ziet dat wij de openingstijd van 08.00 tot 09.00 uur, waarin u het huisdier kunt halen laten vervallen. Ik heb tijdens de voorjaarsvakantie voor het eerst ervaren dat er veel huisdieren worden gehaald op dit vroege tijdstip. De dieren gaan niet gevoed, nauwelijks uitgelaten en zonder dat wij de gelegenheid hebben goed te controleren of alles na de nacht nog in orde is, mee naar huis.
- Daarnaast is een voorwaarde vanuit de Dibevo regelgeving dat wij de klant goed kunnen informeren over het huisdier, hoe het verblijf is geweest, en of er bijzonderheden zijn. Het uurtje van nu is daarvoor bij lange na niet voldoende. Ook de zondagmiddag één uur open, terwijl er dan vele huisdieren werden opgehaald aan het eind van de vakantie bood onvoldoende ruimte om met een gevoel van kwaliteit, en aandacht voor de cliënt en zijn/haar huisdier ons werk te doen.
Het wijzigen van de openingstijden geeft ons de kans om de logistiek anders in te richten: we kunnen direct beginnen met schoonmaken, dus gaan de honden eerder naar buiten en hebben sneller een schone kennel. De honden kunnen vervolgens langer buiten spelen, en krijgen hun ontbijt eerder. Over de dag verdeeld zullen de dieren meer aandacht kunnen krijgen, omdat de openingstijden minder versnipperd over de dag zijn, langer naar buiten kunnen en meer rust in de kennels.
- Wij zullen u beter kunnen informeren over het wel en wee van uw huisdier, en als u uw huisdier komt halen, is hij/zij goed uitgelaten, heeft ontbeten, en kunnen wij zelfs nog een was- of borstelbeurt verzorgen. Er zal op drukke dagen meer tijd zijn voor uw vragen en wensen. Ik vertrouw op uw begrip voor deze keuze.
- Flexibel en creatief:
Wij bieden graag maatwerk. Natuurlijk is het belangrijk dat de dagelijkse logistiek, waaronder de openingstijden, zijn vastgelegd. Maar mocht u uw huisdier vroeger willen brengen dan 11.00 uur, omdat uw plannen hier beter op aansluiten, dan kunt u gebruik maken van de openingstijd voor het brengen van de dagopvang.
Als u incidenteel op een ander moment uw dier wilt halen, dan kan er in overleg altijd een ander tijdstip worden afgesproken. Wij willen het pension zijn, waar u altijd op kunt rekenen!!
- Kent u ook onze haal- en brengservice?
Vindt u het prettig als u de hond gewassen en gefohnd kunt ophalen? Alles is mogelijk.
- Wij blijven het verse vlees voeren aan de honden, want dat is een grote groep honden gewend. Maar nu dan ook het voordeel van de andere locaties: als u graag wilt dat uw hond brokken eet, dan kunt u dat bij het brengen aangeven. Wij voeren nu ook Eukanuba en Jarco brokken, in alle soorten: Large - Medium - Klein - Senior - Lam en Rijst - Light en Puppybrokken.
We worden een écht hotel: u heeft nu zelfs een keuze menu.
- De katten houden de mogelijkheid om zelf te kiezen wat zij lekker vinden: verschillende merken/smaken brok, - natvoer als kuikens staan voor hen op het menu.

Dierenpension "Naarden"



- Dierenartsbezoek: ook dit hoort bij de continuïteit van zorg. Eerder was de regel dat in principe uw eigen dierenarts werd bezocht. Nu zijn lang niet alle dierenartsen 's avonds/'s nachts en in het weekend bereikbaar. Wij gaan op korte termijn een informatieavond beleggen voor alle dierenartsen in de regio. Hier gaan wij hen de vraag voorleggen met welke dierenarts wij een samenwerkingsverband kunnen aangaan, wat betekent dat deze in hoogseizoenperiodes ook 3x per week 's middags een bezoek brengt aan ons pension. Op deze manier kun je preventief raad vragen, snel reageren en indien nodig snel behandeling inzetten. Ik hoop ook op de mogelijkheid van een 24-uursbereikbaarheid voor ons.
- Reserveringen: de zomerboekingen lopen lekker binnen. Het is allemaal wat later dan men was gewend, maar we kunnen ons voorstellen dat de onzekere periode van februari daar een stukje debet aan is. Alle cliënten die tot nu toe hebben gereserveerd kunnen definitief op het gevraagde plekje rekenen, ondanks dat de aanbatalingen nog niet allemaal zijn geïncasseerd. Een nieuw incassocontract tezamen met het Sepa gebeuren nam wat meer tijd dan verwacht. Maar morgen worden de eerste voorschotten geïncasseerd (u ontvangt hiervan een mail) en van nu af zal er elke 14 dagen een incassoronde plaatsvinden. Het kan dus straks maximaal 14 dagen duren voor de financiële afwikkeling rond is.
- Administratief: bij ons gaat de zorg voor de huisdieren die bij ons verblijven altijd voor. We hebben door de vliegende start wat administratieve achterstand opgelopen, en ook de "hardware" is nog niet zoals wij dit wensen. Dit merken wij ook aan de mailbox ... toch zullen wij er alles aan doen om zo snel en zo goed mogelijk te reageren: dat doen wij altijd!! Maar het kan een paar dagen duren, zoals gezegd: ook u vindt het vast en zeker belangrijk dat eerst de huisdieren verzorgd zijn, voor we aan het bureau gaan werken.
- Bereikbaarheid: vanaf nu hebben wij ook een mobiele telefoon. Dus mocht u ons op enig moment niet via de vaste lijn kunnen bereiken, dan kunt u het op de mobiel proberen: 06 - 4439 8005. Deze telefoon wordt 's avonds doorgeschakeld, zodat u bij echte spoed mijzelf of één van onze medewerksters aan de telefoon krijgt.
- Als laatste: flexibiliteit voor elke klant. Het kan voorkomen dat er omstandigheden zijn waardoor u niet heeft kunnen reserveren (ziekte, ongeval, andere opvang valt uit) en u krijgt ons telefonisch niet te pakken komt u dan gewoon. Wij zijn dagelijks aanwezig, en ook als u ons nog niet gesproken heeft bent u van harte welkom om uw huisdier te komen brengen. In het hoogseizoen hebben we enkele kennels beschikbaar voor noodopvang, en zullen we samen met u kijken naar de mogelijkheden op langere termijn. Maar u weet dat de eerste opvang geregeld is. Wij willen het oppasadres zijn waar u op kunt rekenen!!!

Ik hoop u hierbij voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u vragen, dan horen wij dit graag. Dat kan natuurlijk persoonlijk, maar ook per mail: info@dierenpension-naarden.nl.

Graag tot ziens bij ons in het pension, met hartelijke groet,
Kees en Rita de Vos en het team van Dierenpension "Naarden"