

Dierenarts lijdt onder ‘Lastige’ klanten

Bijna de helft van de dierenartsen heeft wekelijks of zelfs dagelijks te maken met ‘lastige’ klanten. Jongere en vrouwelijke dierenartsen hebben relatief méér klantcontacten die zij als lastig ervaren. Dit blijkt uit coachgesprekken die coaching- en counselingorganisatie ICAS in opdracht van Movir voerde met dierenartsen.

Maar liefst één op de zes dierenartsen is geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt. Dat blijkt uit een enquête van de Stuurgroep Aanpak Arbeidsongeschiktheid onder dierenartsen. ‘En bij dierenartsen ouder dan 55 jaar is zelfs de helft blijvend of tijdelijk arbeidsongeschikt’, vertelt Movir-directeur Louis van Drunen. ‘Daarom hebben wij in 2007 een preventieprogramma ontwikkeld voor dierenartsen. Het programma houdt in dat dierenartsen met een Movir-verzekering de tariefsverhoging per 1 januari 2008, terug kunnen verdienen als ze deelnemen aan de preventie-activiteiten.’ Deze stimulans bleek nodig: ‘Dierenartsen zijn nuchtere mensen, die houden van aanpakken en doorgaan. Maar soms moet je even stil staan bij jezelf en je afvragen: is dit de juiste manier? Met onze preventie-activiteiten willen wij laten zien dat het ook anders kan.’

Eén van de preventieprogramma’s van Movir in 2009 was een coachingsgesprek van ICAS over het thema “Omgaan met ‘lastige’ klanten”. Veel dierenartsen melden zich ziek met psychische klachten, die vaak (mede) ontstaan doordat de bedrijfsvoering van de dierenartspraktijk als te belastend wordt ervaren.

Resultaten: ‘lastige’ klanten in de dierenartsenpraktijk

Van de deelnemende dierenartsen zegt de grootste groep (39%) maandelijks te maken te hebben met klanten die ze lastig vinden in de omgang. 27% van de dierenartsen zegt wekelijks te maken te hebben met ‘lastige’ klanten en 6% dagelijks. Tot slot zegt 28% van de deelnemers hier zelden of nooit mee te maken te hebben. Ook blijkt dat vrouwelijke dierenartsen vaker ‘last’ hebben van klanten dan hun mannelijke collega’s. Het aantal vrouwelijke dierenartsen dat wekelijks te maken heeft met moeilijke klanten is bijna 2x zo hoog als het aantal mannen: 36% versus 19%. En het aantal vrouwelijke dierenartsen dat zelden of nooit ‘last’ heeft van klanten is meer dan twee keer zo laag als het aantal mannen: 17% versus 38%.

Welke situaties en onderwerpen worden als lastig ervaren?

Dierenartsen vinden klanten die dreigen of beginnen met een tuchtzaak, het meest lastig. Dit onderwerp scoort een 3,1 op een schaal van 1 (‘eenvoudig’) tot 4 (‘lastig’). Klanten die hun rekening te laat of niet betalen scoren 2,6. Met klanten die zelf een diagnose hebben gesteld en die de indruk wekken het beter te weten, heeft men het minste moeite. Dat geldt ook voor klanten die klagen over de bereikbaarheid, beschikbaarheid of de wachttijd in de wachtkamer.

Whitepaper

Tijdens de coachgesprekken bleek dat veel dierenartsen benieuwd zijn naar wat andere dierenartsen als lastig ervaren in het klantcontact. Mede daarom zijn de resultaten door ICAS geanonimiseerd en geanalyseerd. De gegevens zijn samengevat in de whitepaper ‘Lastige’ klanten bij de dierenarts. Deze whitepaper is te downloaden via www.icas.nl/lastige klanten.