

...kan het ook voor de helft?

Zijn de entingen bedoeld voor uw auto?

...kan het ook zwart?

...Wat is die behandeling duur..., nou dat kan de vakantie maar niet doorgaan...

Ik schijt op die rekening!!

Jeetje..., wat ben jij een dure kat!

Geld maakt niet gezond...

"Wilt u de gespecificeerde nota mee?" hoor ik onze assistente vragen aan de balie, waarop het voor mij inmiddels voorspelbare antwoord volgt: "Nee hoor, het is toch niet aftrekbaar", gevolgd door het beleefde lachje van de assistente. Ik hoor hem zo vaak en ik vind 'm nog steeds niet leuk.

Ik vind hem niet leuk omdat het onderwerp geld gekoppeld wordt aan de gezondheid van een dier. Wat is de gezondheid van een geliefd huisdier eigenlijk waard? Toen ik als pas afgestudeerd dierenarts begon te werken had ik er geen idee van dat ik zo vaak het belang van de behandeling van een huisdier zou moeten afwegen tegen het belang van de portemonnee van de eigenaar. Helaas, ik moet het dagelijks meerdere keren doen.

De meeste mensen voeren een beroep uit dat ze leuk vinden. Ooit zijn ze een opleiding gestart om te kunnen worden wat ze nu zijn. Ze voeren hun werk in het

algemeen met plezier uit. En krijgen daarvoor betaald, werk is tenslotte werk en geen hobby. Het komt zelden voor dat ze meerdere keren op een dag te horen krijgen dat ze teveel betaald krijgen voor het werk dat ze zo goed mogelijk proberen te doen. Waarom gebeurt dat wel bij de dierenarts? Uiteraard zal ik niet alle klanten over één kam scheren maar er wordt vaak stevig gemopperd over de rekening. Direct of indirect. En dat raakt mij. Direct of indirect. De diergeneeskundige zorg in Nederland is van hoog niveau. Dierenartsen zijn hoog opgeleid, paraveterinair hebben een goede opleiding genoten en er worden voortdurend nascholingen gevolgd. Dat is noodzakelijk want de nieuwe ontwikkelingen binnen de diergeneeskunde volgen elkaar in hoog tempo op. Door nascholingen houden we onze kennis en kunde op peil. De apparatuur in een moderne kliniek is niet meer te vergelijken met vroeger. In feite zijn de meeste dierenklinieken een ziekenhuis in zakformaat.

Alle kosten daarvan betalen dierenartsen zelf. Een pas afgestudeerd dierenarts kan dat natuurlijk niet betalen en zal bij de bank een flink bedrag moeten lenen, dat vele jaren kost om af te betalen. Je bent niet alleen dierenarts maar ook zelfstandig ondernemer. Vanaf mijn zesde wilde ik dolgraag dierenarts worden maar ik had natuurlijk geen idee wat zelfstandig ondernemen was. Als kind sleepte ik menig gewond of ziek diertje mee naar huis, kipte mijn spaarvarken leeg en ging naar de dierenarts. Ik spaarde daarvoor en als hij leeg was en het dier opknapte was ik hartstikke blij. Dat wilde ik later óók, zieke en gewonde dieren weer beter maken. Altijd was ik nieuwsgierig naar hoe dieren er van binnen uitzagen en wat ik zou kunnen doen om ze weer beter te maken.

Nu ben ik 'groot' en al een poosje dierenarts. Ik heb daar jaren voor gestudeerd en veel voor moeten laten om te kunnen worden wat ik altijd wilde zijn. Is het verkeerd om voor de behandeling van een huisdier dat de beste zorg krijgt in onze moderne kliniek geld te vragen?

Ik raak nooit gewend aan het vervelende gevoel dat een discussie over geld met zich meebrengt als het gaat over de behandeling van een ziek of gewond dier. Ik zie klanten die moeilijk doen over de rekening terwijl ze de nieuwste iPhone op zak hebben en een dure auto rijden. Maar ik zie ook klanten die een krappe beurs hebben en toch de allerbeste en vaak duurste behandeling voor hun dier willen.

Een klein deel van de klanten geeft mij het gevoel dat ik mijn werk maar uit liefdadigheid gratis moet doen. Of in elk geval voor een speciaal tarief. Ik moet begrip tonen voor mensen die de rekeningen van de dierenarts niet of niet direct kunnen of willen betalen maar veelal wel meerdere huisdieren hebben. Ik moet ze in elk geval altijd de mogelijkheid bieden om gespreid te kunnen betalen. Zij kunnen er immers niets aan doen dat hun huisdier onverwacht ziek is geworden en er geen geld voorhanden is. Natuurlijk kan ik begrip opbrengen voor omstandigheden die er soms toe kunnen leiden dat een eigenaar de kosten van een diergeneeskundige behandeling niet altijd direct kan betalen. Ik heb zelf ook huisdieren en de hele wereld voor ze over, ik moet er niet aan denken dat ze een behandeling niet kunnen ondergaan omdat ik het niet kan betalen. Toen de kliniek nog eigendom was van de vorige dierenarts

hing er een bordje in de wachtkamer met de tekst: "Brood koop je bij de bakker, met een ziek dier ga je naar de dierenarts, geld leen je bij de bank". Dat vond ik heel hard overkomen en het bordje hangt er niet meer. Maar de tekst is nog steeds actueel. Kun je in onze praktijk gespreid betalen? Maken we uitzonderingen? Matsen we eigenaren? Natuurlijk wel. Maar we hebben een betalingsregeling die het lenen bij ons duurder maakt dan bij de bank. Wij kunnen de hypotheek, de verzekeringen, de leveranciers en ons personeel immers niet in termijnen gaan betalen.

Soms denken klanten dat ze op de markt staan in onze kliniek. Waar het bij het kopen van een tweedehandsauto, meubels of een volledige keuken gebruikelijk is te onderhandelen met de verkoper over de prijs, verbaas ik me toch elke keer weer dat klanten dat bij de dierenarts ook proberen. Of het niet voor de helft kan. Of het niet goedkoper wordt als ze meerdere dieren laten behandelen. Een heel enkel keertje vraagt nog wel eens iemand of het ook zwart kan. Maar die hoor ik niet meer zo vaak. Wel of er nog kosten aan verbonden zijn terwijl ik net alle tijd genomen heb om een huisdier in te slapen. Of de entingen niet bedoeld zijn voor de auto van de dierenarts. Dat de vakantie dan maar niet door kan gaan omdat de behandeling zo duur is. Of ze dan wel garantie krijgen omdat het zoveel geld kost. Dat ze luid tegen hun kat zeggen zodat iedereen het horen kan: "Jeetje wat ben jij een dure kat!". De rekening van de dierenarts wakkert ook nog wel eens wat agressie aan. Het meest extreme voorbeeld dat ik me kan herinneren is een man die door de telefoon heen brulde dat hij op de rekening ging schijten. Zo boos was hij.

Gelukkig moet ik ook wel eens lachen als het over geld gaat. Laatst was een nieuwe klant hoogst verbaasd over het bedrag van € 27,50 voor een klein consult. Hij had vooraf telefonisch gevraagd wat een consult kostte en € 139,65 verstaan i.p.v. € 39,65. "Jeetje..., en u bent toch gekomen!" zei de assistente lachend. En toen ik Noortje had geopereerd, een kat van eigenaren op leeftijd. In haar darm was een knoopje vastgelopen van een overhemd van meneer. Bij het afrekenen schrok hij van het bedrag en zei dat hij eerst een bejaard vrouwtje moest beroven, waarop zijn echtgenote zei: "Ze staat naast je hoor" en ging pinnen.

Geld, het maakt niet gezond... maar het helpt natuurlijk wel!

Claudia Verhoeff
Dierenartsenpraktijk Alkmaar Noord
www.dierenarts-alkmaarnoord.nl

