

De beste overleeft

De vrije markt in de veterinaire zorgsector heeft verstrekkende gevolgen voor traditionele dierenartspraktijken.

Zij verliezen klanten aan instore-dierenklinieken, rijdende dierendokters en webshops. Wie overleeft de concurrentiestrijd?

“De dierenarts met een goede blik naar buiten.”

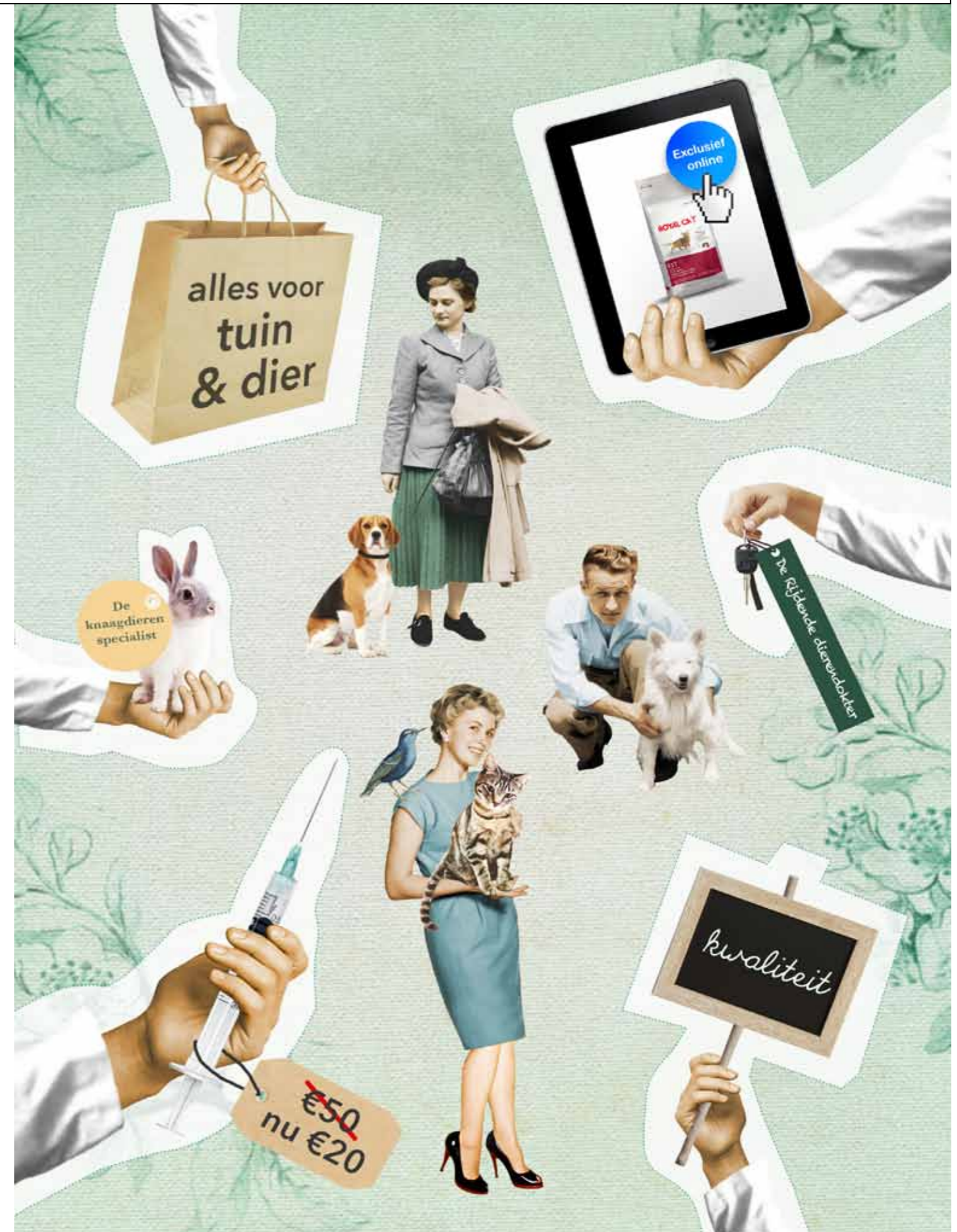
Nadat de hond een vaccinatie heeft gekregen bij Ranzijn dierenarts, struikt zijn baas door Ranzijn tuin & dier. Hij neemt meteen een zak hondenvoer mee en verrast zijn vrouw met een bos bloemen. “Wij geloven in het ‘one-stop-shop’-concept, waarbij de diereigenaar alles voor zijn dier én zijn tuin op één plek vindt”, legt Conny van Meurs uit. Ze is als algemeen hoofd dierenarts verantwoordelijk voor de instore-dierenklinieken van Ranzijn tuin & dier. “We spelen in op wat de klant tegenwoordig vraagt: betaalbare tarieven, goede bereikbaarheid, gratis parkeerruimte en ruime openingstijden.” De formule slaat aan bij bezitters van gezelschapsdieren. Van Meurs: “De praktijken draaien goede omzetten en we hebben tevreden klanten.” In de diergeneeskundige wereld is Ranzijn dierenarts nog geen begrip. “Eerder een taboe”, zegt Van Meurs. “De eerste gedachte bij een instore-dierenartspraktijk is nog steeds dat het een ‘prikkliniek’ is, waar alleen snel een vaccinatie wordt gegeven, maar onze diergeneeskundige zorg gaat veel verder.”

Op dit moment heeft Ranzijn tuin & dier acht volwaardige dierenklinieken. Op korte termijn verwacht Van Meurs dat er nog enkele klinieken worden geopend. Eén daarvan komt in Leiderdorp, op 500 meter van Dierenkliniek Winkelhof, een kliniek die Arthur Bastiaans met Karen van Cleef in 1994 heeft opgezet. “Toen wij ons hier wilden vestigen, had dat heel wat voeten in de aarde”, weet Bastiaans nog. “Nu past de

gemeente het bestemmingsplan aan, omdat Ranzijn een werkgeversbron zou zijn. Maar als je daar werkgelegenheid creëert, verdwijnen ergens anders banen. Het gaat ten koste van de bloemenman, de groenteman – want Ranzijn verkoopt ook aardbeities – en ten koste van ons. Stel dat een kwart of een derde van het aantal consulten terugloopt, en dat is aannemelijk want op prijs kunnen we niet concurreren, dan hebben we minder personeel nodig.”

Verdienmodellen

Dierenkliniek Winkelhof en Ranzijn dierenarts hebben andere verdienmodellen. “Bij ons kost een vaccinatie 50 euro en bij Ranzijn 20 euro”, noemt Bastiaans als voorbeeld. “Voor Ranzijn is de dierenkliniek een manier om klanten te trekken. Ze verdienen niet aan die vaccinatie, maar aan de zak tuinaarde of hondenbrokken die klanten op datzelfde moment kopen. Bovendien betalen ze het personeel lagere lonen dan wij.” Het verschil in salariering maakt volgens Bastiaans dat Ranzijn alleen voor recent afgestudeerde diergeneeskundigen een interessante werkgever is. “Zij hebben nog geen ervaring en ook geen ervaren collega’s van wie ze kunnen leren. Wanneer ze ervaring hebben opgebouwd, kijken ze verder, want dan willen ze meer verdienen. Gevolg: Ranzijn doet de eenvoudige klussen, het ingewikkelde werk komt naar ons toe. Terwijl ons verdienmodel óók op het eenvoudiger werk is gebaseerd, want daar pakken wij meer marge op.”



> Van Meurs erkent dat Ranzijn dierenarts wordt aangestuurd vanuit een commerciële insteek. “We denken meer na over marges, loonsommen en service. In de traditionele dierenartspraktijk doet de dierenarts in mijn ogen te veel zelf, zowel in handelingen als bedrijfsvoering. Hij is opgeleid tot practicus en meestal niet tot manager en ondernemer. Zaken als personeelsbeleid en personeelskosten worden vaak als laatste beoordeeld.”

Bob Carrière, bestuurslid van de Groep Geneeskunde Gezelschapsdieren (GGG) van de KNMvD, onderschrijft dat. “In de humane zorgsector lopen ze wat dat betreft een stap voor. Huisartsen werken samen en nemen hbo'ers aan voor het bloedprikken en administratieve zaken. Dierenartsen verrichten daarentegen veel niet-dierenartstaken en daar zijn ze eigenlijk te duur voor.” Van Meurs: “Ik ben van mening dat de diergeneeskunde betaalbarer kan worden voor de klant, zonder in te leveren op kwaliteit en service. We werken met de nieuwste technieken, volgen de richtlijnen van de KNMvD en al onze dierenartsen krijgen nascholing om te kunnen voldoen aan de eisen van het Centraal Kwaliteitsregister Dierenartsen.”

Opboksen tegen webshops

De traditionele praktijken zien ook een andere, relatief eenvoudige inkomstenbron slinken. Als het gaat om Over The Counter-verkoop, kunnen zij niet opboksen tegen webshops. “Dieetvoedingen en vloeimiddelen kocht iedereen vroeger bij de dierenarts”, zegt Bastiaans. “Tegenwoordig bestellen klanten dit soort producten bij Bol.com.” Veel aanbieders betekent concurrentie op tarieven en dus kleinere marges, als diereigenaren al besluiten deze producten bij een dierenarts te kopen. Bastiaans: “Belangrijker nog dan de omzet die we hierdoor mislopen, is dat we het zicht verliezen op wat mensen hun dieren geven. Wij hebben nu onze website gekoppeld aan die van de groothandel, zodat klanten via de site ook bij ons kunnen bestellen. We verdienen er nauwelijks aan, maar we weten in ieder geval dat ze het goede product kopen.”

De KNMvD ziet de ontstane concurrentie in de sector als ‘een logisch gevolg van vrije marktwerking’. In het verleden werden er centraal afspraken gemaakt over de tarieven. Deze waren weliswaar niet bindend, maar de adviezen van de KNMvD werden doorgaans wel opgevolgd. Om marktwerking te bevorderen werd dit in 1998 door de overheid verboden. Sindsdien zijn de tarieven van dierenartsen vrij. “Door deze liberalisering zien we de laatste jaren marktdifferentiatie ontstaan”, zegt GGG-bestuurslid Carrière. “Webshops verkopen OTC-producten. Bij de dierspecialzaak kun je eens in de maand terecht voor een vaccinatie. Ranzijn tuin & dier tikkert aan de weg met instore-praktijken en dan zijn er

nog jonge dierenartsen die nieuwe wegen bewandelen, omdat ze in de traditionele kliniek niet aan het werk komen of omdat ze een gat in de markt zien.”

Dat laatste geldt voor dierenarts Stella Klein. Na zeven jaar bij verschillende praktijken te hebben gewerkt, bouwde ze in 2011 een ambulance om en ging ze voor zichzelf verder als Rijdende Dierendokter in Doetinchem en omgeving. “Ik heb destijds overwogen een stenen praktijk te starten of om me

aan te sluiten bij een keten”, blikte ze terug. “Maar toen ik alles naast elkaar legde, bleek dit de beste optie. Ik kon het met een relatief kleine investering doen en ik was erachter gekomen dat er echt behoefte was aan deze service. Sommige mensen hebben geen vervoer. Anderen willen hun dier de stress van een bezoek aan de dierenarts niet aandoen of bezitten heel schuwe dieren. Weer anderen vinden

het gewoon prettig dat ze thuis kunnen blijven werken.” Het gaat zo goed met de Rijdende Dierendokter dat Klein in 2013 heeft besloten iemand aan te nemen. Op dit moment overweegt ze verdere uitbreiding.

Er komt dus meer diergeneeskundig aanbod en dat terwijl de markt van gezelschapsdieren een lichte krimp laat zien. Daarbij stellen diereigenaren door de crisis hun bezoek aan de dierenarts uit of ze kiezen voor een goedkoper alternatief. “Er zijn nauwelijks verzekeringen voor dieren”, zegt Carrière. “Het moet dus uit de eigen portemonnee komen. Sommigen willen wel de beste zorg, maar kunnen die niet betalen. De meeste consumenten rekenen dierenartsen af op prijs, parkeergelegenheid en wachttijd.” Dat zijn precies de speerpunten van Ranzijn dierenarts. Voor de Rijdende Dierendokter hoeven klanten niet eens in de auto te stappen of plaats te nemen in een wachtkamer. Op prijs wil Klein niet concurreren. “Ik vind het niet collegiaal om voor bijvoorbeeld inenting ver onder de prijs te gaan zitten”, zegt ze. “Al is een bezoek van ons natuurlijk wel een stuk goedkoper dan een visite van een gewone dierenarts.”

Lusten en lasten

VvAA heeft ooit uitgerekend dat een gezonde praktijkvoering een verzorgingsgebied van minimaal 10.000 inwoners vraagt. Dierenarts Bastiaans: “In Leiderdorp en omgeving hebben we op een kleine 30.000 inwoners vier fulltime dierenartsen. Ranzijn dierenarts komt daar met drie fulltimers bij. Reken maar uit.” Carrière: “Dat moeten we accepteren. We hebben een vrij beroep met de lusten en de lasten. Het aantal schoenenwinkels wordt ook niet afgemeten aan de hoeveelheid inwoners. Het is simpel: de beste in de ogen van de consument overleeft.” Voor de traditionele praktijkeigenaar betekent dat een grote omslag, weet Carrière. “De meesten hebben

jarenlang een stabiele praktijk gehad. Nu moeten ze voor het eerst hun ondernemerstalent aanboren en daar ontbreekt het velen aan.” Bastiaans: “Dierenarts word je niet uit commerciële overweging. Sinds een tijdje zijn we bezig met advertenties en vindbaarheid op internet. Daarnaast investeren we in hoogwaardige chirurgische apparatuur om het verschil in kwaliteit, dat er ten opzichte van een instore-dierenkliniek sowieso al is, nog groter te maken.”

Volgens Carrière missen bijna alle medici commerciële vaardigheden. “We zijn een oplossingsgroep”, stelt hij. “Er is een probleem, dat lossen we op en daar zijn we in Nederland verdomd goed in. Maar een vooruitziende blik zit de dierenarts niet in de genen. Terwijl het zo belangrijk is om bezig te zijn met de vraag: wat moet ik op dit moment doen zodat mijn praktijk er over vijf jaar goed voor staat?”

Wachten tot de telefoon gaat

Carrière beseft dat de kwaliteit van de veterinaire zorg door de toenemende concurrentie onder druk komt te staan. “Ik denk dat het her en der tot kwaliteitsverlies leidt, overigens zonder dat dit zichtbaar zal zijn voor de klant.” Daarnaast heeft de strijd om te overleven invloed op het arbeidsklimaat. “Zij die in loondienst werken klagen al over niet-werkbare werkdruk, met lichamelijke klachten en burn-outs tot gevolg, en praktijkeigenaren staat het water tot aan de lippen.” Voor Bastiaans geldt dit (nog) niet, maar om zich heen ziet hij deze ontwikkeling wel. “Ik heb gesprekken gevoerd met collega's in de regio. Gelukkig zijn er nog geen praktijken failliet gegaan, maar ik hoor wel: vroeger had ik een drukke praktijk, nu zit ik te wachten tot de telefoon gaat.”

Om die vaker te laten rinkelen, moet de traditionele praktijkhouder iets doen, hij moet zich onderscheiden. Carrière: “Veel dierenartsen vergeten een keuze te maken in cliëntgedeelte, diergroep of behandelingsgebied. Een duidelijke profilering op een nichegebied is van belang. Prijs kan een niche zijn, datzelfde geldt voor 24-uurszorg of huisbezoek of voor een bepaald specialisme.” Het GGG-bestuurslid gelooft dat een dierenarts die zich onderscheidt in kwaliteit een goede boterham kan blijven verdienen. “In de Verenigde Staten, waar de veterinaire markt voorloopt op de onze, spreken ze al van petparents, oftewel dierouders. De band tussen mens en dier groeit. Er is een grote groep consumenten die voor prijs gaat, maar er is ook een categorie die bereid is te betalen voor de beste zorg.”

Duidelijk is dat de veterinaire zorgsector de komende tijd nog volop in beweging zal zijn. Bastiaans kiest ervoor te investeren in kwaliteit. Ranzijn dierenarts gaat terrein winnen en het initiatief van Klein heeft in andere delen van Nederland al navolging gekregen. Carrière verwacht dat binnen een paar jaar consolidatie ontstaat. “Een aantal praktijken dat zich op een nichegebied richt, zal overblijven; de dierenarts met een goede blik naar buiten overleeft. Verder zal de sector

gedomineerd worden door een aantal grote ketens. Ik verwacht dat er dit jaar nog ketenactiviteiten, die we nu ook al in Duitsland zien, naar Nederland komen en dan zal het snel gaan. Die ketens zullen tientallen praktijken tegelijk overnemen.”

Carrière vermoedt dat de meeste praktijkeigenaren snel overstag gaan bij een aanbod van een keten, om vervolgens zelf in loondienst te treden. “Uit recent onderzoek blijkt dat slechts twee op de honderd pas afgestudeerde gezelschapsdierenartsen later een eigen praktijk wil. Het is voor hen ook lastig om te beginnen of een praktijk over te nemen. Tegenwoordig werk je om te leven en ook een eventuele financiering is niet eenvoudig vanwege studieschulden en de opstelling van banken. Voor de huidige praktijkeigenaar rijst daardoor de vraag: aan wie verkoop ik mijn praktijk straks?” Zelf maakt Carrière zich daar ook best zorgen over. “Ik heb een grote dierenkliniek. Als ik die goed kan verkopen, zal ik geen moment twijfelen.” <

Congres en Club van 100

VvAA verzorgt op 9 oktober de lezing ‘Hoe stevig is de veterinaire praktijk anno nu?’ op het eerste Nationaal Veterinair Congres (NVC) dat de KNMvD organiseert in samenwerking met de AUV en FVE, met als thema ‘Onbegrensd Veterinair’. Het congres is op 9 en 10 oktober in Nieuwegein. Meer informatie: knmvd.nl/nvc Op de volgende bijeenkomst van de ‘Club van 100’ in november, georganiseerd door VvAA en KNMvD, staat onder meer het onderwerp ketenvorming op de agenda. Een precieze datum wordt nog bekendgemaakt.

