

Volledige preventieve zorg: een zorg minder!

Een veldonderzoek naar de wensen en eisen van Nederlandse honden- en katteneigenaren voor een preventief zorgplan in de dierenartsenpraktijk



Eveline Mintjes

2 juni 2017

Dier- en Gezondheidszorg

Aeres Hogeschool, Dronten

Loes Spit

Volledige preventieve zorg: een zorg minder!

Een veldonderzoek naar de wensen en eisen van Nederlandse honden- en katteneigenaren voor een preventief zorgplan in de dierenartsenpraktijk

Door: Eveline Mintjes

Dronten, 2 juni 2017

Dier- en Gezondheidszorg

Aeres Hogeschool, Dronten

Afstudeerdocent: Loes Spit

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Als u dit leest heeft u mijn afstudeerwerkstuk 'Een veldonderzoek naar de wensen en eisen van honden- en katteneigenaren voor een preventief zorgplan in de dierenartsenpraktijk' opengeslagen. Ik heb dit onderzoek over preventieve zorgplannen in de dierenartsenpraktijk geschreven in het kader van mijn afstuderen van de opleiding Dier- en Gezondheidszorg aan de Aeres Hogeschool Dronten. Dit afstudeerwerkstuk is voor eenieder die geïnteresseerd is in preventieve zorg(plannen) voor huisdieren en biedt nuttige informatie voor dierenartsenpraktijken die zelf preventieve zorgplannen aanbieden of willen gaan aanbieden.

Hoewel het afstudeerwerkstuk normaliter direct na of tijdens de afstudeerstage wordt geschreven is het inmiddels al een aantal jaar geleden dat ik de andere onderdelen van mijn opleiding heb afgerond. Het schrijven van dit onderzoek is dan ook niet zonder slag of stoot gegaan. Ondanks dat het lang heeft geduurd heb ik deze periode veel over mezelf kunnen leren en ben ik erg blij met het product dat u nu in handen heeft.

Graag wil ik Loes Spit bedanken voor de begeleiding tijdens het schrijven van het plan van aanpak voor dit onderzoek en de motiverende woorden die zij mij heeft gegeven tijdens dit (lange) proces. Ook wil ik mijn familie, vrienden en vriend bedanken voor het eindeloze geloof in mij en de hulp en steun die zij mij hebben geboden. Zonder jullie was dit niet gelukt. Als laatste Carmello, die tijdens het schrijven van de laatste onderdelen van dit onderzoek constant aan mijn zijde was.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Eveline Mintjes

Leiden, 31 mei 2017

Samenvatting

In Amerika en Groot-Brittannië zijn preventieve zorgplannen voor honden en katten al een veel voorkomend concept. In Nederland is deze vorm van preventieve zorg verlenen aan huisdieren nog een stuk minder bekend. Dit afstudeerwerkstuk heeft als doel om inzicht te bieden in de voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan een preventief zorgplan om vervolgens deze gestelde voorwaarden te vergelijken met de preventieve zorgplannen die momenteel in Nederland worden aangeboden.

De informatie die dit afstudeerwerkstuk biedt is interessant voor dierenartsenpraktijken die preventieve zorgplannen aanbieden in de dierenartsenpraktijk of hiermee willen starten. Het biedt een handvat om rekening te houden met de voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan preventieve zorgplannen. Dierenartsenpraktijken kunnen hierop inspelen met de preventieve zorgplannen die zij aanbieden en deze informatie gebruiken bij het verkopen van de plannen aan de klant.

In dit onderzoek is honden- en katteneigenaren met behulp van een enquête gevraagd naar hun gedrag met betrekking tot preventieve zorg en welke eisen zij aan een preventief zorgplan stellen. Met behulp van een literatuuronderzoek zijn tevens de succesfactoren van preventieve zorgplannen in Amerika en Groot-Brittannië beschreven alsmede de opbouw van de huidige zorgplannen in Nederland.

Voor het niet (volledig) uitvoeren van preventieve zorg geven honden- en katteneigenaren als reden dat zij het vergeten, te duur vinden, onnodig vinden of er onvoldoende vanaf weten. Te duur wordt het meest als reden gegeven, namelijk door een kwart van de respondenten. Als wordt gevraagd wat ervoor kan zorgen dat honden- en katteneigenaren wel volledige preventieve zorg zullen bieden wordt betaalbaarheid ook door een kwart van de respondenten als antwoord gegeven. Regelmatige herinnering en meer voorlichting over het nut van preventieve zorg wordt door respectievelijk 6% en 5% van de respondenten als antwoord gekozen. Naast honden- en katteneigenaren die aangeven al preventieve zorg te bieden blijkt betaalbaarheid een belangrijke voorwaarde voor het bieden van preventieve zorg.

Uit de vergelijking met de voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan preventieve zorgplannen en de plannen die worden aangeboden blijkt dat deze goed op elkaar aansluiten. Aan de voorwaarden van de Nederlandse honden- en katteneigenaren wordt met de verschillende onderdelen en services van de aangeboden preventieve zorgplannen voldaan. Ondanks de goede aansluiting is het de taak van medewerkers van de dierenartsenpraktijk om een eenduidig en volledig advies te geven over preventieve zorg. Klanten kunnen een weloverwogen beslissing maken of, en hoe zij deze zorg willen bieden en of ze dit mogelijk met een preventief zorgplan willen doen.

Het is aan te bevelen voor dierenartsenpraktijken die preventieve zorgplannen aanbieden in de praktijk om het personeel goed op te leiden op het gebied van communicatie. Klanten die het belang van preventieve zorg begrijpen zijn eerder geneigd de adviezen op te volgen. Medewerkers van de praktijk kunnen dit bereiken door in begrijpelijke taal, eenduidig en consequent adviezen over preventieve zorg te geven.

Abstract

Preventive care plans for pets have been a well-known concept in veterinary practices in America and Great Britain for years. In The Netherlands however this form of preventive care for pets is less common. The purpose of this thesis is to offer insight in the conditions Dutch dog and cat set for preventive care plans and to compare these conditions to the preventive care plans that are currently being offered in The Netherlands.

The information that this thesis provides is useful for veterinary practices that offer preventive care plans or want to start doing so. It offers a handle to take into account the conditions that Dutch dog and cat owners set for preventive care plans. Veterinary practices can apply the information to the preventive care plans they offer and use this information for effective selling of the care plans to the customer.

In this study, dog and cat owners were asked to fill in a survey on their behaviour regarding preventive care for their pets and what requirements they set for a preventive care plan. A literature review also described the success factors of preventive care plans in America and Great Britain, as well as the construction of current preventive care plans in the Netherlands.

The reasons for non-compliance of recommendation given by veterinary professionals regarding preventive care Dutch dog and cat owners give are that preventive care is expensive, they find it unnecessary or they forget to do so. Too expensive is the reason given by a quarter of the respondents. When asked what can ensure that dog and cat owners will provide complete preventive care, one quarter of respondents state affordability will make them do so. Regular reminders and more information on the usefulness of preventive care are chosen respectively, by 6% and 5% of respondents. Overall affordability seems to be an important condition set by Dutch dog and cat owners in complying to complete preventive health care.

The comparison between the conditions Dutch dog and cat owners set for preventive care plans and the current plans offered in The Netherlands show that they connect properly. The conditions set by Dutch dog and cat owners are met with the various parts and services the preventive care plans offer. Despite the good connection the responsibility of veterinary professionals to provide a clear and comprehensive advice on preventive care remains. Customers can make a well-informed decision if, and how they want to provide preventive care and if they want to do so using a preventive care plan.

It is recommended for veterinary practices that offer preventive care plans to provide training in effective communication for their staff. Customers who comprehend the importance of preventive care are more likely to follow the advice given by veterinary professionals. Compliance can be achieved by using comprehensible language, provide unambiguous and consistent advice on preventive care.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding en doelgroep	7
1.2 Probleemstelling en afbakening	7
1.3 Hoofdvraag en deelvragen	9
1.4. Doelstelling en eindproduct	10
2. Materiaal en Methode	11
3. Resultaten.....	12
4. Wat zijn de succesfactoren van preventieve zorgplannen in Amerika en Groot-Brittannië?.....	15
4.1 Het begin van preventieve zorgplannen in Amerika	15
4.2 Het belang van preventieve zorg uitleggen aan de klant	15
4.3 Voordelen voor de dierenartsenpraktijk	16
4.4 Preventieve zorgplannen in Groot-Brittannië	16
4.5 Aandacht voor preventieve zorg	17
5. Hoe zijn de preventieve zorgplannen die worden aangeboden in Nederland opgebouwd?	18
5.1 Aanbieders van preventieve zorgplannen in Nederland	18
5.2 Opbouw van de preventieve zorgplannen	18
5.3 Navolging van preventieve zorg met behulp van een preventief zorgplan	19
5.4 Het overbrengen van de boodschap	19
6. Onder welke voorwaarden willen Nederlandse honden- en katteneigenaren deelnemen aan een preventief zorgplan?	21
6.1 Wel of geen preventieve zorg	21
6.2 Het kostenplaatje	21
6.3 Adviseren en voorlichten van honden- en katteneigenaren	21
6.4 Preventieve zorgplannen zijn voor iedereen.....	22
7. Discussie	23
7.1 De doelstelling van dit afstudeerwerkstuk.....	23
7.2 Samenvatting van de resultaten.....	23
7.3 Kritische reflectie.....	23
7.4 Overeenkomsten en relaties	24
7.5 Reikwijdte	24
7.6 Vervolgonderzoek.....	24

8. Conclusie/aanbevelingen	26
8.1 Beschrijving van het afstudeerwerkstuk	26
8.2 Conclusie	26
8.3 Aanbevelingen.....	27
Literatuurlijst	28
Bijlage	31
I Enquête	31

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doelgroep

Waar preventieve zorgplannen voor huisdieren in landen als Amerika en Groot-Brittannië al veel voorkomen, zijn huisdiereigenaren in Nederland nog niet heel bekend met dit concept. Deze vorm van preventieve zorg aan huisdieren wint aan populariteit in Nederland. Niet alle huisdiereigenaren zijn op de hoogte van het belang van preventieve zorg. In sommige gevallen spelen andere factoren, zoals financiën, een rol bij huisdieren die geen volledige preventieve zorg ontvangen.

Een studie van IDEXX Petly Plans in een dierenartsenpraktijk die preventieve zorgplannen aanbiedt heeft laten zien dat huisdiereigenaren meer geld uitgeven in de praktijk wanneer zij daar een zorgplan afnemen (Idexx Petly Plans, z.d.). Het verkopen van preventieve zorgplannen zorgt voor een constanter inkomen voor de praktijk omdat de betaling door eigenaren in maandelijkse termijnen wordt gedaan. Het constantere inkomen geldt dus tevens voor rustigere maanden. Voor de klant heeft een zorgplan het voordeel dat zij kosten voor preventieve zorg spreiden over een heel jaar en dat de drempel voor het bieden van deze zorg lager maakt. Huisdiereigenaren krijgen in de dierenartsenpraktijk waar zij het preventieve zorgplan afnemen korting op geselecteerde producten en diensten.

Voor praktijken die willen starten met het aanbieden van preventieve zorgplannen is het nuttig om te weten waar deze volgens Nederlandse honden- en katteneigenaren aan moeten voldoen. De voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan een zorgplan kan door een praktijk vergeleken worden met de huidige aanbieders van zorgplannen. Zo kan er een weloverwogen besluit worden genomen welke zorgplannen er worden aangeboden. Hoewel de scriptie niet in opdracht van een specifieke dierenartsenpraktijk wordt geschreven zal de conclusie nuttig zijn voor bedrijven die zich interesseren in het aanbieden van preventieve zorgplannen.

De doelgroep van de afstudeerscriptie zijn dierenartsenpraktijken in Nederland die interesse hebben in het aanbieden van een preventief zorgplan. Een zorgplan kan praktijken een toename van inkomsten en een sterkere klantenbinding brengen (The Benefits of IDEXX Petly Plans, z.d.). Het is voor dierenartsenpraktijken interessant om te weten onder welke voorwaarde honden- en katteneigenaren, de klanten van de praktijk, gebruik willen maken van de geboden dienst en dus wat er nodig is om te zorgen dat het een succes wordt.

Naast dierenartsenpraktijken kan de informatie die dit onderzoek biedt nuttig zijn voor bedrijven die preventieve zorgplannen aanbieden in Nederland. Zij kunnen inspelen op de vraag die naar voren komt vanuit Nederlandse honden- en katteneigenaren.

1.2 Probleemstelling en afbakening

Dit onderzoek zal met behulp van een kwantitatieve survey informatie bieden over welke voorwaarden Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan een huisdierenzorgplan en in hoeverre dit aansluit op de huidige huisdierenzorgplannen in Nederland.

In Nederland werden in 2014 33,4 miljoen gezelschapsdieren gehouden, hierbij waren 2,6 miljoen katten en 1,5 miljoen honden (van Heijst, de Kort, Overgaauw, Vinke, & Beekmans, 2015). Wat voor eigenaren van honden of katten als een verrassing kan komen of waar zij niet altijd het nut van inzien is de preventieve zorg die de huisdieren nodig hebben. Zo gaf bij een onderzoek onder ruim 3000

katteneigenaren 76% aan nooit naar een dierenarts te gaan omdat de kat nooit ziek is (Resultaten Kattenonderzoek, 2015). Preventieve zorg wordt dus niet altijd uitgevoerd omdat huisdiereigenaren het nut van de preventieve handelingen niet inzien of niet op de hoogte zijn van het bieden van deze zorg in het algemeen. De zorg voor een huisdier brengt kosten met zich mee, die kunnen hoger oplopen dan waar honden- of katteneigenaren in eerste instantie op hebben gerekend

Bij het bieden van preventieve zorg is het spreekwoord 'voorkomen is beter dan genezen' zeer op zijn plaats. Vaccineren, ontwormen, ontvlooiën en kwalitatief goede voeding zijn belangrijke onderdelen van de zorg die een huisdier nodig heeft (van Haarlem & Shinohara, 2006). Door veel honden en katteneigenaren wordt bijvoorbeeld vaccineren gezien als een essentieel onderdeel van de verzorging. Dat deze zorg niet wordt gegeven ligt in veel gevallen niet aan de wil van de 'baasjes', kosten spelen hierbij een grote rol (Bönick & Stam, 2008). Veel huisdiereigenaren willen het beste voor het dier, het is tenslotte uitgegroeid tot een waardig gezinslid, zij kunnen dit alleen niet altijd betalen. Dit kan ervoor zorgen dat zij de volgende keer besluiten de preventieve zorg achterwege te laten en de dierenarts pas te bezoeken als het dier echt iets mankeert waardoor het bezoek soms zelfs te laat komt (Vries, 2015) (Rabobank Cijfers en Trends, 2015/2016).

Een Amerikaanse studie uitgevoerd door Bayer onder honden- en katteneigenaren heeft laten zien dat, ondanks dat het aantal huisdieren gestegen is, het aantal dierenartsbezoeken per jaar is gedaald (Volk, Felsted, Thomas, & Siren, 2011). Als verklaring gaven huisdiereigenaren dat zij niet altijd het nut inzagen van een jaarlijkse gezondheidscontrole, vaccinaties en andere preventieve gezondheidsmaatregelen. Tevens kwam uit de studie naar voren dat de kosten van een dierenartsbezoek meestal hoger uitvielen dan waar de honden- en katteneigenaren op hadden gerekend. De studie richtte zich op mogelijke oplossingen voor de afname van dierenartsbezoeken. Op de vraag wat ervoor kan zorgen dat eigenaren wel naar de dierenarts gaan, werden het voorkomen van ziektes, minder kosten per bezoek en het begrijpen van het nut van regelmatige bezoeken als meest geantwoord. Op de vraag wat voor concepten honden- en katteneigenaren graag willen zien om meerdere bezoeken mogelijk te maken, gaf bijna de helft van de respondenten aan dat zij een 'wellness' programma met maandelijks betaling als oplossing zien. Een vooraf gepland jaarlijks gezondheidsprogramma werd door veel honden- en katteneigenaren ook als oplossing gezien. Naast een preventief gezondheidsprogramma geeft de studie aan dat voorlichting over het nut van preventieve zorg en jaarlijkse controles belangrijk blijft. Een huisdiereigenaar die niet begrijpt waarom dit belangrijk is, zal minder snel geneigd zijn de adviezen van de dierenartsenpraktijk op te volgen

In Amerika en Groot-Brittannië zijn preventieve zorgplannen ontwikkeld voor het wegnemen van de barrières voor preventieve zorg die huisdiereigenaren ervaren. Na groeiende belangstelling heeft Premier Vet Alliance, een Engels bedrijf dat al sinds 2007 zorgplannen in het Verenigd Koninkrijk en Noord-Ierland aanbiedt, in november 2014 Het Huisdieren ZorgPlan in Nederland geïntroduceerd (PCP Huisdieren Zorgplan Over Ons, z.d.). Het mes snijdt bij een preventief zorgplan aan twee kanten, de eigenaar heeft toegang tot volledige preventieve zorg voor het huisdier en de dierenartsenpraktijk krijgt trouwere klanten en een stabiele stroom aan inkomsten. Trouwe en tevreden klanten zijn zeer belangrijk voor een dierenartsenpraktijk. Een studie onder 129 huisdiereigenaren uit Utrecht laat zien dat mond-tot-mond reclame zorgt voor de meeste nieuwe klanten voor een praktijk (Molhoek & Endenburg, 2009). Een tevreden klant vertelt gemiddeld 5 mensen over de dierenartsenpraktijk en dat is reden genoeg om ervoor te zorgen dat de klanten tevreden zijn (Messonier, 1995).

Bij een preventief zorgplan is het concept als volgt: een honden- of katteneigenaar betaalt iedere maand een vast bedrag aan de praktijk. Voor dit bedrag ontvangt de klant een vooraf bepaald pakket aan preventieve zorg voor een volledig kalenderjaar. Hierbij kan gedacht worden aan: een aantal consulten, vaccinaties, ontworming, ontvlooiing, een (half) jaarlijkse gezondheidscontrole, een chip en kortingen op bijvoorbeeld voeding, castraties en gebitsbehandelingen. Er zijn verschillende pakketten samen te stellen waardoor er voor iedere hond of kat een geschikt pakket is. Doordat honden- of katteneigenaren gedurende het jaar iedere maand een deel betalen en vooraf weten hoeveel dat is, wordt de drempel lager om de kliniek te bezoeken. Te verwachten is dat honden en katteneigenaren eerder de kliniek bezoeken bij een gezondheidsprobleem (Volk et al., 2011). Honden- en katteneigenaren met een huisdierenzorgplan hebben, afhankelijk van het soort pakket, al een bepaald aantal consulten betaald. Zij hoeven zich dus in eerste instantie geen zorgen te maken over de kosten voor het consult, waardoor gezondheidsproblemen eerder geconstateerd kunnen worden. Er zijn dankzij de vooraf betaalde consulten meer mogelijkheden voor contactmomenten met de klant en het huisdier. De medewerkers van de dierenartsenpraktijk hebben hierdoor meer kansen om het belang van de jaarlijkse gezondheidscontroles en preventieve zorg aan de eigenaar over te brengen. Dat deze momenten van communicatie zeer belangrijk zijn om te zorgen dat honden en katten inderdaad de best mogelijke preventieve zorg ontvangen en de dierenartsenpraktijk de omzet maximaliseert, liet een Amerikaanse studie al zien (Lue, Pantenburg, & Crawford, 2008). Deze studie wijst uit dat goede communicatie zorgt voor een sterkere band tussen de klant en de dierenarts, en dat zorgt ervoor dat klanten eerder geneigd zijn de adviezen van de dierenarts op te volgen.

Er is op de Nederlandse markt nog veel te winnen voor preventieve zorgplannen. Voor aanbieders van de zorgplannen, zowel dierenartsenpraktijken als bedrijven die de zorgplannen ontwikkelen, is het nuttig om te weten onder welke voorwaarden Nederlandse honden- en katteneigenaren hiervan gebruik willen maken. Omdat Amerika en Groot-Brittannië al langer werken met dit concept werken zullen de succesfactoren van de preventieve zorgplannen die daar worden aangeboden beschreven worden.

Om de probleemstelling af te bakenen is besloten om alleen honden- en katteneigenaren in het onderzoek te betrekken en andere huisdiereigenaren buiten beschouwing te laten. Deze scriptie zal de nadruk leggen op het bieden van preventieve zorg aan honden en katten. Hierbij zal buiten beschouwing worden gelaten wat de financiële lasten zijn buiten het huisdierenzorgplan om en hoe deze in vergelijking staat met het afsluiten van een verzekering die kosten van ziektebehandelingen dekt.

In dit onderzoek zal het concept zelf, het preventieve zorgplan, niet in twijfel worden gesteld. Dit onderzoek zal aan het licht brengen welke voorwaarden Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan een zorgplan en dus wanneer zij bereid zijn een dergelijk plan af te nemen.

1.3 Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag:

In hoeverre sluiten huisdierenzorgplannen in Nederland aan op de voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren hieraan stellen?

Deelvragen:

1. Wat zijn de succesfactoren van preventieve zorgplannen in Amerika en Groot-Brittannië?

2. Hoe zijn de huidige preventieve zorgplannen die worden aangeboden in Nederland opgebouwd?
3. Onder welke voorwaarden willen Nederlandse honden- en katteneigenaren deelnemen aan een preventief zorgplan?

Het beantwoorden van de eerste twee deelvragen zal een beeld geven van succesvolle preventieve zorgplannen wereldwijd en in Nederland. Met het beantwoorden van de derde deelvraag zal duidelijk worden hoe honden- en katteneigenaren tegenover een preventief zorgplan staan en ook onder welke voorwaarden zij dat wensen. Het beantwoorden van de deelvragen zal er uiteindelijk voor zorgen dat ook een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd kan worden.

Mogelijke uitkomsten van het veldonderzoek zijn dat honden- en katteneigenaren positief tegenover een preventief staan. Zij kunnen duidelijk aangeven waaraan zij willen dat dit plan voldoet om te zorgen dat zij deelnemen. Een andere uitkomst is dat de klanten van dierenartsenpraktijken een dergelijk zorgplan niet zien zitten en hier niet aan deel willen nemen. Waarom niet en welke factoren ervoor kunnen zorgen dat zij van gedachte kunnen veranderen, kan mogelijk ook door het veldonderzoek achterhaald worden. In hoeverre de voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan het preventieve zorgplan overeen komen met de huidige aanbieders van deze zorgplannen zal met het beantwoorden van de hoofdvraag weergegeven worden.

1.4. Doelstelling en eindproduct

Met het schrijven van het afstudeerwerkstuk wil de student inzicht bieden in de voorwaarden waaraan een preventief zorgplan moet voldoen volgens honden- en katteneigenaren in Nederland en hoe dit aansluit met de huidige aanbieders van preventieve zorgplannen. Preventieve zorgplannen staan in Nederland nog in de kinderschoenen en deze informatie is daarom waardevol voor bedrijven die dergelijke plannen aanbieden.

Het eindproduct van de scriptie zal bestaan uit een adviesrapport. Dit rapport zal inzicht bieden in de voorwaarden die honden- en katteneigenaren in Nederland stellen aan een preventief zorgplan. Dit geeft meteen aan wanneer eigenaren bereid zijn om een zorgplan af te nemen en hoeveel geld zij hiervoor over hebben. Dierenartsenpraktijken kunnen bekijken of de huidige preventieve zorgplannen die worden aangeboden in Nederland overeenkomen met de voorwaarden die honden- en katteneigenaren hieraan stellen. In het geval dat dit niet overeenkomt kunnen zij er voor kiezen om (nog) geen huisdierenzorgplan aan te bieden in de praktijk of er zelf één op te stellen. Organisaties kunnen de uitkomst van dit onderzoek naast de preventieve zorgplannen die zij aanbieden leggen en zo nodig aanpassingen doorvoeren.

Het uiteindelijke product zal beschikbaar worden gesteld aan de dierenartsenpraktijk waar de student werkzaam is en andere dierenartsenpraktijken die interesse hebben in dit onderwerp. Tevens zal de student zorgen dat het rapport terecht komt bij de personen die al bezig zijn met het uitzetten van preventieve zorgplannen in de Nederlandse markt.

2. Materiaal en Methode

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatieve survey. Dit is de meest gebruikte methode voor het meten van houdingen en meningen van groepen mensen (Verhoeven, 2011). Er is steekproefsgewijs een enquête¹ afgenomen onder honden- en katteneigenaren in Nederland door middel van een online vragenlijst. Een link naar de enquête is zoveel mogelijk verspreid op doelgroepgerichte websites en sociale media. In de dierenartsenpraktijk waar de student werkzaam is zijn klanten gevraagd de enquête met de hand in te vullen. Op deze manier is er getracht zoveel mogelijk respondenten te verzamelen wat de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. De resultaten van het onderzoek zijn waar nodig verwerkt met Windows Excel.

De enquête heeft zich enkel gericht op honden- en katteneigenaren in Nederland. Voor het berekenen van de steekproefgrootte is gebruik gemaakt van de laatst bekende gegevens over het aantal honden en katten in Nederland. In 2014 werden er 1,5 miljoen honden en 2,6 miljoen katten gehouden, een totaal van 4,1 miljoen honden en katten in Nederland (Feiten en Cijfers Gezelschapsdierensector, augustus 2015). Voor de foutenmarge en het betrouwbaarheidsniveau zijn respectievelijk 5% en 95% aangehouden, dit zijn de meest gebruikte percentages. Met behulp van een steekproefcalculator komt dit op een minimum van 385 respondenten (Steekproefcalculator).

De analyse van de resultaten is, waar mogelijk en noodzakelijk, ondersteund en aangevuld door al beschikbare informatie over het onderwerp. De al beschikbare informatie is verkregen via een literatuuronderzoek. Voor het beantwoorden van de eerste twee deelvragen is er gebruik gemaakt van beschikbare informatie over preventieve zorgplannen van verscheidene aanbieders in Amerika, Groot-Brittannië en Nederland. Voor het beantwoorden van de eerste twee deelvragen is er tevens informatie gezocht over preventieve zorg in het algemeen en is die informatie vervolgens toegepast op de preventieve zorgplannen. Zo nodig is er contact opgenomen met aanbieders van de zorgplannen om zo volledig mogelijk de aspecten van de huisdierenzorgplannen te kunnen beschrijven.

¹ Zie bijlage I

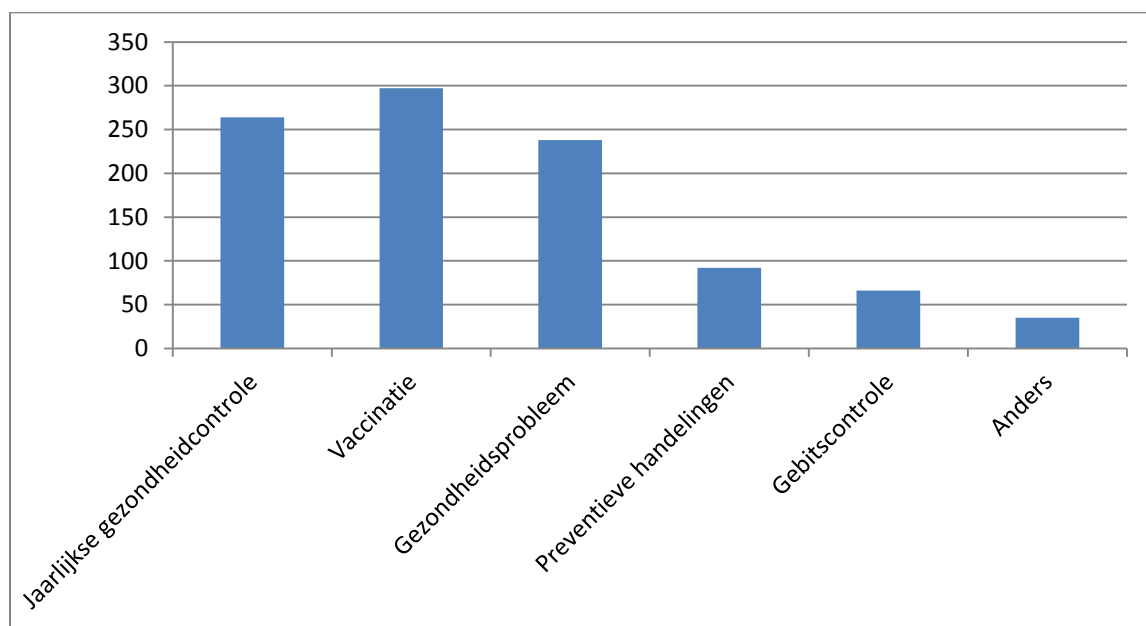
3. Resultaten

Om te onderzoeken hoe Nederlandse honden- en katteneigenaren staan tegenover preventieve zorg voor hun hond en/of kat is een enquête gehouden. De resultaten van de enquête worden in dit hoofdstuk weergegeven, verdere analyse vindt plaats vanaf hoofdstuk 6. In totaal hebben 438 personen de enquête ingevuld waardoor het onderzoek een foutenmarge van 5% heeft en een betrouwbaarheidsniveau van 96%. Het doel van minimaal 385 respondenten is behaald.

Van de 438 respondenten zijn 106 eigenaar van een hond, 251 eigenaar van een kat en hebben 80 personen beide als huisdier.

Een kwart van de respondenten geeft aan dat zij minder dan 1 keer per jaar de dierenarts bezoeken. Ruim de helft (55%) gaat 1-2 keer per jaar. 56 ondervraagden (13%) gaan 3-4 keer per jaar en 7% gaat meer dan 4 keer. Bijna alle respondenten (92%) geven aan dat zij een vaste dierenartsenpraktijk hebben.

Bij de vraag naar de reden van een dierenartsen bezoek was het mogelijk om meerdere antwoorden te geven. In figuur 1 zijn deze in een grafiek weergegeven. Een aantal respondenten gaven bij anders aan dat zij ook voor andere zaken gingen. De antwoorden die hierbij werden gegeven waren voornamelijk: sterilisatie/castratie, nagels knippen en gewichtscontrole.

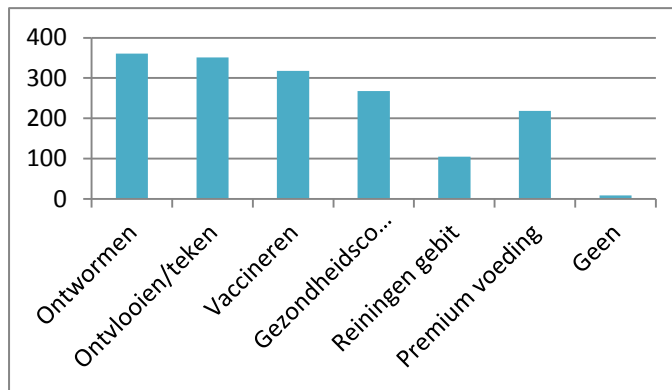


Figuur 1 Wat is de reden dat u naar de dierenarts gaat?

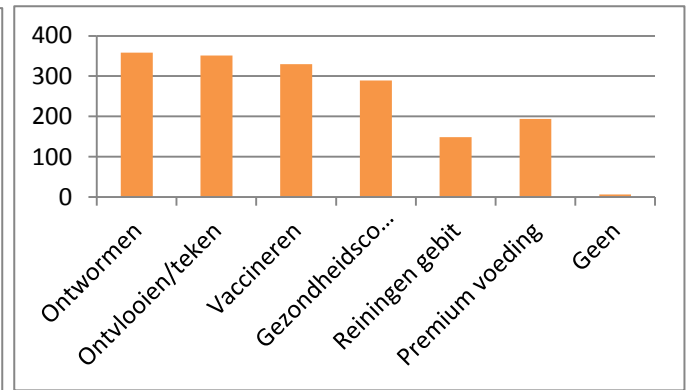
Een overgroot deel van de respondenten vindt preventieve gezondheidszorg belangrijk voor hun hond of kat. Slechts 3 honden- of katteneigenaren geven aan dit totaal onbelangrijk of onbelangrijk te vinden, dit is samen minder dan 1%. Neutraal zijn 54 respondenten (12%). De helft vindt preventieve gezondheidszorg belangrijk (220) en 37% van de respondenten (161) vindt dit heel belangrijk.

Bij de volgende twee enquêtevragen wordt de honden- en katteneigenaren eerst gevraagd welke preventieve handelingen zij uitvoeren, dit is te zien in figuur 2. Vervolgens werd gevraagd welke

handelingen zij belangrijk vinden, dit is te zien in figuur 3. Het was mogelijk om meerdere antwoorden te geven. Op beide vragen worden ontwormen, ontvlooiën/bestrijding teken en vaccinatie als meest geantwoord. Het voeren van een premium voeding doet 50% van de respondenten maar vindt 45% echt belangrijk. Het reinigen van het gebit vinden meer mensen belangrijk (34%) dan daadwerkelijke uitvoering (24%). Slechts 9 respondenten voeren geen enkele preventieve handeling uit en 7 vinden dit ook niet belangrijk.



Figuur 2 Welke preventieve handelingen voert u uit bij uw hond of kat?



Figuur 3 Welke preventieve handelingen vindt u belangrijk voor uw hond of kat?

Als belangrijkste reden voor het niet uitvoeren van preventieve gezondheidszorg gebruiken 153 respondenten het anders, nl. antwoord om aan te geven dat zij dit wel doen en de vraag op hen niet van toepassing is. Over de andere antwoorden is de verdeling: 63 vergeten, 114 te duur, 64 onnodig en 39 respondenten weten er onvoldoende van. Uit de vraag wordt niet duidelijk of honden- en katten eigenaren de preventieve zorg een enkele keer of stelselmatig vergeten. Mogelijk gebruiken respondenten het antwoord 'vergeten' dus ook als dit een enkele keer voor komt.

De jaarlijkse uitgaven voor de preventieve zorg voor hun honden en katten ligt bij de meeste eigenaren op meer dan €100,- (47%). Hoe lager het bedrag hoe minder gegeven antwoorden: 109 mensen geven €75-100 uit (25%), bij 72 respondenten is dit €50-75 (16%). Nog minder mensen, namelijk 36, zeggen €25-50 (8%) per jaar uit te geven. Slechts 17 respondenten (4%) geven minder dan €25 euro per jaar uit aan preventieve zorg voor hun hond of kat.

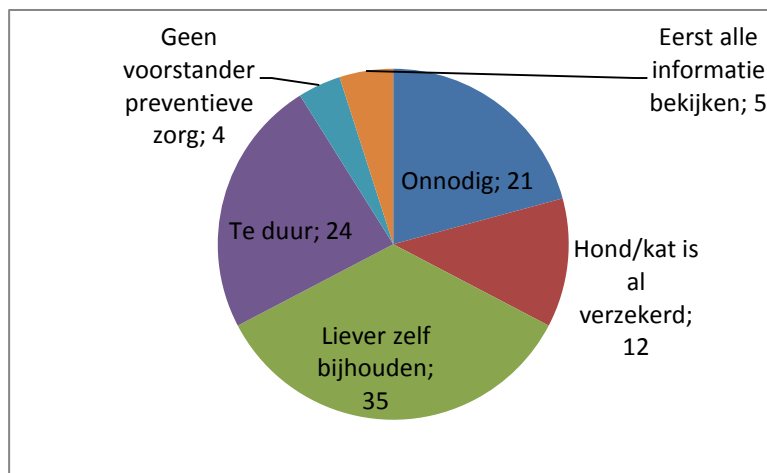
De meeste respondenten, namelijk 188 (43%), halen de benodigdheden voor het uitvoeren van de preventieve zorg bij de dierenartsenpraktijk. Iets minder: 180 (41%) doet dit bij de dierenspeciaalzaak. Veel minder honden- en katteneigenaren gaan voor de producten naar een supermarkt (24 of 5%) of een tuincentrum (4 of 1%). Daarnaast zijn er 42 respondenten (10%) die dit ergens anders halen dan bij eerder genoemde plaatsen.

Bij de vraag: wat kan ervoor zorgen dat u uw hond of kat volledige preventieve zorg zal bieden? Antwoordt meer dan de helft, namelijk 250 oftewel 57%, dat zij dit al doen. Een kwart (117) geeft aan dat zij dit zullen als het voor hen betaalbaar is. De antwoorden: als ik er regelmatig aan herinnerd wordt (26), als ik er meer voorlichting over zou krijgen (24) en ik ben niet van plan dit ooit te doen (21) worden ingevuld door een nagenoeg gelijk aantal respondenten.

Vervolgens wordt er gevraagd wat mensen bereid zijn maandelijks te betalen voor een geheel jaar aan preventieve zorg. Een derde van de honden- en katteneigenaren (145) heeft hier minder dan €10

per maand voor over. Iets minder mensen willen tussen de €10 en €15 betalen (125). Tussen de €16-20 zijn 64 mensen (15%) bereid te betalen en voor €21-25 zijn dat 23 mensen (5%). Het hoogste bedrag dat kan worden gekozen is meer dan €25 euro per maand, 80 respondenten (18%) hebben voor dit antwoord gekozen.

Op de laatste vraag: Zou u gebruiken maken van een preventief zorgplan wanneer deze bij uw dierenartsenpraktijk wordt aangeboden? Antwoorden 282 respondenten met ja. Iets meer dan een derde van de respondenten zegt nee. Zij kunnen hierbij opgaaf van reden geven, de antwoorden zijn in figuur 4 weergegeven als cirkeldiagram. Niet alle respondenten hebben bij nee ook een reden opgegeven maar duidelijk wordt dat de meeste de preventieve zorg liever in eigen hand houden. Ook lijkt het veel honden- of katteneigenaren te duur of vinden zij het onnodig.



Figuur 4 Redenen dat honden- of katteneigenaren geen preventief zorgplan willen

4. Wat zijn de succesfactoren van preventieve zorgplannen in Amerika en Groot-Brittannië?

4.1 Het begin van preventieve zorgplannen in Amerika

Preventieve zorgplannen voor huisdieren bestaan in Amerika al tientallen jaren. Banfield Pet Hospital is in 1988 begonnen met het aanbieden van hun Optimum Wellness Plans (Banfield Pet Hospital, z.d.). Zij deden dit omdat zij de barrières die huisdiereigenaren ervan weerhouden om preventieve zorg aan hun huisdier te geven weg wilden nemen (Burns, Banking on Wellness, Practices try out monthly payment plans to promote preventice care, 2014). Door het wegnemen van de barrières voor een bezoek naar de dierenarts hoopte ze bij Banfield Pet Hospital te zorgen dat huisdiereigenaren eerder met hun dier naar de dierenarts zouden komen waardoor gezondheidsproblemen eerder konden worden opgemerkt. De Optimum Wellness Plans van Banfield bevatten dan ook onbeperkte consulten voor klanten, zij mogen altijd een afspraak maken als zij hiervoor aanleiding zien. Naast deze consulten mogen de klanten ook twee keer per jaar langskomen voor een uitgebreide gezondheidscontrole voor hun hond of kat en zit er, afhankelijk van het soort plan, nog meer preventieve zorg in het plan (Gavzer, 2012). Vanaf het moment dat de Optimum Wellness Plans werden aangeboden tot heden zijn de plannen steeds aangepast aan de vernieuwde adviezen voor preventieve zorg, ook zijn er verschillende plannen te kiezen zodat er voor elke hond of kat een passend plan is. Veel dierenartsenpraktijken hebben in voorgaande jaren een daling in de praktijkbezoeken gezien, bij Banfield wijzen zij de Optimum Wellness Plans aan als een reden dat zij deze daling niet hebben ervaren (Burns, Banking on Wellness, Practices try out monthly payment plans to promote preventice care, 2014).

4.2 Het belang van preventieve zorg uitleggen aan de klant

In 2011 kwam door een studie door Bayer aan het licht dat het aantal husdiereigenaren dat met hun dier naar de dierenarts ging jaarlijkse daalde ondanks dat het aantal huisdieren steeg (Volk et al., 2011). Huisdiereigenaren bleken in veel gevallen het nut van preventieve zorg niet te begrijpen, ook waren de kosten van een dierenartsbezoek vaak hoger dan verwacht. In dezelfde studie werden mogelijke oplossingen voor de daling van het aantal dierenartsbezoeken aangedragen. Huisdiereigenaren bleken de dierenarts vaker te willen bezoeken als dit voor hen betaalbaar was, zij zekerheid hadden dat ziektes beter te voorkomen waren en zij ook het nut van het bezoek helder voor ogen hadden. Op de vraag wat voor concepten honden- en katteneigenaren hiervoor als oplossing zagen, gaf bijna de helft van de respondenten aan dat zij een gezondheidsprogramma met maandelijkse betaling als oplossing zagen. Een vooraf gepland jaarlijks pakket werd door veel honden- en katteneigenaren ook als oplossing gezien. Naast het ontwikkelen van deze concepten bleek voorlichting over het nut van preventieve zorg en jaarlijkse controles belangrijk. Een huisdiereigenaar die niet begrijpt waarom dit belangrijk is, zal minder snel geneigd zijn de adviezen van de dierenartsenpraktijk op te volgen. Ten tijde van de studie bood slechts 5% van de praktijken een preventief zorgplan met maandelijkse betalingen aan terwijl 29% aan gaf dit wel te willen doen (Burns, Banking on Wellness, Practices try out monthly payment plans to promote preventice care, 2014).

De uitkomsten van de studie door Bayer waren voor The American Veterinary Medical Association (AVMA) en the American Animal Hospital Association (AAHA) aanleiding om een partnerschap aan te gaan onder de naam Partnership for Preventive Pet Healthcare (Nations top veterinary organizations

release new preventive care guidelines to keep cats and dogs healthy, 2011). De missie van dit partnerschap is om te zorgen dat huisdieren de nodige preventieve zorg krijgen door regelmatige bezoeken aan de dierenartspraktijk (Partners For Healthy Pets, 2016). Zij doen dit onder andere door het uitbrengen van richtlijnen en het creëren van tools die veterinaire professionals helpen om het belang van de preventieve zorg aan de klanten van de dierenartsenpraktijk uit te leggen.

4.3 Voordelen voor de dierenartsenpraktijk

Naast dat preventieve zorgplannen ervoor zorgen dat gezondheidsproblemen eerder aan het licht komen en honden en katten goede preventieve zorg krijgen zijn er voor de praktijk ook voordelen. Praktijken zorgen met de plannen voor loyalere klanten, zij hebben immers een overeenkomst voor een jaar. Ook zorgen de preventieve zorgplannen ervoor dat de praktijk een constante stroom aan inkomsten heeft, ook in de maanden dat het rustiger is. Omdat honden- en katteneigenaren tweemaal per jaar een uitgebreide gezondheidscontrole in het preventieve zorgplan hebben, kunnen praktijken ervoor kiezen dit op rustigere dagen te plannen. Dit zorgt ervoor dat ook het personeel wat te doen heeft (Salzsieder, 2011). Hoewel zorgplannen vele voordelen bieden is het belangrijk voor de praktijken dat zij volledig achter het aanbieden van de zorgplannen staan. Het aanbieden, promoten en implementeren van de plannen brengt veel werk met zich mee. Er zijn organisaties die veel van dit werk voor praktijken uit handen kunnen nemen (Burns, Service providers lend hand with wellness plans, 2014). Deze bedrijven maken het voor praktijken makkelijker om de zorgplannen aan te bieden.

4.4 Preventieve zorgplannen in Groot-Brittannië

Na Amerika gingen ook bedrijven in Groot-Brittannië preventieve zorgplannen aanbieden. Zo begon Denplan in 2007 met Pet Health Plans. In april 2016 had dit bedrijf al een half miljoen huisdieren met een huisdierenzorgplan (Woodbine, 2016). Een andere organisatie, namelijk Premier Vet Alliance, begon ook in 2007 met het aanbieden van Premier Pet Care Plans in de 14 praktijken die zij hebben in het Verenigd Koninkrijk. Dit liep zo goed dat zij besloten de Premier Pet Care Plans ook aan te gaan bieden aan andere praktijken in het Verenigd Koninkrijk. Beide bedrijven bieden aan dierenartsenpraktijken niet alleen het concept van de preventieve zorgplannen maar een totaal pakket met:

- Design van de preventieve zorgplannen
- Ondersteuning bij het implementeren van de preventieve zorgplannen aangepast aan de wensen van de praktijk
- Materiaal en tools voor marketing
- Training van de personeelsleden van de praktijk waar de preventieve zorgplannen worden aangeboden
- Tools en hulp bij de administratie van de preventieve zorgplannen
- Ondersteuning aan de praktijk zo lang de plannen in de praktijk worden aangeboden

Met de onderdelen van het service pakket is het voor praktijken gemakkelijk om de preventieve zorgplannen te implementeren in de praktijk (Pet Health Plans Preparation, z.d.). Naast het Verenigd Koninkrijk heeft Premier Vet Alliance de Premier Pet Care Plans inmiddels in meerdere landen uitgerold, waaronder Ierland, Denemarken en Nederland (Thill, 2016). De aanpak van Premier Vet Alliance blijkt een succes want het aantal klanten met een Pet Care Plan stijgt (Kaminska, 2016). Naast dat er bedrijven zijn die preventieve zorgplannen aanbieden waar iedere praktijk zich bij kan

aansluiten zijn er ook bedrijven eigen preventieve zorgplannen hebben ontwikkeld en deze alleen in de eigen praktijken aanbieden. Dit zijn vaak bedrijven die meerdere dierenartsenpraktijk in beheer hebben. Voorbeelden hiervan zijn White Cross Vets met hun Complete Wellness Plan (Give them the longest, healthiest life possible with our Complete Wellness Plan, z.d.) The Medivet Healthcare Plans (10 reasons why the Medivet Healthcare Plan is good for you & your pet., z.d.) en The Healthy Pet Club (About The Healthy Pet Club, 2014).

4.5 Aandacht voor preventieve zorg

Hoewel er dus al jaren praktijken waren die preventieve zorgplannen voor huisdieren aanboden heeft de Bayer studie uit 2011 de aanzet gegeven voor meer aandacht voor het onderwerp preventieve zorg. Dit heeft er daarna ook weer voor gezorgd dat preventieve zorgplannen in Amerika bekender werden en meer praktijken ze gingen aanbieden. De studie liet zien dat honden- en katteneigenaren een maandelijkse betaling zagen zitten, dit werd dus als een oplossing gezien om het dalende aantal bezoeken aan de dierenarts tegen te gaan. Het is niet genoeg om alleen de plannen aan te bieden. Duidelijke communicatie en uitleg over het waarom van de preventieve zorg zorgt ervoor dat klanten ook de noodzaak begrijpen (Felsted & Volk, 2011). In Amerika zijn ze met behulp van organisaties als het Partnership for Preventive Pet Healthcare dus sinds 2011 intensiever bezig om de noodzaak van preventieve zorg aan honden- en katteneigenaren over te brengen.

Een survey onder 1001 honden- en katteneigenaren laat zien dat goede communicatie en uitleg over preventieve zorg voor het huisdier maakt dat klanten bij de praktijk blijven (2015 AAHA State of the Industry Fact Sheet, 2015). De succesfactor van de preventieve zorgplannen ligt bij het feit dat er veel aandacht wordt besteed aan het belang van preventieve zorg. Huisdiereneigenaren begrijpen het waarom preventieve zorg beter en willen daardoor vaker deelnemen aan een preventief zorgplan.

Kortom het succes van de bedrijven die in het Amerika en Groot-Brittannië de preventieve zorgplannen aanbieden ligt voor een deel bij de ervaring die zij door de jaren heen al hebben kunnen opbouwen. In Nederland worden de plannen pas een aantal jaar aangeboden, in Amerika en het Verenigd Koninkrijk is dit al een stuk langer. Bij veel organisaties is te zien dat zij blijven groeien door andere bedrijven over te nemen waardoor zij een groter bereik creëren. Zo gaat Premier Vet Alliance zelfs een stukje verder door hun concept van preventieve zorgplannen in andere landen te gaan uitrollen. De formule die zij aanbieden is in Nederland een groot succes gebleken (Premier Veterinary Group, 2016). In Amerika worden de organisaties ook gesteund door de Partnership for Preventive Pet Healthcare dat ervoor zorgt dat preventieve zorg een makkelijker bespreekbaar onderwerp wordt. Zij geven hiervoor op hun website tools aan medewerkers van de dierenartsenpraktijken om preventieve zorg bespreekbaar te maken en het belang hiervan aan eigenaren uit te kunnen leggen. Een eigenaar die het nu van preventieve zorg inziet zal makkelijker mee willen doen met een kant en klaar preventief zorgplan.

5. Hoe zijn de preventieve zorgplannen die worden aangeboden in Nederland opgebouwd?

5.1 Aanbieders van preventieve zorgplannen in Nederland

In Nederland zijn er twee grote aanbieders die preventieve zorgplannen voor huisdieren ontwikkelen en aanbieden aan dierenartsenpraktijken. Dit zijn het Huisdieren ZorgPlan van Premier Vet Alliance en Pet Health Plan. Premier Vet Alliance is een Engels bedrijf dat in 2007 in eigen praktijken in Engeland met het Pet Care Plan is begonnen. Sinds 2010 nemen ook andere bedrijven in Engeland bij hen het Pet Care plan af en in 2014 is dit plan in Nederland geïntroduceerd als het Huisdieren ZorgPlan (PCP Huisdieren Zorgplan Over Ons, z.d.) Premier Vet Alliance wordt in Nederland vertegenwoordigd door Veterinair Organisatiebureau Vitaux. De andere grote aanbieder, Pet Health Plan, is een Nederlands bedrijf dat met kennis uit Nederland en Engeland sinds 2015 preventieve zorgplannen aanbiedt (Pet Health Plan, 2015). Dierenartsenpraktijken kunnen bij deze bedrijven terecht wanneer zij preventieve zorgplannen willen gaan aanbieden in eigen dierenartsenpraktijk. Beide bedrijven bieden een pakket aan voor het starten met preventieve zorgenplannen en nemen voor de praktijk veel uit handen. Zij leiden het personeel op, doen een groot deel van de financiële administratie, zorgen voor promotie- en marketingmateriaal en geven hulp bij het samenstellen van de preventieve zorgplannen. Veel dierenartsenpraktijken kiezen ervoor om met behulp van één van deze aanbieders preventieve zorgplannen te gaan aanbieden in hun dierenartsenpraktijk. Er zijn echter praktijken die een eigen zorgplan ontwikkelen, een voorbeeld hiervan zijn de Caressa Dierenziekenhuizen (Het Caressa zorgplan, z.d.). De ontwikkeling op het gebied van preventieve zorgplannen is constant gaande, er komen steeds bedrijven bij die zelf een plan ontwikkelen of het concept met ondersteuning aanbieden aan andere praktijken.

5.2 Opbouw van de preventieve zorgplannen

Omdat er verschillende aanbieders zijn van preventieve zorgplannen in Nederland zijn er ook verschillen in de opbouw van de plannen. Per praktijk kan de inhoud van preventieve zorgplannen verschillen en in sommige praktijken kunnen honden- en katteneigenaren ook kiezen tussen een basis of een uitgebreider plan. Hoewel er verschillen zijn bieden alle plannen in ieder geval de basis preventieve zorg aan, het bieden van deze zorg is immers de gedachte achter een preventief zorgplan. Het volledige pakket voor preventieve zorg wordt in een zorgplan voordeliger aangeboden dan wanneer een honden- of katteneigenaar alle producten los in de praktijk zou afnemen. Vaak krijgen huisdiereigenaren bij het afnemen van een preventief zorgplan ook korting op andere producten en behandelingen binnen de praktijk. Dit maakt deelnemen voor klanten aantrekkelijker, zij willen er logischerwijs zoveel mogelijk voordeel uit halen. Het ophalen van de producten voor ontvlooiën, tekenbestrijding en ontwormen geschiedt doorgaans iedere drie maanden. De klant krijgt hiervoor een herinnering, dit is meteen een hulpmiddel om te laten weten dat het tijd is voor behandeling en geeft de dierenartsenpraktijk weer een contactmoment met de klant.

Preventieve zorgplannen bevatten in ieder geval:

- Basis vaccinatie inclusief gezondheidscontrole door de dierenarts
- Tweede gezondheidscontrole na 6 maanden door dierenarts of paraveterinair
- Producten tegen vlooiën en teken voor 1 jaar
- Producten tegen wormen voor 1 jaar
- Indien nodig een chip, gratis of tegen gereduceerd tarief

Overige producten en diensten die een preventief zorgplan kan bevatten:

- Korting op bepaalde of alle overige kosten gemaakt in de praktijk waar de klant het preventieve zorgplan afneemt
- Extra of onbeperkte consulten
- Consulten voor bijvoorbeeld gebitscontrole, dieetadvies of voedingsadvies door dierenarts of paraveterinair
- Handelingen als nagels knippen of anaalklieren uitknippen
- Preventief urine- en/of ontlastingsonderzoek
- Preventief bloedonderzoek

5.3 Navolging van preventieve zorg met behulp van een preventief zorgplan

Het aanbieden van preventieve zorgplannen aan klanten van de dierenartsenpraktijk gaat in de basis over het bieden van de beste zorg aan een huisdier. Preventieve zorgplannen bieden als het ware een handvat voor dierenartsenpraktijk om te zorgen dat huisdiereigenaren de preventieve zorg ook daadwerkelijk uitvoeren. Een studie door de American Animal Hospital Association (AAHA) uit 2003 liet zien dat 60% van de ondervraagde veterinaire professionals vond dat de klant voornamelijk verantwoordelijk was voor het nakomen van de gegeven adviezen en op je juiste manier toedienen van voorgeschreven medicatie. Het bleek echter dat de navolging van klanten veel lager lag dan medewerkers van de dierenartsenpraktijk dachten. De AAHA ontwikkelde als reactie hierop de CRAFT-formule: Compliance = Recommendation + Acceptance + Follow Through (American Animal Hospital Association, The Path to High Quality Care: Practical Tips for Improving Compliance, 2003). Deze formule geeft een handvat om te zorgen dat klanten de adviezen en aanbevelingen die veterinaire professionals doen ook daadwerkelijk navolgen. Als eerst is het de verantwoordelijkheid van de dierenarts of paraveterinair om een advies te geven (recommendation), het is vervolgens de klant die dit advies moet accepteren (acceptance). Het personeel van de dierenartsenpraktijk moet zorgen voor de follow through, het doorvoeren van het advies, Zij kunnen dit onder andere doen door herinneringen naar de klant te sturen, alvast een vervolgspraak in te plannen, demonstraties te geven en de adviezen of informatie op papier mee naar huis te geven.

Een vervolgstudie van de AAHA in 2009 liet zien dat navolging van klanten gestegen was ten opzichte van de studie in 2003. Er heeft een verschuiving plaats gevonden in hoe veterinaire professionals denken over de verantwoordelijkheid van het navolgen van adviezen. Waar in 2003 60% vond dat de verantwoordelijkheid voornamelijk bij de huisdiereigenaar lag vond in 2009 60% van de veterinaire professionals dat de verantwoordelijkheid juist bij de medewerkers van de praktijk lag. Medewerkers van dierenartsenpraktijken nemen hiermee een grotere verantwoordelijkheid om te zorgen dat klanten de gegeven adviezen ook daadwerkelijk opvolgen (American Animal Hospital Association, Compliance: taking quality care to the next level, 2009).

5.4 Het overbrengen van de boodschap

Bij het geven van adviezen aan klanten is het ook van belang dat de boodschap herhaald wordt. De gemiddelde persoon moet tenminste vijf keer over een product of dienst horen voordat zij het willen aanschaffen (Boss, 2011). Het team van een dierenartsenpraktijk moet samenwerken om te zorgen dat een klant weet van de producten en diensten die zij adviseren en aanbieden.

De bedrijven die in Nederland het volledige concept van preventieve zorgplannen aanbieden aan

dierenartsenpraktijken zorgen hierbij ook voor promotie en marketingmateriaal. Preventieve zorgplannen passen hiermee goed in de CRAFT-formule. De medewerkers van de praktijk geven met behulp van het volledige preventieve zorgplan een advies, de klant accepteert dit advies door lid te worden. Vervolgens zorgen de medewerkers voor doorvoeren van dit advies door regelmatig herinneringen te sturen dat huisdiereneigenaren producten voor hun dier mogen ophalen of dat het tijd is voor de (half)jaarlijkse controle en vaccinatie. Doordat de klanten meerdere keren per jaar producten mogen ophalen of langkomen voor een controle zijn er regelmatige contactmomenten met de klant. Deze momenten zijn bij uitstek geschikt voor de medewerkers van de dierenartsenpraktijk om het belang voor preventieve zorg te herhalen en eventuele veranderingen in het gedrag of welzijn van de hond of kat vroegtijdig op te merken.

Al met al wordt duidelijk dat de dierenartsenpraktijk een cruciale rol heeft in het adviseren en voorlichten van huisdiereneigenaren. Het is dan ook van belang dat alle medewerkers van de praktijk dezelfde boodschap uitdragen en dit ook consequent blijven doen. Dit geldt ook voor de adviezen met betrekking tot preventieve zorg, de boodschap over het belang en nut hiervan zal aan iedere klant uitgelegd en herhaald moeten worden..

6. Onder welke voorwaarden willen Nederlandse honden- en katteneigenaren deelnemen aan een preventief zorgplan?

Om erachter te komen hoe Nederlandse honden- en katteneigenaren tegenover een preventief zorgplan voor hun dier staan is een enquête gehouden. In deze enquête werd honden- en katteneigenaren gevraagd naar hun gedrag met betrekking tot preventieve zorg voor hun hond of kat. Of zij deze preventieve zorg uitvoeren en zo nee, waarom niet en wat er voor kan zorgen dat ze dit wel zullen doen.

6.1 Wel of geen preventieve zorg

De resultaten van de enquête laten zien dat een groot deel van de honden- en katteneigenaren preventieve zorg voor hun huisdier erg belangrijk vindt. Echter blijkt ook dat dezelfde honden- en katteneigenaren, hoewel zij het als belangrijk zien, preventieve zorg niet altijd uitvoeren. Ruim een kwart van de respondenten geeft aan dat zij het te duur vinden, de antwoorden vergeten of onnodig kiezen nagenoeg een gelijk aantal mensen (14%). Een klein deel van de honden- en katteneigenaren geeft aan onvoldoende van preventieve zorg af te weten en voert dit daarom niet (volledig) uit. Bij de enquête gaf 65% van de respondenten één van bovenstaande redenen bij de vraag: Wat is de belangrijkste reden voor het niet uitvoeren van preventieve zorg?

Als honden- en katteneigenaren wordt gevraagd wat ervoor kan zorgen dat zij hun hond of kat volledige preventieve zorg zullen bieden zegt een kwart dat zij dit doen als het betaalbaar is. Andere respondenten willen regelmatig herinnerd worden (6%) of meer voorlichting krijgen (5%). De overige respondenten bieden al volledige preventieve zorg of zijn nooit van plan om dit te gaan doen.

6.2 Het kostenplaatje

De Bayer studie uit 2011 liet al zien dat de kosten voor een routinebezoek aan de dierenarts vaak hoger uitvallen dan verwacht. De helft van ondervraagden uit deze studie is altijd op zoek naar een goedkoper alternatief en zou naar een andere dierenartsenpraktijk gaan als daar een actie geldt of zij een kortingscoupon hebben (Volk et al., 2011). Uit de in dit onderzoek uitgevoerde enquête blijkt dat kosten een grote rol spelen bij het bieden van preventieve zorg aan honden en katten. Of honden- en katteneigenaren de daadwerkelijke kosten te hoog vinden of een verwachting hebben van hoge kosten wordt niet duidelijk. Een kwart van de respondenten geeft echter wel aan dat zij volledige preventieve zorg willen bieden als dit voor hen betaalbaar is. Voorspelbare kosten en gespreide maandelijkse betaling zou voor hen mogelijk uitkomst bieden.

6.3 Adviseren en voorlichten van honden- en katteneigenaren

Er zijn 103 honden- en katteneigenaren die als belangrijkste reden voor het niet uitvoeren van preventieve zorg hebben aangegeven dat zij dit onnodig vinden of er onvoldoende vanaf weten. Dit is samen bijna een kwart van de respondenten. Ook zegt 5% dat zij mogelijk wel volledige preventieve zorg zullen bieden als zij meer voorlichting krijgen over het nut ervan. Een belangrijke taak van medewerkers van een dierenartsenpraktijk is het geven van advies en voorlichting aan klanten, eerder was al te lezen dat een gemiddelde klant 5 keer van een product of dienst moet horen voordat zij dit willen aanschaffen. Honden- en katteneigenaren die aangeven dat zij onvoldoende van preventieve zorg afweten zullen mogelijk een aantal keer voorgelicht moeten worden over het belang van preventieve zorg voordat zij overwegen lid te worden van een preventief zorgplan. Hierbij is een grote rol weggelegd voor de medewerkers van de dierenartsenpraktijk, zij

zullen het advies voor preventieve zorg moeten blijven herhalen. Het advies voor het uitvoeren van preventieve zorg blijft de volgende stap is aan de klant om dit advies te accepteren. Dit geldt ook voor honden- en katteneigenaren die aangeven dat zijn preventieve zorg onnodig vinden. Mogelijk weten zij er niet genoeg van en zorgt advies en voorlichting door de veterinaire professionals ervoor dat zij het belang van preventieve zorg beter begrijpen en lid willen worden van een preventief zorgplan.

Uit de Bayer studie werd ook duidelijk dat bijna de helft van de ondervraagden vindt dat de dierenarts niet communiceert met begrijpelijke taal en meer dan de helft vindt dat de dierenarts niet duidelijk uitlegt wanneer zij met hun dier moeten komen voor behandelingen (Volk et al., 2011). Om een helder advies over te brengen naar klanten is het voor de medewerkers van de dierenartsenpraktijk belangrijk dat zij voor de klant begrijpelijke taal gebruiken. In haar boek *'Educating Your Clients from A to Z: What to Say and how to Say it'* beschrijft Dr. Nan Boss, dierenarts in Amerika, hoe medewerkers van een dierenartsenpraktijk communicatie vaardigheden kunnen verbeteren om de klant optimaal te kunnen voorlichten en adviseren. In dit boek benadrukt zij het belang van begrijpelijke taal voor de klant en het herhalen van de boodschap. Ook beschrijft Dr. Boss het belang van informatie meegeven naar huis in de vorm informatiefolders of zelf gemaakte hand-outs (Boss, 2011). Goede informatiefolders over preventieve zorg en marketing materiaal voor preventieve zorgplannen geeft de klant de mogelijkheid om te informatie later nog eens te bekijken en eventueel thuis te bespreken.

6.4 Preventieve zorgplannen zijn voor iedereen

Uiteindelijk zijn alle klanten in een dierenartsenpraktijk potentiële klanten voor een preventief zorgplan ondanks dat zij ieder eigen voorwaarden stellen. De taak van medewerkers van de dierenartsenpraktijk is om te zorgen dat klanten een beslissing nemen op basis van de juiste en volledige informatie. Veterinaire professionals zullen met begrijpelijke taal adviezen en voorlichting moeten blijven geven om te zorgen dat alle klanten weloverwogen een beslissing kunnen maken hoe en of zij preventieve zorg willen uitvoeren. Op de voorwaarden die het meerderheid van de ondervraagde honden- en katteneigenaren aan een preventief zorgplan stellen, namelijk: betaalbaar, regelmatige herinneringen en meer voorlichting over het nut spelen de huidige preventieve zorgplannen al goed in. De voorspelbare maandelijkse betalingen, de herinneringsservice en regelmatige contact-, en dus voorlichtingsmomenten kunnen het voor honden- en katteneigenaren aantrekkelijk maken om lid te worden.

De klanten die aangeven al volledige preventieve zorg bieden kunnen zelf uitmaken of een preventief zorgplan voor hen aantrekkelijk is. Voor de dierenartsenpraktijk heeft het wel degelijk nut als deze klanten ook een preventief zorgplan afnemen, mogelijk kopen zij producten voor de preventieve zorg elders. Lid worden van een preventief zorgplan in de dierenartsenpraktijk zorgt voor meer inkomsten voor de praktijk omdat de producten voor het zorgplan dan daar worden afgenomen. Al met al is het voor de dierenartsenpraktijk belangrijk om zonder uitzondering klanten voor te lichten over het preventieve zorgplan en klanten een beslissing te laten maken op basis van de juiste en volledige informatie.

7. Discussie

7.1 De doelstelling van dit afstudeerwerkstuk

Het doel van dit afstudeerwerkstuk was om inzicht bieden in de voorwaarden waaraan een preventief zorgplan moet voldoen volgens honden- en katteneigenaren in Nederland en te bekijken hoe dit aansluit op de huidige aanbieders van preventieve zorgplannen.

7.2 Samenvatting van de resultaten

7.2.1 Deelvraag 1

De eerste deelvraag is beantwoord met behulp van al beschikbare informatie over hoe preventieve zorgplannen in Amerika en Groot-Brittannië zijn opgebouwd. In beide landen worden preventieve zorgplannen al heel wat jaren aangeboden in dierenartsenpraktijken. Het succes van de preventieve zorgplannen ligt in deze landen vooral bij de ervaring van de bedrijven die de zorgplannen aanbieden en het gebruik van effectieve communicatie in het overbrengen van het belang van preventieve zorg.

7.2.2 Deelvraag 2

In Nederland worden preventieve zorgplannen sinds 2014 aangeboden. Bij deelvraag 2 wordt onderzocht hoe de preventieve zorgplannen in Nederland zijn opgebouwd en hoe dierenartsenpraktijk die aan de klant kunnen aanbieden. Veel dierenartsenpraktijken gebruiken in Nederland de diensten van 1 van de 2 grote aanbieders op het gebied van preventieve zorgplannen. Zij bieden dierenartsenpraktijken een volledig pakket aan met hulp en ondersteuning voor het lanceren en succesvol maken van de zorgplannen in de praktijk.

7.2.3 Deelvraag 3

Deelvraag 3 richt zich op de analyse van de resultaten van de afgenomen enquête welke relevant zijn voor het beantwoorden van de deelvraag. Hierbij wordt er gekeken onder welke voorwaarden Nederlandse honden- en katteneigenaren willen deelnemen aan een preventief zorgplan. Een groot deel van de respondenten geeft aan, al volledige preventieve zorg aan de hond of kat te bieden. Van de respondenten die dit niet doen zegt het grootste deel dit wel te willen doen als het betaalbaar is. Een kleiner aantal respondenten willen meer voorlichting over het nut van preventieve zorg of wil regelmatig herinnerd worden dat het weer tijd is voor behandeling.

7.3 Kritische reflectie

Het aantal respondenten voor dit onderzoek is ruim is behaald, het onderzoek heeft daardoor het gewenste betrouwbaarheidsniveau gehaald. Een volgende keer kunnen er bij een dergelijk onderzoek meer persoonlijke en demografische gegevens van de respondenten worden verzameld om zo de representativiteit van de onderzoekspopulatie te kunnen beoordelen.

Achteraf gezien had meer diepgang in de enquête kunnen bijdragen aan een meer gedetailleerd onderzoek naar de voorwaarden die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan een preventief zorgplan. Het onderzoek gaat nu vooral over de grote lijnen en of preventieve zorg door eigenaren überhaupt wel uitgevoerd wordt. Specifiekere vragen en mogelijk verschillende manieren gebruiken om een vraagstelling aan de respondenten voor te leggen had kunnen bijdragen aan een waardevolle opbrengst van informatie.

7.4 Overeenkomsten en relaties

De resultaten van het onderzoek gedaan voor dit afstudeerwerkstuk komen voor een groot deel overeen met de onderzochte informatie over de al bestaande preventieve zorgplannen in Amerika, Groot-Brittannië en Nederland. Eisen die honden- en katteneigenaren stellen worden in de meeste gevallen door de huidige preventieve zorgplannen ingewilligd. De onderlinge relatie tussen de deelvragen is dat het bij preventieve zorg voornamelijk om betaalbaarheid en goede voorlichting gaat. Voorspelbare en gespreide kosten zal voor veel eigenaren een duwtje in de goede richting zijn. Als zij echter het belang van preventieve zorg niet begrijpen zullen zij ook minder snel geneigd zijn een preventief zorgplan te nemen. In alle landen geldt dat begrijpelijke uitleg en goede voorlichting de basis zijn voor goede preventieve zorg voor het huisdier

7.5 Reikwijdte

De doelgroep van dit onderzoek zijn dierenartsenpraktijken die preventieve zorgplannen aanbieden in de praktijk of deze willen gaan aanbieden. De uitkomsten van het onderzoek zijn voor dierenartsenpraktijken die al preventieve zorgplannen aanbieden in de praktijk een bevestiging dat deze in grote lijnen voldoet aan de voorwaarden die honden- en katteneigenaren in Nederland hieraan stellen. Het is echter aan te bevelen om de tevredenheid van de klanten in eigen dierenartsenpraktijk goed te blijven monitoren om te zorgen dat de plannen blijven voldoen aan actuele wensen en eisen van de klanten.

Dierenartsenpraktijken die willen gaan beginnen met het aanbieden van zorgplannen in de praktijk kunnen de informatie uit dit onderzoek gebruiken bij het implementeren en aanprijzen van de plannen. Op de voorwaarden die honden- en katteneigenaren in Nederland stellen aan de preventieve zorgplannen wordt goed ingespeeld. De medewerkers van de dierenartsenpraktijk kunnen dit gebruiken bij het aanprijzen van de preventieve zorgplannen in de praktijk. Het doel is immers dat zoveel mogelijk klanten een preventief zorgplan afnemen. Beide partijen hebben voordeel door volledige preventieve zorg voor het huisdier en loyale klanten en een constante stroom aan inkomsten voor de praktijk.

7.6 Vervolgonderzoek

Het literatuuronderzoek naar de succesfactoren en opbouw van al bestaande preventieve zorgplannen werd bemoeilijkt door een gebrek aan objectieve informatie over deze onderwerpen. Het grootste deel van de beschikbare informatie bestaat uit promotiemateriaal van bedrijven die preventieve zorgplannen aanbieden. De conclusies over de succesfactoren zijn dus grotendeels getrokken uit informatie over preventieve zorg in het algemeen. In een vervolgonderzoek is het aan te raden om personen te interviewen die over kennis beschikken over de geschiedenis en het succes van preventieve zorgplannen.

Om specifieker in te kunnen gaan op de wensen en eisen van honden- en katteneigenaren aan preventieve zorgplannen in Nederland is verder onderzoek noodzakelijk. Hierbij kan gedacht worden aan specifieke producten die in het zorgplan opgenomen zijn of de manier waarop de eigenaar herinneringen wil ontvangen. Dit onderzoek heeft zich vooral gericht op de grotere lijnen om te bekijken of honden- en katteneigenaren in Nederland überhaupt interesse hebben in preventieve zorgplannen en zo nee, waarom niet. Betaalbaarheid, voorlichting en regelmatige herinneringen komen hierbij met name naar voren. Eisen waar preventieve zorgplannen in Nederland goed op inspelen.

De voornaamste wens die naar voren komt uit het onderzoek is dat honden- en katteneigenaren volledige preventieve zorg willen bieden als dit betaalbaar is. Bijna een kwart van de ondervraagde honden- en katteneigenaren vindt preventieve zorg namelijk te duur. Of de preventieve zorgplannen voor de honden- en katteneigenaren wel betaalbaar is zal uit verder onderzoek moeten blijken.

Bij het doen van verder onderzoek is het aan te bevelen de focus te leggen op eigenaren die op de hoogte zijn van het bieden van preventieve zorg en dus al over een bepaalde basiskennis beschikken. Als dit niet zo is kan het moeilijk zijn om te bepalen op welke manier zij die preventieve zorg ook daadwerkelijk willen uitvoeren.

8. Conclusie en aanbevelingen

8.1 Beschrijving van het afstudeerwerkstuk

Dit afstudeerwerkstuk richt zich op de wensen en eisen die Nederlandse honden- en katteneigenaren stellen aan preventieve zorgplannen in de dierenartsenpraktijk. Deze wensen en eisen worden vergeleken met de inhoud van al bestaande preventieve zorgplannen in Nederland. Hieruit vloeit een advies voort voor dierenartsenpraktijk die preventieve zorgplannen aanbieden of willen gaan aanbieden. Ook is de informatie uit dit afstudeerwerkstuk interessant voor bedrijven die preventieve zorgplannen ontwikkelen en als volledig concept aanbieden aan dierenartsenpraktijken.

8.2 Conclusie

In 1988 begon er in Amerika een dierenartsenpraktijk met het aanbieden van preventieve zorgplannen en in Groot-Brittannië worden de zorgplannen sinds 2007 aangeboden. In deze landen wordt veel aandacht besteed aan het voorlichten en adviseren van klanten op het gebied van preventieve zorg. In Amerika worden veterinaire professionals ondersteund in het overbrengen van de adviezen door het Partnership for Preventive Pet Health Care dat voor dit doel tools en richtlijnen heeft ontwikkeld. De succes factoren van preventieve zorgplannen in Amerika en Groot-Brittannië zijn een combinatie van ervaring met het aanbieden van de zorgplannen en de klanten effectief adviseren en voorlichten over het belang van preventieve zorg.

Preventieve zorgplannen bestaan in Nederland in ieder geval uit de basis preventieve zorg: vaccinatie, ontworming, ontvlooiing/tekenbestrijding en een (half)jaarlijkse gezondheidscontrole. Variërend per praktijk kan dit worden aangevuld met extra producten, diensten en kortingen. Klanten met een preventief zorgplan kunnen ook rekenen op een herinneringsservice en gespreide betaling in maandelijkse termijnen. De verantwoordelijkheid voor het voorlichten over preventieve zorg en het doorvoeren van dit advies ligt bij de medewerkers van de dierenartsenpraktijk. De aanbevelingen moeten voor het beste resultaat door de veterinaire professionals in consequent en in begrijpelijke taal aan de klant uitgelegd worden.

Hoewel preventieve zorg door 87% van de ondervraagde honden- en katteneigenaren als belangrijk wordt gezien voert 65% dit niet (altijd) uit omdat zij het te duur vinden, het vergeten, er niet genoeg van afweten of het onnodig vinden. Uit het onderzoek komt naar voren dat ruim de helft, namelijk 57%, van de ondervraagden al volledige preventieve zorg aan de hond of kat zegt te bieden. Een kwart van de ondervraagden stelt als voorwaarde voor het bieden van volledige preventieve zorg dat het betaalbaar is. Van de overige honden- en katteneigenaren wil 6% regelmatig herinnerd worden en 5% wil graag meer voorlichting over het nut van preventieve zorg.

Bij het vergelijken van de in Nederland aangeboden zorgplannen en de voorwaarden die honden- en katteneigenaren hieraan stellen blijkt dat deze goed op elkaar aansluiten. Voor de voorwaarde betaalbaarheid geldt dat een preventief zorgplan als totaalpakket voordeliger is dan het afzonderlijk aanschaffen van alle producten en diensten in de dierenartsenpraktijk. Voor eigenaren die regelmatig herinnerd willen worden biedt het preventieve zorgplan een herinneringsservice. Voor medewerkers is een preventief zorgplan een goed handvat om eigenaren voor te lichten over preventieve zorg. Hierbij kunnen zij dus ook de honden- en katteneigenaren die als voorwaarde stellen dat zij meer voorlichting willen krijgen vertellen over het nut van preventieve zorg. Hoewel er honden- en katteneigenaren zijn die aangeven dat zij al volledige preventieve zorg bieden of

aangeven dit nooit te willen doen is het de verantwoordelijkheid van de medewerkers van de dierenartsenpraktijk om alle klanten voor te lichten over het bieden van preventieve zorg en de voordelen die een zorgplan mogelijk voor hen heeft. De klant kan aan de hand van de voorlichting mogelijk toch besluiten om lid te worden van een preventief zorgplan wat naast voordelen voor de klant ook weer een loyale klant en een constantere stroom aan inkomsten voor de praktijk betekent. Zo heeft iedere hond of kat een kans op volledige preventieve zorg en dus een zorg minder.

8.3 Aanbevelingen

Aan het hand van het onderzoek en de conclusie kunnen een aantal aanbevelingen worden gedaan aan dierenartsenpraktijken die huisdieren zorgplannen aanbieden of willen gaan aanbieden.

- Het wordt aanbevolen om het personeel goed op te leiden zodat zij effectief en op de juiste manier communiceren met klanten. Elke klant is een potentieel lid van een preventief zorgplan als het op de juiste wijze wordt voorgelicht over het belang van preventieve zorg.
- Voor het ondersteunen van het advies voor preventieve zorg wordt aanbevolen om informatie folders en handouts te hebben die klanten mee naar huis kunnen krijgen. Dit ter ondersteuning van het advies gegeven door de medewerker van de dierenartsenpraktijk.
- Herhaling is belangrijk voor het overbrengen van een boodschap. Het wordt daarom aanbevolen om als praktijk een eenduidig advies aan de klanten te geven.
- Het wordt aanbevolen een vervolgonderzoek te doen om dieper in te gaan op de specifieke wensen en eisen van honden- en katteneigenaren die ook daadwerkelijk een preventief zorgplan afnemen om zo de klanttevredenheid te optimaliseren.

Literatuurlijst

- Nations top veterinary organizations release new preventive care guidelines to keep cats and dogs healthy.* (2011, September 1). Opgeroepen op 25, 2017, van Partners for Healthy Pets : http://www.partnersforhealthypets.org/Uploads/fileSUZxr3/AVMA%20AAHA%20pet%20guidelines_Release_FINAL.pdf
- About The Healthy Pet Club.* (2014). Opgeroepen op Mei 25, 2017, van The Healthy Pet Club: <http://www.thehealthypetclub.co.uk/about-us/>
- 2015 AAHA State of the Industry Fact Sheet.* (2015). Opgeroepen op Februari 8, 2017, van American Animal Hospital Association : https://www.aaha.org/graphics/original/professional/resources/library/aaha_state_of_the_industry_2015_fact_sheet.pdf
- American Animal Hospital Association. (2003). *The Path to High Quality Care: Practical Tips for Improving Compliance.* Lakewood, Colorado: AAHA Press.
- American Animal Hospital Association. (2009). *Compliance: taking quality care to the next level.* Lakewood, Colorado: AAHA Press.
- Banfield Pet Hospital. (z.d.). *A Proud History of Pet Health Care.* Opgeroepen op Januari 22, 2017, van Banfield Pet Hospital: <https://www.banfield.com/about-us/our-history>
- Bönick, D., & Stam, D. (2008). *Invetarisatie naar de behoefte aan veterinaire zorg onder huishouders met een bijstandsuitkering.* Faculteit Diergeneeskunde Universiteit Utrecht.
- Boss, N. (2011). *Educating Your Clients from A to Z: What to Say and How to Say It.* Lakewood, Colorado: AAHA Press.
- Burns, K. (2014, April 16). *Banking on Wellness, Practices try out monthly payment plans to promote preventive care.* Opgeroepen op Februari 09, 2017, van AVMA: <https://www.avma.org/News/JAVMANews/Pages/140501a.aspx>
- Burns, K. (2014, April 16). *Service providers lend hand with wellness plans.* Opgeroepen op Februari 7, 2017, van AVMA: <https://www.avma.org/News/JAVMANews/Pages/140501a.aspx>
- Felsted, K., & Volk, J. (2011, Juni 1). *Sticker shock: Stop scaring clients with your veterinary fees.* Opgeroepen op Februari 7, 2017, van DVM 360: <http://veterinarybusiness.dvm360.com/sticker-shock-stop-scaring-clients-with-your-veterinary-fees?id=&sk=&date=&pageID=2>

- Gavzer, K. (2012, Januari 01). *5 case studies of prepaid wellness plans*. Opgeroepen op Februari 09, 2017, van DVM360.com: <http://veterinarynews.dvm360.com/5-case-studies-prepaid-wellness-plans?id=&sk=&date=&pageID=4>
- Idexx Petly Plans. (z.d.). *Case Studies, Care Animal Hospital*. Opgeroepen op December 11, 2015, van Idexx Petly Plans: <http://petlyplans.com/why-petly-plans/case-study/>
- Kaminska, K. (2016, Oktober 12). *Premier Veterinary Wins New Additions To Premier Pet Care Plan*. Opgeroepen op Maart 19, 2017, van Morningstar: http://www.morningstar.co.uk/uk/news/AN_1476259364918673000/premier-veterinary-wins-new-additions-to-premier-pet-care-plan.aspx%2019-3-2017
- Lue, T., Pantenburg, D., & Crawford, P. (2008, Feburari 15). Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pets receive. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 531-540.
- Messonier, S. (1995). Marketing Your Veterinary Practice (part 1). *American Veterinary Publications*.
- Molhoek, A., & Endenburg, N. (2009). The effectiveness of marketing concepts in veterinary practices. *Tijdschrift voor Diergeneeskunde*, 4-10.
- Partners For Healthy Pets. (2016). *Our Mission*. Opgeroepen op Februari 5, 2017, van Partners For Healthy Pets: http://www.partnersforhealthypets.org/our_mission.aspx
- Pet Health Plan. (2015). *Waarom starten met PHP?* Opgeroepen op November 4, 2016, van Pet Health Plan: <http://pethealthplan.vet/waarom-pet-health-plan/>
- Premier Veterinary Group. (2016, Oktober 12). *Number of pets on Premier Pet Care Plan up 70% in the last 12 months*. Opgeroepen op April 2, 2017, van London Stock Exchange: <http://www.londonstockexchange.com/exchange/news/market-news/market-news-detail/PVG/12997555.html>
- Rabobank Cijfers & Trends. (2016/2017). *Een visie op branches in het Nederlandse bedrijfsleven*. Opgeroepen op April 14, 2017, van Rabobank Cijfers & Trends: <https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Dierenartsen>
- Rabobank Cijfers en Trends. (2015/2016). *Een visie op branches in het Nederlandse bedrijfsleven 39e jaargang 2015/2016*. Opgeroepen op 12 06, 2015, van Rabobank Cijfers en Trends: <https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Dierenartsen>
- Resultaten Kattenonderzoek . (2015). *Resultaten Kattenonderzoek Dierenartspraktijken en katteneigenaren over katten, gezondheid, vlooiën en teken*. MSD Animal Health.
- Salzsieder, K. R. (2011, Juni 1). *What wellness plans can be for your veterinary practice*. Opgeroepen op Februari 7, 2017, van DVM360: <http://veterinarybusiness.dvm360.com/what-wellness-plans-can-be-your-veterinary-practice?id=&pageID=1&sk=&date>
- Steekproefcalculator . (sd). Opgeroepen op December 05, 2015, van Steekproefcalculator: <http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>

- The Benefits of IDEXX Petly Plans. (z.d.). *Why Petly Plans, The best way to grow and manage your preventive care plan*. Opgeroepen op December 11, 2015, van IDEXX Petly Plans: <http://petlyplans.com/why-petly/>
- Thill, D. (2016, Augustus). *Six Steps Ahead of Illness*. Opgeroepen op Maart 19, 2017, van Veterinary Advantage: <http://blog.vet-advantage.com/companion/six-steps-ahead-of-illness>
- van Haarlem, M., & Shinohara, A. (2006). *Dog Welfare, Why?* HAS Den Bosch.
- van Heijst, M., de Kort, M., Overgaauw, D., Vinke, M., & Beekmans, M. (2015). *Feiten & Cijfers Gezelschapsdierensector*. HAS Hogeschool, HAS Kennistransfer & Bedrijfsopleidingen, Den Bosch Faculteit Diergeneeskunde, Utrecht. .
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma Uitgevers .
- Volk, J., Felsted, K., Thomas, J., & Siren, C. (2011, Mei 15). Executive summary of the Bayer veterinary care usage study. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 1275-1282.
- Vries, T. d. (2015, Mei 06). *Dieren dood door dure dierenartsen*. Opgeroepen op Mei 06, 2015, van Metro nieuws: <https://www.metronieuws.nl/binnenland/2015/05/dieren-dood-door-dure-dierenartsen>
- Woodbine, N. (2016, April 1). *Denplan Pet Health Plans reaches half a million pets*. Opgeroepen op April 2, 2017, van Vet Times: <https://www.vettimes.co.uk/news/denplan-pet-health-plans-reaches-half-a-million-pets/>
- 10 reasons why the Medivet Healthcare Plan is good for you & your pet*. (z.d.). Opgeroepen op Mei 25, 2017, van The Medivet Vets: <https://www.medivet.co.uk/promotions/medivet-healthcare-plan/>
- Give them the longest, healthiest life possible with our Complete Wellness Plan*. (z.d.). Opgeroepen op Mei 25, 2017, van White Cross Vets: <http://www.whitecrossvets.co.uk/our-services/complete-wellness-plan/>
- Het Caressa zorgplan*. (z.d.). Opgeroepen op November 4, 2016, van Caressa Dierenziekenhuizen: <https://dierenziekenhuizen.nl/caressa-dierenziekenhuizen/het-caressa-zorgplan/>
- PCP Huisdieren Zorgplan Over Ons*. (z.d.). Opgeroepen op December 06, 2015, van PCP Huisdieren ZorgPlan: <http://pcp.vet/nederlands/praktijken/over-ons>
- Pet Health Plans Preparation*. (z.d.). Opgeroepen op Mei 25, 2017, van Denplan Pet Health Plans: <http://www.pethealthplans.co.uk/vets/our-plans/preparation>
- Waarom starten met Pet Health Plan?* (z.d.). Opgeroepen op Januari 13, 2017, van Pet Health Plan: <http://www.pethealthplan.nl/home/contact>

Bijlage

I Enquête

1. Heeft uw een hond of kat?

1. Hond
2. Kat
3. Beide

2. Hoe vaak gaat u op jaarbasis gemiddeld met uw hond of kat naar de dierenarts?

1. <1 keer per jaar
2. 1-2 keer per jaar
3. 3-4 keer per jaar
4. > 4 keer per jaar

3. Gaat u, als u de dierenarts bezoekt, altijd naar dezelfde dierenartsenpraktijk?

1. Ja, ik heb een vaste dierenartsenpraktijk
2. Nee verschillende dierenartsenpraktijken

4. Wat is de reden dat u naar de dierenarts gaat?

(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Jaarlijkse gezondheidscontrole
2. Vaccinatie
3. Hond of kat heeft een gezondheids klachten
4. Preventieve handelingen zoals ontwormen/ontvlooiën
5. Gebitscontrole
6. Anders, nl:

Preventieve zorg is het bieden van zorg ter voorkoming van ziekten of het beperken van schade aan de gezondheid van een huisdier. Bij honden en katten bestaat de preventieve zorg uit minimaal één keer per jaar een gezondheidscontrole, vaccinaties, ontwormen en ontvlooiën. Daarnaast horen ook het voeren van een goede voeding (meestal te koop bij de dierenarts of dierenspecialzaak) en regelmatig controleren en, zo nodig, reinigen van het gebit bij deze zorg.

5. Hoe belangrijk acht u preventieve gezondheidszorg voor uw hond of kat?

1. totaal onbelangrijk
2. onbelangrijk
3. niet belangrijk/niet onbelangrijk
4. belangrijk
5. heel belangrijk

6. Welke preventieve handelingen voert u uit bij uw hond of kat?
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Ontwormen
2. Ontvlooiën/bestrijding teken
3. Vaccineren
4. Jaarlijkse gezondheidscontrole
5. Reinigen van het gebit
6. Voeren van premium voeding
7. Geen van bovenstaande

7. Welke van onderstaande preventieve zorghandelingen vindt u belangrijk voor uw hond of kat?
(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Ontwormen
2. Ontvlooiën/bestrijding teken
3. Vaccineren
4. Jaarlijkse gezondheidscontrole
5. Reinigen van het gebit
6. Voeren van premium voeding
7. Geen van bovenstaande

8. Wat is uw belangrijkste reden voor het niet uitvoeren van preventieve gezondheidshandelingen?

1. Vergeten
2. Te duur
3. Ik vind het onnodig
4. Ik weet hier onvoldoende vanaf
5. Anders, nl.

9. Wat geeft u jaarlijks uit aan preventieve zorg voor uw hond of kat?

1. < € 25
2. € 25-50
3. € 50-75
4. € 75-100
5. > € 100

10. Waar koopt u meestal benodigdheden voor de preventie zorg voor uw hond of kat?

1. Dierenarts
2. Dierenspeciaalzaak
3. Tuincentrum
4. Supermarkt
5. Anders

11. Wat kan ervoor zorgen dat u uw hond of kat volledige preventieve zorg zal bieden?

1. Ik doe dat al
2. Als het betaalbaar is
3. Als ik er regelmatig aan herinnerd wordt
4. Als ik meer voorlichting zou krijgen over het nut ervan
5. Ik ben niet van plan dit ooit te doen, onder welke voorwaarde ook

12. Wat zou u bereid zijn maandelijks te betalen voor een geheel jaar preventieve zorg voor uw huisdier?

1. < € 10
2. € 10-15
3. € 16-20
4. € 21-25
5. > € 25

In sommige dierenartsenpraktijken is er de mogelijkheid om deel te nemen aan een zorgplan voor de hond of kat. U betaalt per maand een vast bedrag aan de praktijk. Voor dit bedrag ontvangt u voor de hond of kat volledige preventieve zorg voor een jaar. Hierbij kan gedacht worden aan: een (half) jaarlijkse gezondheidscontrole, vaccinaties, ontworming, ontvlooiing tegen een lagere prijs dan wanneer u dit allemaal los zou afnemen. Ook krijgt het huisdier een chip en ontvangt u kortingen op bijvoorbeeld voeding, castraties en gebitsbehandelingen.

13. Zou u gebruik willen maken van een zorgplan bij uw dierenartsenpraktijk? Zo nee, waarom niet?

1. Ja
2. Nee, omdat: