

EEN DIERENARTS AAN HUIS

*Een onderzoek naar de behoefte
van huisdiereigenaren*



Claire Voets
11-01-2021

C. Voets

Afstudeerwerkstuk

De behoefte aan een dierenarts aan huis

Afstudeerwerkstuk Diergezondheid & Management

Opdrachtgever: JouwDierenartsAanHuis
Onder begeleiding van: P. Hegeman



Aeres Hogeschool Dronten
Diergezondheid & Management
Begeleidend docent: J. Bloemberg
Januari 2021



DISCLAIMER

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

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek naar de behoefte aan een dierenarts aan huis met als hoofdvraag: *‘Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?’* Dit onderzoek heb ik geschreven in de afstudeerfase van de opleiding Diergezondheid & Management in Dronten.

Graag willen ik een aantal bedankjes doen:

Ik wil graag mijn afstudeercoach Janet Bloemberg bedanken voor de samenwerking, alle bruikbare tips maar ook voor de leerzame én gezellige videogesprekken over het onderzoek. Daarnaast wil ik mijn opdrachtgever Pim Hegeman bedanken. Pim heeft mij gedurende het onderzoek ondersteund, nuttige feedback gegeven en de tijd genomen om het onderzoek succesvol te maken.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Claire Voets

Lunteren, november 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting.....	6
Summary	7
1. Inleiding	8
2. Materiaal & methode	12
2.1 Doelgroep	12
2.2 Onderzoeksmethoden	12
2.2.1 Enquête	12
2.2.2 Concurrentieanalyse.....	14
2.3 Data-verzameling	14
2.4 Data-analyse	15
3. Resultaten.....	16
3.1 Algemene resultaten	16
3.2 Deelvraag 1.....	17
3.3 Deelvraag 2.....	17
3.4 Deelvraag 3.....	19
3.5 Deelvraag 4.....	20
3.6 Deelvraag 5.....	21
4. Discussie	23
4.1 Vergelijking literatuur.....	23
4.2 Algemene discussiepunten.....	23
4.3 Discussiepunten deelvragen.....	24
5. Conclusie & Aanbevelingen	26
5.1 Conclusie per deelvraag	26
5.2 Conclusie hoofdvraag	27
5.3 Aanbevelingen.....	27
Bronnenlijst	29
Bijlagen	32
Bijlage I: Enquête.....	33
Bijlage II: Dierenartsenpraktijken binnen potentiële bezoekgebied.....	37
Bijlage III: Beoordeling concurrentieanalyse	39
Bijlage IV: Concurrentieanalyse.....	40
Bijlage V: Chikwadraattoetsen deelvraag 1.....	42
Bijlage VI: Chikwadraattoets deelvraag 2.....	47
Bijlage VII: Chikwadraattoets A deelvraag 3	48

Bijlage VIII: Chikwadraattoets B deelvraag 3.....	49
Bijlage IX: Resultaten enquête	51
Bijlage X: Checklist Schriftelijk Rapporteren	59

Samenvatting

Huisdieren kunnen stress ervaren tijdens een bezoek aan de dierenkliniek, door bijvoorbeeld de behandeling, vreemde mensen, geuren en zien van andere dieren. Het vervoeren kan ook stress opleveren bij dieren. Daarnaast is het niet voor alle huisdiereigenaren haalbaar om naar een dierenkliniek te gaan bij meerdere huisdieren in één huishouden, doordat de eigenaar niet in bezit is van een auto of omdat de eigenaar weinig tijd beschikbaar heeft. In zulke gevallen kan een dierenarts aan huis een uitkomst bieden.

De hoofdvraag van het onderzoek is: *‘Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?’*

Om erachter te komen of huisdiereigenaren behoefte hebben aan een dierenarts aan huis, is er een enquête uitgezet onder honden- en katteneigenaren in verschillende groepen op Facebook. Daarnaast is er een concurrentieanalyse gedaan om na te gaan welke kansen er liggen in omgeving Arnhem en Nijmegen.

Uit de enquête is naar voren gekomen dat huisdiereigenaren het vervelend vinden om naar een dierenkliniek te gaan omdat het stress oplevert bij het huisdier. De respondenten die het vervelend vinden om naar de kliniek te gaan, hebben een grotere behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis. Er zijn significante verschillen gevonden bij de voorkeur voor de diensten in de dierenkliniek en de diensten van een dierenarts aan huis. De respondenten hebben behoefte aan een dierenarts aan huis, voornamelijk voor euthanasie en het vaccineren van een nest. Voor de overige diensten is er een voorkeur om naar de dierenkliniek te gaan. 47% van de huisdiereigenaren gaven aan nog niet bekend te zijn met het concept van een mobiele dierenarts. De mate van concurrentie voor JouwDierenartsAanHuis in omgeving Arnhem en Nijmegen is zwak tot matig.

Er is een behoefte aan een dierenarts aan huis vanuit huisdiereigenaren. Aangezien 47% van de respondenten nog niet bekend is met het concept, kan de opdrachtgever hierop inspelen. Er is onderzocht of er regionale verschillen zijn in de behoefte aan een dierenarts aan huis, maar het is niet valide omdat er niet de juiste informatie is gevraagd aan de huisdiereigenaren. Er zijn niet voldoende respondenten uit omgeving Nijmegen en Arnhem, dus het is niet duidelijk of daar een behoefte is aan een dierenarts aan huis. Voor een betrouwbaar resultaat is het aan te raden de aanpak te verbeteren en het onderzoek te herhalen.

Summary

Pets can experience stress during a visit to the veterinary clinic, caused by handling, strange people and smells and facing other animals. Transport can also cause stress. Besides that, it is not feasible for all pet owners to go to a veterinary clinic when they own multiple pets, when they not own a car, or when the owner has too little time available. In such cases, a mobile veterinarian can offer a solution.

The main question of the research is *"Do dog and cat owners want to use the services of a mobile veterinarian and how interesting are Arnhem and Nijmegen for JouwDierenartsAanHuis to add to the visiting area?"*

To find out if pet owners prefer a vet at home, a survey was conducted among dog and cat owners in various groups on Facebook. Also a competition analysis has been done to determine the opportunities in Arnhem and Nijmegen.

The survey found that pet owners find it annoying to go to a veterinary clinic because it causes stress in pets. Significant differences were found in the preference for veterinary clinic services and home veterinarian services. The respondents would prefer a mobile veterinarian, mainly for euthanasia and to vaccinate a litter puppies or kittens. For the other services, there is a preference to go to the veterinary clinic. 47% of the pet owners indicated that they were not familiar with the concept of a mobile vet. The owners who find it annoying to go to the clinic have a strong preference for the services of a mobile vet. The competition analysis found that the competition for JouwDierenartsAanHuis in Arnhem and Nijmegen is weak to moderate.

Pet owners would want to use the services of a mobile vet. Since 47% of the respondents are not familiar yet with the concept, the employer can respond to this. It is unknown whether there are regional differences in the need for a mobile veterinarian. Besides that, there are not enough answers from pet owners living in Arnhem or Nijmegen. It is still unknown whether there is a preference for a mobile veterinarian in this area so the visiting area cannot be expanded yet. For a reliable and valid result, the research should be improved and repeated.

1. Inleiding

In de 18^e eeuw brak de runderpest uit in Nederland als gevolg van gebrek aan diergeneeskundige kennis. In 1821 ontstond de opleiding Diergeneeskunde, de school stopte in 1850 vanwege niet voldoende aanmeldingen. In 1870 groeide de behoefte aan dierenartsen voor het behandelen van de paarden uit het leger. Na 1960 hadden Nederlanders meer geld en tijd voor hobby's en gingen dieren houden, sindsdien groeide de vraag naar deskundige dierenartsen. Ook de veehouderijen breidden uit (Putten, 1986, pp. 1–3). Tegenwoordig start twee derde van de afgestudeerde dierenartsen na de opleiding bij een dierenkliniek. Een derde van de afgestudeerde oefent een andere functie uit zoals onderzoeker of docent. De meeste diergeneeskundestudenten praktiseren binnen de 3 maanden na het afstuderen als dierenarts. Hieruit blijkt dat er voldoende werkgelegenheid is. Dierenartsen werken gemiddeld 52 uur per week (van Nielandt et al., 2010).

Huisdieren zijn steeds populairder, meer dan een derde (37%) van de huishoudens in Nederland heeft een hond of kat als huisdier. In Nederland zijn er 1,5 miljoen honden verspreid over 1,24 miljoen huishoudens en 2,6 miljoen katten verspreid over 1,6 miljoen huishoudens. Daarnaast worden er 560.000 konijnen en 620.000 knaagdieren gehouden als huisdier (Pet Monitor, 2019, p. 5-6). De relatie tussen dier en huisdiereigenaar heeft een invloed op de veterinaire sector. Een eigenaar wie een sterke band heeft met zijn of haar dier bezoekt vaker de dierenarts en besteedt meer aandacht aan preventieve zorg, ongeacht de kosten. Een sterke band ontstaat onder andere door tijd doorbrengen met het dier en samen activiteiten ondernemen. De eigenaren met de sterkste banden houden huisdieren binnen en stellen alle kamers in huis beschikbaar. Eigenaren hebben over het algemeen sterkere banden met honden dan met katten, zijn meer gehecht aan honden dan aan katten en besteden meer aandacht aan de behoefte van het dier (Lue et al., 2008, p. 532).

Over het algemeen brengen hondenbezitters meer tijd door met hun hond, dan kattenbezitters met hun kat. Het kan zijn dat katteneigenaren hierdoor minder snel ziektes of verwondingen herkennen bij katten. Katten laten daarentegen niet duidelijk merken wanneer er sprake is van ongemak, pijn of ziekte. Katteneigenaren zijn over het algemeen hoger opgeleid dan hondenbezitters en zouden de noodzaak van veterinaire zorg beter begrijpen. Hoewel katten over het algemeen minder op consult komen in een dierenartsenpraktijk, geeft 75% van de kattenbezitters aan de voorkeur te hebben voor regelmatig terugkerende lichamelijke onderzoeken. Katten uit meerkatshuishoudens of katten die samen leven met honden brengen minder vaak een bezoek aan de dierenarts dan wanneer een kat alleen is gehuisvest (Lue et al., 2008, p. 532).

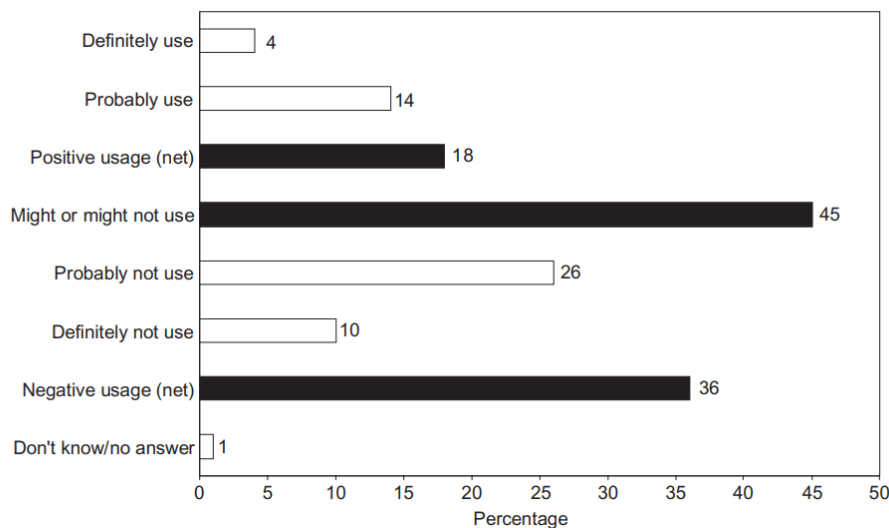
Volgens het CBS zijn er 2505 veterinaire dienstverleners in het jaar 2020 (*StatLine Bedrijven; bedrijfstak*, z.d.). De grootste categorie zijn de gezelschapsdieren (>60%) gevolgd door gemengde praktijken (>20%) en paardenpraktijken (5%). Binnen de sector gaan praktijken samenwerken zoals DierenDokters en buitenlandse partijen als Evidensia, Anicura en CVS kopen praktijken op en bezitten 20% van de dierenklinieken in Nederland. Op deze manier kunnen praktijken meer specialistische kennis aanbieden aan huisdiereigenaren. 80% van de zelfstandigen geeft aan zich niet aan te sluiten bij een keten omdat men dan in vrijheid wordt beperkt. Er ontstaat daarnaast steeds meer concurrentie van tuincentra en dierenspecialisten die veterinaire diensten verlenen (Rabobank, z.d.). De brancheomzet van dierenartsen was in 2016 1 miljard euro, wat 5,2% hoger is dan in 2015. De gemiddelde omzet per transactie is gestegen met 3,5%. Het werk van een dierenarts in een dierenkliniek bestaat uit het behandelen zieke- en gewonde dieren én preventief handelen. Preventieve maatregelen zijn onder andere vaccineren van dieren om uitbraak van ziektes te voorkomen en neutraliseren van dieren om voortplanting tegen te gaan. Preventieve zorg lijkt voor de meeste praktijken de belangrijkste inkomstenbron te zijn. Voor gezonde dieren is het de meest vanzelfsprekende manier om een bezoek aan de praktijk te brengen. In 2017 ligt het vaccinatiepercentage voor honden op 56,8% en voor katten op 44,6%. In stedelijke gebieden zijn eigenaren gemotiveerder om hun dier te laten vaccineren dan in landelijke gebieden (digiRedo, 2018).

Klantgerichtheid is steeds een belangrijker begrip binnen de sector. Vervolgconsulten vinden met meer regelmaat plaats door klantgerichtere praktijken. Het advies geldt om bij iedere patiënt die de praktijk verlaat af te spreken wanneer de volgende afspraak zal zijn. In dit geval is er een kans dat 60-80% van de klanten een vervolgspraak maakt (digiRedo, 2018). De communicatieve vaardigheden van de dierenarts hebben invloed op de band tussen de dierenarts en de huisdiereigenaar, door het vertrouwen dat ontstaat bij juiste communicatie. Wanneer de dierenarts beweegredenen, adviezen en aanbevelingen duidelijk overbrengt naar de klant, vergroot de kans dat de klant de kwaliteit van de zorg waardeert én gemotiveerd raakt voor een behandelplan. De belangrijkste reden dat huisdiereigenaren de aanbevelingen niet volgen is omdat het niet noodzakelijk lijkt (Lue et al., 2008, p. 532). Belangrijke factoren voor goede communicatie door de dierenarts zijn empathie, betrokkenheid en educatie. Inleven in de situatie van de klant of in het probleem zorgt voor steun en toezegging vanuit de klant voor het behandelplan. Een betrokken dierenarts luistert naar de klant en vat het probleem samen, waardoor de klant misvattingen kan corrigeren. Educatie is essentieel voor het behalen van goede resultaten, omdat de klant beter begrijpt wat er met het huisdier aan de hand is en gemotiveerd is om een behandelplan in te zetten (Knesl et al., 2016, p. 42).

Bezoeken aan de dierenarts in de kliniek kunnen stressvol zijn voor dieren. Stress bij dieren kan al ontstaan in de wachtkamer. Uit het onderzoek van (Mariti et al., 2015) waar in totaal 45 honden zijn gemonitord in een wachtkamer van een dierenartsenpraktijk blijkt dat honden verschillende stresssignalen laten zien, zoals neus likken, gapen, piepen, gapen en uitschudden. Elke hond besteedde 3 minuten in de wachtkamer voorafgaand het consult. De mate van stress hangt af van verschillende factoren zoals het ras, geslacht, leeftijd, karakter, eerdere ervaringen, pijn, gedrag van de eigenaar en de aanwezigheid van andere dieren in de wachtkamer. Dierenartsen moeten zich ervan bewust zijn dat honden, ongeacht van eerdere traumatische ervaringen of gebeurtenissen, stress kunnen ervaren in de wachtkamer. Dit kan veroorzaakt worden door een nieuwe omgeving voor de hond, manier van omgang, geluiden en vreemde mensen (Mariti et al., 2015, p. 303). Een loopse teef kan stress veroorzaken bij een aanwezige reu, bij een aanwezigheid van meerdere reuen kan er agressie ontstaan om de loopse teef. Stress is niet altijd ongezond, er is een verschil tussen niet-bedreigende stress door bijvoorbeeld de omgevingstemperatuur en stress welke het welzijn van het dier aantast zoals door frustratie of angst (Hernander, 2017). Een bezoek aan de dierenkliniek wordt voor katten als een zeer stressvolle gebeurtenis beschouwd. Bronnen van stress zijn onder meer opsluiting in een reismand (Graham & Brown, 1996), reizen met de auto naar de kliniek (Mariti, Ricci, et al., 2012), blootstelling aan een onbekende omgeving (Griffith, Steigerwald, & Buffington, 2000; Pageat & Tessier, 1997) en de behandeling (Belew, Barlett, & Brown, 1999; Cauvin et al., 2003). Katten en honden kunnen voor een onveilige situatie zorgen bij het uiten van agressief gedrag (Moffat, 2008). De studie van (Mariti et al., 2016, p. 382) bevestigt dat bezoeken aan de dierenkliniek voor katten stressvolle ervaringen zijn en kunnen angst en agressief gedrag uitlokken. Dit kan ontstaan door terughoudendheid, pijn en angst en kan zich uiten richting de dierenarts en zelfs richting de eigenaar.

Om stress te minimaliseren zijn er bepaalde technieken, zoals het belonen van het dier met voer, prikkels vanuit de omgeving minimaliseren en de patiënt de mogelijkheid geven om zich te kunnen verstoppen. Dit laatste geldt voornamelijk voor katten. Een andere manier van het verminderen van stress is het kalmeren door middel van feromonen. Bekende producten zijn Feliway en Adaptil, in de vorm van een spray of een verdamper. Daarnaast is de eigenaar onderdeel van het reduceren van de stress, patiënten zijn meer op gemak in de buurt van een vertrouwd persoon (Herron, 2015, p. 1). Tot slot is uit onderzoek gebleken dat het vertrouwd maken en het trainen van een kat met een reismand positieve effecten geeft voor zowel de eigenaren als de katten. Het is aantoonbaar dat getrainde katten minder stress signalen laten zien tijdens de autorit en in de kliniek (Pratsch et al., 2018, p. 72). Er zijn verschillende technieken welke helpen om de stress te verminderen, maar worden niet vaak uitgevoerd in de praktijk (Arhant et al., 2019, p. 12).

Voor een dierenarts gespecialiseerd in landbouwhuisdieren is het, in tegenstelling tot een gezelschapsdierenarts, noodzakelijk om diergeneeskundige zorg bij de klant aan huis of op het bedrijf te verlenen. In Ethiopië is het concept mobiele dierenartsen gebruikelijk. De bevolking beschikt niet over een woonadres en volgt het vee op zoek naar voer en water. Diergeneeskundige zorg is in zulke gevallen gecompliceerd, waardoor het land de zorg ondersteunt door middel van mobiele dierenklinieken om veeziekten onder controle te houden (Hadush Desta, 2015, p. 9). Claudia Vinke geeft aan dat een dierenarts aan huis negatief kan verlopen voor huisdieren bij een nare ervaring, waardoor het dier zich niet meer prettig voelt thuis en moet er nagedacht worden welke behandeling wel of niet uitgevoerd worden (Vinke, 2017). In 2003 is er onderzoek gedaan door (Geissler, 2003, p. 80) naar de behoefte aan een dierenarts aan huis voor gezelschapsdieren. 18% van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan een thuisconsult voor zijn of haar dier. Verschillende factoren wijzen erop dat er voldoende markt zou zijn en genoeg winst op zou leveren om het bedrijf door te zetten. Volgens (Geissler, 2003) zou het nieuwe concept, de mobiele dierenarts, een verandering in het consumentengedrag vereisen. De bevindingen uit het onderzoek geven aan dat gezelschapsdiereigenaren steeds meer gemak wensen en bereid zullen zijn hier meer voor te betalen. Figuur 1 weergeeft de resultaten van het onderzoek.



Figuur 1. Mobile vet usage intent (n = 150) (Geissler, 2003)

Niet voor iedereen is het voor de hand liggend om een bezoek aan de dierenarts te brengen wanneer een dier ziek is. Sommige huisdiereigenaren zijn niet mobiel; hebben een handicap of hebben geen vervoer naar een dierenarts. Daarnaast zijn niet alle dieren makkelijk om mee naar een praktijk te nemen doordat de kat niet hanteerbaar is of niet in een reismandje wil. Voor andere dieren levert een bezoek aan de dierenarts zoveel stress op dat het welzijn beïnvloed wordt. Ook komt het voor dat een eigenaar meerdere dieren heeft, waardoor het slecht haalbaar is om alle dieren tegelijk naar de praktijk te brengen voor bijvoorbeeld de jaarlijkse vaccinatie en het kost minder tijd dan een bezoek aan een kliniek (Maas, 2006, p. 127). Er zijn verschillende dierenartsenpraktijken welke als extra service bij hun klanten aan huis komen. Daarnaast zijn er ook bedrijven welke zich focussen op het aanbieden van thuisconsulten, zoals het bedrijf van de opdrachtgever van dit onderzoek 'JouwDierenartsAanHuis'. Het bezoekgebied van JouwDierenartsAanHuis bestaat momenteel uit omgeving Utrecht, Den-Haag, Rotterdam en Het Gooi (JouwDierenartsAanHuis, 2020). Een onderdeel van het bedrijf is DierRust, gericht op het euthanaseren van oude of zieke gezelschapsdieren aan huis (DierRust, 2020). Naast DierRust is het bedrijf Nestinenten een onderdeel van JouwDierenartsAanHuis, waar fokkers tegen een gereduceerd tarief een nest puppy's of kittens thuis in kunnen laten enten (Nestinenten, z.d.).

In bepaalde regio's rijden er geen dierenartsen aan huis. Vooral in het noorden van Nederland, maar ook in het oosten en zuiden van het land is het aanbod gering. Dit terwijl er een behoefte blijkt te zijn vanuit huisdiereigenaren volgens het team van JouwDierenartsAanHuis. De opdrachtgever Pim Hegeman wil het bezoekgebied mogelijk uitbreiden door omgeving Nijmegen en Arnhem toe te voegen. Een van de redenen om uit te breiden is zodat er dierenartsassistenten in dienst kunnen komen bij JouwDierenartsAanHuis. Momenteel staan de paraveterinair van Pets Health Veenendaal de klanten te woord, dit bedrijf heeft dezelfde eigenaren als JouwDierenartsAanHuis. Daarnaast is het interessant om het bezoekgebied te vergroten zodat het klantenbestand groeit, extra personeel in dienst kan komen en er tot slot meer huisdieren én huisdiereigenaren geholpen kunnen worden. De opdrachtgever van het onderzoek wil weten of er een behoefte is aan een dierenarts aan huis en wat de kansen zijn in omgeving Nijmegen en Arnhem. Voor het onderzoek is het interessanter om het aan te pakken op landelijk niveau zodat er in de toekomst informatie beschikbaar is bij eventuele uitbreiding. Daarom wordt er een marktonderzoek gedaan naar honden- en katteneigenaren in Nederland. De behoefte kan verschillen per regio. Er is een onderscheid tussen steden en dorpen. Een woonplaats wordt een stad genoemd vanaf 25.000 inwoners. Een woonplaats met minder dan 25.000 inwoners is een dorp (Telegraaf, 2014). Huisdiereigenaren kunnen baat hebben bij de uitbreiding van het bezoekgebied, aangezien niet iedereen in de mogelijkheid is om een bezoek aan een dierenarts te brengen of omdat het dier zodanig veel stress ervaart dat het welzijn van het dier aangetast wordt.

Er is nog weinig (recent) onderzoek gedaan naar de behoefte aan een dierenarts aan huis en de effecten op het stressgehalte van het dier. De hoofdvraag van dit rapport is:

'Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?'

De volgende deelvragen zijn opgesteld om de hoofdvraag van het onderzoek te beantwoorden:

1. Voor welke diensten zou een huisdiereigenaar een dierenarts aan huis inschakelen?
2. Wat is de reden dat een huisdiereigenaar een voorkeur heeft voor een huisvisite ten opzichte van een consult in de praktijk?
3. Welke regionale verschillen zijn er omtrent de behoefte aan een dierenarts aan huis?
4. Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan een dierenarts aan huis?
5. Welke kansen liggen er voor JouwDierenartsAanHuis in omgeving Arnhem en Nijmegen?

Naar verwachting is er een behoefte aan een dierenarts aan huis bij zowel honden- als katteneigenaren in Nederland. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen in welke omgeving er behoefte is aan een dierenarts aan huis, zodat de opdrachtgever het bezoekgebied kan uitbreiden. Daarnaast is het doel om huisdiereigenaren bewust te maken van de service van een dierenarts aan huis. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat stress bij honden en katten tijdens een bezoek aan de dierenarts een veelvoorkomend probleem is. Het dierenwelzijn én de diergezondheid kan verbeteren door gebruik te maken van een dierenarts aan huis, doordat stress bij het dier vermindert (Graham & Brown, 1996), reizen met de auto naar de kliniek niet nodig is (Mariti, Ricci, et al., 2012) en blootstelling aan een onbekende omgeving niet van toepassing is (Griffith, Steigerwald, & Buffington, 2000; Pageat & Tessier, 1997).

Hoofdstuk 2 bevat informatie over het gebruikte materiaal en de methode. Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van het uitgevoerde onderzoek. In hoofdstuk 4 staat de discussie, waarin verschillende aspecten beschreven staan die invloed hebben op het onderzoek. Hoofdstuk 5 beschrijft de conclusie, die is opgesteld aan de hand van de resultaten, literatuuronderzoek en de discussie. In hoofdstuk 6 staat de aanbeveling opgesteld voor de opdrachtgever.

2. Materiaal & methode

Dit hoofdstuk beschrijft de onderzoeksmethode en geeft een overzicht betreft de manier van onderzoeken. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: *‘Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?’* Voor het beantwoorden van de hoofdvraag vindt een markt- en een concurrentieonderzoek plaats. De hoofdvraag is zowel kwalitatief als kwantitatief, resultaten van de enquête zullen gebaseerd zijn op basis van meningen en ervaringen, resultaten van het concurrentieonderzoek op voornamelijk feiten. Het soort onderzoek is explorerend, literatuur over de behoefte aan een dierenarts aan huis is nog weinig beschikbaar. Het tweede deel van de hoofdvraag is evaluerend. Door middel van dit onderzoek worden belangrijke factoren in beeld gebracht, evenals eventuele relaties en motivaties.

2.1 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn honden- en katteneigenaren in Nederland. Katten en honden zijn de meest gehouden gezelschapsdieren. In Nederland zijn er 1,5 miljoen honden verspreid over 1,24 miljoen huishoudens en 2,6 miljoen katten verspreid over 1,6 miljoen huishoudens, in totaal zijn honden en katten samen verspreid over 2,84 miljoen huishoudens (Pet Monitor, 2019). Naar verwachting zouden huisdiereigenaren van andere diersoorten dan kat en hond minder snel een dierenarts aan huis laten komen, de behoefte zou lager zijn. Wanneer de doelgroep van dit onderzoek alle huisdiereigenaren zou zijn geweest, zou het onderzoek een vertekend beeld krijgen voor de opdrachtgever. Er is gekozen voor honden- en katteneigenaren omdat dit de grootste doelgroep is van JouwDierenartsAanHuis.

2.2 Onderzoeksmethoden

Om tot een conclusie en aanbeveling te komen voor de opdrachtgever hebben er twee onderzoeken plaats gevonden, welke in 2.2.1 Enquête en 2.2.2 Concurrentieanalyse staan beschreven.

2.2.1 Enquête

Om de doelgroep te bereiken is de enquête opgesteld via Google Formulieren en verspreid via het sociale media platform ‘Facebook’. Het onderzoek is niet gedeeld via een persoonlijke pagina omdat de doelgroep dan niet voldoende wordt bereikt. Daarnaast is er gekozen om de enquête niet via LinkedIn te delen omdat het netwerk van de onderzoeker voornamelijk uit dierenartsen en paraveterinair bestaat, wie bevooroordeeld kunnen zijn over de diensten en de kwaliteit van een dierenarts aan huis. De enquête is gedeeld in specifieke groepen waar huisdiereigenaren lid van zijn: Kattenliefhebbers delen tips, Alles over je kittens en katten, Kattenliefhebbers, Hondengedrag en training Nederland, Hondenforum, Gezond leven voor honden en Rhodesian Ridgeback Nederland. Door de enquête te delen op de genoemde pagina’s heeft het onderzoek de juiste doelgroep (honden- en katteneigenaren) bereikt. Bovenstaande groepen hanteren geen verbod omtrent het verspreiden van enquêtes door scholieren. Voordat het onderzoek start heeft er een nulmeting plaatsgevonden, om de formulering van de vragen te controleren hebben drie familieleden en vrienden de enquête ingevuld en feedback gegeven om onnodige fouten te voorkomen. De enquête zou volgens de planning twee weken online staan, maar na drie dagen was het aantal respondenten al bereikt en is de enquête verwijderd van de Facebook pagina’s. De enquête bestaat uit 23 vragen waarvan vijf open vragen, de overige vragen zijn meerkeuzevragen. De beginpagina van de enquête is voorzien van een uitleg over de enquête en het onderzoek. Deze uitleg is kort, bondig en makkelijk leesbaar voor de doelgroep. De enquête staat weergegeven in bijlage I, inclusief de openingstekst van de enquête in Google Formulieren.

Deelvraag 1, 2, 3 en 4 zullen door middel van de enquête beantwoord worden.

Deelvraag 1: Voor welke diensten zou een huisdiereigenaar een dierenarts aan huis inschakelen?

De eerste deelvraag is beantwoord door middel van de enquête. De standaard diensten welke een dierenkliniek aanbiedt staan weergegeven in de enquête. Veel van deze diensten kunnen ook aan huis geleverd worden. Door het stellen van de vraag 'Waarvoor gaat u met uw dier naar de dierenkliniek? (meerkeuze)', wordt er duidelijk waarvoor de eigenaren gemotiveerd zijn om met hun kat of hond naar de kliniek te komen. Dezelfde vraag wordt gesteld, maar dan voor aan huis: 'Voor welke dienst zou u een dierenarts aan huis laten komen? (meerkeuze)'. Wanneer de antwoorden op de vragen worden vergeleken komt er in beeld waarvoor de eigenaren een dierenarts inschakelen en waarvoor eigenaren een dierenarts aan huis prefereren.

Deelvraag 2: Wat is de reden dat een huisdiereigenaar een voorkeur heeft voor een huisvisite ten opzichte van een consult in de praktijk?

De tweede deelvraag wordt beantwoord door meerdere vragen uit de enquête. Uit de literatuur is gebleken dat stress bij honden en katten in de dierenkliniek een probleem is, zowel in de wachtkamer als in de spreekkamer. De vragen omtrent het onderwerp stress zullen een verklaring geven voor de voorkeur voor een huisvisite, evenals de vraag welke de voordelen van een dierenarts aan huis in kaart brengt. Hoe meer voordelen geselecteerd worden, hoe gunstiger de conclusie zal zijn voor de opdrachtgever. Eerst beantwoorden de respondenten de vragen over de aanwezigheid van stress bij het dier. De antwoordmogelijkheden zijn gebaseerd op de Likertschaal, om houdingen en meningen genuanceerder in beeld te krijgen. Echter is de optie 'neutraal' weggelaten, omdat deze optie een vertekend beeld zal geven voor het onderzoek. Het is belangrijk om duidelijk te krijgen of de dieren wel of geen stress hebben, de optie 'neutraal' past hier niet bij. De antwoordmogelijkheden zijn helemaal eens – eens – oneens – helemaal oneens. Bij de vraag omtrent de voordelen van een dierenarts aan huis hadden respondenten de mogelijkheid om meerdere opties te selecteren.

Deelvraag 3: Welke regionale verschillen zijn er omtrent de behoefte aan een dierenarts aan huis?

Deelvraag 3 zal worden beantwoord middels de enquête. Aan het einde van de enquête vullen de respondenten de woonplaats en de provincie in. Er is onderscheid gemaakt door Google Formulieren tussen wie wel of geen behoefte heeft aan een dierenarts aan huis en waar deze personen woonachtig zijn. Dit onderscheid is gemaakt na vraag 18: 'Heeft u behoefte aan een dierenarts aan huis?'. Afhankelijk van het antwoord wordt de respondent doorgestuurd naar sectie zes of zeven. Op deze manier kan er achterhaald worden waar er een behoefte aan een dierenarts aan huis is en of dit voornamelijk in stedelijke- of landelijke gebieden is. Het is interessant voor de opdrachtgever om deze informatie mee te nemen bij het besluit om een bepaalde omgeving toe te voegen aan het bezoekgebied.

Deelvraag 4: Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan een dierenarts aan huis?

In de enquête is de vraag worden gesteld of de honden en/of katteneigenaar behoefte heeft aan een dierenarts aan huis, hierdoor zal de vierde deelvraag beantwoord worden. De resultaten van deelvraag 1 zullen een idee geven over de behoefte aan een dierenarts aan huis, maar geeft nog geen garantie dat een honden- of katteneigenaar daadwerkelijk behoefte heeft. De begrippen persoonlijke drijfveer, motivatie en gevoelens vormen de indicatoren voor het abstracte kenmerk behoefte, doordat deze begrippen meetbaar zijn (Stevens, z.d.). In de enquête wordt de vraag beantwoord in de vorm van een Likertschaal. De vraag over hoe groot voordeel de eigenaar zou ervaren aan een bezoek van een dierenarts aan huis lijkt heeft de volgende antwoordmogelijkheden: geen voordeel tot en met zeer groot voordeel. De vraag of de eigenaar in de toekomst gebruik zou maken van een dierenarts aan huis kan beantwoord worden met: helemaal mee eens - mee eens - niet mee eens en niet mee oneens - niet mee eens - helemaal niet mee eens.

2.2.2 Concurrentieanalyse

Naast het verspreiden van de enquête vindt een concurrentienonderzoek plaats om na te gaan of de dierenartsenpraktijken in omgeving Arnhem en Nijmegen huisvisites aanbieden

Deelvraag 5: Welke kansen liggen er voor JouwDierenartsAanHuis in omgeving Arnhem en Nijmegen?

De laatste deelvraag zal door middel van de concurrentieanalyse beantwoord worden. Daarnaast worden de woonplaatsen van de respondenten geanalyseerd, waaruit kan blijken dat er een behoefte is aan een dierenarts aan huis in omgeving Nijmegen en Arnhem. De lijst met de desbetreffende dierenartsenpraktijken staat weergegeven in bijlage II. De analyse is gebaseerd op het Vijfkrachtenmodel van Porter (Knoot, z.d.) en staat weergegeven in Bijlage III. Er zijn een aantal aanpassingen gedaan om de juiste informatie te kunnen verkrijgen, welke voor JouwDierenartsAanHuis van toepassing zijn. De leverancierskracht en de afnemerskracht zijn weggelaten. De analyse meet de zwakten/sterkten en bestaat uit de volgende aspecten: tarieven, service en de kwaliteit van marketing. Door middel van telefonisch contact is er onderzocht of de praktijken huisvisites aanbieden aan de huisdiereigenaren. De standaard diensten waarvan de prijs wordt nagegaan is van een consult. De prijzen van de een consult is opgezocht op de website, wanneer deze niet genoteerd staan heeft er telefonisch contact plaatsgevonden. De kwaliteit van marketing is gebaseerd op de activiteit op Facebook en de website.

De beoordeling van de sterkten/zwakten van de bedrijven wordt toegekend door middel van cijfers van 2 t/m -2. De cijfers zijn bij elkaar opgeteld worden per kliniek, de eindtotalen zeggen iets over de mate van concurrentie. In bijlage IV staan de beoordeling en de mate van concurrentie met de berekening weergegeven.

Aan de hand van de sterkten en de zwakten van de concurrenten volgt een conclusie en een aanbeveling voor de opdrachtgever, welke bepalend zijn voor de mogelijkheid van uitbreiden naar omgeving Arnhem en Nijmegen.

2.3 Data-verzameling

De verzameling van de resultaten van de enquête heeft deels plaatsgevonden in Google Formulieren. De vragen zijn onder Nederlandse honden- en katteneigenaren worden verspreid. Doordat het onderzoek afgenomen is bij de gehele onderzoekspopulatie (aselecte steekproef) wordt de externe validiteit gegarandeerd. De steekproef vindt plaats middels random sample: ieder lid van de onderzoekspopulatie heeft evenveel kans om geselecteerd te worden. De respondenten zullen anoniem blijven, maar kunnen bij de laatste vraag een e-mailadres achterlaten om kans te maken op een jaar lang gratis ontwormen van één hond of kat.

De betrouwbaarheidsmarge van het onderzoek is 95%, de foutmarge 5% en de populatieomvang is 2,84 miljoen. Om tot een betrouwbaar resultaat te komen is het minimaal aantal respondenten geteld op 385 door de steekproefcalculator van SurveyMonkey (Steekproefcalculator, z.d.). Wanneer er niet voldoende respondenten zijn zal het onderzoek niet betrouwbaar zijn, dit heeft invloed op de aanbevelingen voor de opdrachtgever. Het onderzoek zou opnieuw uitgevoerd moeten worden voor betrouwbare resultaten.

Om de validiteit van het onderzoek te waarborgen, dient het onderzoek voldoende honden- en katteneigenaren te bereiken. Niet alle huisdiereigenaren zullen een even grote behoefte hebben aan een dierenarts aan huis. De betrouwbaarheid hangt af van de respondenten. Voor het onderzoek is het belangrijk dat enkel Nederlandse honden- en katteneigenaren de enquête invullen. Wanneer de meting of het gehele onderzoek nogmaals plaats vindt, zullen de uitkomsten vergelijkbaar zijn. De valide enquête bevat vragen gebaseerd op literatuur, zoals de stress signalen bij hond en kat.

2.4 Data-analyse

Excel is gebruikt om de gegevens van de enquête te verwerken en statistische onderbouwingen toe te passen. De resultaten van het onderzoek zijn verwerkt worden in Microsoft Word. In de enquête staan vragen met verschillende meetniveaus, waardoor er meerdere toetsen nodig zijn bij de methodologische verantwoording en statistische onderbouwingen. De verschillende meetniveaus in de enquête zijn nominaal, ordinaal en interval. De deelvragen zijn in het volgende hoofdstuk uitgewerkt aan de hand van de resultaten van het onderzoek. Om de deelvragen te kunnen beantwoorden zijn er twee verschillende statistische toetsen nodig (van der Zee, 2016). Tabel 1 weergeeft de enquêtevragen welke de deelvragen zullen gaan beantwoorden.

Tabel 1.

Data-analyse enquête

Deelvragen	Enquêtevragen	Meetniveau's
Deelvraag 1	Vraag 4 en 13	Nominaal
Deelvraag 2	Vraag 7 t/m 10, 14 en 16	Ordinaal en nominaal
Deelvraag 3	Vraag 18, 21 en 22	Ordinaal en nominaal
Deelvraag 4	Vraag 14, 16 t/m 18	Ordinaal en nominaal
Deelvraag 5	Concurrentieanalyse (en vraag 21 + 22)	Nominaal

Het antwoord op de eerste deelvraag is gevonden door middel van een Chi-kwadraattoets. Door middel van deze toets is er getoetst of de variabelen diensten waarvoor een klant naar de kliniek gaat en waarvoor de klant een dierenarts aan huis zou laten komen samenhangen. Aangezien zowel vraag 4 als vraag 13 een meerkeuzevraag is, dient elke antwoordkeuze gezien te worden als ja of nee. Dit gebeurt doormiddel van een kruistabel voor elke antwoordkeuze, waarin er gekeken wordt naar het aantal respondenten dat het antwoord wel of niet hebben geselecteerd. Met behulp van de Chi-kwadraattoets is er getoetst of er een significant verschil is tussen een bezoek aan de dierenkliniek, of een bezoek van de dierenarts aan huis.

Deelvraag twee wordt door middel van beschrijvende statistiek beantwoord en door een Chi-kwadraattoets uit te voeren met enquêtevraag 9 en 16 om na te gaan of degene die het vervelend vinden om naar de kliniek te gaan een grotere behoefte heeft aan een dierenarts aan huis.

De derde deelvraag is beantwoord door middel van de Chi-kwadraattoets. Na het opstellen van de nulhypothese zijn er verbanden gelegd tussen de provincies en de behoefte aan een dierenarts aan huis, om na te gaan in welke omgeving een grote behoefte is aan een dierenarts aan huis. De variabelen zijn de provincies en de behoefte aan een dierenarts aan huis. Daarnaast vindt er een tweede Chi-kwadraattoets plaats om na te gaan of er significante verschillen zijn in de behoefte aan een dierenarts aan huis tussen regio's waar de respondenten woonachtig zijn.

Deelvraag vier is door middel van beschrijvende statistiek beantwoord in combinatie met het berekenen van de correlatiecoëfficiënt van vraag 16 en van vraag 17 om na te gaan of er een lineaire samenhang is.

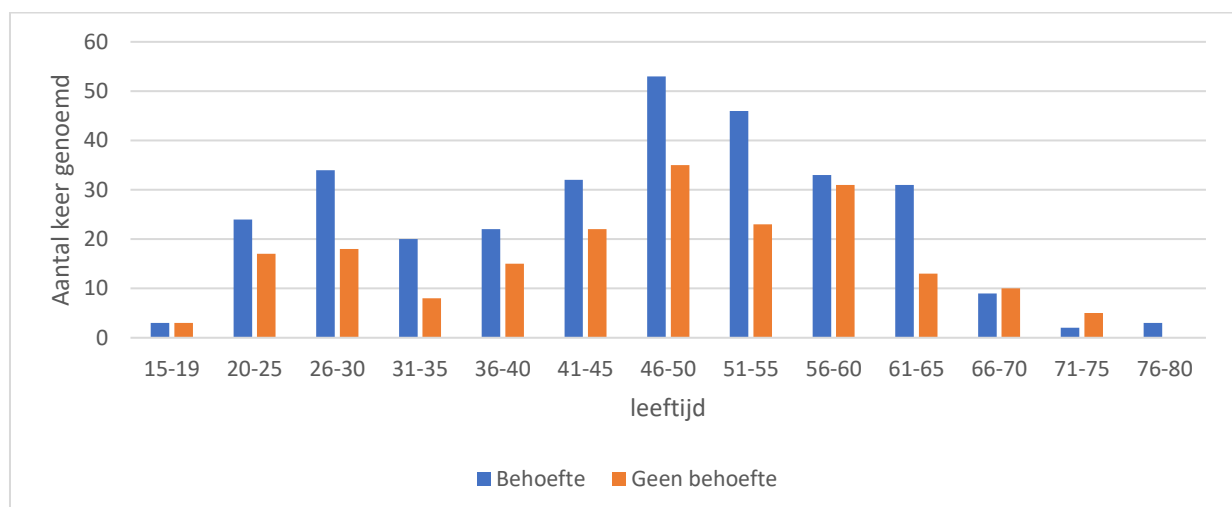
De laatste deelvraag behoeft geen statistische toetsing en is beantwoord door middel van de resultaten uit de concurrentieanalyse.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de enquête weergegeven. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen of er behoefte is aan een dierenarts aan huis bij huisdiereigenaren. Daarnaast is het doel om huisdiereigenaren bewust te maken van de service van een dierenarts aan huis. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat stress bij honden en katten tijdens een bezoek aan de dierenarts een veelvoorkomend probleem is. Het dierenwelzijn én de diergezondheid kan verbeteren door gebruik te maken van een dierenarts aan huis. De hoofdvraag van het onderzoek is: *'Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?'* Het minimale aantal respondenten voor een betrouwbaar onderzoek is geteld op 385. De enquête is door 526 honden- en katteneigenaren ingevuld. Hoofdstuk 3 is opgebouwd uit de deelvragen, met de resultaten erin verwerkt.

3.1 Algemene resultaten

Uit de enquête is naar voren gekomen dat 41,6% van de respondenten een hond als huisdier heeft, 33,5% een kat en 24,9% heeft zowel een hond als een kat. Het grootste deel van de respondenten heeft één of twee huisdieren, 32,5% geeft aan één huisdier te hebben, 29,7% heeft er twee, 14,4% heeft drie huisdieren, 10,1% van de respondenten heeft 4 huisdieren en 13,3% heeft er vijf of meer dan vijf. Het merendeel van de respondenten is vrouwelijk, namelijk 95,4% is mannelijk en de overige 1% is genderneutraal. De respondenten met een leeftijd tussen de 46 en de 55 jaar hebben de grootste behoefte aan een dierenarts aan huis. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 46 jaar. Figuur 2 weergeeft de leeftijden van de respondenten en de behoefte aan een dierenarts aan huis.



Figuur 2. Leeftijd respondenten en de behoefte aan een dierenarts aan huis

De gemiddelde huisdiereigenaar brengt drie keer per jaar een bezoek aan de dierenkliniek. 6% van de respondenten gaat meer dan 10 keer per jaar naar de kliniek, de meeste personen hiervan zijn fokker en komen langs met een nest puppy's of kittens voor de vaccinaties, chippen en een gezondheidscontrole. De voornaamste reden dat huisdiereigenaren een bezoek aan de kliniek brengen is voor vaccinaties (72,8%) en voor zieke dieren (70,2%). De gemiddelde reisduur naar de dierenkliniek is tussen de 5 en de 15 minuten (55%). 7,6% geeft aan langer dan 25 minuten te moeten rijden. 47% van de respondenten heeft nog niet eerder van een dierenarts aan huis service gehoord, 29,7% kent het wel maar heeft er nog niet eerder gebruik van gemaakt, 23,4% heeft wel eerder gebruik gemaakt van een dierenarts aan huis. 48,7% weet niet of de huidige dierenarts ook huisvisites rijdt, 32,7% geeft aan dat de dierenarts wel bij de klant aan huis komt en 18,6% geeft aan van niet. Belangrijke redenen om niet voor een dierenarts aan huis te kiezen zijn volgens de respondenten dat de kosten

waarschijnlijk hoger zijn, dat de veilige omgeving wordt ontnomen van de huisdieren, dat de dierenarts niet alle spullen bij de hand heeft (en misschien alsnog een bezoek aan kliniek nodig is) en het is een inbreuk op eigen privacy.

3.2 Deelvraag 1

De eerste deelvraag die onderzocht is beschrijft voor welke diensten een huisdiereigenaar een dierenarts aan huis zou inschakelen. Om de deelvraag te kunnen beantwoorden is er een chikwadraattoets uitgevoerd. De nulhypothese luidt als volgt:

H0 = er is geen significant verschil in voorkeur bij huisdiereigenaren voor de diensten tussen een dierenarts aan huis en de diensten in de dierenkliniek.

H1 = er is wel een significant verschil in voorkeur bij huisdiereigenaren voor de diensten tussen een dierenarts aan huis en de diensten in de dierenkliniek.

De enquêtevragen 4 en 13 welke de deelvraag beantwoorden waren meerkeuzevragen, waardoor er voor elke antwoordmogelijkheid een aparte chikwadraattoets is gedaan. De resultaten van de toetsen staan in bijlage V. De uitkomst bij 8 van de 9 toetsen is dat er een significant verschil is tussen de voorkeur voor diensten van een dierenarts aan huis en een de diensten in de dierenkliniek. De waarden uit de chikwadraattoets zijn groot genoeg om aan te geven dat er sprake is van een significant effect. Het is duidelijk dat de verschillen of voorkeuren tussen diensten van een dierenkliniek en diensten van een dierenarts aan huis geen toeval zijn, maar daadwerkelijk een effect is welke te verwachten zijn wanneer de steekproef vergroot of wanneer het onderzoek wordt herhaalt. De nulhypothese zijn verworpen en de H1 wordt aangehouden. Bij 1 van de 9 toetsen is er geen significant verschil gevonden, namelijk bij bloed- of urineonderzoek. Daarbij is de chikwadraat 0,56 met een vrijheidsgraden van 1, met de bijbehorende waarde 3,84 bij 5%. Bij deze toets wordt de nulhypothese gehanteerd. De voorkeuren voor een bezoek aan een kliniek of aan een dierenarts aan huis staan weergegeven in Tabel 2. De respondenten geven aan een voorkeur te hebben voor een dierenarts aan huis wanneer euthanasie plaats moet vinden, of voor het vaccineren van een nest kittens of puppy's. De resultaten van de chikwadraattoets over bloed- en urineonderzoek geven geen significant verschil. Voor de overige diensten hebben de respondenten de voorkeur om naar een dierenkliniek te gaan.

Tabel 2

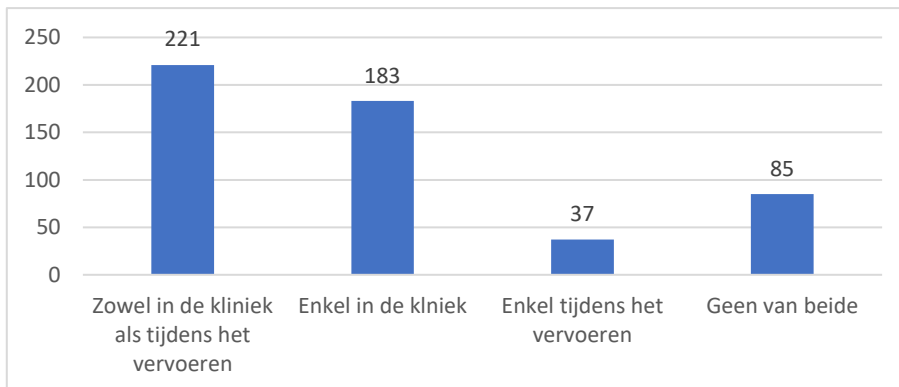
De voorkeur voor een consult op de kliniek of een thuisconsult

Soort dienst	Voorkeur dierenarts aan huis	Voorkeur dierenkliniek
Jaarlijkse vaccinatie		X
Ziek dier		X
Lichamelijke afwijking		X
Operatie		X
Nest vaccineren	X	
Algemene check		X
Nagels knippen		X
Euthanasie	X	
Bloed- of urineonderzoek	Geen significant verschil in de voorkeur	

3.3 Deelvraag 2

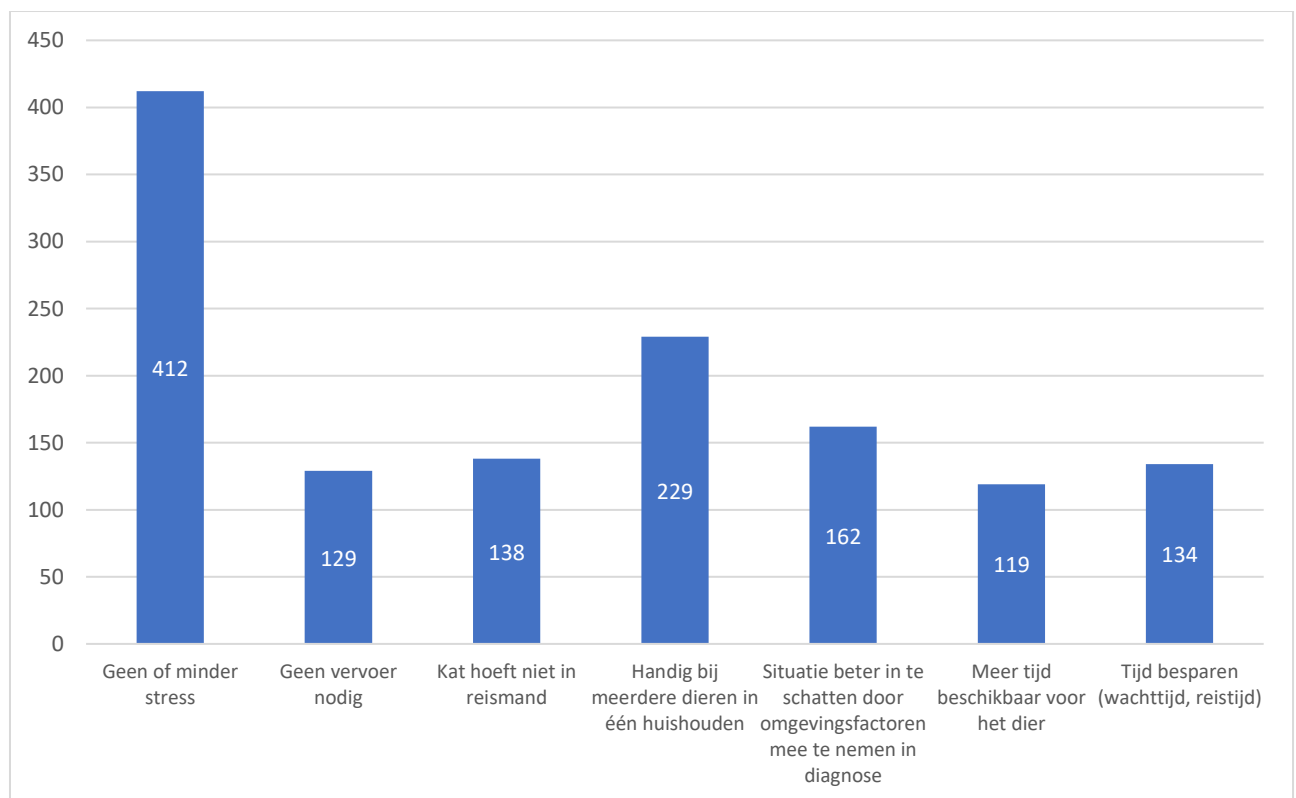
Deelvraag twee gaat in op de reden dat een huisdiereigenaar een voorkeur heeft voor een huisvisite ten opzichte van een consult in de praktijk. Stress is een van de hoofdredenen waardoor huisdiereigenaren het niet prettig vinden om een bezoek aan de dierenkliniek te brengen. In Figuur 3 is te zien dat 7% van de respondenten aangeeft dat het huisdier stress ervaart tijdens het vervoeren,

34,8% geeft aan dat het huisdier stress ervaart in de kliniek. Daarnaast geeft 42% van de respondenten aan dat zijn/haar huisdier stress ervaart tijdens zowel het vervoeren als in de kliniek. 16,2% denkt dat er geen sprake is van stress.



Figuur 3. Ervaren van stress bij huisdieren

Huisdiereigenaren geven aan dat het grootste voordeel van een dierenarts aan huis het besparen van stress is bij het huisdier, 412 personen hebben aangegeven dit een voordeel te vinden. Daarnaast geven 229 respondenten aan dat het handig is om een dierenarts aan huis in te schakelen wanneer er meer dieren in één huishouden verblijven. Dat de situatie beter inschat kan worden door het meenemen van omgevingsfactoren vinden 162 respondenten. De overige resultaten staan verwerkt in Figuur 4. Niet voor iedereen is het haalbaar om naar een kliniek te komen. 81% van de respondenten geeft aan dat het haalbaar is om naar een kliniek te komen. 19% van de respondenten geven aan dat het niet haalbaar is om een bezoek aan de dierenkliniek te brengen. De respondenten gaven als reden dat het niet haalbaar is door werk, het niet in bezit zijn van een eigen auto en dat het vervoeren van de kat in een kattenreismand niet haalbaar is.



Figuur 4. De voordelen van een dierenarts aan huis

Om na te gaan of er een verband is tussen de respondenten die aangeven het wel of niet vervelend te vinden om een bezoek te brengen aan een dierenkliniek met een huisdier en de respondenten die wel of geen voordeel zien in de diensten van een dierenarts aan huis, is er een chikwadraattoets uitgevoerd. Er is nagegaan of de respondenten die het niet vervelend vinden om naar een dierenkliniek te gaan de minste voordelen zien in een dierenarts aan huis en of de respondenten die het wel vervelend vinden om een bezoek aan de dierenkliniek te vinden een groter voordeel ervaren aan een dierenarts aan huis.

H0 = er is geen significant verband tussen de personen die het niet vervelend vinden om naar een kliniek te gaan en weinig voordelen zien aan een dierenarts aan huis, en de personen die het wel vervelend vinden om naar een dierenkliniek te gaan met een huisdier en wel voordelen ervaren aan een dierenarts aan huis.

H1 = er is een significant verband tussen de personen die het niet vervelend vinden om naar een kliniek te gaan en weinig voordelen zien aan een dierenarts aan huis, en de personen die het wel vervelend vinden om naar een dierenkliniek te gaan met een huisdier en wel voordelen ervaren aan een dierenarts aan huis.

De chikwadraat komt uit op 146, bij een betrouwbaarheid van 95% en 16 vrijheidsgraden hoort de kritieke chikwadraatwaarde van 26,30. Dit is kleiner dan de berekende chikwadraat. Dit geeft aan dat er een significant verband is. De chikwadraattoets staat weergegeven in bijlage VI.

3.4 Deelvraag 3

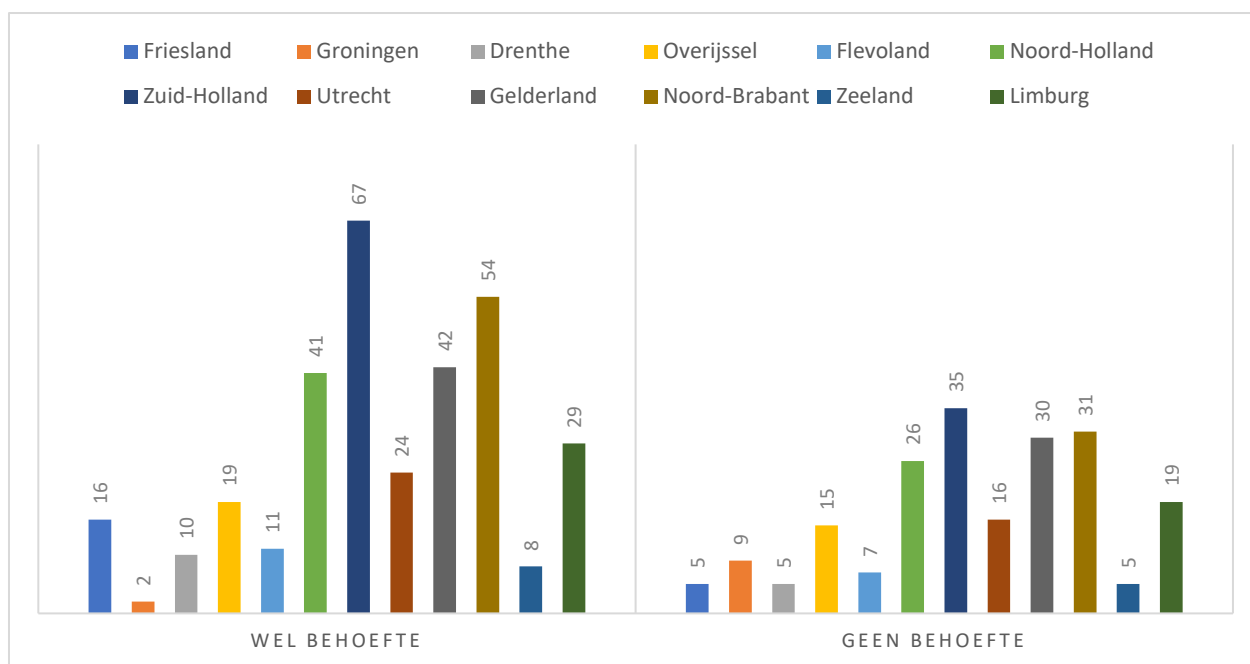
De volgende deelvraag weergeeft de verschillen per regio in de behoefte aan een dierenarts aan huis. Om de deelvraag te beantwoorden is er een chikwadraattoets uitgevoerd. De variabelen zijn de behoefte aan een dierenarts aan huis (ja of nee) en de woonplaatsen van de respondenten. De woonplaatsen zijn gesorteerd op grootte van de woonplaats, waarbij <25.000 inwoners als dorp en >25.000 inwoners als stad/gemeenten worden gezien. Hierdoor is er onderscheid gemaakt tussen de grote steden en de landelijke gebieden of dorpen en kan er nagegaan worden of er meer behoefte is aan een dierenarts aan huis een bepaalde soort regio. Uit de resultaten is gekomen dat er 39% van de respondenten in dorpen wonen, waarvan 135 respondenten behoeften hebben aan een dierenarts aan huis en 70 respondenten niet. 61% respondenten komen uit grotere gebieden als een gemeente of stad, 188 respondenten hebben wel behoefte aan een dierenarts aan huis en 133 niet.

H0 = er is geen significant verschil in de behoeften aan een dierenarts aan huis bij huisdiereigenaren gevestigd in een woonplaats met >25.000 inwoners of met <25.000 inwoners
H1 = er is een significant verschil in de behoeften aan een dierenarts aan huis bij huisdiereigenaren gevestigd in een woonplaats met >25.000 inwoners of met <25.000 inwoners

Het aantal vrijheidsgraden is 1, bij een betrouwbaarheid van 95% hoort de kritieke waarde van 3,84.

De berekende chikwadraat is 2,8, dit is kleiner dan de kritieke waarde. De nulhypothese wordt aangenomen. De berekening van de chikwadraattoets staat weergegeven in bijlage VII.

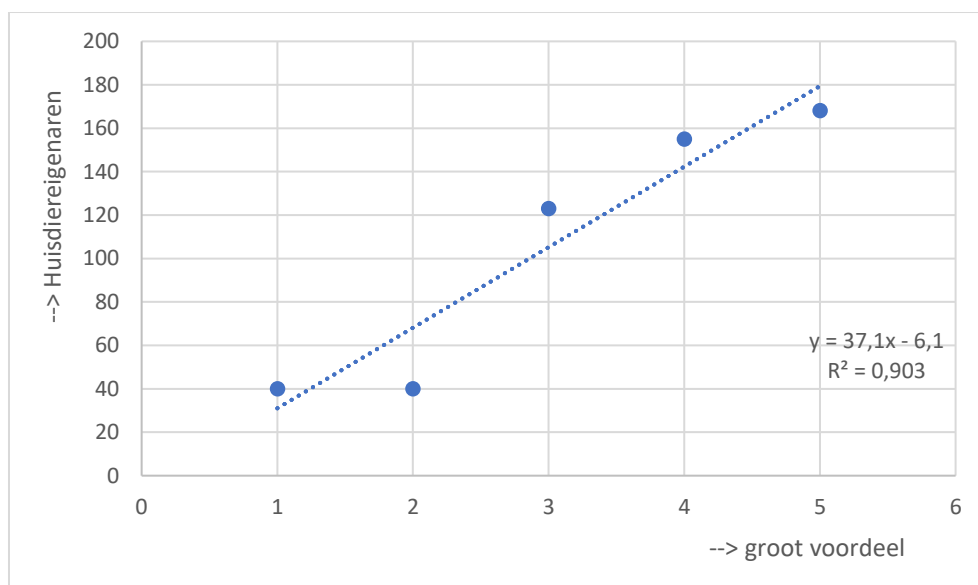
67 respondenten woonachtig in Zuid-Holland hebben aangegeven behoefte te hebben aan een dierenarts aan huis. Daarna volgt Noord-Brabant met 54 personen, Gelderland met 42 personen en Noord-Holland met 41 personen. De overige resultaten van de respondenten staan in Figuur 5. Er is geen significant verband tussen het wel of geen behoefte hebben aan een dierenarts aan huis en de provincies waar de respondenten in woonachtig zijn. Om hierachter te komen is er een chikwadraattoets uitgevoerd, welke weergegeven staat in bijlage VIII. De vrijheidsgraden zijn 11, de kritieke chikwadraat is 19,68 en de berekende chikwadraat is 12,51. Dit is kleiner dan de kritieke chikwadraat.



Figuur 5. De behoefte aan een dierenarts aan huis per provincie

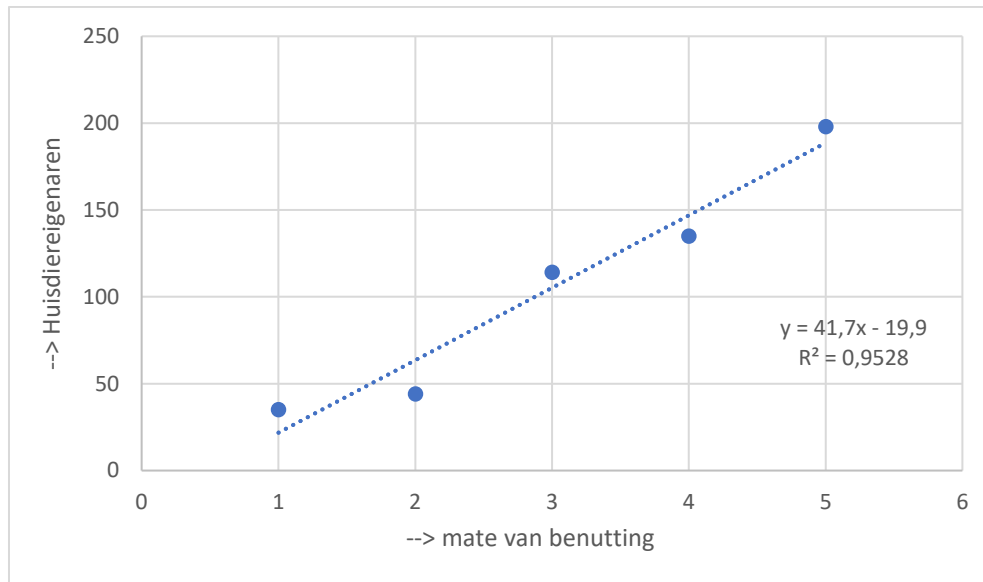
3.5 Deelvraag 4

De vierde deelvraag beantwoordt of honden- en katteneigenaren behoefte hebben aan een dierenarts aan huis. In Figuur 6 is een positieve lijn te zien met een correlatie van 0,90. Het grotendeel van de respondenten zou een voordeel ervaren aan de diensten van een dierenarts aan huis. 168 respondenten gaven aan een zeer groot voordeel te ervaren, 155 personen zouden een groot voordeel ervaren, 123 personen zouden een voordeel ervaren, 40 personen zouden weinig voordeel ervaren en 40 personen zouden geen voordeel ervaren aan een dierenarts aan huis. Uit de resultaten van enquêtevraag 18: 'Heeft u behoefte aan een dierenarts aan huis?' is gebleken dat 61% van de personen heeft aangegeven behoefte te hebben aan een dierenarts aan huis, 39% geeft aan geen behoefte te hebben aan een dierenarts aan huis.



Figuur 6. Voordeel ervaren aan een dierenarts aan huis door huisdiereigenaren

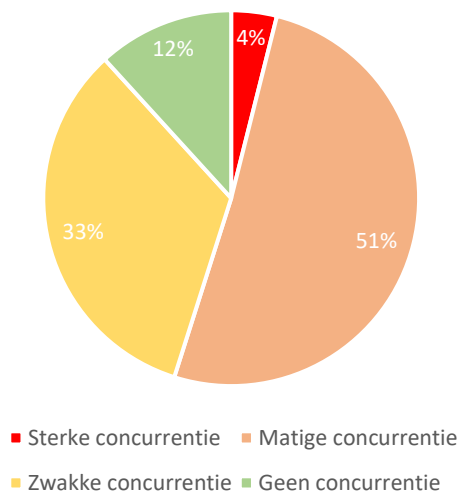
De volgende enquêtevraag weergeeft of de respondenten in de toekomst een dierenarts aan huis zouden inschakelen. De R^2 van de correlatie is 0,95, te zien in Figuur 7. Van de 526 respondenten geven 198 personen aan zeker een dierenarts aan huis in te schakelen, 135 personen zouden waarschijnlijk de dienst benutten. 114 personen geven aan hier neutraal in te zijn, 44 personen zouden er waarschijnlijk geen gebruik van maken en 35 personen zouden er zeker geen gebruik van maken.



Figuur 7. Benutting van een dierenarts aan huis in de toekomst

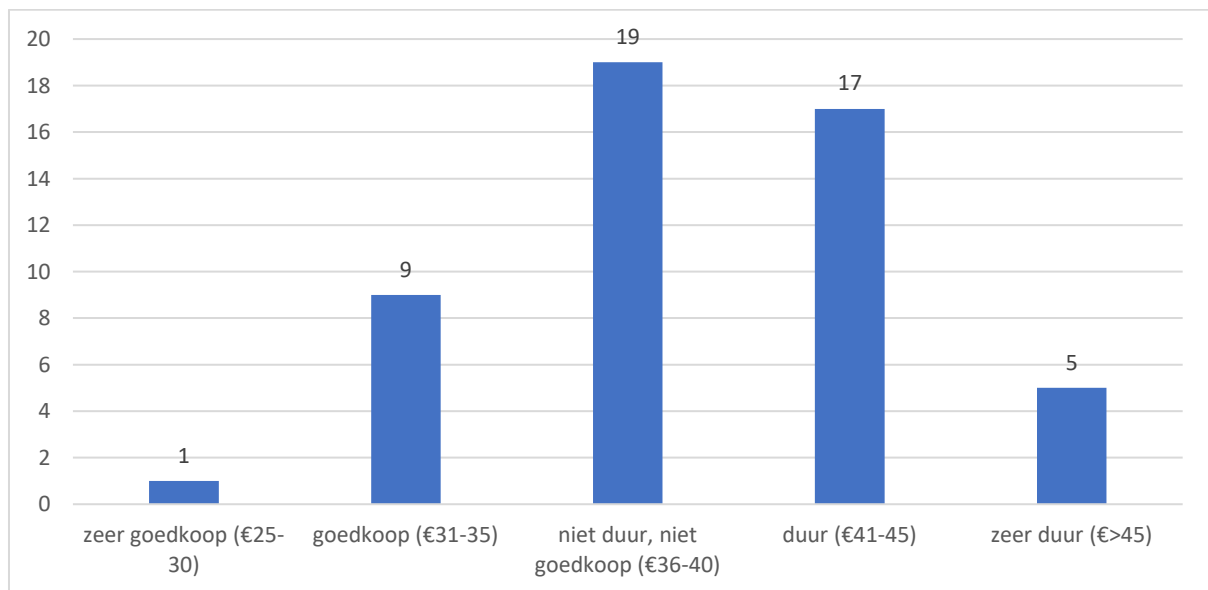
3.6 Deelvraag 5

De laatste deelvraag die onderzocht is geeft aan welke kansen liggen er voor JouwDierenartsAanHuis in omgeving Arnhem en Nijmegen. Van de 526 respondenten zijn er 18 personen woonachtig in omgeving Arnhem en Nijmegen. 50% hiervan heeft behoefte aan een dierenarts aan huis en 50% heeft geen behoefte aan een dierenarts aan huis. Naast de enquête is er ook een concurrentieanalyse uitgevoerd, 51 dierenklinieken in omgeving Arnhem en Nijmegen zijn geanalyseerd. Uit de concurrentieanalyse is gebleken dat 4% van deze dierenklinieken sterke concurrenten zijn. Dit zijn Dierenartsenpraktijk 't Holland in Arnhem en Dierenartsenpraktijk Wijchen in Nijmegen. Deze praktijken hanteren voordelige tarieven, bieden thuisconsulten aan en zijn actief met marketing op Facebook en de website. 51% van de klinieken is een matige concurrent, 33,3% zijn zwakke concurrenten en 11,8% is geen concurrentie voor JouwDierenartsAanHuis. De resultaten staan weergegeven in Figuur 8. Het gemiddelde cijfer van de concurrentieanalyse komt uit op 2,4, dit is zwakke-matige concurrentie. Het grotendeel van de dierenklinieken bieden thuisconsulten aan, namelijk 61%. 23% biedt enkel een huisvisite aan bij uitzondering en 16% komt niet aan huis bij de klanten. 16,5% van de dierenklinieken zijn niet actief op Facebook, 74,5% is wel actief op Facebook en de overige 10% zijn redelijk actief op Facebook. Het grotendeel van de dierenklinieken hebben een mooie en informatieve website, namelijk 70,5%. 23,5% van de klinieken hebben een simpele website met matige informatie en 6% heeft een ouderwetse website met weinig informatie.



Figuur 8. Concurrentie voor JouwDierenartsAanHuis

De prijzen tussen de dierenklinieken in omgeving Arnhem en Nijmegen verschillen. 10% van de dierenklinieken hanteren tarieven boven de €45 voor een consult, bij 31% is dit tussen de €41,- en €45,-. Het grootste deel hanteert tarieven tussen de €35,- en de €40,-, namelijk 37%. 16% van de dierenklinieken is goedkoop, klanten betalen tussen de €31,- en de €35,-. Eén dierenkliniek is zeer goedkoop en hanteert voor een consult een tarief tussen de €25,- en de €30,-. Figuur 9 weergeeft een staafdiagram met de tarieven.



Figuur 9. Tarieven van een consult bij dierenklinieken in omgeving Nijmegen en Arnhem

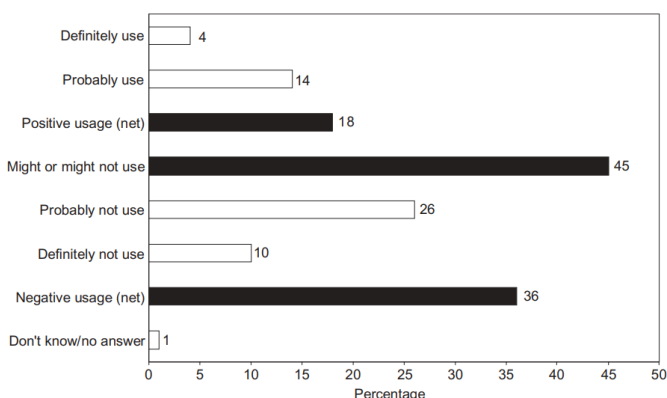
4. Discussie

In het hoofdstuk Discussie is er kritisch gekeken naar de onderzoeksmethode en naar de resultaten uit de enquête en de concurrentieanalyse. Er zijn een aantal algemene discussiepunten die invloed hebben op alle deelvragen, daarnaast worden per deelvraag de specifieke discussiepunten behandeld. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen in welke omgeving er behoefte is aan een dierenarts aan huis, zodat de opdrachtgever het bezoekgebied kan uitbreiden. Daarnaast is het doel om huisdiereigenaren bewust te maken van de service van een dierenarts aan huis.

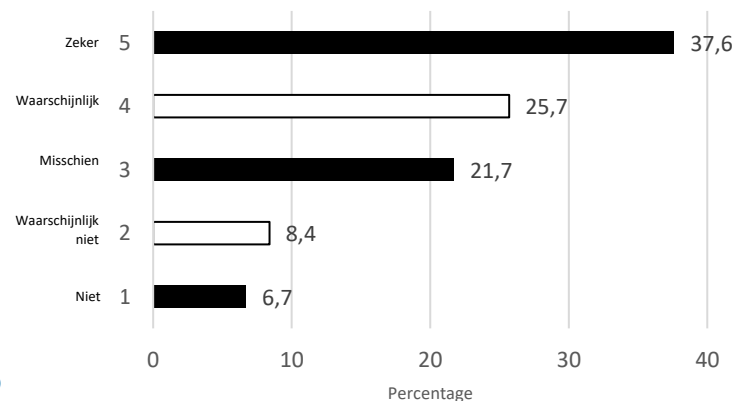
De onderzoeksvraag van het rapport is: *‘Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?’*

4.1 Vergelijking literatuur

De Figuur 10 en Figuur 11 weergeven de resultaten van onderzoeken naar de behoefte aan een dierenarts aan huis. Figuur 10 weergeeft resultaten uit een onderzoek van Geissler uit 2003, Figuur 11 de resultaten van dit onderzoek. Opvallend is dat de behoefte aan een dierenarts aan huis is veranderd. Er lijkt in 2020 een grotere behoefte aan een dierenarts aan huis te zijn dan in 2003, het aantal personen dat zeker gebruik zouden maken van een dierenarts aan huis is gestegen van 4% naar 37,6%. Het aantal personen dat er misschien gebruik van zal maken is verlaagd van 45% naar 21,7%. Daarnaast is het aantal personen dat geen behoefte heeft aan een dierenarts aan huis sterk verlaagd, namelijk van 36% naar 6,7%. Een van de redenen dat de resultaten niet overeenkomen, is omdat mensen tegenwoordig meer voor een huisdier overhebben. Huisdieren worden steeds meer gezien als een volwaardig lid van het gezin.



Figuur 10. Mobile vet usage intent (n=150)



Figuur 11. Gebruik maken van mobiele dierenarts (n=526)

Daarnaast wordt er in de literatuur aangegeven dat honden en katten stress ervaren in de dierenkliniek, tijdens het vervoeren in de auto en in een kattenreismand. De literatuur komt overeen met de resultaten van het onderzoek, 83,8% denkt dat het huisdier stress ervaart, de overige 16,2% denkt dat het huisdier geen stress ervaart. Daarnaast denkt 78,3% dat de stress vermindert wanneer een dierenarts aan huis komt als alternatief voor een bezoek aan de kliniek.

4.2 Algemene discussiepunten

Tijdens het onderzoek en het verzamelen van de resultaten zijn er een aantal punten naar voren gekomen welke invloed hebben op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Ten eerste hebben weinig ouderen de enquête ingevuld. Dit is een groot deel van de doelgroep, omdat ouderen vaak met het huisdier minder mobiel zijn. Naar verwachting zal de behoefte aan een dierenarts aan huis groter zijn wanneer de enquête door meer ouderen zou zijn ingevuld. Een ander discussiepunt is dat, ondanks

dat er duidelijk in de omschrijving stond dat de enquête bedoeld is voor Nederlandse huisdiereigenaren, een kleine groep van ongeveer tien personen uit België de enquête heeft beantwoord. Aangezien er specifiek onderzoek wordt gedaan naar Nederlandse huisdiereigenaren, hadden deze resultaten er niet tussen moeten staan. Bij het aantal dieren per huishouden gaven een aantal respondenten aan >10 katten te hebben en hadden dit graag specifieker aan willen geven. Het laatste algemene discussiepunt heeft direct en indirect invloed op de resultaten. De respondenten hadden de keuze om een e-mailadres achterlaten om mee te doen aan een winactie 'gratis ontworming voor één hond of kat voor een jaar'. In één van de Facebookgroepen genaamd 'Hondengedrag en Training' reageerden leden negatief over ontwormen en noemden het gif. Verschillende leden hebben bedreigingen in de opmerkingen gezet, hebben de enquête niet ingevuld door de winactie of hebben de enquête negatief ingevuld.

4.3 Discussiepunten deelvragen

In deze paragraaf worden de discussiepunten bij de deelvragen behandeld.

1. Voor welke diensten zou een huisdiereigenaar een dierenarts aan huis inschakelen?

De huisdiereigenaren hebben aangegeven een dierenarts aan huis te willen voor het vaccineren van een nest puppy's of kittens en voor het plaats laten vinden van euthanasie. Voor de overige diensten is er een grotere voorkeur om een bezoek naar de kliniek te brengen. Een groot deel van de respondenten gaf aan dat het antwoordmogelijkheid 'Titeren' ontbrak tussen de mogelijkheden bij de enquêtevraag 'Voor welke dienst brengt u een bezoek aan de dierenkliniek' en 'Voor welke dienst zou u een dierenarts aan huis inschakelen?' Hierdoor heeft een deel van de respondenten de enquête niet volledig naar waarheid in kunnen vullen. Bij de vraag 'Voor welke dienst brengt u een bezoek aan de dierenkliniek' stond als antwoordmogelijkheid 'operatie' en bij de vraag 'Voor welke dienst zou u een dierenarts aan huis inschakelen?' stond castratie kater. Voor het verzamelen van de resultaten en de statistische onderbouwing zijn deze samengevoegd onder 'operatie'. Het lijkt alsof er meerdere soorten operaties aan huis zouden worden gedaan, terwijl de meeste dierenartsen enkel een kater castreren, andere operaties gebeuren in de kliniek. 47% van de respondenten heeft aangegeven nog niet bekend te zijn met het concept 'een dierenarts aan huis' en er daarom niet eerder gebruik van heeft gemaakt. Het kan zijn dat de respondenten huiverig zijn en het niet voor zich zien dat de diensten aan huis uitgevoerd kunnen worden.

2. Wat is de reden dat een huisdiereigenaar een voorkeur heeft voor een huisvisite ten opzichte van een consult in de praktijk?

De voornaamste reden om een huisvisite in te plannen is volgens de respondenten het besparen van stress bij het huisdier. Daarnaast gaven respondenten aan dat euthanasie in de vertrouwde omgeving prettiger is dan in de kliniek. De verwachting van het onderzoek was dat er een grotere voorkeur zou zijn voor bepaalde diensten aan huis. De deelvraag had anders gesteld moeten worden, nu lijkt het alsof de onderzoeker er bij het opstellen van de deelvragen vanuit ging dat de huisdiereigenaren een voorkeur zouden hebben voor een dierenarts aan huis, terwijl de huisdiereigenaren voor de meeste diensten de voorkeur om naar de kliniek te komen. Echter kan dit niet met 100% zekerheid gezegd worden, aangezien de huisdiereigenaren bij beide vragen opties konden invullen. Voor een beter resultaat had er een vraag in de enquête moeten staan waar dat de respondenten zouden moeten kiezen tussen diensten in de dierenkliniek of diensten van een dierenarts aan huis. Op deze manier komt de voorkeur duidelijker naar voren en is het betrouwbaarder. Daarnaast is er de vraag gesteld 'Hoe groot zou u het voordeel ervaren van een dierenarts aan huis t.o.v. een bezoek aan een kliniek?', welke niet volledig in kaart brengt wat bekend moest worden én de zin loopt niet lekker. Achteraf was een stelling zoals 'Een bezoek van de dierenarts aan huis lijkt mij in bepaalde situaties prettiger dan

een bezoek aan de dierenkliniek' beter geweest, met als antwoordmogelijkheden 'niet mee eens tot volledig mee eens' op basis van de schaal van Likert. Veel respondenten zouden enkel euthanasie aan huis uitvoeren, en zouden bij de huidige vraag mogelijk niet 'volledig mee eens' invullen maar meer neutraal gaan zitten.

3. Welke regionale verschillen zijn er omtrent de behoefte aan een dierenarts aan huis?

Er zijn geen regionale (significante) verschillen gevonden omtrent de behoefte aan een dierenarts aan huis. In de enquête is geen vraag gesteld of de respondent landelijk of stedelijk woont, terwijl dit wel hetgeen was wat duidelijk moest worden voor het beantwoorden van de deelvraag. Daarnaast is er aangehouden dat een plaats met <25.000 inwoners een dorp is, en >25.000 een stad. Dit is niet altijd het geval, in sommige steden wonen <25.000 inwoners en wordt het wel een stad genoemd. Dit maakt dat de gegevens en de statistische onderbouwing niet helemaal betrouwbaar is. Het onderscheid tussen een stedelijk gebied of een dorp/platteland is niet gemaakt, waardoor de deelvraag niet beantwoord kan worden. Daarnaast zijn er weinig respondenten uit bepaalde provincies zoals onder andere Groningen, waardoor de resultaten niet betrouwbaar zijn.

4. Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan een dierenarts aan huis?

61% van de honden- en katteneigenaren heeft behoefte aan een dierenarts aan huis, 39% heeft geen behoefte. Het grootste deel van de respondenten heeft aangegeven behoefte te hebben aan een dierenarts aan huis voor het plaats laten vinden van euthanasie. Echter zijn de dierenartsen er niet alleen voor het inslapen van dieren, maar ook het onderzoeken en behandelen van zieke dieren en het preventief handelen zoals vaccineren. Voor het onderzoek zou het interessanter zijn geweest als er onderscheid zou zijn gemaakt tussen de behoefte aan euthanasie aan huis en de behoefte aan het inplannen van een thuisconsult voor vaccineren, gezondheidscheck et cetera. Het is voor dierenartsen die thuisvisites verzorgen prettig als klanten terugkeren zodat er een vertrouwensband opgebouwd kan worden tussen dierenarts, klant en huisdier. Daarnaast hebben respondenten aangegeven dat er geen behoefte is aan een dierenarts aan huis omdat er hogere kosten aan verbonden zitten. Dit is een aanname geweest van de respondenten of het is gebaseerd op een ervaring van een prijzige dierenarts. De gemiddelde prijs van een consult op de kliniek is vergelijkbaar met een consult bij JouwDierenartsAanHuis, dit ligt rond de €39,50,-. Als de prijzen verwerkt zouden zijn in de enquête hadden de respondenten waarschijnlijk minder weerstand gehad en was er een positiever beeld ten opzichte van een dierenarts aan huis. Dit zou de behoefte aan een dierenarts aan huis naar verwachting groter hebben gemaakt.

5. Welke kansen liggen er voor JouwDierenartsAanHuis in omgeving Arnhem en Nijmegen?

18 respondenten uit omgeving Arnhem en Nijmegen hebben de enquête ingevuld. Er is te weinig informatie vanuit de behoefte van huisdiereigenaren uit de omgeving om de deelvraag te kunnen beantwoorden. De aanpak voor het beantwoorden van deze deelvraag is niet goed geweest, er had een extra onderzoek plaats moeten vinden om de gewenste resultaten te behalen. Uit het concurrentieonderzoek is gebleken dat er 4% van de dierenklinieken sterke concurrenten zijn en 51% matige concurrenten. Het gemiddelde van de analyse komt uit op 2,4 en ligt daarmee tussen zwakke en matige concurrentie. Covid-19 heeft invloed op de resultaten, 85% van de dierenklinieken gaven aan tijdelijk geen huisvisites te rijden in verband met Corona, één kliniek gaf aan na Corona de huisvisites niet meer op te pakken. De overige klinieken rijden enkel nog huisvisites bij hoge uitzondering. De resultaten uit het vorige hoofdstuk zijn gebaseerd op de situatie voor Covid-19.

5. Conclusie & Aanbevelingen

In dit hoofdstuk staat de conclusie van het onderzoek en de aanbeveling voor de opdrachtgever van JouwDierenartsAanHuis. Het onderzoek gaat in op de behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis bij huisdiereigenaren. Daarnaast is er een concurrentieanalyse gedaan om na te gaan welke dierenklinieken uit omgeving Arnhem en Nijmegen concurrentie zullen zijn voor JouwDierenartsAanHuis en is er gekeken naar welke kansen er liggen voor een eventuele uitbreiding van het bezoekgebied.

De onderzoeksvraag van het rapport is: *‘Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?’* Het doel van het onderzoek is om te achterhalen in welke omgeving er behoefte is aan een dierenarts aan huis, zodat de opdrachtgever het bezoekgebied kan uitbreiden. Daarnaast is het doel om huisdiereigenaren bewust te maken van de service van een dierenarts aan huis. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat stress bij honden en katten tijdens een bezoek aan de dierenarts een veelvoorkomend probleem is. Het dierenwelzijn én de diergezondheid kan verbeteren door gebruik te maken van een dierenarts aan huis, doordat stress bij het dier vermindert.

5.1 Conclusie per deelvraag

In deze paragraaf wordt er per deelvraag een conclusie gegeven, de deelvragen worden beantwoord aan de hand van de conclusie.

1. Voor welke diensten zou een huisdiereigenaar een dierenarts aan huis inschakelen?

Huisdiereigenaren hebben aangegeven behoefte te hebben aan een dierenarts aan huis voor het in laten slapen van een huisdier en voor het vaccineren van een nest puppy's of kittens. Voor de overige diensten is er ook een behoefte bij een deel van de huisdiereigenaren, maar een grotere voorkeur gaat uit naar een bezoek brengen aan een dierenkliniek. De voornaamste reden dat een huisdiereigenaar een dierenarts aan huis zou inschakelen is dus voor euthanasie en het vaccineren van een nest. Voor valide resultaten zou het onderzoek herhaalt kunnen worden met als extra dienst 'Titeren'.

2. Wat is de reden dat een huisdiereigenaar een voorkeur heeft voor een huisvisite ten opzichte van een consult in de praktijk?

Huisdiereigenaren hebben een voorkeur voor een huisvisite als het gaat om euthanasie en het besparen van stress bij het huisdier. Daarnaast lijkt het de respondenten handig om een dierenarts aan huis te laten komen wanneer er meerdere dieren in een huishouden verblijven. De resultaten zijn echter niet valide genoeg, dus voor het beantwoorden van deelvraag 2 zou het onderzoek herhaalt moeten worden. De enquêtevraag zou aangepast moeten worden, respondenten moeten per dienst kiezen of de voorkeur uitgaat naar de dierenkliniek of een dierenarts aan huis. Daarnaast is er de vraag gesteld 'Hoe groot zou u het voordeel ervaren van een dierenarts aan huis t.o.v. een bezoek aan een kliniek?', welke niet de gewenste resultaten heeft gegeven. Een stelling zoals benoemd in het vorige hoofdstuk Discussie: 'Een bezoek van de dierenarts aan huis lijkt mij in bepaalde situaties prettiger dan een bezoek aan de dierenkliniek' was beter geweest. Een andere mogelijkheid is om de vraag op te splitsen zodat er onderscheid gemaakt wordt tussen euthanasie en de overige diensten. Voor betrouwbaardere resultaten zou het onderzoek dus herhaalt moeten worden.

3. Welke regionale verschillen zijn er omtrent de behoefte aan een dierenarts aan huis?

Er zijn geen valide en betrouwbare regionale verschillen gevonden welke deze deelvraag kunnen beantwoorden. Om de juiste resultaten te verkrijgen zou er dus een nieuw onderzoek gestart moeten worden, waarin respondenten vragen beantwoorden over de regio en woonomgeving.

4. Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan een dierenarts aan huis?

61% van de huisdiereigenaren heeft behoefte aan een dierenarts aan huis, dit is de meerderheid dus kan er gezegd worden dat er een behoefte is naar een dierenarts aan huis. Het is interessant om te weten of de respondenten een dierenarts aan huis als standaard dierenarts willen, dus ook voor preventieve zorg en zieke dieren, of dat de behoefte voornamelijk groot is voor een eenmalig consult zoals euthanasie. Hier zou dus nog verder onderzoek naar gedaan kunnen worden.

5. Welke kansen liggen er voor JouwDierenartsAanHuis in omgeving Arnhem en Nijmegen?

Momenteel zijn de kansen groot aangezien de meeste dierenklinieken in verband met Covid-19 geen huisvisites meer verzorgen, JouwDierenartsAanHuis kan hierop inspelen. Daarnaast is het percentage sterke concurrenten in de omgeving laag. De klinieken samen vormen gemiddeld zwakke tot matige concurrentie voor JouwDierenartsAanHuis, hier liggen dus kansen voor de opdrachtgever. Het is echter onduidelijk hoe groot de behoefte is aan een dierenarts aan huis in omgeving Nijmegen en Arnhem vanuit huisdiereigenaren. De behoefte van de respondenten uit de omgeving bleek 50% te zijn, maar dit was een kleine groep waardoor het niet valide is. Voor valide resultaten zou het onderzoek herhaalt moeten worden onder de inwoners van omgeving Arnhem en Nijmegen met de juiste steekproefgrootte.

5.2 Conclusie hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: *'Hebben honden- en katteneigenaren behoefte aan de diensten van een dierenarts aan huis en hoe interessant is omgeving Arnhem en Nijmegen voor JouwDierenartsAanHuis om toe te voegen aan het bezoekgebied?'*

Met de huidige resultaten kan er gezegd worden dat er behoefte is aan een dierenarts aan huis, maar de behoefte is niet voor alle diensten even groot. Het is voor JouwDierenartsAanHuis interessant om het bezoekgebied uit te breiden naar omgeving Nijmegen en Arnhem omdat de dierenklinieken tijdelijk niet meer aan huisvisites doen door Covid-19 en omdat de concurrentie in de situatie voor de Covid-19 zwak tot matig was. Het is onduidelijk wat de behoefte is vanuit huisdiereigenaren uit de omgeving Arnhem en Nijmegen, dus verder onderzoek is noodzakelijk om het tweede deel van de hoofdvraag te kunnen beantwoorden.

5.3 Aanbevelingen

Huisdiereigenaren hebben momenteel niet in alle diensten van een dierenarts aan huis interesse. De opdrachtgever kan hierop inspelen door de diensten aantrekkelijker te maken voor huisdiereigenaren. Daarnaast gaf 47% van de respondenten aan nog niet bekend te zijn met een dierenarts aan huis, het concept is nieuw voor deze personen. De opdrachtgever kan hierop inspelen door meer bekendheid te creëren. Dit kan door marketing in te zetten en bijvoorbeeld een promotiefilm te maken over een bezoek van de dierenarts aan huis en daarin transparant te zijn over de tarieven. Huisdiereigenaren zijn namelijk in de veronderstelling dat de tarieven hoog zijn, terwijl de prijzen bij JouwDierenartsAanHuis gemiddeld genomen overeenkomen met de prijzen van dierenklinieken. Er kan vanuit JouwDierenartsAanHuis een nieuw onderzoek gestart worden om de resultaten betrouwbaarder en valide te maken, mede om erachter te komen of het bezoekgebied uitgebreid kan worden naar omgeving Nijmegen en Arnhem. Daarnaast is het aan te raden om erachter te komen wie

de klant is, een persona kan worden gemaakt zodat het team nog beter kan inspelen op de doelgroep. Het is makkelijker om het bezoekgebied uit te breiden wanneer de persona bekend is. Om hierachter te komen kan er een klantonderzoek gedaan worden, na het opstellen van een enquête kan het verspreid worden onder het huidige klantenbestand.

Bronnenlijst

- Aeres Hogeschool Dronten, HAS Hogeschool Den Bosch, NVG, digiredo, & Prins Petfoods. (2019). *Pet Monitor inzicht in de huisdiereigenaar* (Nr. 2). (Vol. 2019, pp. 5–6). Bunschoten, Nederland: De Bunschoter.
- Arhant, C., Hörschläger, N., & Troxler, J. (2019). Attitudes of veterinarians and veterinary students to recommendations on how to improve dog and cat welfare in veterinary practice. *Journal of Veterinary Behavior*, 31, 10–16. <https://doi.org/10.1016/j.jveb.2019.01.004>
- Belew, A. M., Barlett, T., & Brown, S. A. (1999). Evaluation of the White-Coat Effect in Cats. *Journal of Veterinary Internal Medicine*, 13(2), 134–142. <https://doi.org/10.1111/j.1939-1676.1999.tb01141.x>
- Cauvin, A. L., Witt, A. L., Groves, E., Neiger, R., Martinez, T., & Church, D. B. (2003). The urinary corticoid: Creatinine ratio (UCCR) in healthy cats undergoing hospitalisation. *Journal of Feline Medicine and Surgery*, 5(6), 329–333. Geraadpleegd op 21 september 2020, van [https://doi.org/10.1016/s1098-612x\(03\)00067-6](https://doi.org/10.1016/s1098-612x(03)00067-6)
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019, 4 januari). *Zes procent nooit op internet*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/01/zes-procent-nooit-op-internet#:~:text=Dagelijks%20internetgebruik,is%20dagelijks%20op%20het%20web.>
- Digiredo. (2017). *Benchmark 2017, Nederlandse Gezelschapsdierenpraktijk*. Digiredo. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://indd.adobe.com/view/4bd2e9d2-84fa-4518-99b1-548f9bdceec2>
- DierRust. (2020, 13 januari). *Vertrouwd, rustig & waardig inslapen van uw huisdier aan huis | DierRust*. <https://www.dierrust.nl/>
- Graham, L. H., & Brown, J. L. (1996). Cortisol metabolism in the domestic cat and implications for non-invasive monitoring of adrenocortical function in endangered felids. *Zoo Biology*, 15(1), 71–82. Geraadpleegd op 21 september 2020, van [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1098-2361\(1996\)](https://doi.org/10.1002/(sici)1098-2361(1996))
- Geissler, G. L. (2003). Targeting a niche market of pet owners: consumer evaluation of a mobile veterinarian's service concept. *Journal of Consumer Behaviour*, 3(1), 74–84. <https://doi.org/10.1002/cb.123>
- Griffith, C. A., Steigerwald, E. S., & Buffington, C. A. T. (2000). Effects of a synthetic facial pheromone on behavior of cats. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 217(8), 1154–1156. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.2460/javma.2000.217.1154>
- Hadush Desta, A. (2015). Major Constraints of Veterinary Services Delivery System and Its Solution in Pastoral Areas of Ethiopia. *International Journal of African and Asian Studies*, 12, 9. https://www.researchgate.net/profile/Angesom_Hadush2/publication/282979502_Major_Constraints_of_Veterinary_Services_Delivery_System_and_Its_Solution_in_Pastoral_Areas_of_Ethiopia/links/56253fc408aeabddac91c980.pdf

- Hernander, L. (2017, september). *Factors influencing dogs' stress level in the waiting room at a veterinary clinic*. Geraadpleegd op 21 september 2020, van https://stud.epsilon.slu.se/10787/1/hernander_l_170913.pdf
- Herron, M. E. (2015). Low-Stress Handling in Veterinary Practice – The New Norm or Still a Novel Concept? *Advances in Small Animal Medicine and Surgery*, 28(9), 1–2. <https://doi.org/10.1016/j.asams.2015.08.001>
- JouwDierenartsAanHuis. (2020, 3 februari). *Bezoekgebied*. Dierenarts aan huis nodig? <https://www.jouwdierenartsaanhuis.nl/bezoekgebied/>
- Knesl, O., Hart, B. L., Fine, A. H., & Cooper, L. (2016). Opportunities for incorporating the human-animal bond in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 249(1), 42–44. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.2460/javma.249.1.42>
- Knoot, J. (z.d.). *Vijfkrachtenmodel volgens Porter en concurrentieanalyse*. Strategischmarketingplan.com. Geraadpleegd op 27 november 2020, van <https://www.strategischmarketingplan.com/marketingmodellen/vijf-krachten-model-porter/>
- Lue, T. W., Pantenburg, D. P., & Crawford, P. M. (2008). Impact of the owner-pet and client-veterinarian bond on the care that pets receive. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 232(4), 531–540. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.2460/javma.232.4.531>
- Maas, A. K. (2006). The Mobile Exotic Animal Practice. *Journal of Exotic Pet Medicine*, 15(2), 122–131. <https://doi.org/10.1053/j.jepm.2006.02.008>
- Mariti, C., Bowen, J. E., Campa, S., Grebe, G., Sighieri, C., & Gazzano, A. (2016). Guardians' Perceptions of Cats' Welfare and Behavior Regarding Visiting Veterinary Clinics. *Journal of Applied Animal Welfare Science*, 19(4), 375–384. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.1080/10888705.2016.1173548>
- Mariti, C., Raspanti, E., Zilocchi, M., Carlone, B., & Gazzano, A. (2015). The assessment of dog welfare in the waiting room of a veterinary clinic. *Animal Welfare*, 24(3), 299–305. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.7120/09627286.24.3.299>
- Mariti, C., Ricci, E., Mengoli, M., Zilocchi, M., Sighieri, C., & Gazzano, A. (2012). Survey of travel-related problems in dogs. *Veterinary Record*, 170(21), 542. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.1136/vr.100199>
- Moffat, K. (2008). Addressing Canine and Feline Aggression in the Veterinary Clinic. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 38(5), 983–1003. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://doi.org/10.1016/j.cvsm.2008.04.007>
- Nestinenten. (z.d.). *Uw nestje pups / kittens gemakkelijk aan huis laten enten & chippen?* Thuis nest puppies en kittens inenten. Geraadpleegd op 16 april 2020, van <http://nestinenten.nl/>
- Pageat, P., & Tessier, Y. (1997). F4 synthetic pheromone: A means to enable handling of cats with a phobia of the veterinarian during consultations. *Proceedings of the 1st International*

- Conference on Veterinary Behavioural Medicine, Birmingham*, 108. Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://agris.fao.org/agris-search/search.do?recordID=GB1997038280>
- Pratsch, L., Mohr, N., Palme, R., Rost, J., Troxler, J., & Arhant, C. (2018). Carrier training cats reduces stress on transport to a veterinary practice. *Applied Animal Behaviour Science*, 206, 64–74. <https://doi.org/10.1016/j.applanim.2018.05.025>
- Boor- Van der Putten, I.M.E, & Lumeij, J. Thomas. (1986). *75 jaar geneeskunde van gezelschapsdieren in Nederland 1911-1986*. Utrecht: Rijksuniversiteit Utrecht. Faculteit der Diergeneeskunde. Vakgroep Geneeskunde van het Kleine Huisdier.
- Rabobank. (2019, december). *Dierenartsen*. Geraadpleegd op 15 april 2020, van <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/dienstverlening/dierenartsen/>
- StatLine Bedrijven; bedrijfstak. (z.d.). CBS. Geraadpleegd op 15 april 2020, van <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/81589NED/table?searchKeywords=veterinaire%20diensten>
- Stevens, J. (z.d.). *Behoeften: wat is dat? Wat zijn behoeften? Soorten?* De Steven training | coaching | outplacement. Geraadpleegd op 27 november 2020, van <https://www.desteven.nl/training-coaching-vraagbaak/behoeften>
- van der Zee, F. (2016, februari). *Hulp bij onderzoek* (Scriptie). Hulp bij Onderzoek. Geraadpleegd op 26 november 2020, van <https://hulpbijonderzoek.nl/wp-content/uploads/folders/hulpbijonderzoek.nl/2016/05/Statistische-toets-kiezen.pdf>
- Vinke, C. (2017, 19 juni). *Dierenarts aan huis: wel of niet goed voor je huisdier?* RTL Nieuws. <https://www.rtlnieuws.nl/editienl/artikel/47086/dierenarts-aan-huis-wel-niet-goed-voor-je-huisdier>
- van Nielandt, P., Dewulf, J., de Vlieghe, S., & de Kruif, A. (2010). Tewerkstelling van dierenartsen afgestudeerd aan de Universiteit Gent tussen 1998 en 2008. *Vlaams Diergeneeskundig Tijdschrift*, 2010(79). Geraadpleegd op 21 september 2020, van <https://biblio.ugent.be/publication/899101/file/921929>

Bijlagen

Bijlage I: Enquête

Bijlage II: Dierenartsenpraktijken in omgeving Arnhem en Nijmegen

Bijlage III: Concurrentieanalyse

Bijlage IV: Beoordeling concurrentieanalyse

Bijlage V: Chikwadraattoetsen: deelvraag 1

Bijlage VI: Chikwadraattoets: deelvraag 2

Bijlage VII: Chikwadraattoets a: deelvraag 3

Bijlage VIII: Chikwadraattoets b: deelvraag 3

Bijlage IX: Resultaten enquête

Bijlage X: Checklist Schriftelijk Rapporteren

Bijlage I: Enquête

Sectie 1 van de 7 - Onderzoek naar de behoefte aan een dierenarts aan huis bij honden- en katteneigenaren

Beste honden- en katteneigenaren,

Mijn naam is Claire Voets, momenteel zit ik in de afstudeerfase van de opleiding Diergezondheid & Management. Ik ben een onderzoek gestart naar de behoefte aan een dierenarts aan huis bij honden- en katteneigenaren voor het bedrijf 'JouwDierenartsAanHuis'. Momenteel bestaat het bezoekgebied uit omgeving Rotterdam, Den-Haag, Utrecht en 't Gooi. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek wordt het bezoekgebied mogelijk uitgebreid, naar waar een grote behoefte aan een dierenarts aan huis blijkt te zijn.

Graag wil ik u vragen om de enquête in te vullen, het is een korte enquête en zal ongeveer 5 minuten in beslag nemen. Onder de respondenten zal een jaar lang gratis ontworming voor één huisdier verloot worden.

De antwoorden zijn anoniem. Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, dan mag u een e-mail sturen naar: 3025428@aeres.nl

Hartelijk dank voor uw mening en tijd!

Met vriendelijke groet,

Claire Voets

Sectie 2 van de 7 – De huisdiereigenaar

Vraag 1: Welk huisdier heeft u?

- ☐ Hond
- ☐ Kat
- ☐ Hond en kat

Vraag 2: Hoeveel katten/honden heeft u?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ >5

Sectie 3 van de 7 – Bezoek aan een kliniek

Vraag 3: Hoe vaak brengt u gemiddeld een bezoek aan de dierenarts per jaar?

.....

Vraag 4: Waarvoor brengt u een bezoek aan de dierenarts? (meerkeuze)

- ☐ Jaarlijkse vaccinatie
- ☐ Zieke dieren onderzoeken / behandelen
- ☐ Onderzoeken van een (lichamelijke) afwijking
- ☐ Operaties
- ☐ Nest puppy's/kittens vaccineren
- ☐ Algemene gezondheidscheck
- ☐ Nagels knippen
- ☐ Bloedonderzoek
- ☐ Urineonderzoek
- ☐ Euthanasie

Vraag 5: Wat is de gemiddelde reisduur in minuten naar uw huidige dierenkliniek?

- ☐ 0-5 minuten
- ☐ 5-10 minuten
- ☐ 10-15 minuten
- ☐ 15-20 minuten
- ☐ 20-25 minuten
- ☐ > 25 minuten

Vraag 6: Lopen de afspraken wel eens uit waardoor u langer in de wachtkamer verblijft met uw dier?

1 2 3 4 5

Nooit ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Zeer vaak

Vraag 7: Denkt u dat uw dier stress ervaart in de dierenkliniek of tijdens het vervoeren?

- ☐ Zowel in de kliniek als tijdens het vervoeren
- ☐ Enkel in de kliniek
- ☐ Enkel tijdens het vervoeren
- ☐ Geen van beide

Vraag 8: Is het voor u goed haalbaar om naar een kliniek te komen met uw dier?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Anders...

Vraag 9: Vindt u en/of uw dier het vervelend om een bezoek aan de dierenarts te brengen?

- ☐ Zeer vervelend
- ☐ Vervelend
- ☐ Neutraal
- ☐ Niet vervelend
- ☐ Absoluut niet vervelend

Vraag 10: Wat is daar belangrijkste de reden van?

.....

Sectie 4 van de 7 – Een dierenarts aan huis

Vraag 11: Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een dierenarts aan huis service?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik ken het wel maar ik heb er nooit eerder gebruik van gemaakt
- ☐ Nee, want ik heb er nooit eerder van gehoord

Vraag 12: Verzorgt uw huidige dierenarts huisvisites?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Vraag 13: Voor welke dienst zou u een dierenarts aan huis kiezen? (meerkeuze)

- ☐ Jaarlijkse vaccinatie
- ☐ Zieke dieren onderzoeken / behandelen
- ☐ Onderzoeken van een (lichamelijke) afwijking
- ☐ Castratie van een kater
- ☐ Nest puppy's/kittens vaccineren
- ☐ Algemene gezondheidscheck
- ☐ Nagels knippen
- ☐ Bloedonderzoek
- ☐ Urineonderzoek
- ☐ Euthanasie

Vraag 14: Wat vindt of lijkt u het belangrijkste voordeel van een dierenarts aan huis ten opzichte van een bezoek aan de praktijk? (meerkeuze)

- ☐ Minder of geen stress voor het dier
- ☐ Geen vervoer nodig naar een dierenkliniek
- ☐ Handiger bij meerdere dieren in een huishouden
- ☐ Kat hoeft niet in een kattenreismand
- ☐ Dierenarts kan de situatie beter inschatten door de omgevingsfactoren mee te nemen in de diagnose
- ☐ Dierenarts neemt meer tijd voor mij en mijn dier
- ☐ Scheelt veel tijd (reistijd, wachttijd etc.)
- ☐ Anders.....

Vraag 15: Wat vindt (of lijkt) u een nadeel van een dierenarts aan huis ten opzichte van een bezoek aan een dierenkliniek?

.....

Sectie 5 van de 7 - De behoefte aan een dierenarts aan huis

Vraag 16: Hoe groot zou u het voordeel ervaren van een dierenarts aan huis t.o.v. een bezoek aan een kliniek?

1 2 3 4 5

Geen voordeel ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Zeer groot voordeel

Vraag 17: Ik zou in de toekomst graag gebruik willen maken van een dierenarts aan huis:

1 2 3 4 5

Helemaal niet mee eens ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Volledig mee eens

Vraag 18: Heeft u behoefte aan een dierenarts aan huis?

- ☐ Ja (ga naar sectie 6)
- ☐ Nee (ga naar sectie 7)

Sectie 6/7 van de 7 - Algemene vragen

Vraag 19: Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
- ☐ Man
- ☐ Genderneutraal
- ☐ Zeg ik liever niet

Vraag 20: Wat is uw leeftijd?

.....

Vraag 21: In welke provincie woont u?

- ☐ Friesland
- ☐ Groningen
- ☐ Drenthe
- ☐ Overijssel
- ☐ Flevoland
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Zuid-Holland
- ☐ Utrecht
- ☐ Gelderland
- ☐ Zeeland
- ☐ Noord-Brabant
- ☐ Limburg

Vraag 22: Wat is uw woonplaats?

.....

Vraag 23: Wilt u kans maken op een jaar lang gratis ontwormen voor één huisdier? Vul dan uw e-mailadres in.

.....

Bijlage II: Dierenartsenpraktijken binnen potentiële bezoekgebied

Dierenkliniek	Adres	Telefoonnummer
Bosweg Dierenartsen	Bosweg 9, 6721 HM Bennekom	31318416500
De Wagenrenk	Keijenbergseweg 18, 6705 BN Wageningen	31317419120
Dierenkliniek Kortenoord	Rietveldlaan 80, 6708 SB Wageningen	31317412432
De Dierenarts	Rooseveltweg 371, 6707 GP Wageningen	31317415644
Dap de Dorskamp	Hogenkampseweg 110, 6871 JS Renkum	31317316085
Lingehoeve Diergeneeskunde	Kastanjelaan 6B, 6666 AD Heteren	31488451213
Dierenarts Arnhem	Achterstraat 49, 6666 LB Heteren	31263891642
Dierenarts Arnhem	Woudrichemstraat 2, 6844 GJ Arnhem	31263812180
Dierenarts Arnhem	Mooieweg 102, 6836 AJ Arnhem	31263233308
Dierenarts Arnhem	het Lemoen 89, 6846 KD Arnhem	31263891642
Mijn Dierenarts Oosterbeek	Sint Bernulphusstraat 15, 6861 GS Oosterbeek	31263030430
Dijkstra Dierenkliniek	Bergamotte 1, 6846 HP Arnhem	31263830138
Mijn Dierenarts Nederrijn	Huissensestraat 35, 6833 HL Arnhem	31263218144
Dierenartsenpraktijk Oost- betuwe locatie Huissen	Loostraat 63, 6852 BC Huissen	31481461627
Dierenkliniek Westervoort- Duiven	Kerkstraat 1, 6931 DR Westervoort	31263114889
Evidensia Dierenziekenhuis Arnhem	Meander 10, 6825 MB Arnhem	31263333730
Elke Dierenarts Arnhem	Pieter Calandweg 14, 6827 BK Arnhem	31263628962
Mijn Dierenarts Arnhem	Honigkamp 54, 6826 PR Arnhem	31263613351
Care 4 Animals	Johan de Wittlaan 246, 6828 WS Arnhem	31263513450
Dierenkliniek Velperweg	Velperweg 110, 6824 HM Arnhem	31263613768
De Graafschap Dierenartsen Velp	Arnhemsestraatweg 2, 6881 NG Velp	31263634067
Kliniek voor gezelschapsdieren Velperbroek	Churchillplein 1, 6883 EW Velp	31263030436
Care 4 Animals	Rijksweg 22, 6921 AG Duiven	31316285217
Dierenartsenpraktijk 't Holland	Spoorallee 24, 6921 HZ Duiven	31316263167
Dierenkliniek de Liemers	Esdoornstraat 5, 6903 CL Zevenaar	31316525100
Dierenkliniek Bakker-Brom	Galgendaal 21, 6691 MD Gendt	31481463676
Dierenkliniek de Lingewaard	Dorpsstraat 47, 6681 BL Bemmelen	31481464760
Dierenkliniek de oude Linge	1e Weteringsewal 21, 6661 NS Elst	31481711100
De Klomp Dierenartsen Elst	Valburgseweg 68, 6661 EW Elst	31264742408
Dierenkliniek J.M.M. Veldman	Willem de Zwijgerstraat 7, 6661 VG Elst	31481377623
Dierenkliniek de Lingehoeve Diergeneeskunde	Veldstraat 3, 4033 AK Lienden	31488482900
Dierenkliniek Berg&Bos Rhenen	Grebbeuweg 109, 3911 AV Rhenen	31317621165
Dierenkliniek Rhenen	Platanenlaan 2, 3911 PC Rhenen	31317612791
Dierenkliniek Hornstra	Van Lawick van Pabststraat 38, 6814 HJ Arnhem	31264421892
Dierenkliniek de Waalsprong	Carbatinastraat 13, 6515 GM Nijmegen	31243031101

Dierenkliniek Lent	Laauwikstraat 20, 6663 CK Nijmegen	31243606422
Dierenkliniek Hees	Voorstadslaan 254, 6542 TG Nijmegen	31243777596
Dierenkliniek Pijnappel	Sint Annastraat 35, 6524 EE Nijmegen	31243230320
Dierenkliniek Bakker	Berg en Dalseweg 34, 6521 JJ Nijmegen	31243224651
Dierenkliniek Broerdijk	Broerdijk 1, 6523 GM Nijmegen	31243225331
Dierenkliniek Lindenholt	Horstacker 1421, 6546 EK Nijmegen	31243886088
Sterkliniek Dierenartsen Nijmegen	Zwanenveld 6605, 6538 RX Nijmegen	31243449449
Dierenkliniek St. Anna 404	Sint Annastraat 404, 6525 ZM Nijmegen	31243550734
Dierenkliniek de Berendonck	Meijhorst 9266, 6537 KS Nijmegen	31243441544
Dierenartsenpraktijk Groesbeek en omstreken Praktijk Beek	Van Randwijckweg 15, 6573 EG Beek-Ubbergen	31246842450
Mijn Dierenarts Groesbeek	Mooksebaan 4, 6562 ZS Groesbeek	31243972345
Dierenartsenpraktijk Malden-Mook	Ambachtsweg 13, 6581 AX Malden	31243584107
DAP Tweestromenland	Europaplein 121, 6602 GV Wijchen	31246412432
Dierenkliniek Kwint	Oude Klapstraat 19, 6602 AE Wijchen	31246415757
Dierenartsenpraktijk Wijchen	Woeziksestraat 339, 6604 CB Wijchen	31246412208
Dierenkliniek Bloombird Beuningen	Claudiuslaan 60, 6642 AG Beuningen	31246750601
DAP Tweestromenland	Klokkengieter 12A, 6641 GG Beuningen	31246773980
Dierenkliniek Beuningen	Schoolstraat 5 D, 6641 DA Beuningen	31246771744
Dierenartsenpraktijk Coppes	Roedensestraat 22, 6631 BG Horssen	31487700206
Diergeneeskundig Centrum Maas en Waal locatie Druten	Klepperheide 16, 6651 KM Druten	31487512326
Dierenartsenpraktijk Puiflijk	Kerkstraat 26, 6655 KB Puiflijk	31487515065
Vets Place Druten	Nijverheidsweg 10B, 6651 KS Druten	31487760180
Dierenkliniek Beneden Leeuwen	Nijverheidsstraat 6, 6658 EM Beneden-Leeuwen	31487592233

Bijlage III: Beoordeling concurrentieanalyse

Te meten aspect	Beoordeling sterkten/zwakten	Onderbouwing
Tarieven	2 = zeer goedkoop (€25-30) 1 = goedkoop (€31-35) 0 = niet duur, niet goedkoop (€36-40) -1 = duur (€41-45) -2 = zeer duur (€>45)	JouwDierenartsAanHuis is in verhouding niet duur vergeleken met dierenklinieken in voornamelijk stedelijke gebieden (Hegeman, 2020). JouwDierenartsAanHuis hanteert €39,50 voor een thuisconsult. Klanten hebben over het algemeen veel over voor hun dier, maar de tarieven kunnen een rol spelen. Klinieken met lage prijzen zullen een grotere concurrentie vormen.
Service	2 = ja 1 = bij uitzondering 0 = nee	Dierenartsen die thuisconsulten aanbieden zijn een concurrent van JouwDierenartsAanHuis. Niet elke kliniek biedt huisvisites aan. Sommige praktijken maken een uitzondering voor bepaalde klanten of in bepaalde gevallen voor een thuisconsult, terwijl het niet een vast onderdeel van de service is.
Marketing	1 = actief op Facebook 0 = redelijk actief op Facebook -1 = niet actief op Facebook 1 = Mooie en informatieve website 0 = simpele website, matig informatief -1 = ouderwetse website, niet informatief	In 2018 gebruikte 86 procent van de Nederlanders dagelijks internet. >95% van de 12- tot 45-jarigen en 45% van de 75-plussers gebruikten het internet dagelijks (CBS, 2019). Hierop kunnen praktijken inspelen door marketing in te zetten op bijv. de sociale media. De beoordeling van het onderdeel marketing hangt af van de activiteit van de praktijken op sociale media. Daarnaast is het hebben van een mooie en duidelijke website belangrijk voor klanten, het schept vertrouwen en het lokt klanten naar de kliniek.

Eindtotaal	Mate van concurrentie
6	Sterke concurrentie
5	Sterke concurrentie
4	Matige concurrentie
3	Matige concurrentie
2	Zwakke concurrentie
1	Zwakke concurrentie
0 en <0	Geen concurrentie

Bijlage IV: Concurrentieanalyse

Dierenkliniek	Prijs	Service	Facebook	Website	Totaal:
Bosweg Dierenartsen	0	2	1	1	4
De Wagenrenk	-1	0	-1	0	-2
Dierenkliniek Kortenoord	0	1	1	0	2
De Dierenarts	0	0	1	1	2
Dap de Dorskamp	1	2	0	1	4
Lingehoeve Diergeneeskunde	0	2	1	1	4
Dierenarts Arnhem	-1	2	1	1	3
Dierenarts Arnhem	-1	2	1	1	3
Dierenarts Arnhem	-1	2	1	1	3
Dierenarts Arnhem	-1	2	1	1	3
Mijn Dierenarts Oosterbeek	-1	2	1	1	3
Dijkstra Dierenkliniek	0	2	1	1	4
Mijn Dierenarts Nederrijn	-1	2	0	1	2
Dierenartsenpraktijk Oost- Betuwe locatie Huissen	0	2	1	0	3
Dierenkliniek Westervoort- Duiven	0	2	1	1	4
Evidensia Dierenziekenhuis Arnhem	-2	0	-1	0	-3
Elke Dierenarts Arnhem	0	2	-1	1	2
Mijn Dierenarts Arnhem	-1	2	1	1	3
Care 4 Animals	-2	0	-1	1	-2
Dierenkliniek Velperweg	-2	0	1	1	0
De Graafschap Dierenartsen Velp	-1	1	1	1	2
Kliniek voor gezelschapsdieren Velperbroek	-1	1	1	1	2
Dierenartsenpraktijk 't Holland	1	2	1	1	5
Dierenkliniek de Liemers	0	1	1	0	2
Dierenkliniek Bakker-Brom	0	2	1	0	3
Dierenkliniek de Lingewaard	0	2	1	1	4
Dierenkliniek de oude Linge	0	2	0	0	2
De Klomp Dierenartsen Elst	1	1	1	1	4
Dierenkliniek J.M.M. Veldman	2	0	-1	-1	0
Dierenkliniek de Lingehoeve Diergeneeskunde	0	2	1	1	4
Dierenkliniek Berg&Bos Rhenen	0	2	1	1	4

Dierenkliniek Rhenen	0	1	1	1	3
Dierenkliniek Hornstra	-1	2	1	1	3
Dierenkliniek de Waalsprong	-2	2	1	1	2
Dierenkliniek Lent	-1	2	0	0	1
Dierenkliniek Hees	-1	0	1	1	1
Dierenkliniek Pijnappel	-1	2	1	0	2
Dierenkliniek Broerdijk	-1	0	1	1	1
Sterkliniek Dierenartsen Nijmegen	-1	1	1	1	2
Dierenkliniek St. Anna 404	-2	1	1	1	1
Dierenartsenpraktijk Groesbeek en omstreken Praktijk Beek	0	2	1	1	4
Mijn Dierenarts Groesbeek	-1	2	1	1	3
Dierenartsenpraktijk Malden-Mook	1	2	-1	1	3
DAP Tweestromenland	1	2	1	-1	3
Dierenartsenpraktijk Wijchen	1	2	1	1	5
Dierenkliniek Bloombird Beuningen	0	1	1	1	3
DAP Tweestromenland	1	2	1	-1	3
Dierenkliniek Beuningen	0	2	1	1	4
Diergeneeskundig Centrum Maas en Waal locatie Druten	0	1	-1	0	0
Vets Place Druten	1	1	0	0	2
Dierenkliniek Beneden Leeuwen	1	1	-1	0	1

Bijlage V: Chikwadraattoetsen deelvraag 1

H0 = er is geen significant verschil in voorkeur bij huisdiereigenaren voor de diensten tussen een dierenarts aan huis en de diensten in de dierenkliniek.

H1 = er is wel een significant verschil in voorkeur bij huisdiereigenaren voor de diensten tussen een dierenarts aan huis en de diensten in de dierenkliniek.

1. Jaarlijkse vaccinatie

Geobserveerde waarden

Jaarlijkse vaccinatie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	383	215	598
Nee	143	311	454
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Jaarlijkse vaccinatie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	299	299	598
Nee	227	227	454
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Jaarlijkse vaccinatie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	23,60	23,60	47,20
Nee	31,08	31,08	62,17
Totaal	54,68	54,68	109,36

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 109,36

$109,36 > 3,84$ dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

2. Ziek dier

Geobserveerde waarden

Ziek dier	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	369	294	663
Nee	157	232	389
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Ziek dier	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	331,5	331,5	663
Nee	194,5	194,5	389
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Ziek dier	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	4,24	4,24	8,48

Nee	7,23	7,23	14,46
Totaal	11,47	11,47	22,94

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 22,94

22,94 > 3,84 dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

3. Lichamelijke afwijking

Geobserveerde waarden

Lichamelijke afwijking	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	172	136	308
Nee	354	390	744
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Lichamelijke afwijking	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	154	154	308
Nee	372	372	744
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Lichamelijke afwijking	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	2,10	2,10	4,21
Nee	0,87	0,87	1,74
Totaal	2,97	2,97	5,95

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 5,95

5,95 > 3,84 dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

4. Operatie

Geobserveerde waarden

Operatie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	149	23	172
Nee	377	503	880
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Operatie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	86	86	172
Nee	440	440	880
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Operatie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
----------	--------------------	---------------------	--------

Ja	46,15	46,15	92,30
Nee	9,02	9,02	18,04
Totaal	55,17	55,17	110,34

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 110,34

110,34 > 3,84 dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

5. Nest vaccineren

Geobserveerde waarden

Nest vaccineren	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	45	98	143
Nee	481	428	909
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Nest vaccineren	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	71,5	71,5	143
Nee	454,5	454,5	909
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Nest vaccineren	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	9,82	9,82	19,64
Nee	1,55	1,55	3,09
Totaal	11,37	11,37	22,73

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 22,73

22,73 > 3,84 dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

6. Algemene check

Geobserveerde waarden

Algemene check	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	220	166	368
Nee	306	360	666
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Algemene check	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	184	184	368
Nee	333	333	666
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Algemene check	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	7,04	1,76	8,80
Nee	2,19	2,19	4,38
Totaal	9,23	3,95	13,18

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 13,18

13,18 > 3,84 dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

7. Nagels knippen

Geobserveerde waarden

Nagels knippen	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	56	84	140
Nee	470	442	912
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Nagels knippen	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	70	70	140
Nee	456	456	912
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Nagels knippen	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	2,80	2,80	5,60
Nee	0,43	0,43	0,86
Totaal	3,23	3,23	6,46

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 6,46

6,46 > 3,84 dus een significant verschil, H0 wordt verworpen, H1 gehanteerd

8. Euthanasie

Geobserveerde waarden

Euthanasie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	124	392	516
Nee	402	134	536
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Euthanasie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	258	258	516
Nee	268	268	536
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Euthanasie	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	69,60	69,60	139,19
Nee	67,00	67,00	134,00
Totaal	136,60	136,60	273,19

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 273,19

$273,19 > 3,84$ dus een significant verschil, H_0 wordt verworpen, H_1 gehanteerd

9. Bloed- of urineonderzoek**Geobserveerde waarden**

Bloed- of urineonderzoek	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	146	157	303
Nee	380	369	749
Totaal	526	526	1052

Verwachte waarden

Bloed- of urineonderzoek	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	151,5	151,5	303
Nee	374,5	374,5	749
Totaal	526	526	1052

Chikwadraat

Bloed- of urineonderzoek	Bezoek aan kliniek	Dierenarts aan huis	Totaal
Ja	0,20	0,20	0,40
Nee	0,08	0,08	0,16
Totaal	0,28	0,28	0,56

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 0,56

$0,56 < 3,84$ dus geen significant verschil, H_0 wordt aangehouden

Bijlage VI: Chikwadraattoets deelvraag 2

Ervaren de huisdiereigenaren wie het vervelend vinden om naar een kliniek te gaan grotere voordelen aan een dierenarts aan huis dan huisdiereigenaren wie het niet vervelend vinden om een bezoek aan de kliniek te brengen met een huisdier?

H0 = er is geen significant verband tussen de personen die het niet vervelend vinden om naar een kliniek te gaan en weinig voordelen zien aan een dierenarts aan huis, en de personen die het wel vervelend vinden om naar een dierenkliniek te gaan met een huisdier en wel voordelen ervaren aan een dierenarts aan huis.

H1 = er is een significant verband tussen de personen die het niet vervelend vinden om naar een kliniek te gaan en weinig voordelen zien aan een dierenarts aan huis, en de personen die het wel vervelend vinden om naar een dierenkliniek te gaan met een huisdier en wel voordelen ervaren aan een dierenarts aan huis.

Hoe vervelend om naar een dierenkliniek te gaan

Mate van voordeel dierenarts aan huis	Geobserveerde waarden	1	2	3	4	5	Totaal
	1	13	8	9	7	3	40
	2	9	14	8	8	1	40
	3	17	20	44	28	14	123
	4	4	19	41	60	29	153
	5	6	8	23	63	70	170
	Totaal	49	69	125	166	117	526

Hoe vervelend om naar een dierenkliniek te gaan

Mate van voordeel dierenarts aan huis	Verwachte waarden	1	2	3	4	5	Totaal
	1	3,73	5,25	9,51	12,62	8,90	40
	2	3,73	5,25	9,51	12,62	8,90	40
	3	11,46	16,13	29,23	38,82	27,36	123
	4	14,25	20,07	36,36	48,29	34,03	153
	5	15,84	22,30	40,40	53,65	37,81	170
	Totaal	49	69	125	166	117	526

Hoe vervelend om naar een dierenkliniek te gaan

Mate van voordeel dierenarts aan huis	Chikwadraat	1	2	3	4	5	Totaal
	1	23,08	1,44	0,03	2,51	3,91	30,97
	2	7,46	14,60	0,24	1,69	7,01	31,01
	3	2,68	0,93	7,46	3,01	6,52	20,61
	4	7,38	0,06	0,59	2,84	0,74	11,61
	5	6,11	9,17	7,49	1,63	27,40	51,80
	Totaal	46,71	26,20	15,81	11,68	45,58	145,99

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 16

Kritieke chikwadraat is 26,30 bij 5%

Berekende chikwadraat is 146

146 > 26,30 dus er is een significant verband, H0 wordt verworpen en H1 wordt aangehouden.

Bijlage VII: Chikwadraattoets A deelvraag 3

Om na te gaan of er sprake is van regionale verschillen is er een chikwadraattoets uitgevoerd.

H₀ = er is geen significant verschil in de behoeften aan een dierenarts aan huis bij huisdiereigenaren gevestigd in een woonplaats met >25.000 inwoners of met <25.000 inwoners

H₁ = er is wel een significant verschil in de behoeften aan een dierenarts aan huis bij huisdiereigenaren gevestigd in een woonplaats met >25.000 inwoners of met <25.000 inwoners

Geobserveerde waarden

Behoefte JDAH	<25.000 inwoners	>25.000 inwoners	Totaal
Ja	135	188	323
Nee	70	133	203
Totaal	205	321	526

Verwachte waarden

Behoefte JDAH	<25.000 inwoners	>25.000 inwoners	Totaal
Ja	125,88	197,12	323
Nee	79,12	123,88	203
Totaal	205	321	526

Chikwadraattoets

Behoefte JDAH	<25.000 inwoners	>25.000 inwoners	Totaal
Ja	0,66	0,42	1,08
Nee	1,05	0,67	1,72
Totaal	1,71	1,09	2,80

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 1

Kritieke chikwadraat is 3,84 bij 5%

Berekende chikwadraat is 2,80

2,80 < 3,84 dus er is geen significant verband, H₀ wordt aangehouden.

Bijlage VIII: Chikwadraattoets B deelvraag 3

HO = er is geen significant verschil in de behoefte aan een dierenarts aan huis per provincie.

H1 = er is een significant verschil in de behoefte aan een dierenarts aan huis per provincie.

Geobserveerde waarden

Provincie	Wel behoefte	Geen behoefte	Totaal
Friesland	16	5	21
Groningen	2	9	11
Drenthe	10	5	15
Overijssel	19	15	34
Flevoland	11	7	18
Noord-Holland	41	26	67
Zuid-Holland	67	35	102
Utrecht	24	16	40
Gelderland	42	30	72
Noord-Brabant	54	31	85
Zeeland	8	5	13
Limburg	29	19	48
Totaal	323	203	526

Verwachte waarden

Provincie	Wel behoefte	Geen behoefte	Totaal
Friesland	12,90	8,10	21
Groningen	6,75	4,25	11
Drenthe	9,21	5,79	15
Overijssel	20,88	13,12	34
Flevoland	11,05	6,95	18
Noord-Holland	41,14	25,86	39,37
Zuid-Holland	62,63	39,37	102
Utrecht	24,56	15,44	40
Gelderland	44,21	27,79	72
Noord-Brabant	52,20	32,80	85
Zeeland	7,98	5,02	13
Limburg	29,48	18,52	48
Totaal	323	203	526

Chikwadraat

Provincie	Wel behoefte	Geen behoefte	Totaal
Friesland	0,75	1,19	1,94
Groningen	3,35	5,33	8,67
Drenthe	0,07	0,11	0,18
Overijssel	0,17	0,27	0,44
Flevoland	0	0	0
Noord-Holland	0	0	0
Zuid-Holland	0,30	0,48	0,79
Utrecht	0,01	0,02	0,03
Gelderland	0,11	0,18	0,29

Noord-Brabant	0,06	0,10	0,16
Zeeland	0	0	0
Limburg	0,01	0,01	0,02
Totaal	4,83	7,68	12,51

Betrouwbaarheid = 95%

Vrijheidsgraden = 11

Kritieke chikwadraat is 19,68 bij 5%

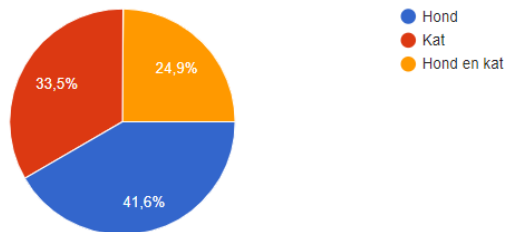
Berekende chikwadraat is 12,51

$12,51 < 19,68$ dus er is geen significant verband, H_0 wordt aangehouden.

Bijlage IX: Resultaten enquête

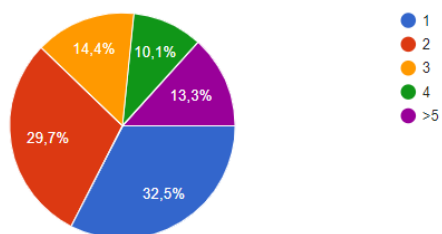
Welk huisdier heeft u?

526 antwoorden



Hoeveel honden/katten heeft u in totaal?

526 antwoorden



Hoe vaak brengt u gemiddeld een bezoek aan de dierenarts per jaar?

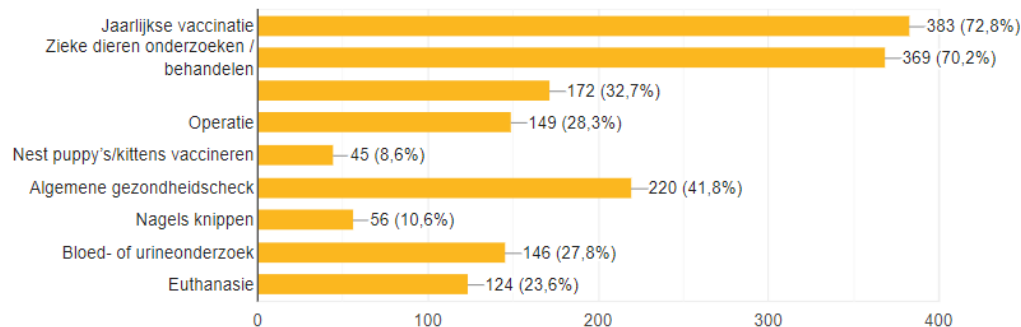
526 antwoorden



Alles bij elkaar opgeteld in Excel, gedeeld door 526 (aantal antwoorden), gemiddelde is 3,23

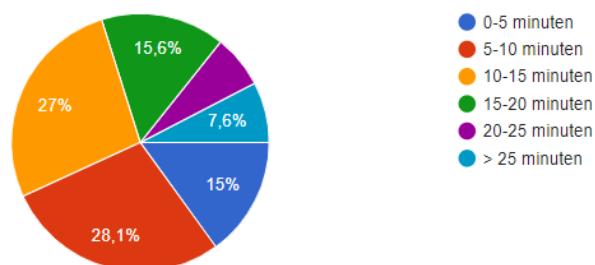
Waarvoor gaat u met uw dier naar de dierenkliniek?

526 antwoorden



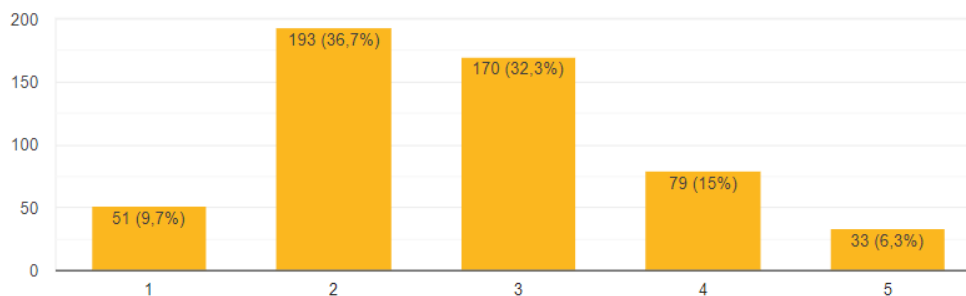
Wat is de gemiddelde reisduur naar uw huidige dierenkliniek?

526 antwoorden



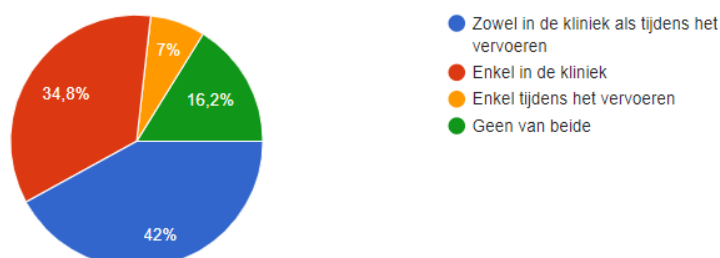
Lopen afspraken wel eens uit waardoor u langer in de wachtkamer verblijft?

526 antwoorden



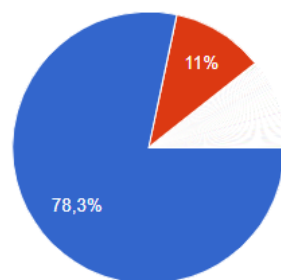
Denkt u dat uw dier stress ervaart in de kliniek of tijdens het vervoeren?

526 antwoorden



Is het voor u goed haalbaar om naar een kliniek te komen met uw dier?

526 antwoorden

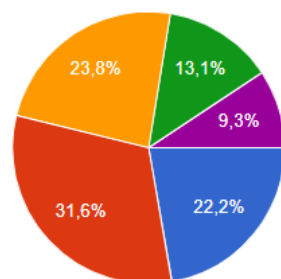


- Ja
- Nee
- Met 4 katten naar de dierenarts is logi...
- Zolang mijn hond zelf kan lopen kan h...
- Ja we hebben een auto maar ik moet...
- Wat moet, moet
- Het vervoer is geen probleem maar ik...
- hangt van de bui van de kat af

▲ 1/8 ▼

Vindt u en/of uw dier het vervelend om een bezoek aan de dierenarts te brengen?

526 antwoorden



- Zeer vervelend
- Vervelend
- Neutraal
- Niet vervelend
- Absoluut niet vervelend

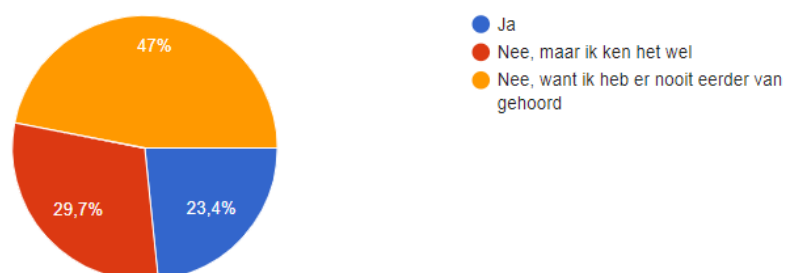
Wat is daar de belangrijkste reden van?

526 antwoorden

Stress
Geen
Angst
Nvt
?
Angst
Bang
De afstand en vaak lang wachten
Stress

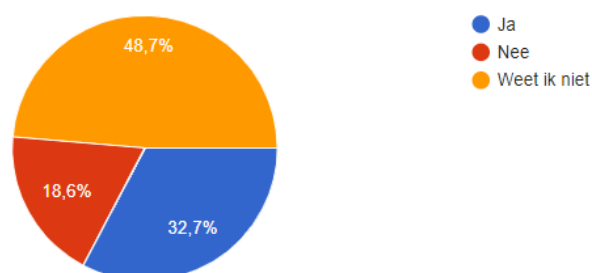
Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een dierenarts aan huis service?

526 antwoorden



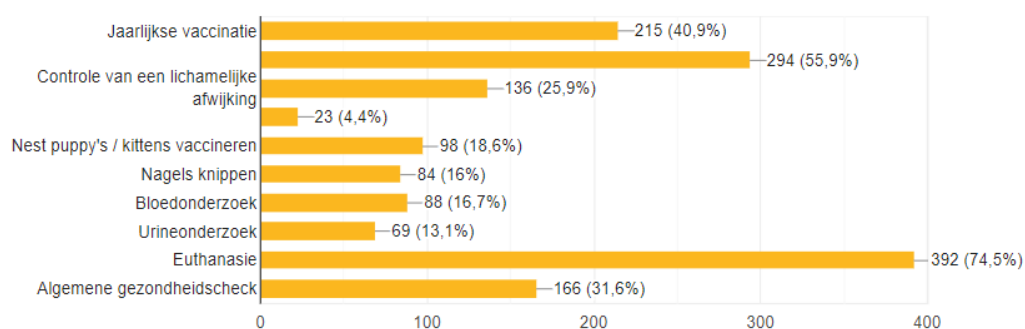
Verzorgt uw huidige dierenarts huisvisites?

526 antwoorden



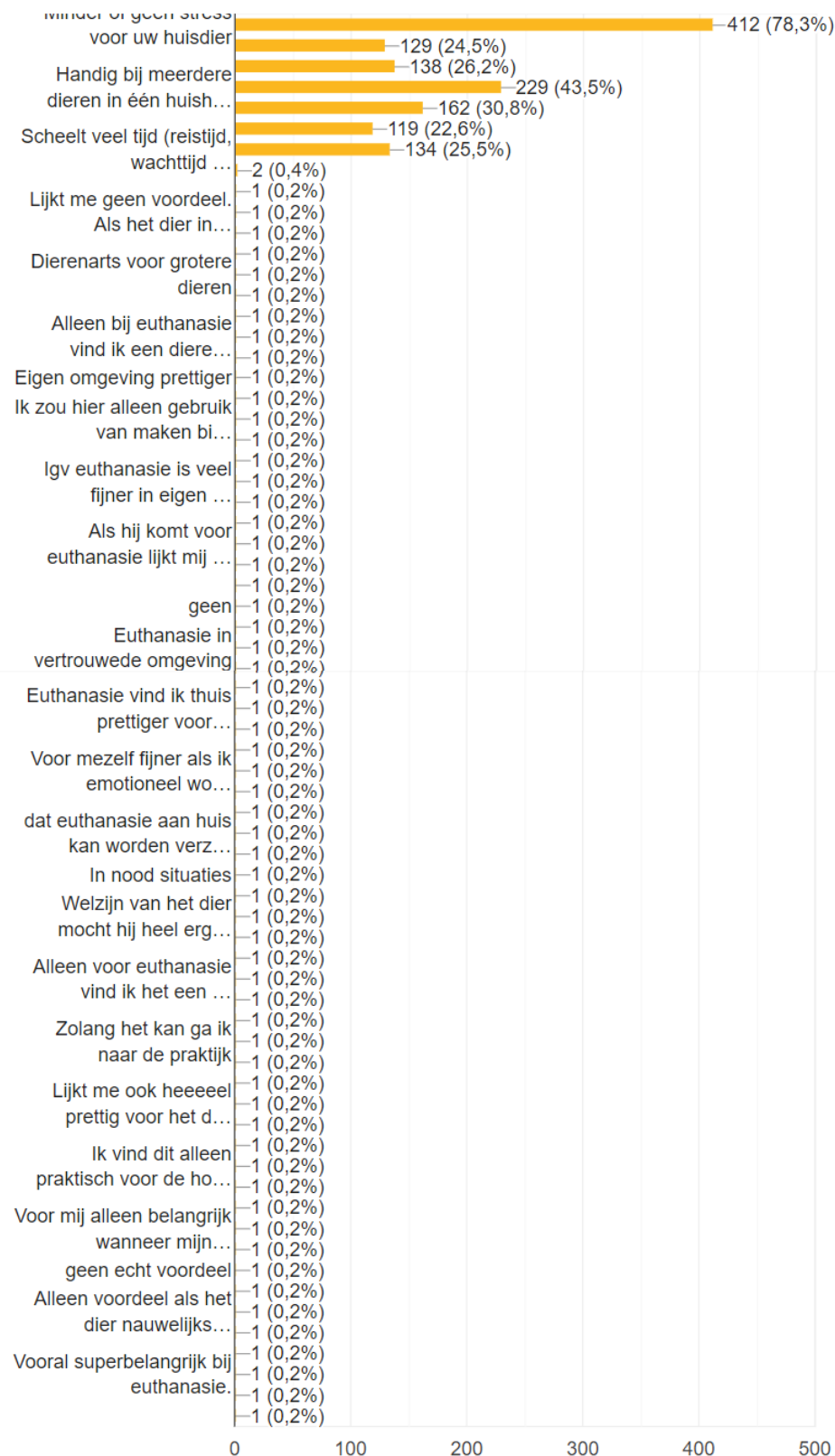
Voor welke dienst zou u een dierenarts aan huis laten komen?

526 antwoorden



Wat vindt (of lijkt) u het belangrijkste voordeel van een dierenarts aan huis?

526 antwoorden



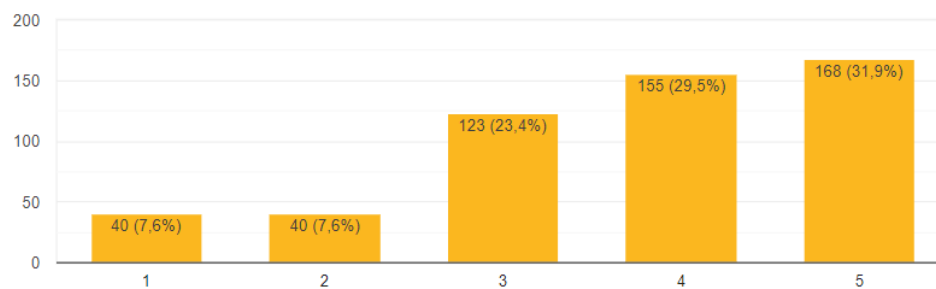
Wat vindt (of lijkt) u een nadeel van een dierenarts aan huis ten opzichte van een bezoek aan een praktijk?

526 antwoorden



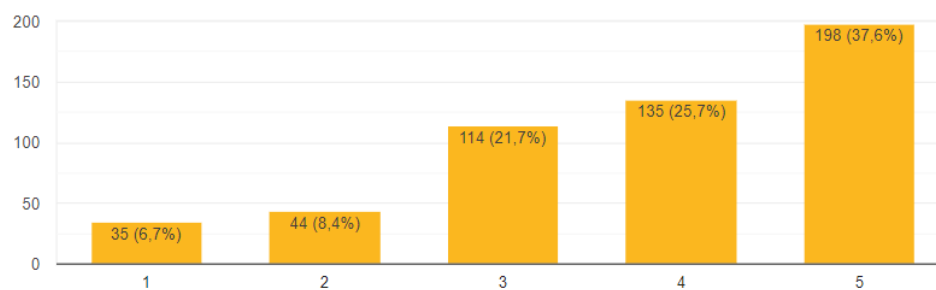
Hoe groot zou u het voordeel ervaren van een dierenarts aan huis t.o.v. een bezoek aan een kliniek?

526 antwoorden



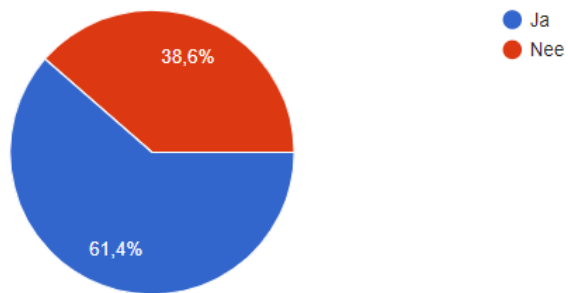
Ik zou in de toekomst gebruik willen maken van een dierenarts aan huis:

526 antwoorden



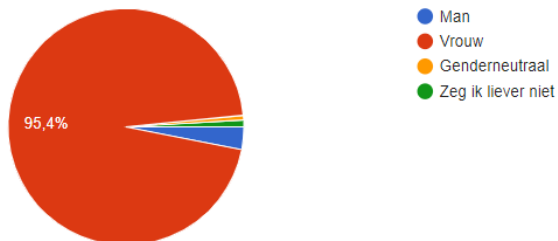
Heeft u behoefte aan een dierenarts aan huis?

526 antwoorden



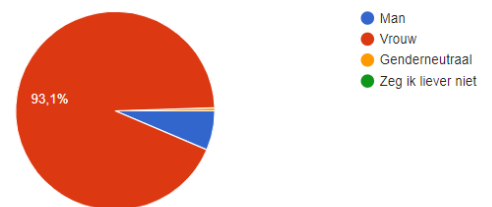
Ik ben een:

323 antwoorden



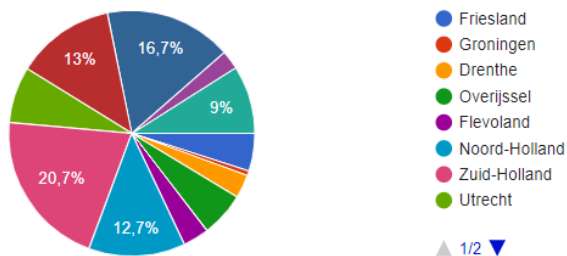
Ik ben een:

203 antwoorden



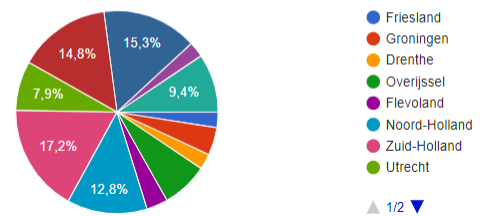
In welke provincie woont u?

323 antwoorden



In welke provincie woont u?

203 antwoorden



Wat is uw leeftijd?

323 antwoorden



Alles bij elkaar opgeteld (ook van degene die geen behoefte hadden) en het gemiddelde berekend van 46 jaar.

Wat is uw woonplaats?

323 antwoorden

Den Haag

Eindhoven

Breda

Lelystad

Utrecht

Amersfoort

Almere

Alphen aan den Rijn

Gouda

Alle woonplaatsen
geanalyseerd (ook van
degene die geen
interesse hadden):
omgeving
Arnhem/Nijmegen?
Meer of minder dan
25.000 inwoners?

Bijlage X: Checklist Schriftelijk Rapporteren



Checklist Schriftelijk Rapporteren 2020

Naam: Claire Voets
Klas: 4DG

*De beoordelingscriteria die met een * zijn aangegeven, zijn 'killing points'. Wanneer de beoordelaar daarvan meer dan vijf heeft aangekruist, dien je het rapport/verslag op alle onvoldoende onderdelen te verbeteren. In het afstudeerwerkstuk zijn geen 'killing points' toegestaan.*

1. Het taalgebruik

- ☐ Bevat niet meer dan drie grammaticale, spel- en typfouten per duizend woorden; het rapport/verslag is dan afgekeurd*
- ☐ Heeft een actieve schrijfstijl*
- ☐ Is zakelijk, formeel en objectief*
- ☐ Is coherent (verwijs- en verbindingswoorden)*
- ☐ Heeft een adequate interpunctie*
- ☐ Bevat niet de persoonlijke voornaamwoorden 'ik/mij/me, jij/je/jou, jullie, u, wij/we/ons'*
- ☐ Is doelgroepgericht*
- ☐ Heeft een uniforme stijl*

2. De ordening

- ☐ Het verslag/rapport heeft een logisch opbouw
- ☐ Elk hoofdstuk heeft een logische alineastructuur
- ☐ Elk hoofdstuk kent een introductie (m.u.v. H.1)

3. Het rapport/verslag

- ☐ Is vrij van plagiaat*
- ☐ De pagina's zijn genummerd*
- ☐ Heeft een uniforme opmaak

4. De omslag

- ☐ Bevat de titel
- ☐ Vermeldt de auteur(s)

5. De titelpagina/het titelblad

- ☐ Heeft een specifieke titel*
- ☐ Vermeldt de auteur(s)*
- ☐ Vermeldt de plaats en de datum*
- ☐ Vermeldt de opdrachtgever(s)*

6. Het voorwoord:

- ☐ Bevat de persoonlijke aanleiding tot het schrijven van het rapport/verslag
- ☐ Bevat persoonlijke bedankjes (persoonlijke voornaamwoorden toegestaan)

7. De inhoudsopgave:

- ☐ Vermeldt alle genummerde onderdelen van het rapport/verslag*
- ☐ Vermeldt de samenvatting en de bijlage(n)
- ☐ Is overzichtelijk/gestructureerd
- ☐ Heeft een correcte paginaverwijzing

8. De samenvatting:

- ☐ Is een verkorte versie van het gehele rapport/verslag
- ☐ Bevat de conclusies
- ☐ Bevat suggesties voor verder onderzoek

- ☐ Bevat geen persoonlijke mening
- ☐ Staat direct na de inhoudsopgave

9. De inleiding

- ☐ Is hoofdstuk 1*
- ☐ Beschrijft het kader/de context en de aanleiding*
- ☐ Geeft inhoudelijke relevante achtergrondinformatie*
- ☐ Bevat de probleemstelling/de onderzoeksvraag*
- ☐ Vermeldt het doel*
- ☐ Bevat een leeswijzer voor het rapport/verslag*

10. Materiaal en methode

- ☐ Beschrijft de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Motiveert de keuze voor de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Past bij de probleemstelling/de onderzoeksvraag*
- ☐ Beschrijft de variabelen/eenheden
- ☐ Beschrijft de methode van data-analyse

11. De (opmaak van de) kern

- ☐ De hoofdstukken en de (sub)paragrafen met maximaal drie niveaus zijn genummerd*
- ☐ De hoofdstukken en (sub)paragrafen hebben een passende titel
- ☐ Een hoofdstuk beslaan minste één pagina
- ☐ Een nieuw hoofdstuk begint op een nieuwe pagina
- ☐ De zinnen lopen door (geen 'enter' binnen een alinea gebruiken)
- ☐ De figuren zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (onder de figuur)*
- ☐ De tabellen zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (boven de tabel)*
- ☐ Tabellen en figuren zijn zelfstandig te begrijpen
- ☐ In de tekst zijn er verwijzingen naar figuren en/of tabellen*
- ☐ De tekst bevat verwijzingen naar de desbetreffende bijlage(n)
- ☐ De tekst is ook zonder verwijzingen te begrijpen

12. De discussie

- ☐ Vermeldt de interpretatie(s) van de resultaten
- ☐ Bevat een vergelijking met relevante literatuur
- ☐ Geeft de valide argumentatie weer
- ☐ Evalueert de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen

13. De conclusies en aanbevelingen

- ☐ Bevatten antwoord(en) op de onderzoeksvraag
- ☐ Zijn gebaseerd op relevante feiten
- ☐ Bevatten geen nieuwe informatie*

14. De bronvermelding

- ☐ Verwijzingen in de tekst zijn conform de APA-normen*
- ☐ De bronnenlijst is conform de APA-normen*

15. De bijlagen

- ☐ Zijn genummerd
- ☐ Zijn voorzien van een passende titel
- ☐ Bevatten geen eigen analyse
- ☐ Zijn overzichtelijk weergegeven