

Paardenoppasservice

HOE KAN EEN PAARDENOPPASSERVICE VOOR PAARDENEIGENAREN OPGEZET WORDEN IN NEDERLAND?

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.

Jamie Nieuwland

AERES HOGESCHOOL DRONTEN | HIPPIsche BEDRIJFSKUNDE | TOINE VAN WESTING
AUGUSTUS 2019 | DRONTEN

Voorwoord

Voor u ligt het vooronderzoek voor het opzetten van een paardenoppasservice, een bedrijf dat paardeneigenaren en potentiële verzorg(st)ers met elkaar in contact zal brengen. Er zal onderzoek gedaan worden naar de mogelijkheden voor het opzetten van dit bedrijf, het onderzoek zal plaatsvinden in de periode juni tot en met augustus 2019. Het onderzoek zal worden uitgevoerd als afstudeerwerkstuk voor de opleiding Hippische Bedrijfskunde aan de Aeres Hogeschool te Dronten.

Het idee van het onderzoek komt voort uit eigen ervaringen die ik heb opgedaan tijdens mijn studie in het buitenland, waarbij ik mijn paard in Nederland heb moeten achterlaten. Hierbij heb ik ervaren dat het erg lastig is om zelf op zoek te gaan naar een geschikt persoon om tijdens een gedeelte van deze periode de verantwoordelijkheid te geven om te zorgen voor mijn paard. Daarnaast wilde ik er ook zeker van zijn dat deze persoon de verantwoording aankon en dat ik deze persoon kon vertrouwen, dit was het meest ingewikkelde van het zoeken naar een juiste persoon.

Tijdens mijn onderzoek zal ik vanuit Aeres Hogeschool begeleid worden door Toine van Westing, om het onderzoek in goede banen te leiden. Ik wil hem bedanken voor de goede begeleiding gedurende mijn onderzoek. Daarnaast wil ik ook mijn tweede beoordelaar Tineke Holtslag-de Ridder bedanken voor haar nuttige feedback, waardoor ik het uiterste uit mijn onderzoek kan halen.

Ik wens u veel leesplezier!

Jamie Nieuwland

Inhoud

Voorwoord	1
Samenvatting	4
Summary	5
1. Inleiding.....	6
1.1 Aanleiding en probleemstelling.....	7
1.1.1 Theoretisch kader	7
1.1.2 Knowledge gap	8
1.2 Doelstelling	8
1.3 Hoofdvraag en deelvragen	8
2. Aanpak.....	9
2.1 Methode van data verzamelen.....	9
2.2 Validiteit en betrouwbaarheid	10
2.3 Gegevensverwerking	10
2.4 Planning	11
3. Resultaten	12
3.1 Reden paardenoppasservice	12
3.1.1 Welzijn.....	14
3.1.2 Privacy	14
3.2 Werking paardenoppasservice	14
3.2.1 Ondernemingsplan	17
3.2.2 Concurrentieanalyse.....	18
3.3 Belangrijke aspecten vanuit oogpunt van de eigenaar	20
3.4 Garanderen van betrouwbare verzorg(st)ers.....	23
3.5 Verdienmodel	24
4. Discussie	28
4.1 Resultaten.....	28
4.2 Reflectie.....	29
5. Conclusie & Aanbevelingen.....	30
5.1 Conclusie.....	30
5.2 Aanbeveling	31
Bibliografie	33
Bijlage I: Vragenlijst enquête voor paardeneigenaren.....	35
Bijlage II: Vragenlijst enquête voor verzorg(st)ers	38
Bijlage III: Codeboek & uitkomsten enquête voor paardeneigenaren.....	40

Codeboek enquête voor paardeneigenaren	40
Uitkomsten enquête voor paardeneigenaren*	43
Bijlage IV: Codeboek & uitkomsten enquête voor verzorg(st)ers.....	54
Codeboek enquête voor verzorg(st)ers.....	54
Uitkomsten enquête voor verzorg(st)ers*	55

Samenvatting

Welzijn van het paard is de laatste jaren een zeer hedendaags en belangrijk onderwerp geworden. Uit onderzoek is gebleken dat er een relatie is tussen de houding en het gedrag van de mens ten opzichte van het gedrag en het welzijn van het paard. Om dit te bevorderen is het van groot belang dat een paardeneigenaar, indien gewenst, een juiste verzorg(st)er heeft voor zijn/haar paard die het welzijn van het paard waarborgt. Momenteel komen paardeneigenaar en verzorg(st)er vaak in contact via advertenties op Marktplaats, Ehorses en Facebook, maar gezien er zich voor de eigenaar regelmatig problemen voordoen bij de zoektocht naar de juiste verzorg(st)er, is het idee om een extern bedrijf op te richten wat paardeneigenaar en verzorg(st)er met elkaar in contact brengt. Hierbij zal er door het bedrijf goed gekeken worden naar de relatie tussen mens en paard, omdat het welzijn van het paard op de eerste plaats staat.

In dit rapport is er onderzoek gedaan naar de behoefte van een dergelijk bedrijf, een zogenoemde paardenoppasservice, met behulp van enquêtes. Daarnaast is er onderzocht hoe zo'n paardenoppasservice in Nederland opgezet zou kunnen worden. Hierbij wordt de hoofdvraag van het onderzoek, "Hoe kan een paardenoppasservice voor paardeneigenaren opgezet worden in Nederland?", beantwoord met behulp van vijf ondersteunende deelvragen. In deze deelvragen worden de redenen en werking van de paardenoppasservice beantwoord, wordt er gekeken naar de belangrijkste aspecten uit het oogpunt van de paardeneigenaar en zal er gekeken worden naar het verdienmodel dat van toepassing zal zijn op de paardenoppasservice.

Paardeneigenaren ervaren regelmatig problemen tijdens de zoektocht naar een passende verzorg(st)er, een paardenoppasservice die rekening houdt met de eisen van de eigenaar en de eigenschappen van het paard zou hierbij een uitkomst kunnen zijn. Betrouwbaarheid van de verzorg(st)er, goede match met het paard en zorgvuldig omgaan met de spullen vormen respectievelijk de top 3 van belangrijkste aspecten voor paardeneigenaren bij het kiezen van een verzorg(st)er.

De verdienmodellen waar de paardenoppasservice gebruik zal van gaan maken zijn het abonnementsmodel voor de paardeneigenaren, zij betalen voordat de dienst wordt uitgevoerd en het no cure, no pay model voor de verzorg(st)ers, zij betalen pas als er een verzorgpaard gevonden is.

Helaas is uit de enquêtes gebleken dat er niet genoeg behoefte zal zijn aan een paardenoppasservice om deze ook daadwerkelijk in Nederland op te zetten. De meeste paarden eigenaren gaan toch liever zelf op zoek naar een verzorg(st)er tussen de vele advertenties, daarnaast hebben beide partijen (eigenaren en verzorg(st)ers) ook niet een hoog bedrag over voor een dergelijke dienst, waardoor het opzetten van een paardenoppasservice in Nederland niet financieel haalbaar zal zijn.

Summary

Horse welfare became a very contemporary and important subject in the past years. Research has shown that there is a relationship between the attitude and behavior of humans relative to the horse's behavior and welfare. To promote this it is very important that a horse owner, if desired, has the right caregiver for their horse who guarantees the welfare of the horse. Currently horse owner and caregiver find each other through advertisements on websites such as Marktplaats, Ehorses and Facebook, but since it often happens that problems arise for the horse owner during their search for the right caregiver, the idea of setting up an external company which brings horse owner and caregiver in contact with each other came up. By doing this, it is important that the company will take a close look on the human-horse relationship, because the horse's welfare comes first.

In this report research has been done into the needs of such a company, a so called horse sitter service, using surveys. In addition, there has been investigated how such a horse sitter service could be set up in The Netherlands. By doing this the main question of this research, "How can a horse sitter service for horse owners be set up in The Netherlands", will be answered using five supporting sub-questions. These sub-questions will answer the reason and operation of the horse sitter service, the most important aspects from the point of view of the horse owner and it will look at the revenue model that will apply on the horse sitter service.

Horse owners regularly experience problems during their search for the right caregiver, a horse sitter service that takes into account the horse owner's requirements and the characteristics of the horse could be a solution for this. Reliability of the caregivers, a good match with the horse and taking good care of the gear are respectively the top 3 of most important aspects for horse owners when choosing a caregiver for their horse.

The revenue models which the horse sitter service will be using are the subscription model for the horse owners, since they will pay before the service takes place and the no cure, no pay model for the caregivers since they will only pay for the service once they have found a horse.

Unfortunately the surveys showed that there won't be enough need for a horse sitter service to actually set it up in The Netherlands. Most of the horse owners prefer to search for a caregiver themselves between the many ads on websites, besides that, both, horse owners and caregivers, don't feel like paying a high amount for the service that the horse sitter service will provide. Because of these two reasons it won't be financially achievable to set up a horse sitter service in The Netherlands.

1. Inleiding

Paardeneigenaren willen graag zoveel mogelijk doen om hun paard goed te verzorgen, gezond en blij te houden. Echter willen deze mensen soms ook op vakantie, een dagje weg of hebben een druk leven (fulltime baan, gezin, etc.) naast hun paard. Voor deze mensen is het nemen van een verzorg(st)er voor hun paard vaak een enorme uitkomst. Echter is het vaak een lastige en lange zoektocht om de juiste persoon te vinden. De klik met het paard moet er zijn, de klik met de eigenaar en daarnaast moet de eigenaar ook nog eens veel vertrouwen in deze persoon hebben. Hier gaat veel tijd in zitten, tijd die de paardeneigenaar vaak niet heeft waardoor er uiteindelijk niet voor de beste optie gekozen wordt. Een paardenoppasservice kan hierbij een uitweg bieden, dit bedrijf zal voornamelijk een platform zijn waarbij verzorg(st)ers zich aan zullen melden en waarbij paardeneigenaren zich kunnen melden wanneer zij een verzorg(st)er nodig hebben. De paardenoppasservice zal dan op zoek gaan naar de beste match voor paard en eigenaar.

Een goede match tussen paard en ruiter is erg belangrijk, zonder een goede match vinden er vaak miscommunicaties plaats tussen paard en ruiter, wat ertoe kan leiden dat het paard geen “happy athlete” is. Een paard is een happy athlete wanneer deze zich niet bedreigd voelt, plezier heeft in het werk en ontspannen is. Mogelijke signalen dat een paard geen happy athlete is, is bijvoorbeeld wanneer het paard tegen de hulpen van de ruiter ingaat. Dit komt vaak voor bij miscommunicaties tussen paard en ruiter, het paard uit dit vaak in bokken, zwiepen met de staart of de oren naar achteren leggen. Daarnaast kan dit leiden tot gevaarlijke situaties waar niemand op zit te wachten (Tamboer & Steenbergen, 2010). Het is dus van groot belang dat de paardenoppasservice zich zal gaan richten op het vinden van de juiste match tussen paard, verzorg(st)er en eigenaar.

Het vinden van een juiste band tussen paard en verzorg(st)er zal bij de paardenoppasservice zeker centraal staan. De toekomstige klanten van de paardenoppasservice zullen voornamelijk paardeneigenaren zijn die recreatief paardrijden. Welzijn van het paard is de laatste jaren een zeer hedendaags en belangrijk onderwerp geworden. Uit onderzoek is gebleken dat er een relatie is tussen de houding en het gedrag van de mens ten opzichte van het gedrag en het welzijn van het paard. Om het paard zijn welzijn te waarborgen is het dus van groot belang dat er een goede relatie is tussen mens en paard (Hemsworth, Jongman, & Coleman, 2014).

Daarnaast blijft de juiste verzorging van het paard erg belangrijk voor het welzijn. Hierbij zal rekening moeten worden gehouden met de vijf vrijheden die door de commissie Brambell zijn vastgesteld. Deze vijf vrijheden worden gebruikt om dierenwelzijn, en dus ook paardenwelzijn, te meten. De vijf vrijheden zijn als volgt:

- Vrij van dorst, honger en onjuiste voeding
- Vrij van fysiek en thermaal ongerief
- Vrij van pijn, verwonding en ziektes
- Vrij van angst en chronische stress
- Vrij om zijn natuurlijk gedrag te vertonen

Voornamelijk de laatste criteria, vrij zijn om natuurlijk gedrag te vertonen, is essentieel voor een goed dierenwelzijn (van der Laan, Inger).

Om te kunnen garanderen dat het paard voldoet aan deze vijf vrijheden van Brambell is het van belang dat het paard elke dag op de juiste manier verzorgd wordt. Gezien dit voor sommige paardeneigenaren soms lastig te combineren is met het dagelijks leven naast het paard, zullen zij op zoek gaan naar een juiste verzorg(st)er.

De doelgroep van het onderzoek zijn de paardeneigenaren en verzorg(st)ers binnen Nederland. Volgens gegevens van de KNHS zijn er 450.000 paarden aanwezig in Nederland, en zijn er 400.000 actieve ruiters. Van de 200.000 leden die de KNHS heeft, hebben er 135.000 één of meer eigen paarden. Naar schatting staat maar de helft van de paardeneigenaren ingeschreven bij de KNHS, wat betekent dat er in totaal zo'n 270.000 paardeneigenaren in Nederland zijn (HAS Hogeschool, 2017) (Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie, 2017).

1.1 Aanleiding en probleemstelling

Eigenaren en verzorg(st)ers komen nu veelal in contact met elkaar via Marktplaats, Ehorses, Facebook en andere soortgelijke websites. Helaas komt het soms voor dat het de eigenaar veel tijd kost om een passende verzorg(st)er te vinden voor zijn of haar paard, tijd die er niet altijd is. Dit zou er uiteindelijk toe kunnen leiden dat de eigenaar een verzorg(st)er "aan neemt" die eigenlijk niet geheel geschikt is voor het paard, waardoor het welzijn van het paard af zou kunnen nemen. Dit is waar de paardenoppasservice aan bod komt, de paardenoppasservice zal haar best doen om de perfecte match tussen paard, verzorg(st)er en eigenaar te kunnen vinden, zonder dat dit de eigenaar erg veel tijd zal kosten.

De oppasservice zal voor de eigenaar op zoek gaan naar aanleiding van de wensen van de eigenaar. Dit kan dus betekenen dat de oppasservice op zoek gaat naar een verzorg(st)er die alleen voert en mest of naar een verzorg(st)er die voert en mest, maar daarnaast ook als rijder dient. De periode waarvoor de verzorg(st)er zal worden gezocht is ook afhankelijk van de eigenaar, het kan dus gaan om een bepaalde periode (bijvoorbeeld tijdens vakantie) of voor een langere periode, totdat de eigenaar geen verzorg(st)er meer nodig heeft.

1.1.1 Theoretisch kader

Momenteel bestaat er in Nederland al een paardenoppasservice, echter richt deze zich voornamelijk op de paardenhouders, de bedrijven met meerdere paarden. Het idee hierbij is dan dus ook dat de "paardenoppas" op zowel de paarden als het huis past. Het doel dat deze bestaande oppasservice heeft is dan dus ook een ander doel dan de oppasservice welke aan bod komt in dit onderzoek. De paardenoppasservice die in dit onderzoek aan bod komt kan meer gezien worden als een derde partij die paardeneigenaar en verzorg(st)er met elkaar in contact brengt, nadat er onderzocht is of de verzorg(st)er een juiste match voor de paardeneigenaar en het betreffende paard zal zijn.

Voor deze nieuwe soort paardenoppasservice zal tijdens het beantwoorden van de deelvragen een klein ondernemingsplan worden gemaakt. Voor het maken van dit ondernemingsplan zal er gebruik gemaakt gaan worden van het Business Model . Het Business Model Canvas bestaat uit negen bouwstenen, centraal staat de waardepropositie, dit geeft de onderscheidende waarde weer die het bedrijf aan de klant biedt. Links van de waardepropositie zal worden uitgelegd hoe deze waarde tot stand gebracht wordt: welke partners, welke hulpbronnen en welke activiteiten. Aan de rechterkant staat aan wie het product of de dienst zal worden verkocht, hoe de levering ervan plaatsvindt en hoe de klantrelaties worden onderhouden. Tot slot bestaat de onderkant van het model uit de kosten en opbrengsten die het product of de dienst met zich mee zal brengen, hierin zal ook het verdienmodel opgenomen worden (Osterwalder, Pigneur, Bernarda, & Smith, 2014).

Daarnaast zal er ook gebruik gemaakt worden van het vijfkrachtenmodel van Porter, het vijfkrachtenmodel analyseert de verschillende concurrentiekrachten ten opzichte van de onderneming waarvoor het vijfkrachtenmodel wordt uitgevoerd. Hierbij geeft het model een goed inzicht in hoeverre de concurrentie een dreiging kan zijn en hoe het bedrijf zich het beste kan gaan onderscheiden van de concurrenten. De vijf krachten die door Michael Porter tot stand zijn gebracht zijn als volgt:

- Potentiële toetreders
- Kracht van substituten
- Leverancierskracht
- Afnemerskracht
- Concurrentiekracht

(Boone & Kurtz, 2015)

1.1.2 Knowledge gap

Het is nodig om verder onderzoek te doen naar het opzetten van een dergelijke paardenoppasservice, zeker gezien dit eigenlijk nog niet bestaat in Nederland. Daarbij is het van belang dat er onderzocht zal gaan worden of er onder de paardeneigenaren een behoefte is naar een paardenoppasservice als zijnde bemiddelaar tussen paardeneigenaar en verzorg(st)er. Ook is het belangrijk dat er vanuit de verzorg(st)ers vraag is naar een bedrijf als een paardenoppasservice. Naar aanleiding hiervan zal er goed nagedacht moeten worden over de juiste manier om de paardenoppasservice op te zetten en met welke aspecten goed rekening gehouden moet worden.

1.2 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om uit te zoeken hoe een paardenoppasservice die paardeneigenaren en verzorg(st)ers met elkaar in contact brengt opgezet zou kunnen worden in Nederland, hierbij is het ook van belang om te kijken in hoeverre er een potentie hiervoor is. Belangrijk hierbij is om te onderzoeken wat beide partijen belangrijk vinden bij de zoektocht. Mocht er naar aanleiding van het fieldresearch blijken dat er vanuit de paardeneigenaren inderdaad een aanzienlijke vraag is naar een dergelijk bedrijf, dan zou een uiteindelijk doel het daadwerkelijk opzetten van het bedrijf kunnen zijn. Hierbij zal er ook gekeken worden naar de financiële haalbaarheid.

1.3 Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvraag die tot stand is gekomen naar aanleiding van de eerder genoemde doel- en probleemstelling luidt als volgt: “Hoe kan een paardenoppasservice voor paardeneigenaren opgezet worden in Nederland?”. Deze hoofdvraag zal beantwoord gaan worden aan de hand van vijf ondersteunende deelvragen. Deze deelvragen luiden als volgt:

- Waarom een paardenoppasservice?
- Hoe werkt een paardenoppasservice?
- Met welke belangrijke aspecten vanuit het oogpunt van de eigenaar moet de paardenoppasservice rekening houden?
- Hoe kan de paardenoppasservice garanderen dat de verzorg(st)ers betrouwbaar zijn?
- Wat zou het verdienmodel van de paardenoppasservice kunnen zijn?

2. Aanpak

2.1 Methode van data verzamelen

Voor het onderzoek naar het opzetten van een paardenoppasservice is er gebruik gemaakt van verschillende methodes voor het verzamelen van data. Allereerst is er een kleinschalig literatuuronderzoek gedaan, hierbij is enkel gebruik gemaakt van wetenschappelijke en peer-reviewed bronnen. Binnen het literatuuronderzoek is voornamelijk gezocht naar waarom het van groot belang is dat er een goede match is tussen paard en mens. Daarnaast is er onderzoek gedaan naar de doelgroep en de mogelijke concurrentie. Het grootste gedeelte van het onderzoek bestaat uit een marktonderzoek, dit is uitgevoerd met behulp van een tweetal enquêtes, één enquête die gemaakt is voor de paardeneigenaren en een andere enquête die gemaakt is voor de verzorg(st)ers om te kijken of er vanuit beide kanten behoefte is aan een paardenoppasservice. Ook zijn er ervaringen van verschillende paardeneigenaren en verzorg(st)ers in het onderzoek meegenomen, deze ervaringen zijn verkregen doormiddel van het voeren van gesprekken en interviews. Daarnaast komen een aantal van deze ervaringen ook uit de enquêtes. Er is tijdens het onderzoek gebruik gemaakt van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek.

Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag “Waarom een paardenoppasservice” is er voornamelijk gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en de ervaringen van paardeneigenaren met de zoektocht naar een juiste verzorg(st)er. Uit het literatuuronderzoek voor de eerste deelvraag is gebleken waarom het belangrijk is dat een paard de juiste verzorging krijgt en van de juiste persoon.

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag “Hoe werkt een paardenoppasservice” is voornamelijk gebruik gemaakt van eigen ideeën, maar ook beide enquêtes hebben geholpen bij het beantwoorden van deze deelvraag.

Voor het beantwoorden van de derde deelvraag “Met welke belangrijke aspecten vanuit het oogpunt van de eigenaar moet de paardenoppasservice rekening houden?” is voor het grootste gedeelte gebruik gemaakt van de enquête die ingevuld is door paardeneigenaren, daarnaast is er voor het beantwoorden van deze deelvraag ook gebruik gemaakt van de ervaringen van paardeneigenaren.

Voor het beantwoorden van de vierde deelvraag “Hoe kan de paardenoppasservice garanderen dat de verzorg(st)ers betrouwbaar zijn?” is gebruik gemaakt van de enquête uitkomsten in combinatie met ervaringen van eigenaren en verzorg(st)ers. Hieruit is gebleken wanneer eigenaren een verzorg(st)er betrouwbaar vinden, dit zijn de factoren waarmee de paardenoppasservice een betrouwbaarheidsindicatie van de verzorg(st)ers zal bepalen.

Voor het beantwoorden van de vijfde, en tevens laatste, deelvraag “Wat zou het verdienmodel van de paardenoppasservice kunnen zijn?” is gebruik gemaakt van de uitkomst van beide enquêtes. In beide enquêtes is namelijk een vraag opgenomen met betrekking tot de kosten die een paardeneigenaar of verzorg(st)er voor de paardenoppasservice over zou hebben wanneer er gegarandeerd een goede match tot stand zal komen. Daarnaast is er voor het beantwoorden van deze deelvraag ook gebruik gemaakt van een kleinschalig literatuuronderzoek met betrekking tot de verschillende mogelijke verdienmodellen voor de paardenoppasservice. Ook is er om deze deelvraag te beantwoorden gebruik gemaakt van de Hippische Monitor, waarbij er gekeken is naar de uitgaven van de gemiddelde hippische consument. Tot slot is er gekeken naar de totale kosten van service, website, arbeid e.d.. Uiteindelijk is naar aanleiding van al deze factoren gekeken naar welk verdienmodel de paardenoppasservice zal gebruiken.

2.2 Validiteit en betrouwbaarheid

De validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek worden bepaald door de toegepaste onderzoeksmethoden en bepalen de kwaliteit van de onderzoeksdata en de conclusies die daaruit getrokken worden. Validiteit is te categoriseren in twee hoofdtypen: externe validiteit en interne validiteit. Hierbij geeft externe validiteit de mogelijkheid om data over personen, situaties en perioden te generaliseren. Interne validiteit is de mate waarin een conclusie op basis van een studie tot stand is gekomen (Tubbing, 2014). In dit onderzoek zijn beide categorieën validiteit van toepassing, de enquêtes en ervaringen van personen vallen hierbij onder externe validiteit en het literatuuronderzoek valt onder de interne validiteit.

Bij de betrouwbaarheid van de scriptie is de herhaalbaarheid belangrijk, het is van belang dat als het onderzoek nogmaals uitgevoerd zou worden er dezelfde resultaten tot stand komen. Als dit het geval is, is er geen sprake van toeval en kan het onderzoek als betrouwbaar worden gezien. De herhaalbaarheid van het onderzoek is onder andere afhankelijk van de onderzoeksmethoden die gebruikt worden (Swaen, 2016).

De betrouwbaarheid van het literatuuronderzoek is hoog, dit omdat er voornamelijk gebruik gemaakt is van wetenschappelijke bronnen. De informatie die in deze bronnen staat is dus wetenschappelijk onderzocht en kan als betrouwbare informatie worden gezien.

De herhaalbaarheid, en dus betrouwbaarheid, van de enquêtes is afhankelijk van de steekproefgrootte en onderzoekszet. De steekproefgrootte bepaald hierbij voor het grootste gedeelte de betrouwbaarheid, voor beide enquêtes is er gestreefd worden naar een betrouwbaarheidspercentage van 90%, met behulp van een steekproefcalculator kan hierbij worden berekend hoeveel respondenten er dan nodig zijn. De betrouwbaarheid van de ervaringen van verschillende paardeneigenaren en verzorg(st)ers zijn echter een stuk minder betrouwbaar, dit omdat de ervaringen per persoon erg veel kunnen verschillen. Om dit toch zo betrouwbaar mogelijk te maken is er van zoveel mogelijk mensen de ervaring gevraagd worden.

Gezien er 270.000 paardeneigenaren in Nederland zijn, is het gewenste aantal respondenten voor de enquête voor paardeneigenaren 271, dit aantal is nodig om aan het betrouwbaarheidspercentage van 90% te voldoen. Voor de enquête voor verzorg(st)ers ligt dit wat meer ingewikkeld, gezien er niet bekend is hoeveel verzorg(st)ers er aanwezig zijn in Nederland, hierdoor is de onderzoekspopulatie onbekend. Aangezien de gewenste steekproef niet veel verandert voor populaties groter dan 20.000, zal voor de enquête voor verzorg(st)ers deze populatie aangehouden worden, dit leidt tot een gewenst aantal van 267 respondenten om aan het betrouwbaarheidspercentage van 90% te voldoen (Steekproefcalculator, sd). De enquêtes zijn uitgezet via Facebook, E-mail en persoonlijke contacten, hiermee is voor beide enquêtes het gewenste aantal respondenten behaald. De enquête voor paardeneigenaren heeft uiteindelijk 422 respondenten behaald, dit is 151 respondenten meer dan nodig was voor het betrouwbaarheidspercentage van 90%. De enquête voor verzorg(st)ers is door maar liefst 432 personen ingevuld, dit zijn 165 personen meer dan dat er nodig waren voor een betrouwbaarheidspercentage van 90%.

2.3 Gegevensverwerking

De gegevens die tot stand zijn gekomen uit de enquêtes zijn in een datamatrix gezet, met daarbij een ondersteunend codeboek. In deze datamatrix zijn alle antwoorden van alle respondenten uitgewerkt, waardoor ze gemakkelijker met elkaar konden worden vergeleken. Deze gegevens zijn uiteindelijk geanalyseerd om de deelvragen te kunnen beantwoorden.

2.4 Planning

In het schema hieronder is de planning voor het schrijven van het vooronderzoek en het einddocument van het afstudeerwerkstuk weergegeven. In het schema is de planning per week opgenomen, waarbij de zondag van de betreffende week geldt als de deadline voor het afronden van de onderdelen per week. De feedbackmomenten zijn opgenomen in de planning, deze zijn gepland ruim een week voordat iedere definitieve versie ingeleverd dient te worden. In week 31 is er extra tijd opgenomen in de planning om een eventuele uitloop bij te kunnen werken.

Competenties

De competenties die tijdens het uitvoeren van het onderzoek en het schrijven van het rapport zijn ontwikkeld zijn;

- Onderzoeken
- Zelfsturen

Weeknummer	Onderdeel	Activiteiten	Aantal uren	Deadline
23	Vooronderzoek	Verzamelen informatie en ideeën	30	09-06-2019
24	Vooronderzoek	Opzet en planning maken	15	11-06-2019
24	Vooronderzoek	Inleveren opzet docent	n.v.t.	11-06-2019
24	Vooronderzoek	Verwerken feedback	3,5	13-06-2019
24	Vooronderzoek	Schrijven voorwoord en inleiding	7,5	13-06-2019
24	Vooronderzoek	Schrijven aanpak	10,5	13-06-2019
24	Vooronderzoek	1 ^e literatuuronderzoek	30	13-06-2019
24	Vooronderzoek	Inleveren voor feedback docent	n.v.t.	13-06-2019
24	Vooronderzoek	Verwerken feedback	3,5	13-06-2019
25	Vooronderzoek	Opstellen vragenlijst enquêtes	15	23-06-2019
25	Vooronderzoek	Inleveren via mail	n.v.t.	17-06-2019
		Totaal vooronderzoek	115	
26	Onderzoek	Uitzetten enquêtes online	10	30-06-2019
26	Onderzoek	2 ^e literatuuronderzoek	25	30-06-2019
27	Onderzoek	Uitvoeren interviews over ervaringen	10	07-07-2019
27	Onderzoek	Analyseren resultaten	25	07-07-2019
		Totaal onderzoek	70	
27	Afstudeerwerkstuk	Schrijven resultaten	20	07-07-2019
28	Afstudeerwerkstuk	Schrijven resultaten	30	14-07-2019
29	Afstudeerwerkstuk	Schrijven discussie	15	21-07-2019
29	Afstudeerwerkstuk	Schrijven conclusie en aanbevelingen	15	21-07-2019
30	Afstudeerwerkstuk	Controle werkstuk	5	28-07-2019
31	Afstudeerwerkstuk	Eventuele uitloop	-	-
31	Afstudeerwerkstuk	Schrijven samenvattingen	10	04-08-2019
31	Afstudeerwerkstuk	Inleveren voor feedback docent	n.v.t.	04-08-2019
32	Afstudeerwerkstuk	Verwerken feedback	5	11-08-2019
33	Afstudeerwerkstuk	Inleveren mediatheek	n.v.t.	12-08-2019
		Totaal werkstuk	100	
		Totaal afstudeerwerkstuk	285	

3. Resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn tot stand gekomen met behulp van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek. Het grootste gedeelte van de resultaten zijn verzameld met behulp van twee enquêtes, welke beide via Facebook, E-Mail en persoonlijke contacten zijn uitgezet. Er is gebruik gemaakt van twee verschillende enquêtes, eentje specifiek voor paardeneigenaren en eentje voor verzorg(st)ers, dit is gedaan omdat er van beide partijen andere informatie nodig was. De enquêtes hebben beide genoeg respondenten gehad om op een betrouwbaarheidspercentage hoger dan 90% uit te komen. Naast de enquêtes is er gebruik gemaakt van persoonlijke ervaringen van verschillende paardeneigenaren en verzorg(st)ers en eigen ideeën. De resultaten die niet zijn voortgekomen uit de enquêtes, eigen ideeën of de persoonlijke ervaringen komen uit wetenschappelijke en/of peer-reviewed bronnen, indien dit van toepassing is, is de bron bij het resultaat vermeld.

3.1 Reden paardenoppasservice

Om de zoektocht naar een verzorg(st)er voor paardeneigenaren te vergemakkelijken is er de intentie om een paardenoppasservice op te zetten. Deze paardenoppasservice zal, tegen een vergoeding, voor de paardeneigenaar op zoek gaan naar een passende verzorg(st)er. Centraal hierbij staat de match tussen paard en verzorg(st)er. Vaak heeft de eigenaar zo snel mogelijk een verzorg(st)er nodig, hierdoor kan het soms voorkomen dat de match tussen het paard en de verzorg(st)er niet optimaal is. Echter is een goede relatie tussen paard en mens van grote invloed op het welzijn van het paard.



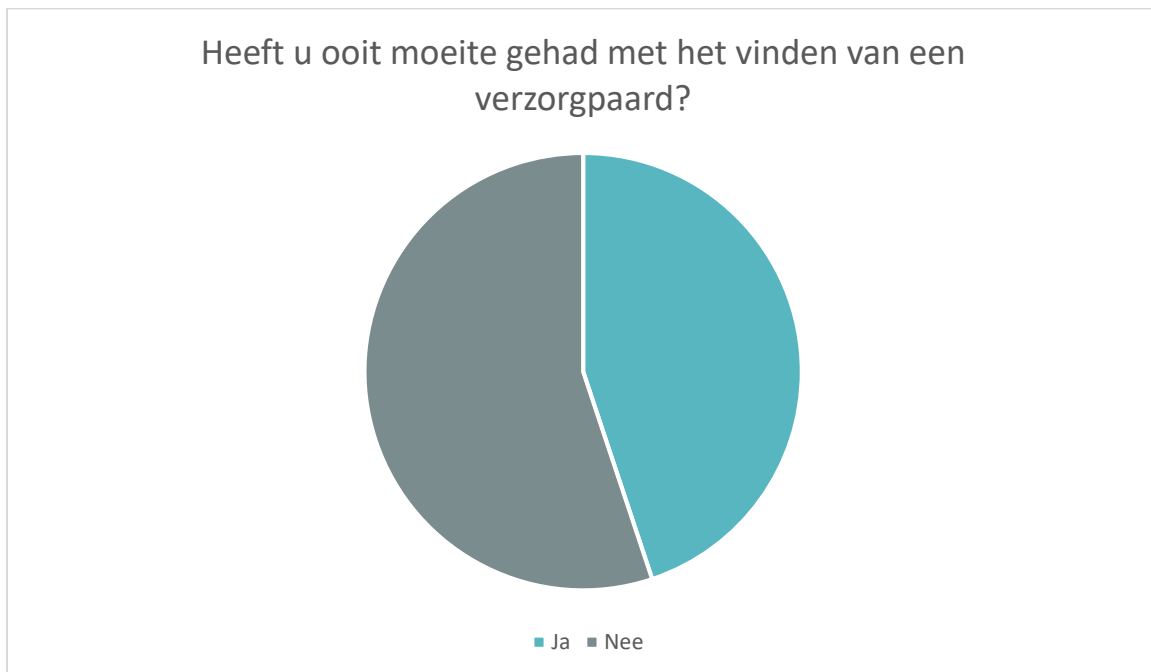
Figuur 3.1

In figuur 3.1 is te zien dat 45,6% van de ondervraagde paardeneigenaren momenteel geen verzorg(st)er heeft voor zijn/haar paard. De voornaamste reden waarom zij geen verzorg(st)er hebben is omdat het niet nodig is, gezien ze zelf genoeg tijd hebben voor de verzorging van hun paard(en). Ook hebben veel eigenaren graag de verzorging in eigen beheer; omdat ze hun eigen ideeën hebben, een lastig (gevoelig, jong, e.d.) paard hebben, verschil merken wanneer er iemand anders op hun paard rijdt en ze graag verder willen komen in de sport en het belangrijk vinden om zelf met hun paard bezig te zijn. Daarnaast waren er ook een groot aantal paardeneigenaren die geen verzorg(st)er hebben omdat zij slechte ervaring

hebben gehad met verzorg(st)ers in het verleden of gewoonweg omdat zij geen (geschikte) verzorg(st)er kunnen vinden. In figuur 3.2 is te zien dat er aardig wat paardeneigenaren zijn die ooit wel eens problemen ervaren hebben tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er.



Figuur 3.2



Figuur 3.3

Ook voor verzorg(st)ers is het vaak lastig om een juist verzorgpaard te vinden, in figuur 3.3 is te zien dat zo'n 45% van de ondervraagde verzorg(st)ers ooit moeite heeft gehad met het vinden van een verzorgpaard. De meest voorkomende redenen dat verzorg(st)ers moeite hebben gehad bij het vinden van een verzorgpaard zijn, in volgorde van meest voorkomend naar minst voorkomend, als volgt; weinig paarden in de omgeving, de leeftijd, geen klik hebben met de eigenaar, het rijniveau, geen klik hebben met het paard en de kennis over paarden. Een andere reden dat het lastig is voor verzorg(st)ers om een

verzorgpaard te vinden is dat paardeneigenaren tegenwoordig vaak een vergoeding vragen voor het verzorgen van zijn/haar paard, deze vergoeding is voor de verzorg(st)ers vaak te hoog, zeker gezien zij de eigenaar in feite een dienst leveren.

3.1.1 Welzijn

Om het welzijn van de paarden in Nederland, en hierbij de duurzaamheid van de hippische sector, zo hoog mogelijk te houden is het van groot belang dat paarden op de juiste manier verzorgd worden door de juiste persoon. Uit onderzoek is gebleken dat de mens – paard relatie van invloed is op het welzijn van het paard, daarnaast is de paardeneigenaar verantwoordelijk voor het welzijn van zijn/haar paard. Bij een slechte onderlinge relatie tussen mens en paard, bestaat er de kans dat de welzijn van het paard lager is dan gewenst (Hemsworth, Jongman, & Coleman, 2014). Om het welzijn van zijn/haar paard hoog te houden is het bovendien belangrijk dat de eigenaar rekening houdt met de vijf vrijheden van Brambell, deze vijf vrijheden worden gebruikt om dierwelzijn te meten. Deze vrijheden zijn:

- Vrij van dorst, honger en onjuiste voeding
- Vrij van fysiek en thermaal ongerief
- Vrij van pijn, verwonding en ziektes
- Vrij van angst en chronische stress
- Vrij om zijn natuurlijk gedrag te vertonen

De nadruk ligt bij de eerste vier criteria voornamelijk op het niet schaden van het welzijn, het laatste criterium is eigenlijk de belangrijkste van de vijf, het kunnen vertonen van natuurlijk gedrag is namelijk essentieel voor een goed dierwelzijn. Wanneer een dier voldoet aan de eerste vier criteria, maar niet aan het laatste criterium betekent dit zeker niet dat het welzijn van het dier goed is (van der Laan, Inger).

3.1.2 Privacy

Een ander voordeel dat de paardenoppasservice met zich meebrengt is de privacy voor paardeneigenaren en verzorg(st)ers. Zij hoeven niet meer zelf een advertentie te plaatsen die door iedereen gezien kan worden. Sommige eigenaren vinden het niet fijn wanneer iedereen kan zien dat zij op zoek zijn naar een verzorg(st)er. Dit is gebleken uit de gesprekken die gevoerd zijn met verschillende paardeneigenaren, één van de reacties was als volgt: *“Het zou ideaal zijn als er iemand zou zijn om een goede verzorgster te vinden, normaal gesproken maak ik gebruik van Marktplaats voor het zoeken naar een verzorg(st)er, maar tegenwoordig zijn er erg weinig advertenties op Marktplaats te vinden. Ik vind het helemaal niet leuk om zelf advertenties te zetten zodat iedereen die je kent kan zien dat je op zoek bent. Ik vind privacy heel belangrijk”*. Bij de paardenoppasservice zal niemand hier achter komen en de gegevens zullen pas gedeeld worden wanneer de paardenoppasservice een mogelijke match heeft gevonden, ook dan zullen de gegevens tussen eigenaar, verzorg(st)er en de paardenoppasservice blijven.

3.2 Werking paardenoppasservice

Om de werking van de paardenoppasservice te bepalen is er met een aantal paardeneigenaren en verzorg(st)ers gesproken, hierbij is er gevraagd of zij nog ideeën hebben, en welke diensten zij fijn zouden vinden om te krijgen vanuit de paardenoppasservice. Daarnaast wordt de werking duidelijker gemaakt met behulp van een ondernemingsplan en een concurrentieanalyse.

Verzorg(st)ers kunnen zich geheel vrijblijvend aanmelden bij de paardenoppasservice, dit is voor hen gratis. Aanmelden voor de verzorg(st)ers is gratis zodat de paardenoppasservice een zo hoog mogelijk aantal verzorg(st)ers profielen heeft, waardoor de kans op een passende match groter wordt. Bij het aanmelden zal de paardenoppasservice digitaal een vragenlijst naar de verzorg(st)ers sturen, daarnaast zal hierbij ook gevraagd worden naar een recente rijvideo (indien de verzorg(st)er wenst om te kunnen

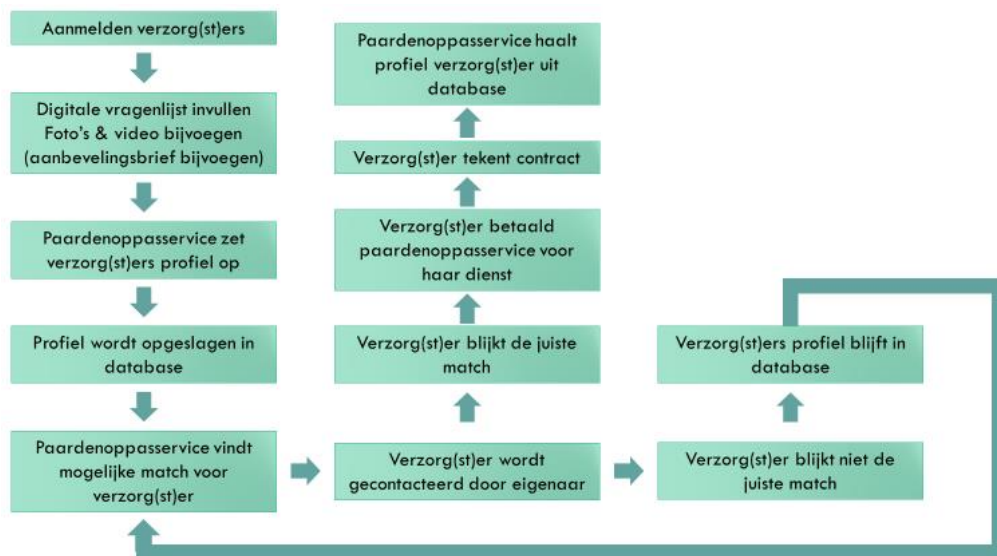
rijden op het toekomstige verzorgpaard), minimaal twee recente foto's, een korte voorstelvideo en, indien zij al eerder een verzorgpaard hebben gehad, kunnen zij een aanbevelingsbrief van de eigenaar toevoegen. Naar aanleiding hiervan zal de paardenoppasservice voor elke verzorg(st)er een verzorg(st)ers profiel opzetten, deze profielen zullen in een database opgeslagen worden, hierdoor zal het gemakkelijker zijn om eventuele juiste matches te vinden wanneer een paardeneigenaar zich meldt bij de paardenoppasservice. Bij het opsturen van de gegevens, video en foto's geeft de verzorg(st)er automatisch toestemming aan de paardenoppasservice om deze gegevens door te sturen naar een paardeneigenaar wanneer er een match is gevonden.

Wanneer een paardeneigenaar zich aanmeldt bij de paardenoppasservice kan deze zijn/haar eisen voor een verzorg(st)er doorgeven aan de paardenoppasservice. Daarnaast zullen zij ook de belangrijkste eigenschappen van het paard doorgeven. Naar aanleiding van deze eisen en de eigenschappen van het paard zal de paardenoppasservice op zoek gaan naar een passende verzorg(st)er wat uiteindelijk hopelijk zal leiden tot een juiste match. Paardeneigenaren zullen, in tegenstelling tot de verzorg(st)ers, wel een bedrag moeten betalen wanneer zij zich aanmelden bij de paardenoppasservice, dit omdat zodra een eigenaar zich meldt de paardenoppasservice voor de eigenaar aan het werk zal gaan. Er zal aardig wat tijd in het zoeken naar een passende match voor de eigenaar gaan zitten en de paardenoppasservice kan uiteraard niet al dit werk zonder vergoeding doen.

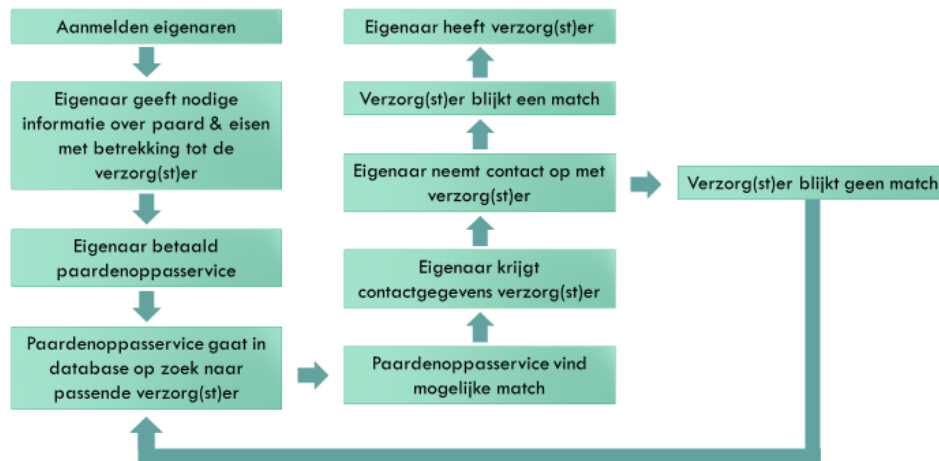
Zodra de paardenoppasservice een geschikte match heeft gevonden voor de eigenaar, zal de eigenaar de mogelijkheid krijgen om de potentiële verzorg(st)er te videobellen of eventueel een keer af te spreken. De eigenaar krijgt hierbij al een betere indruk van de verzorg(st)er en beide partijen kunnen tijdens dit gesprek vragen aan elkaar stellen om alles wat duidelijker te krijgen.

Wanneer een match uiteindelijk volledig tot stand is gekomen zal de paardenoppasservice een contract opstellen die door zowel eigenaar als verzorg(st)er ondertekend zal worden. Het contract zal voor onbepaalde tijd zijn en zal zo lang duren totdat één van de twee partijen besluit om ermee te stoppen. In het contract staan onder andere de eventuele vergoedingen en (vaste) dagen dat de verzorg(st)er voor het paard zal zorgen. Vanuit zowel eigenaar als verzorg(st)er kunnen er op verzoek ook andere elementen in het contract opgenomen worden. Ook zal er een aansprakelijkheidsverklaring in het contract opgenomen worden, waarin de verzorg(st)er bij eventuele ongelukken zelf verantwoordelijk is en hierbij de mogelijk gemaakte (ziekte)kosten niet op de eigenaar kan verhalen. Door het tekenen van het contract zal de verzorg(st)er er tevens ook mee akkoord gaan dat hij/zij zal voldoen aan de betrouwbaarheidseisen die in het contract staan gedurende de periode dat hij/zij het paard verzorgt.

Om de werking van de paardenoppasservice zo duidelijk mogelijk in kaart te brengen zijn in de figuren 3.4 en 3.5 visualisaties van de processen voor verzorg(st)ers en eigenaren te zien.



Figuur 3.4 Visualisatie proces verzorg(st)ers



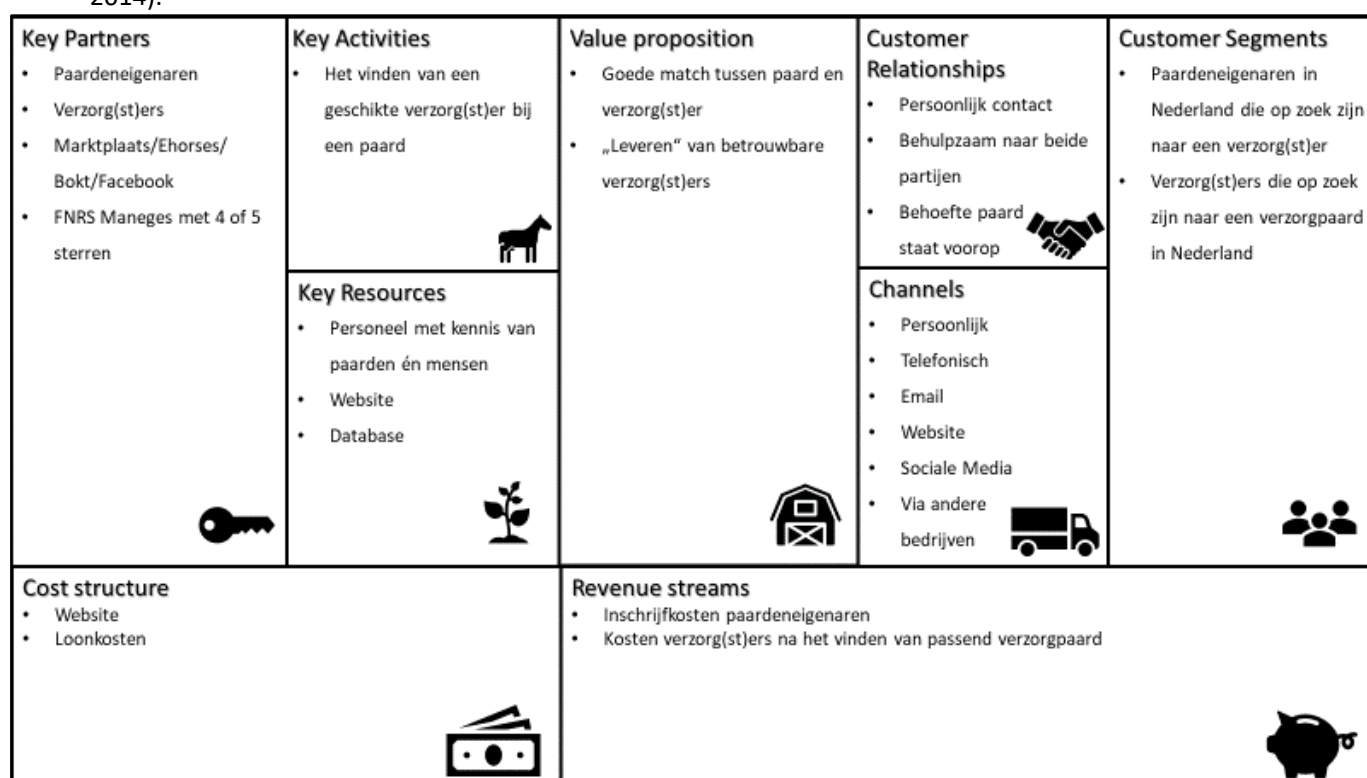
Figuur 3.5 Visualisatie proces paardeneigenaren

Om, zeker tijdens het opstarten van de paardenoppasservice, de kosten zo laag mogelijk te houden zal er gekeken worden naar een samenwerking met websites waar nu al advertenties voor verzorgpaarden en verzorg(st)ers geplaatst kunnen worden, bijvoorbeeld Marktplaats, Ehorses, Bokt en/of Facebook. Door met één of meerdere van deze bedrijven samen te werken zullen er minder tot geen kosten gemaakt worden voor het opzetten van een website. Bovendien zal dit ook sneller tot bekendheid leiden bij de doelgroep van de paardenoppasservice, doordat deze websites grotendeels al bekend zijn bij hen.

Daarnaast staat de paardenoppasservice ook voor het “leveren” van betrouwbare en kwaliteitsvolle verzorg(st)ers. Om de kwaliteit van de verzorg(st)ers zo hoog mogelijk te houden zullen zij samenwerkingen aangaan met FNRS Maneges welke zijn gekeurd met 4 of 5 sterren, en hiermee dus aantonen dat zij kwalitatief goede paarden en instructie hebben. Hierdoor is de kans dat de ruiters die bij deze maneges opgeleid worden een hoger rijniveau hebben dan ruiters die opgeleid zijn bij andere maneges groter. De paardenoppasservice zal gaan samenwerken met deze maneges, in de vorm dat de maneges de ruiters door zullen verwijzen naar de paardenoppasservice wanneer zij op zoek zijn naar een verzorgpaard.

3.2.1 Ondernemingsplan

Om de werking en het idee van de paardenoppasservice beter in kaart te brengen is er een ondernemingsplan gemaakt met behulp van het Business Model Canvas, deze is te zien in figuur 3.6. In het Business Model Canvas staat de waarde propositie van het bedrijf centraal, dit geeft de onderscheidende waarde weer die het bedrijf aan de klant biedt. Bij de paardenoppasservice is dit de goede match tussen paard en verzorg(st)er en betrouwbare verzorg(st)ers. Links van de waarde propositie staan de partners, activiteiten en hulpbronnen, met behulp van deze drie bouwstenen zal het bedrijf de waarde propositie tot stand kunnen laten komen. De belangrijkste partners voor de paardenoppasservice zijn natuurlijk de paardeneigenaren en potentiële verzorg(st)ers. De kernactiviteit van de paardenoppasservice is het vinden van een geschikte verzorg(st)er bij een paard, de hulpbronnen die de paardenoppasservice hierbij nodig heeft zijn een website, database met de gegevens van verzorg(st)ers en personeel met zowel kennis van paarden én mensen. Rechts van de waarde propositie staat hoe de klantrelaties zullen worden onderhouden, hoe de levering plaatsvindt en wie de klanten zijn van de paardenoppasservice. De klanten van de paardenoppasservice zijn eigenlijk ook de partners van het bedrijf, dit zijn de paardeneigenaren die een verzorg(st)er zoeken en verzorg(st)ers die een verzorgpaard zoeken. De paardenoppasservice zal persoonlijk contact hebben met beide partijen en zal ten alle tijden voor beide partijen op zoek gaan naar de beste oplossing. Daarbij staat de behoefte van het paard voor de paardenoppasservice voorop. De kanalen waarvan de paardenoppasservice gebruik zal maken om contact te hebben met de klanten zal voornamelijk telefonisch en via e-mail zijn, maar indien gewenst is persoonlijk contact ook mogelijk. Daarnaast zal er via de website, sociale media en andere bedrijven ook contact gelegd worden met de klanten. De onderkant van het model bestaat uit de kosten en opbrengsten die de paardenoppasservice heeft. De kosten bestaan uit de loonkosten en de kosten voor de website, de inkomsten bestaan uit de inschrijfkosten voor paardeneigenaren en de kosten voor verzorg(st)ers na het vinden van een passend verzorgpaard (Osterwalder, Pigneur, Bernarda, & Smith, 2014).



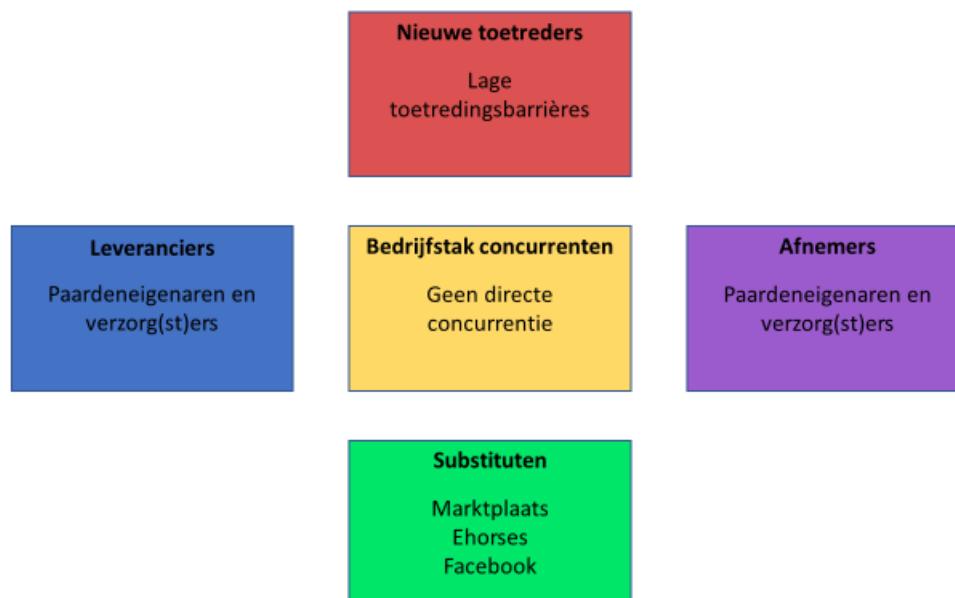
Figuur 3.6 Business Model Canvas paardenoppasservice

3.2.2 Concurrentieanalyse

Om een beter beeld te krijgen van de concurrentie waarmee de paardenoppasservice te maken zal hebben, wordt er gebruik gemaakt van het vijfkrachtenmodel van Porter, te zien in figuur 3.7. Dit model analyseert de verschillende concurrentiekrachten ten opzichte van de paardenoppasservice. De vijf krachten waar naar gekeken zal worden, zijn:

- De kracht van potentiële toetreders
- Kracht van substituten
- Leverancierskracht
- Afnemerskracht
- Concurrentiekracht van spelers op de markt onderling

(Boone & Kurtz, 2015)



Figuur 3.7 Vijfkrachtenmodel Porter paardenoppasservice

De kracht van potentiële toetreders is voor de paardenoppasservice redelijk hoog, het is gemakkelijk voor anderen om dezelfde service te bieden als de paardenoppasservice doet. Daarnaast zijn er samenwerkingen met verschillende bedrijven mogelijk waardoor ook potentiële toetreders aan het begin niet ontzettend veel hoeven te investeren in het bedrijf. Om de kracht van potentiële toetreders toch zo laag mogelijk te houden is het voor de paardenoppasservice van groot belang om snel een goede naam binnen de sector neer te zetten. Binnen de hippische sector is het hebben van een goede naam belangrijk, dit zorgt ervoor dat klanten bij jou komen in plaats van bij de concurrent. Snel een goede naam bij de doelgroep krijgen zal voor het voortbestaan van de paardenoppasservice dus van groot belang zijn.

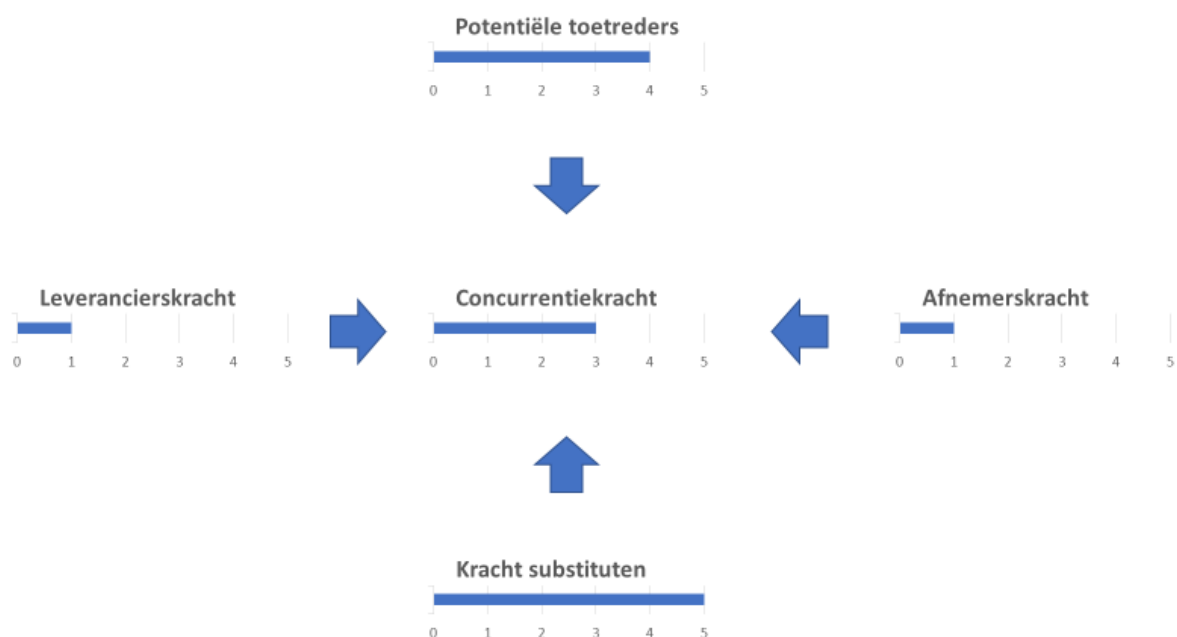
Ook de kracht van substituten zal voor de paardenoppasservice erg hoog zijn, er zijn verschillende andere manieren hoe paardeneigenaren aan een verzorg(st)er kunnen komen. Via internet zijn er verschillende mogelijkheden, door als paardenoppasservice te gaan samenwerken met één of meerdere van deze bedrijven die als substituten kunnen worden gezien wordt de kracht van substituten iets minder.

De leverancierskracht is voor de paardenoppasservice een lastige concurrentiekracht, zeker gezien de leveranciers voor de paardenoppasservice voornamelijk de paardeneigenaren en verzorg(st)ers zijn. Dit betekent dat de leveranciers gelijk zijn aan de klanten voor de paardenoppasservice. Wel zijn er in Nederland uiteraard meerdere paardeneigenaren en verzorg(st)ers, waardoor de paardenoppasservice niet afhankelijk is van maar één of een kleine groep personen. Hierdoor zal de leverancierskracht voor de paardenoppasservice erg laag zijn. Wanneer één paardeneigenaar (één leverancier) weigert te betalen voor de diensten die de paardenoppasservice levert, zal de paardenoppasservice er niet wakker van liggen.

Voor de afnemerskracht van de paardenoppasservice geldt eigenlijk hetzelfde als voor de leverancierskracht. De afnemers zijn, net zoals de leveranciers, de paardeneigenaren en verzorg(st)ers in Nederland. Ook de afnemerskracht zal daardoor voor de paardenoppasservice erg laag zijn.

Tot slot de concurrentiekracht van de spelers onderling, deze is voor de paardenoppasservice ook niet erg groot. De paardenoppasservice is een uniek bedrijf in Nederland, andere bedrijven waarbij paardeneigenaren een verzorg(st)er kunnen vinden worden daardoor beschouwd onder de substituten. Bij deze bedrijven worden niet de diensten geleverd die de paardenoppasservice wel geeft, daarnaast geven deze bedrijven ook geen garantie op de verzorg(st)ers en worden ze niet van tevoren door kenners "gescand". Dit maakt de paardenoppasservice een uniek bedrijf in Nederland, waardoor er geen sprake zal zijn van directe concurrentie, maar er is zeker wel grote concurrentie vanuit andere bedrijven die deels dezelfde diensten leveren als de paardenoppasservice.

In figuur 3.8 is een visualisatie van het vijfkrachtenmodel van Porter voor de paardenoppasservice te zien.



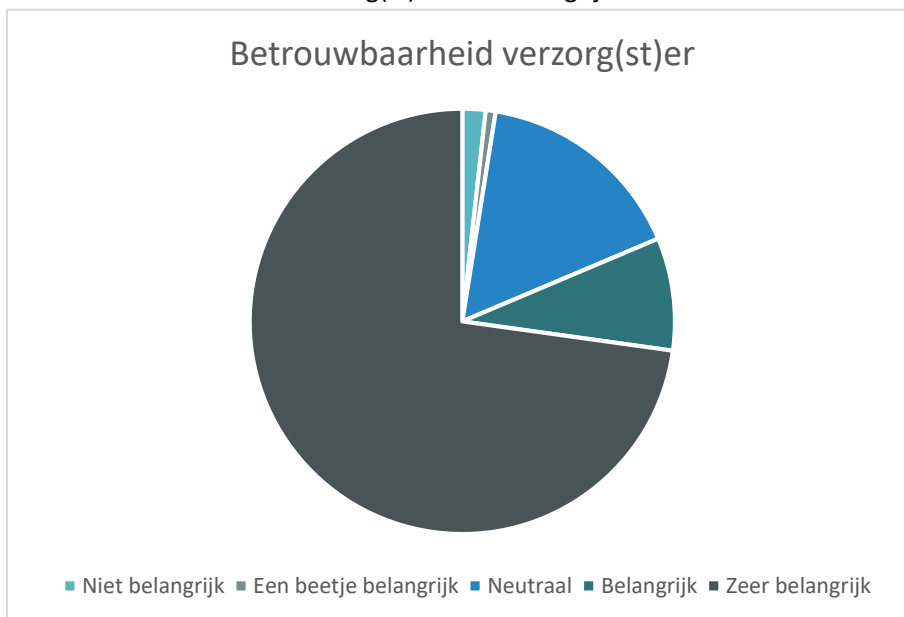
Figuur 3.8 Visualisatie vijfkrachtenmodel paardenoppasservice

3.3 Belangrijke aspecten vanuit oogpunt van de eigenaar

Tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er zijn er een aantal aspecten die voor de paardeneigenaar van groot belang zijn. In de ogen van de eigenaar is het belangrijk dat de verzorg(st)er aan deze eisen voldoet, is dit niet het geval dan is de verzorg(st)er niet de juiste persoon voor de eigenaar. Voor de paardenoppasservice is het dan ook zeer belangrijk dat er goed rekening gehouden wordt met deze aspecten tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er.

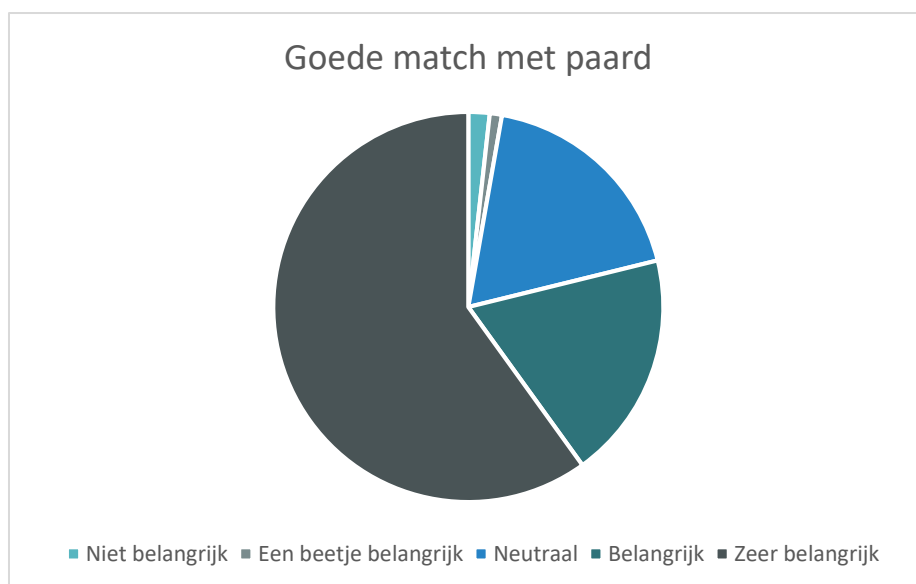
Om te zien welke aspecten voor de paardeneigenaar erg belangrijk zijn, is in de enquête voor paardeneigenaren van 11 verschillende aspecten gevraagd in hoeverre de eigenaren deze belangrijk vinden. Indien de eigenaren naast de gevraagde aspecten nog andere aspecten hadden die zij erg belangrijk vinden bij het kiezen van een juiste verzorg(st)er was er de mogelijkheid om deze aspecten ook nog aan te geven. De aspecten die aan iedere respondent gevraagd zijn, zijn; betrouwbaarheid van de verzorg(st)er, goede match met paard, goede match met uzelf, gaat zorgvuldig om met spullen, verzorg(st)er heeft minimaal L niveau, verzorg(st)er vraagt geen vergoeding, verzorg(st)er betaald vergoeding, verzorg(st)er heeft veel kennis over paarden, leeftijd van de verzorg(st)er, verzorg(st)er vindt de omgang met het paard belangrijker dan rijden en verzorg(st)er is woonachtig in de omgeving.

Uit de enquête is gebleken dat betrouwbaarheid voor de paardeneigenaren het allerbelangrijkste aspect is bij het zoeken naar een verzorg(st)er. In figuur 3.9 is te zien dat bijna 75% van de respondenten betrouwbaarheid van de verzorg(st)er zeer belangrijk vind.

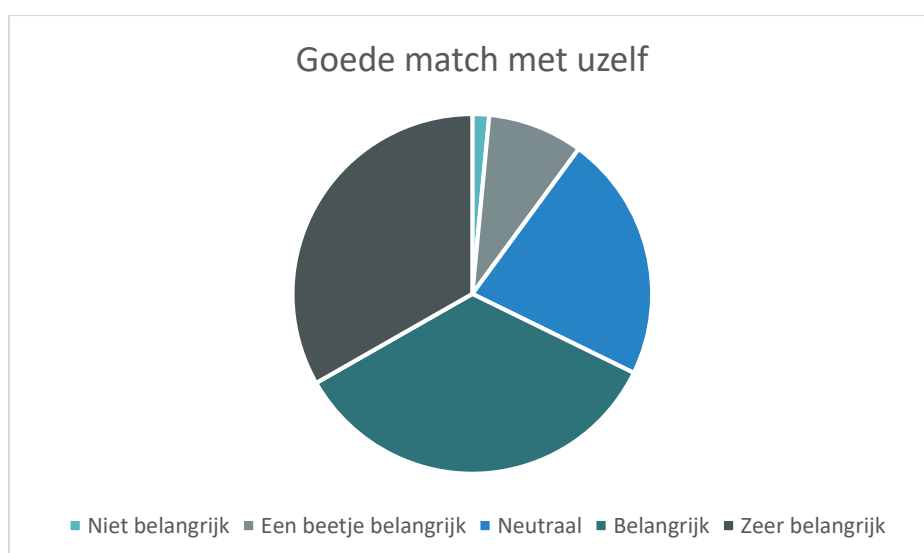


Figuur 3.9

Naast de betrouwbaarheid van de verzorg(st)er is het voor een groot gedeelte van de paardeneigenaren ook zeer belangrijk dat er een goede match is tussen paard en verzorg(st)er. Deze match vinden paardeneigenaren over het algemeen een stuk belangrijker dan dat er een goede match is tussen henzelf en de verzorg(st)er. Dit verschil is goed te zien in de figuren 3.10 en 3.11.

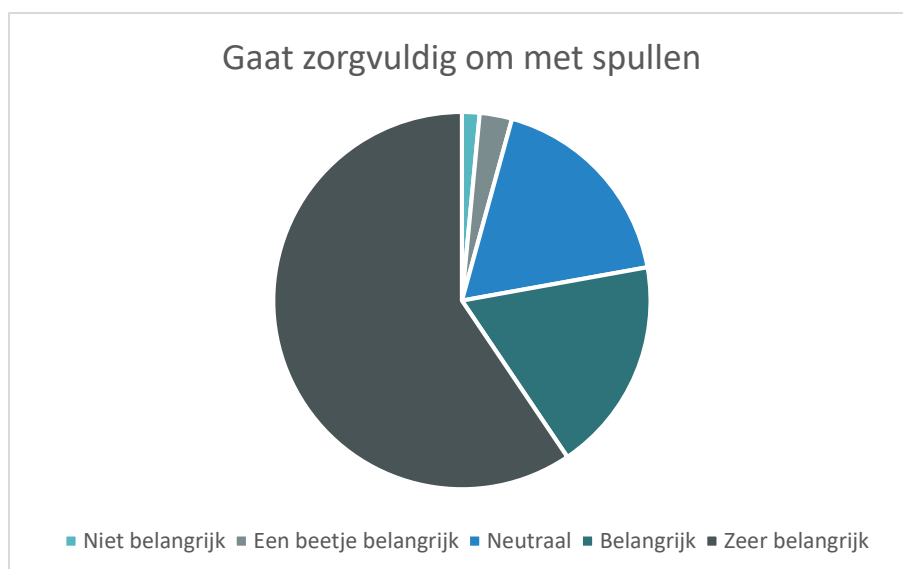


Figuur 3.10



Figuur 3.11

Ook vinden paardeneigenaren het erg belangrijk dat een verzorg(st)er zorgvuldig om gaat met de spullen. Dit is te zien in figuur 3.12.



Figuur 3.12

Betrouwbaarheid van de verzorg(st)er, goede match met het paard en zorgvuldig omgaan met de spullen vormen respectievelijk de top 3 van belangrijkste aspecten voor paardeneigenaren bij het kiezen van een verzorg(st)er. Dit zullen dus ook de belangrijkste aspecten die de paardenoppasservice mee zal nemen bij het maken van verzorg(st)er profielen.

De aspecten die naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête minderen belangrijk voor de paardeneigenaren blijken te zijn, zijn; verzorg(st)er betaald vergoeding, verzorg(st)er vraagt geen vergoeding en verzorg(st)er rijdt op minimaal L niveau. Door veel respondenten is bij deze aspecten “niet belangrijk” als antwoord ingevuld. Deze uitkomsten zijn eventueel terug te vinden in bijlage III.

Wanneer de 11 gevraagde aspecten op een rijtje gezet zullen worden van belangrijk naar niet belangrijk zal dit er als volgt uitzien:

1. Betrouwbaarheid van de verzorg(st)er
2. Goede match met het paard
3. Verzorg(st)er gaat zorgvuldig om met de spullen
4. Goede match met uzelf
5. Verzorg(st)er vindt de omgang met het paard belangrijker dan rijden
6. Verzorg(st)er is woonachtig in de omgeving
7. Verzorg(st)er heeft veel kennis van paarden
8. Leeftijd van de verzorg(st)er
9. Verzorg(st)er rijdt op minimaal L niveau
10. Verzorg(st)er vraagt geen vergoeding
11. Verzorg(st)er betaald vergoeding

Uit de vraag welke overige aspecten de paardeneigenaren eventueel nog belangrijk vinden kwamen een aantal aspecten meerdere keren naar voren. Zo zijn de manier van rijden, eerlijkheid, de manier van omgang met het paard, goede communicatie en flexibiliteit ook nog belangrijke aspecten waar de paardenoppasservice rekening mee zal moeten houden. Ook kwam er vaak naar voren dat een verzorg(st)er die al bekend is bij de eigenaar of een verzorg(st)er die viavia gevonden is vaak de voorkeur heeft boven een vreemd persoon die via een advertentie of iets dergelijks is gevonden, echter is dit een aspect waar de paardenoppasservice geen rekening mee kan houden.

3.4 Garanderen van betrouwbare verzorg(st)ers

Aangezien is gebleken dat betrouwbaarheid van de verzorg(st)ers het belangrijkste aspect is voor paardeneigenaren is het belangrijk dat de paardenoppasservice de paardeneigenaren kan garanderen dat de verzorg(st)ers die zij “leveren” betrouwbaar zijn. Om dit te kunnen garanderen is het van belang dat er eerst goed gekeken wordt naar wat in de ogen van de paardeneigenaren betrouwbaarheid betekent. Om dit in kaart te brengen is de paardeneigenaren in de enquête gevraagd naar wanneer zij een verzorg(st)er betrouwbaar vinden. Hieruit is gebleken dat paardeneigenaren het over het algemeen met elkaar eens zijn wanneer een verzorg(st)er als betrouwbaar wordt beschouwen. De meest gegeven antwoorden hierbij waren:

- Wanneer hij/zij de gemaakte afspraken nakomt
- Wanneer hij/zij netjes in de omgang is met het paard, de spullen, de eigenaar en andere stalgenoten
- Wanneer hij/zij ook daadwerkelijk doet wat hij/zij zegt
- Wanneer je op hem/haar kunt rekenen; niet afzeggen op het laatste moment en door weer en wind komen
- Wanneer hij/zij het paard op de eerste plek zet; het welzijn van het paard gaat boven alles
- Wanneer er een goede en duidelijke communicatie is en er overlegd wordt
- Wanneer hij/zij eerlijk is, ook wanneer er iets minder leuks is gebeurd
- Wanneer hij/zij verteld wat er die dag met het paard gedaan is; de eigenaar op de hoogte houden van de bezigheden
- Wanneer hij/zij de extra werkzaamheden, die bijvoorbeeld tot stand komen bij blessures van het paard, ook netjes naleeft
- Wanneer hij/zij open is
- Wanneer hij/zij een verantwoordelijkheidsgevoel heeft en ook verantwoordelijkheden neemt
- Wanneer hij/zij trouw is
- Wanneer hij/zij dingen opmerkt en dit ook doorgeeft aan de eigenaar

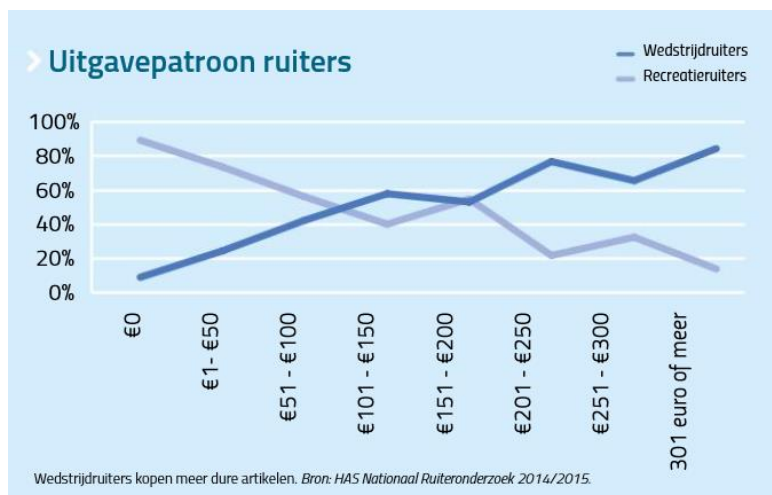
Het blijft natuurlijk altijd lastig om betrouwbaarheid van de mens, en dus ook verzorg(st)ers te garanderen. De paardenoppasservice zal dan ook nooit 100% kunnen garanderen dat de verzorg(st)ers ook daadwerkelijk betrouwbaar zijn. Uiteraard zal de paardenoppasservice wel haar uiterste best doen om dit zo veel mogelijk te kunnen garanderen. Een groot gedeelte van de bovenstaande factoren zullen dan ook opgenomen worden in het contract met de verzorg(st)er, waarin hij/zij bij het ondertekenen van het contract aangeeft aan deze factoren van betrouwbaarheid te voldoen. Ook zal er in het contract opgenomen worden dat wanneer een verzorg(st)er zich niet houdt aan deze factoren van betrouwbaarheid hij/zij een boete riskeert. Daarnaast zal de paardenoppasservice, indien gewenst, kosteloos voor de eigenaar op zoek gaan naar een nieuwe verzorg(st)er die hopelijk wel betrouwbaar is. Door dit te doen hoopt de paardenoppasservice de paardeneigenaren zoveel mogelijk te kunnen garanderen dat de verzorg(st)er die zij via de paardenoppasservice gevonden hebben betrouwbaar is.

Daarnaast zal de paardenoppasservice bij het aanmelden van de verzorg(st)ers vragen of, indien zij al eerder een verzorgpaard gehad hebben, zij van de eigenaar van dit eerdere verzorgpaard een korte aanbevelingsbrief kunnen krijgen inclusief contactgegevens van de eigenaar. De paardenoppasservice zal de contactgegevens van de eigenaar enkel gebruiken om contact op te nemen mochten zij de aanbevelingsbrief niet geheel vertrouwen. Verzorg(st)ers die in bezit zijn van een aanbevelingsbrief zullen hierdoor in hun profiel een hogere markering krijgen voor betrouwbaarheid, omdat is gebleken dat zij bij een eerder verzorgpaard ook betrouwbaar zijn geweest.

3.5 Verdienmodel

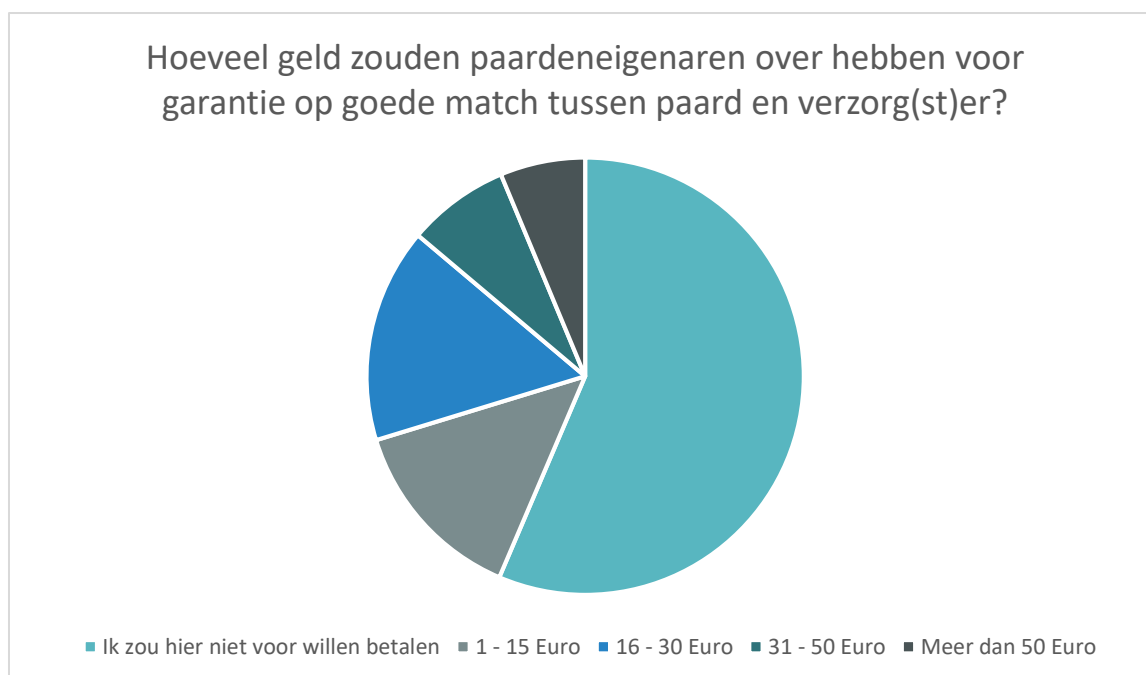
Bij het opzetten van een bedrijf is het van groot belang dat er goed in kaart wordt gebracht hoe de omzet in het bedrijf gemaakt wordt. Hierbij wordt er vaak gebruikt gemaakt van een verdienmodel, er zijn verschillende soorten verdienmodellen. Welk verdienmodel het beste past bij een bedrijf verschilt vaak per wat voor bedrijf het is. Ook voor het opzetten van een paardenoppasservice in Nederland is het belangrijk dat er gekeken wordt naar het verdienmodel.

Om te kijken welk verdienmodel het beste past bij de paardenoppasservice is het ook van belang dat er gekeken wordt naar de gemiddelde uitgaven van de doelgroep; paardeneigenaren en verzorg(st)ers in Nederland, ofwel de hippische consument. In de Hippische Monitor uit 2018 van de HAS Hogeschool is onderzoek gedaan naar de uitgaven van de hippische consument. Hierin staat dat ruiters het liefste geld uitgeven aan spullen (of diensten) die welzijn verhogend zijn voor het paard (HAS Hogeschool, 2018). In de Hippische Monitor van 2015 staat dat paardeneigenaren 1/7 deel van hun inkomen besteden aan hun hobby. In figuur 3.13 is het uitgavepatroon van ruiters uit het HAS Nationaal Ruiteronderzoek 2014/2015 te zien (HAS Hogeschool, 2015). Hierin is te zien dat wedstrijdruiters meer dure artikelen kopen dan recreatieruiters.



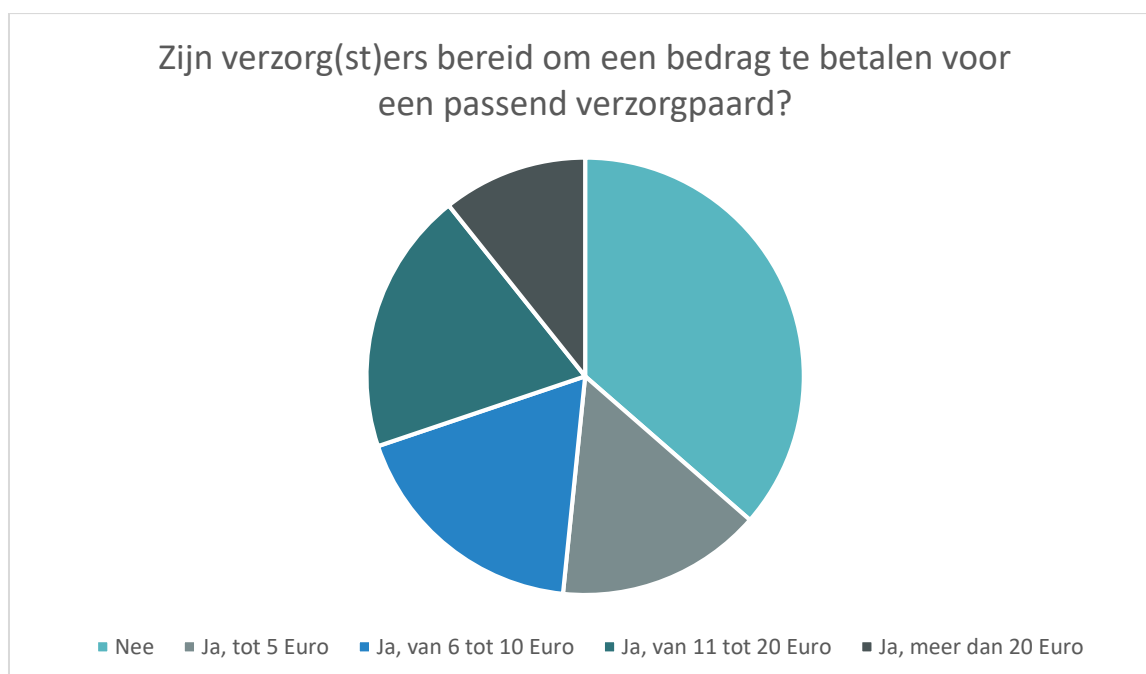
Figuur 3.13

In de figuur 3.14 is te zien dat meer dan de helft van de ondervraagde paardeneigenaren (56,4%) niet zouden willen betalen voor de garantie op een goede match tussen paard en verzorg(st)er, ofwel voor de dienst die de paardenoppasservice regelt. Echter zijn er ook paardeneigenaren die hier wel voor willen betalen, 13,9% van de ondervraagde eigenaren zou hier meer voor willen betalen dan 30 Euro. Hierdoor zal de paardenoppasservice haar kosten niet al te hoog kunnen inzetten voor eigenaren, omdat zij anders geen gebruik zullen maken van de paardenoppasservice.



Figuur 3.14

Naast de vraag of paardeneigenaren geld over zouden hebben voor de diensten van de paardenoppasservice is deze vraag ook gesteld aan verzorg(st)ers. Bij de ondervraagde van deze doelgroep zou de meerderheid (63,6%) wel een bedrag willen betalen voor de diensten. Van de ondervraagde verzorg(st)ers zou 30,2% een bedrag van meer dan 10 Euro willen betalen. Dit is te zien in figuur 3.15.



Figuur 3.15

Nu is gebleken dat zowel paardeneigenaren als verzorg(st)ers geld over zouden hebben voor de diensten die de paardenoppasservice levert, zal er gekeken moeten worden naar het verdienmodel dat de paardenoppasservice zal gaan gebruiken. Gezien de paardeneigenaren betalen voordat de dienst geleverd

is en verzorg(st)ers pas betalen nadat de dienst geleverd is, zal er voor beide een verschillend verdienmodel zijn.

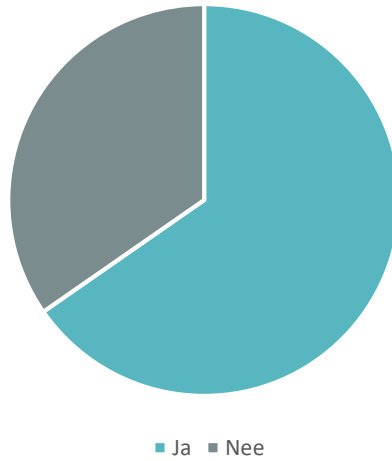
Er zijn veel verschillende verdienmodellen, zoals het handelsmodel (goederenverkoop), abonnementsmodel, verbruiksmodel, lokaasmodel, instapmodel, koppelverkoop, servicemodel, reclamemodel, lenen en leasen, makelaarsmodel en licentieverlening (ROZ Groep). Deze verdienmodellen zijn voornamelijk de oudere, authentieke verdienmodellen. Er komen echter steeds meer nieuwe verdienmodellen bij, veel voorkomende nieuwere verdienmodellen zijn zoals; nieuw-voor-oud model, no cure no pay, virtualisering, crowdfunding, freemium en flat rate.

Het verdienmodel voor de paardeneigenaren zal overeenkomen met een authentiek verdienmodel, namelijk het abonnementsmodel, hierbij wordt het geld ontvangen voordat de dienst aan de klant wordt geleverd. Gezien de paardenoppasservice de paardeneigenaren eerst het bedrag laat betalen voordat zij de dienst leveren zal hier dus het abonnementsmodel van toepassing zijn. Echter, het enige verschil is dat dit bij de paardenoppasservice om een eenmalig bedrag zal gaan en niet om eenzelfde, maandelijks bedrag wat vaak bij een abonnementsmodel wel van toepassing is (ROZ Groep) (van Meersbergen, 2013).

Voor het verdienmodel voor de verzorg(st)ers zal er gebruik gemaakt worden van een nieuwer verdienmodel, namelijk het no cure, no pay model, hierbij wordt de betaling verricht als de opdracht tot een goed einde is gebracht (Jurg, 2019). De verzorg(st)ers betalen pas op het moment dat zij daadwerkelijk een verzorgpaard hebben gekregen via de paardenoppasservice, dus wanneer de dienst heeft plaatsgevonden en tot een goed einde is gebracht.

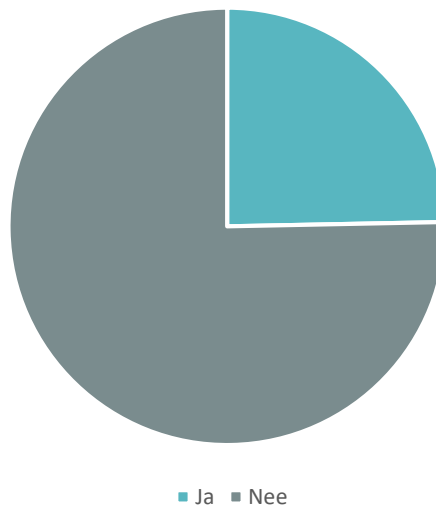
Met behulp van de enquête is gebleken dat meer dan 75% van de ondervraagde paardeneigenaren het niet fijn zou vinden als een externe partij, zoals de paardenoppasservice, voor hen op zoek gaat naar een verzorg(st)er, dit is te zien in figuur 3.16. Paardeneigenaren doen dit toch liever zelf, ondanks dat het soms wat lastig is om een goed passende verzorg(st)er te kunnen vinden. Gezien het feit dat er zoveel paardeneigenaren zijn die eigenlijk niks zien in een externe partij voor het zoeken naar een verzorg(st)er, zal het opzetten van een paardenoppasservice in Nederland een stuk lastiger worden. De paardeneigenaren zijn natuurlijk de belangrijkste klanten. Vanuit de kant van de ondervraagde verzorg(st)ers is er zeker wel interesse in een externe partij die hen helpt om een verzorgpaard te vinden, dit is te zien in figuur 3.17. Echter kan de paardenoppasservice niks met de aanmeldingen van verzorg(st)ers als er geen paarden aangemeld worden. Uit de enquête kwamen wel een hoop positieve reacties van mensen die het concept zeker goed vonden, maar er zelf geen behoefte aan zouden hebben. Ook waren er enkele reacties van mensen die echt behoefte hadden aan een dergelijke dienst en ook zeker hoopte dat het opgezet zou worden.

Zou u interesse hebben om uzelf, als verzorg(st)er, aan te melden bij een bedrijf dat u in contact brengt met een paardeneigenaar?



Figuur 3.16

Zou u het fijn vinden als een externe partij naar aanleiding van uw eisen voor u op zoek gaat naar een verzorg(st)er?



Figuur 3.17

4. Discussie

Het doel van het onderzoek was om uit te zoeken hoe een paardenoppasservice die paardeneigenaren en verzorg(st)ers met elkaar in contact brengt opgezet kon worden in Nederland, hierbij was het van groot belang om te kijken of er binnen Nederland potentie voor een dergelijk bedrijf is. Daarbij is gekeken of er vanuit zowel de paardeneigenaren als de verzorg(st)ers behoefte is aan dit concept. Wanneer er is gebleken dat er zeker potentie is voor een dergelijk bedrijf als de paardenoppasservice zal een uiteindelijk doel het daadwerkelijk opzetten van het bedrijf kunnen zijn, hierbij is de financiële haalbaarheid uiteraard van groot belang.

4.1 Resultaten

Om het welzijn van paarden zo hoog mogelijk te houden is een goede mens – paard relatie van belang, de paardenoppasservice zal voor eigenaren op zoek gaan naar verzorg(st)ers met dit in gedachte, het welzijn van het paard komt hierbij op nummer één. Daarnaast wordt het door middel van de paardenoppasservice gemakkelijker voor paardeneigenaren om aan een verzorg(st)er te komen en hebben zij meer privacy tijdens de zoektocht. Bij de aanmelding worden verzorg(st)ers voor een groot gedeelte “gescreend” gezien zij een vragenlijst in moeten vullen, foto’s en video’s toe moeten sturen, met behulp hiervan maakt de paardenoppasservice een profiel aan voor de verzorg(st)er welke wordt opgeslagen in de database, hierdoor heeft de paardenoppasservice een overzichtelijk overzicht van alle mogelijke verzorg(st)ers wanneer een paardeneigenaar zich meldt. Om de kosten zo laag mogelijk te houden zal er een samenwerking aangegaan kunnen worden met een website waar nu advertenties op staan, zodat er geen kosten gemaakt hoeven te worden voor het maken van een website. De paardenoppasservice zal rekening moeten houden met belangrijke aspecten vanuit het oogpunt van de eigenaar, deze aspecten zijn voornamelijk betrouwbaarheid van de verzorg(st)er, goede match met het paard, verzorg(st)er gaat zorgvuldig om met de spullen, goede match met uzelf als eigenaar, de manier van rijden en omgang met het paard, eerlijkheid en goede communicatie. De betrouwbaarheid van verzorg(st)ers zal lastig te garanderen zijn, de paardenoppasservice zal echter haar uiterste best doen om dit zoveel mogelijk aan de paardeneigenaren te garanderen en zal, mocht blijken dat een verzorg(st)er verkregen via de paardenoppasservice niet betrouwbaar is, kosteloos op zoek gaan naar een andere verzorg(st)er. Ondanks dat beide partijen niet veel geld over hebben voor de diensten van de paardenoppasservice is er toch gekeken naar de mogelijke verdienmodellen, de paardenoppasservice zal gebruik gaan maken van twee verschillende verdienmodellen; het abonnementsmodel en het no cure, no pay model. Echter lijkt er vanuit de paardeneigenaren weinig interesse in een bedrijf als de paardenoppasservice te zijn en gaan zij liever zelf op zoek naar een verzorg(st)er.

De resultaten zijn iets anders uitgevallen dan verwacht, er was van tevoren verwacht dat er vanuit paardeneigenaren meer interesse zou zijn in een bedrijf als de paardenoppasservice, gezien de dienst die hierbij geleverd zou worden het voor paardeneigenaren makkelijker zou maken om de juiste verzorg(st)er te vinden. Ondanks dat het makkelijker voor de paardeneigenaren zou zijn, blijven zij toch liever zelf zoeken naar een verzorg(st)er voor zijn/haar paard, omdat zij vinden dat zij dit beter kunnen dan een extern bedrijf. Er was voor het onderzoek verwacht dat er daadwerkelijk een plan gemaakt kon worden voor het opzetten van de paardenoppasservice, maar omdat de interesse vanuit paardeneigenaren te laag is, is besloten om dit niet te gaan doen. Er is nog contact opgenomen met Vereniging Eigen Paard, om te kijken of zij eventueel iets zien om dit op te zetten voor hun leden, echter hebben zij helaas nooit gereageerd.

4.2 Reflectie

Het onderzoek is verlopen zoals gepland, de enquêtes voor het onderzoek waren beide vrij snel door het benodigde aantal respondenten ingevuld, waardoor het onderzoek geen achterstand heeft opgelopen. Ondanks dat de enquêtes door genoeg respondenten ingevuld zijn om een betrouwbaarheidspercentage van meer dan 90% te behalen, het betrouwbaarheidspercentage waar binnen dit onderzoek naar gestreefd werd, betekent dit uiteraard niet dat de informatie betrouwbaar genoeg is. Daarnaast kan er niet achterhaald worden of de enquêtes door iedereen ook daadwerkelijk naar waarheid ingevuld zijn. Bovendien veranderen de meningen van mensen voortdurend, waardoor de respondenten wanneer zij dezelfde enquête over bijvoorbeeld een jaar nog een keer zouden invullen niet allemaal exact dezelfde antwoorden zullen geven.

Ook is er bij het onderzoek niet veel literatuur aan bod gekomen, waardoor het onderzoek, wanneer het nog een keer uitgevoerd zal worden, mogelijk een andere uitkomst zou kunnen krijgen. Mogelijk zou het voor de betrouwbaarheid van het onderzoek beter zijn als er meerdere deelvragen zijn die gebaseerd zijn op een literatuuronderzoek. Echter zal dit lastig worden, omdat er niet veel literatuur te vinden is met betrekking tot het onderwerp, vandaar dat er bij dit onderzoek ook voor gekozen is om de resultaten voornamelijk uit enquêtes te halen.

5. Conclusie & Aanbevelingen

5.1 Conclusie

Momenteel heeft ongeveer 45,6% van de paardeneigenaren in Nederland geen verzorg(st)er voor zijn/haar paard. Eén van de redenen hiervan is omdat zij geen verzorg(st)er kunnen vinden, of het niet meer aandurven door slechte ervaringen in het verleden. Ook is gebleken dat een gedeelte van de paardeneigenaren zeker problemen heeft ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er. Door het opzetten van een paardenoppasservice zal, het vinden van een juiste verzorg(st)er een stuk gemakkelijker worden voor de paardeneigenaren. Een juiste verzorg(st)er is van groot belang voor het welzijn van het paard, allereerst wilt de paardeneigenaar natuurlijk dat het paard goed verzorgd wordt door de verzorg(st)er en hierbij voldoet aan de vijf vrijheden van Brambell. Maar naast dat het belangrijk is voor het welzijn van het paard dat het de juiste verzorging krijgt is de mens – paard relatie misschien nog wel van groter belang voor het welzijn. Wanneer de onderlinge relatie tussen mens en paard niet goed is, zal dit zorgen voor een slechter welzijn. Met deze reden is er bedacht om een paardenoppasservice op te zetten, om zo het welzijn van de paarden en daarbij de duurzaamheid van de hippische sector, zo hoog mogelijk te houden. Daarnaast vinden een aantal eigenaren het ook fijner als hun privacy gewaarborgd wordt bij het zoeken naar een verzorg(st)er, waardoor zij niet zelf een advertentie willen plaatsen wanneer zij op zoek zijn naar een verzorg(st)er. De paardenoppasservice zal de privacy van zowel paardeneigenaar als de verzorg(st)ers waarborgen en de gegevens zullen pas uitgewisseld worden wanneer er een match is gevonden.

De paardenoppasservice zal paardeneigenaren en verzorg(st)er met elkaar in contact brengen. Echter zal dit alleen gebeuren wanneer de paardenoppasservice, naar aanleiding van de kenmerken van het paard en eisen vanuit de eigenaar, denkt een goede match voor zowel paard, eigenaar als verzorg(st)er gevonden te hebben. Door dit zo gemakkelijk mogelijk te doen zal er een database opgezet worden waarin de gegevens van alle aangemelde verzorg(st)ers overzichtelijk instaan. Paardeneigenaren zullen de paardenoppasservice betalen voordat de dienst verricht wordt, verzorg(st)ers zullen aan het einde betalen wanneer zij daadwerkelijk een verzorgpaard hebben. Wanneer er een match tot stand is gekomen zullen paardeneigenaar en verzorg(st)er een contract ondertekenen, hierin staan voornamelijk de eisen waaraan de verzorg(st)er zal voldoen gedurende de verzorgingsperiode.

De paardenoppasservice zal proberen om een samenwerking aan te gaan met een website waar nu al verzorgpaarden en verzorg(st)ers aangeboden worden door middel van advertenties. Door deze samenwerking aan te gaan hoopt de paardenoppasservice de kosten tijdens het opstarten zo laag mogelijk te houden en bovendien hoopt de paardenoppasservice dat deze samenwerking sneller tot bekendheid bij de doelgroep zal leiden.

De concurrentie van de paardenoppasservice zal voornamelijk bestaan uit de potentiële toetreders en substituten. De drempel om een soortgelijk bedrijf als de paardenoppasservice op te zetten is relatief laag, daarnaast zijn er al veel verschillende andere manieren voor paardeneigenaren om een verzorg(st)er te vinden en voor verzorg(st)ers om een verzorgpaard te vinden. De leverancierskracht en afnemerskracht van de paardenoppasservice zijn relatief laag, omdat er binnen Nederland veel verschillende paardeneigenaren en verzorg(st)ers zijn, deze personen zijn voor de paardenoppasservice zowel de leveranciers als de afnemers.

Tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er zijn er een aantal aspecten die voor de paardeneigenaar van groot belang zijn. In de ogen van de eigenaar is het belangrijk dat de verzorg(st)er aan deze eisen voldoet, is dit niet het geval dan is de verzorg(st)er niet de juiste persoon voor de eigenaar. Voor de

paardenoppasservice is het dan ook zeer belangrijk dat er goed rekening gehouden wordt met deze aspecten tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er. Uit de enquête is gebleken dat de belangrijkste aspecten vanuit het oogpunt van de paardeneigenaar zijn; betrouwbaarheid van de verzorg(st)er, goede match met het paard, verzorg(st)er gaat zorgvuldig om met de spullen, goede match met uzelf als eigenaar, de manier van rijden en omgang met het paard, eerlijkheid en goede communicatie. Dit zijn aspecten vanuit de eigenaar waar de paardenoppasservice rekening mee zal moeten houden bij het zoeken naar de juiste verzorg(st)er.

Betrouwbaarheid van de verzorg(st)ers kan helaas nooit 100% gegarandeerd worden, dit zal de paardenoppasservice dan ook nooit kunnen bieden. Echter zal de paardenoppasservice er wel zoveel mogelijk aan doen om de paardeneigenaren een verzorg(st)er te kunnen bieden die betrouwbaar is. Zo zullen er een aantal betrouwbaarheidsfactoren opgenomen worden in het contract voor verzorg(st)ers, bij het ondertekenen van dit contract gaat de verzorg(st)er akkoord dat hij/zij aan deze factoren zal voldoen, mocht uiteindelijk blijken dat dit niet gebeurt dan riskeert de verzorg(st)er een boete, ook dit zal opgenomen worden in het contract. Ook zal er bij het aanmelden van de verzorg(st)ers gevraagd worden om een aanbevelingsbrief van de eigenaar van een eerder verzorgpaard, de paardenoppasservice hoopt dat dit ook helpt bij het zo veel mogelijk kunnen garanderen van betrouwbare verzorg(st)ers.

Paardeneigenaren besteden gemiddeld 1/7 deel van hun inkomen aan hun paard, daarnaast geven zij het liefste geld uit aan producten of diensten die welzijn verhogend zijn voor het paard. Dit zou dus betekenen dat paardeneigenaren best wat geld uit willen geven aan een juiste verzorg(st)er gezien dit ook welzijn verhogend werkt voor het paard. Echter is helaas gebleken dat meer van de paardeneigenaren niet zouden willen betalen voor de dienst van de paardenoppasservice en slechts 13,9% zou hier meer dan 30 euro voor over hebben. Hierdoor zal de paardenoppasservice helaas een zo laag mogelijke prijs voor haar dienst moeten vragen. De meerderheid verzorg(st)ers zouden echter wel een bedrag over hebben voor de diensten van de paardenoppasservice, maar ook hier zijn zij over het algemeen niet bereid hier een hoog bedrag voor neer te leggen, de meesten willen niet meer betalen dan 20 euro.

Er zal gebruik gemaakt worden van twee verschillende verdienmodellen, ééntje voor de paardeneigenaren en ééntje voor de verzorg(st)ers. Dit omdat paardeneigenaren betalen voordat de dienst is geleverd en verzorg(st)ers pas betalen wanneer de paardenoppasservice daadwerkelijk een verzorgpaard heeft gevonden. Voor de paardeneigenaren zal er gebruik gemaakt gaan worden van een abonnementsmodel, met een paar kleine aanpassingen gezien het hier niet om een maandelijks bedrag gaat, maar om een eenmalig bedrag. Voor de verzorg(st)ers zal er gebruik gemaakt gaan worden van een no cure no pay model, als er geen oplossing wordt gevonden dan hoeven de verzorg(st)ers ook geen bedrag te betalen.

Binnen Nederland kan een paardenoppasservice opgezet worden door een samenwerking aan te gaan met één van de bedrijven die nu als substituten dienen (Marktplaats, Ehorses, Facebook, e.d.) hierdoor zullen de kosten zo laag mogelijk gehouden worden en zal de drempel voor het opzetten lager zijn. Door de uitgaven van de paardenoppasservice zo laag mogelijk te houden, kunnen de kosten voor de paardeneigenaren en verzorg(st)ers ook lager gehouden worden, zeker gezien zij geen hoge bedragen over zouden hebben voor een paardenoppasservice.

5.2 Aanbeveling

Ondanks dat er is gebleken dat er zeker mensen zijn die de paardenoppasservice een goed concept vinden, zal het erg lastig zijn om een winstgevende paardenoppasservice op te zetten. Zeker omdat zo'n 75% van de paardeneigenaren het geen optie vind om een externe partij een verzorg(st)er voor hen paard te laten zoeken, zij doen dit toch liever zelf. Daarnaast kan er ook maar een laag bedrag gevraagd worden

aan zowel de paardeneigenaren als de verzorg(st)ers, wil de paardenoppasservice nog interesse krijgen van genoeg klanten dan zal het bedrag voor verzorg(st)ers rond de 10 euro moeten blijven en het bedrag voor paardeneigenaren rond de 20 euro, waardoor het uiteindelijk met de kosten die gemaakt worden nooit financieel haalbaar zou zijn, zelfs niet als er inderdaad door een samenwerking geen kosten voor een website zouden zijn. Er zal veel tijd en werk nodig zijn om een juiste verzorg(st)er te vinden en hier zal de paardenoppasservice dan maar 30 euro aan kunnen verdienen, dit is uiteraard een veel te laag bedrag om een winstgevend bedrijf te kunnen worden.

Bibliografie

- Balboni, B., Bortoluzzi, G., Pugliese, R., & Tracogna, A. (2019, juni). Business model evolution, contextual ambidexterity and the growth performance of high-tech start-ups.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2015). *Contemporary Marketing*. Cengage Learning, Inc.
- Dewhurst, J., & Burns, P. (sd). *Small Business*.
- HAS Hogeschool. (2015). *Hippische Monitor 2015*. Den Bosch: HAS Hogeschool.
- HAS Hogeschool. (2017). *Hippische Monitor 2017*. Den Bosch: HAS Hogeschool.
- HAS Hogeschool. (2018). *Hippische Monitor 2018*. Den Bosch: HAS Hogeschool.
- Hemsworth, L. M., Jongman, E., & Coleman, G. J. (2014). *Recreational horse welfare: The relationships between recreational horse owner attributes and recreational horse welfare*. Melbourne: Elsevier.
- Jurg, W. (2019, Juni 9). *Nieuwe verdienmodellen*. Opgehaald van wimjurg.nl: <https://wimjurg.nl/meer-verdienen-met-uw-merk/>
- Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie. (2017). *Nederland Paardenland*. Ermelo: KNHS.
- Minero, M., Dalla Costa, E., Dai, F., Canali, E., Barbieri, S., Zanella, A., . . . Wemelsfelder, F. (2018, Juli). Using qualitative behaviour assessment (QBA) to explore the emotional state of horses and its association with human-animal relationship.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., & Smith, A. (2014). *Waarde Propositie Ontwerp*. Boom Uitgevers Amsterdam.
- Popescu, S., Diugan, E., & Spinu, M. (2014, April). The interrelations of good welfare indicators assessed in working horses and their relationships with the type of work.
- ROZ Groep. (sd). *11 Verschillende Verdienmodellen*. Opgehaald van www.rozgroep.nl: <https://www.rozgroep.nl/wp-content/uploads/Verdienmodellen.pdf>
- Sawyer, T. Y. (2014). *Financial Modeling for Business Owners and Entrepreneurs*.
- Steekproefcalculator. (sd). Opgehaald van <http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>
- Swaen, B. (2016, November 23). *Betrouwbaarheid in je scriptie*. Opgehaald van Scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/betrouwbaarheid-je-scriptie/>
- Tamboer, J., & Steenbergen, J. (2010). *Sportfilosofie*. Uitgeverij DAMON Budel.
- Tian, L., Ge, Y., & Xu, Y. (2018, December). A stochastic multi-channel revenue management model with time-dependent demand.
- Tubbing, L. (2014, Augustus 16). *Validiteit en betrouwbaarheid*. Opgehaald van De Afstuderconsultant: [deafstudeerconsultant](http://deafstudeerconsultant.nl)
- van der Laan, Inger. (sd). Hoe meet je dierenwelzijn? *Vakblad Kinderboerderijen SKBN*, 14-16.
- van Meersbergen, P. (2013, Augustus 23). *5 verdienmodellen*. Opgehaald van investormatch.nl: <https://www.investormatch.nl/kennisbank/881-5-verdienmodellen/>

Wiśniewska, M., Janczarek, I., & Dariusz, P. (2019, Februari). The Aging Phenomenon of Horses With Reference to Human-Horse Relations.

Bijlage I: Vragenlijst enquête voor paardeneigenaren

Vraag 1: Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Zeg ik liever niet

Vraag 2: Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 21 jaar
- 21 – 30 jaar
- 31 – 40 jaar
- 41 – 50 jaar
- 51 – 60 jaar
- Ouder dan 60

Vraag 3: In welke provincie woont u?

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Flevoland
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg
- Ik woon niet in Nederland → einde enquête (ivm niet vallen binnen doelgroep)

Vraag 4: Op welke Sociale Media bent u momenteel actief? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Snapchat
- LinkedIn
- Anders, namelijk ...

Vraag 5: Hoeveel paarden heeft u?

- 1
- 2
- Meer dan 2

Vraag 6: Heeft u uw paard(en) aan huis gestald staan?

- Ja
- Nee

Vraag 7: Op welke manier bent u betrokken bij de paardensport?

- Vooral recreatief
- Vooral prestatiegericht/wedstrijdgericht
- Op topsportniveau

Vraag 8: Heeft u momenteel een verzorg(st)er voor (één van) uw paard(en)?

- Ja → Vraag 9
- Nee → vraag 8b

Vraag 8b: Wat is de reden dat u momenteel geen verzorg(st)er heeft?

Vraag 9: Heeft u ooit problemen ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er?

- Ja, ik heb problemen ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorgster. → vraag 9b
- Nee, ik heb nooit problemen ervaren tijdens mijn zoektocht naar een verzorg(st)er. → vraag 10
- Ik heb nog nooit een verzorg(st)er gehad. → vraag 10

Vraag 9b: Kunt u vertellen welke problemen u heeft ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er?

Vraag 10: Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er?

Op schaal van 1 tot 5; 1 = Niet belangrijk, 5 = Zeer belangrijk

- Betrouwbaar
- Goede match met paard
- Goede match met uzelf
- Vraagt geen/kleine vergoeding
- Betaald vergoeding
- Gaat zorgvuldig om met spullen
- Veel kennis over paarden
- Rijdt op minimaal L niveau
- Leeftijd
- Vindt de omgang met paarden belangrijker dan het rijden
- Woonachtig in de omgeving

Vraag 11: Heeft u nog eventuele andere factoren die u erg belangrijk vindt bij de keuze van een verzorg(st)er die u graag wilt melden?

Vraag 12: Op welke momenten heeft u het meeste behoefte aan een verzorg(st)er? (Meerdere antwoorden mogelijk.)

- Tijdens vakanties
- Tijdens feestdagen
- In het weekend
- Op mijn werkdagen

- Anders, namelijk...

Vraag 13: Wanneer vindt u een verzorg(st)er betrouwbaar?

Vraag 14: Zou u het fijn vinden als een externe partij naar aanleiding van uw eisen voor u op zoek gaat naar een verzorg(st)er?

- Ja → vraag 15
- Nee → vraag 14b

Vraag 14b: Waarom zou u het niet fijn vinden als een externe partij voor u op zoek gaat naar een verzorg(st)er?

Vraag 15: Hoeveel geld zou u over hebben voor de garantie op een goede match tussen paard, verzorg(st)er en eigenaar (eenmalig bedrag)?

- Ik zou hier niet voor willen betalen
- 1 – 15 euro
- 16 – 30 euro
- 31 – 50 euro
- Meer dan 50 euro

Heeft u nog eventuele opmerkingen, tips of ideeën, dan kunt u deze hieronder achterlaten. Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

Bijlage II: Vragenlijst enquête voor verzorg(st)ers

Vraag 1: Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw
- Zeg ik liever niet

Vraag 2: Wat is uw leeftijd?

Vraag 3: In welke provincie woont u?

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Flevoland
- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg
- Ik woon niet in Nederland → einde enquête (ivm niet vallen binnen doelgroep)

Vraag 4: Op welke Sociale Media bent u momenteel actief? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Snapchat
- LinkedIn
- Anders, namelijk

Vraag 5: Heeft u momenteel één of meerdere verzorgpaarden?

- Ja → vraag 6
- Nee → vraag 7

Vraag 6: Krijgt u betaald voor het verzorgen en/of rijden van uw verzorgpaard of moet u zelf een bedrag aan de eigenaar betalen?

- Ik krijg betaald voor het verzorgen en/of rijden van mijn verzorgpaard
- Ik betaal de eigenaar een bedrag voor het verzorgen en/of rijden van zijn/haar paard
- Geen van beide

Vraag 7: Wat is de voornaamste reden dat u een verzorgpaard heeft/wilt?

- Voor het verzorgen van het paard, ik rijd er niet op
- Voor het rijden van het paard, ik doe verder niks in de verzorging (uitmesten, voeren, etc.)

- Voor het verzorgen en rijden van het paard

Vraag 8: Heeft u ooit moeite gehad met het vinden van een verzorgpaard?

- Ja → vraag 9
- Nee → vraag 10

Vraag 9: Wat zijn de redenen geweest dat u moeite heeft gehad met het vinden van een verzorgpaard? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn leeftijd
- Mijn rijniveau
- Mijn kennis
- Weinig paarden in de omgeving
- Geen klik met paard
- Geen klik met eigenaar
- Anders, namelijk....

Vraag 10: Zou u interesse hebben om uzelf aan te melden bij een bedrijf dat paardeneigenaar en verzorg(st)er met elkaar in contact brengt?

- Ja
- Nee → einde enquête

Vraag 11: Zou u bereid zijn om, wanneer een bedrijf een passend verzorgpaard voor u heeft gevonden, een eenmalig bedrag te betalen aan dit bedrijf? Zo ja, wat voor bedrag?

- Nee
- Ja, tot 5 euro
- Ja, van 6 tot 10 euro
- Ja, 11 tot 20 euro
- Ja, meer dan 20 euro

Heeft u nog eventuele opmerkingen, tips of ideeën, dan kunt u deze hieronder achterlaten. Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

Bijlage III: Codeboek & uitkomsten enquête voor paardeneigenaren

Codeboek enquête voor paardeneigenaren

Variabele	Omschrijving	Waardes
gesl	Geslacht	1= Man 2= Vrouw 3= Zeg ik liever niet
lftd	Leeftijd	1= Jonger dan 21 jaar 2= 21 – 30 jaar 3= 31 – 40 jaar 4= 41 – 50 jaar 5= 51 – 60 jaar 6= Ouder dan 60
prov	Provincie	1= Groningen 2= Friesland 3= Drenthe 4= Overijssel 5= Flevoland 6= Gelderland 7= Utrecht 8= Noord-Holland 9= Zuid-Holland 10= Zeeland 11= Noord-Brabant 12= Limburg 13= Ik woon niet in Nederland
soc_med	Sociale Media	1= Facebook 2= Instagram 3= Twitter 4= Snapchat 5= LinkedIn 6= Overige
ap	Aantal paarden	1= 1 2= 2 3= Meer dan 2
huis	Paarden aan huis	1= Ja 2= Nee
betr_sport	Op welke manier betrokken bij paardensport	1= Vooral recreatief 2= Vooral prestatiegericht/wedstrijdgericht 3= Op topsportniveau
verz	Momenteel verzorg(st)er	1= Ja 2= Nee
geen_verz	Reden dat u momenteel geen verzorg(st)er heeft	<i>Open vraag</i>

prob_verz	Problemen ervaren tijdens zoektocht naar verzorg(st)er	1= Ja, ik heb problemen ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er 2= Nee, ik heb nooit problemen ervaren tijdens mijn zoektocht naar een verzorg(st)er 3= Ik heb nog nooit een verzorg(st)er gehad
prob_verz_uitleg	Welke problemen heeft u ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er	<i>Open vraag</i>
fact_verz_betr	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er - betrouwbaarheid	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_match_pa	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – goede match met paard	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_match_u	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – goede match met uzelf	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_vr_verg	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – vraagt geen/kleine vergoeding	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_bet_verg	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – betaald vergoeding	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_spul	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – gaat zorgvuldig om met spullen	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_ken	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – veel kennis over paarden	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_niv	Welke factoren vind u belangrijk bij het	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk

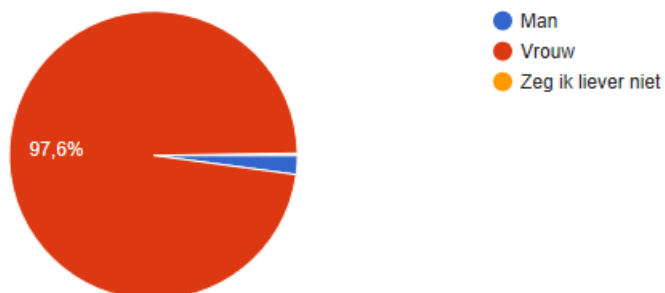
	kiezen van een verzorg(st)er – rijdt op minimaal L niveau	3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_lftd	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – leeftijd	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_omg	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – vindt de omgang met paarden belangrijker	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
fact_verz_woon	Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er – woonachtig in de omgeving	1= Niet belangrijk 2= Een beetje belangrijk 3= Neutraal 4= Belangrijk 5= Zeer belangrijk
Fact_verz_overig	Heeft u nog eventuele andere factoren die u erg belangrijk vindt bij de keuze van een verzorg(st)er	<i>Open vraag</i>
Beh_verz	Op welke momenten behoefte aan verzorg(st)er	1= Tijdens vakanties 2= Tijdens feestdagen 3= In het weekend 4= Op mijn werkdagen 5= Overig
Betr_verz	Wanneer vindt u een verzorg(st)er betrouwbaar?	<i>Open vraag</i>
ext	Zou u het fijn vinden als een externe partij n.a.v. uw eisen voor u op zoek gaat naar een verzorg(st)er	1= Ja 2= Nee
ext_nee_wrm	Waarom niet fijn als externe partij op zoek gaat naar verzorg(st)er	<i>Open vraag</i>
Geld	Hoeveel geld zou u over hebben voor garantie op goede match tussen paard en verzorg(st)er	1= Ik zou hier niet voor willen betalen 2= 1 – 15 euro 3= 16 – 30 euro 4= 31 – 50 euro 5= Meer dan 50 euro
Ov_opm	Overige opmerkingen	<i>Open vraag</i>

Uitkomsten enquête voor paardeneigenaren*

*Een volledige spreadsheet met alle gegevens, passend bij het codeboek is aanwezig, indien u wenst deze te zien kunt u hiervoor mailen naar 3021318@aeres.nl

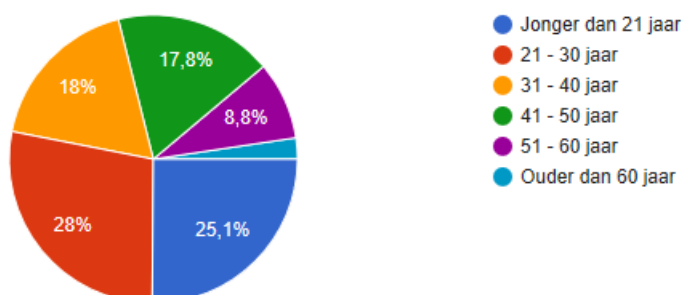
Wat is uw geslacht?

422 antwoorden



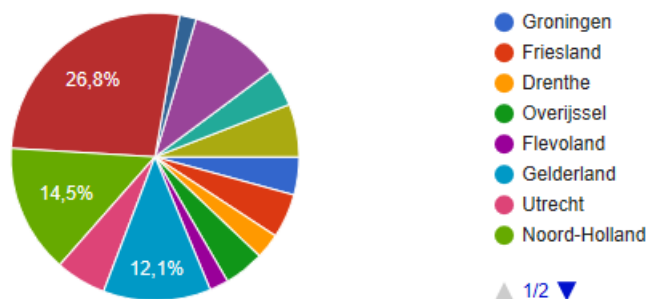
Wat is uw leeftijd?

422 antwoorden



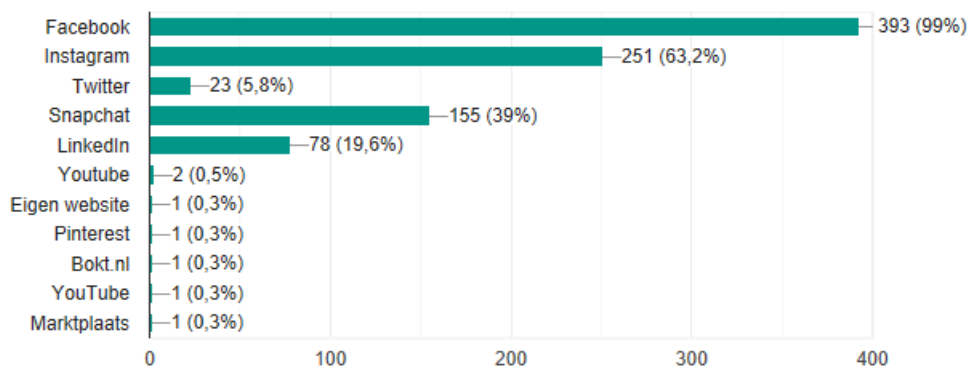
In welke provincie woont u?

422 antwoorden



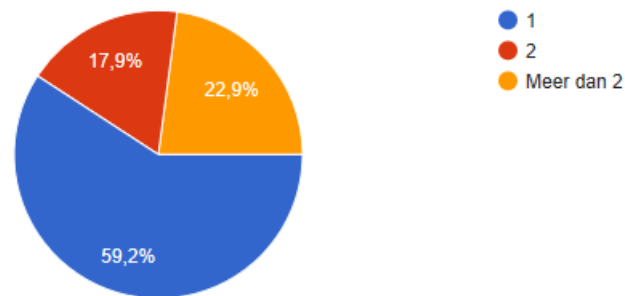
Op welke Sociale Media bent u momenteel actief (meerdere antwoorden mogelijk)

397 antwoorden



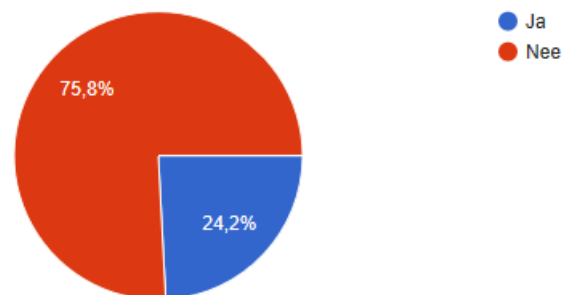
Hoeveel paarden heeft u?

397 antwoorden



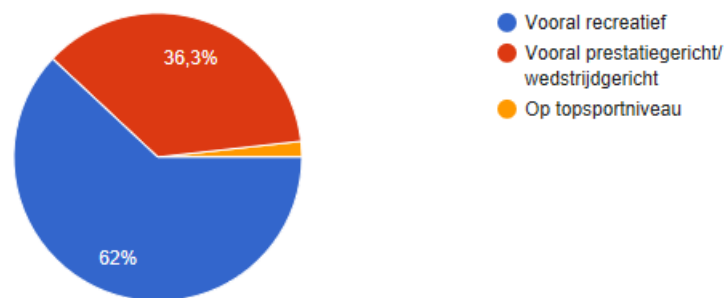
Heeft u uw paard(en) aan huis gestald staan?

397 antwoorden



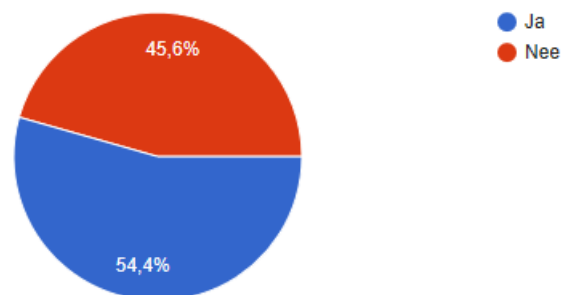
Op welke manier bent u betrokken bij de paardensport?

397 antwoorden



Heeft u momenteel een verzorg(st)er voor (één van) uw paard(en)?

397 antwoorden



Wat is de reden dat u momenteel geen verzorg(st)er heeft?

181 antwoorden

Ik heb zelf tijd genoeg!
Geen geschikte
Ik kan geen geschikte verzorgster vinden
Hele slechte ervaring met bijrijdster gehad
Ik heb mijn opleiding afgerond en heb dus tijd om mijn paard zelf te verzorgen
Verzorg en rijd mijn paarden zelf
Paard is nog jong dis wat extra vrij kan geen kwaad en een verzorgster die met groene paarden om kan gaan op een manier die mij aanspreekt is lastig te vinden
Doe alles zelf, en met vakantie traint mijn instructrice mijn paard voor me
Niet nodig, doe het liever zelf
Mijn verzorgster is ermee gestopt omdat ze niet kon waarmaken wat ik graag wou. Daarnaast heb ik nu zelf Ook weer genoeg tijd voor beide paarden

Heeft u ooit problemen ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er?

397 antwoorden

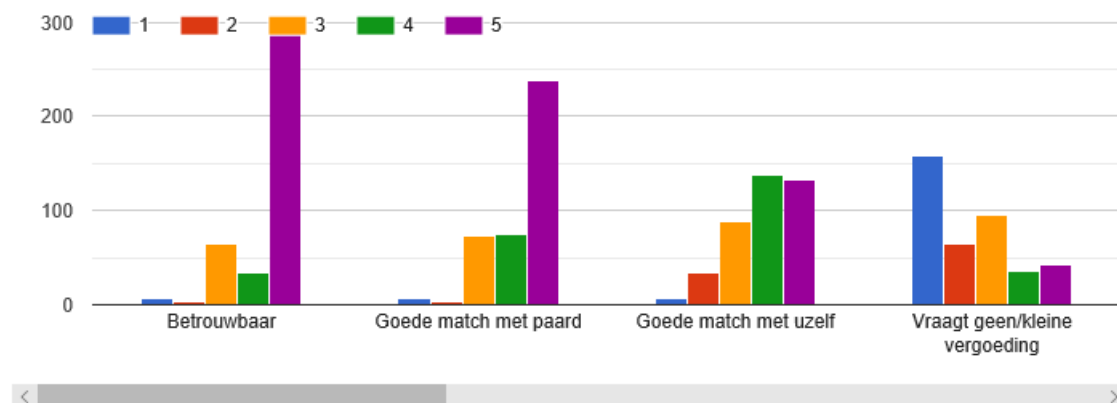


Kunt u vertellen welke problemen heeft ervaren tijdens de zoektocht naar een verzorg(st)er?

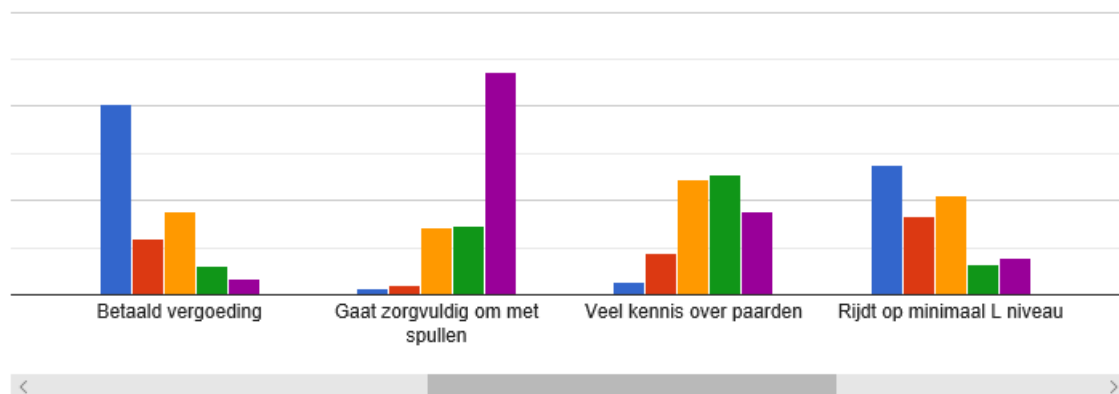
147 antwoorden

Nooit een goede gevonden. Toen de zoektocht gestaakt. Liever een dagje extra vrij dan iemand die onvoorzichtig is met mijn paard.
Vooraf een verantwoordelijke verzorger is moeilijk te vinden
Nooit meer wat laten horen
Ze zeggen het een en doen het ander, niet eerlijk zijn tegen anderen en ook niet tegen paarden
Mensen zijn vaak slordig met spullen, zeggen vaak af met slecht weer, doen niet wat ze zeggen te doen, vaak laag niveau qua rijden.
Moet net een goeie match zijn tussen jou en een verzorger. Heb zelf liever pas iemand vanaf 18 (aangezien ik in het verleden jongere heb gehad wat niet lekker liep). Verder weet je toch niet echt of je iemand die je via Facebook etc leert kennen kan vertrouwen.
Een betrouwbaar iemand vinden voor een dominante merrie viel niet mee
Mensen die niet eerlijk zijn over hun ervaring. Ik heb niet iemand die op topniveau rijdt, waar wel iemand die genoeg ervaring heeft in de omgang met sensibele paarden. Vaak wordt er gezegd dat ze hiermee om kunnen gaan maar werkt het toch niet.
Beter voor doen dan ze zijn.

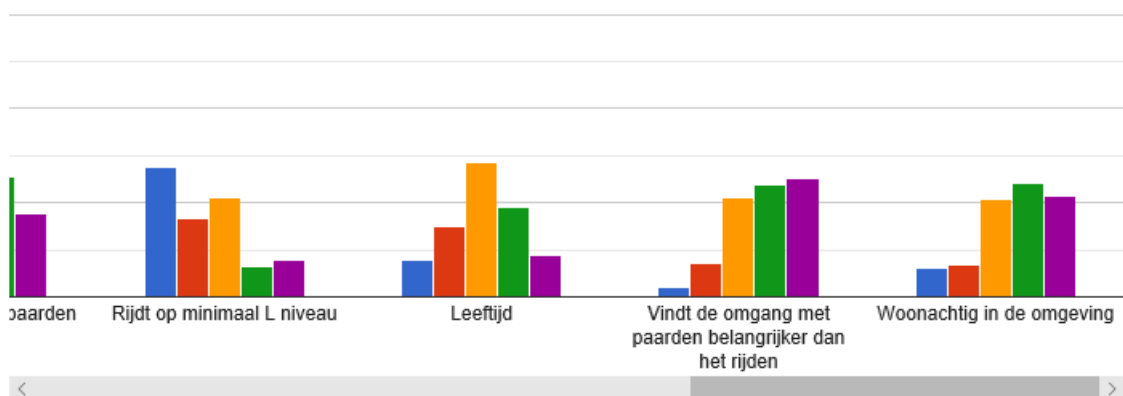
Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er?



Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er?



Welke factoren vind u belangrijk bij het kiezen van een verzorg(st)er?



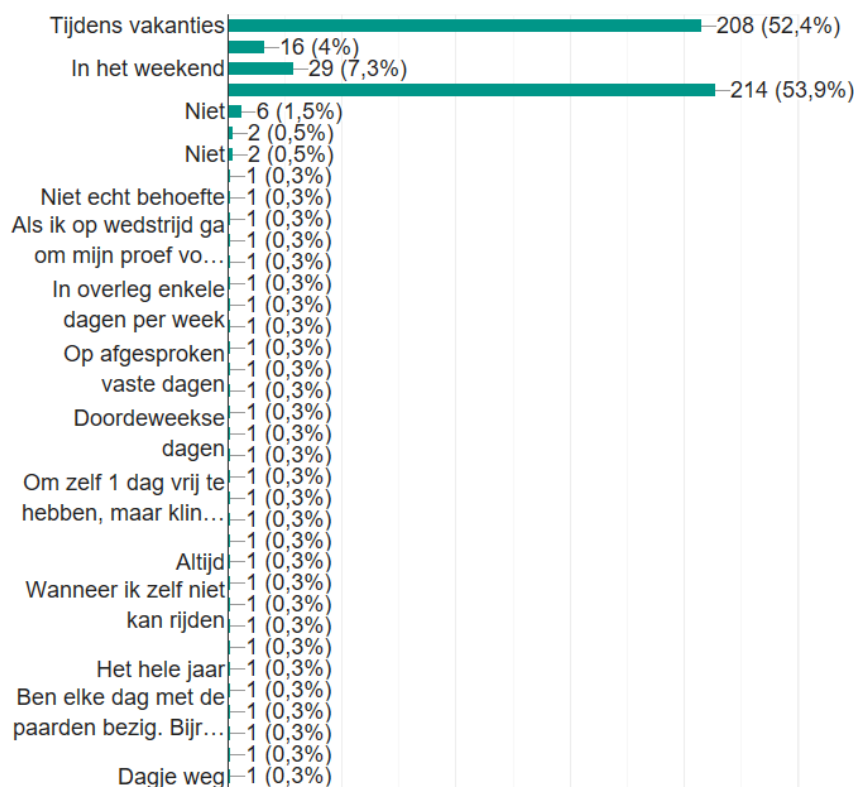
Heeft u nog eventuele andere factoren die u erg belangrijk vindt bij de keuze van een verzorg(st)er die u graag wilt melden?

163 antwoorden

Naar de regels rondom het paard luisteren en niet zelf maar iets gaan doen
Dat ze kijken naar de manier hoe de eigenaar /eigenaresse met het paard omgaat
Zorgvuldig omgaan met het paard en de spullen en de dingen doen op mijn manier. Niet stiekem toch dingen anders doen en roddelen over de eigenaar. Ik zie dat vaak in mijn omgeving en vind dat zo respectloos. Dat is voor mij een reden waarom ik nooit aan een verzorger ben begonnen.
Ze moeten zich openstellen om op een andere manier met paarden om te gaan.
Match met andere stalgenoten
De manier van omgang met het paard!
Goede rijervaring, niet gekoppeld aan een niveau, maar geen schop- en trekwerk, het paard correct en 90 eigen benen kunnen laten lopen en netjes rijden op benen/zit/gewicht/correcte aanleuning
Dat diegene bereid is om les te nemen en eerlijk is en het niet alleen om het rijden gaat (ook los gooien, longeren etc.)
Is bereid ook te helpen met klussen op stal/weide
Ik vind heel belangrijk dat ze haar afspraken nakomt.

Op welke momenten heeft u het meeste behoefte aan een verzorg(st)er? (meerdere antwoorden mogelijk)

397 antwoorden



Wanneer vindt u een verzorg(st)er betrouwbaar?

397 antwoorden

Als hij/zij er is wanneer afgesproken en om gaat met het paard alsof het hun eigen is.

Als wekelijks de afspraken nagekomen worden (denk aan voeren en klsar zetten, evt rijden/wandelen) en er netjes met mijn paard en spullen om gegaan wordt. En er daarna verteld wordt wat er die dag gedaan is. Wanneer er extra werkzaamheden bij horen ivm blessure moet dit ook keurig nageleefd worden. Niet om de haverklap in de ochtend af zeggen dat je die dag niet kunt.

Als ze goed voor mijn paard zijn en hun afspraken na komen

Dat ze attent is, zorgvuldig, nooit verzaakt en liefde voor het paard heeft.

Wanneer deze eerlijk is, goed overlegt, het beste voor heeft met het paard, respect heeft voor afspraken mbt de verzorging

Als ze het zelfde omgaan met paarden hoe wij dat doen en op ze kan vertrouwen dat ze goed met het paard omgaan

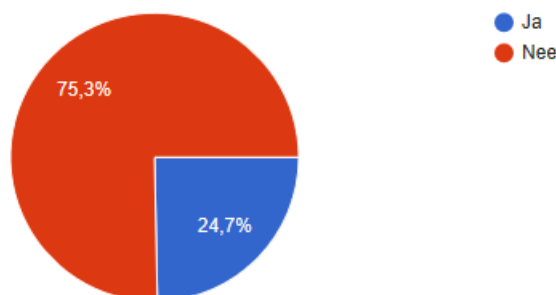
Als mijn paard goed verzorgd wordt en de spullen heel blijven.

Als ze met plezier naar me paard gaat

Als zij de afspraken na komt, mijn paard laat gelukkig prima merken of een verzorgster goed is voor hem. Dat is voor mij een goede leidraad. En ik vind het fijn als ze geweest zijn ze even berichten wat ze gedaan hebben. En mochten ze iets niet vertrouwen mij daarover inlichten.

Zou u het fijn vinden als een externe partij naar aanleiding van uw eisen voor u op zoek gaat naar een verzorg(st)er?

397 antwoorden



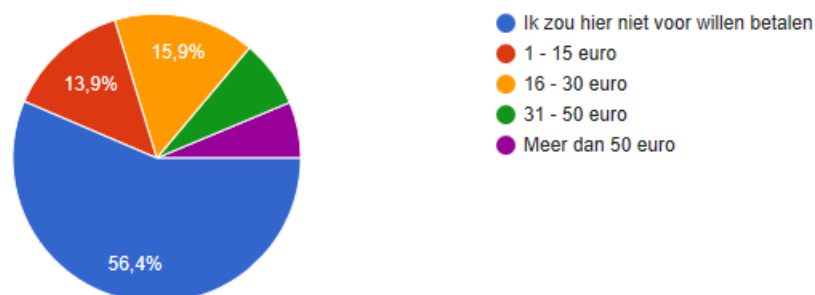
Waarom zou u het niet fijn vinden als een externe partij voor u op zoek gaat naar een verzorg(st)er?

299 antwoorden

Dit houd ik liever zelf in de hand	^
We hebben op dit moment al een verzorgster	
Op dit moment niet nodig	
Zoiets moet je zelf beslissen. Het moet bij jouw als persoon passen en bij je paard	
Genoeg aanbod in de regio. Externe partij zalbgeld kosten. Zonde van mijn geld.	
Ik doe dat liever zelf. Wil graag zelf kennis maken en wensen bespreken.	
Ik vind het belangrijk om zelf te kiezen en te kijken of er een klik is. Direct contact dus niet via via	
Doe het liever zelf	
Omdat ik kieskeurig ben.	
Er zijn erg veel jongens en meiden die een verzorg paard willen hebben hier bij is jou eigen ervaring met die persoon belangrijker dan wat een ander mans ervaring is	
Omdat , je zelf het best kunt bepalen me wie je goed kunt omgaan en wie het best bij jouw paard past kwa karakter en manier van rijden	^

Hoeveel geld zou u over hebben voor de garantie op een goede match tussen paard, verzorg(st)er en eigenaar (eenmalig bedrag)?

397 antwoorden



Heeft u nog eventuele opmerkingen, tips of ideeën dan kunt u deze hieronder achterlaten. Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

78 antwoorden

Goede enquête!	^
Lijkt me meer iets voor in de stad dan op het platteland, zeker als het een betaalde dienst is	
Als je een dienst inkoopt dat ligt het tarief gemiddeld op 35 euro per uur dat is een normale prijs.	
Denk dat hier zeker wel draagvlak voor kan zijn, niet voor mijzelf, maar zeker wel voor anderen!	
Behoeft Paard is nummer 1 en lang daarna de mens	
Ik zou er 1 malig voor willen betalen omdat het echt lastig is om iemand te vinden. Gelukkig heb ik echt een fijne rijder die ik ook eerder zie als het paard is van ons samen dan ze staat onder mij	
Als ik echt iemand nodig zou hebben dan vind ik het bedrag niet zo belangrijk maar ik zou me wel afvragen of diegene het dan alleen voor het geld doet als ze veel vragen.	
Een (online) platform maken waar mensen elkaar kunnen vinden i.p.v. een bedrijf	
Goed idee een externe dienst voor het zoeken van verzorgers. Succes!	
Er zijn vast een hoop paardeneigenaren die wel iets zien ik een externe partij 😊	
Liever een boeretrien, dan hele poeha en niet kunnen rijden	v

Bijlage IV: Codeboek & uitkomsten enquête voor verzorg(st)ers

Codeboek enquête voor verzorg(st)ers

Variabele	Omschrijving	Waardes
gesl	Geslacht	1= Man 2= Vrouw 3= Zeg ik liever niet
lftd	Leeftijd	<i>Open vraag</i>
prov	Provincie	1= Groningen 2= Friesland 3= Drenthe 4= Overijssel 5= Flevoland 6= Gelderland 7= Utrecht 8= Noord-Holland 9= Zuid-Holland 10= Zeeland 11= Noord-Brabant 12= Limburg 13= Ik woon niet in Nederland
soc_med	Sociale Media	1= Facebook 2= Instagram 3= Twitter 4= Snapchat 5= LinkedIn 6= Overige
vp	Momenteel verzorgpaard	1= Ja 2= Nee
bet_verg	Krijgt u betaald, betaald u de eigenaar of geen van beide	1= Ik krijg betaald voor het verzorgen en/of rijden van mijn verzorgpaard 2= Ik betaal de eigenaar een bedrag voor het verzorgen en/of rijden van zijn/haar paard 3= Geen van beide
Vp_wrm	Voornaamste reden dat u verzorgpaard heeft/wilt	1= Voor het verzorgen van het paard, ik rijd er niet op 2= Voor het rijden van het paard, ik doe verder niks in de verzorging (uitmesten, voeren, etc.) 3= Voor het verzorgen en rijden van het paard
Moeite_vp	Ooit moeite gehad met vinden van verzorgpaard	1= Ja 2= Nee

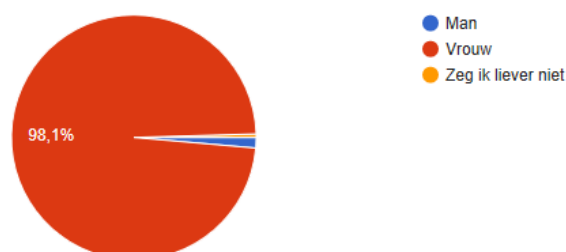
Red_moeite	Redenen dat u moeite heeft gehad met het vinden van een verzorgpaard	1= Mijn leeftijd 2= Mijn rijniveau 3= Mijn kennis 4= Weinig paarden in de omgeving 5= Geen klik met paard 6= Geen klik met eigenaar 7= Overig
intr	Interesse in bedrijf dat paardeneigenaar en verzorg(st)er met elkaar in contact brengt	1= Ja 2= Nee
bedr	Bereid bedrag te betalen voor vinden passend verzorgpaard, zo ja welk bedrag	1= Nee 2= Ja, tot 5 euro 3= Ja, van 6 tot 10 euro 4= Ja, van 11 tot 20 euro 5= Ja, meer dan 20 euro
Ov_opm	Overige opmerkingen	<i>Open vraag</i>

Uitkomsten enquête voor verzorg(st)ers*

*Een volledige spreadsheet met alle gegevens, passend bij het codeboek is aanwezig, indien u wenst deze te zien kunt u hiervoor mailen naar 3021318@aeres.nl

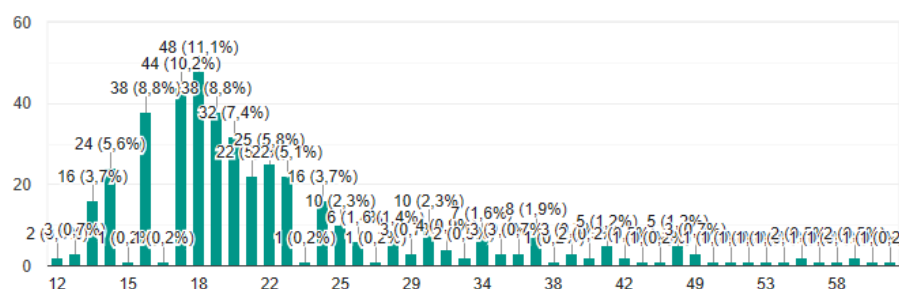
Wat is uw geslacht?

432 antwoorden



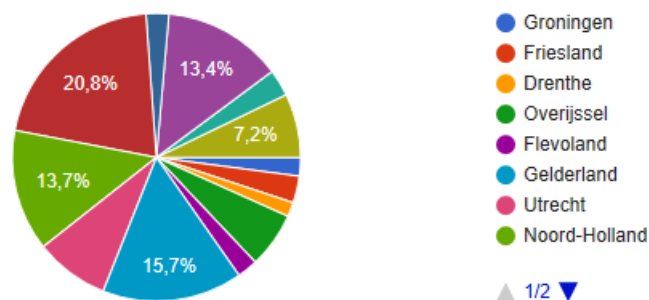
Wat is uw leeftijd?

432 antwoorden



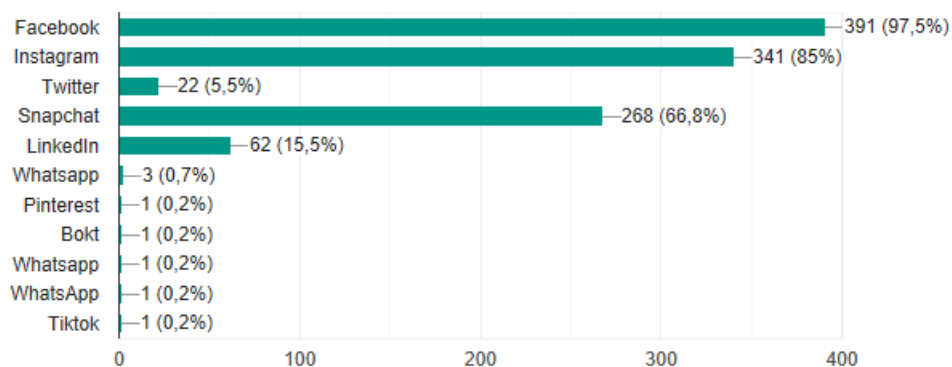
In welke provincie woont u?

432 antwoorden



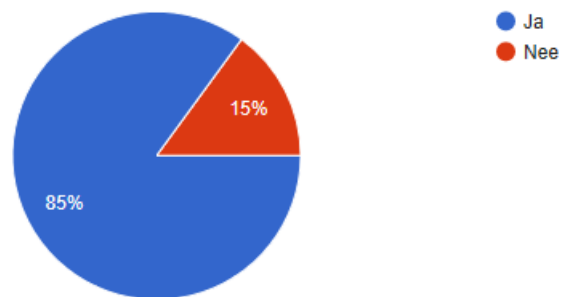
Op welke Sociale Media bent u momenteel actief? (meerdere antwoorden mogelijk)

401 antwoorden



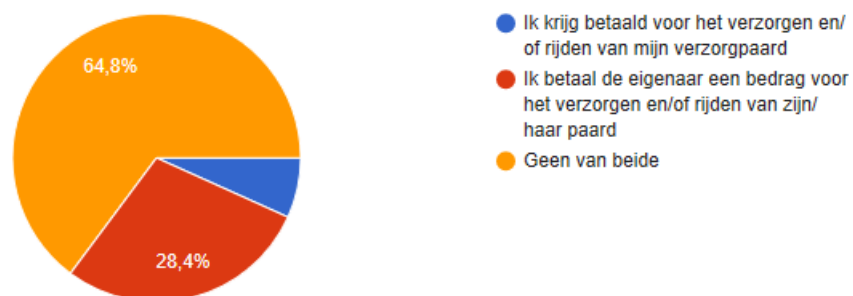
Heeft u momenteel één of meerdere verzorgpaarden?

401 antwoorden



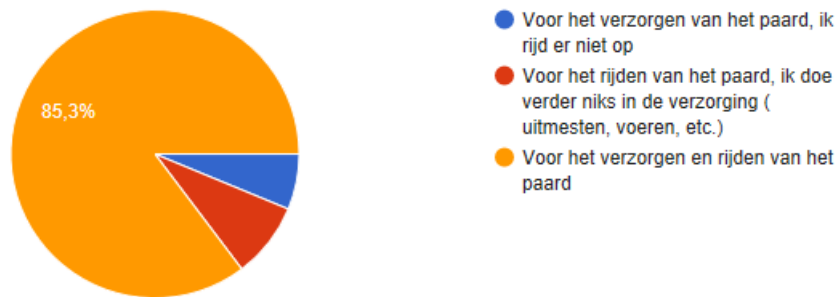
Krijgt u betaald voor het verzorgen en/of rijden van uw verzorgpaard of moet u zelf een bedrag aan de eigenaar betalen?

341 antwoorden



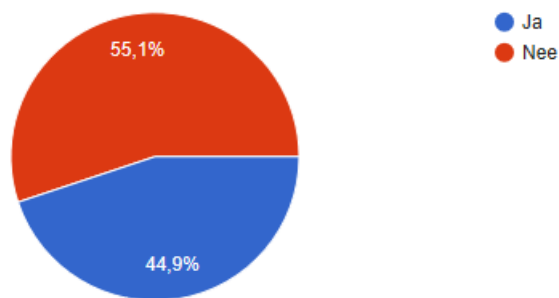
Wat is de voornaamste reden dat u een verzorgpaard heeft/wilt?

401 antwoorden



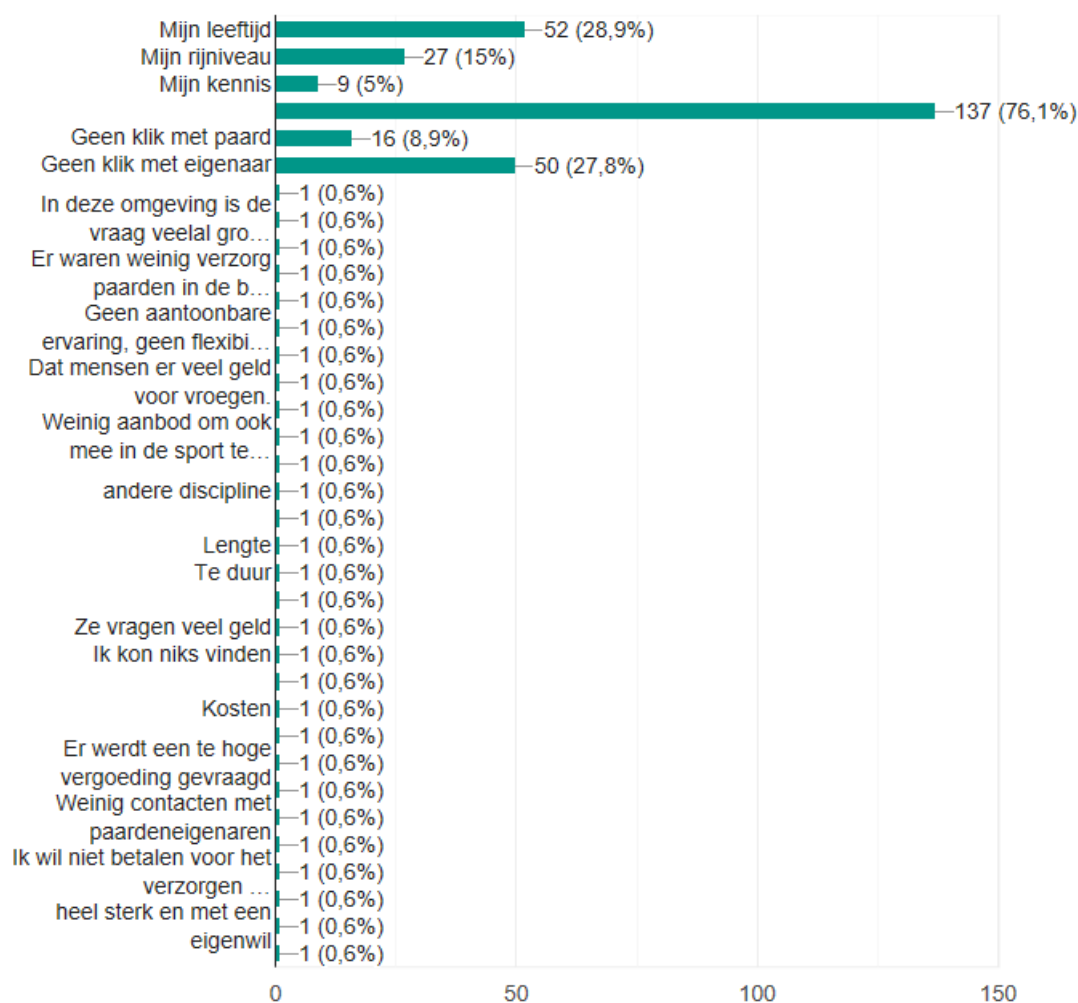
Heeft u ooit moeite gehad met het vinden van een verzorgpaard?

401 antwoorden



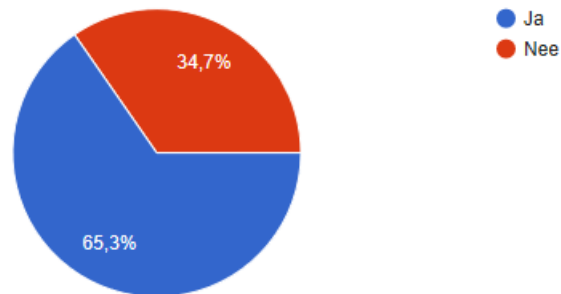
Wat zijn de redenen geweest dat u moeite heeft gehad met het vinden van een verzorgpaard? (meerdere antwoorden mogelijk)

180 antwoorden



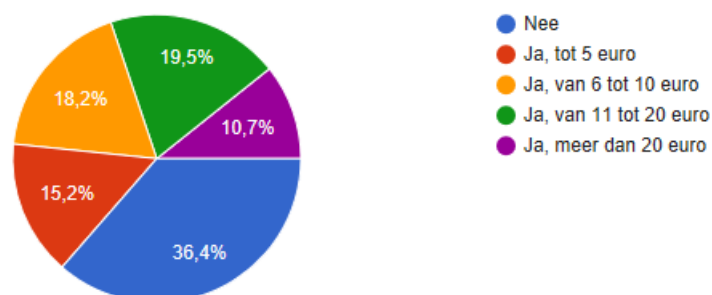
Zou u interesse hebben om uzelf aan te melden bij een bedrijf dat paardeneigenaar en verzorg(st)er met elkaar in contact brengt?

401 antwoorden



Zou u bereid zijn om, wanneer een bedrijf een passend verzorgpaard voor u heeft gevonden, een eenmalig bedrag te betalen aan dit bedrijf? Zo ja, wat voor bedrag?

401 antwoorden



Heeft u nog eventuele opmerkingen, tips of ideeën, dan kunt u deze hieronder achterlaten.

51 antwoorden

Een website waarop advertenties kunnen geplaatst worden en waarop verzorgsters zich kunnen aanmelden voor het ontvangen van een melding zodra er een eigenaar opzoek is naar een verzorgster, waarbij het paard mogelijk bij de toekomstige verzorgster past. Wel is het belangrijk dat er voldoende eisen/kenmerken kunnen aangevinkt/ingevoerd worden, zoals mag er buitengereden worden en is het paard hierbij braaf, moet de toekomstige verzorgster ervaring hebben in bijvoorbeeld het westernrijden (indien het om een westernpaard gaat), wat is de bijdrage, heeft het bepaald bepaalde aandoeningen, moet de verzorgster bepaalde kennis hebben (bijvoorbeeld over de aandoeningen/ziekte die het paard mogelijk kan hebben), moeten er bepaalde klusjes gedaan worden, wat mag er met het paard gedaan worden, hoe vaak en welke dagen etc.

Ik zou uiterlijk 35 euro betalen maar zou daarvoor wel goede service verwachten.

Leuk idee, goed plan sn hoop voor een goede uitvoering. Vraag veel tips van andere ondernemers niet alleen in de paarden wereld. Alvast je eerste tip zet 1/3 van al je inkomens opzij, deze kun je aan het eind van het jaar gebruiken om de belastingdienst, eventuele verzekeringen en onverwachte kosten mee te betalen. Heel veel succes.

Leuk onderzoek! Ik denk dat hier echt wel vraag naar is.

Ik vindt het niet kunnen om een bedrag te betalen om een paard te verzorgen. Juist anders om eigenlijk of voor niks. De eigenaar met al blij zn dat het paard wordt verzorgd. Wel op een goede manier.

Ik zou dit bedrijf willen betalen nadat echt is gebleken een goede match te zijn. En zodat het niet zo is dat het bedrijf 'snel kan verdienen' en het die indruk geeft.