

Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen?



Student: Daphne Stange/ 3024332
Diergezondheid & Management
Aeres Hogeschool te Dronten

Afstudeerdocent: Sandra Haven

Datum: Juni 2021

Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen?

Student:	Naam:	Daphne Stange
	Woonplaats:	Almere
	Studentnummer:	3024332
	E-mail:	3024332@aeres.nl
Studeert aan:	School:	Aeres Hogeschool Dronten
	Opleiding:	Diergezondheid & Management
Afstudeerbedrijf:	Bedrijf:	Veterinair organisatiebureau Vitaux
	Begeleider:	Sandra de Hart
Afstudeerbegeleider:		Sandra Haven
Plaats:		Dronten
Datum:		Juni 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 mijn afstudeerwerkstuk over hoe de diergedragsdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen staan.

Mijn naam is Daphne Stange en ik studeer aan de Aeres Hogeschool Dronten. Daar volg ik de opleiding Diergezondheid en Management. Het afstuderen is een onderdeel waar ik lang naar uit heb gekeken en heb dan ook veel kennis opgedaan en vaardigheden ontwikkeld. Dit onderzoek is geschreven voor mijn afstuderen en met begeleiding van Veterinair organisatiebureau Vitaux.

Vitaux is een organisatiebureau in de dierenbranche. Vitaux organiseert verschillende evenementen, beheert het secretariaat van stichtingen zoals ESCCAP en het Diergeneeskundig Memorandum. Daarnaast hebben zij ook eigen projecten, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van de HuisdierenApp met hierin een tool om met een dierenarts te videobellen.

Graag wil ik Sandra Haven, docent Diergezondheid en Management, bedanken voor de gezellige meetings en vooral de leerzame feedback. Daarnaast wil ik mijn stagebegeleider Sandra de Hart bedanken voor alle input en Pascale Fuchs voor het mogelijk maken om mijn afstudeerwerkstuk voor Vitaux te schrijven.

Daphne Stange

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' and 'S' intertwined within a square border.

Almere, 7 juni 2021

Samenvatting

Op 11 maart 2020 heeft de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) het nieuwe coronavirus (COVID-19) voor het eerst beschreven als een pandemie. COVID-19 heeft de digitale zorg in een stroomversnelling gebracht. Vooral videobellen, omdat dat snel te verwezenlijken is. Tijdens de COVID-19-crisis is er een stijging te zien van het aantal huisdieren in Nederland en zijn de risico's op gedragsproblemen zoals verlatingsangst groter. Dit kan komen door de veranderingen in het dagelijkse leven, zoals vaker thuiswerken of ineens weer van huis weg zijn. Diergedragsdeskundigen kunnen hulp bieden bij deze gedragsproblemen. Het doel van dit kwantitatieve onderzoek was om erachter te komen hoe de diergedragsdeskundigen als de consultants en huisdiereigenaren als gebruikers tegenover videobellen staan.

Voor dit onderzoek is de volgende onderzoeksvraag opgesteld: *Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen?*

De onderstaande deelvragen zijn gebruikt om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden:

1. Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?
2. Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?

Er zijn bij beiden enquêtes niet voldoende respondenten verkregen om een representatief steekproef te krijgen. Wel geven beiden enquêtes een goede indicatie van de ondervraagde doelgroepen.

Om een antwoord te geven op de onderzoeksvragen zijn er enquêtes afgenomen bij 560 huisdiereigenaren en 74 diergedragsdeskundigen waarbij is gevraagd of zij videoconsulten een waardevolle toevoeging vinden, of ze het zouden overwegen om hulp te ontvangen of geven via een videoconsult en wat zij de voor- en nadelen vinden van een videoconsult. 59,15% van de 71 diergedragsdeskundigen vinden het een waardevolle toevoeging en 52,94% van de 68 diergedragsdeskundigen zouden het overwegen, maar dan alleen voor evaluatie en tussentijds vragen stellen. De huisdiereigenaren overwegen het eerder om hulp te krijgen via een videoconsult van een dierenarts (56,06%) dan van een diergedragstherapeut (54,45%). De huisdiereigenaren hebben zowel een voorkeur voor een fysiek bezoek bij de diergedragstherapeut (57,68%) als bij de dierenarts (70,62%).

Op basis van deze antwoorden wordt aanbevolen om de diergedragsdeskundigen te gaan benaderen met de mededeling dat videoconsulten een uitkomst kan zijn voor evaluatie, tussentijdse vragen en nabesprekingen. Daarnaast wordt er aanbevolen om een tool in de HuisdierenApp te maken waardoor het delen van beeldmateriaal mogelijk is en deze tegelijk met een videoconsult bekeken kunnen worden. Een derde aanbeveling is om de huisdiereigenaren te informeren door middel van socialmediacampagnes. Tot slot wordt er aanbevolen om een kwalitatief vervolg onderzoek te doen om te achterhalen waarom de huisdiereigenaren en diergedragsdeskundigen zo tegenover videobellen staan zoals ze op dit moment staan.

Summary

On March 11, 2020, the World Health Organization (WHO) first described the novel coronavirus (COVID-19) as a pandemic. COVID-19 has accelerated digital healthcare. Especially video calling, because that can be achieved quickly. During the COVID-19 crisis, there is an increase in the number of pets in the Netherlands and the risks of behavioral problems such as separation anxiety are greater. This may be due to changes in daily life, such as working from home more often or suddenly being away from home. Animal behavior experts can help with these behavioral problems. The purpose of this quantitative study was to find out how the animal behaviorists as the consultants and pet owners as users feel about video calling.

The following research question was formulated for this research: *How do animal behavior experts as consultants and pet owners as users in the Netherlands view video calling?*

The following sub-questions were used to answer the research question:

1. How do animal behavior experts as consultants in the Netherlands view video calling with the customer?
2. How do pet owners as users in the Netherlands feel about video calling with an animal professional (animal behavior experts and veterinarian)?

In both surveys, not enough respondents were obtained to obtain a representative sample. Both surveys do, however, provide a good indication of the target groups surveyed.

To answer the research questions, surveys were conducted with 560 pet owners and 74 animal behaviorists asking whether they find video consultations a valuable addition, whether they would consider receiving or giving help through a video consultation and what they consider the advantages and disadvantages of video consultations. Disadvantages of a video consultation. 59.15% of the 71 animal behavior experts think it is a valuable addition and 52.94% of the 68 animal behavior experts would consider it, but only for evaluation and asking questions in the meantime. The pet owners are more likely to consider getting help through a video consultation from a veterinarian (56.06%) than from an animal behaviorist (54.45%). The pet owners prefer a physical visit to the animal behavior therapist (57.68%) as well as to the vet (70.62%).

Based on these answers, it is recommended to approach animal behavior experts with the announcement that video consultations can be a solution for evaluation, interim questions and debriefing. In addition, it is recommended to create a tool in the PetsApp that makes it possible to share images and view them at the same time as a video consultation. A third recommendation is to inform pet owners through social media campaigns. Finally, it is recommended that a qualitative follow-up study be conducted to find out why pet owners and animal behaviorists view video calling as they are today.

Inhoud

Voorwoord	2
Summary	4
Hoofdstuk 1: Inleiding	7
1.1 Hypothese	16
Hoofdstuk 2: Materiaal en Methode.....	17
2.1 Betrouwbaarheid van het onderzoek.....	17
2.2 Beantwoording deelvragen	18
2.3 Resultaatverwerking.....	20
Hoofdstuk 3: Resultaten.....	21
3.1 Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?	20
3.2 Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?	32
3.3 Algemene informatie doelgroep diergedragsdeskundigen.....	22
3.3 Algemene informatie doelgroep huisdiereigenaren	24
Hoofdstuk 4: Discussie	41
4.1 Methode.....	41
4.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten	41
4.2.1 Huisdiereigenaren	42
4.2.2 Diergedragsdeskundigen	44
4.2.3 Algemene resultaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.3 Beperkingen.....	44
Hoofdstuk 5: Conclusie.....	46
5.1 Conclusie per deelvraag	46
5.2 Conclusie van de hoofdvraag	47
Hoofdstuk 6: Aanbevelingen	48
6.1 Diergedragsdeskundigen benaderen	48
6.2 Beeldmateriaal delen	48
6.3 Informeer huisdiereigenaren	48
6.4 Aanbevelingen vervolgonderzoek.....	49
Bibliografie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlagen	54
Bijlage 1. Enquête diergedragsdeskundigen	54
Bijlage 2. Enquête huisdiereigenaren.....	58
Bijlage 3. Betrouwbaarheidsberekeningen	65

3.1 Huisdiereigenaren	65
3.2 Diergedragsdeskundigen	66
Bijlage 4. Overzicht gedragsdeskundigen.....	67
Bijlage 5. Resultaten huisdiereigenaren.....	71
Bijlage 6. Resultaten diergedragsdeskundigen	119
Bijlage 7. Checklist schriftelijk rapporteren	131

Hoofdstuk 1: Inleiding

47,7% van de huishoudens in Nederland heeft één of meer huisdieren. Hieronder vallen onder andere honden, katten, paarden, vogels en konijnen. In totaal zijn dit 27,3 miljoen gezelschapsdieren in 3,8 miljoen huishoudens (Dibevo, 2020).

Onderzoeken tonen aan (Serpell, 1990) dat een huisdier meerdere positieve effecten heeft op de gezondheid van de mens. Een dier geeft affectie en een vorm van lichamelijk contact. Naast affectie geven kan een huisdier ook eenzaamheid wegnemen en ervoor zorgen dat de eigenaar meer in beweging komt door te wandelen of door het verzorgen van het dier (LICG, 2020).

Op 11 maart 2020 heeft de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) het nieuwe coronavirus (COVID-19) voor het eerst gekenmerkt als een pandemie (World Health Organization, 2020). Een pandemie kan ontstaan wanneer een nieuwe ziekte met een hoge besmettingsgraad opkomt en zichzelf daarmee in snelle mate verspreid binnen een populatie (Twerda, 2021). Mede door de COVID-19 pandemie belanden sommige mensen in een groot sociaal isolement en ervaren zij onzekerheid, angst, eenzaamheid en psychische klachten (RIVM, 2020). Door het invoeren van een lockdown door de overheid, een noodprotocol om te voorkomen dat mensen of informatie een gebied ingaan of verlaten, zijn mensen genoodzaakt om thuis te werken en mogen zij slechts in beperkte mate naar buiten. Onderzoeken tonen aan (Ratschen, Shoesmith, Shahab, & Silva, 2020) dat 91,2% van de 5926 ondervraagden emotionele steun ervaart van zijn/haar huisdier(en) tijdens de lockdown (zie figuur 1) en mensen zagen de pandemie als het ideale moment om een huisdier aan te schaffen.

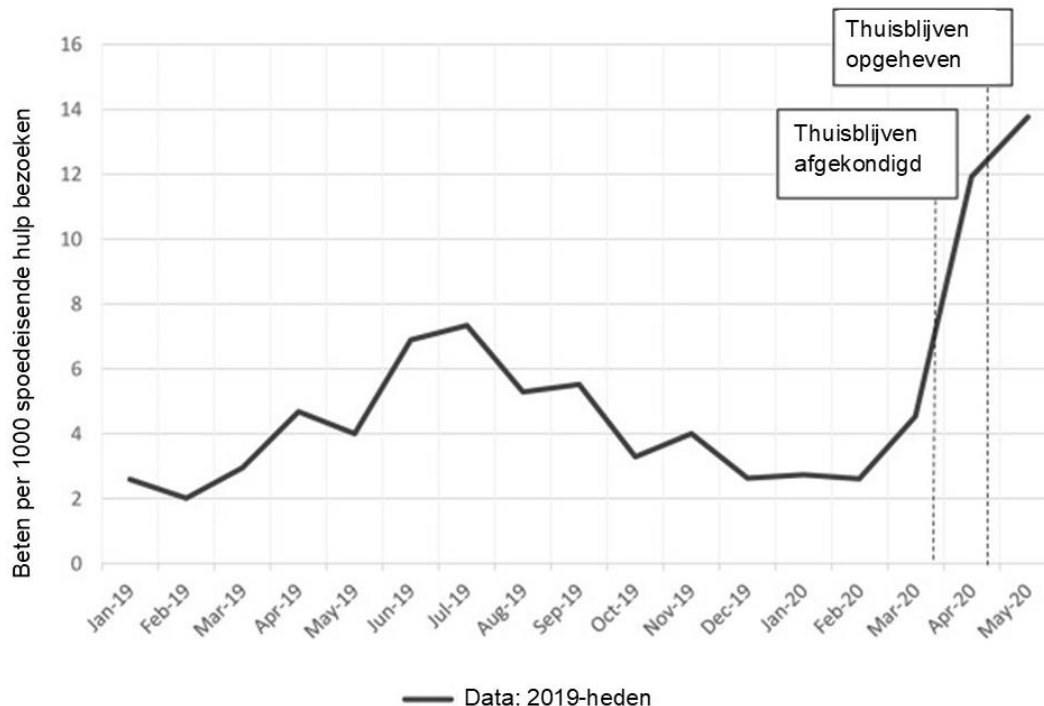
	Honden	Katten	Paarden, pony's en boerderijdieren	Andere
	Eens % (N)	Eens % (N)	Eens % (N)	Eens % (N)
Mijn dier helpt mij emotioneel om te gaan met de COVID-19 situatie	91.2 (3,106)	89.3 (1,272)	94.6 (88)	86.5 (167)
Mijn dier houdt mij fit en actief in de COVID-19 situatie	96.4 (3,285)	31.8 (453)	95.7 (89)	45.6 (88)
Mijn dier is de reden dat ik contact onderhoud met sommige mensen of sociale mediagroepen	59.1 (2,013)	35.1 (501)	86.0 (80)	52.3 (101)
Mijn dier heeft op dit moment positieve effecten op mijn gezin	98.9 (3,371)	98.3 (1,401)	89.2 (83)	94.8 (183)
Mijn dier veroorzaakt op dit moment problemen in mijn familie	5.1 (174)	4.6 (66)	10.8 (10)	8.2 (16)
Ik kan mij niet voorstellen dat ik zonder mijn dier zou zijn op dit moment	99.6 (3,392)	98.4 (1,402)	99.0 (92)	93.3 (180)
Het zou voor mij gemakkelijker zijn om op dit moment geen dier te hebben	5.0 (172)	4.3 (61)	18.3 (17)	8.2 (16)

Figuur 1: Percepties van eigenaren over de rol van gezelschapsdieren tijdens Covid-19, gegroepeerd naar diersoort (Ratschen, Shoesmith, Shahab, & Silva, 2020).

Uit het huisdierenpopulatie onderzoek van NVG (Nederlandse Voedingsindustrie Gezelschapsdieren) en Dibevo (De brancheorganisatie voor ondernemende huisdierenspecialisten) is gebleken dat bij één op de vijf consumenten de houding over huisdierenbezit positief veranderd is als gevolg van de pandemie. In 2019 schafte 6,4% van de Nederlandse huishoudens een huisdier aan. In 2020 is dit gestegen naar 8%. Van deze huisdiereigenaren koos 47% voor een hond (NVG, 2021).

Tijdens de pandemie is er dan ook bij meerdere bedrijven en instanties een stijging naar de vraag van huisdieren waargenomen. Bijvoorbeeld bij Stichting Dierenzorg Eemland is de toenemende vraag vooral bij de konijnen- en knaagdieren te zien. In juni 2020 zijn daar 20 procent meer konijnen geadopteerd dan in 2019 (Kolijn, 2020). Ook is er volgens gedragstherapeut Sandra Bekaert van Dog Talk een stijging van aanvragen bij de hondenschool te zien. Vóór de COVID-19-crisis ontvingen zij gemiddeld 1 of 2 keer per maand een aanvraag en in april 2020 waren dit zes aanvragen per dag (Bekaert, 2020). Vooral thuiswerkende mensen en werklozen die in een sociale isolatie zitten wensen een huisdier aan te schaffen (Trendpanel, 2020). Niet alleen in Nederland maar ook in het buitenland is de vraag naar huisdieren gestegen. Bij een dierenopvangcentrum in Los Angeles was het aantal adopties eind juni 2020 verdubbeld ten opzichte van het aantal adopties in het jaar daarvoor, met 10 tot 13 adopties per dag (Kavin, 2020).

Het continu samenleven met een dier brengt echter ook nadelen met zich mee. Het risico op bijvoorbeeld gedragsproblemen als bijtincidenten kan groter zijn nu er meer mensen verplicht zijn om thuis te werken en/of te studeren. Uit een onderzoek naar bijtincidenten in de Verenigde Staten is namelijk gebleken dat de opnames in de kinderziekenhuizen tijdens de COVID-19-crisis bijna drievoudig is toegenomen (Mistry, 2020). De stijging van bijtincidenten is geïllustreerd in figuur 2:

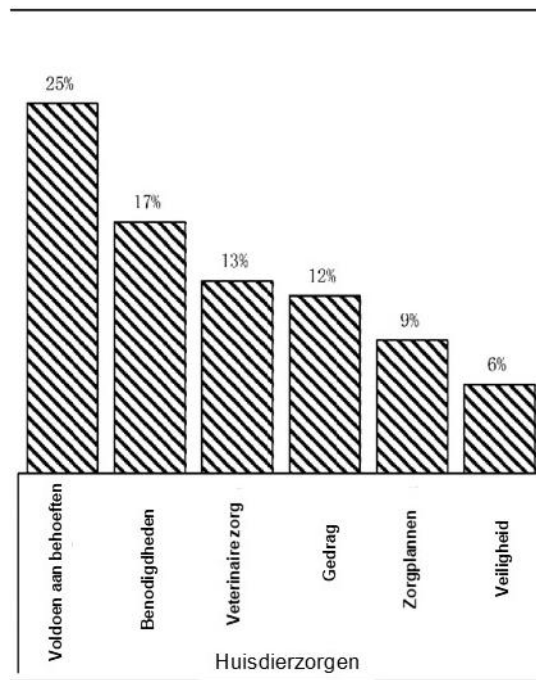


Figuur 2: Honden bijtincidenten voor en tijdens de COVID-19 pandemie (Mistry, 2020).

Per jaar vinden ongeveer 150.000 hondenbeten in Nederland plaats waarvan kinderen vaker het slachtoffer zijn (Raad van Beheer, 2020). Twee derde van het totaal aantal bijtincidenten in Nederland vindt in privésferen plaats (Frissen, Havelaar, & Sluijs, 2008). De toename van het aantal honden in Nederland in combinatie met het langdurig thuiszitten tijdens de COVID-19-crisis kan een risico zijn voor mens en dier.

Bijten is één van de gedragsproblemen die kunnen ontstaan bij huisdieren als gevolg van de COVID-19-crisis. Daarnaast kan ook verlatingsangst optreden door de verandering in het dagelijkse leven. In een Amerikaans onderzoek van Applebaum, Tomlinson, en Matijczak naar de zorgen, moeilijkheden en stressfactoren van de zorg voor huisdieren tijdens COVID-19 zijn 2254 mensen ondervraagd (zie figuur 3). Zeker 25% (n= 556) van de respondenten maken zich zorgen over de sociale behoeften en gedragingen van hun huisdieren als gevolg van veranderingen in het dagelijks leven. Verder maakt 13% (n= 297) van de respondenten zich zorgen over de veterinaire zorg en andere dier-gerelateerde zorg, zoals hun dier niet kunnen laten trimmen en dat diergedragsdeskundigen tijdelijk niet beschikbaar waren. Ten slotte maakt 12 % (n= 262) van de respondenten zich zorgen over de gedragsproblemen van hun huisdieren, met name over verlatingsangst.

Verlatingsangst kan te maken hebben met een verandering in de thuissituatie zoals het alleen laten van het dier zonder het dier hierop voorbereid ofwel getraind te hebben. Ook huisdieren die voorheen geen verlatingsangst vertoonden kunnen dit plotseling na de pandemie wel vertonen. Diergedragsdeskundigen kunnen hulp bieden bij gedragsproblemen zoals verlatingsangst, alleen kunnen de maatregelen van COVID-19 fysiek bezoek bemoeilijken.



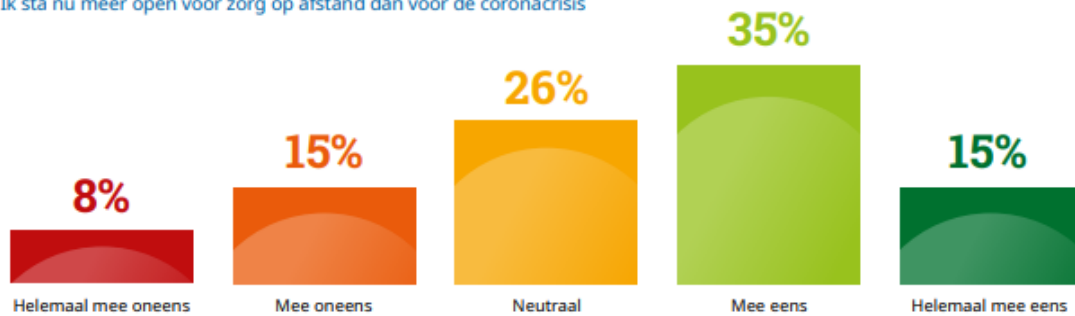
Figuur 3: Procenten van zorgen die door respondenten werden geuit met betrekking tot de zorg voor huisdieren en het leven met huisdieren tijdens de COVID-19- pandemie (Applebaum, Tomlinson, & Matijczak, 2020).

Fysiek bezoek van diergedragsdeskundigen en bezoek aan dierenartsen kan bemoeilijkt worden door de lockdown maatregelen van de overheid tijdens de COVID-19-crisis. Het is namelijk niet toegestaan om het huis te verlaten of bezoek te ontvangen wanneer men klachten ondervindt die gepaard gaan met de symptomen van het COVID-19 virus (Rijksoverheid, 2020). Hierdoor wordt het zorgdragen voor een dier lastiger.

Uit een onderzoek naar huisdierenzorg tijdens de COVID-19 maatregelen onder 1479 Nederlandse huisdiereigenaren is gebleken dat 33% van hen een dierenartsbezoek uitstelt (AniCura, 2020). Hiervan stelt 70% de periodieke gezondheidscontroles uit en 50% de vaccinaties (CM Research LTD, 2021). Het uitstellen van bijvoorbeeld de vaccinaties kan gevolgen hebben voor de gezondheid van het dier zelf, maar ook voor de mens (AniCura, 2020). Niet alleen de dierensector, maar ook uit een onderzoek bij de humane zorg is gebleken dat veel mensen de huisarts en hulp aan huis vermijden wegens angst voor besmetting (Engbersen, van Bochove, de Boom, Burgers, & Etienne, 2020).

Het uitstellen van zorg (door bijvoorbeeld: ziekte, ouderdom, geen vervoer et cetera) kan door middel van telemedicine (gedeeltelijk) opgelost worden. Er zijn verschillende sectoren, zoals de humane zorg, waarin de interesse voor zorg op afstand groeit (bijvoorbeeld telemedicine of telehealth). In een onderzoek van (Medicinfo, 2020) naar de acceptatie van zorg op afstand hebben 452 respondenten deelgenomen. Hiervan geeft 50% aan nu meer open te staan voor zorg op afstand dan vóór de COVID-19-crisis (zie figuur 4). Ongeveer zes op de tien (59%) respondenten heeft een voorkeur voor videobellen wanneer ze gebruik maken van zorg op afstand.

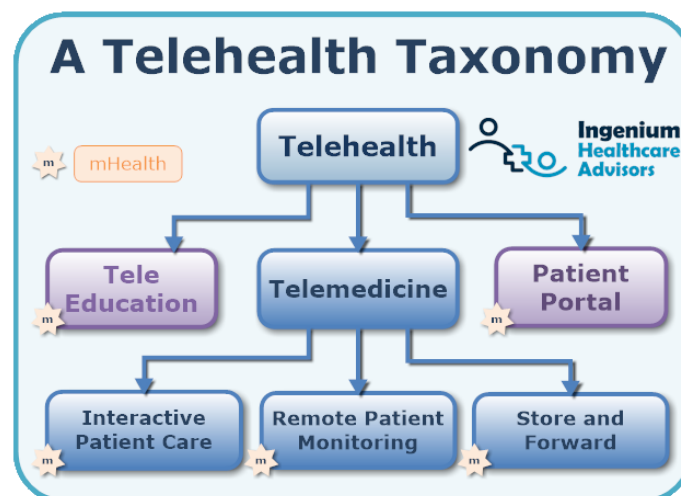
Ik sta nu meer open voor zorg op afstand dan vóór de coronacrisis



Figuur 4: Meer open voor zorg op afstand (Medicinfo, 2020).

Er kan verwarring ontstaan tussen de definities telehealth en telemedicine. Telehealth is de overkoepelende term die alle toepassingen van technologie omvat die zijn bedoeld om op afstand gezondheidsinformatie, onderwijs of zorg te verstrekken. Hieronder valt diagnose en behandeling, educatie en ook bewustmaking over verschillende gezondheidsproblemen. Ook vallen de niet-klinische diensten zoals gezondheidscampagnes, gezondheidseducatie, en managementtraining onder telehealth. Telemedicine daarentegen is een subcategorie van telehealth en heeft uitsluitend betrekking op het verstrekken van gezondheidszorg en onderwijs op afstand door middel van telecommunicatietechnologie. Anders gezegd maakt telemedicine onderdeel uit van telehealth (Pro Health Ware, 2018).

In het onderstaande figuur is de afsplitsing van telemedicine en telehealth geïllustreerd (zie figuur 5):

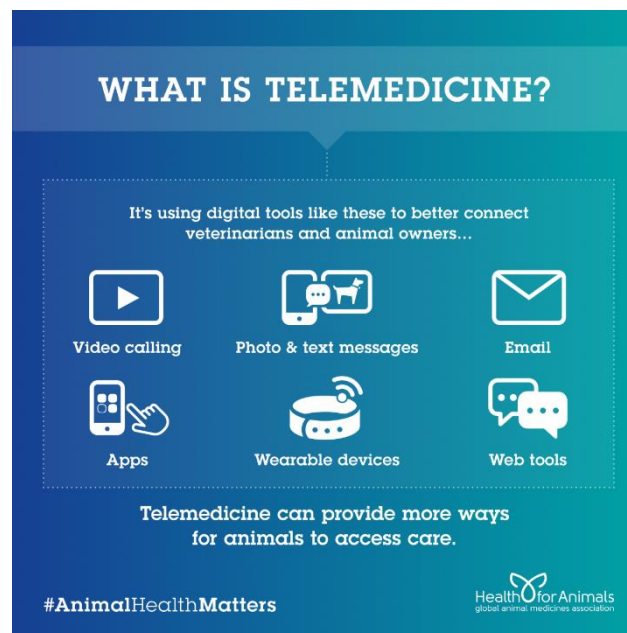


Figuur 5: Telehealth verdeling (Telehealthcomparisons, 2020).

Telemedicine op humaan gebied is ontstaan uit de overdracht van elektrocardiogrammen begin 20^e eeuw. De behoefte van NASA om op afstand medische hulp te bieden aan astronauten, heeft de ontwikkelingen in de VS gestimuleerd (Gyles, 2019). Het Animal Medical Centre en Dr. Tilley hebben telemedicine geïntroduceerd voor de veterinaire sector in 1980 (Swallow & Taylor, 2020). De dierensector volgt de humane sector, echter kent het eerste van de twee sectoren enkele uitdagingen. Een voorbeeld van een dergelijke uitdaging is dat dieren niet kunnen verwoorden en beschrijven wat ze voelen (Gyles, 2019).

Zodoende is telemedicine een hulpmiddel waarbij dierprofessional en huisdier(eigenaar) afstand kunnen overbruggen door het gebruik van (beveiligde) informatietechnologie en telecommunicatie.

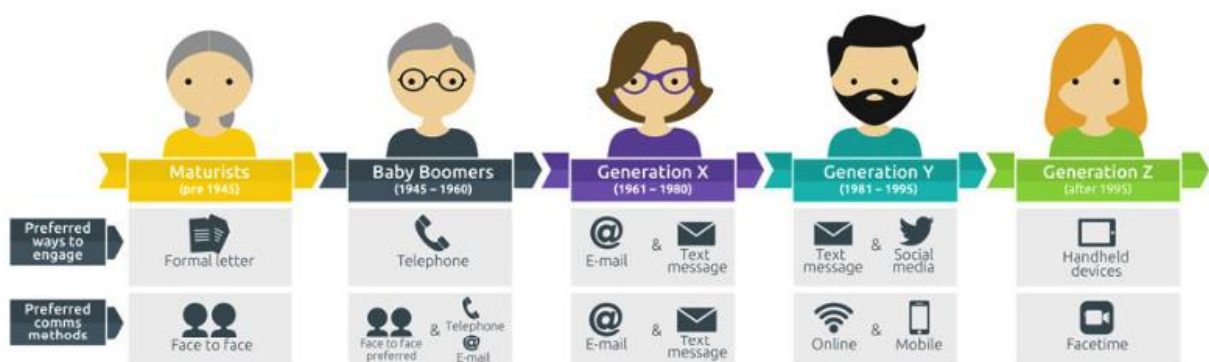
De verschillende vormen van telemedicine zijn weergegeven in het onderstaande figuur (zie figuur 6):



Figuur 6: De verschillende soorten telemedicine (Healthforanimals, 2020).

Ten eerste kan door middel van telemedicine de afstand tussen dierprofessional en huisdier(eigenaar) overbrugt worden met behulp van SMS en e-mail berichtgeving. Daarnaast kunnen bijvoorbeeld wonden, vreemde plekken op de huid of vacht, en kapotte nagels met behulp van foto's gedeeld worden. Ook is een digitaal consult mogelijk door te videobellen of video's te verzenden van bijvoorbeeld gedragingen. Ten slotte worden activiteitstrackers gebruikt om alle data omtrent de activiteit van een dier te meten en te delen (Huijbers, 2020).

Alhoewel telemedicine voor de generaties Y en Z goed aansluit bij de levensstijl, kan het voor oudere generaties minder goed aansluiten. De onderstaande afbeelding visualiseert de voorkeuren voor de verschillende communicatiekanalen per generatie (zie figuur 7):



Figuur 7: Voorkeuren voor communiceren van de verschillende generaties (Bates, 2018).

In het figuur komt naar voren dat jongere mensen die na 1995 geboren zijn (Generation Z), het prefereren om digitaal te communiceren met behulp van videobellen en mobiele apparaten. Generatie Y heeft in iets mindere mate dezelfde voorkeuren als generatie Z. Zij prefereren namelijk ook digitale communicatiekanalen maar dan in de vorm van elektronische tekst berichtgeving met de

mobiele telefoon. Deze verhouding geldt tussen de generaties X en Y. De generaties voor 1945 en de Baby Boomers communiceren liever face to face en zijn nog niet zo technisch onderlegd als de generaties er na (Bates, 2018).

Ook al hebben de jongere generaties een voorkeur voor digitale communicatie, is telemedicine geen vervanging voor regelmatige bezoeken in de kliniek of praktijk maar een aanvulling op de huidige zorg. De meeste dierprofessionals (met name dierenartsen) kunnen geen volledige diagnose stellen of medicijnen voorschrijven zonder het dier persoonlijk te hebben gezien.

Enkel onder drie voorwaarden mogen dierenartsen in Nederland recepten uitschrijven via de telefoon of een e-consult. De eerste voorwaarde is dat de dierenarts de leefomstandigheden kent waarin het dier of de groep dieren wordt gehouden. De tweede voorwaarde is dat de dierenarts beschikt over de medicatiehistorie van het dier of de groep dieren. De laatste voorwaarde is dat de dierenarts niet uitsluitend een diagnose mag stellen op basis van de informatie die door de huisdiereigenaar wordt verstrekt. Diagnoses dienen dus ter aller tijden uitsluitend door de dierenarts gesteld te worden (KNMVD, 2020).

Er zijn ook echter situaties waarin er uitzonderingen worden gemaakt op de voorgenoemde voorwaarden. De COVID-19 pandemie is hier een voorbeeld van. De Amerikaanse Food and Drug Administration heeft de voorwaarden voor telehealth/medicine tijdens de crisis versoepeld en de Britse Royal College of Veterinary Surgeons Council heeft het voorschrijven op afstand van diergeneesmiddelen tijdelijk toegestaan wanneer er geen andere optie is (Magalhaes-SantAna, Peleteiro, & Stilwell, 2020). Er is geen bewijs gevonden voor versoepeling van de regels in Nederland omtrent het voorschrijven van recepten in de veterinaire sector zonder het dier persoonlijk te hebben gezien.

Telemedicine heeft voor- en nadelen. In de onderstaande tabel zijn deze voor- en nadelen naast elkaar gezet (zie tabel 1):

Tabel 1: De voor- en nadelen van telemedicine

Voordelen	Nadelen
Meer betaalbare zorg diensten voor huisdiereigenaren	Verhoogd risico op medische fouten of gemiste diagnoses
Fysieke controle is niet langer noodzakelijk	Verhoogde kans op miscommunicatie
Geen reistijd	Beperkingen van de technologie (slechte internetverbinding)
Het dier ervaart minder stress (hoeft niet getransporteerd te worden naar de dierenarts)	
Directe toegang tot specialistische zorg	

Zoals hierboven weergegeven zijn er meerdere voordelen van telemedicine ten opzichte van traditionele zorg. Een belangrijk voordeel van telemedicine is de verbeterde betaalbaarheid van zorgdiensten van huisdiereigenaren. Vooral voor huisdiereigenaren die minder te besteden hebben, is telemedicine daarom een uitkomst (Teller & Moberly, 2020). Daarnaast biedt telemedicine ook een oplossing voor huisdiereigenaren die directe geruststelling wensen te ontvangen zonder dat zij daarvoor de dierenarts hoeven te bezoeken (HuisdierenApp, 2020).

Verder heeft telemedicine niet alleen het voordeel dat huisdiereigenaren niet langer hoeven te reizen (wat beschouwt kan worden als een gemakskwestie), maar ook het voordeel dat dieren niet langer vervoert hoeven te worden die normaliter (veel) stress ervaren tijdens het reizen naar de dierenarts.

Bovendien is het met telemedicine mogelijk om toegang te krijgen tot specialistische zorg.

Echter zijn er ook nadelen. Een voorbeeld van een nadeel is het verhoogde risico op medische fouten of gemiste diagnoses doordat het dier niet fysiek onderzocht wordt. Ook kunnen er sneller miscommunicaties ontstaan mede doordat bepaalde nuances tijdens een e-consult minder goed over en weer gebracht kunnen worden in vergelijking met een fysiek consult. Daarnaast kunnen beperkingen in de technologie zoals een slechte internetverbinding bijdragen aan een verslechtering in de kwaliteit van een consult (Teller & Moberly, 2020).

Los van de voor- en nadelen is bovendien uit onderzoek gebleken dat dierenartsen zich zorgen maken over het toevoegen van telemedicine in hun drukke werkschema (Teller & Moberly, 2020). Daarnaast dient er bij het gebruik maken van telemedicine rekening gehouden te worden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er bestaan beveiligde systemen zoals het systeem van Jacker in samenwerking met de HuisdierenApp (Jacker, 2020).

Chandler Hawk heeft een onderzoek uitgevoerd met 176 respondenten (waarvan zeven dierenartsen) naar de beleving en het gebruik van telemedicine door dierenartsen en eigenaren. Hieruit is geconcludeerd dat drie hoofdaspecten belangrijk zijn voor huisdiereigenaren bij het omgaan met de dierenartspraktijken: (1) de humane behandeling van hun huisdieren, (2) een makkelijke planning en (3) een tijdige reactie van de dierenarts (Hawk, 2018). Deze aspecten zijn zaken die door middel van telemedicine verbeterd kunnen worden. Daarnaast gaven huisdiereigenaren in een ander onderzoek aan het fijn te vinden om hun opgenomen huisdier in een ziekenhuis live te kunnen volgen middels videostreaming. De huisdiereigenaren waren minder ongerust en zouden voor deze aanvullende dienst een extra vergoeding willen betalen (Robben, 2016).

In Nederland is er nog beperkt onderzoek gedaan naar videobellen in de dierensector. Er is enkel een onderzoek terug te vinden van het bedrijf Jacker, een bedrijf dat videobelsystemen aanbiedt voor de dierensector. Het betreft een onderzoek van ongeveer 400 huisdiereigenaren over de bereidwilligheid van consumenten om gebruik te maken van videobellen met dierenartsen. Hieruit is gebleken dat meer dan de helft van de ondervraagden bereidwillig is om te videobellen met de dierenarts (Hake, 2020). Diergedragsdeskundigen daarentegen zijn buiten beschouwing gelaten. Over deze specifieke doelgroep is nog geen onderzoek gedaan in Nederland.

Uit een Nederlands onderzoek in opdracht voor Vitaux, over de houding van dierenartsen ten opzichte van videobellen, is gebleken dat alle ondervraagde dierenartsen nog sceptisch zijn over het videobellen met de klant (Hake, 2020). Dit onderzoek heeft echter plaatsgevonden voor de COVID19-crisis. Toen zagen dierenartsen meer nadelen dan voordelen van videobellen en zouden om die reden het in de meeste gevallen dan ook niet overwegen om te gebruiken in de praktijk. De dierenartsen beschouwden 'het niet goed kunnen beoordelen van een dier via een beeldscherm' als een nadeel. Daarbij was men van mening dat de benodigde zintuigen om de gezondheid en welzijn van het dier te kunnen beoordelen, onvoldoende gebruikt konden worden. Daarnaast is geconstateerd dat dierenartsen de non-verbale communicatie tijdens een videobelgesprek missen waardoor er misvattingen kunnen ontstaan. Desalniettemin zien dierenartsen het als voordeel om videobellen te gebruiken voor nacontroles.

In het onderzoek van (Teller & Moberly, 2020) is te zien dat de huisdiereigenaren juist wel positief zijn over telemedicine.

Ondanks de negatieve reacties van de Nederlandse dierenartsen, is het aantal dierenartspraktijken dat videobellen aanbiedt in Nederland in de periode van januari 2020 tot en met april 2021 gestegen van twee naar zevenentwintig. In deze periode is de COVID-19 crisis begonnen en mede hierdoor vermoed de student dat het aantal dierenartspraktijken, dat videobellen aanbiedt in Nederland, gestegen is. Deze dierenartspraktijken bieden het videobellen aan via hun eigen praktijkwebsite en via de HuisdierenApp. Het videobellen met een dierenarts in Nederland is geïntroduceerd door Vltax in samenwerking met Jacker.nl, die de Videobeltechniek heeft ontwikkeld (HuisdierenApp, 2020). Dit is de enige beveiligde videobel mogelijkheid gericht op de dierensector. In de humane sector zijn er 36 beveiligde videobel platformen beschikbaar (zie figuur 8) (KNMG, 2020).

☐	Toepassing	Certificering	Ontworpen voor de zorg	Groepsgesprek mogelijk
1	24sessions	ISO27001	Nee	Ja (tot 5)
2	Advitronics	ISO 27001 ISO9001	ja	ja (tot 25)
3	Beeldoverleg	ISO 27001	ja	ja (tot 20)
4	BeterDichtbij	ISO 27001 NEN 7510	ja	nee
5	Care.connect (LIVI)	ISO 27001	ja	nee
6	Caresharing MDO Beeldbellen	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja
7	Clickdoc	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 5)
8	Drimpy	ISO 27001 NEN 7510 MedMij	ja	ja
9	e-zorg KPN zorgmessenger	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 5)
10	Facetalk	ISO 27001	ja	ja (tot 12)
11	Gezond.nl (Arts en Zorg)	ISO 27001 NEN 7510	ja	nee
12	Gezondheidsmeter PGO+ (onderliggende techniek Zoom)	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja
13	Google Hangouts Meet	ISO 27001	nee	ja
14	Karify	ISO 27001 NEN 7510	ja	nee
15	Ksyos Digitaal Spreekuur	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja
16	Lantel Meetings	ISO 27001 ISO9001	ja	ja (tot 25)
17	Logicare praktijksoftware (Agenda)	ISO 27001	ja	nee
18	MindDistrict	ISO 27001	ja	ja (tot 12)
19	Mitel miteam meeting	ISO 27001	nee	ja (tot 16)
20	Mobilea Beeldzorg	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 50)
21	MS teams	ISO 27001 voor NEN bestaat een coverage rapport	nee	ja
22	Pharmeon (integratie van WeSeeDo)	ISO 27001 NEN 7510	ja	nee
23	Quli	MedMij NEN 7510	ja	ja (tot 8)
24	Skype for business	ISO 27001 voor NEN bestaat een coverage rapport	nee	ja
25	Spectator COVID-19 (BiDiApp).	ISO 27001	ja	ja (tot 3)
26	Spreekuur	ISO 27001 NEN 7510	ja	onduidelijk
27	Therapieland	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 3)

28	Vcare	ISO 27001 NEN 7510	ja	nee
29	Vicasa	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 4)
30	Videobutler (De Dokter Komt Zo!)	NEN 7510	ja	ja (tot 20)
31	Welkom (o.b.v. Jitsi)	ISO 27001 voor NEN bestaat een coverage rapport	nee	ja (tot 25)
32	WeSeeDo (2 opties: 'Direct' en 'Persoonlijk')	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 3)
33	Zaurus	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 10)
34	ZichtopZorg van MiBida	ISO 27001 ISO9001	ja	ja
35	ZIVVER Meet	ISO 27001 NEN 7510	ja	ja (tot 75)
36	ZorgAdmin	ISO 27001 NEN 7510 ISO9001	ja	ja (tot 10)

Figuur 8: De beveiligde videobel opties op humaan gebied (Airtable, 2020).

De HuisdierenApp waarin het videobellen (in de dierensector) wordt aangeboden is één van de grootste projecten van Vitaux. Vitaux is een veterinaire organisatiebureau en houdt zich bezig met projecten, werving en selectie en het organiseren van evenementen. De HuisdierenApp is speciaal voor mensen met huisdieren. In deze app kunnen huisdiereigenaren alle gegevens van hun huisdier opslaan, waardoor alle gegevens van hun huisdier eenvoudig zijn terug te vinden. Naast gegevens, meldingen en herinneringen in de app, is het ook mogelijk om te videobellen met een dierenarts (HuisdierenApp, 2020). Tot op heden wordt deze videobeltool alleen gebruikt door dierenartsen voor gezelschapsdieren. Met de HuisdierenApp kan de consument (huisdiereigenaar) een dierenarts kiezen om mee te videobellen. De dierenarts kan zelf bepalen in welke tijdsloten (10 minuten per tijdslot) een consument kan inbellen. De consument kan vervolgens kiezen uit deze tijdstippen en een afspraak plannen. De betaling van de afspraak kan vooraf met IDEAL betaald worden. De dierenartsenpraktijk kan zelf een vast bedrag voor een Videoconsult van 10 minuten bepalen. Deze bedragen variëren van 15 euro tot 45 euro per consult. Zodra er een huisdier voor verder onderzoek naar de kliniek moet, dan kan de huisdiereigenaar korting krijgen op het consult. De praktijken zelf betalen 150 euro per maand om de tool voor het videobellen te kunnen gebruiken (HuisdierenApp, 2020) (Jacker, 2020).

De verwachting is dat de trend van het videobellen door gaat zetten in de diersector. De grootste reden van deze verwachting is dat videobellen binnen de levensstijl van Millennials en generatie Z passen. Millennials passen al vijf keer meer technologie toe dan andere leeftijdsgroepen en 60% ondersteunt het gebruik van telehealth. Millennials worden bovendien eerder een huisdiereigenaar in hun leven en zijn digitaal verbonden. Ze zijn drukker dan ooit met hun hectische leven. Ze willen gemak en zijn gewend om alles binnen handbereik te hebben via hun smartphone (The American Veterinary Medical Association, 2018). Naast de technologische affiniteit van Millennials en generatie Z is er nog een factor die de verwachting van toenemend gebruik van videobellen ondersteunt. Namelijk de maatschappelijke ontwikkelingen door COVID-19. COVID-19 heeft de digitale zorg namelijk in een stroomversnelling gebracht. Vooral videobellen, omdat dat snel te verwezenlijken is (Hamel, 2020). Daarom is er voor dit onderzoek gekozen om in de enquêtes vragen te stellen die in relatie staan tot COVID-19.

Er zijn, zoals te zien is in de vorige alinea's, veel onderzoeken te vinden over telemedicine bij zorgprofessionals, voornamelijk dierenartsen. Zorg op afstand kan behalve voor dierenartsen ook interessant zijn voor diergedragsdeskundigen. Zoals eerder benoemd zijn er nauwelijks tot geen onderzoeken te vinden over hoe deze specifieke doelgroep tegenover videobellen staat. Juist nu tijdens deze COVID-19-crisis, waar een toename van het aantal huisdieren gezien wordt inclusief meer risico op gedragsproblemen, is het interessant om onderzoek te doen naar hoe de diergedragsdeskundigen als 'consultants' en hoe huisdiereigenaren als 'gebruikers' tegenover videobellen staan. Op verschillende websites zoals Kynogedrag en Huisdierverspreiden zijn al

videoconsulten te vinden, alleen is bijvoorbeeld nog niet duidelijk of deze gebruik maken van een veilig systeem.

Er wordt al gebruik gemaakt van videoconsulten door diergedragsdeskundigen, maar veel punten zijn nog niet duidelijk. Bijvoorbeeld, het wel of niet gebruik maken van een beveiligde videobel omgeving door professionals en hoe de diergedragsdeskundigen en huisdiereigenaren tegenover videobellen staan (nu ook juist met de COVID-19 crisis). Daarom is ervoor gekozen om onderzoek te doen naar hoe de diergedragsdeskundigen als de consultants en huisdiereigenaren als gebruikers tegenover videobellen staan. Hierin worden ook de huisdiereigenaren meegenomen, omdat dit een kans is om niet alleen te weten te komen hoe zij tegenover videobellen met een diergedragsdeskundige staan, maar ook met een dierenarts. De COVID-19 crisis kan van invloed zijn op de perceptie over videobellen en daarom zijn er in de enquête ook onderwerpen meegenomen over COVID-19. In onderzoeken uit het buitenland (Teller & Moberly, 2020) komen positieve reacties vanuit de huisdiereigenaren. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of die beleving van huisdiereigenaren ook van toepassing is in Nederland. Met de uitkomsten kunnen dierenartsen en diergedragsdeskundigen geattendeerd worden dat huisdiereigenaren wel of geen behoefte hebben om te videobellen in de hoop dat meer dierenartsen en diergedragsdeskundigen deze tool gaan gebruiken voor hun eigen klanten. Steeds meer consumenten eisen namelijk een multichannel bereikbaarheid en hebben behoefte aan een direct antwoord op hun vragen (Directklantcontact, 2020).

Om deze reden zijn de onderstaande hoofdvraag en deelvragen geformuleerd:

Hoofdvraag:

‘Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen?’

Deelvragen:

- *Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?*
- *Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?*

Als er uit de resultaten komt dat de huisdiereigenaren in Nederland hier wederom (net zoals onderzoeken uit het buitenland (Teller & Moberly, 2020) juist wel behoefte aan hebben, kunnen de dierenartsen en diergedragsdeskundigen hierop inspelen door deze dienst aan te gaan bieden (als dit nog niet gedaan wordt). Ook als de gedragsdeskundigen er behoeften aan hebben kan hierop in gespeeld worden. Als er uit de resultaten naar voren komt dat huisdiereigenaren en/of diergedragsdeskundigen er geen behoefte aan hebben, dan kunnen zij gestimuleerd worden waardoor ze er wel interesse in krijgen (de Pull strategie toepassen) (Marketingportaal, 2020).

1.1 Hypothese

Op basis van het literatuuronderzoek, is de verwachting dat het overgrote deel van de diergedragsdeskundigen behoefte heeft aan videoconsulten. Ook is de verwachting dat de diergedragsdeskundigen door de COVID-19 crisis positiever tegenover het videobellen staan. Wat negatief bevonden zou kunnen worden is dat zij het gedrag van dieren niet fysiek kunnen beoordelen. De verwachting over wel of geen gesloten en veilig videoconsult overwegen is dat de diergedragsdeskundigen er geen gebruik van zouden willen maken, omdat er op meerdere websites is gevonden dat zij videoconsulten via bijvoorbeeld Whatsapp gebruiken.

Hoofdstuk 2: Materiaal en Methode

In dit hoofdstuk is nader toegelicht welke onderzoeksmethode is gebruikt om antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen. Er is gekozen voor kwantitatief onderzoek zodat er met statistisch bewijs antwoorden gegeven kunnen worden op de onderzoeksvragen in cijfers en percentages. Het einddoel is om een algemene conclusie te kunnen trekken over de twee doelgroepen in kwestie met behulp van een representatieve steekproef. De steekproef is gedaan met behulp van enquêtes. De opgestelde vragenlijsten voor deze enquêtes staan in bijlagen 1 en 2. Bijlage 1 is de vragenlijst voor de diergedragsdeskundigen. Bijlage 2 is de vragenlijst voor de huisdiereigenaren.

De hoofdvraag die is opgesteld voor dit onderzoek luidt als volgt: *'Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen?'*

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn twee deelvragen opgesteld.

- *Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?*
- *Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?*

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd bij diergedragsdeskundigen (deelvraag 1) en huisdiereigenaren (deelvraag 2). Door middel van een enquête is er meer informatie verkregen over hoe de diergedragsdeskundigen tegenover videobellen staan met de klant en hoe de huisdiereigenaar tegenover videobellen staat met een dierprofessional (gedragsdeskundigen en dierenartsen). De resultaten van het kwantitatief onderzoek geven inzicht in hoe de diergedragsdeskundigen en huisdiereigenaren tegenover het videobellen staan (eventuele pluspunten en/of belemmeringen) en of zij gebruik zouden willen maken van het videobellen.

2.1 Betrouwbaarheid van het onderzoek

Om een antwoord op de hoofdvraag te kunnen geven is er een onderzoek bij diergedragsdeskundigen (die lid zijn van SPPD, NVGH en Certipet) en huisdiereigenaren uitgevoerd door middel van een enquête. De enquête van de diergedragsdeskundigen is uitgezet via SurveyMonkey.nl en verstuurd via de verzamelde E-mail adressen (Bijlage 4). De enquête van de huisdiereigenaren is geplaatst op verschillende dierengroepen op Facebook (honden, katten, reptielen en amfibieën, konijnen, paarden et cetera). De enquête heeft 2 weken online gestaan en de gegevens zijn door SurveyMonkey verzameld en weergegeven in grafieken.

Om betrouwbare resultaten te verkrijgen is er gekozen voor een betrouwbaarheidsinterval van 95%. Aan de hand van het betrouwbaarheidsinterval van 95%, de populatieomvang en de foutmarge kan de steekproefgrootte berekend worden met behulp van onderstaande formule (Alles over marktonderzoek, 2020).

$$n \geq \frac{N \cdot z^2 \cdot p(1 - p)}{z^2 \cdot p(1 - p) + (N - 1) \cdot F^2}$$

n= benodigde aantal individuen in de steekproef

N= populatieomvang

z= de standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage (de standaardafwijking is 1,96 bij een

betrouwbaarheid van 95%)

p= de kans dat iemand een bepaald antwoord wel geeft (meestal 50%)

F= de foutmarge van de proef (5%)

Er zijn in Nederland 3,8 miljoen huishoudens die één of meer huisdieren hebben (Dibevo, 2020). De populatieomvang (N) van de huisdiereigenaren is dus 3.800.000. Bij een populatieomvang van 3.800.000 huisdiereigenaren en een betrouwbaarheidspercentage van 95% zijn er minstens 384 respondenten nodig. De berekening staat in bijlage 3

Binnen SPPD, NVGH en Certipet (brancheorganisaties voor diergedragsdeskundigen) zijn 138 diergedragsdeskundigen lid. Het overzicht van de therapeuten staan in bijlage 4

De populatieomvang (N) van de aangesloten gedragsdeskundigen is 138. Bij een populatieomvang van 138 gedragsdeskundigen en een betrouwbaarheidspercentage van 95% zijn er 102 respondenten nodig. De berekening staat in bijlage 3

2.2 Beantwoording deelvragen

Deelvraag 1 luidt: Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant? Deze deelvraag wordt beantwoord met behulp van de enquêtevragen voor de diergedragsdeskundigen (tabel 2)

Deelvraag 2 luidt: Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)? Deze deelvraag wordt beantwoord met behulp van de enquêtevragen die opgesteld zijn voor de huisdiereigenaren (tabel 2).

Deelvraag	Enquête vraag
1. Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?	<u>Selectievragen</u> Vraag 1 tot en met 8 en 14 geven inzicht in wat voor type diergedragsdeskundige de enquête heeft ingevuld. De vragen die hierbij gesteld zijn gaan over in wat voor diersoorten zij gespecialiseerd zijn, bij welke vereniging ze aangesloten zijn, of ze gebruik maken van videoconsulten en zo ja of zij daar vóór COVID-19 al gebruik van maakte en of dit nu is toegenomen en als laatste of zij rekening houden met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). <u>Houdingvragen</u> De houdingvragen 9 tot en met 13 geven inzicht in hoe de diergedragsdeskundigen tegenover videobellen met de klant staan. De vragen die hierbij gesteld zijn gaan over of zij het videobellen een waardevolle toevoeging vinden aan hun dienstverlening, de volgens hun voor- en nadelen van videobellen met de klant, of hun mening door COVID-19 is veranderd en of zij het zouden overwegen om gebruik te maken van een gesloten systeem welke veilig en compleet is. <u>Sociaal demografische vragen</u>

De sociaal demografische vragen 15 tot en met 17 geven inzicht in de leeftijd van de diergedragsdeskundige, geslacht en in welke provincie zij woonachtig zijn.

2. Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?

Selectievragen

Vraag 1 tot en met 15 geven inzicht in wat voor huisdiereigenaar de enquête invult. De vragen die hierbij zijn gesteld gaan over wat voor huisdieren zij hebben, of zij (ooit) hulp hebben gekregen van een diergedragsdeskundige en of zij zich ooit belemmerd hebben gevoeld om er een te benaderen en/of bezoeken. Ditzelfde voor een bezoek aan de dierenarts. Ook is er gevraagd of zij gedragsveranderingen zien tijdens COVID-19 bij hun dieren en of zij gebruik maken van videoconsulten en zo ja met welke software. De verwachting was dat veel huisdieren gedragsveranderingen gaan vertonen en er huisdiereigenaren zijn die hierbij hulp nodig hebben van een diergedragsdeskundige. Bij vraag 26 is gevraagd of de huisdiereigenaar gebruik maakt van de HuisdierenApp om inzicht te krijgen hoeveel van deze mensen ook de HuisdierenApp gebruikt.

Houdingvragen

De houdingvragen 16 tot en met 25 geven inzicht in hoe de huisdiereigenaren tegenover videobellen met een dierprofessional staan. De vragen die hierbij gesteld zijn gaan over of zij het zouden overwegen om hulp te krijgen van een dierenarts en diergedragsdeskundige, de voor- en nadelen van een videoconsult met een dierenarts en diergedragsdeskundige en wat zij ervoor zouden willen betalen.

Sociaal demografische vragen

De sociaal demografische vragen 27 tot en met 29 geven inzicht in de leeftijd van de huisdiereigenaar, geslacht en in welke provincie zij woonachtig zijn.

Tabel 2 Indeling enquêtevragen die horen bij de deelvragen.

De volledige enquête met antwoordopties is te vinden in de bijlage.

2.3 Resultaatverwerking

De resultaten uit de enquêtes zijn door SurveyMonkey verzameld en weergegeven in grafieken. Deze grafieken zijn geanalyseerd en de belangrijkste vragen die antwoord geven op de hoofdvraag zijn achtereenvolgens weergegeven in het hoofdstuk resultaten. Voor een aantal vragen zijn vergelijkingsregels gemaakt in SurveyMonkey. Zo kan vergeleken worden of er een significant verschil is tussen bijvoorbeeld de generaties millennials, generatie Z en de babyboomers en maturists wat betreft de overweging om gebruik te maken van videoconsulten. Deze vergelijkingen zijn te zien in figuur 11,14 en 15.

Hoofdstuk 3: Resultaten

De resultaten van dit onderzoek zijn weergegeven per deelvraag. De resultaten van deelvraag 1 bevatten resultaten vanuit de enquête van de diergedragsdeskundigen en hierbij horen de vragen 9 tot en met 13. Deelvraag 2 bevatten resultaten vanuit de enquête van de huisdiereigenaren en hierbij horen de vragen 16 tot en met 25. De enquête van de diergedragsdeskundigen heeft 74 respondenten gekregen (waarvan 68 volledig afgerond). De enquête van de huisdiereigenaren heeft 560 respondenten gekregen (waarvan 371 volledig afgerond). Het aantal respondenten is per vraag verschillend vanwege het feit dat er sommigen respondenten zijn afgehaakt en sommige vragen niet van toepassing zijn op bepaalde respondenten.

Bij paragraaf 3.1 en 3.2 zijn de algemene resultaten meegenomen die relevante informatie over de doelgroepen weergeven.

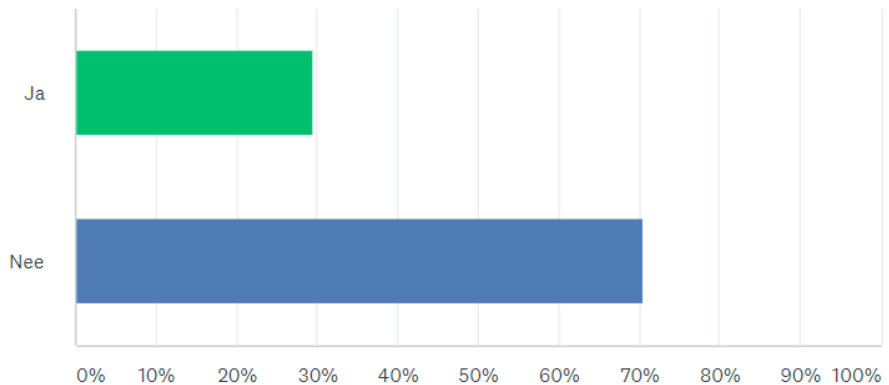
3.1 Algemene informatie doelgroep diergedragsdeskundigen

In deze paragraaf wordt relevante informatie over de diergedragsdeskundigen weergegeven.

Maakte u al gebruik van videoconsulten vóórdat de COVID-19 crisis begon?

34 respondenten hebben deze vraag beantwoord. In figuur 9 is weergegeven dat 29,41% al gebruik maakte van videoconsulten en 70,59% nog geen gebruik maakte van videoconsulten vóórdat de COVID-19 crisis begon.

Beantwoord: 34 Overgeslagen: 40

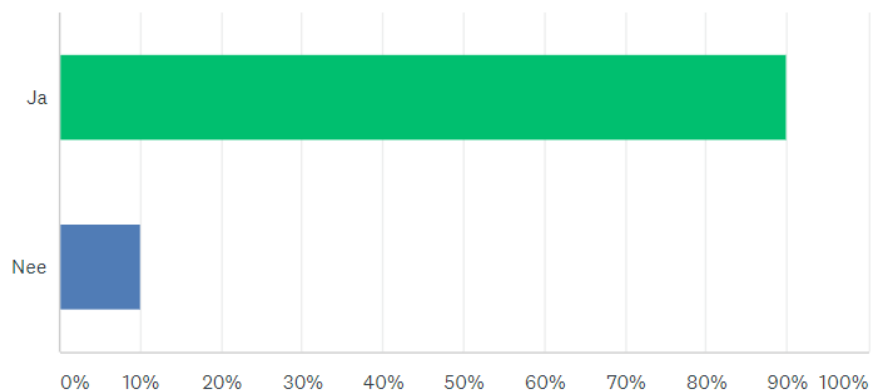


Figuur 9: Overzicht van wel of geen gebruik van videoconsulten vóór dat de COVID-19 crisis begon.

Is er een toename geweest van het aantal videoconsulten tijdens de COVID-19 crisis?

Deze vraag is door 10 respondenten beantwoord. In figuur 10 is weergegeven dat 90% aangeeft dat er een toename is geweest van het aantal videoconsulten tijdens de COVID-19 crisis. 10% geeft aan dat er geen toename is geweest.

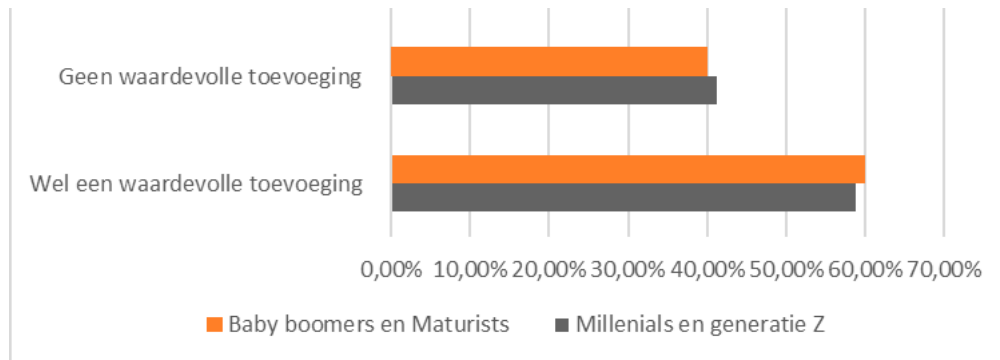
Beantwoord: 10 Overgeslagen: 64



Figuur 10: Wel of geen toename van het aantal videoconsulten tijdens de COVID-19 crisis.

Denkt u dat een videoconsult een waardevolle toevoeging is aan uw dienstverlening?

In deze vraag zijn de millennials, generatie Z (17 respondenten) en de babyboomers en maturists (15 respondenten) naast elkaar gezet. In figuur 11 is weergegeven dat 58,82% van de millennials en generatie Z het wel een waardevolle toevoeging vinden en 41,18% het geen waardevolle toevoeging vinden. 60% van de babyboomers en maturists vinden het wel een waardevolle toevoeging en 40% geen waardevolle toevoeging.

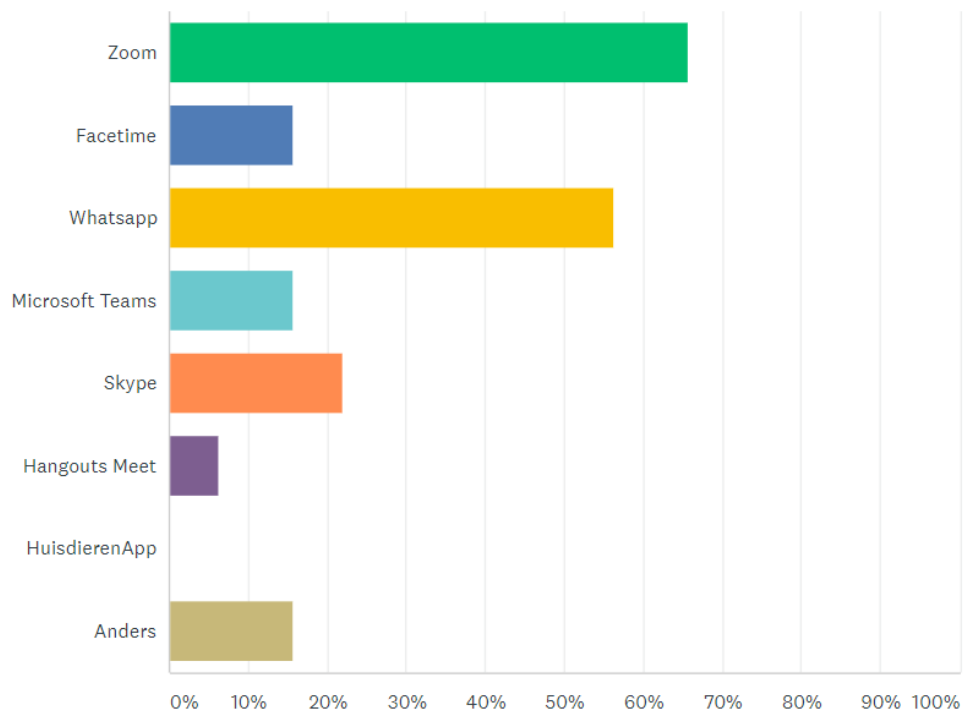


Figuur 11: Verschil tussen millennials en generatie Z en de babyboomers en maturists.

Welke software gebruikt u? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Deze vraag is door 32 respondenten beantwoord. In figuur 12 is weergegeven dat 65,63% maakt gebruik van Zoom. Whatsapp is het op een na meest gebruikte software door 56,25% van de respondenten. 21,88% gebruikt Skype en 15,63% gebruikt Microsoft Teams en Facetime.

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 42



Figuur 12: De gebruikte software door diergedragsdeskundigen.

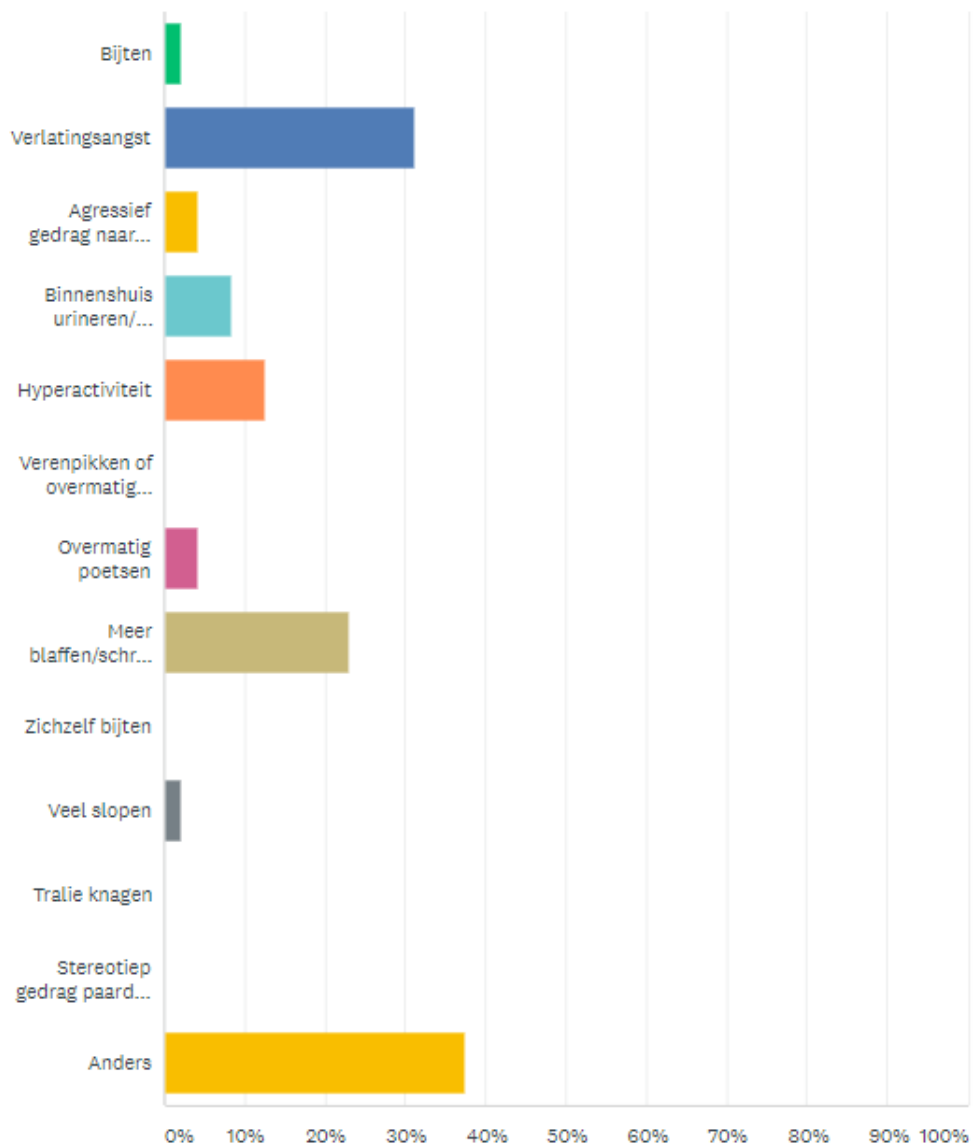
3.2 Algemene informatie doelgroep huisdiereigenaren

In deze paragraaf wordt relevante informatie over de huisdiereigenaren weergegeven.

Wat voor gedragsveranderingen vertoont uw dier? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

In de enquête is gevraagd of het gedrag van de huisdieren veranderd is tijdens de COVID-19 crisis. Hierbij gaven 51 respondenten (9,86% van de 517 respondenten) aan dat het gedrag veranderd is. In figuur 13 is weergegeven wat voor gedragsveranderingen zij vertonen. 48 respondenten hebben deze vraag beantwoord. 31,25% geeft aan dat hun dier verlatingsangst vertoont. Als “anders” hebben de meesten aangegeven dat hun dier aanhankelijker is geworden. 22,92% van de respondenten geeft aan dat hun dier meer blaft en/of schreeuwt.

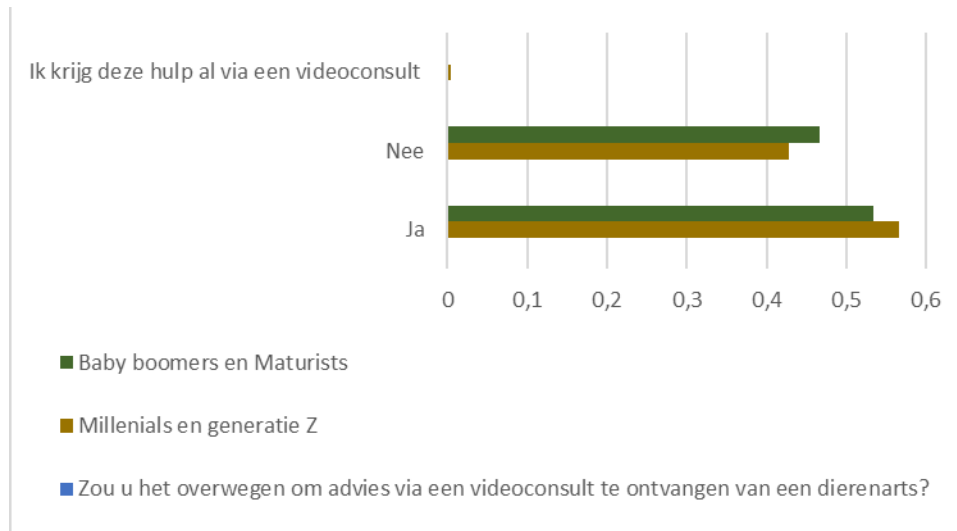
Beantwoord: 48 Overgeslagen: 512



Figuur 13: Gedragsveranderingen huisdieren.

Zou u het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts?

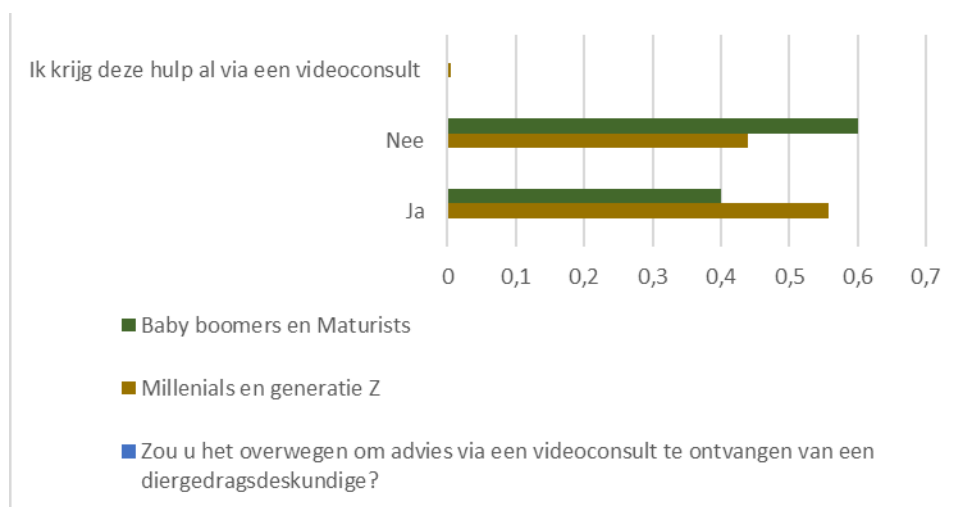
In deze vraag zijn de millennials, generatie Z (203 respondenten) en de babyboomers en maturists (75 respondenten) naast elkaar gezet. In figuur 14 is weergegeven dat 56,65% van de millennials en generatie Z het wel zouden overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts en 42,86% het niet zouden overwegen. Eén respondent (0,49%) ontvangt reeds hulp middels een videoconsult. 53,33% van de babyboomers en maturists overwegen het wel en 46,67% overwegen het niet.



Figuur 14: Overweging wel of geen videoconsult dierenarts.

Zou u het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een diergedragsdeskundige?

In deze vraag zijn de millennials, generatie Z (203 respondenten) en de babyboomers en maturists (75 respondenten) naast elkaar gezet. In figuur 15 is te weergegeven dat 55,67% van de millennials en generatie Z het wel zouden overwegen en 43,84% het niet zouden overwegen. Eén respondent (0,49%) ontvangt reeds hulp middels een videoconsult. 40% van de babyboomers en maturists overwegen het wel en 60% overwegen het niet.



Figuur 15: Overweging wel of geen videoconsult diergedragsdeskundige.

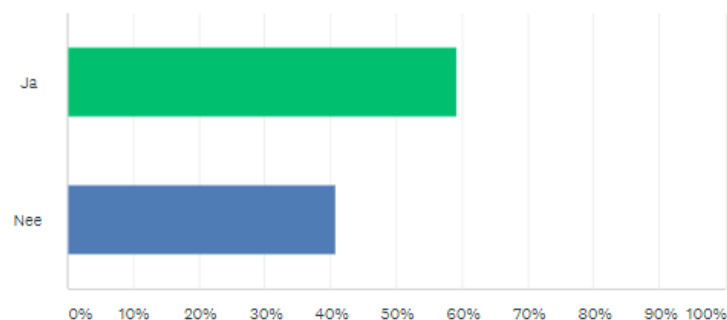
3.3 Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?

Vraag 9 tot en met 13 van de enquête geven antwoord op bovenstaande deelvraag.

Denkt u dat een videoconsult een waardevolle toevoeging is aan uw dienstverlening? Leg uit waarom wel of niet

in figuur 16 is weergegeven dat 59,15% van de 71 respondenten videoconsulten een waardevolle toevoeging vinden aan hun dienstverlening. 40,85% vindt het geen waardevolle toevoeging aan hun dienstverlening. 68 respondenten hebben een toelichting gegeven waarom zij het wel of geen waardevolle toevoeging vinden aan hun dienstverlening, de antwoorden zijn in figuur 16.1 weergegeven.

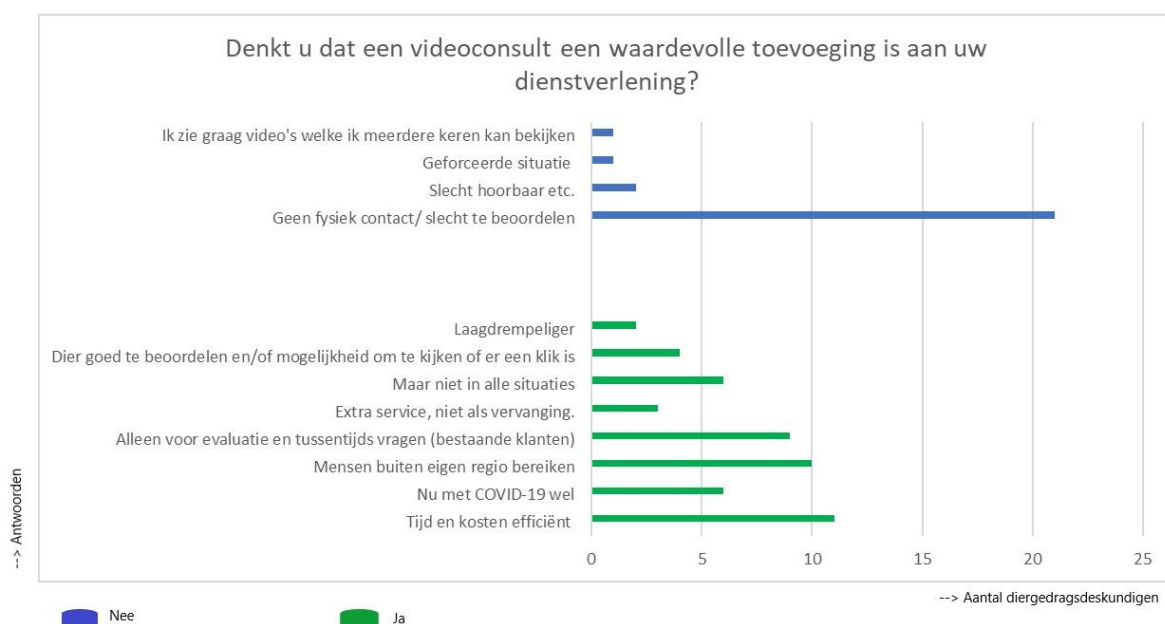
Beantwoord: 71 Overgeslagen: 3



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	59,15% 42
Nee	40,85% 29
TOTAAL	71

Opmerkingen (68)

Figuur 16: Wel of geen waardevolle toevoeging aan een dienstverlening.

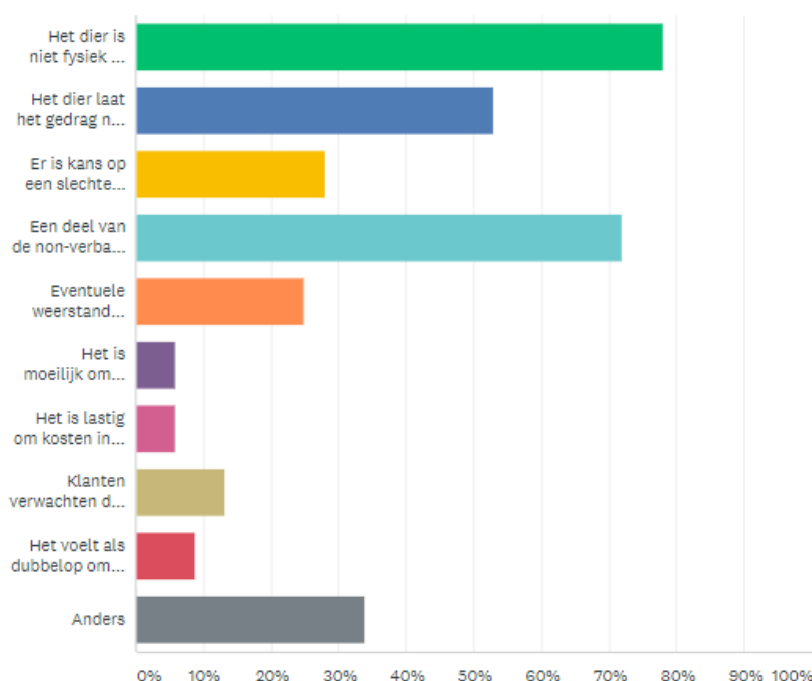


Figuur 16.1 Toelichting op wel of geen waardevolle toevoeging aan de dienstverlening.

Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met de klant? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Bij deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden geven. Deze vraag is door 68 respondenten ingevuld (zie figuur 17). Het meest gekozen nadeel van een videoconsult met de klant is dat het dier niet fysiek te beoordelen is (77,94%). 72,06% koos voor dat een deel van de non-verbale communicatie gemist wordt. Het derde meest gekozen nadeel is dat het dier het gedrag niet laat zien waar de klant voor belt op dat moment (52,94%). 23 respondenten hebben “anders” gekozen en een aantal hiervan gaven aan dat zij beeldmateriaal van tevoren opvragen om zo het gedrag te kunnen bekijken van het dier. In figuur 17.1 staan de gegeven andere nadelen weergegeven.

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
▼ Het dier is niet fysiek te beoordelen	77,94%	53
▼ Het dier laat het gedrag niet zien waar de klant voor belt op dat moment	52,94%	36
▼ Er is kans op een slechte internet verbinding met verstoring van het consult tot gevolg	27,94%	19
▼ Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist	72,06%	49
▼ Eventuele weerstand vanuit klanten	25,00%	17
▼ Het is moeilijk om kosten te bepalen	5,88%	4
▼ Het is lastig om kosten in rekening te brengen	5,88%	4
▼ Klanten verwachten dit als een gratis service	13,24%	9
▼ Het voelt als dubbelop om kosten te berekenen als er geen eenduidig advies te geven is	8,82%	6
▼ Anders	33,82%	23
Totale aantal respondenten: 68		

Figuur 17: Nadelen van een videoconsult met de klant.

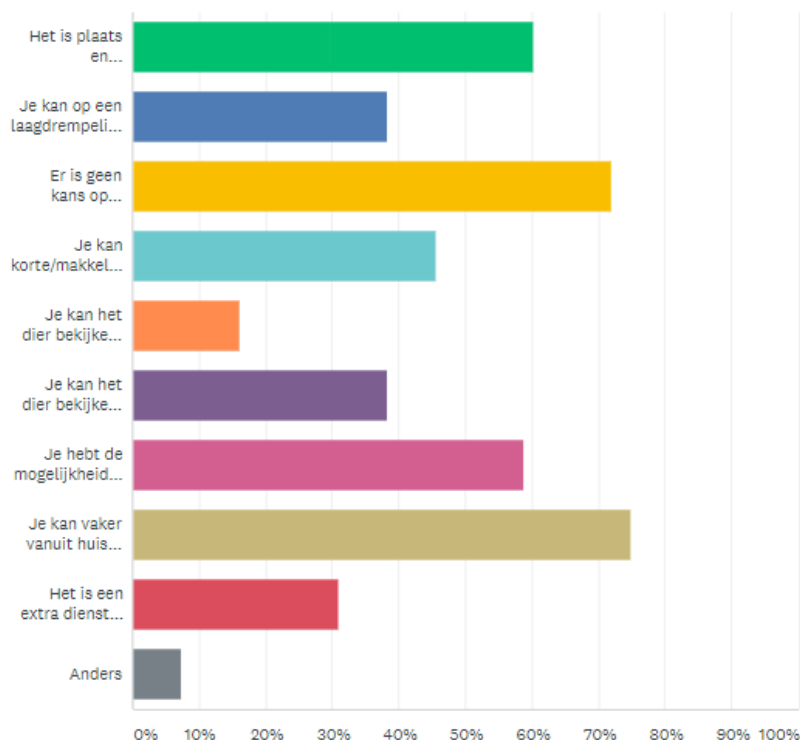


Figuur 17.1 Gegeven toelichting over nadelen van een videoconsult met de klant.

Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met de klant? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

De respondenten konden bij deze vraag meerdere antwoorden geven. Er hebben 68 respondenten geantwoord (zie figuur 18). 75% ziet het vaker vanuit huis te kunnen werken/minder reizen als een voordeel. 72,06% geeft aan dat de mindere kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen een voordeel is en het derde meest gekozen voordeel is dat het plaats en tijdsafhankelijk is (60,29%). Van de 5 respondenten die anders hebben gekozen geven er drie aan er geen voordelen in te zien. Van de twee overige respondenten vindt het één makkelijker te monitoren en de ander vindt het een voordeel dat de klant geen reiskosten hoeft te betalen en er geen reistijd is.

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



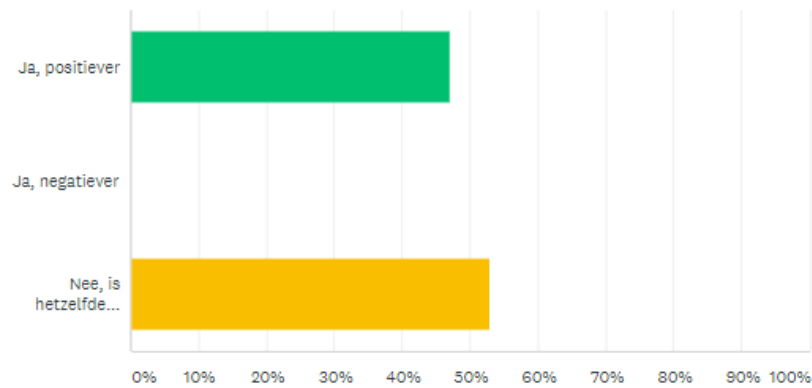
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
▼ Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)	60,29%	41
▼ Je kan op een laagdrempelige manier advies geven of in contact komen met ...	38,24%	26
▼ Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen	72,06%	49
▼ Je kan korte/makkelijke gedragsvragen beantwoorden	45,59%	31
▼ Je kan het dier bekijken in zijn/haar eigen omgeving	16,18%	11
▼ Je kan het dier bekijken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door mijn aanwezigheid	38,24%	26
▼ Je hebt de mogelijkheid tot meer klanten van verder weg	58,82%	40
▼ Je kan vaker vanuit huis werken/minder reizen	75,00%	51
▼ Het is een extra dienst waardoor de klantenbinding/relatie beter wordt	30,88%	21
▼ Anders	7,35%	5
Totale aantal respondenten: 68		

Figuur 18: Voordelen van een videoconsult met de klant.

Is uw mening over videoconsulten door de COVID-19 crisis veranderd?

In figuur 19 is weergegeven dat 47,06% van de 68 respondenten positiever van mening is geworden over videoconsulten door de COVID-19 crisis. 52,94% geeft aan dat hun mening hetzelfde is gebleven als voor de COVID-19 crisis.

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



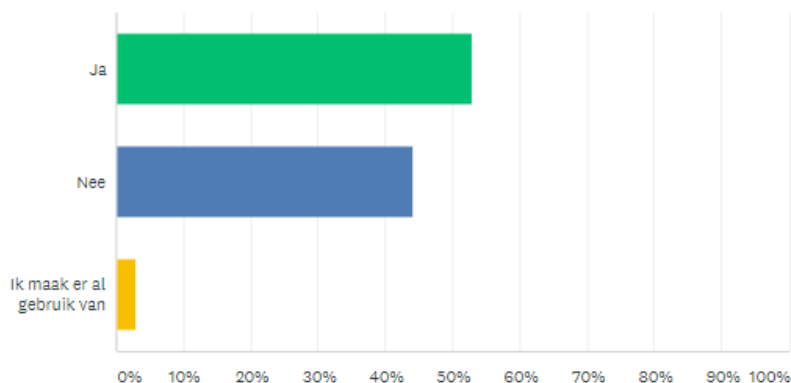
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja, positiever	47,06% 32
Ja, negatiever	0,00% 0
Nee, is hetzelfde gebleven als voor de COVID-19 crisis	52,94% 36
TOTAAL	68

Figuur 19: Verandering van mening over videoconsulten door de COVID-19 crisis.

Zou u een videoconsult door middel van een gesloten systeem, welke veilig en compleet is met de klant overwegen?

Deze vraag is door 68 respondenten beantwoord. De meerderheid (52,94%) gaf aan een videoconsult te overwegen met de klant. 44,12% overweegt dit liever niet en 2,94% maakt hier al gebruik van. De antwoorden zijn weergegeven in figuur 20.

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	52,94% 36
Nee	44,12% 30
Ik maak er al gebruik van	2,94% 2
TOTAAL	68

Figuur 20: Overwegingen gesloten systeem voor videoconsulten.

3.4 Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?

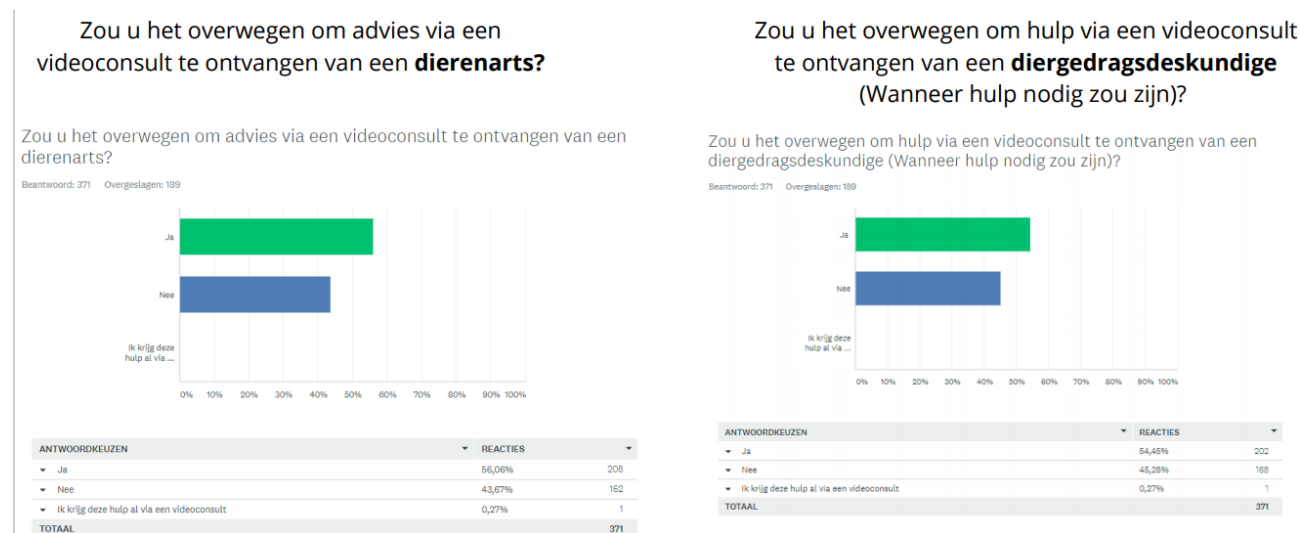
Vraag 16 tot en met 25 van de enquête geven antwoord op bovenstaande deelvraag.

Zou u het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts en gedragsdeskundige?

In het onderstaande figuur (zie figuur 21) zijn twee enquêtevragen naast elkaar geplaatst. Namelijk, zou u het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts en zou u het overwegen om hulp via een videoconsult te ontvangen van een diergedragsdeskundige.

Aan de linkerzijde van figuur 21 is waar te nemen dat 56,06% van de 371 respondenten het zouden overwegen om advies te ontvangen van een dierenarts middels een videoconsult. 43,67% zou het niet overwegen. Slechts 1 (0,27%) respondent maakt al gebruik van videoconsulten met een dierenarts.

Aan de rechterzijde van figuur 21 is waar te nemen dat 371 respondenten deze vraag hebben beantwoord. Van deze respondenten zou 54,45% het overwegen om hulp via een videoconsult te ontvangen en 45,28% geeft aan niet bereidwillig te zijn om een videoconsult te overwegen. Eén respondent ontvangt reeds hulp via een videoconsult.



Figuur 21: Overweging videoconsult dierenarts en diergedragsdeskundige.

Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts en diergedragsdeskundige en waarom?

In het onderstaande figuur (zie figuur 22) zijn twee enquêtevragen naast elkaar geplaatst. Namelijk, ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts en waarom? En ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een diergedragsdeskundige en waarom.

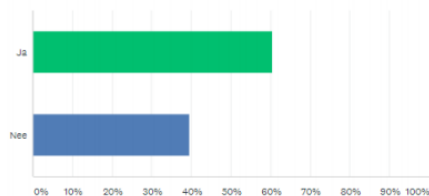
De eerste vraag is door 371 respondenten beantwoord. Aan de linkerzijde van figuur 22 is weergegeven dat de meerderheid (60,38%) aangeeft het een waardevolle toevoeging te vinden voor de dienstverlening van de dierenarts. Hierbij geven de meesten ook aan dat het voor “kleine” dingen handig kan zijn. 169 eigenaren hebben een extra toelichting gegeven, deze antwoorden zijn weergegeven in figuur 22.1 aan de linkerzijde.

Aan de rechterzijde van figuur 22 is waar te nemen dat 371 respondenten deze vraag hebben beantwoord. De meerderheid met 58,22% geeft aan het een waardevolle toevoeging te vinden voor de dienstverlening van de diergedragsdeskundige. 119 eigenaren hebben een extra toelichting gegeven, de antwoorden zijn weergegeven in figuur 22.1 aan de rechterzijde.

Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de **dierenarts** en waarom?

Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts en waarom?

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



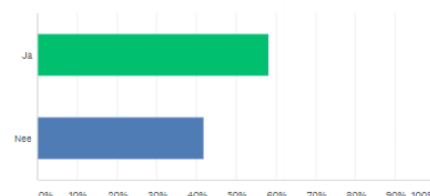
ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Ja		60,38%	224
Nee		39,62%	147
TOTAAL			371

Opmerkingen (169)

Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een **diergedragsdeskundige** en waarom?

Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een diergedragsdeskundige en waarom?

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Ja		58,22%	216
Nee		41,78%	155
TOTAAL			371

Opmerkingen (119)

Figuur 22: Waardevolle toevoeging van videoconsult dierenarts en diergedragsdeskundige.

Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de **dierenarts** en **waarom?**



Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een **diergedragsdeskundige** en **waarom?**

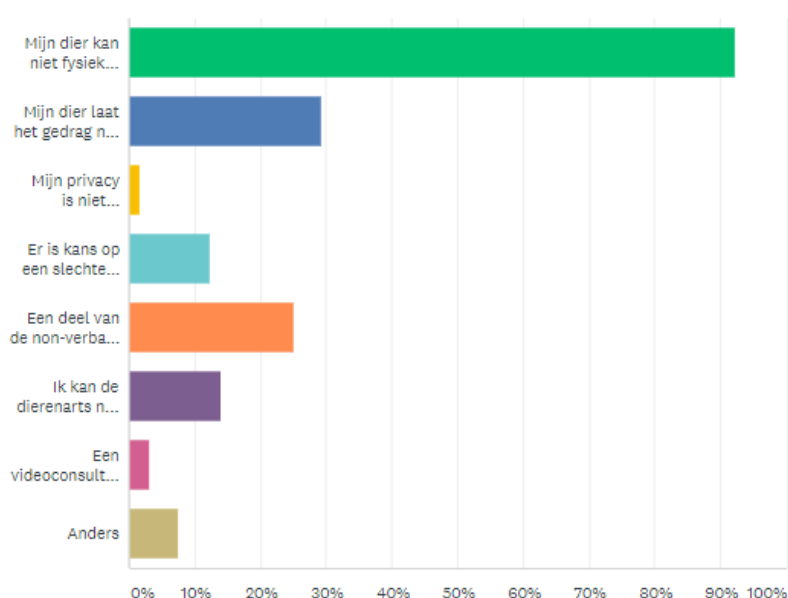


Figuur 22.1: De redenen waarom de eigenaren een videoconsult wel of niet een toevoeging vinden voor de dienstverlening van de dierenarts.

Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met de dierenarts? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Deze vraag is beantwoord door 371 respondenten. In figuur 23 is weergegeven dat 92,18% het dier niet fysiek te kunnen beoordelen het grootste nadeel vinden. Het tweede meest gekozen nadeel (29,38%) is dat het dier op dat moment het gedrag niet laat zien waarvoor de eigenaren op dat moment bellen. Een deel missen van de non-verbale communicatie is het derde meest gekozen nadeel door 25,07%. Als "anders" gaven de meeste eigenaren aan dat het dier niet goed te beoordelen is. Ook vonden 4 eigenaren het vervelend dat als zij (na de diagnose) medicatie nodig hebben ze het niet gelijk kunnen meenemen, röntgen niet mogelijk is en entingen ook niet via een videoconsult kunnen.

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



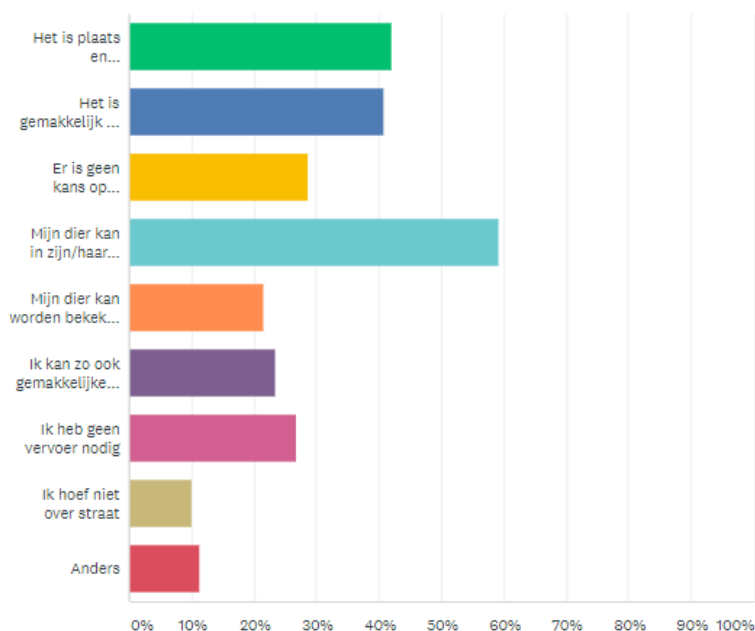
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
▼ Mijn dier kan niet fysiek worden beoordeeld	92,18%	342
▼ Mijn dier laat het gedrag niet zien waar ik voor bel op dat moment	29,38%	109
▼ Mijn privacy is niet gewaarborgd	1,62%	6
▼ Er is kans op een slechte internetverbinding met verstoring van het consult tot gevolg	12,40%	46
▼ Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist	25,07%	93
▼ Ik kan de dierenarts niet fysiek zien	14,02%	52
▼ Een videoconsult kost geld	3,23%	12
▼ Anders	7,55%	28
Totale aantal respondenten: 371		

Figuur 23: Nadelen van een videoconsult met de dierenarts.

Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met de dierenarts? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

371 respondenten hebben deze vraag beantwoord. In figuur 24 is weergegeven dat 59,30% van de respondenten het een voordeel vindt dat het dier in zijn/haar eigen omgeving kan blijven. Het tweede meest gekozen voordeel dat gekozen is door 42,05% is dat het plaats en tijdsafhankelijk is. Het derde meest gekozen voordeel (40,70%) is dat het gemakkelijk is om advies te krijgen of in contact te komen met de dierenarts. Bij de optie "anders" werd voornamelijk gezegd dat de eigenaren er geen voordelen in zien.

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



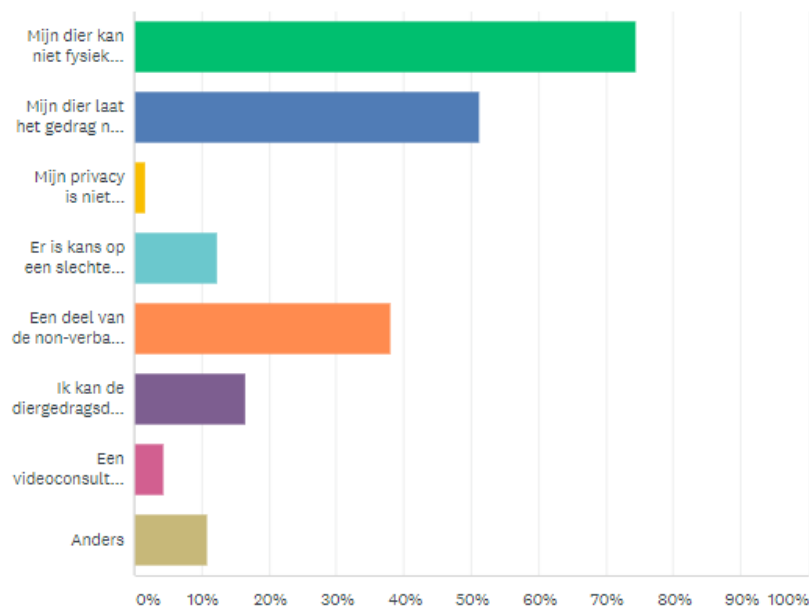
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
▼ Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)	42,05%	156
▼ Het is gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met de dierenarts	40,70%	151
▼ Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen	28,57%	106
▼ Mijn dier kan in zijn/haar eigen omgeving blijven	59,30%	220
▼ Mijn dier kan worden bekeken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door de gedragsdeskundige of dierenarts.	21,56%	80
▼ Ik kan zo ook gemakkelijker advies krijgen van een dierenarts en buiten mijn directe omgeving.	23,45%	87
▼ Ik heb geen vervoer nodig	26,68%	99
▼ Ik hoef niet over straat	9,97%	37
▼ Anders	11,32%	42
Totale aantal respondenten: 371		

Figuur 24: Voordelen van een videoconsult met de dierenarts.

Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige? (Er zijn meerdere antwoorden zijn mogelijk)

371 respondenten hebben deze vraag beantwoord. In figuur 25 is weergegeven dat 74,39% van de respondenten het een nadeel vinden dat het dier niet fysiek te beoordelen is. Het tweede meest gekozen nadeel (51,21%) is dat het dier op dat moment het gedrag niet laat zien waarvoor de eigenaren op dat moment bellen. Een deel missen van de non-verbale communicatie is het derde meest gekozen nadeel door 38,01%. Als "anders" gaven 11 eigenaren aan dat ze er geen nadelen in zien. Daarnaast vinden 7 respondenten het een nadeel dat de gedragsdeskundige geen oefeningen voor kan doen en 4 respondenten vinden dat het dier moeilijk te beoordelen en/of filmen is.

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



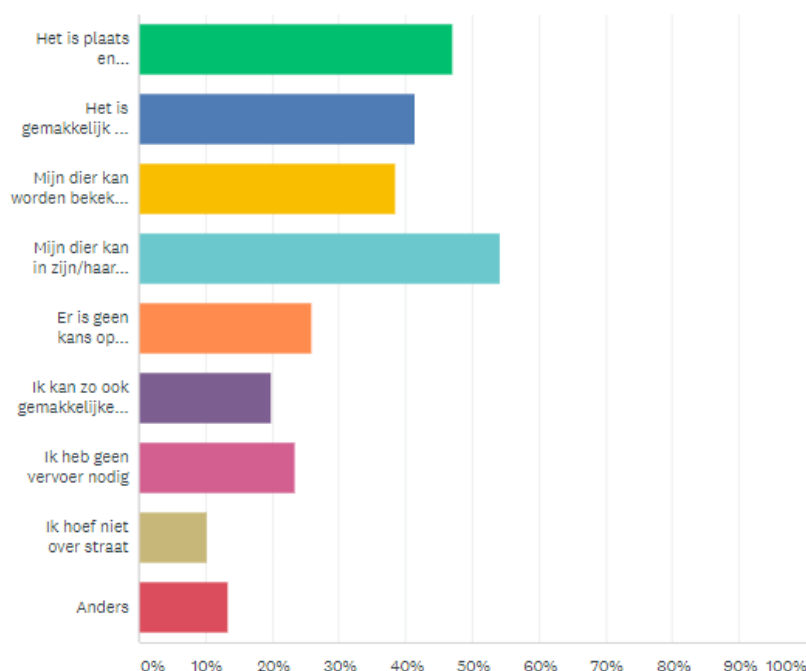
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
▼ Mijn dier kan niet fysiek worden beoordeeld	74,39%	276
▼ Mijn dier laat het gedrag niet zien waar ik voor bel op dat moment	51,21%	190
▼ Mijn privacy is niet gewaarborgd	1,62%	6
▼ Er is kans op een slechte internetverbinding met verstoring van het consult tot gevolg	12,40%	46
▼ Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist	38,01%	141
▼ Ik kan de diergedragsdeskundige niet fysiek zien	16,44%	61
▼ Een videoconsult kost geld	4,31%	16
▼ Anders	10,78%	40
Totale aantal respondenten: 371		

Figuur 25: Nadelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige.

Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige?

Deze vraag is door 371 respondenten beantwoord. In figuur 26 is weergegeven dat 53,18% van de respondenten het een voordeel vindt dat het dier in zijn/haar eigen omgeving kan blijven. Plaats en tijdsafhankelijk is het tweede meest gekozen voordeel met 47,1%. Als "anders" gaven de meeste respondenten aan er geen voordeel in te zien.

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



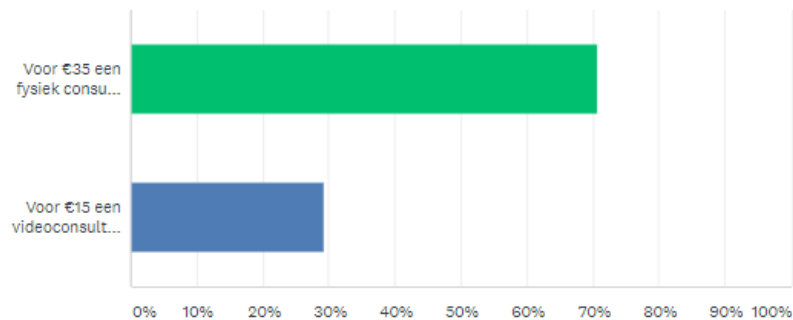
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
▼ Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)	47,17% 175
▼ Het is gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met een diergedragstherapeut	41,51% 154
▼ Mijn dier kan worden bekeken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door de gedragsdeskundige	38,54% 143
▼ Mijn dier kan in zijn/haar eigen omgeving blijven	54,18% 201
▼ Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen	25,88% 96
▼ Ik kan zo ook gemakkelijker advies krijgen van een gedragsdeskundigen buiten mijn directe omgeving	19,95% 74
▼ Ik heb geen vervoer nodig	23,45% 87
▼ Ik hoef niet over straat	10,24% 38
▼ Anders	Reacties 13,48% 50
Totale aantal respondenten: 371	

Figuur 26: Voordelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige.

Stelt u zich voor dat u een dierenarts moet bezoeken voor een vraag over een bultje op de elle boog van uw dier (dit kan nog wel eens vaker voorkomen bij huisdieren). Voor het fysieke consult (gezondheidscheck) betaalt u €35 en hierbij komen nog de kosten voor het reizen en moet u tijd vrijmaken om er heen te gaan. Voor een videoconsult betaalt u €15 voor 10 minuten. Hierbij hoeft u geen reiskosten en extra tijd te rekenen. Wat heeft uw voorkeur?

Deze vraag is door 371 respondenten beantwoord. In figuur 27 is weergegeven dat 70,62% kiest voor een fysiek consult. Slechts 29,38% kiest voor een videoconsult.

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



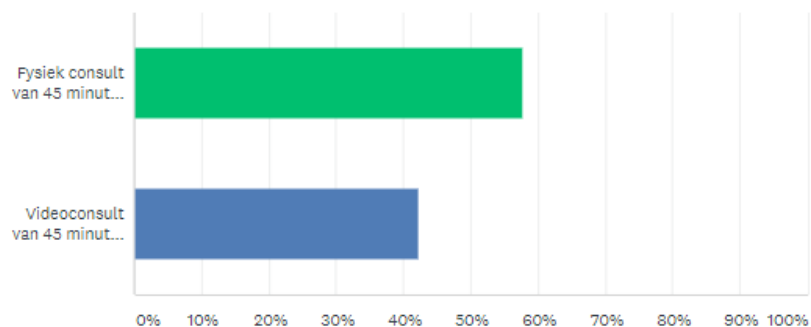
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Voor €35 een fysiek consult op de praktijk	70,62% 262
Voor €15 een videoconsult boeken van 10 minuten	29,38% 109
TOTAAL	371

Figuur 27: Liever fysiek consult of videoconsult bij de dierenarts?

Stelt u zich voor dat uw huisdier een gedragsprobleem heeft. Wat heeft uw voorkeur? Een fysiek consult van 45 minuten voor €57,- exclusief reiskosten en extra tijd. Of een videoconsult van 45 minuten voor €45,- zonder reiskosten en extra tijd kwijt te zijn.

Deze vraag is door 371 respondenten beantwoord. In figuur 28 is weergegeven dat 57,68% kiest voor een fysiek consult en 42,32% kiest voor een videoconsult.

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Fysiek consult van 45 minuten voor €57,-	57,68%	214
Videoconsult van 45 minuten voor €45,-	42,32%	157
TOTAAL		371

Figuur 28: Liever fysiek consult of videoconsult bij een diergedragsdeskundige?

Hoofdstuk 4: Discussie

In dit hoofdstuk is er een reflectie gedaan op de gebruikte onderzoeksmethoden en de uitkomsten van de resultaten.

4.1 Methode

Voor dit onderzoek zijn zowel enquêtes bij huisdiereigenaren als diergedragsdeskundigen afgenomen met als doel erachter te komen hoe zij beiden tegenover videoconsulten staan. De huisdiereigenaren zijn via verschillende Facebookgroepen benaderd en de diergedragsdeskundigen zijn benaderd via de E-mail van Vitaux. Vóórdat de enquête van de diergedragsdeskundigen verzonden werd is deze gecontroleerd en beoordeeld door een diergedragsdeskundige.

Over het algemeen zijn vrouwen eerder bereid om aan een enquête deel te nemen dan mannen (Smith, 2008). De enquête van de huisdiereigenaren is 88,68% ingevuld door vrouwen en 10,24% door mannen. De overige respondenten hadden de voorkeur om dit voor hunzelf te houden. De enquête van de diergedragsdeskundigen is wederom het meest door vrouwen ingevuld. Namelijk 94,12% door het vrouwelijk geslacht en 4,41% door het mannelijk geslacht. De overige respondent kon zich niet identificeren met beiden geslachten. Doordat de enquête vaker is ingevuld door vrouwen, is het mogelijk dat de grotere groep een andere mening heeft over de gestelde vragen.

De afgenomen enquête voor de huisdiereigenaren is door 371 respondenten volledig afgerond. Er waren 384 respondenten nodig voor een betrouwbaarheidsinterval van 95%. Alhoewel er dus niet genoeg respondenten verkregen zijn voor een betrouwbaar onderzoek, geeft het onderzoek echter wel een goede indicatie van de doelgroep.

De afgenomen enquête voor de diergedragsdeskundigen is door 68 respondenten volledig afgerond. Voor een betrouwbaarheidsinterval van 95% waren er 102 respondenten nodig. Evenals de enquête van de huisdiereigenaren is het aantal benodigde respondenten niet behaald, maar geeft het wel een goede indicatie van de totale doelgroep. De totale doelgroep, de 68 respondenten, waren wel redelijk verspreid over de geselecteerde verenigingen. Van de 68 respondenten waren er 51 aangesloten bij NVGH, 33 bij SPPD en 23 respondenten gaven aan ook nog bij verenigingen lid te zijn (zoals Certipet en Tinley). Wel is de grootste leeftijdsgroep tussen de 46 en de 55 jaar. Namelijk 36 van de 68 respondenten. Dit kan een vertekend beeld geven van de doelgroep.

Er is met de sluiting van de enquête niet gecontroleerd hoeveel respondenten de enquête ook werkelijk volledig hebben afgerond. Als hier wel naar gekeken was, had de enquête onder nog meer Facebookgroepen gedeeld kunnen worden om genoeg respondenten te behalen. Daarnaast had de optie overwogen kunnen worden om de reeds benaderde groepen een herinnering te sturen om de respons te vergroten.

Concluderend, doordat er bij beiden enquêtes niet voldoende respondenten verkregen zijn, zijn de resultaten niet statistisch significant en kunnen er geen betrouwbare conclusies aan gekoppeld worden.

4.2 Interpretatie van de onderzoeksresultaten

4.2.1 Algemene resultaten

Huisdiereigenaren

Uit de resultaten blijkt dat er bij de huisdieren van 51 (9,86%) respondenten gedragsveranderingen plaatsgevonden hebben tijdens de COVID-19 crisis. Hierbij komen 'verlatingsangst' en 'aanhankelijk zijn' sterk naar voren. Deze bevinding komt overeen met de gevonden literatuur (Applebaum, Tomlinson, & Matijczak, 2020). Zeker 12 % (n= 262) van de respondenten maakte zich in dat

onderzoek zorgen over de eventuele gedragsproblemen van hun huisdieren tijdens/na COVID-19, met name over verlatingsangst. Verlatingsangst kan een gevolg zijn door een verandering in de thuissituatie, zoals het alleen laten van het dier zonder hiermee geoefend te hebben.

Wat ook uit het onderzoek naar voren komt is dat de millennials en generatie Z een advies via een videoconsult met de dierenarts en diergedragsdeskundige meer overwegen dan de babyboomers en maturists. Van de millennials en generatie Z overweegt namelijk 56,65% een videoconsult bij de dierenarts en 55,67% een videoconsult bij de diergedragsdeskundige. Van de babyboomers en maturists daarentegen overweegt 53,33% een videoconsult bij de dierenarts en 40% een videoconsult bij de diergedragstherapeut (zie 3.2 algemene informatie doelgroep huisdiereigenaren). Ook dit komt overeen met de verwachting vanuit de literatuur (Bates, 2018). De Maturists en de Baby Boomers communiceren liever face to face en zijn nog niet zo technisch onderlegd als de daar opeenvolgende generaties.

Diergedragsdeskundigen

In hoofdstuk 3.1 is gebleken dat 29,41% van de 34 respondenten (die aangaven gebruik te maken van videoconsulten) al gebruik maakte van videoconsulten vóórdat de COVID-19 crisis begon. In hoofdstuk 3.1 te zien dat van die 29,41% (10 respondenten) 90% aangeeft dat er een toename is geweest van het aantal videoconsulten tijdens de COVID-19 crisis. Dit komt overeen met de gevonden literatuur (Hamel, 2020). In de literatuur werd namelijk vermeld dat COVID-19 de digitale zorg in een stroomversnelling heeft gebracht. Vooral videobellen, omdat dat snel te verwezenlijken is.

Er werd vooraf verwacht dat videoconsulten beter aan zou sluiten bij de levensstijl van de millennials en generatie Z en in minder goede mate aan zou sluiten bij de generaties babyboomers en maturists, omdat zij liever face to face communiceren. Deze verwachting klopt met de resultaten, echter zijn de verschillen tussen deze twee generaties kleiner dan verwacht. Zeker 58,82% van de millennials en generatie Z vinden het wel een waardevolle toevoeging en 41,18% vindt het geen waardevolle toevoeging. Van de babyboomers en maturists vindt 60% het wel een waardevolle toevoeging en 40% geen waardevolle toevoeging.

Het was tijdens het literatuuronderzoek nog niet duidelijk of de diergedragsdeskundigen wel of geen gebruik maakten van een beveiligde videobel omgeving. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle gedragsdeskundigen gebruik maken van een beveiligde videobel omgeving. Zeker 56,25% maakt gebruik van een onbeveiligde omgeving zoals videobellen via Whatsapp.

4.2.2 Huisdiereigenaren

Uit de resultaten in hoofdstuk 3.4 is gebleken dat 56,06% van de 371 respondenten het zouden overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts. Dit komt overeen met het consumentenonderzoek dat uitgevoerd is bij 400 huisdiereigenaren. Hierin is gebleken dat ook daar meer dan de helft behoefte heeft aan videobellen met de dierenarts (Hake, 2020). Naast dat de huisdiereigenaren een videoconsult zouden overwegen vind 60,38% van de 371 respondenten het ook een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts. Hierbij vinden zij het vooral een waardevolle toevoeging voor gedragsvragen of kleine dingen. 39,62% geeft aan het geen waardevolle toevoeging te vinden. De meesten gaven aan omdat het dier niet fysiek gecontroleerd kan worden. Dit is een tegenstrijdige uitkomst, omdat de huisdiereigenaren het een voordeel vinden dat het dier niet op fysieke controle hoeft te komen en een nadeel dat het dier niet fysiek beoordeeld kan worden. De uitkomsten van de twee vragen over de waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts en de diergedragstherapeut zijn met elkaar vergeleken. In tabel 3

staat geïllustreerd wat de verschillen zijn tussen de gegeven antwoorden voor de dierenarts en de diergedragstherapeut.

Tabel 3 Het aantal procenten van de 371 respondenten die het een waardevolle toevoeging vinden voor de dienstverlening.

	Een videoconsult overwegen	Een waardevolle toevoeging aan de dienstverlening
Dierenarts	56,06%	60,38%
Diergedragstherapeut	54,45%	58,22%

De uitkomsten van tabel 3 zijn dat ze het zowel eerder overwegen als eerder een waardevolle toevoeging vinden voor de dienstverlening van de dierenarts. Zeker 60,38% van de 371 huisdiereigenaren vinden het een waardevolle toevoeging voor de dierenarts en 58,22% vindt het een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een diergedragstherapeut. De reden waarom de huisdiereigenaren het een waardevolle toevoeging vinden voor de dienstverlening van beiden groepen verschilt. Hierbij vinden de huiddiereigenaren het vooral een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts zij het vooral een waardevolle toevoeging voor gedragsvragen of kleine dingen. Bij de diergedragsdeskundigen zien de huisdiereigenaren het "flexibele" vooral als een waardevolle toevoeging. Daarnaast dat het dier zijn zijn/haar eigen omgeving kan blijven en het minder stress oplevert voor het dier. Vanuit een ander onderzoek zijn hier geen gegevens over bekend. Wel komt het overeen met de overweging om hulp te ontvangen van een dierenarts. De huisdiereigenaren kiezen ondanks de lagere kosten voor een videoconsult toch voor een fysiek consult.

Uit de resultaten van het onderzoek bij de diergedragsdeskundigen is er een toename te zien van het aantal videoconsulten. Het aantal videoconsulten is met 70,59% toegenomen. Tijdens de COVID-19 crisis is 70,59% (van de 34 respondenten die gebruik maken van videoconsulten) begonnen met videoconsulten, slechts 29,41% maakte al gebruik vóór dat de COVID-19 crisis begon. Van de 10 diergedragsdeskundigen die al gebruik maakten van videoconsulten vóór de COVID-19 crisis, geeft 90% aan dat er een toename is geweest van het aantal videoconsulten.

In het theoretisch kader van dit onderzoek zijn de voor- en nadelen beschreven van videoconsulten met een dierenarts vanuit een onderzoek van Teller & Moberly (2020). Hierin bleek dat gemak en geen reistijd belangrijk is bij de klant. Daarnaast vinden de huisdiereigenaren het belangrijk dat de dieren niet hoeven te reizen die hier stress door ervaren. Deze literatuur komt overeen met de resultaten uit het onderzoek. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat de respondenten het een voordeel vinden dat hun dier in zijn of haar eigen omgeving kan blijven. Daarnaast dat videoconsulten plaats en tijdsafhankelijk is en daarnaast vinden de huisdiereigenaren het gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met de dierenarts en diergedragstherapeut. Wat nog een interessante bevinding is, is dat beiden doelgroepen het een voordeel vinden dat er geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen is. Wat daarnaast ook opvallend is, is dat het "geen vervoer nodig hebben" voor de gedragsdeskundigen vaker benoemd is dan bij de dierenarts. De student vermoed dat dit komt omdat diergedragsdeskundigen over het algemeen schaarser zijn dan dierenartsen.

De voor-en nadelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige is niet te refereren met de gevonden literatuur, maar komt wel overeen met wat de voor-en nadelen van de dierenarts. De nadelen van een videoconsult met de dierenarts komen niet overeen met het onderzoek van Teller & Moberly (2020), maar wel met het Nederlandse onderzoek van Hake (2020). Namelijk, dat ze het dier niet goed kunnen beoordelen en dat ze een deel van de non-verbale communicatie missen tijdens een videoconsult.

In hoofdstuk 3.2 komt naar voren dat de huisdiereigenaren een fysiek consult prefereren bij zowel de dierenarts als de diergedragstherapeut. De mogelijke verklaringen hiervoor zijn dat de training of behandeling direct inzetbaar is en de voorkeur voor persoonlijk contact met de dierenarts en diergedragstherapeut (dit wordt ook aangegeven in de enquête). Dit komt niet volledig overeen met het consumentenonderzoek dat uitgevoerd is bij 400 huisdiereigenaren waaruit is gebleken dat meer dan de helft behoefte heeft aan videobellen met de dierenarts (Hake, 2020).

4.2.3 Diergedragsdeskundigen

De resultaten uit de enquête van de diergedragsdeskundigen zijn niet refereren met de onderzoeken vanuit de literatuur, omdat er geen onderzoeken zijn gevonden van diergedragsdeskundigen.

De nadelen die de diergedragsdeskundigen benoemden van een videoconsult met de klant komt deels overeen met de verwachting van de student. Wat niet overeenkomt met de verwachting is het nadeel dat de training niet direct inzetbaar is. De voor- en nadelen zijn tegenstrijdig. Ze zijn tegenstrijdig, omdat de gedragsdeskundigen het dier niet in zijn/haar eigen omgeving kunnen beoordelen een nadeel vinden en thuiswerken als een voordeel zien.

Geheel in tegenstelling tot de vooraf geschetste verwachting blijkt dat bij meer dan de helft van de 68 respondenten hun mening hetzelfde is gebleven over videoconsulten en is niet veranderd door de COVID-19 crisis. Van de 68 respondenten gaven er 36 (52%) aan dat hun mening hetzelfde is gebleven. Hiervan waren er 19 (52,78%) tussen de 46 en 55 jaar oud. De enquête is ook het meest door deze leeftijdscategorie ingevuld, dus dit geeft geen goede indicatie.

Zeker 52,94% van de 68 respondenten overweegt een videoconsult door middel van een veilig systeem. Dit komt niet overeen met de vooraf gestelde verwachtingen. De verwachting was dat de diergedragsdeskundigen het niet zouden overwegen, omdat er tijdens het literatuuronderzoek was gevonden dat sommige diergedragsdeskundigen videoconsulten via bijvoorbeeld Whatsapp gebruiken.

Verder blijkt uit de enquête dat 59,15% van de 71 diergedragsdeskundigen een videoconsult een waardevolle toevoeging vinden.

4.3 Beperkingen

Bij vraag 2 van de enquête voor huisdiereigenaren is de vraag gesteld wat voor huisdieren de respondent heeft. Hierbij had de respondent de mogelijkheid om meerdere antwoorden te kiezen. Echter is het zo niet te achterhalen voor welk huisdier de respondent de rest van de enquête heeft ingevuld. Het is wel mogelijk om via Survey Monkey te filteren op bijvoorbeeld hond, maar dat kunnen ook hondeneigenaren zijn met andere huisdieren.

Bij vraag 7 in de enquête is de vraag gesteld wat voor gedragsveranderingen het dier vertoont (bij vraag 6 is gesteld of hun huisdier gedragsveranderingen vertoont). Hierbij is bij de antwoordkeuze alleen gedacht aan "negatieve" gedragsveranderingen. Veel respondenten gaven namelijk aan dat hun huisdier juist veel aanhankelijker is geworden en dit is niet per definitie een negatieve verandering.

Bij de vragen 17,18, 21 en 22 over de voor- en nadelen van een videoconsult met de dierenarts en diergedragsdeskundige is de optie "geen" niet toegevoegd als antwoordkeuze. Veel respondenten gaven aan deze optie te missen.

De enquête voor de diergedragsdeskundigen is begonnen met de vraag in welke diersoorten de deskundigen gespecialiseerd zijn. De mogelijkheid was er om meerdere diersoorten te kiezen. Door de meerdere keuzemogelijkheid is het lastig tot niet te achterhalen voor welke specialisatie de deskundige de enquête verder invult.

Bij vraag 2 over waar de deskundige bij aangesloten is, is de student Certipet vergeten bij te voegen als antwoord optie. Wel hebben de deskundigen dit als "anders" toegevoegd.

Er zijn te weinig respondenten verkregen voor zowel de enquête voor de huisdiereigenaren als voor de diergedragsdeskundigen. Hierdoor zijn resultaten niet representatief, maar geven wel een goede indicatie van de ondervraagde doelgroepen.

Doordat sommige respondenten de enquête niet volledig hebben afgerond, zijn er een aantal onvolledige enquêtes. Dit had deels voorkomen kunnen worden door aan het begin van de enquête te mededelen dat de enquête volledig afgerond moet worden. Toch kunnen respondenten er altijd voor kiezen om de enquête te verlaten. Zo ontstaan er alsnog onvolledige enquêtes.

Hoofdstuk 5: Conclusie

Dit hoofdstuk vormt de conclusie van het onderzoek. Hierin zijn de belangrijkste zaken van dit onderzoek beschreven zoals de hoofd en deelvragen. Het doel van dit kwantitatieve onderzoek was om erachter te komen hoe de diergedragsdeskundigen als de consultants en huisdiereigenaren als gebruikers tegenover videobellen staan.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van twee verschillende enquêtes. Eén gericht op de huisdiereigenaren en de ander gericht op de diergedragsdeskundigen. De verzamelde gegevens zijn geanalyseerd, maar niet statistisch getoetst. Dit betekent dat het ook op toeval gebaseerd kan zijn. De hoofd en- deelvragen zijn beantwoord aan de hand van de resultaten van dit onderzoek, maar zijn niet representatief, omdat het onderzoek de 95% betrouwbaarheid niet heeft gehaald. Daarnaast is de grootste ondervraagde leeftijdsgroep tussen de 46 en de 55 jaar, namelijk 36 van de 68 respondenten. Dit kan een vertekend beeld geven van de doelgroep.

5.1 Conclusie per deelvraag

1. Hoe staan diergedragsdeskundigen als consultants in Nederland tegenover videobellen met de klant?

Volgens de resultaten vinden de diergedragsdeskundigen een videoconsult een waardevolle toevoeging voor hun dienstverlening. De voornaamste reden is omdat het tijd en kosten efficiënt is. Daarnaast kunnen de deskundigen ook huisdiereigenaren buiten hun eigen regio bereiken.

Het voornaamste voordeel is dat de deskundigen vaker vanuit huis kunnen werken en minder hoeven te reizen. Het voornaamste nadeel is volgens de resultaten dat het dier niet fysiek te beoordelen is en hierbij dan ook de thuisomgeving/leefomgeving niet goed te zien is.

52,94% van de 68 diergedragsdeskundigen zou een videoconsult door middel van een gesloten systeem, welke veilig en compleet is overwegen maar dan alleen voor evaluatie en tussentijds vragen stellen. Tot slot is de mening over videoconsulten door de COVID-19 crisis is bij de meesten hetzelfde gebleven.

2. Hoe staan huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen met een dierprofessional (diergedragsdeskundigen en dierenarts)?

Volgens de resultaten vinden de huisdiereigenaren een videoconsult voornamelijk een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts, omdat gedragsvragen en andere kleine vragen dan gemakkelijker te stellen zijn. Huisdiereigenaren vinden een videoconsult voornamelijk een waardevolle toevoeging voor een diergedragstherapeut, omdat het dier in zijn/haar eigen omgeving kan blijven, het flexibeler en makkelijker is en het dier minder stress ervaart door niet te hoeven reizen.

De huisdiereigenaren vinden het voornaamste voordeel dat het dier in zijn of haar omgeving kan blijven. Het voornaamste nadeel is dat het dier niet fysiek beoordeeld kan worden.

54,45% van de 371 huisdiereigenaren zou het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een diergedragsdeskundige en 56,06% van een dierenarts, maar toch prefereren de huisdiereigenaren een fysiek consult.

5.2 Conclusie van de hoofdvraag

Hoe staan diergedragdeskundigen als consultants en huisdiereigenaren als gebruikers in Nederland tegenover videobellen?

Beiden doelgroepen zouden een videoconsult overwegen. Echter zijn er wel een aantal voorwaarde aan verbonden. 52,94% van de diergedragstherapeuten overwegen het te gebruiken, maar alleen voor evaluatie en tussentijdse vragen. Ze vinden het een voordeel dat ze vaker vanuit huis kunnen werken en een nadeel dat ze het dier niet kunnen beoordelen.

54,45% van de 371 huisdiereigenaren geven aan het te overwegen om videoconsulten te gebruiken. Echter als de keus er dan is tussen een videoconsult en een fysiek bezoek, dan ligt hun voorkeur bij een fysiek bezoek als dat mogelijk is (ondanks reistijd en dat de kosten voor een fysiek consult hoger liggen).

Hoofdstuk 6: Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden er aanbevelingen gegeven naar aanleiding van de conclusie. De aanbevelingen zijn voor zowel korte als lange termijn. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van twee enquêtes. Eén enquête voor de doelgroep diergedragsdeskundigen en één voor de doelgroep huisdiereigenaren.

6.1 Het benaderen van diergedragsdeskundigen

In dit onderzoek is gebleken dat de diergedragsdeskundigen videoconsulten een waardevolle toevoeging vinden aan hun dienstverlening, maar alleen voor evaluatie, tussentijdse vragen, nabespreking en ondervinden of er een klik is tussen klant en henzelf. Naar aanleiding van de antwoorden die de diergedragsdeskundigen hebben gegeven, zijn er een aantal aandachtspunten naar voren gekomen. Eén van de aandachtspunten die naar voren kwam uit dit onderzoek is dat de diergedragstherapeuten er bij een videoconsult vanuit gaan dat het voor het gehele traject is (intake, behandeling, tussentijdse vragen en nabespreking). De diergedragstherapeuten gaven aan dat zij het alleen voor de intake, evaluatie en tussentijdse vragen een waardevolle toevoeging vinden. Een oplossing zou kunnen zijn dat Vitaux meer inspeelt op het punt dat videoconsulten juist een uitkomst kan zijn voor deze tussentijdse vragen et cetera. Ook voor klanten die niet uit dezelfde regio komen kunnen videoconsulten een oplossing zijn. Daarnaast is het mogelijk om de gedragsdeskundigen uit te leggen dat het per klant te beoordelen is of een videoconsult een gepast consult is. Voor huisdiereigenaren met vogels, reptielen, knaagdieren en konijnen kan het zijn dat deze wel baat hebben bij een videoconsult terwijl hondeneigenaren hier geen baat bij hebben. Dit zou door middel van een onlinepresentatie of Webinar aangedragen kunnen worden bij verschillende diergedragstherapeuten. Het gevolg van het aandragen van de voordelen zou ervoor kunnen zorgen dat meer gedragstherapeuten gebruik willen maken van videoconsulten.

6.2 Het delen van beeldmateriaal

Daarnaast gaven veel diergedragsdeskundigen aan dat er van tevoren beeldmateriaal doorgestuurd wordt, zodat ze op die manier het gedrag van het dier samen met de klant kunnen bekijken. Hierbij is dan de mogelijkheid om het beeld op pauze te zetten en door te spoelen. Een oplossing zou kunnen zijn dat Vitaux een tool toevoegt in het videobelsysteem in de HuisdierenApp waarbij het mogelijk is om van tevoren een video door te sturen en deze tijdens een videoconsult samen te kunnen bekijken met de klant. Het gevolg van het toevoegen van deze tool zou ervoor kunnen zorgen dat meer diergedragstherapeuten gebruik willen maken van videoconsulten, omdat het gene wat zij altijd al toepassen tijdens hun consulten dan ook online kan.

6.3 Het informeren van huisdiereigenaren

Aangezien er in het onderzoek naar voren kwam dat de huisdiereigenaren het wel een waardevolle toevoeging vinden, maar uiteindelijk toch zouden kiezen voor een fysiek consult voor bijvoorbeeld een bultje op de elle boog van het dier, zou een oplossing kunnen zijn dat Vitaux nog meer focust op het Informeren van de huisdiereigenaren. Dit zou door middel van een socialmediacampagne gedaan kunnen worden. Social posts, E-mails en postermaterialen kunnen worden ingezet om huisdiereigenaren te overtuigen van videoconsulten voor zowel consulten bij dierenartsen als diergedragstherapeuten. Vaak worden op Facebookgroepen vragen gesteld vanuit huisdiereigenaren over hun dieren door middel van video's of foto's. Vanuit de posts en poster zouden de huisdiereigenaren door middel van een QR-code gelijk doorgestuurd kunnen worden naar de HuisdierenApp, waarin staat vermeld hoe het videobellen werkt. Daarnaast verhalen in schrift of video's van de ervaringen van de huisdiereigenaren posten zou kunnen werken. Het gevolg van het toepassen van meer socialmediacampagnes zou ervoor kunnen zorgen dat huisdiereigenaren meer

gebruik maken van videoconsulten voor bijvoorbeeld vragen die zij eerder in Facebookgroepen zouden stellen.

Vooraf de huisdiereigenaren van dieren die snel stress ervaren buiten hun eigen omgeving kunnen baat hebben bij videoconsulten (katten, konijnen, knaagdieren, vogels en reptielen). Een videoconsult kan een huisdiereigenaar geruststellen (iets wat zij waarschijnlijk zoeken bij het plaatsen van berichten in Facebookgroepen).

6.4 Aanbevelingen vervolgonderzoek

Er zijn niet genoeg respondenten verkregen om het onderzoek als volledig betrouwbaar te zien, maar de onderzoeken geven wel een goede indicatie van de doelgroepen. In de toekomst zou er een kwalitatief onderzoek gedaan kunnen worden om te achterhalen waarom de doelgroepen zo tegenover videobellen staan zoals ze op dit moment staan. Hierbij wordt aanbevolen om de respondenten geen meerkeuze mogelijkheden te geven voor de diersoorten die zij bezitten of waar zij gespecialiseerd in zijn. Zo kan er gemakkelijk een vergelijking gemaakt worden tussen de verschillende diersoorten.

Bibliografie

- Airtable. (2020). Opgeroepen op februari 26, 2021, van <https://airtable.com/embed/shrsJNfRjQ6Te4M0x/tblWCaPtKLnINU9pZ?viewControls=on>
- Alles over marktonderzoek. (2020). Opgeroepen op maart 14, 2021, van www.allesovermarktonderzoek.nl: <https://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproef-berekenen/>
- Allesovermarktonderzoek. (2020). Opgeroepen op februari 26, 2021, van <https://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproefcalculator/#Depopulairstesteekproefcalculatorvannederland>
- AniCura. (2020, mei 13). *Eenderde baasjes stelt zorg voor huisdier door Corona nog even uit*. Opgeroepen op februari 15, 2021, van <https://www.anicura.nl/nieuws/eenderde-baasjes-stelt-zorg-voor-huisdier-door-corona-uit/>
- Applebaum, J., Tomlinson, C., & Matijczak, A. (2020). *The Concerns, Difficulties, and Stressors of Caring for Pets during COVID-19: Results from a Large Survey of U.S. Pet Owners*. Opgeroepen op januari 25, 2021, van <https://www.mdpi.com/2076-2615/10/10/1882/htm>
- Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek*. Opgehaald van <https://docplayer.nl/392421-Dit-is-onderzoek-handleiding-voor-kwantitatief-en-kwalitatief-onderzoek-ben-baarda-eerste-druk.html>
- Baarda, B., Kalmijn, M., & de Goede, M. (2014). *Basisboek Enquêteren*. Opgeroepen op februari 26, 2021, van <http://www.boekhandelkrings.nl/images/boeken/90/018/5/6/9789001856175.pdf>
- Bates, H. (2018). *How To Manage Generational Diversity In The Workplace*. Opgeroepen op februari 15, 2021, van harver.com: <https://harver.com/blog/generational-diversity-in-the-workplace/>
- Bekaert, S. (2020, april 18). *Ongekend hoge vraag naar huisdieren door corona-eenzaamheid: 'Maar kun je straks nog wel voor die hond zorgen?'*. Opgeroepen op februari 5, 2021, van <https://www.hartvannederland.nl/nieuws/vraag-naar-huisdieren-corona>
- Benders, L. (2020, juli 23). *Hoeveel interviews houd je voor je scriptie?* Opgeroepen op januari 26, 2021, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/hoeveel-mensen-moet-je-interviewen/>
- Cary, M., & Massecar, A. (2017). *Veterinary Telehealth: What Is It, Where Are We, and What's Next?* Opgeroepen op februari 13, 2021, van todaysveterinarypractice.com: <https://todaysveterinarypractice.com/veterinary-telehealth-guide/>
- CM Research LTD. (2021). *COVID-19 Global Pandemic impact on the veterinary market*. Opgeroepen op maart 9, 2021, van <https://www.fecava.org/wp-content/uploads/2021/02/COVID-19-impact-on-the-global-veterinary-market-VetsSurvey-2020-part-1-1.pdf?fbclid=IwAR2EPCvMBgxWqgk7jdmNII5O0KgoomfOg8ZBIH3G1fBXZA8dUyCxDAWMMIk>
- Dibevo. (2020, september 17). Opgeroepen op januari 14, 2021, van <https://dibevo.nl/nieuws/nieuwe-cijfers-meer-dan-27-miljoen-huisdieren-in-nederland#:~:text=Nieuwe%20cijfers%3A%20meer%20dan%2027%20miljoen%20huisdieren%20in%20Nederland%20%2D%20Dibevo>

- Directklantcontact. (2020, maart 3). *Steeds meer consumenten eisen een multichannel bereikbaarheid*. Opgeroepen op februari 15, 2021, van <https://www.directklantcontact.nl/blog/steeds-meer-consumenten-eisen-een-multichannel-bereikbaarheid/>
- Engbersen, G., van Bochove, M., de Boom, J., Burgers, J., & Etienne, T. (2020, december). *De verdeelde samenleving*. Opgeroepen op januari 18, 2021, van <https://repub.eur.nl/pub/132554/>
- Frissen, P. d., Havelaar, P. d., & Sluijs, P. d. (2008). *Hondenbeten in perspectief*. Opgeroepen op februari 9, 2021, van <https://edepot.wur.nl/118572>
- Gyles, C. (2019). *Veterinary telemedicine*. Opgeroepen op februari 13, 2021, van <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6340261/>
- Hake, C. (2020). *Hoe staan de dierenartsen in Nederland tegenover het videobellen met de klant*. Afstudeeropdracht, Aeres Hogeschool Dronten, Diergezondheid & Management. Opgeroepen op februari 7, 2021, van <file:///C:/Users/daphn/HiDrive/Afstuderen/Scriptievoorbeelden/Afstudeerwerkstuk%20-%20Charlotte%20Hake%20-%204DG.pdf>
- Hamel, M. (2020, december 4). doi:<https://doi.org/10.1007/s41193-020-0170-5>
- Hawk, C. (2018). *Veterinary Telemedicine Perception & Utilization Intention*. Opgeroepen op april 7, 2021, van https://trace.tennessee.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3266&context=utk_chanhonoproj
- Healthforanimals. (2020). *What is Telemedicine?* Opgeroepen op februari 12, 2021, van [healthforanimals.org: https://healthforanimals.org/resources-and-events/newsletter-repository/26-telemedicine.html?q=88](https://healthforanimals.org/resources-and-events/newsletter-repository/26-telemedicine.html?q=88)
- Huijbers, P. (2020). Opgeroepen op januari 21, 2021, van https://www.vilans.nl/docs/producten/factsheet_telemedicine.pdf
- HuisdierenApp. (2020). Opgeroepen op januari 2021, 2021, van <https://huisdierenapp.nl/>
- Jacker. (2020). Opgeroepen op februari 15, 2021, van <https://jacker.nl/>
- Kavin, K. (2020, augustus 12). *Dog adoptions and sales soar during the pandemic*. Opgeroepen op februari 23, 2021, van <https://www.washingtonpost.com/nation/2020/08/12/adoptions-dogs-coronavirus/>
- KNMG. (2020, maart 31). Opgeroepen op februari 26, 2021, van <https://www.knmg.nl/actualiteit-opinie/nieuws/nieuwsbericht-corona/beeldbellen-tijdens-de-coronacrisis.htm>
- KNMVD. (2020). *COVID-19 en arbeidsgelateerde vragen*. Opgeroepen op februari 15, 2021 , van <https://www.knmvd.nl/update-coronavirus-en-arbeidsgelateerde-vragen/>
- Kolijn, A. (2020, juni 11). Opgeroepen op februari 9, 2021, van <https://www.ad.nl/dossier-corona-in-amersfoort/huisdieren-gaat-als-zoete-broodjes-tijdens-de-lockdown-maar-je-moet-ook-na-crisisperiode-liefdevol-voor-een-dier-zorgen~a11889df/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

- Lavrysen, L. (2020, april 7). Mensenrechten in tijden van corona. *Tijdschrift voor Mensenrechten*.
Opgeroepen op januari 25, 2021, van
<https://biblio.ugent.be/publication/8671559/file/8677010.pdf>
- LICG. (2020). Opgeroepen op januari 14, 2021, van <https://www.licg.nl/de-sociale-rol-van-huisdieren/#het-effect-van-huisdieren-op-de-fysieke-gezondheid-van-mensen>
- Magalhaes-SantAna, M., Peleteiro, M. C., & Stilwell, G. T. (2020). *Opinions of Portuguese Veterinarians on Telemedicine—A Policy Delphi Study*. Opgeroepen op januari 25, 2021, van
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fvets.2020.00549/full>
- Marketingportaal. (2020). *Pull strategie*. Opgeroepen op februari 15, 2021, van
<https://www.marketingportaal.nl/modellen-strategieen/pull-strategie/>
- Medicinfo. (2020). Opgeroepen op februari 25, 2021, van <https://medicinfo.nl/wp-content/uploads/2020/12/Medicinfo-Acceptatie-van-zorg-op-afstand-in-stroomversnelling.pdf>
- Mistry, R. D. (2020). *Dog Bites in Children Surge during Coronavirus Disease-2019: A Case for Enhanced Prevention*. Opgeroepen op februari 12, 2021, van
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7316443/>
- NVG. (2021, februari 10). *Coronacrisis zorgt voor piek in huisdierbezit*. Opgeroepen op februari 23, 2021, van <https://www.nvg-diervoeding.nl/persbericht-coronacrisis-zorgt-voor-piek-in-huisdierbezit/>
- Petpoint. (2020). *ShelterWatch Report Covid-19 IMPACT*. Opgeroepen op februari 5, 2021, van
<https://www.petpoint.com/Portals/Petpoint/pdfs/reportdata/COVID19/COVIDReport-Week26.pdf>
- Pro Health Ware. (2018). Opgeroepen op februari 13, 2021, van [prohealthware.com:
https://prohealthware.com/nl/difference-between-telemedicine-and-telehealth/#:~:text=Volgens%20die%2C%20telegeneeskunde%20is%20alleen,en%20waken%20over%20de%20stijgende](https://prohealthware.com/nl/difference-between-telemedicine-and-telehealth/#:~:text=Volgens%20die%2C%20telegeneeskunde%20is%20alleen,en%20waken%20over%20de%20stijgende)
- Raad van Beheer. (2020). *Hondenbeten*. Opgeroepen op februari 9, 2021, van
<https://www.houdenvanhonden.nl/kinderen-en-je-hond/hondenbeten/>
- Ratschen, E., Shoesmith, E., Shahab, L., & Silva, K. (2020). *Human-animal relationships and interactions during the Covid-19 lockdown phase in the UK: Investigating links with mental health and loneliness*. doi:<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239397.t002>
- Rijksoverheid. (2020). Opgeroepen op januari 18, 2021, van
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/algemene-coronaregels/basisregels>
- RIVM. (2020). Opgeroepen op januari 14, 2021, van
<https://rivm.openrepository.com/bitstream/handle/10029/624583/2020-0183.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robben, J. H. (2016). *Evaluation of a virtual pet visit system with live video streaming of patient images over the Internet in a companion animal intensive care unit in the Netherlands*. doi:<https://doi.org/10.1111/vec.12458>

- Serpell, J. (1990). *Evidence for long term effects of pet ownership on human health*. Opgeroepen op februari 5, 2021, van <http://oliviahicks.yolasite.com/resources/Evidence%20for%20long%20term%20effects%20of%20pet%20ownership%2041990.pdf>
- Smith, W. G. (2008). *Does Gender Influence Online Survey Participation?* Opgeroepen op augustus 9, 2021, van <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501717.pdf>
- Swallow, A., & Taylor, C. (2020). doi:<https://doi.org/10.18849/ve.v5i4.349>
- Telehealthcomparisons. (2020). Opgeroepen op februari 26, 2021, van <https://telehealthcomparisons.com/index.php/technology/preparing?showall=&start=2>
- Teller, L. M., & Moberly, H. (2020). *Veterinary Telemedicine: A literature review*. Opgeroepen op januari 25, 2021, van <https://www.veterinaryevidence.org/index.php/ve/article/download/349/561?inline=1>
- The American Veterinary Medical Association. (2018). *The Real-Life Rewards of Virtual Care*. Opgeroepen op maart 11, 2021, van https://www.aaha.org/globalassets/05-pet-health-resources/virtual_care.pdf
- Trendpanel. (2020). *Costomer journey in beeld*. Opgeroepen op januari 14, 2021
- Twierda, C. (2021). Opgeroepen op februari 5, 2021, van <https://www.gezondheidenco.nl/pandemie-wat-is-dat/>
- Wired. (2020). Opgeroepen op januari 21, 2021, van [https://www.wired.com/story/best-veterinary-telemedicine-services/#:~:text=With%20veterinary%20telemedicine%2C%20you%20talk,should%20do%20for%20your%20pet.&text=If%20you've%20postponed%20a,\(if%20it%20ever%20closed\).](https://www.wired.com/story/best-veterinary-telemedicine-services/#:~:text=With%20veterinary%20telemedicine%2C%20you%20talk,should%20do%20for%20your%20pet.&text=If%20you've%20postponed%20a,(if%20it%20ever%20closed).)
- World Health Organization. (2020, maart 11). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. Opgeroepen op februari 5, 2021, van <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Bijlagen

Bijlage 1. Enquête diergedragsdeskundigen

Goedendag, Ik ben Daphne Stange en zit in mijn laatste jaar van de studie Diergezondheid & Management aan de Aeres Hogeschool te Dronten. Ik doe onderzoek naar hoe diergedragsdeskundigen tegenover videobellen staan met de klant.

1. In welke diersoorten bent u gespecialiseerd? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Hond
- b: Kat
- c: Konijn
- d: Papegaai/vogel
- e: Paard
- f: Anders

2. Waar bent u bij aangesloten? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: SPPD
- b: NVGH
- c: Anders

Videoconsult met een dierprofessional

Een videoconsult is een afspraak waarbij de therapeut en klant elkaar niet fysiek ontmoeten, maar online. Door middel van een videoconsult via de telefoon, laptop of tablet kan de therapeut het dier zien in zijn/haar eigen omgeving.

3. Maakt u gebruik van videoconsulten?

- a: Ja → *ga naar vraag 4*
- b: Nee → *Ga naar vraag 9*

4. Maakte u al gebruik van videoconsulten vóór dat de COVID-19 crisis begon?

- a: Ja → *ga naar vraag 5*
- b: Nee → *ga naar vraag 7*

5. Is er een toename geweest van het aantal videoconsulten tijdens de COVID-19 crisis?

- a: ja → *ga naar vraag 6*
- b: nee → *ga naar vraag 7*

6. Met hoeveel procent is het aantal videoconsulten toegenomen?

- a: 0-20%
- b: 21-40%
- c: 41-60%
- d: 61-80%
- e: 81-100%
- h: Meer dan 100 (geef in opmerkingen aan hoeveel)

7. Welke software gebruikt u? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Zoom

- b: Facetime
- c: Whatsapp
- d: Microsoft Teams
- e: Skype
- g: Hangouts Meet
- h: HuisdierenApp
- i: Anders

8. Houdt u rekening met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere privacywetgeving wanneer je binnen je organisatie gebruikmaakt van videoconsulten?

- a: Ja
- b: Nee
- c: Nog niet bij nagedacht

9. Denkt u dat een videoconsult een waardevolle toevoeging is aan uw dienstverlening?

- a: Ja
- b: Nee

Leg uit waarom wel of niet

.....

10. Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met de klant? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Het dier is niet fysiek te beoordelen
- b: Het dier laat het gedrag niet zien waar de klant voor belt op dat moment
- c: Er is kans op een slechte internet verbinding met verstoring van het consult tot gevolg
- d: Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist
- e: Eventuele weerstand vanuit klanten
- f: Het is moeilijk om kosten te bepalen
- g: Het is lastig om kosten in rekening te brengen
- h: Klanten verwachten dit als een gratis service
- i: Het voelt als dubbelop om kosten te berekenen als er geen eenduidig advies te geven is
- j: Anders

11. Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met de klant? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)
- b: Je kan op een laagdrempelige manier advies geven of in contact komen met ...
- c: Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen
- d: Je kan korte/makkelijke gedragsvragen beantwoorden
- e: Je kan het dier bekijken in zijn/haar eigen omgeving
- f: Je kan het dier bekijken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door mijn aanwezigheid
- g: Je hebt de mogelijkheid tot meer klanten van verder weg
- h: Je kan vaker vanuit huis werken/minder reizen
- i: Het is een extra dienst waardoor de klantenbinding/relatie beter wordt
- j: Anders

12. Is uw mening over videoconsulten door de COVID-19 crisis veranderd?

- a: Ja, positiever
- b: Ja, negatiever
- c: nee, is hetzelfde gebleven als voor de COVID-19 crisis

Videobelsysteem

Binnen de dierensector bestaat er een gesloten videobel systeem. Dit systeem is veilig en compleet (AVG). Dit systeem is door middel van plug & play te plaatsen op uw eigen website. Daar plannen klanten zelf hun afspraak in, in de door u opengestelde tijdsloten (dag en tijd), betalen ze direct via iDEAL en zien ze u in hetzelfde i-frame verschijnen voor het videogesprek op het door hen 'ingekochte' tijdstip (met eigen tarieven).

Inloggen

Kies je dag ▼

Kies je tijd ▼

▼

Prijs: €20,00

Betaal met iDEAL

13. Zou u een videoconsult door middel van een gesloten systeem, welke veilig en compleet is met de klant overwegen?

- a: Ja
- b: Nee
- c: Ik maak er al gebruik van

14. Heeft u nog overige opmerkingen?

Open

15. Wat is uw leeftijd?

- a: 18 – 25
- b: 26 – 35
- c: 36 – 45
- d: 46 – 55
- e: 56 – 65
- f: 56 - 65
- g: 66 - 75

16. Met welk geslacht identificeert u zichzelf?

- a: Man
- b: Vrouw
- c: O
- d: Geen van allen
- e: Zeg ik liever niet

17. In welke provincie bent u woonachtig?

- a: Drenthe
- b: Flevoland
- c: Friesland
- d: Gelderland
- e: Groningen
- f: Limburg
- g: Overijssel
- h: Noord-Brabant
- i: Noord-Holland
- j: Utrecht
- k: Zeeland
- l: Zuid-Holland
- m: Anders

Bijlage 2. Enquête huisdiereigenaren

Goedendag, Ik ben Daphne Stange en zit in mijn laatste jaar van de studie Diergezondheid & Management aan de Aeres Hogeschool te Dronten. Ik doe onderzoek naar hoe huisdiereigenaren tegenover videobellen staan met een dierenarts en diergedragsdeskundige.

1. Heeft u huisdieren?

- a: Ja → ga naar vraag 2
- b: Nee → Einde enquête

2. Wat voor huisdier(en) heeft u? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Hond
- b: Kat
- c: Konijn
- d: Cavia
- e: Hamster
- f: Rat
- g: Muis
- h: Chinchilla
- i: Degoe
- j: Gerbil
- k: Papegaai/vogel
- l: Terrariumdier
- m: Paard
- n: Vis
- o: Anders

Bezoek diergedragsdeskundigen

In een Amerikaans onderzoek (Applebaum, Tomlinson, & Matijczak, 2020) is gebleken dat huisdieren (ongeacht aangeschaft tijdens de crisis of er voor) soms gedragsveranderingen kunnen laten zien. Dit bijvoorbeeld door een verandering in de thuissituatie. Denk hierbij aan opeens weer naar kantoor gaan waardoor het dier langer alleen thuis is zonder dit gewent te zijn. Sommige dieren en huisdiereigenaren hebben profijt van de hulp van een diergedragsdeskundige. Dit kan verschillende redenen hebben. Denk aan agressie naar andere dieren of mensen en verlatingsangst. Het kan zijn dat een huisdier(eigenaar) nog nooit hulp nodig heeft gehad van een diergedragsdeskundige of juist wel.

3. Heeft u op dit moment of eerder hulp gekregen van een diergedragsdeskundige?

- a: Ja
- b: Nee

4. Heeft u zich wel eens belemmerd gevoeld om naar een diergedragsdeskundige te gaan?

- a: Ja → ga naar vraag 5
- b: Nee → ga naar vraag 6

5. Wat zijn de eventuele belemmeringen voor een consult bij of met een diergedragsdeskundige? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Ik heb geen vervoer
- b: Ik ben slecht ter been
- c: Ik vind het consult te duur
- d: Ik heb klachten die horen bij het COVID-19 virus
- e: Ik ga liever niet over straat door privé redenen
- f: Ik laat liever geen mensen in huis door privé redenen
- g: Mijn dier is moeilijk te vervoeren
- h: Mijn dier is bang om vervoerd te worden
- i: Mijn dier is wagenziek
- j: Mijn dier is bang voor andere mensen
- k: Ik voel schaamte voor het gedrag van mijn dier/van mezelf
- l: De reisafstand naar de gedragsdeskundige is te ver
- l: Anders

6. Is het gedrag van uw dier veranderd tijdens de COVID-19 crisis?

- a: Ja → ga naar vraag 7
- b: Nee → ga naar vraag 9

7. Wat voor gedragsveranderingen vertoont uw dier?

- a: Bijten
- b: Verlatingsangst
- c: Agressief gedrag naar andere mensen en/of dieren
- d: Binnenshuis urineren/ onzindelijkheid
- e: Hyperactiviteit
- f: Verenpikken of overmatig seksueel gedrag (bij papegaaien en vogels)
- g: Overmatig poetsen
- h: Meer blaffen/schreeuwen
- i: Zichzelf bijten
- j: Veel slopen
- k: Tralie knagen
- l: Stereotiep gedrag paarden: o.a. kribbebijten, luchtzuigen, ijsberen, hoofdschudden
- l: Anders

8. Is het gedrag dusdanig veranderd dat dit problemen geeft en u hier wellicht hulp bij nodig heeft van een diergedragsdeskundige?

- a: Ja
- b: Nee

Bezoek dierenarts

Uit een onderzoek naar huisdierenzorg tijdens de COVID-19 maatregelen onder 1.479 Nederlandse huisdiereigenaren is gebleken dat 33% van hen een dierenartsbezoek uitstelt (AniCura, 2020). Dit bijvoorbeeld door klachten die horen bij het COVID-19 virus. Ook kan het voorkomen dat u zich belemmerd voelt door niet COVID-19 gerelateerde redenen, zoals geen vervoer hebben.

9. Hoe vaak per jaar bezoekt u gemiddeld een dierenarts?

- a: Nog nooit een dierenarts bezocht
- b: Eens in de aantal jaar
- c: 1x per jaar
- d: 2x per jaar
- e: 3x per jaar
- f: Vaker dan 3x per jaar

10. Heeft u zich wel eens belemmerd gevoeld om naar een dierenarts te gaan?

- a: Ja → ga naar vraag 11
- b: Nee → ga naar vraag 12

11. Wat zijn de eventuele belemmeringen voor een bezoek aan de dierenarts? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Ik heb geen vervoer
- b: Ik ben slecht ter been
- c: Ik vind de behandeling/ consult te duur
- d: Ik heb klachten die horen bij het COVID-19 virus
- e: Ik ga liever niet over straat door privé redenen
- f: Mijn dier is moeilijk te vervoeren
- g: Mijn dier is bang om vervoerd te worden
- h: Mijn dier is wagenziek
- i: Mijn dier is bang bij de dierenarts
- j: Mijn dier is te ziek/zwak
- k: Anders

12. Is het aantal bezoeken nu met en door COVID-19 verminderd of vermeerderd?

- a: Het aantal bezoeken is verminderd
 - b: Het aantal bezoeken is vermeerderd
 - c: Het aantal bezoeken is hetzelfde gebleven
- Waarom

.....

Een videoconsult met een dierprofessional

Een videoconsult is een afspraak waarbij de dierenarts of diergedragsdeskundige en klant elkaar niet fysiek ontmoeten, maar online. Door middel van een videoconsult via de telefoon, laptop of tablet kan de dierenarts of de diergedragsdeskundige het dier zien in zijn/haar eigen omgeving.

13. Maakt u zelf wel eens gebruik van videoconsulten voor uw dier?

- a: Ja → ga naar vraag 14
- b: Nee → ga naar vraag 16

14. Met wie heeft u dan een videoconsult?

- a: Dierenarts
- b: Diergedragsdeskundigen
- c: Beiden
- d: Anders

15. Welke software gebruikt u? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Zoom
- b: Facetime
- c: Whatsapp
- d: Microsoft Teams
- e: Skype
- g: Hangouts Meet
- h: HuisdierenApp
- i: Weet ik niet
- j: Anders

16. Zou u het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts?

- a: Ja
- b: Nee
- c: Ik krijg deze hulp al via een videoconsult

17. Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met de dierenarts (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Mijn dier kan niet fysiek worden beoordeeld
- b: Mijn dier laat het gedrag niet zien waar ik voor bel op dat moment
- c: Mijn privacy is niet gewaarborgd
- d: Er is kans op een slechte internetverbinding met verstoring van het consult tot gevolg
- e: Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist
- f: Ik kan de dierenarts niet fysiek zien
- g: Een videoconsult kost geld
- h: Anders

18. Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met de dierenarts?(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)
- b: Het is gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met de dierenarts
- c: Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen
- d: Mijn dier kan in zijn/haar eigen omgeving blijven
- e: Mijn dier kan worden bekeken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door de gedragsdeskundige of dierenarts.
- f: Ik kan zo ook gemakkelijker advies krijgen van een dierenartsen en buiten mijn directe omgeving.
- g: Ik heb geen vervoer nodig
- h: Ik hoef niet over straat
- i: Anders

19. Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts?

- a: ja
 - b: Nee
- Toelichting
.....

20. Zou u het overwegen om hulp via een videoconsult te ontvangen van een diergedragsdeskundige (Wanneer hulp nodig zou zijn)?

- d: Ja
- e: Nee
- f: Ik krijg deze hulp al via een videoconsult

21. Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Mijn dier kan niet fysiek worden beoordeeld
- b: Mijn dier laat het gedrag niet zien waar ik voor bel op dat moment
- c: Mijn privacy is niet gewaarborgd
- d: Er is kans op een slechte internetverbinding met verstoring van het consult tot gevolg
- e: Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist
- f: Ik kan de diergedragsdeskundige niet fysiek zien
- g: Een videoconsult kost geld
- h: Anders

22. Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige?(meerdere antwoorden mogelijk)

- a: Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de “normale” werktijden)
- b: Het is gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met een diergedragsdeskundige
- c: Mijn dier kan worden bekeken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door de gedragsdeskundige
- d: Mijn dier kan in zijn/haar eigen omgeving blijven
- e: Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen
- f: Ik kan zo ook gemakkelijker advies krijgen van een gedragsdeskundigen buiten mijn directe omgeving.
- g: Ik heb geen vervoer nodig
- h: Ik hoef niet over straat
- i: Anders

23. Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een diergedragsdeskundige?

- a: ja
 - b: Nee
- Toelichting

.....

Fysiek bezoek of videoconsult?

In de volgende vragen ben ik benieuwd naar uw voorkeur voor een fysiek bezoek bij de dierenarts en diergedragsdeskundige of een videoconsult. Hierbij kunt u ook rekening houden met de voor- en nadelen die u bij een videoconsult had bedacht.

24. Stelt u zich voor dat u een dierenarts moet bezoeken voor een vraag over een bultje op de elleboog van uw dier (dit kan nog wel eens vaker voorkomen bij huisdieren). Voor het fysieke consult (gezondheidscheck) betaalt u €35 en hierbij komen nog de kosten voor het reizen en moet u tijd vrijmaken om er heen te gaan. Voor een videoconsult betaalt u €15 voor 10 minuten. Hierbij hoeft u geen reiskosten en extra tijd te rekenen. Wat heeft uw voorkeur?

Fysiek consult	€35
Videoconsult	€15

- a: Voor €35 een fysiek consult op de praktijk
- b: Voor €15 een videoconsult boeken van 10 minuten

25. Stelt u zich voor dat uw huisdier een gedragsprobleem heeft. Wat heeft uw voorkeur? Een fysiek consult van 45 minuten voor €57,- exclusief reiskosten en extra tijd. Of een videoconsult van 45 minuten voor €45,- zonder reiskosten en extra tijd kwijt te zijn.

Fysiek consult	€57
Videoconsult	€45

- a: Fysiek consult van 45 minuten voor €57,-
- b: Videoconsult van 45 minuten voor €45,-

26. Maakt u gebruik van de HuisdierenApp?

- a: Ja
- b: Nee
- c: ik weet niet wat het is

27. Wat is uw leeftijd?

- a: <18
- b: 18 – 25
- c: 26 – 35
- d: 36 – 45
- e: 46 – 55
- f: 56 – 65
- g: 66 – 75
- h: > 75

28. Met welk geslacht identificeert u zichzelf?

- a: Man
- b: Vrouw
- c: O
- d: Geen van allen
- e: Zeg ik liever niet

29. In welke provincie bent u woonachtig?

- a: Drenthe
- b: Flevoland
- c: Friesland
- d: Gelderland

e: Groningen
f: Limburg
g: Overijssel
h: Noord-Brabant
i: Noord-Holland
j: Utrecht
k: Zeeland
l: Zuid-Holland

Bijlage 3. Betrouwbaarheidsberekeningen

3.1 Huisdiereigenaren

$$n \geq \frac{N \cdot z^2 \cdot p(1 - p)}{z^2 \cdot p(1 - p) + (N - 1) \cdot F^2}$$

n= benodigde aantal individuen in de steekproef

N= populatieomvang (3.800.000)

z= de standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage (de standaardafwijking is 1,96 bij een betrouwbaarheid van 95%)

p= de kans dat iemand een bepaald antwoord wel geeft (meestal 50%)

q= de kans dat iemand een bepaald antwoord niet geeft (meestal 50%)

F= de foutmarge van de proef (5%)

$$n = \frac{3800000 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50(1-0,50)}{1,96^2 \cdot 0,50(1-0,50) + (3800000-1) \cdot 0,5^2}$$

$$n = \frac{3800000 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{0,9604 + 9499,9975}$$

$$n = \frac{3649520}{9500,9579}$$

$$n = 384,1212684$$

3.2 Diergedragdeskundigen

$$n \geq \frac{N \cdot z^2 \cdot p(1 - p)}{z^2 \cdot p(1 - p) + (N - 1) \cdot F^2}$$

n= benodigde aantal individuen in de steekproef

N= populatieomvang (138)

z= de standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage (de standaardafwijking is 1,96 bij een betrouwbaarheid van 95%)

p= de kans dat iemand een bepaald antwoord wel geeft (meestal 50%)

q= de kans dat iemand een bepaald antwoord niet geeft (meestal 50%)

F= de foutmarge van de proef (5%)

$$n = \frac{138 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50(1 - 0,50)}{1,96^2 \cdot 0,50(1 - 0,50) + (138 - 1) \cdot 0,5^2}$$

$$n = \frac{138 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{0,9604 + 0,3425}$$

$$n = \frac{132,5352}{1,3029}$$

$$n = 101,7232328$$

Bijlage 4. Overzicht gedragsdeskundigen

Naam	Soort therapeut	E-mail
Eline Teygeler	Hond/kat/konijn	eline@tinleygedragstherapie.nl
Sandra Mur- Bekaert	Hond	info@dogtalk.nl
Thera Kuper-Heij	Hond	info@dogsforfun.nl
Irma Klaassen	Hond	Email: info@veryimportantdogs.nl
Carolien Ziel	Hond	ziel@ziggo.nl
Yvonne Bonnet	Hond	info@service4dogs.nl
Joke Sauerbreij	Hond	Joke@tinleygedragstherapie.nl
Henk van Wijk	Hond	info@ikwileengehoorzamehond.nl
Mieke Visser	Hond	mieke@tinleygedragstherapie.nl
Joan Lamark	Hond	joan@tinleygedragstherapie.nl
Dominique Verschuren	Hond	dominique@tinleygedragstherapie.nl
Desiree Lievens	Hond	info@kwispeltijd.nl
Marieke van der Burgt	Hond/kat/konijn	info@mariekevanderburgt.nl
Ronald van Kampen	Hond	info@ronaldvankampen.nl
Isha Joseph	Hond	info@ishajoseph.nl
Anette Enneking	Hond	info@kynogedrag.nl
Manuela Slaats	Hond	
Dr. Valerie Jonckheer-Sheehy	Hond	gedragsgeneeskunde@edz-nieuwegein.nl
Yvonne Lindemans	Kat	Yvonne@kattenspel.nl
Anneke Houbraken	Kat	contact@miauww-kattentherapie.nl
Yvon Sweere	Kat	yvon@tinleygedragstherapie.nl
Mona de Keizer	Kat	mona@tinleygedragstherapie.nl
Kirsten Meijer	Kat	kirsten@tinleygedragstherapie.nl
Diana Kraa	Kat	info@catchykattengedrag.nl
Nienke Bijvoets	Kat	info@kattentherapie.nl
Ilse Lokker	Kat	info@ilselokker.nl
Marianne Vis	Kat	marianne@tinleygedragstherapie.nl
Corine Vos	Kat	corine@tinley.nl
Mary Quarles van Ufford	Kat	informatie@katwaardig.nl
José Dieker	Kat	info@kattengedragsdeskundige.nl
Miranda Geerlings	Kat	info@4cats.nl
Liesbeth Puts	Kat	vragen@praktijkvoorkattengedrag.nl
Esther Bouma	Kat	info@katsgewijs.nl
Ginny van Montfort	Kat	binnenstebuitenkat@gmail.com
Arlene Jansen	Paard	info@arlenejansen.nl
Hester Stasse	Paard	hester@man-en-paard.com
Willeke Adriaanse	Paard	Info@willekeadriaanse.nl
Winny Weibeck	Papegaai	winny@tinleygedragstherapie.nl
Thera Kuper-Heij	Papegaai/hond/konijn	thera@tinleygedragstherapie.nl
Simone van der Hoeven	Hond	info@simonevanderhoeven.nl
Suzanne Rhebergen	Hond	info@knine.nl
Anouk van Daelen	Hond	hallo@blafwerk.nl
Hanneke Brandt	Hond	info@hannekebrandt.nl
Rick Scholtes	Hond	info@vegavriend.nl

Marian van Gerven	Hond	eengoedhondenleven@gmail.com
Lisette van de Wetering	Hond	info@lisettedogtraining.nl
Ineke Post-te Selle	Hond	ineke@genidogs.nl
Rolien Hover	Hond	info@hondenschooldjango.nl
Saskia Ober	Hond	hondoloog@hotmail.com
Irma van Duin	Hond	irma@coach4dogs.nl
Maria Schipper	Hond	maria@kynadvies.nl
Krista Kamphuis	Hond	krista@werkenmetjehond.nl
Tomi Dijkema	Hond	tomidijkema@gmail.com
Marij Stolp	Hond	info@stolpgedragadvies.nl
Chantal Kapteijn	Hond	info@ondeugendeviervoeters.nl
Pascale Zwart	Hond	pascale@therapyr4dogs.nl
Ashley van Lieshout	Hond	info@dogsfavourite.nl
Ingrid Sutmuller	Hond	Info@ingridsutmuller.nl
Annemarie de Haan	Hond	info@almerehond.nl
Marion Timmermans	Hond	Marion@harmoniousDogs.nl
Vincent Oomen	Hond/kat/paard	info@vinnohkp.nl
Alexandra Wilkinson	Hond	alexandra@ikwileenbravehond.nl
Kirsten Zanen	Hond	info@zohond.nl
Wendy van Asselt-van Hierden	Hond	info@animalcat.nl
Daphne Everaars	Hond	info@kynopoint.nl
Jacqueline Verwey	Hond	advieshonden@planet.nl
Toinny Lukken	Hond	t.lukken@dierentrainersacademie.nl
Bianca Geraedts	Hond	Bianca@BehavingDogs.nl
Bart Schouten	Hond	info@dogstart.nl
Janette Haring	Hond	info@dog.nl
Karen Mulder	Hond	info@genietensamenmetjehond.nl
Miranda van der Heijden	Hond	gehoorzamehuishond@yahoo.com
Danielle Post-Stuiver	Hond	info@hondopschool.nl
Michelle Doornekamp- van Grasstek	Hond	info@canineworx.nl
Jany Geldof	Hond	info@de-lijn.com
Marc Dröge	Hond	info@dukedog.nl
Tessa van Heumen	Hond	info@deardvanhetbeestje.nl
Margit Rietveld	Hond	info@kynopro.nl
Bernice Muntz	Hond/konijn	bernice@dierentrainer.nl
Frans Brouwer	Hond	info@dogtouch.nl
Christa van Rooij	Hond	info@laseldensate.nl
Judith Strijbos	Hond	info@dogontrack.nl
Maartje Horvers	Hond	info@hondencampus.nl
Georgette Korf-Van den Boom	Hond	info@thegooddog.nl
Liselot Boersma	Hond	info@HondenLot.nl
Leonie Noordhoek	Hond	leonie@mijnbaasenik.nl
Jorna van Wingerden-Evers	Hond	contact@hondeninstructieschool.nl
Nancy van Dooren – Geldof	Hond	info@hondencentrumbijndelsveld.nl
Annemarie Albersen	Hond	info@annemariealbersen.nl
Nicolle Bisschoff	Hond	contact@puk-hondenservice.nl

Daniëlle Fama	Hond	info@hondenfocus.nl
Sonja Vrolijk	Hond	info@dogtailz.nl
Hanneke Reitsma	Hond	hanneke.hondenmanieren@gmail.com
Marian van Lieshout	Hond	info@mavali-hondengedragstherapie.nl
Janie Meiburg	Hond	janiedogsupport@online.nl
Karen van Doorn	Hond	info@dogconnection.consulting
Anne-Marijke Koier	Hond	info@problemenmethonden.nl
Michelle Krens	Hond	info@kgc-enkhuizen.nl
Manon Hagen	Hond	hondwijs@gmail.com
Nienke Roelofs	Hond	Nienke@lerenkananders.nl
Henriette Jordens	Hond	info@henriettejordens.nl
Jenny van den Bosch	Hond	info@gedragstherapie-perro.nl
Krista te Vaanholt	Hond	info@ronddehond.nl
Elske Donders	Hond	info@dogacademy.nl
Ciska Landeweert	Hond	info@kynocoaching.nl
Marloes Schijf	Hond	info@kynoservice.nl
Rosa Wiggers-Fokkema	Hond	info@hondenschoolwiggers.nl
Marijan Janssen-Wildenbeest	Hond	info@hondenschooldoetinchem.nl
Ton Loos	Hond	info@dogsportacademy.nl
Marion Venema	Hond	info@hondenschoolmiddendrenthe.nl
Isha Joseph	Hond	info@ishajoseph.nl
Karen Mulders	Hond	happytails@hetnet.nl
Maaïke Aanraad	Hond	maaike@doorhondenverbonden.nl
Hetty Bajema	Hond	info@hondentrainingscentrumfriesland.nl
Daniëlle Hermans	Hond	info@dogstalk.nl
Anita Oranje	Hond	hondenservice@outlook.com
Ingrid van de Keuken	Hond	info@hondengedragtrente.nl
Jan van den Brand	Hond	info@dierengedrag.nl
Dominique Verschuren	Hond	info@hondenbureausamba.nl
Chanti Hazeleger	Hond	info@dierenbegrip.nl
Carolien Ziel	Hond	ziel@ziggo.nl
Merel van der Mullen	Hond	info@huisdierverhalen.nl
Lisanne Coblens	Hond	helemaalhond@gmail.com
Tinie Dekker-Riemersma	Hond	info@nosamigos.nl
Renzina Olde Heuvel – Heuker	Hond	info@hondenbaaszentraal.nl
Christine Meijer	Hond	info@htcfivel.nl
Monique Bladder	Hond	info@moniquebladder.nl
Erica Bokelmann	Hond	info@ericabokelmann.nl
Manon Hagen	Hond	hondwijs@gmail.com
Majori Meijer	Hond	gedrag@doamsterdam.nl
Sandra Mur-bekaert	Hond	info@dogtalk-cursussen.nl
Valerie Jonckheer-Sheehy	Paard	v.jonckheer@animalytics.nl
Simone van der Hoeven	Paard	info@simonevanderhoeven.nl
Machteld van Dierendonck	Paard	machteld@equusresearch.nl
Laure-Anne Viselé	Hond	info@ohmydogschool.com

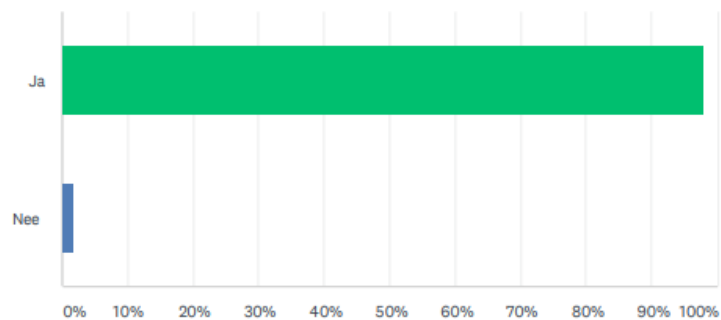
Claudia Vinke	Hond/kat	gedraghondkat.dgk@uu.nl
Esther van Schuur	kat/konijn	info@dierenartsesther.nl

Bijlage 5. Resultaten huisdiereigenaren

Huisdiereigenaren

V1 Heeft u huisdieren?

Beantwoord: 560 Overgeslagen: 0

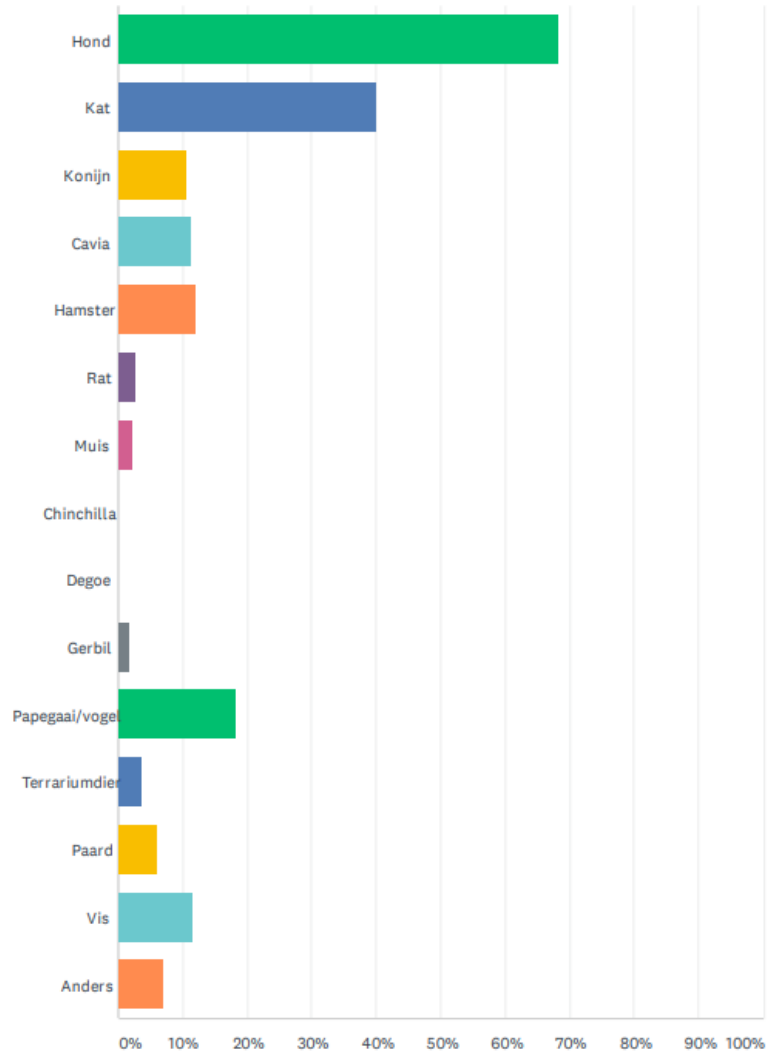


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja ☐	98.21% 550
Nee ☐	1.79% 10
TOTAAL	560

Huisdiereigenaren

V2 Wat voor huisdier(en) heeft u? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 527 Overgeslagen: 33



Huisdiereigenaren

ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Hond	68.31% 360
Kat	40.04% 211
Konijn	10.63% 56
Cavia	11.20% 59
Hamster	12.14% 64
Rat	2.66% 14
Muis	2.28% 12
Chinchilla	0.19% 1
Degoe	0.00% 0
Gerbil	1.71% 9
Papegaai/vogel	18.41% 97
Terrariumdier	3.80% 20
Paard	6.07% 32
Vis	11.57% 61
Anders	7.21% 38
Totaal aantal respondenten: 527	

#	ANDERS	DATE
1	bidsprinkhaan	5/9/2021 8:29 PM
2	Kippen	5/9/2021 7:44 PM
3	Duif	5/9/2021 5:11 PM
4	Mieren	5/9/2021 9:18 AM
5	Pijlstaart gifkikkers	5/9/2021 12:15 AM
6	Aquarium tropische vissen	5/8/2021 4:17 PM
7	Kanarie	5/8/2021 11:24 AM
8	Fret	5/8/2021 10:16 AM
9	Kip	5/8/2021 9:15 AM
10	Geiten, kippen, eenden	5/8/2021 8:58 AM
11	Landschildpadden	5/8/2021 8:54 AM
12	Kippen en eenden	5/8/2021 8:54 AM
13	Kippen	5/8/2021 8:52 AM
14	Schildpad	5/8/2021 6:37 AM
15	Fret	5/7/2021 11:42 PM
16	Dwerggeitjes	5/7/2021 11:07 PM
17	Kippen	5/7/2021 10:29 PM

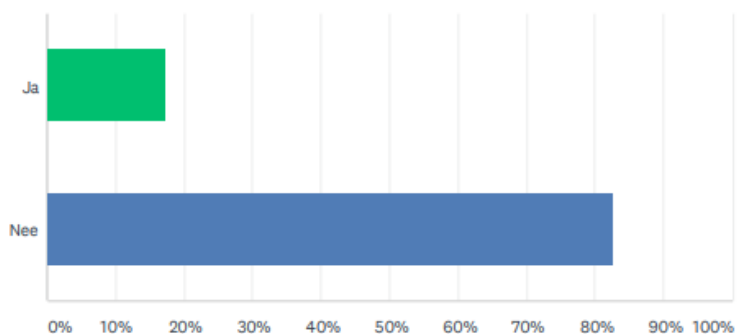
Huisdiereigenaren

18	Kip, vogels	5/7/2021 8:38 PM
19	Kip	5/7/2021 7:09 PM
20	Kippen	5/7/2021 6:58 PM
21	Kippen	5/7/2021 6:31 PM
22	Kippen	5/7/2021 5:42 PM
23	Kippen	5/7/2021 5:42 PM
24	S	5/7/2021 5:03 PM
25	Vissen	5/7/2021 4:59 PM
26	Hamsters	5/7/2021 4:46 PM
27	Kippen	5/7/2021 4:44 PM
28	Papagaai	5/7/2021 4:40 PM
29	Kippen	5/7/2021 4:19 PM
30	Kippen Antwerpse baardkrielen	5/7/2021 3:46 PM
31	uile	5/7/2021 2:24 PM
32	Kippen	5/7/2021 2:15 PM
33	vissen	5/7/2021 2:13 PM
34	Kip	5/7/2021 2:06 PM
35	Kip	5/7/2021 2:02 PM
36	Valkparkieten 9 stuks	5/7/2021 1:52 PM
37	Fret	5/7/2021 1:37 PM
38	Kippen	5/7/2021 1:33 PM

Huisdiereigenaren

V3 Heeft u op dit moment of eerder hulp gekregen van een diergedragdeskundige?

Beantwoord: 527 Overgeslagen: 33

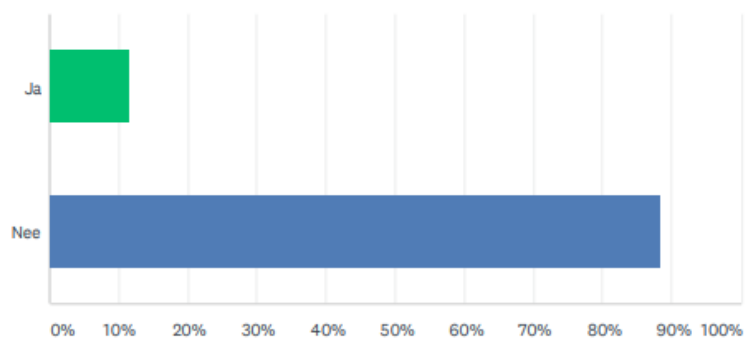


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	17.46%	92
Nee	82.54%	435
TOTAAL		527

Huisdiereigenaren

V4 Heeft u zich wel eens belemmerd gevoeld om naar een diergedragsdeskundige te gaan?

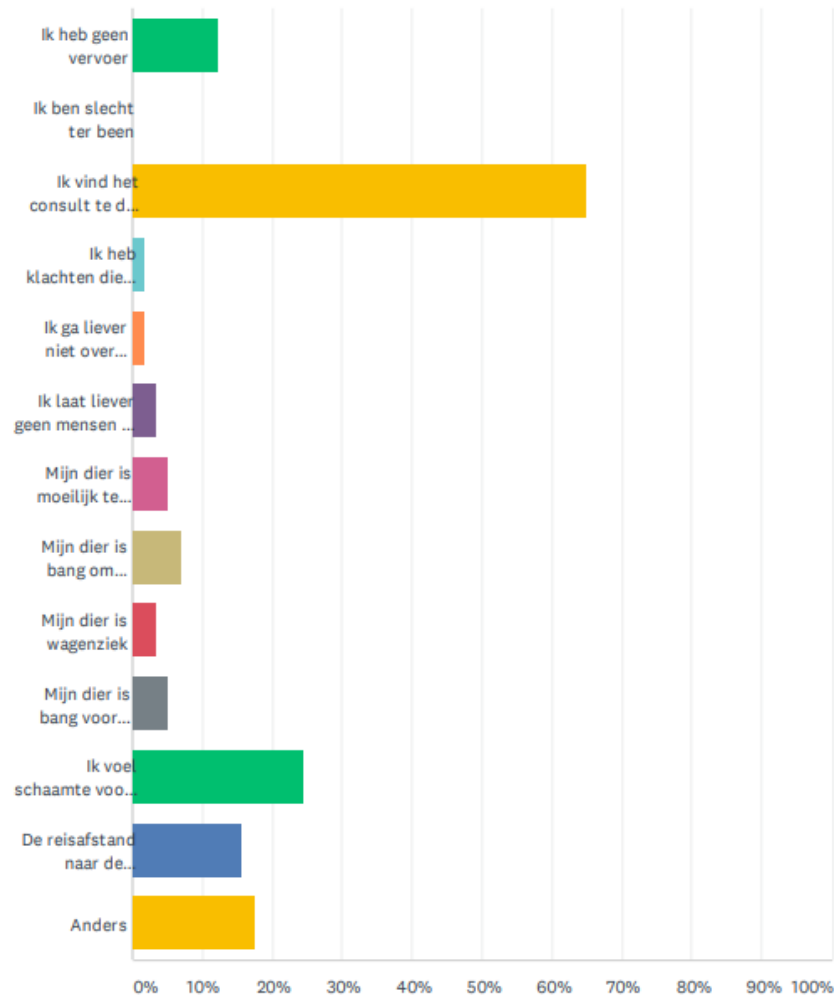
Beantwoord: 527 Overgeslagen: 33



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	11.57%	61
Nee	88.43%	466
TOTAAL		527

V5 Wat zijn de eventuele belemmeringen voor een consult bij of met een diergedragsdeskundige? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 57 Overgeslagen: 503



Huisdiereigenaren

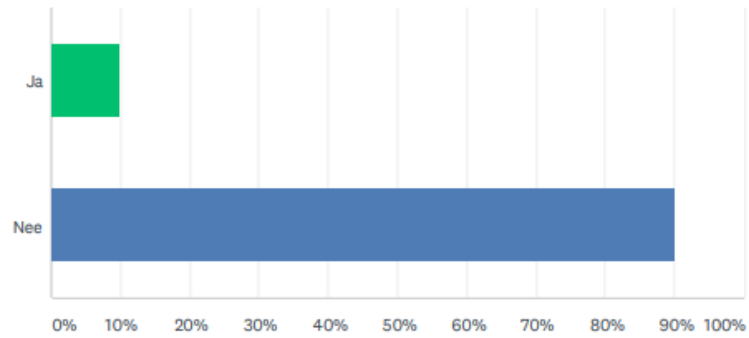
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ik heb geen vervoer	12.28%	7
Ik ben slecht ter been	0.00%	0
Ik vind het consult te duur	64.91%	37
Ik heb klachten die horen bij het COVID-19 virus	1.75%	1
Ik ga liever niet over straat door privé redenen	1.75%	1
Ik laat liever geen mensen in huis door privé redenen	3.51%	2
Mijn dier is moeilijk te vervoeren	5.26%	3
Mijn dier is bang om vervoerd te worden	7.02%	4
Mijn dier is wagenziek	3.51%	2
Mijn dier is bang voor andere mensen	5.26%	3
Ik voel schaamte voor het gedrag van mijn dier/van mezelf	24.56%	14
De reisafstand naar de gedragsdeskundige is te ver	15.79%	9
Anders	17.54%	10
Totaal aantal respondenten: 57		

#	ANDERS	DATE
1	Denk dat het toch niet helpt.	5/9/2021 9:16 PM
2	Ik voel me snel een zeikerd	5/9/2021 9:45 AM
3	Ik ben het oneens met het advies of een slecht gevoel bij een therapeut.	5/9/2021 9:33 AM
4	Ik ken er geen	5/8/2021 9:15 AM
5	Lange wachttijd	5/8/2021 8:53 AM
6	Lijkt me overbodig	5/7/2021 9:38 PM
7	Ik weet geen goede in omgeving te vinden	5/7/2021 9:19 PM
8	"Dat komt wel"	5/7/2021 6:38 PM
9	Grote stap om te maken	5/7/2021 2:23 PM
10	Dier is anders in andere omgeving	5/7/2021 2:16 PM

Huisdiereigenaren

V6 Is het gedrag van uw dier veranderd tijdens de COVID-19 crisis?

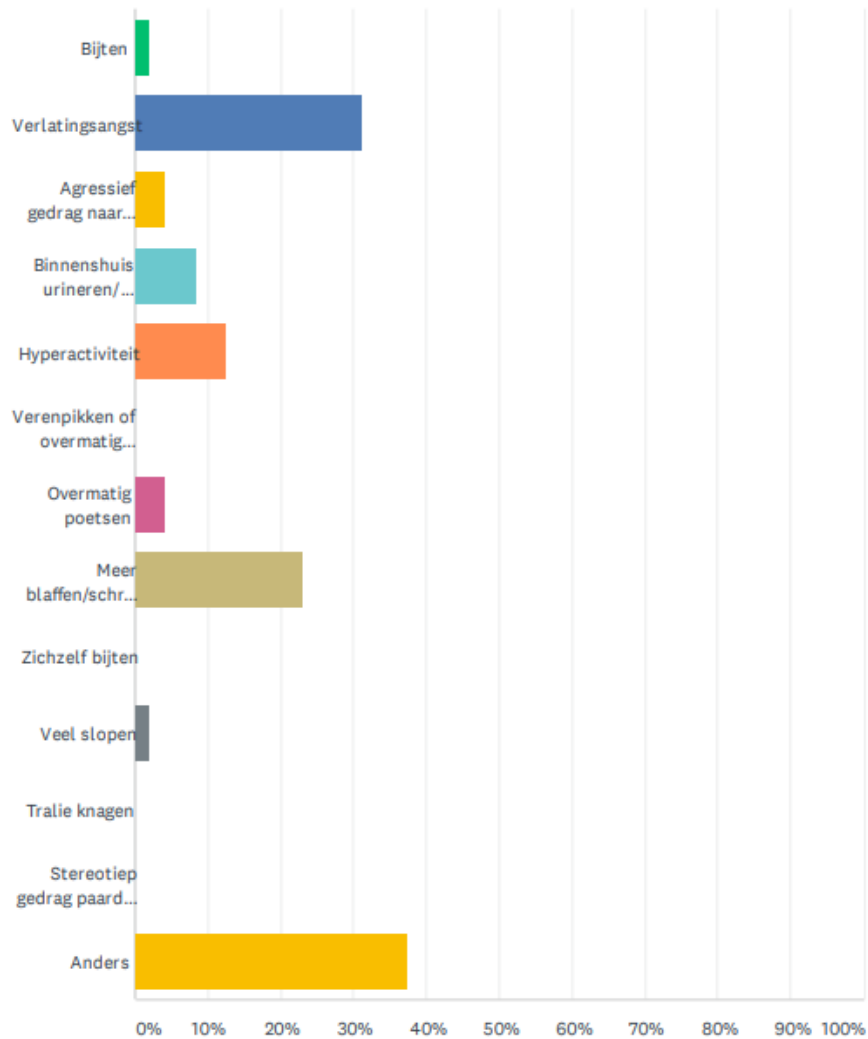
Beantwoord: 517 Overgeslagen: 43



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	9.86%	51
Nee	90.14%	466
TOTAAL		517

V7 Wat voor gedragsveranderingen vertoont uw dier? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 48 Overgeslagen: 512



Huisdiereigenaren

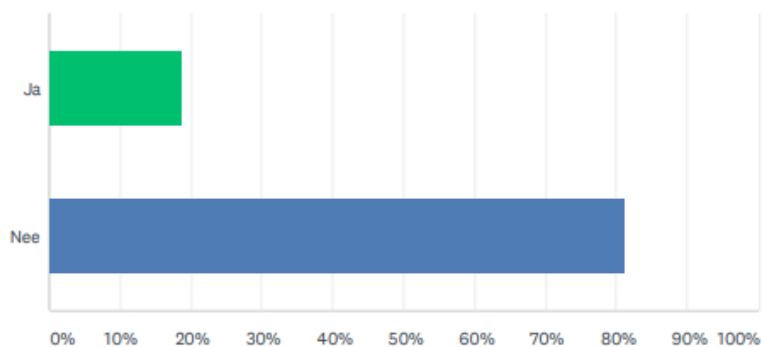
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Bijten	2.08%	1
Verlatingsangst	31.25%	15
Agressief gedrag naar andere mensen en/of dieren	4.17%	2
Binnenshuis urineren/ onzindelijkheid	8.33%	4
Hyperactiviteit	12.50%	6
Verenpikken of overmatig seksueel gedrag (bij papegaaien en vogels)	0.00%	0
Overmatig poetsen	4.17%	2
Meer blaffen/schreeuwen	22.92%	11
Zichzelf bijten	0.00%	0
Veel slopen	2.08%	1
Tralie knagen	0.00%	0
Stereotiep gedrag paarden: o.a. kribbebijten, luchtzuigen, ijsbeeren, hoofdschudden	0.00%	0
Anders	37.50%	18
Totaal aantal respondenten: 48		

#	ANDERS	DATE
1	Vindt het gezellig dat we thuis werken. Wil ook in beeld bij videobellen	5/14/2021 12:03 PM
2	1 kat is gewoon ontzettend afhankelijk geworden	5/9/2021 11:51 AM
3	Aanhankelijker	5/8/2021 9:24 PM
4	Heel afhankelijk	5/8/2021 9:35 AM
5	Veel vaker bedelen om eten. Ik wist niet dat dat mogelijk was bij cavia's, nóg meer bedelen, maar ze doen het echt meer dan vroeger.	5/8/2021 9:13 AM
6	Extra afhankelijkheid	5/8/2021 8:53 AM
7	Meer aandacht vragen omdat ik vaker thuis ben	5/8/2021 8:48 AM
8	Mijn hond is juist rustiger geworden, doordat we steeds thuis zijn	5/8/2021 8:28 AM
9	Veel meer moe	5/7/2021 11:17 PM
10	Bij alles elke geluid piepen voor eten! Echt extra vragen	5/7/2021 10:22 PM
11	Veel meer wakker en aanhankelijker	5/7/2021 9:38 PM
12	Door de avond klok is ze niet gewent aan mensen op straat mijn maltese is nu 1 jaar en moet wennen aan de mensen die nu buiten lopen met de laatste ronde ook merk ik dat ze er langer over heeft gedaan om alleen thuis te zijn ik neem daar dan ook meer tijd voor als bij mijn vorige honden ze is altijd in mijn buurt ze heeft een erg afhankelijk karakter en dat maakt het samen met de carona regels iets gecompliceerder	5/7/2021 8:31 PM
13	Ongewenst gedrag is juist minder geworden	5/7/2021 4:45 PM
14	nog aanhankelijker	5/7/2021 3:42 PM
15	Extra afhankelijk	5/7/2021 2:38 PM
16	Beter geworden, betere gaan luisteren enz.	5/7/2021 2:01 PM
17	Aanhankelijker	5/7/2021 1:35 PM
18	Als sporthondje kalmer geworden.	5/5/2021 2:23 PM

Huisdiereigenaren

V8 Is het gedrag dusdanig veranderd dat dit problemen geeft en u hier wellicht hulp bij nodig heeft van een diergedragsdeskundige?

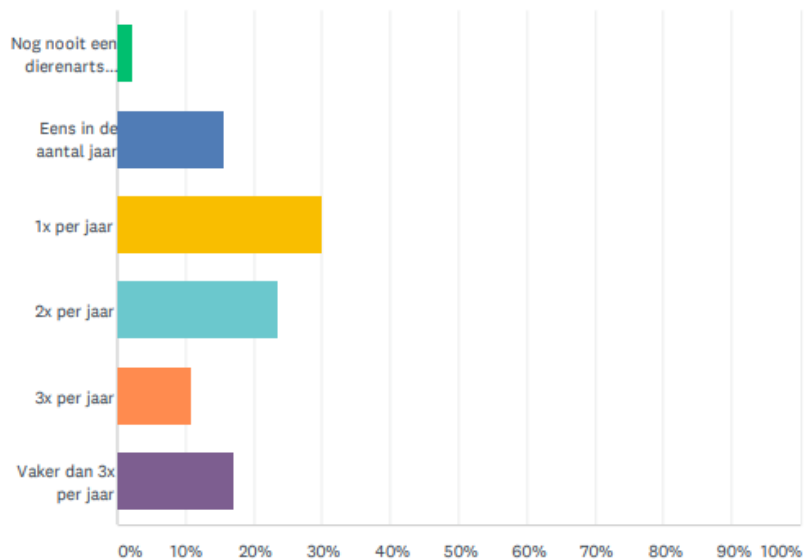
Beantwoord: 48 Overgeslagen: 512



ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Ja		18.75%	9
Nee		81.25%	39
TOTAAL			48

V9 Hoe vaak per jaar bezoekt u gemiddeld een dierenarts?

Beantwoord: 494 Overgeslagen: 66

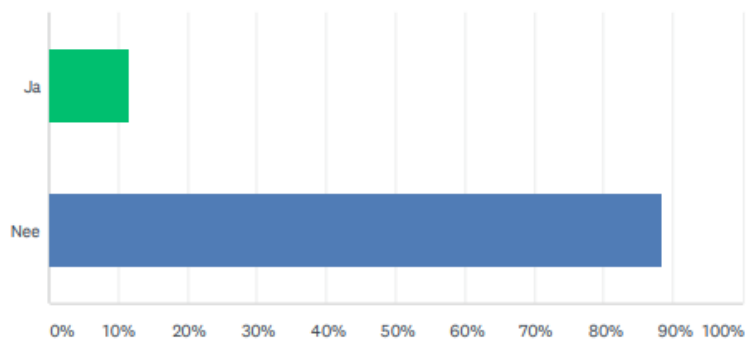


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Nog nooit een dierenarts bezocht	2.23% 11
Eens in de aantal jaar	15.79% 78
1x per jaar	30.16% 149
2x per jaar	23.68% 117
3x per jaar	10.93% 54
Vaker dan 3x per jaar	17.21% 85
TOTAAL	494

Huisdiereigenaren

V10 Heeft u zich wel eens belemmerd gevoeld om naar een dierenarts te gaan?

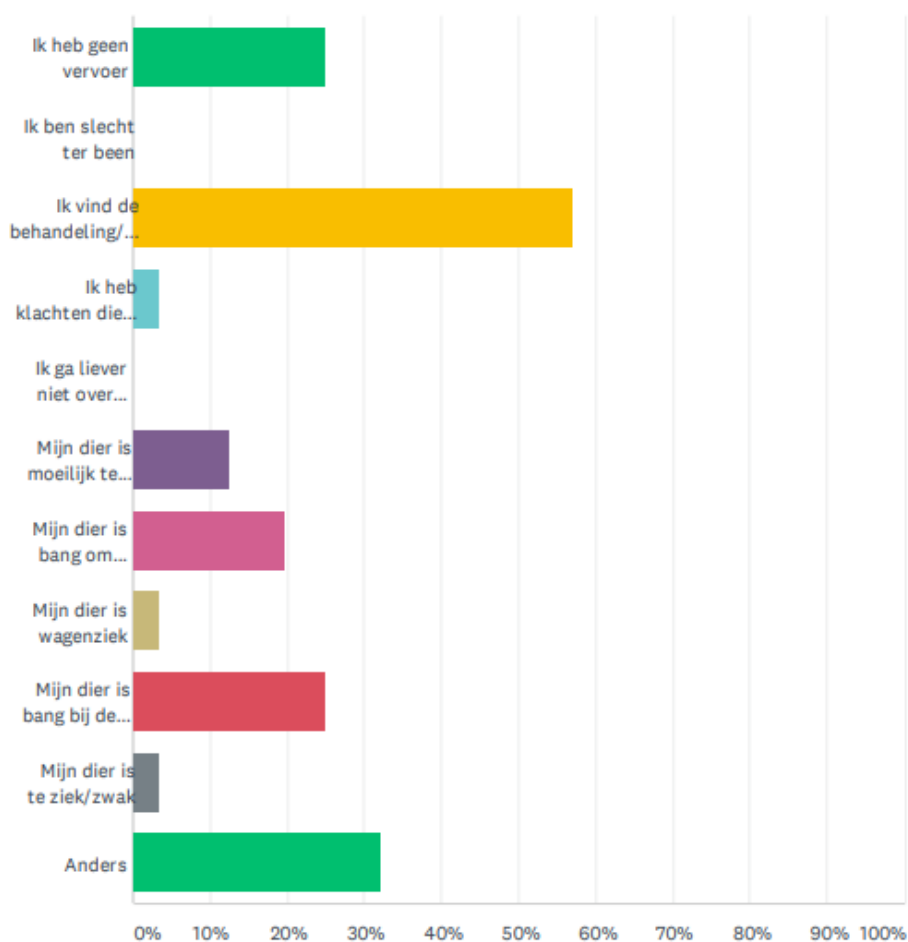
Beantwoord: 494 Overgeslagen: 66



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	11.54%	57
Nee	88.46%	437
TOTAAL		494

V11 Wat zijn de eventuele belemmeringen voor een bezoek aan de dierenarts? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 56 Overgeslagen: 504



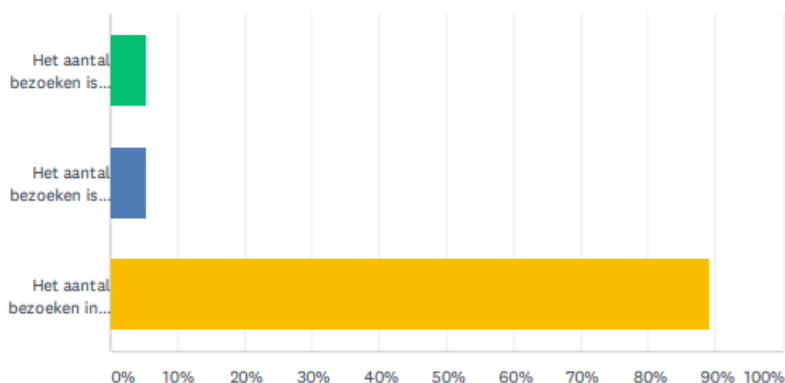
Huisdiereigenaren

ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ik heb geen vervoer	25.00%	14
Ik ben slecht ter been	0.00%	0
Ik vind de behandeling/ consult te duur	57.14%	32
Ik heb klachten die horen bij het COVID-19 virus	3.57%	2
Ik ga liever niet over straat door privé redenen	0.00%	0
Mijn dier is moeilijk te vervoeren	12.50%	7
Mijn dier is bang om vervoerd te worden	19.64%	11
Mijn dier is wagenziek	3.57%	2
Mijn dier is bang bij de dierenarts	25.00%	14
Mijn dier is te ziek/zwak	3.57%	2
Anders	32.14%	18
Totaal aantal respondenten: 56		

#	ANDERS	DATE
1	Ik wil niet bellen voor een afspraak	5/9/2021 6:20 PM
2	Geen zin om te gaan	5/9/2021 10:29 AM
3	Zie vorige vraag	5/9/2021 9:45 AM
4	Dierenarts doet geen huisbezoek	5/9/2021 12:16 AM
5	Met mondkapje heeft mijn dier angst voor mij en al helemaal voor de dierenarts. Hij ging bijten bij de enting wat hij nooit doet. Puur omdat het gezicht bedekt is. Hierom stel ik vervolgcconsulten nu uit tot na Covid	5/8/2021 4:24 PM
6	Type huisdier dat zelden naar een dierenarts wordt gebracht	5/8/2021 11:27 AM
7	Dier te ziek voor vervoer per fiets.	5/8/2021 9:14 AM
8	Niets belemmert me	5/8/2021 3:59 AM
9	In covid periode niet veel zin om alleen te moeten gaan. Dan heb ik over enting niet over serieuze zaken	5/8/2021 12:14 AM
10	mijn hond is moeilijk te hanteren en omdat er niemand mee naar binnen mag ben ik bang dat er wat gebeurt	5/7/2021 8:07 PM
11	Ga alleen voor vaccinatie aangezien verplichting is van opvang tijdens vakantie, nu geen mogelijkheid voor vakantie dus ook geen vaccinatie. Verplichte consult bij vaccinatie vind ik echt waanzin	5/7/2021 7:19 PM
12	Is t wel echt nodig?	5/7/2021 6:07 PM
13	Vogelartsen zijn zeldzaam. Voor een goede vogelarts moet ik 30-40 minuten rijden.	5/7/2021 3:25 PM
14	Ik mocht niet bij mijn dier blijven tijdens het onderzoek / enting ten tijde van Corona	5/7/2021 1:49 PM
15	Bang dat het wordt gezien als onzin	5/7/2021 1:41 PM
16	Mijn dier is en was niet ziek	5/7/2021 1:33 PM
17	Twijfel of nodig is	5/5/2021 3:46 PM
18	Ik moest ivm coronaregels alleen gaan, normaal ga ik samen met mijn man. Dan kunnen we hond vasthouden, afrekenen etc verdelen.	5/5/2021 2:37 PM

V12 Is het aantal bezoeken nu met en door COVID-19 verminderd of vermeerderd en waarom?

Beantwoord: 476 Overgeslagen: 84



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Het aantal bezoeken is verminderd	5.46% 26
Het aantal bezoeken is vermeerderd	5.46% 26
Het aantal bezoeken is hetzelfde gebleven	89.08% 424
TOTAAL	476

#	WAAROM?	DATE
1	Omdat de gezondheid van mijn huisdier prioriteit heeft.	5/12/2021 2:54 PM
2	Jaarlijkse vaccinatie. Onderzoeken Elleboogdysplasie	5/10/2021 9:15 AM
3	Hoezo waarom?	5/10/2021 12:06 AM
4	Operatie hond	5/9/2021 8:47 PM
5	Niets bijzonders gebeurt.	5/9/2021 11:06 AM
6	Check ups moeten gebeuren	5/9/2021 10:30 AM
7	Meer ziekte. Maar dat staat los van COVID.	5/9/2021 9:34 AM
8	Ziekte	5/9/2021 7:43 AM
9	Geen ziekten, gewoon jaarlijkse check up	5/9/2021 6:43 AM
10	Vorig jaar moest de hond geopereerd worden toen zijn wij vaker geweest en normaal gaan we alleen voor de jaarlijkse injectie	5/9/2021 12:33 AM
11	Dierenarts wil niet bij ons thuis komen enten	5/9/2021 12:17 AM
12	Afspraken maken is beperkter, geen huisbezoeken	5/8/2021 10:44 PM
13	Alles kan op afspraak	5/8/2021 10:38 PM
14	Dieren door thuis werken meer kunnen observeren en daarnaast de abdis behandeling zoals bijv. gebit e.d worden nu eerder gedaan	5/8/2021 8:25 PM

Huisdiereigenaren

15	Je moet op afspraak en er mogen niet meer dan 1 persoon in fe wachtruimte	5/8/2021 7:22 PM
16	Als t moet ga ik	5/8/2021 7:04 PM
17	Omdat je dier toch naar de dierenarts moet	5/8/2021 6:52 PM
18	Omdat er maar 1 persoon naar binnen mag met de dieren	5/8/2021 6:05 PM
19	Door de lockdown	5/8/2021 5:48 PM
20	Oncomfortabel met 1,5 meter en mondkapje	5/8/2021 4:25 PM
21	We hebben in nov 2019 een pup gekregen en in de eerste jaar moet je wat vaker naar de DA	5/8/2021 2:06 PM
22	Dier had problemen door stress	5/8/2021 2:01 PM
23	Ik ben nog nooit naar de dierenarts geweest. Heb mijn cavia's nog maar kort	5/8/2021 1:26 PM
24	Ik zie in corona geen belemmering	5/8/2021 11:34 AM
25	Hij was heel erg ziek	5/8/2021 11:28 AM
26	Mijn dieren zijn vrijwel nooit ziek, dus ik ga eigenlijk alleen voor entingen naar de dierenarts	5/8/2021 9:45 AM
27	Heeft geen invloed	5/8/2021 9:40 AM
28	Als er wat is ga ik naar de da ongeacht covid	5/8/2021 9:40 AM
29	We hebben een puppy gekregen. Dit was ook al het plan voor corona. We zijn met haar vaker naar de dierenarts gegaan (puppyconsult) zodat ze daar meer went en het leuk vindt. Ze gaat er nu ook met plezier naar toe.	5/8/2021 9:25 AM
30	Onze dieren zijn niet meer of minder ziek geworden	5/8/2021 9:17 AM
31	Ik ga als ze ziek zijn en ze zijn niet minder ziek omdat er Covid heerst. Misschien kijk ik het wel net langer aan.	5/8/2021 9:16 AM
32	Mensen bedenken zich een extra keer verwacht ik (kosten of bang door en voor corona)	5/8/2021 9:13 AM
33	Noodzakelijke periodieke controle en sterilisatie	5/8/2021 8:55 AM
34	Omdat mijn ratten een slechte gezondheid hebben. Ik ben dit jaar minstens iedere week 1x bij de DA geweest, soms wel 5x per week.	5/8/2021 8:36 AM
35	Hondje is tijdens de crisis geboren en bij ons gekomen	5/8/2021 8:35 AM
36	Geen idee	5/8/2021 5:19 AM
37	Ik laat mij niet tegen houden door Covid	5/8/2021 4:43 AM
38	Twee zieke konijnen	5/8/2021 4:10 AM
39	Mijn kat is 20 en daarom laat ik haar geregeld even checken.	5/8/2021 12:36 AM
40	Omdat ik het toen niet prettig vond ... maar was alleen voor enting. Als mijn hond piept ben ik er zo al is het midden in de nacht	5/8/2021 12:15 AM
41	We gaan sowieso voor de vaccinatie of titer en als er klachten zijn, dat is niet veranderd sinds corona	5/7/2021 11:49 PM
42	Meer mensen hebben dieren	5/7/2021 11:40 PM
43	Knaagdieren geen problemen mee gehad, katjes gaan voorlopig niet buiten (appartement)	5/7/2021 11:31 PM
44	Ik ga als het nodig is.	5/7/2021 11:02 PM
45	Pup is 10 mnd alleen de nodig bezoeken geha	5/7/2021 10:32 PM
46	Als het nodig is, moet je gewoon gaan, anders is er dierenleed	5/7/2021 10:31 PM
47	Omdat je soms gewoon moet, je kan gewoon naar de dierenarts net als voor Covid	5/7/2021 10:02 PM
48	Oude hond	5/7/2021 10:00 PM
49	Vanwege ongelukken met de honden	5/7/2021 9:53 PM

50	Omdat mensen door de media bang worden gemaakt	5/7/2021 9:51 PM
51	Giardia	5/7/2021 9:43 PM
52	Geen reden voor bezoek	5/7/2021 9:20 PM
53	Je hebt geen keuze als je dierenvriend iets mankeert. Dan gelijk naar de arts	5/7/2021 9:16 PM
54	Meestal ga ik alleen heen met spoedgevallen en dat weegt op tegen de risico's die COVID met zich mee brengt.	5/7/2021 9:07 PM
55	Nog nooit geweest omdat we nog geen jaar huisdieren hebben en er niets alarmerend gebeurt.	5/7/2021 8:46 PM
56	heb hamsters die dragers kunnen worden van covid en ik wil niet het risico nemen dat ik het kan overbrengen	5/7/2021 8:40 PM
57	Als het nodig is ga ik ongeacht omstandigheden	5/7/2021 8:21 PM
58	Wij gaan altijd snel naar de dierenarts als er iets mis is	5/7/2021 8:11 PM
59	zie vorige vraag	5/7/2021 8:07 PM
60	Omdat zij de beste zorg nodig heeft	5/7/2021 7:59 PM
61	Geen verandering. Enkel voor controle langs hoeven te gaan.	5/7/2021 7:56 PM
62	Maar met 1 persoon mee naar binnen in plaats van samen	5/7/2021 7:55 PM
63	Geen extra problemen	5/7/2021 7:48 PM
64	Gaan alleen als het echt nodig is	5/7/2021 7:46 PM
65	Het is bij ons ongeveer hetzelfde gebeven	5/7/2021 7:40 PM
66	Bij Mijn dierenartsen mocht ik gewoon mee naar binnen. Anders zou ik het lastiger hebben gevonden	5/7/2021 7:23 PM
67	Als ze ziek zijn ga je gewoon. En stel je het niet uit.	5/7/2021 7:22 PM
68	Geen vaccinatie nodig	5/7/2021 7:20 PM
69	We gaan als het nodig is	5/7/2021 6:39 PM
70	Ik ga gewoon wanneer het nodig is.	5/7/2021 6:35 PM
71	Ik stel dat niet uit	5/7/2021 6:28 PM
72	Geen verandering in gezondheid	5/7/2021 5:49 PM
73	Zieke kat, zieke vogel en staart amputatie van de hond	5/7/2021 5:43 PM
74	Als onze dieren ziek zijn, brengen we ze naar de dierenarts. COVID-19 maakt daar voor ons geen verschil in, wij willen zelf ook hulp als we ons niet goed voelen.	5/7/2021 5:10 PM
75	We hebben de huisdieren pas 4 maanden	5/7/2021 5:09 PM
76	Als mijn hond ziek is dan ga ik gewoon naar de dierenarts met of zonder COVID	5/7/2021 4:53 PM
77	Als mijn hond een arts nodig heeft gaan we anders niet	5/7/2021 4:47 PM
78	Als het nodig is ga ik	5/7/2021 4:38 PM
79	Gezondheid huisdier gaat voor	5/7/2021 4:35 PM
80	Ga alleen als het nodig is	5/7/2021 3:54 PM
81	Geen verandering in situatie.	5/7/2021 3:37 PM
82	Vraag onduidelijk, bezoek waarheen?	5/7/2021 3:35 PM
83	Onze hond en katten gaan voor de inenting. Verder nog nooit een dierenarts nodig gehad	5/7/2021 3:31 PM
84	Als een dier hulp nodig heeft dan heb je(ik) geen keuze.	5/7/2021 3:27 PM
85	als een dier ziek is moet je gewoon gaan.	5/7/2021 3:14 PM

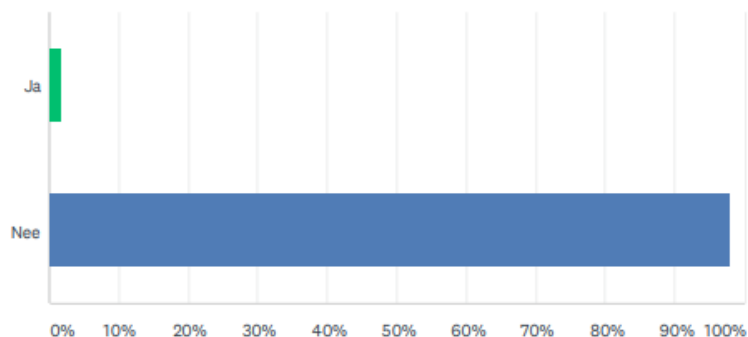
Huisdiereigenaren

86	Jaarlijkse controle, 1 van mijn honden had een printer in zijn voetzool	5/7/2021 3:13 PM
87	Niet covid gerelateerd	5/7/2021 3:01 PM
88	We gaan als t nodig is. Covid of niet....	5/7/2021 2:46 PM
89	Omdat ik ondanks covid gewoon naar de da ga als het nodig is...	5/7/2021 2:41 PM
90	Omdat er voor mijn uil niet veel veranderd is	5/7/2021 2:25 PM
91	Omdat ik meer thuis ben dus ik zie sneller als er iets aan de hand is	5/7/2021 2:21 PM
92	Sneller zien van symptomen. Mijn hond liep kreupel en heb dit goed kunnen monitoren door veel thuis te zijn. Hierdoor misschien iets vaker naar de dierenarts geweest als normaal?!	5/7/2021 2:20 PM
93	Ivm blaas problemen	5/7/2021 2:18 PM
94	jaarlijkse controle + indien nodig	5/7/2021 2:17 PM
95	Ze heeft last van allergie, en patella luxatie aan beide achterpootjes en moet daaraan geopereerd worden.	5/7/2021 2:10 PM
96	Door een nieuwe hond ☹	5/7/2021 2:08 PM
97	Wij hebben onze hond pas sinds juli 2020	5/7/2021 2:05 PM
98	Puppy abbonmeny is ingegaan elke maand controle	5/7/2021 2:04 PM
99	Medicijnen en blaasprobleem hond	5/7/2021 2:03 PM
100	Ze mankeren niets	5/7/2021 2:00 PM
101	Jaarlijkse inenting	5/7/2021 1:50 PM
102	Omdat ik niet mee de behandelkamer in mag	5/7/2021 1:50 PM
103	Het is minder nodig, zijn geen gekke dingen gebeurd	5/7/2021 1:50 PM
104	Ik heb mijn hamsters pas sinds corona, hiervoor had ik geen huisdier en dus geen reden om naar de dierenarts te gaan.	5/7/2021 1:45 PM
105	Alleen voor castratie geweest	5/7/2021 1:41 PM
106	Alleen voor inenting, verder gelukkig niets	5/7/2021 1:36 PM
107	De vogels hadden het niet nodig	5/7/2021 1:28 PM
108	de dieren hebben ook medische hulp nodig. Als ik naar onze dokter kan gaan voor onze gezondheid kan ik dat ook voor onze dieren.	5/7/2021 1:26 PM
109	Omdat ik gewoon ga als het nodig is	5/7/2021 1:17 PM
110	Als voor vaccinatie nodig is dan maak ik gewoon afspraak	5/7/2021 1:16 PM
111	Omdat me hond een chronische problemen hewft gwkregeen maar heeft niets met covod vandoen	5/7/2021 1:15 PM
112	Ik ben te nuchter :) als ze naar de dierenarts moeten is het echt nodig	5/5/2021 5:54 PM
113	Bang v besmetting	5/5/2021 5:08 PM
114	Ik ga alleen indien nodig.	5/5/2021 2:38 PM
115	Als een van mijn dieren zorg nodig heeft, krijgt hij/zij dat	5/5/2021 2:15 PM

Huisdiereigenaren

V13 Maakt u zelf wel eens gebruik van videoconsulten voor uw dier?

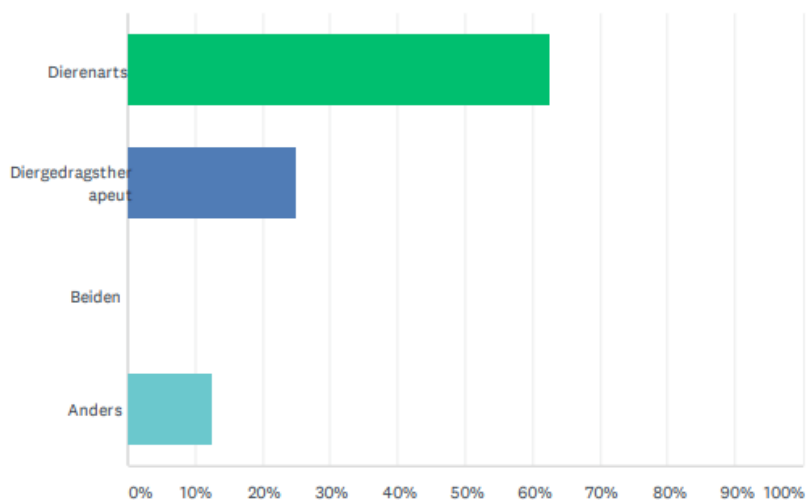
Beantwoord: 476 Overgeslagen: 84



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	1.89% 9
Nee	98.11% 467
TOTAAL	476

V14 Met wie heeft u dan een videoconsult?

Beantwoord: 8 Overgeslagen: 552

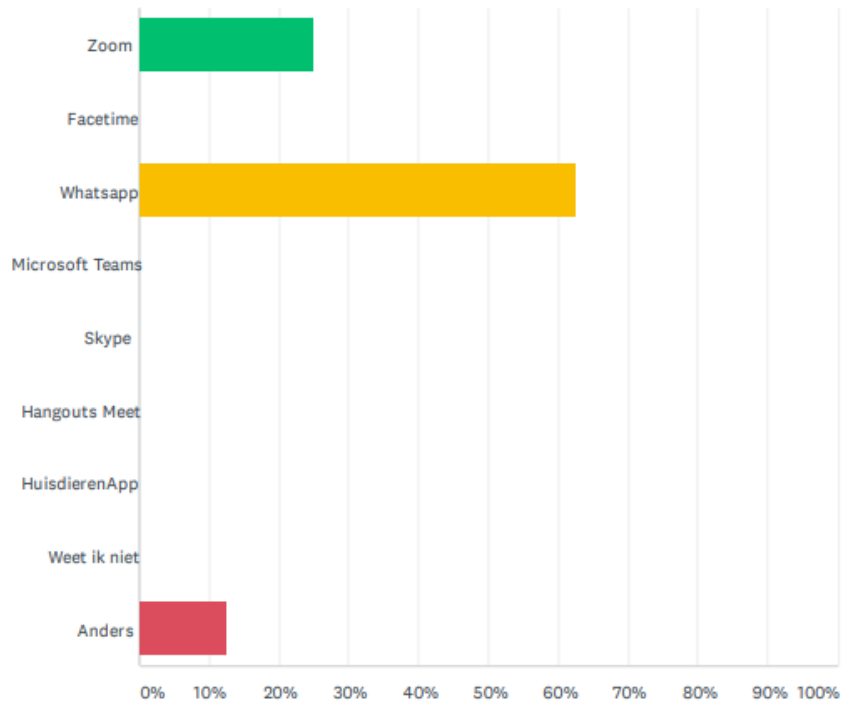


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Dierenarts	62.50% 5
Diergedragstherapeut	25.00% 2
Beiden	0.00% 0
Anders	12.50% 1
Totaal aantal respondenten: 8	

#	ANDERS	DATE
1	Dieren chiropractor	5/7/2021 2:22 PM

V15 Welke software gebruikt u? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 8 Overgeslagen: 552



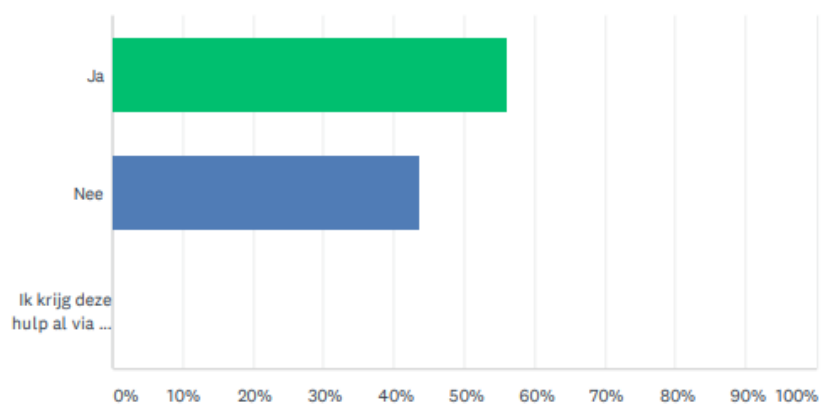
ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Zoom		25.00%	2
Facetime		0.00%	0
Whatsapp		62.50%	5
Microsoft Teams		0.00%	0
Skype		0.00%	0
Hangouts Meet		0.00%	0
HuisdierenApp		0.00%	0
Weet ik niet		0.00%	0
Anders		12.50%	1
Totaal aantal respondenten: 8			

#	ANDERS	DATE
1	WeSeeDo	5/7/2021 4:47 PM

Huisdiereigenaren

V16 Zou u het overwegen om advies via een videoconsult te ontvangen van een dierenarts?

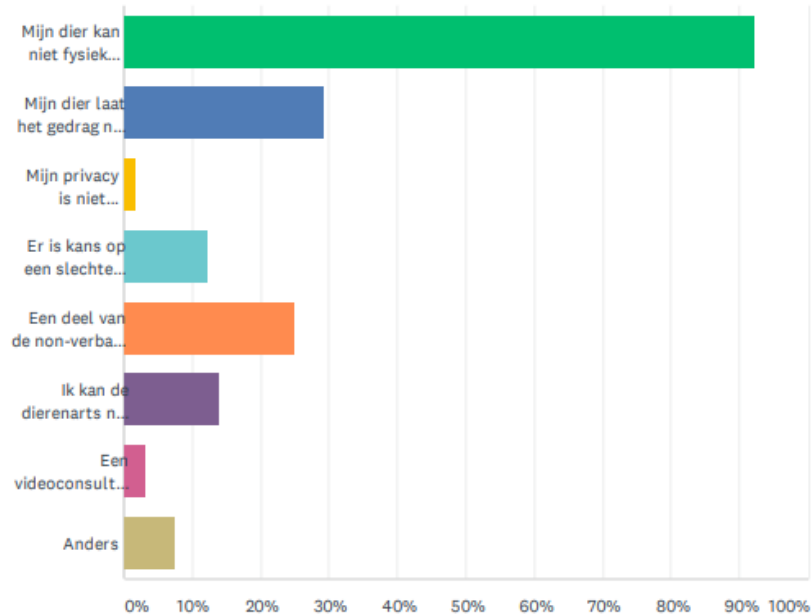
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	56.06% 208
Nee	43.67% 162
Ik krijg deze hulp al via een videoconsult	0.27% 1
TOTAAL	371

V17 Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met de dierenarts (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



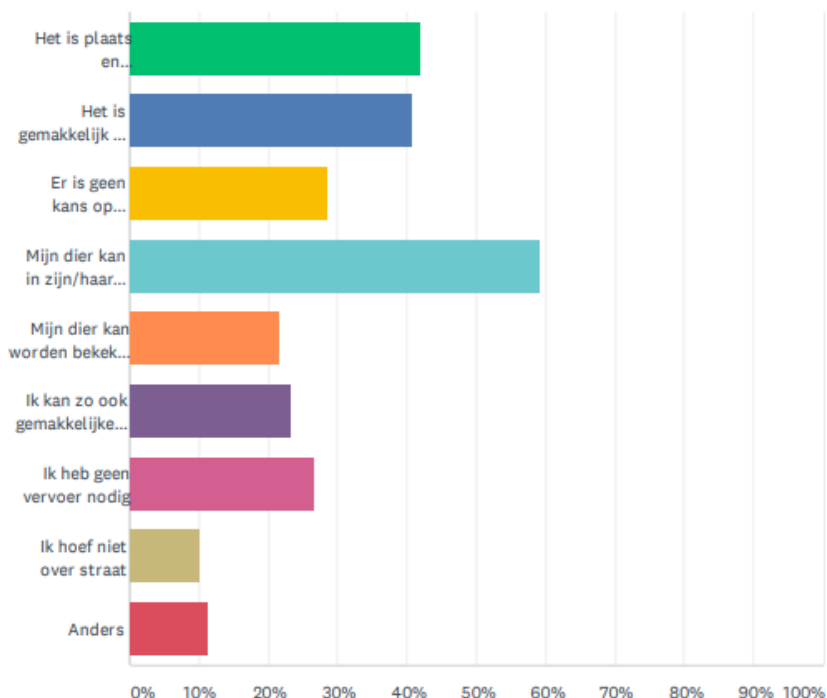
ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
	Mijn dier kan niet fysiek worden beoordeeld	92.18%	342
	Mijn dier laat het gedrag niet zien waar ik voor bel op dat moment	29.38%	109
	Mijn privacy is niet gewaarborgd	1.62%	6
	Er is kans op een slechte internetverbinding met verstoring van het consult tot gevolg	12.40%	46
	Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist	25.07%	93
	Ik kan de dierenarts niet fysiek zien	14.02%	52
	Een videoconsult kost geld	3.23%	12
	Anders	7.55%	28
Totaal aantal respondenten: 371			

#	ANDERS	DATE
1	Het is niet altijd mogelijk om alles duidelijk te tonen via video	5/9/2021 9:04 PM
2	Er kan niet gelijk worden behandeld indien dit wel nodig is	5/9/2021 11:56 AM
3	Ik ben zelf geen dierenarts	5/9/2021 12:21 AM

4	Geen	5/8/2021 9:32 PM
5	Persoonlijk contact is belangrijk	5/8/2021 6:35 PM
6	Voor veel dingen geen nadelen	5/8/2021 6:10 PM
7	Tel dat fysieke maar 10x mee. Megabelangrijk!	5/8/2021 11:42 AM
8	Als ik medicatie nodig heb, moet ik alsof er heen	5/8/2021 8:41 AM
9	Gevoelsmatig kan ik minder goed uitleggen/laten zien wat ik bedoel een dierenarts kan niet op afstand beoordelen of mijn dier gezond is	5/8/2021 8:32 AM
10	Mijn DA doet geen videoconsult	5/8/2021 1:01 AM
11	Geen mogelijkheid om urine/bloed of röntgenonderzoek uit te voeren waardoor een extra afspraak noodzakelijk wordt	5/7/2021 11:57 PM
12	Entingen kunnen niet online	5/7/2021 10:11 PM
13	Ik zie geen nadelen, is toch iok fijn dat het gezien kan worden in de eigen omgeving	5/7/2021 10:07 PM
14	Ik zou advies puur doen als er al een diagnose bekend is en alleen overleg gepleegd moet worden over een kuur, verlenging, nazorg, verandering van medicatie etc etc. Ik vind dat een diagnose niet gesteld kan worden over de telefoon.	5/7/2021 8:29 PM
15	Aandoeningen waarvoor ik naar de dierenarts zou gaan zijn veelal wat niet gelijk met blote oog vastgesteld kan worden.	5/7/2021 8:03 PM
16	Ik kom jaarlijks voor de entingen en dat kan niet via video.	5/7/2021 6:50 PM
17	ER zou iets lichamelijks over het hoofd gezien kunnen worden	5/7/2021 5:48 PM
18	Geen nadelen	5/7/2021 4:18 PM
19	Wij bezoeken alleen dierenarts als een vogel gewond is.	5/7/2021 3:36 PM
20	Ik ken geen enkele vogelarts die videoconsulten aanbiedt.	5/7/2021 3:28 PM
21	Ik ga gewoon op consult zodat je face to face kan overleggen/onderzoeken	5/7/2021 3:23 PM
22	als ik een DA nodig heb wil ik daar heen	5/7/2021 2:58 PM
23	Eventjes tempen, simpele controles kan moeilijker	5/7/2021 2:33 PM
24	Geen, als de dierenarts het toch nodig vindt dat we langs komen dan zegt hij/zij het wel	5/7/2021 2:21 PM
25	Geen idee eigenlijk. Het lijkt me juist wel wat	5/7/2021 2:15 PM
26	Dan kan mijn hond niet lichamelijk bekeken worden	5/7/2021 1:45 PM
27	Geen behoefte aan	5/7/2021 1:20 PM
28	Dier in beeld krijgen en de klachten goed kunnen laten zien is erg lastig.	5/5/2021 2:42 PM

V18 Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met de dierenarts?(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



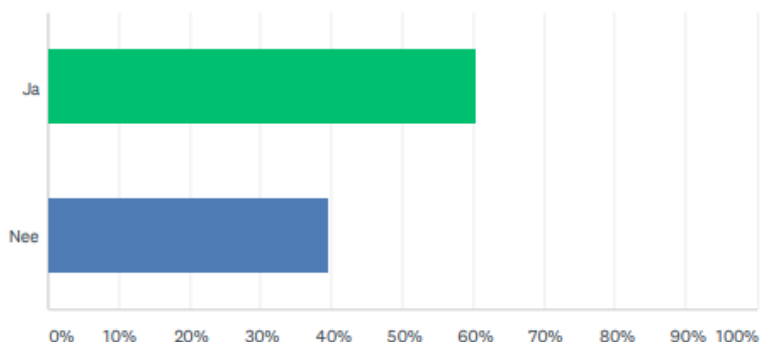
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)	42.05% 156
Het is gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met de dierenarts	40.70% 151
Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen	28.57% 106
Mijn dier kan in zijn/haar eigen omgeving blijven	59.30% 220
Mijn dier kan worden bekeken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door de gedragsdeskundige of dierenarts.	21.56% 80
Ik kan zo ook gemakkelijker advies krijgen van een dierenarts en buiten mijn directe omgeving.	23.45% 87
Ik heb geen vervoer nodig	26.68% 99
Ik hoef niet over straat	9.97% 37
Anders	11.32% 42
Totaal aantal respondenten: 371	

#	ANDERS	DATE
---	--------	------

1	Geen interesse	5/10/2021 9:25 PM
2	Wellicht is het consult goedkoper	5/9/2021 10:27 AM
3	Geen.	5/9/2021 9:37 AM
4	Geen	5/8/2021 10:40 PM
5	Geen stress	5/8/2021 9:32 PM
6	Geen voordelen	5/8/2021 6:35 PM
7	Ik hoef dat niet zo nodig digitaal	5/8/2021 4:28 PM
8	Geen voordelen	5/8/2021 8:32 AM
9	Ik zie geen voordelen	5/8/2021 8:31 AM
10	Lijkt me niks	5/8/2021 8:07 AM
11	Ik vind het geen optie	5/8/2021 1:17 AM
12	Zie totaal geen voordeel	5/8/2021 1:02 AM
13	Ik zie geen voordelen	5/8/2021 12:32 AM
14	Ik zie geen voordelen	5/8/2021 12:18 AM
15	Zie geen voordelen	5/7/2021 11:58 PM
16	Ik ga liever naar de dierenarts	5/7/2021 11:51 PM
17	Ik zou doorzoeken tot ik een da vind waar ik wel fysiek kan bezoeken	5/7/2021 11:51 PM
18	Ik zie geen voordelen	5/7/2021 11:40 PM
19	Ik wil geen videoconsult	5/7/2021 11:16 PM
20	Geen voordelen	5/7/2021 11:01 PM
21	Geen stress wat vaak funest is voor een vogel	5/7/2021 9:22 PM
22	Het kan kosten/de reis/ een onderzoek besparen	5/7/2021 9:15 PM
23	Geen interesse	5/7/2021 8:03 PM
24	Geen voordelen	5/7/2021 7:44 PM
25	Geen voordelen	5/7/2021 6:38 PM
26	Ik zie geen voordelen.	5/7/2021 6:34 PM
27	Het kost minder tijd	5/7/2021 5:16 PM
28	Nvt	5/7/2021 4:46 PM
29	Vind het niks en dan nog de volle pond betalen	5/7/2021 4:34 PM
30	Geen voordelen	5/7/2021 4:23 PM
31	mis de optie "géén "	5/7/2021 3:38 PM
32	Niet iedere vogel laat zich makkelijk in een transporttas pakken.	5/7/2021 3:36 PM
33	Misschien alleen voor een kort advies. Gewoon telefonisch contact kan natuurlijk ook met evt toezenden van foto's.	5/7/2021 3:23 PM
34	niet	5/7/2021 2:58 PM
35	Ik zie geen voordeel	5/7/2021 2:46 PM
36	Niets	5/7/2021 2:24 PM
37	afstand tot specialist doet er niet toe	5/7/2021 2:20 PM
38	geen voordelen	5/7/2021 2:19 PM
39	Ik hoef niet zo lang te wachten, hoef niet aan mondkapjes ed te denken omdat ik daar sowieso het nut niet van inzien.	5/7/2021 2:15 PM
40	Nvt	5/7/2021 1:20 PM
41	Voor kleine vragen is het handig.	5/7/2021 1:19 PM
42	Ben meer face to face	5/5/2021 5:58 PM

V19 Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van de dierenarts en waarom?

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	60.38% 224
Nee	39.62% 147
TOTAAL	371

#	TOELICHTING	DATE
1	Het is gemakkelijk en stelt snel gerust.	5/14/2021 5:32 PM
2	Het is waardevol in de gevallen waarin dat kan maar als we naar de dierenarts gaan is dat echt fysiek noodzakelijk. Bijvoorbeeld voor een prik of andere fysieke noodsituatie.	5/14/2021 12:20 PM
3	Makkelijk	5/13/2021 11:02 PM
4	Als aanvulling welkom omdat ik geen eigen vervoer heb en een autorit en het bezoek aan een dierenartspraktijk altijd nogal stressvol is voor mijn kat.	5/12/2021 2:59 PM
5	Ik een fysiek bezoek meer apprecieër	5/10/2021 9:19 AM
6	voor het geval dat mensen zelfs niet tot bij de DA kunnen	5/9/2021 8:35 PM
7	Voor de kleine dingen kan je dat thuis blijven	5/9/2021 7:48 PM
8	Kan soms uitkomst bieden	5/9/2021 7:27 PM
9	Er zijn enorm veel voordelen die bij een fysiek bezoek niet altijd mogelijk zijn.	5/9/2021 7:08 PM
10	Ik vind het toch belangrijk dat de dierenarts het dier kan aanraken	5/9/2021 6:15 PM
11	Voor kleine problemen die thuis op te lossen zijn of een dier wat je niet zomaar meeneemt (bange hamster bijv) is dit een goede uitkomst	5/9/2021 11:56 AM
12	Zeker voor kleinere dingen zou dit erg fijn zijn. Maar voor ergere/belangrijke situaties zou ik altijd langs willen komen	5/9/2021 10:36 AM
13	Om eerder aangegeven redenen	5/9/2021 10:27 AM
14	Soms heb je vragen over bepaald gedrag of een ander klein dingetje waarvoor naar dierenarts gaan eigenlijk overbodig is. Dan is even videobellen wel top	5/9/2021 9:49 AM
15	Als ik naar de dierenarts ga dan doe ik dat omdat er iets aan de hand is en mijn dier gezien	5/9/2021 9:37 AM

moet worden.

16	Het neemt minder tijd in beslag bij kleine vragen bijvoorbeeld. Kwa reistijd oa.	5/9/2021 9:26 AM
17	Maakt kleine dingen efficiënter	5/9/2021 7:46 AM
18	Een	5/9/2021 6:48 AM
19	Voor sommige dingen is het niet perse nodig om op bezoek te gaan bij een.dierenarts en weet de dierenarts al genoeg als ie de klachten weet	5/9/2021 12:53 AM
20	Alleen al je mondelinge vragen heeft bv.medijnen bestellen of de veranderingen omdat zij te oud is	5/9/2021 12:47 AM
21	Lijkt me wel handig voor mensen die geen vervoer of iets dergelijks hebben	5/8/2021 11:48 PM
22	Voor dringende redenen, voor moeilijk bereikbare plaatsen	5/8/2021 11:36 PM
23	Makkelijk, geen vervoer nodig, kan vast goedkoper dan consult.	5/8/2021 10:28 PM
24	Als het om kleine dingen gaat waar geen onderzoek voor nodig is dan is dit een goede oplossing	5/8/2021 9:32 PM
25	Mits fysiek contact altijd mogelijk is	5/8/2021 9:03 PM
26	Soms wil je bevestiging of informatie en die wil je dan niet van assistent	5/8/2021 8:42 PM
27	Voor de mensen die zich niet gemakkelijk kunnen verplaatsen naar de praktijk maar wel enig onzeker zijn over t dier	5/8/2021 8:29 PM
28	Omdat je een dier niet goed kan beoordelen als je die niet fysiek ziet	5/8/2021 7:19 PM
29	Voor korte vragen erg handig	5/8/2021 7:07 PM
30	Als het maar niet geld kost	5/8/2021 6:57 PM
31	Kan hem niet onderzoeken	5/8/2021 6:27 PM
32	Omdat soms alleen advies nodig is zonder fysiek onderzoek	5/8/2021 6:10 PM
33	Ik kan ook telefonisch informatie krijgen	5/8/2021 5:52 PM
34	Men moet het dier zien en voelen.	5/8/2021 4:28 PM
35	Omdat ik dan minder tijd en geld kwijt ben, maar blijft lastig voor een goede beoordeling v je huisdier, je zoekt niet voor niets de arts op..vaak voor een probleem. Die problemen die ik me kan voorstellen is denk ik een bezoek noodzakelijk	5/8/2021 4:24 PM
36	Als je geen vervoer hebt	5/8/2021 4:04 PM
37	Soms laat je dier het gedrag buiten op straat/bos zien en dan kun je direct om hulp vragen.	5/8/2021 2:10 PM
38	Is zoals mensen en therapeut ook	5/8/2021 2:03 PM
39	Als je huisdier niet van reizen houdt, kan het fijn in zijn verblijf blijven	5/8/2021 1:36 PM
40	Ik denk dat dit ervoor zou kunnen zorgen dat mensen sneller gerust gesteld kunnen worden als er niks ergs of alarmerend is. Maar ook dat de drempel om naar de dierenarts te gaan lager word hiermee. Dit is voor jongeren/studenten maar ook voor oudere mensen heel fijn lijkt mij.	5/8/2021 1:03 PM
41	Liever fysiek onderzoek	5/8/2021 12:23 PM
42	Soms ver rijden en stress	5/8/2021 12:22 PM
43	Misschien. Voor sommige gesprekken zou het handiger zijn	5/8/2021 11:56 AM
44	Fysieke deel is HEEL belangrijk	5/8/2021 11:42 AM
45	Het kan de drempel naar het contract maken met de arts verlagen	5/8/2021 11:33 AM
46	Weet niet	5/8/2021 10:28 AM
47	Het is goed dat er na gedacht word over andere mogelijkheden, maar ik vind het veiliger voor de gezondheid van mijn dier dat de dierenarts hem even ziet, hoe wij als baasjes iets	5/8/2021 9:51 AM

omschrijven kan iets heel anders zijn dat wat er daadwerkelijk aan de hand is

48	Je kunt het dier niet fysiek onderzoeken	5/8/2021 9:45 AM
49	Extra service	5/8/2021 9:43 AM
50	Ik probeer zo min mogelijk met de konijnen weg te gaan wegens stress. Op deze manier hoeven ze die stress niet te hebben.	5/8/2021 9:41 AM
51	Voor vragen moet u dan niet naar de praktijk	5/8/2021 9:39 AM
52	Bij korte vragen waarbij lichamelijk onderzoek niet nodig is.	5/8/2021 9:20 AM
53	Alleen voor direct zichtbare problemen.	5/8/2021 9:19 AM
54	Direct contact staat bij mij vooraan ik vind videoconsult niks	5/8/2021 9:18 AM
55	Drempelverlagend	5/8/2021 8:59 AM
56	Voor echt kleine vragen die makkelijk op te lossen zijn en de tegenwoordige werkdruk	5/8/2021 8:54 AM
57	Gezien mijn jarenlange ervaring met cavia's zou een videoconsult prettig zijn om medicatie aan te vragen in de hoop dat het consult dan ook goedkoper is aangezien de dierenarts niet kan voelen/kijken	5/8/2021 8:54 AM
58	Het kan wel voor kleine dingen gebruikt worden, maar in de meeste gevallen moet ben gewoon fysiek er heen, dan kan de dierenarts het beestje beter onderzoeken of xray maken als nodig is. Sommige dingen zie je niet, maar kan een dierenarts wel voelen	5/8/2021 8:41 AM
59	Sneller en efficiënter in sommige situaties	5/8/2021 8:38 AM
60	Kan niet beoordeeld worden of ze gezond zijn	5/8/2021 8:32 AM
61	Mocht het geen spoed zijn en je kunt op dit moment even nergens heen(wat de reden dan ook is) zou dit super fijn zijn. Maar met spoed altijd fysiek bezoek	5/8/2021 8:13 AM
62	Bij een dier is het toch belangrijk dat een arts er dier fysiek moet onderzoeken. Ook bloedafname en dergelijke kan niet met videobellen. Alleen voor gedragsproblemen zou n Het nuttig kunnen zijn, maar daarvoor ga je veelal niet naar een dierenarts	5/8/2021 8:13 AM
63	Lijkt me niks	5/8/2021 8:07 AM
64	Voor korte vragen een goede oplossing. Scheelt reizen	5/8/2021 8:07 AM
65	Het is makkelijk voor kleine aandoeningen	5/8/2021 6:27 AM
66	Extra mogelijkheid om contact te hebben	5/8/2021 4:48 AM
67	Alleen geschikt voor controle. Als ze ziek zijn moet een da ze kunnen beoordelen en temperatuur meten en luisteren	5/8/2021 4:14 AM
68	Fysiek onderzoek is beter	5/8/2021 1:04 AM
69	De hond is in zijn eigen omgeving en is rustiger waardoor hij minder word geprikkeld	5/8/2021 1:01 AM
70	Het dier in de eigen omgeving zien is waardevol	5/8/2021 12:39 AM
71	Ga liever gewoon heen	5/8/2021 12:17 AM
72	Bij vervolconsulten en overleg	5/7/2021 11:57 PM
73	Zie 12	5/7/2021 11:51 PM
74	Ik hou niet van afstand, ik wil dat de da mijn hond ziet en/ of onderzoekt	5/7/2021 11:51 PM
75	Laagdrempelig voor niet acute zorg	5/7/2021 11:46 PM
76	Scheelt tijd met reizen en je dier hoeft niet te stressen door vervoer	5/7/2021 11:05 PM
77	Je kan op beeld toch geen dier beoordelen	5/7/2021 11:01 PM
78	Soms kan op basis van alleen beeld al een conclusie gesteld worden, zonder de stress voor het dier met een bezoek aan de dierenarts	5/7/2021 10:58 PM

79	Ben tevreden over hoe het nu gaat	5/7/2021 10:44 PM
80	Mijn vorige hamster had enorme stress tijdens bezoeken, als hij thuis kan blijven zou dat de stress verminderen	5/7/2021 10:36 PM
81	Makkelijk toegankelijk ook als de praktijk dicht is.	5/7/2021 10:35 PM
82	Dan kan hij mijn hond niet lichamelijk onderzoeken en daar gaat het meestal om bij huisdieren.	5/7/2021 10:14 PM
83	Kan soms handig zijn. Fysieke klachten is toch beter om "live" te beoordelen	5/7/2021 10:11 PM
84	Om voorgaande antwoorden	5/7/2021 10:07 PM
85	Kan niet fysiek overleg plegen of onderzoek worden gedaan	5/7/2021 9:51 PM
86	Geen fysiek contact	5/7/2021 9:49 PM
87	Er moet toch vaak lichamelijk onderzoek gedaan worden	5/7/2021 9:46 PM
88	Snel contact	5/7/2021 9:43 PM
89	Vaak wil je alleen advies	5/7/2021 9:24 PM
90	Geen stress en gedrag in zijn eigen omgeving	5/7/2021 9:22 PM
91	Omdat er via videobellen al veel ondervangen kan worden	5/7/2021 9:15 PM
92	Als een fysiek consult niet noodzakelijk is, is het tijds efficiënt om via video verbinding contact te hebben. Echter als je medicijnen nodig hebt, moet je waarschijnlijk alsnog naar de praktijk rijden.	5/7/2021 9:12 PM
93	Ik zou er zelf geen gebruik van willen maken maar voor de mensen die geen vervoer of iets hebben is handiger	5/7/2021 8:56 PM
94	Een hond moet je fysiek kunnen onderzoeken. Bij vragen over bijv voeding zou je wel kunnen videobellen	5/7/2021 8:52 PM
95	Misschien	5/7/2021 8:51 PM
96	Een dierenarts moet gewoon om met het dier kunnen voelen en aanraken.	5/7/2021 8:46 PM
97	Alleen als extra service maar niet als vervanging bij het stellen van diagnoses. Wel kan bijv bij niet spoed eerst video gebeld worden voor advies om te kijken in hoeverre de dierenarts iets kan betekenen zonder diagnoses.	5/7/2021 8:29 PM
98	Laagdrempelige aanvulling dienstverlening dierenarts	5/7/2021 8:26 PM
99	Ik wil de de dieren altijd gezien worden door de arts	5/7/2021 8:16 PM
100	Handig om snel advies te vragen.	5/7/2021 8:04 PM
101	Dieren kunnen niet spreken en moeten daarom fysiek nagekeken kunnen worden voor een duidelijk beeld van de situatie	5/7/2021 8:03 PM
102	Voor simpelere zaken en zaken die duidelijk van afstand vast te stellen zijn is het handig om even te videobellen. Voor gedragsdeskundigen is het beter als een dier in eigen omgeving is zonder nieuwe prikkels.	5/7/2021 8:03 PM
103	Nee want ikzelf wil gewoon fysiek contact met een dierenarts .	5/7/2021 8:03 PM
104	Het liefst echt samen naar de dierenarts als er iets is. In corona tijd is het een goede oplossing.	5/7/2021 7:57 PM
105	Als er iets mis is wil ik graag dat er fysiek naar mijn dier kijkt	5/7/2021 7:44 PM
106	In sommige gevallen zeker wel. Onze hond is bekend met allergieën. In de meeste gevallen zou ik er voor kiezen om toch naar de dierenarts zelf toe te gaan.	5/7/2021 7:43 PM
107	Geen gereis met dier, mogelijk voor niets. Eerst online consult betekent betere inschatting op bezoek op locatie zinvol is.	5/7/2021 7:37 PM
108	Voor kleine vragen misschien	5/7/2021 7:34 PM
109	Denk dat je zo een dier niet goed genoeg kan onderzoeken. En dan dingen over het hoofd gaat	5/7/2021 7:25 PM

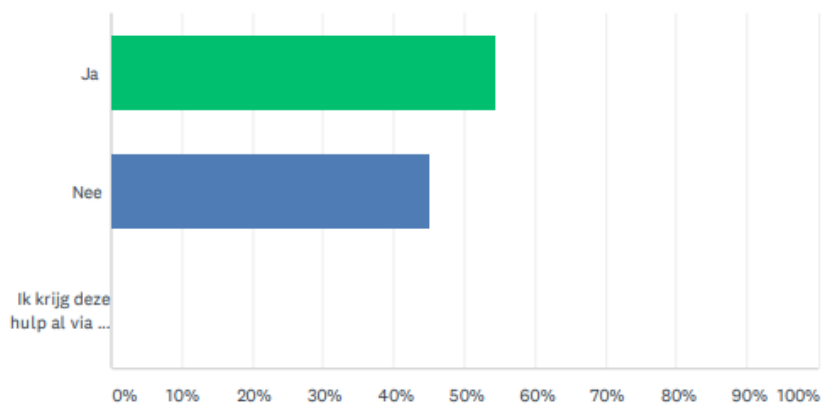
zien in de dieren geneeskunde

110	Omdat het voor het welzijn het heel belangrijk is om de dier te laten onderzoeken door een arts zodat er niks gemist word.	5/7/2021 6:55 PM
111	Je ziet via video te weinig van de lichamelijke afwijkingen zoals bleek tandvlees. Je kan huidafwijkingen niet laten voelen	5/7/2021 6:50 PM
112	Werkt drempelverlagend denk ik	5/7/2021 6:46 PM
113	Maar zeker niet altijd.	5/7/2021 6:43 PM
114	Alleen bij minder ernstige klachten.	5/7/2021 6:42 PM
115	Arts is een fysiek beroep. Zowel voor mensen als dieren	5/7/2021 6:38 PM
116	Dingen sneller over het hoofd gezien kunnen worden	5/7/2021 6:34 PM
117	Soms! Ligt aan de reden van het consult. Voor katten kan het rustiger en fijner zijn.	5/7/2021 6:21 PM
118	Mijn hond gaat graag naar de DA, dus hoeft het daarvoor niet te laten. En wil dan dat zij goed beoordeeld wordt en dat lukt vanaf een computer niet	5/7/2021 6:03 PM
119	Voor kleine dingen waarbij het dier niet fysiek bekeken hoeft te worden kan dit een toevoeging zijn.	5/7/2021 6:02 PM
120	Biedt vast meer mogelijkheden	5/7/2021 5:52 PM
121	Ik heb al meerdere malen zo contact kunnen hebben en dat is erg goed bevallen	5/7/2021 5:48 PM
122	Ik bennvan mening dat een fysiek consult beter is	5/7/2021 5:25 PM
123	Soms twijfel ik of het nodig is om de dierenarts te bezoeken, zo'n videoconsult is dan wat laagdrempeliger.	5/7/2021 5:16 PM
124	Dat hoeft je voor korte vragen of advies niet naar de dierenarts. Dat scheelt een hoop tijd en stress voor de huisdieren.	5/7/2021 5:16 PM
125	Het zou wat laag drempeliger zijn, denk ik	5/7/2021 5:09 PM
126	Mijn hond is enorm bang bij de DA. daarom zou videoconsult een uitkomst zijn	5/7/2021 4:41 PM
127	In de gevallen dat ik heel kort advies nodig heb of een bezoek aan de arts voor mijn dier belastend zou zijn.	5/7/2021 4:39 PM
128	Scheelt een rit naar de dierenarts. Geen stress bij de hond.	5/7/2021 4:18 PM
129	Fysiek kan het beter bepaald worden	5/7/2021 3:56 PM
130	voor een nieuw voorschrift ofzo, handig	5/7/2021 3:44 PM
131	Toch liever persoonlijk/fysiek contact	5/7/2021 3:36 PM
132	Ik zou wel bv via app een foto door willen sturen om iets te laten beoordelen. Bv een wond, allergie uitslag oid	5/7/2021 3:34 PM
133	Laagdrempelig	5/7/2021 3:24 PM
134	Ik zou hier geen gebruik van maken.	5/7/2021 3:23 PM
135	Bij eenvoudige vragen wel.	5/7/2021 3:18 PM
136	Het lijkt handig voor als je snel advies nodig hebt	5/7/2021 3:13 PM
137	Voor heel simpele vragen wel.	5/7/2021 2:51 PM
138	Voor simpele dingen kun je even bellen, hoewel dat nu ook al kan natuurlijk.	5/7/2021 2:50 PM
139	Ik bel liever met de da en die zegt dan bij twijfelgevallen kom maar langs	5/7/2021 2:46 PM
140	Voor kleine problemen is het een uitkomst, dan is zo'n ritje niet nodig en ook geen onnodige stress	5/7/2021 2:43 PM
141	In deze tijd wel ja	5/7/2021 2:42 PM

142	Dierenarts kan dier niet collegeoverleg onderzoeken waar door je wellicht zaken mist	5/7/2021 2:33 PM
143	Het scheelt een hoop stress voor veel dieren	5/7/2021 2:33 PM
144	Omdat vele mensen toch het een heisa vinden om daar te komen. Vele honden maar ook katten vinden de DA niet echt bepaald fijn.	5/7/2021 2:33 PM
145	dieren in eigen omgeving blijven	5/7/2021 2:30 PM
146	Voor mensen die niet fysiek naar de dierenarts kunnen maar toch advies nodig hebben. Maar normaal bellen kan natuurlijk ook gewoon	5/7/2021 2:26 PM
147	Bij sommige kwalen is het niet perse nodig een hond fysiek te zien. Of bijvoorbeeld bij terugkerende klachten, waarbij eigenlijk alleen opnieuw (pijn)medicatie moet worden gehaald.	5/7/2021 2:26 PM
148	Omdat je dan sneller te weten kan komen wat er mis is met je dier	5/7/2021 2:25 PM
149	Belangrijk om fysiek contact te hebben tussen mijn huisdier en dierenarts	5/7/2021 2:22 PM
150	Als het om kleine vragen gaat.	5/7/2021 2:21 PM
151	Voor mensen die geen vervoer hebben of slecht ter been zijn	5/7/2021 2:21 PM
152	Voor beperkt deel van de consults en mn de 'terugkom' consults	5/7/2021 2:20 PM
153	als toevoeging op een eerder consult	5/7/2021 2:19 PM
154	Als je geen vervoer heb is dit erg makkelijk	5/7/2021 2:19 PM
155	Zo kunnen mijn knaagdieren in hun eigen omgeving blijven, reizen vinden ze altijd erg stressvol.	5/7/2021 2:15 PM
156	Best handig gewoon.	5/7/2021 2:15 PM
157	Ik ga alleen naar de dierenarts als ik denk dat mijn huisdier ziek is. Een arts kan een vogel niet beoordelen door enkel te kijken. Hierdoor ben ik bang dat de kwaliteit van het bezoek afneemt en daarmee mijn vogel benadeel	5/7/2021 2:11 PM
158	Laagdrempelige manier om advies te vragen. Minder belastend voor het dier	5/7/2021 2:01 PM
159	Ik vind een videoconsult niet zo betrouwbaar als dat de dierenarts mijn hond echt ziet en bijv. Kan voelen/luisteren	5/7/2021 1:59 PM
160	Met snelle makkelijke vragen scheelt het tijd en stress voor de hond bij de dierenarts	5/7/2021 1:53 PM
161	Soms teijfel je of een bezoek nodig is. Het is fijn om dit met de arts zelf kunnen bespreken	5/7/2021 1:53 PM
162	Als je kijkt naar mijn hamsters bijvoorbeeld, deze zijn heel stress gevoelig. Wanneer ik met een van de twee naar de dierenarts was geweest heeft het hem 2 weken gekost voor hij weer geen stress signalen vertoonde. Wanneer het geen spoed is (wat in zijn geval niet was) zou een consult zorgen voor veel minder stress omdat ze in hun eigen omgeving kunnen blijven.	5/7/2021 1:49 PM
163	Niet voor alles, maar voor kleine vragen waar ik nu twijfel zou ik sbeller contact opnemen	5/7/2021 1:45 PM
164	Een mooie toevoeging maar geen vervanging	5/7/2021 1:45 PM
165	Een dierenarts moet een fysieke check kunnen doen	5/7/2021 1:38 PM
166	Het lijkt mij een grotere belasting voor de dierenarts	5/7/2021 1:19 PM
167	Handig enveilig	5/5/2021 5:12 PM
168	handig na werktijden	5/5/2021 3:49 PM
169	Soms twijfel je: wel of niet naar de dierenarts. Na videoconsult kan de dierenarts zelf adviseren om fysiek langs te komen	5/5/2021 2:19 PM

V20 Zou u het overwegen om hulp via een videoconsult te ontvangen van een diergedragsdeskundige (Wanneer hulp nodig zou zijn)?

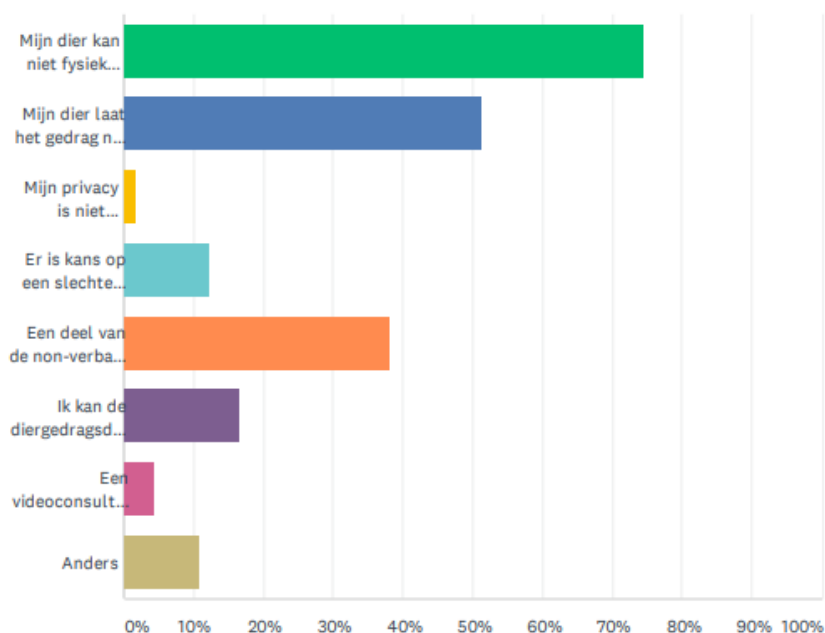
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	54.45%	202
Nee	45.28%	168
Ik krijg deze hulp al via een videoconsult	0.27%	1
TOTAAL		371

V21 Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



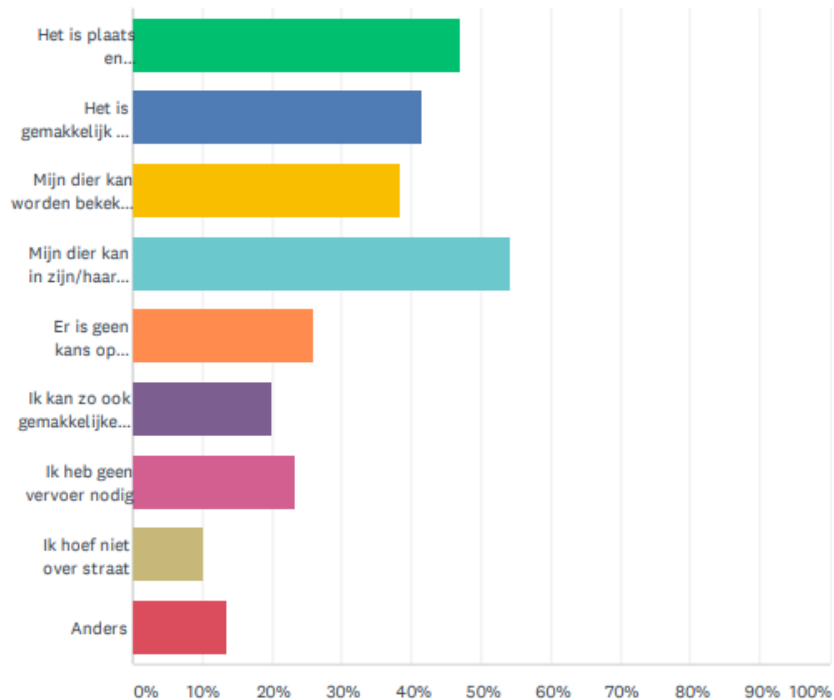
ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Mijn dier kan niet fysiek worden beoordeeld		74.39%	276
Mijn dier laat het gedrag niet zien waar ik voor bel op dat moment		51.21%	190
Mijn privacy is niet gewaarborgd		1.62%	6
Er is kans op een slechte internetverbinding met verstoring van het consult tot gevolg		12.40%	46
Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist		38.01%	141
Ik kan de diergedragsdeskundige niet fysiek zien		16.44%	61
Een videoconsult kost geld		4.31%	16
Anders		10.78%	40
Totaal aantal respondenten: 371			

#	ANDERS	DATE
1	Dan moet ik met mijn camera achter mijn huisdier aan rennen.	5/14/2021 5:32 PM
2	Kat loopt/kruipt weg als hij bewust wordt gefilmd.	5/14/2021 12:20 PM
3	geen nadelen	5/9/2021 8:35 PM

4	Geen ervaring mee	5/9/2021 8:08 PM
5	Ik vind het wel afhankelijk van de klachten	5/9/2021 6:15 PM
6	Als een dier echt agressief gedrag vertoont heb ik er het liefst zsm een professional bij	5/9/2021 11:56 AM
7	Geen	5/9/2021 9:37 AM
8	Een dierenarts zie ik echt als nodig maar gedragsdeskundige is luxe. Dat is voor rijke mensen	5/9/2021 12:53 AM
9	Geen idee	5/8/2021 9:32 PM
10	Voor veel consulten geen nadelen	5/8/2021 6:10 PM
11	Nvt	5/8/2021 4:44 PM
12	Maak geen gebruik van gedragsdeskundige	5/8/2021 12:47 PM
13	Je kan natuurlijk ook een filmpje van het gedrag mailen.	5/8/2021 9:19 AM
14	Nvt	5/8/2021 8:54 AM
15	Hij of zij kan dan ook niet zien hoe het dier op dingen reageert in het echt	5/8/2021 8:41 AM
16	N.v.t.	5/8/2021 1:01 AM
17	Het is lastig om goed te observeren en dan direct feedback geven in buiten situaties	5/7/2021 11:57 PM
18	De gedragsdeskundige kan niet fysiek laten zien hoe iets werkt	5/7/2021 10:58 PM
19	Niet nodig	5/7/2021 10:57 PM
20	Therapeute kan niets voordoen met mijn hond, misschien snapt hond het beter als een ervaren iemand het voordoet	5/7/2021 10:36 PM
21	Geen	5/7/2021 10:07 PM
22	Nvt	5/7/2021 9:24 PM
23	Gedrag is heel erg afhankelijk van lichaamstalen en dit kan slecht beoordeeld worden of aangeleerd worden zonder voor te doen	5/7/2021 8:29 PM
24	Is sommige gevallen kan je fysiek ondersteuning nodig hebben. Dat iemand iets voor doet en/of sfeer proeft van de situatie.	5/7/2021 8:03 PM
25	Ik ga niet naar een dier gedragsdeskundige	5/7/2021 7:57 PM
26	Ik heb nee ingevuld omdat mijn huisdier dit gedrag niet vertoont. Ik denk dat ik eerder naar een dierenarts zou gaan.	5/7/2021 7:43 PM
27	De gedragskundige kan de omgevingsfactoren niet goed beoordelen.	5/7/2021 6:50 PM
28	Ik heb daar nooit behoefte aan gehad,voel dieren zelf goed aan en heb ze onder controle	5/7/2021 5:48 PM
29	N.v.t.	5/7/2021 3:56 PM
30	mis weer de optie "géén "	5/7/2021 3:38 PM
31	zie punt 12	5/7/2021 3:36 PM
32	Voorkeur voor gewoon contact.	5/7/2021 3:23 PM
33	Gedrag staat vaak ivm pijn. Er is fysiek en energetisch contact nodig. Of een wandeling door de buurt. Op deze manier is het te beperkt.	5/7/2021 2:51 PM
34	Misschien dat mensen sneller afspraken maken daardoor drukker bij da	5/7/2021 2:50 PM
35	Vaak kunnen mensen niet goed corrigeren of adviezen opvolgen als de deskundige het niet kan laten zien bij hun dier.	5/7/2021 2:33 PM
36	Geen behoefte aan	5/7/2021 2:21 PM
37	Geen	5/7/2021 2:21 PM
38	poppenkast zo een figuur	5/7/2021 2:19 PM
39	Zie geen nadelen	5/7/2021 2:15 PM
40	Liever gewoon in de praktijk elkaar zien	5/5/2021 5:58 PM

V22 Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met een diergedragsdeskundige?(meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN		REACTIES
Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)		47.17% 175
Het is gemakkelijk om advies te krijgen of in contact te komen met een diergedragstherapeut		41.51% 154
Mijn dier kan worden bekeken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door de gedragsdeskundige		38.54% 143
Mijn dier kan in zijn/haar eigen omgeving blijven		54.18% 201
Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen		25.88% 96
Ik kan zo ook gemakkelijker advies krijgen van een gedragsdeskundigen buiten mijn directe omgeving		19.95% 74
Ik heb geen vervoer nodig		23.45% 87
Ik hoef niet over straat		10.24% 38
Anders		13.48% 50
Totaal aantal respondenten: 371		

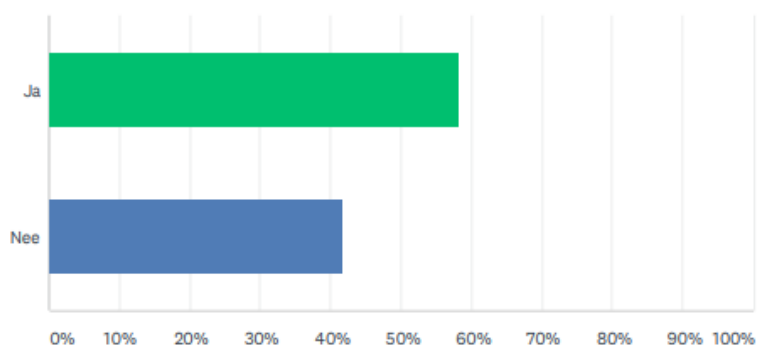
#	ANDERS	DATE
---	--------	------

1	Geen	5/10/2021 9:25 PM
2	Ik sta er niet voor open	5/9/2021 9:20 PM
3	Geen ervaring mee	5/9/2021 8:08 PM
4	Geen voordelen	5/8/2021 6:35 PM
5	Nvt	5/8/2021 4:44 PM
6	Maak hier geen gebruik van	5/8/2021 12:47 PM
7	Kan veel reistijd schelen	5/8/2021 11:42 AM
8	Alleen als het moet zou ik instemmen	5/8/2021 9:18 AM
9	Nvt	5/8/2021 8:54 AM
10	Geen	5/8/2021 8:32 AM
11	Ik zie geen voordelen	5/8/2021 8:31 AM
12	Lijkt me niks	5/8/2021 8:07 AM
13	Geen optie	5/8/2021 1:17 AM
14	Geen voordeel	5/8/2021 1:02 AM
15	Niet nodig	5/8/2021 1:01 AM
16	Ik zie geen voordelen	5/8/2021 12:18 AM
17	Zie geen voordelen	5/7/2021 11:58 PM
18	Het is mogelijk een gespecificeerde deskundige in te schakelen ook als deze ver weg gevestigd is. Ook fijn tee voorbereiding van een training of bij tussentijdse evaluatie	5/7/2021 11:57 PM
19	Zie vorige	5/7/2021 11:51 PM
20	Ik begin sowieso niet aan een videoconsult	5/7/2021 11:51 PM
21	Geen voordelen	5/7/2021 11:40 PM
22	Ik zou niet voor een videoconsult kiezen	5/7/2021 11:16 PM
23	Geen mening	5/7/2021 9:49 PM
24	Nvt	5/7/2021 9:40 PM
25	Nvt	5/7/2021 9:24 PM
26	Ik kan een gedragstherapeut naar keuze raadplegen, ook ver weg	5/7/2021 9:15 PM
27	Liever persoonlijk contact	5/7/2021 8:03 PM
28	Gaan we niet heen	5/7/2021 7:57 PM
29	geen als ik iets weet kan ik ook bellen	5/7/2021 7:44 PM
30	Geen voordelen	5/7/2021 6:38 PM
31	Nvt	5/7/2021 5:52 PM
32	Het scheelt tijd.	5/7/2021 5:16 PM
33	Geen	5/7/2021 4:34 PM
34	Geen voordelen	5/7/2021 4:23 PM
35	Nvt	5/7/2021 3:56 PM
36	mis weer optie "géén"	5/7/2021 3:38 PM
37	Niet iedere vogel laat zich makkelijk in een transporttas pakken.	5/7/2021 3:36 PM
38	Zie geen voordelen	5/7/2021 3:34 PM

39	Ik zou dit. Iet doen dus voor mij geen voordelen	5/7/2021 3:23 PM
40	geen	5/7/2021 2:58 PM
41	Ik zie geen voordeel	5/7/2021 2:46 PM
42	Geen	5/7/2021 2:32 PM
43	geen	5/7/2021 2:19 PM
44	Gewoon handig	5/7/2021 2:15 PM
45	Zal misschien okk goedkoper zijn	5/7/2021 1:53 PM
46	Nvt	5/7/2021 1:20 PM
47	Geen voordelen	5/7/2021 1:19 PM
48	Geen voordelen	5/7/2021 1:16 PM
49	Geen idee	5/5/2021 5:58 PM
50	W	5/5/2021 5:12 PM

V23 Ziet u een videoconsult als een waardevolle toevoeging voor de dienstverlening van een diergedragsdeskundige en waarom?

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	58.22% 216
Nee	41.78% 155
TOTAAL	371

#	TOELICHTING	DATE
1	Makkelijk	5/13/2021 11:02 PM
2	Geen vervoer nodig en mijn kat kan thuis blijven.	5/12/2021 2:59 PM
3	Ze zien het dier niet persoonlijk	5/10/2021 5:43 PM
4	Geen ervaring mee	5/9/2021 9:20 PM
5	zelfde reden als bij dierenarts	5/9/2021 8:35 PM
6	Er zijn enorm veel voordelen die bij een fysiek bezoek niet altijd mogelijk zijn.	5/9/2021 7:08 PM
7	Bij kleine issues is het te doen maar als je dier echt aanvalt etc zou ik dit persoonlijk liever in person afhandelen	5/9/2021 11:56 AM
8	Makkelijke toegang, zonder verplaatsing.	5/9/2021 11:10 AM
9	In enkele gevallen, als het gedrag duidelijk en consistent is	5/9/2021 10:27 AM
10	Omdat het fijner is om een gedragsdeskunige over de vloer te hebben om je dier goed te beoordelen	5/9/2021 9:49 AM
11	Ik heb dit eerder op afstand gedaan en moest van diverse situaties en momenten filmpjes maken en doorsturen. Zo kon de therapeut mijn dier analyseren. Dat kan niet als een therapeut even langs komt, dan mis je de meeste situaties.	5/9/2021 9:37 AM
12	Scheelt reistijd, scheelt wellicht kosten,	5/9/2021 9:26 AM
13	Vooraf specifiek gedrag gaat vaak lastig buiten de deur	5/9/2021 7:46 AM
14	Het dier kan niet fysiek beoordeeld worden	5/9/2021 6:48 AM
15	Dan hoeft je niet met een oude stijve hond naar de dieren arts	5/9/2021 12:47 AM

16	Zeker voor personen die nog niet lang een hond hebben	5/8/2021 11:36 PM
17	Makkelijk, geen vervoer regelen, relaxter voor het dier. Denk ik goedkoper dan een gewoon consult.	5/8/2021 10:28 PM
18	Extra service	5/8/2021 8:42 PM
19	Uitleg bij gedrag lijkt mij handig	5/8/2021 7:07 PM
20	Als het maar niet geld kost	5/8/2021 6:57 PM
21	Er is persoonlijk contact nodig	5/8/2021 6:35 PM
22	Soms is het niet gemakkelijk om dieren mee te nemen. Stressvol.	5/8/2021 6:10 PM
23	Nvt	5/8/2021 4:44 PM
24	Het dier gedraagt zich dan natuurlijker	5/8/2021 4:28 PM
25	Het gedrag v een dier kan ook zeer goed duidelijk worden en misschien nog wel beter in de thuisomgeving	5/8/2021 4:24 PM
26	Je word waarschijnlijk sneller geholpen	5/8/2021 4:04 PM
27	Veel flexibeler	5/8/2021 2:10 PM
28	Psychische gezondheid	5/8/2021 2:03 PM
29	Dan kunnen mijn huisdieren in hun verblijf blijven	5/8/2021 1:36 PM
30	Ik denk dat dit de drempel verlaagd voor veel mensen om alsnog hulp te ontvangen zonder zich snel te schamen ervoor.	5/8/2021 1:03 PM
31	Huisdier wordt in eigen omgeving gezien	5/8/2021 12:47 PM
32	Liever fysiek	5/8/2021 12:23 PM
33	Minder stress	5/8/2021 12:22 PM
34	Misschien. Ligt aan het probleem met de kat	5/8/2021 11:56 AM
35	Ook hierbij denk ik dat het belangrijk is dat de deskundigen mijn dier ziet, soms kunnen hele kleine dingen hele grote gevolgen hebben voor het gedrag van een dier, dit is niet altijd even makkelijk te zien op camera, maar fysiek ziet zo'n deskundige alles	5/8/2021 9:51 AM
36	Extra service	5/8/2021 9:43 AM
37	Zelfde antwoord. Voorkomt stress bij de konijnen	5/8/2021 9:41 AM
38	Is positief	5/8/2021 9:39 AM
39	Voor gedrag kunnen gemakkelijk filmpjes gemaakt worden	5/8/2021 9:20 AM
40	Tegenstrijdig ben geen voorstander tenzij niet anders mogelijk	5/8/2021 9:18 AM
41	Drempelverlagend	5/8/2021 8:59 AM
42	Nvt	5/8/2021 8:54 AM
43	Misschien om te vragen of het gedrag al wat verbeterd is. Even kort overleg	5/8/2021 8:41 AM
44	Maar alleen voor een eerste indruk. Bij gedragsproblemen is het belangrijk om langer te observeren, de in there tie tussen eigenaar en dier komt niet altijd goed over op een scherm.	5/8/2021 8:13 AM
45	Lijkt me niks	5/8/2021 8:07 AM
46	Zo kun je je vragen net wat makkelijker stellen	5/8/2021 6:27 AM
47	Je moet het dier echt ontmoeten om gedrag te kunnen beoordelen	5/8/2021 4:48 AM
48	Zie geen waardevolle toevoeging	5/8/2021 1:02 AM
49	Het dier blijft in de eigen omgeving	5/8/2021 12:39 AM
50	Het bespaart reistijd en kosten voor zowel de eigenaar als de deskundige, voor kort overleg	5/7/2021 11:57 PM

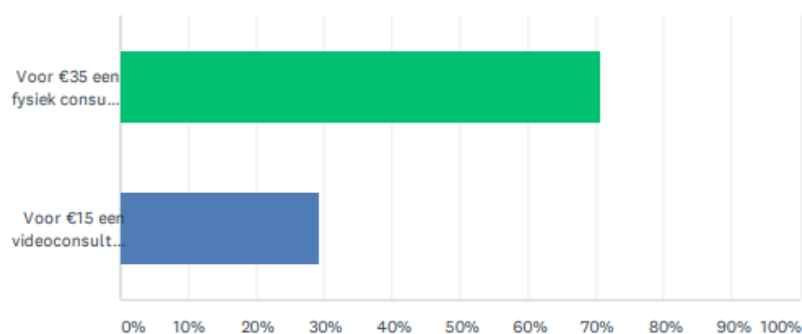
een geschikt medium

51	Zie vorig	5/7/2021 11:51 PM
52	Onoverzichtelijk	5/7/2021 11:51 PM
53	Je dier veranderd niet van omgeving dus ook niet van gedrag want de prikkels zijn hetzelfde	5/7/2021 11:05 PM
54	Soms is het nodig om het in persoon voor te doen	5/7/2021 10:36 PM
55	Lage drempel eigen omgeving	5/7/2021 10:26 PM
56	Dan kan hij het dier niet goed beoordelen die blijven echt niet zitten voor een video consult. De gedragsdeskundige mist dan ook de interactie tussen baas en dier	5/7/2021 10:14 PM
57	Weer om voorgaande antwoorden	5/7/2021 10:07 PM
58	Thuis is hun gedrag natuurlijker	5/7/2021 9:22 PM
59	Ik ben gedragsdeskundige en ik werk ook met videobellen. In mijn geval werkt dat ook goed.	5/7/2021 9:15 PM
60	Scheelt tijd	5/7/2021 8:51 PM
61	Dierenarts moet fysiek kunnen beslissen of een dier ziek is ja of ter nee	5/7/2021 8:46 PM
62	Zie bovenstaande commentaar	5/7/2021 8:29 PM
63	Interactie echt contact noodzakelijk	5/7/2021 8:26 PM
64	Ook hier geldt dat het sneller en meer ongedwongen gaat.	5/7/2021 8:04 PM
65	Gedrag moet je kunnen laten zien. Observeren is in mijn ogen noodzakelijk voor een passend advies	5/7/2021 8:03 PM
66	Omdat niet mijn keuze is	5/7/2021 8:03 PM
67	Het is gemakkelijker	5/7/2021 7:43 PM
68	Beoordeling of hulp op locatie zinvol is zonder al te moeten reizen met het dier	5/7/2021 7:37 PM
69	De hond moet bekenen worden en geen enkele emotie mag gemist worden bij een gedragsevaluatie.	5/7/2021 6:55 PM
70	Als het nodig is, vind ik een afspraak op locatie met direct contact en zicht op het dier beter.	5/7/2021 6:50 PM
71	Je mist teveel van de communicatie van de hond denk ik	5/7/2021 6:46 PM
72	Maar ook hier niet altijd	5/7/2021 6:43 PM
73	Alleen bij minder ernstige klachten	5/7/2021 6:42 PM
74	Geen goede beoordeling omdat kleine signalen gemist worden.	5/7/2021 6:27 PM
75	Katten gedrag kan veranderen als ze ergens naar toe moeten of wanneer er vreemden in huis op bezoek komen.	5/7/2021 6:21 PM
76	Ik heb meer aan praktijk en uitvoering.	5/7/2021 6:03 PM
77	Idem als bij de dierenarts.	5/7/2021 6:02 PM
78	Makkelijker toegankelijk ook voor ouderen	5/7/2021 5:48 PM
79	De hond reageert anders via het online consult	5/7/2021 5:47 PM
80	Fysiek consult lijkt me beter	5/7/2021 5:25 PM
81	De meeste gedragstherapeuten observeren graag, ik denk dat dat moeilijk is via videogesprek. Als eigenaar interpreteer je bepaalde gedragingen ook niet altijd juist dus dan is het moeilijk om een juist beeld te krijgen van de hond.	5/7/2021 5:16 PM
82	Het scheelt reistijd	5/7/2021 5:16 PM
83	Het zou het proces versnellen	5/7/2021 5:09 PM
84	Zo is vaker, korter en zonder beïnvloeding van het dier een consult mogelijk.	5/7/2021 4:39 PM

85	Nee kan niet onderzocht worden	5/7/2021 4:34 PM
86	Ik wil dat ze mijn dier echt zien	5/7/2021 4:23 PM
87	Je kan ook kijken of er wel een klik is met gedragsdeskundige	5/7/2021 4:18 PM
88	Toch liever persoonlijk/fysiek contact	5/7/2021 3:36 PM
89	.	5/7/2021 3:34 PM
90	Gedrag kun je niet in 10 minuten beoordelen	5/7/2021 3:26 PM
91	Ik zou dit niet doen.	5/7/2021 3:23 PM
92	Gedrag kan dan daadwerkelijk ook direct gezien worden	5/7/2021 3:18 PM
93	Snelle tips gaan vlotter denk ik	5/7/2021 2:50 PM
94	Dier is in zijn eigen ontspannen thuissituatie	5/7/2021 2:43 PM
95	In deze corona tijd wel	5/7/2021 2:42 PM
96	Scheelt stress en in eigen omgeving zonder andere mensen laten ze ander gedrag zien	5/7/2021 2:33 PM
97	Uitbreiding van je praktijk, meer opties bieden om sneller contact te hebben met je DA	5/7/2021 2:33 PM
98	gedrag blijft hetzelfde in eigen omgeving	5/7/2021 2:30 PM
99	Iets nieuws kan altijd een toevoeging zijn. Het dier blijft dan in eigen omgeving, zonder invloeden van buitenaf wat het gedrag dan weer kan beïnvloeden.	5/7/2021 2:26 PM
100	Dan weet je sneller wat er mis is met je dier	5/7/2021 2:25 PM
101	Liever dat ze mijn hond echt ziet	5/7/2021 2:24 PM
102	Geen fysiek contact	5/7/2021 2:22 PM
103	Omdat ik denk dat je het gedrag echt moet ien	5/7/2021 2:21 PM
104	Heb niets met gedragsdeskundigen	5/7/2021 2:21 PM
105	Je hoeft niet voor elk klein dingetje naar een dierenarts, en voor mijn vogels hoeft ik niet 2 uur in de auto en weer terug	5/7/2021 2:21 PM
106	Handig	5/7/2021 2:15 PM
107	Omdat het in mijn ogen niet handig is met het beroep en zo dingen over het hoofd gezien kunnen worden	5/7/2021 2:07 PM
108	Laagdrempelig en minder belastend voor het dier	5/7/2021 2:01 PM
109	Misschien is het voor sommige mensen wel een hele fijne methode	5/7/2021 1:59 PM
110	Is toegankelijker	5/7/2021 1:53 PM
111	Hetzelfde als hiervoor voornamelijk.	5/7/2021 1:49 PM
112	Veel tips zullen bij video al toegepast kunnen worden	5/7/2021 1:45 PM
113	Om bepaalde dingen te kunnen overleggen	5/7/2021 1:45 PM
114	Liever live contact	5/7/2021 1:38 PM
115	Gedrag kan besproken en getoond worden middels videobellen	5/7/2021 1:38 PM
116	Het is vooral tips en tools aangeboden krijgen	5/7/2021 1:32 PM
117	Geen	5/7/2021 1:19 PM
118	Handig en efficiënt	5/5/2021 5:12 PM
119	Ik vind dat een gedragsdeskundige moet adviseren over een 'totaalplaatje'. Dat wordt zelden geboden bij videoconsult	5/5/2021 2:19 PM

V24 Stelt u zich voor dat u een dierenarts moet bezoeken voor een vraag over een bultje op de elle boog van uw dier (dit kan nog wel eens vaker voorkomen bij huisdieren). Voor het fysieke consult (gezondheidscheck) betaalt u €35 en hierbij komen nog de kosten voor het reizen en moet u tijd vrijmaken om er heen te gaan. Voor een videoconsult betaalt u €15 voor 10 minuten. Hierbij hoeft u geen reiskosten en extra tijd te rekenen. Wat heeft uw voorkeur? Fysiek consult €35 Videoconsult €15

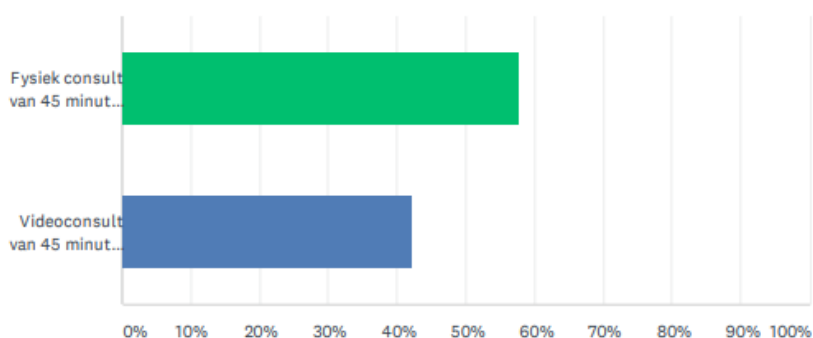
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Voor €35 een fysiek consult op de praktijk	70.62%	262
Voor €15 een videoconsult boeken van 10 minuten	29.38%	109
TOTAAL		371

V25 Stelt u zich voor dat uw huisdier een gedragsprobleem heeft. Wat heeft uw voorkeur? Een fysiek consult van 45 minuten voor €57,- exclusief reiskosten en extra tijd. Of een videoconsult van 45 minuten voor €45,- zonder reiskosten en extra tijd kwijt te zijn. Fysiek consult €57 Videoconsult €45

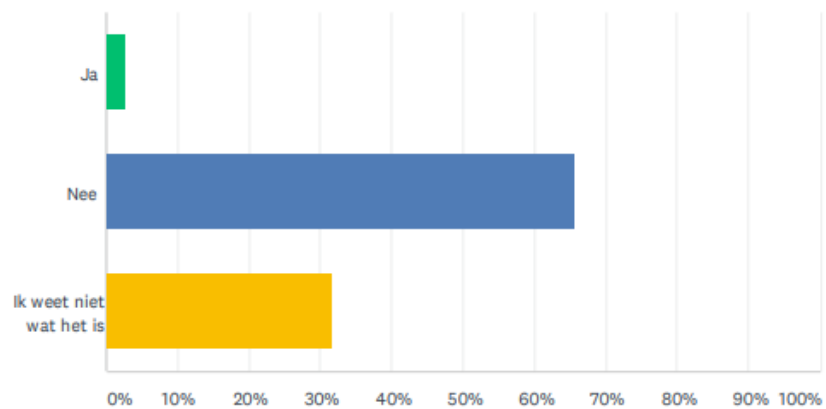
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Fysiek consult van 45 minuten voor €57,-	57.68%	214
Videoconsult van 45 minuten voor €45,-	42.32%	157
TOTAAL		371

V26 Maakt u gebruik van de HuisdierenApp?

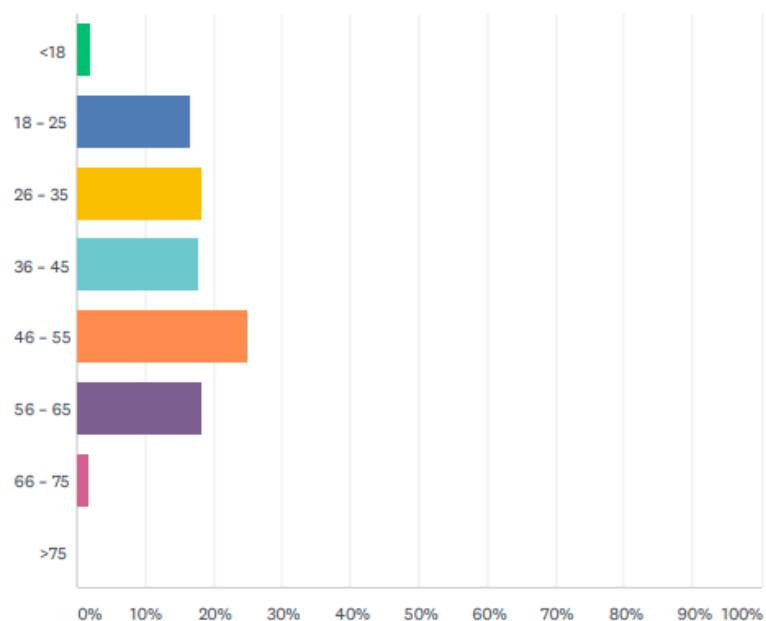
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	2.70%	10
Nee	65.77%	244
Ik weet niet wat het is	31.54%	117
TOTAAL		371

V27 Wat is uw leeftijd?

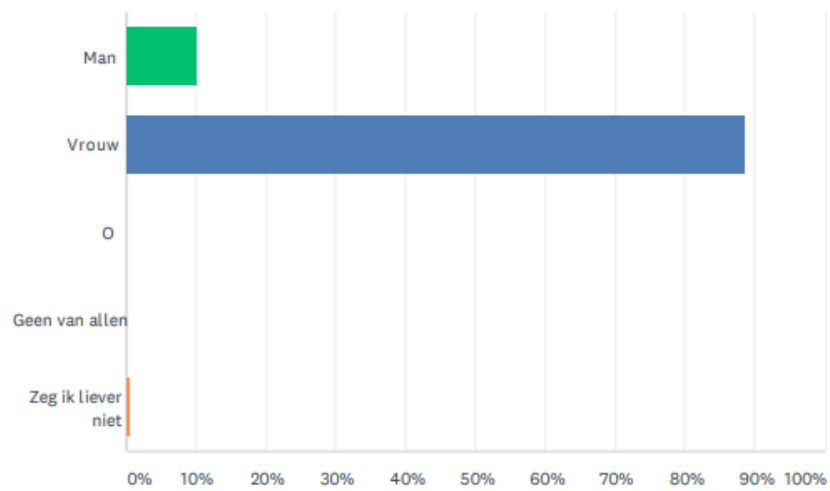
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
<18	2.16%	8
18 – 25	16.44%	61
26 – 35	18.33%	68
36 – 45	17.79%	66
46 – 55	25.07%	93
56 – 65	18.33%	68
66 – 75	1.62%	6
>75	0.27%	1
TOTAAL		371

V28 Met welk geslacht identificeert u zichzelf?

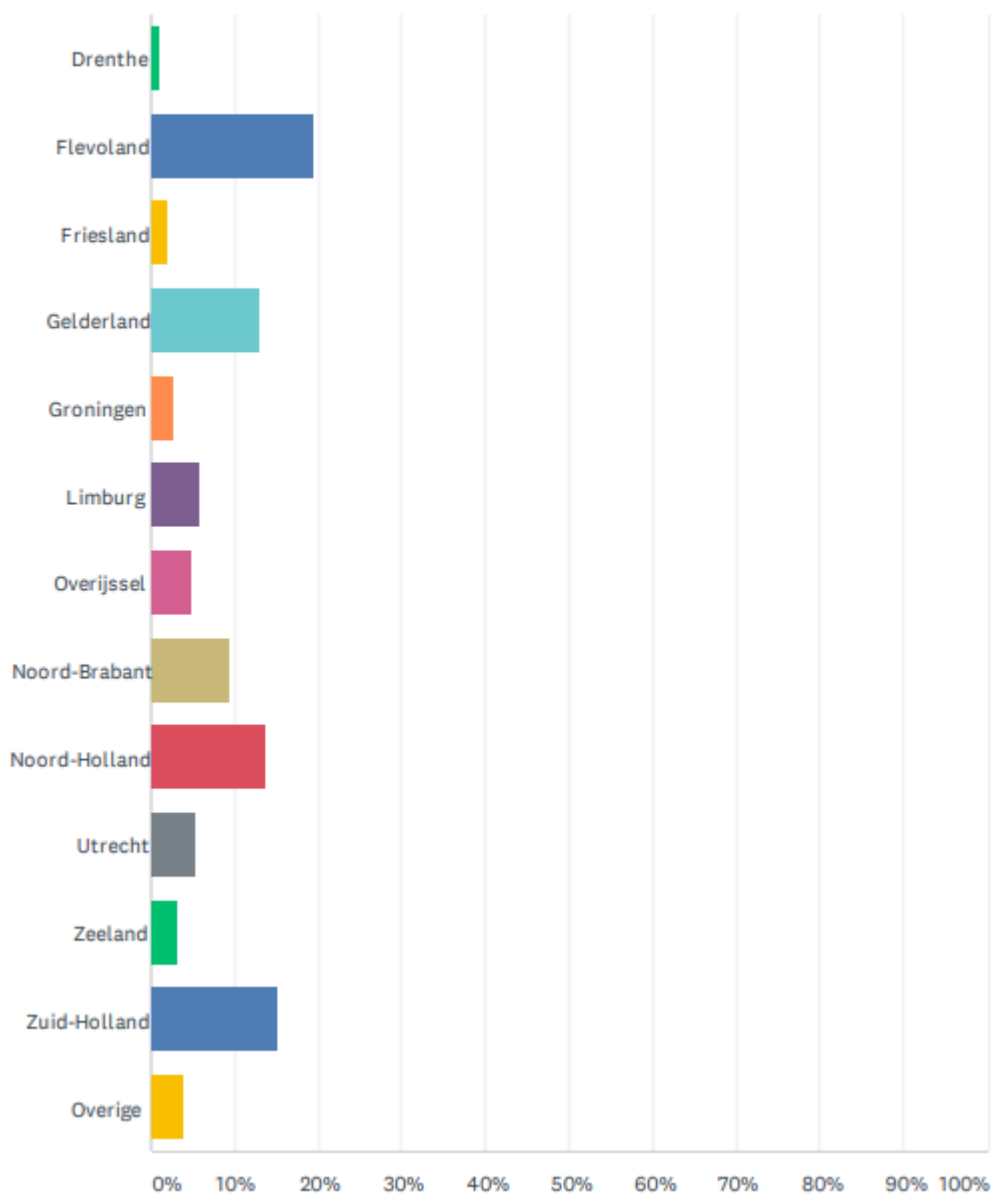
Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Man	10.24%	38
Vrouw	88.68%	329
O	0.27%	1
Geen van allen	0.27%	1
Zeg ik liever niet	0.54%	2
TOTAAL		371

V29 In welke provincie bent u woonachtig?

Beantwoord: 371 Overgeslagen: 189



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Drenthe	1.08% 4
Flevoland	19.41% 72
Friesland	2.16% 8
Gelderland	12.94% 48
Groningen	2.70% 10
Limburg	5.93% 22
Overijssel	4.85% 18
Noord-Brabant	9.43% 35
Noord-Holland	13.75% 51
Utrecht	5.39% 20
Zeeland	3.23% 12
Zuid-Holland	15.09% 56
Overige	4.04% 15
TOTAAL	371

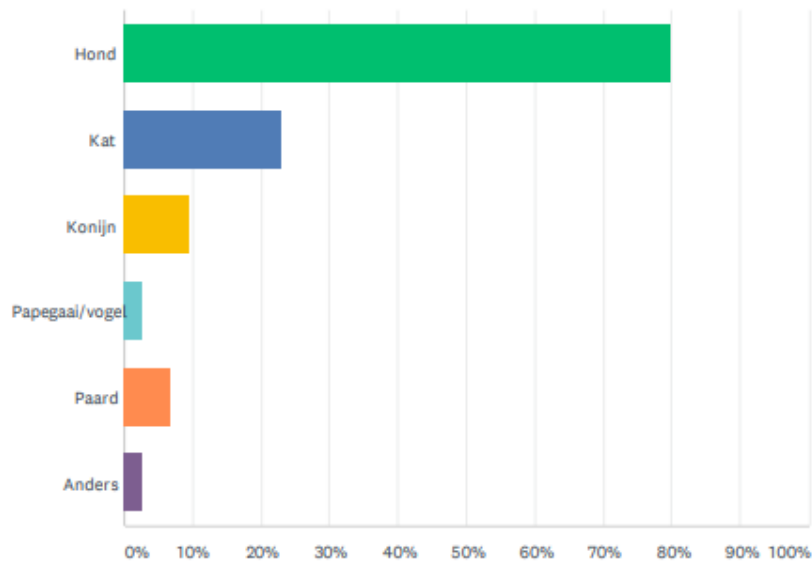
#	OVERIGE	DATE
1	Antwerpen	5/10/2021 8:05 PM
2	Oost-Vlaanderen	5/10/2021 6:17 PM
3	België	5/10/2021 4:43 PM
4	Antwerpen (België)	5/9/2021 8:35 PM
5	Buitenland	5/9/2021 6:56 PM
6	België Oost-Vlaanderen	5/9/2021 6:48 AM
7	Oost Vlaanderen	5/8/2021 11:36 PM
8	Belgie	5/8/2021 10:40 PM
9	België	5/8/2021 9:53 PM
10	Limburg België	5/8/2021 6:35 PM
11	Belgie	5/8/2021 12:22 PM
12	Belgie Limburg	5/8/2021 11:01 AM
13	Antwerpen	5/8/2021 10:28 AM
14	belgie	5/8/2021 9:53 AM
15	Antwerpen (België)	5/8/2021 9:39 AM

Bijlage 6. Resultaten diergedragsdeskundigen

Diergedragsdeskundigen

V1 In welke diersoorten bent u gespecialiseerd? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 74 Overgeslagen: 0

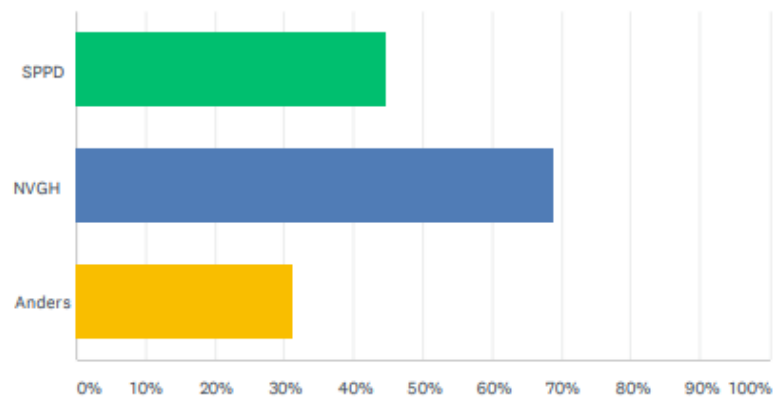


ANTWOORDKEUZEN		REACTIES
Hond		79.73% 59
Kat		22.97% 17
Konijn		9.46% 7
Papegaai/vogel		2.70% 2
Paard		6.76% 5
Anders		2.70% 2
Totaal aantal respondenten: 74		

#	ANDERS	DATE
1	alle dieren	5/11/2021 5:17 PM
2	alle diersoorten. Ben veterinaire gedragspecialist en ook dierenwelzijnsexpert	5/11/2021 10:45 AM

V2 Waar bent u bij aangesloten? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 74 Overgeslagen: 0

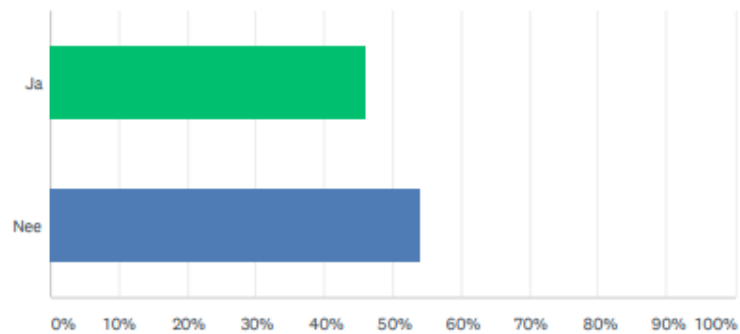


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
SPPD	44.59% 33
NVGH	68.92% 51
Anders	31.08% 23
Totaal aantal respondenten: 74	

#	ANDERS	DATE
1	Certipet	5/23/2021 7:01 AM
2	Tinley gedragstherapie voor dieren	5/16/2021 9:06 PM
3	certipet	5/14/2021 8:28 AM
4	Tinley	5/12/2021 7:16 PM
5	Tinley Gedragstherapie voor Dieren	5/12/2021 5:51 PM
6	MG	5/12/2021 4:54 PM
7	DogVision	5/12/2021 1:07 PM
8	Raad van Beheer	5/12/2021 8:27 AM
9	Tinley Gedragstherapie voor dieren	5/11/2021 7:49 PM
10	Certipet	5/11/2021 4:40 PM
11	Certipet	5/11/2021 4:08 PM
12	Tinley	5/11/2021 3:43 PM
13	APDT BeNe	5/11/2021 2:50 PM
14	Certipet	5/11/2021 12:46 PM
15	Tinley gedragstherapie voor dieren	5/11/2021 11:09 AM
16	Certipet, EBVS, ECAWBM BM	5/11/2021 10:46 AM
17	APDT	5/11/2021 10:41 AM
18	Certipet, Martin gaus dierenwelzijnskeurmerk	5/11/2021 10:41 AM
19	Tinley Gedragstherapie voor Dieren	5/11/2021 10:36 AM
20	APBC (Engelse organisatie) en Stichting Certipet.	5/11/2021 10:25 AM
21	APDTBeNe	5/11/2021 10:15 AM
22	Kattengedragstherapeuten.nl	5/11/2021 9:58 AM
23	Tinley Gedragstherapie voor Dieren	5/11/2021 9:53 AM

V3 Maakt u gebruik van videoconsulten?

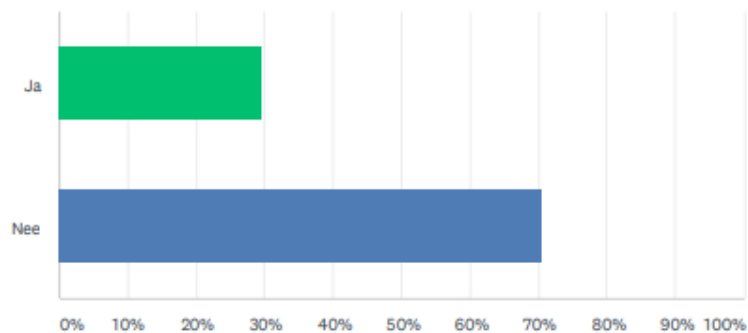
Beantwoord: 74 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	45.95% 34
Nee	54.05% 40
TOTAAL	74

V4 Maakte u al gebruik van videoconsulten vóór dat de COVID-19 crisis begon?

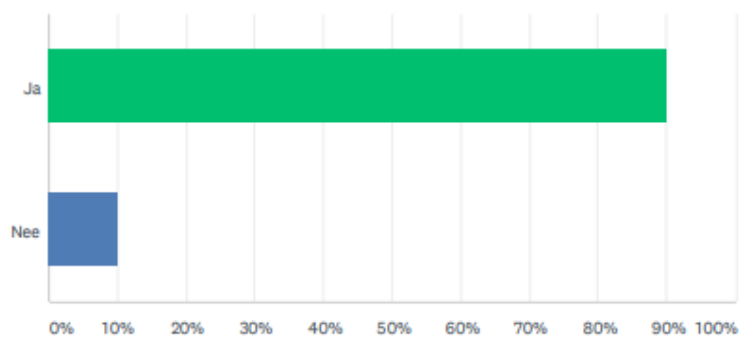
Beantwoord: 34 Overgeslagen: 40



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	29.41% 10
Nee	70.59% 24
TOTAAL	34

V5 Is er een toename geweest van het aantal videoconsulten tijdens de COVID-19 crisis?

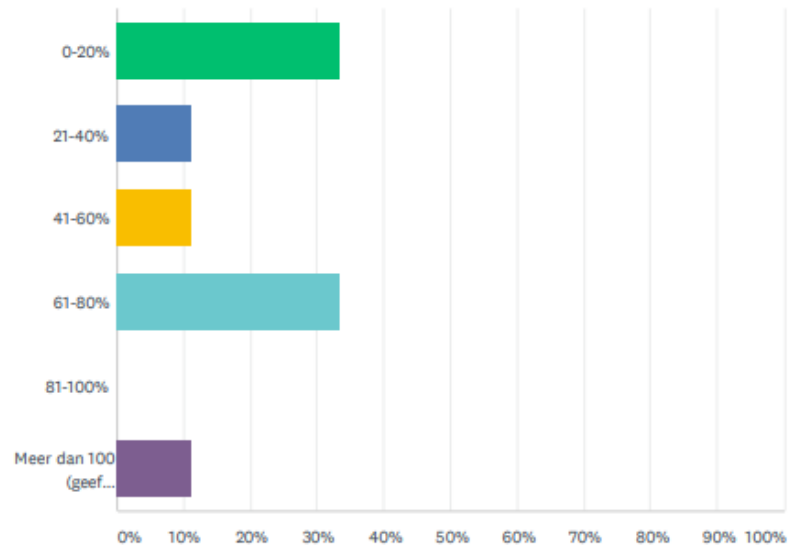
Beantwoord: 10 Overgeslagen: 64



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	90.00% 9
Nee	10.00% 1
TOTAAL	10

V6 Met hoeveel procent is het aantal videoconsulten toegenomen?

Beantwoord: 9 Overgeslagen: 65

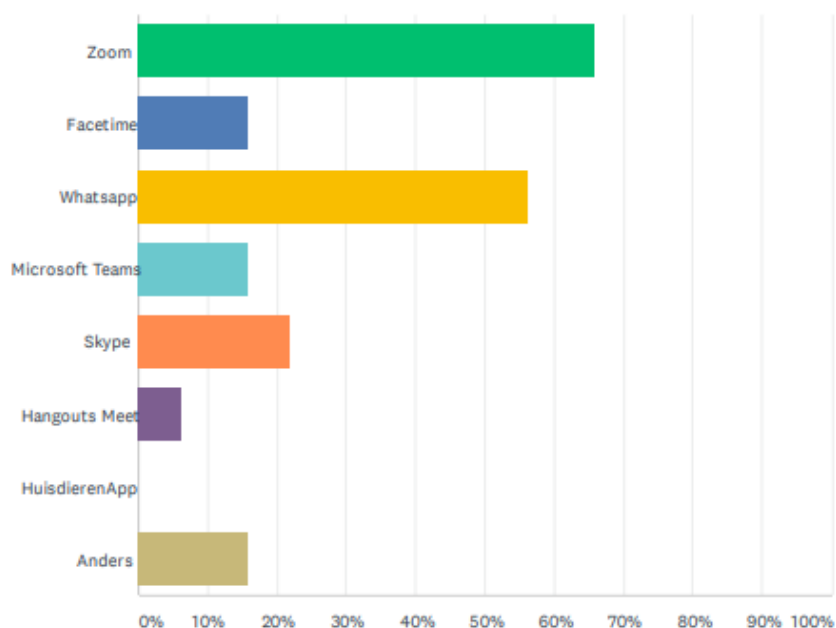


ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
0-20%		33.33%	3
21-40%		11.11%	1
41-60%		11.11%	1
61-80%		33.33%	3
81-100%		0.00%	0
Meer dan 100 (geef hoeveelheid aan)		11.11%	1
TOTAAL			9

#	MEER DAN 100 (GEEF HOEVEELHEID AAN)	DATE
1	10	5/12/2021 4:53 PM

V7 Welke software gebruikt u? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 32 Overgeslagen: 42



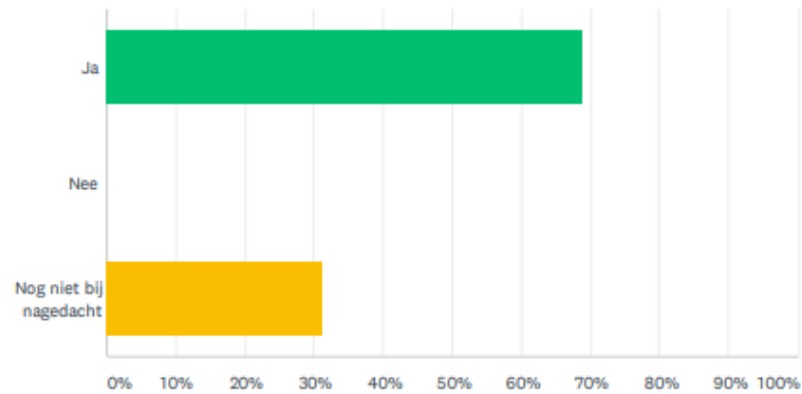
ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Zoom	65.63% 21
Facetime	15.63% 5
Whatsapp	56.25% 18
Microsoft Teams	15.63% 5
Skype	21.88% 7
Hangouts Meet	6.25% 2
HuisdierenApp	0.00% 0
Anders	15.63% 5
Totaal aantal respondenten: 32	

#	ANDERS	DATE
1	Google Meet	5/18/2021 10:26 PM
2	Bij paard is het eigenlijk geen videoconsult, maar consult op basis van videobeelden. Gesprek met de klant is soms telefonisch, soms met zoom of soms met teams	5/12/2021 9:13 AM
3	Begon met Skype. Tegenwoordig Zoom.	5/11/2021 1:26 PM
4	Google Meet	5/11/2021 10:54 AM

5 Google Meet 5/5/2021 5:23 PM

V8 Houdt u rekening met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere privacywetgeving wanneer je binnen je organisatie gebruikmaakt van videoconsulten?

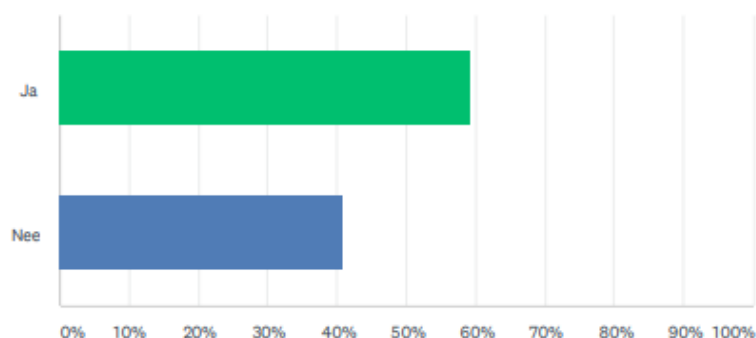
Beantwoord: 32 Overgeslagen: 42



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja	68.75% 22
Nee	0.00% 0
Nog niet bij nagedacht	31.25% 10
TOTAAL	32

V9 Denkt u dat een videoconsult een waardevolle toevoeging is aan uw dienstverlening? Leg uit waarom wel of niet

Beantwoord: 71 Overgeslagen: 3



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Ja ☐	59.15% 42
Nee ☐	40.85% 29
TOTAAL	71

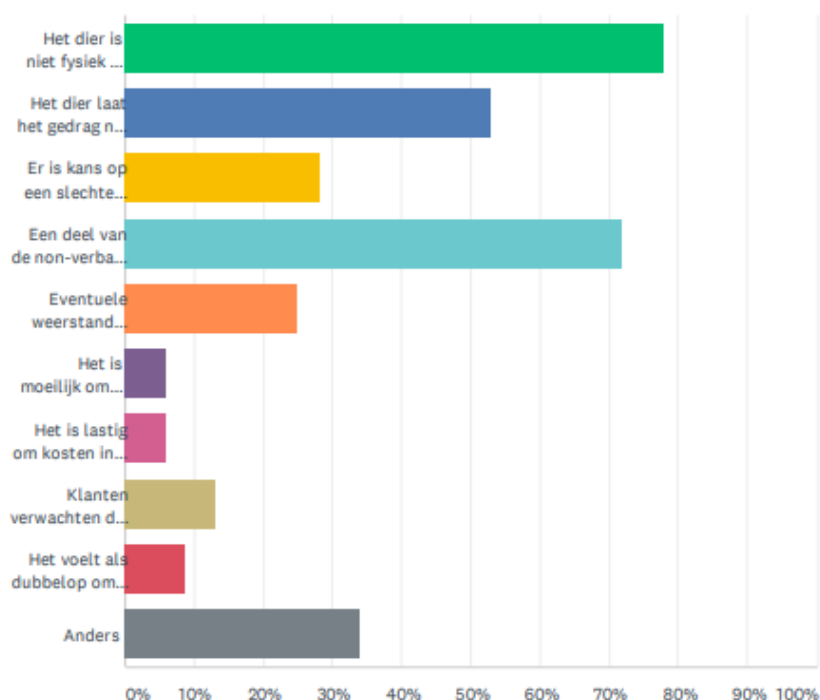
#	LEG UIT WAAROM WEL OF NIET	DATE
1	Tijd en kosten efficiënt	5/23/2021 7:02 AM
2	op dit moment wel: een beetje hulp is beter dan geen hulp	5/18/2021 10:27 PM
3	Alleen wanneer tussentijds vragen zijn, waarbij er geen oefening gedaan hoeft te worden en als eindevaluatie.	5/17/2021 10:45 AM
4	Mensen buiten de eigen regio bereiken	5/16/2021 9:08 PM
5	Ja aanvullend maar ik wil persoonlijk niet alleen maar via videobellen een compleet traject doen. Voelt niet goed	5/16/2021 7:50 PM
6	alleen in sommige situaties zou het kunnen, maar ik kan pas oordelen over een hond als ik hem gezien heb, als ik er mee getraind heb etc.	5/14/2021 4:12 PM
7	ik wil de thuissituatie/omgeving zo breed mogelijk zien	5/14/2021 2:20 PM
8	het is sneller en goedkoper voor de klant - alleen voor een intake of voor een klant die al bekend is	5/14/2021 8:30 AM
9	Dit geeft cliënten die buiten mijn werkgebied wonen voor thuisbezoeken alsnog toegang tot mijn kennis en inzichten.	5/13/2021 4:30 PM
10	aan een hond in zijn eigen veilige omgeving is niets te observeren van zijn probleemgedrag	5/13/2021 11:36 AM
11	Video consult is sneller in te plannen zonder reistijd.	5/12/2021 9:28 PM
12	Mijn voorkeur gaat uit naar persoonlijk contact. Vooral ook met de hond.	5/12/2021 8:52 PM
13	Via een videoconsult krijg ik ook een goed beeld van het gedrag.	5/12/2021 7:17 PM
14	Geen ervaring mee	5/12/2021 6:32 PM
15	Fysiek is veel fijner en directer. Slechte verbinding, gauw afgeleid.	5/12/2021 5:54 PM

16	Sinds corona gewend geraakt zo te werken. Veel makkelijker in te plannen en logistiek erg handig ivm afstand. Gebruik mn voor theorie en uitleg, niet zo zeer praktisch.	5/12/2021 5:00 PM
17	Je kunt je klant toch helpen	5/12/2021 4:54 PM
18	Voor nu tijdens Covid, het is veilig, echter niet voor alle gedragsproblematieken geschikt	5/12/2021 4:11 PM
19	Een enkele keer gedaan en vult goed aan. Tijdbesparend.	5/12/2021 2:11 PM
20	Werk vooral met pupbegeleiding en/of met honden met een agressieprobleem. Waarbij ik het essentieel vind om tijdens de training zowel hond als eigenaar "live" te zien.	5/12/2021 1:08 PM
21	In elk geval niet als eerste contact, veel moet toch echt goed worden voorgedaan. Misschien wel als vervolg als er vragen zijn	5/12/2021 1:01 PM
22	je moet hond en eigenaar zien om begeleiding te kunnen geven. ook goed om te zien hoe de situatie bij hond thuis is	5/12/2021 12:05 PM
23	Als een eigenaar verder weg woont, kan dit in sommige gevallen (reis)tijd besparen, maar ik denk niet dat een videoconsult het hele gedragsconsult kan vervangen. Eerder een follow-up afspraak.	5/12/2021 10:34 AM
24	Antwoord moet eigenlijk zijn heel soms. Het geeft altijd de voorkeur het paard, de situatie en eigenaar op locatie te zien. Voor uitzonderingen, bij bepaalde problemen is een telefonisch consult op basis van videobeelden wel mogelijk. Dan is het fijn dat die keuze er is.	5/12/2021 9:16 AM
25	Je wilt graag de hond goed kunnen observeren in zijn eigen omgeving en de eigenaar sturen op gedrag. Met een videoscherm is dit eigenlijk niet te doen	5/12/2021 8:28 AM
26	Alleen in vervolgsessies. Een intake via een huisbezoek geeft té belangrijke informatie die bij videobellen niet boven water komt	5/12/2021 7:44 AM
27	Kattengedrag of beter gezegd probleemgedrag wil ikzelf observeren. Omgeving, geluiden en prikkels zijn daarbij belangrijk	5/11/2021 11:09 PM
28	Groter bereik, geen reistijd, goedkoper voor klant	5/11/2021 9:35 PM
29	vanwege afstand en tijdsbeslag kan je zo snel mensen helpen zonder dat afstand een probleem is	5/11/2021 9:30 PM
30	zal per persoon verschillen, maar ik vind het toch lastiger met wat er om je heen eventueel gebeurt, herrie van burens, de hond die opeens gaat blaffen, etc.	5/11/2021 9:02 PM
31	Ik gebruik een telefonisch consult waarbij vooraf videomateriaal naar mij wordt toegestuurd	5/11/2021 7:51 PM
32	Alleen in noodgevallen als ik niet op bezoek kan/mag. Of als alternatief voor een telefoongesprek.	5/11/2021 5:39 PM
33	grotere toegankelijkheid	5/11/2021 5:17 PM
34	alleen voor evaluaties na uitgebreide intake	5/11/2021 4:41 PM
35	Honden die niet alleen kunnen zijn moeten tijdens de therapie ook echt alleen gelaten worden, het is dan handig dat ik in ieder geval niet ook aanwezig ben. Ook is het fijn om ondanks bijvoorbeeld coronaklachten of wachtend op een testuitslag of omdat je in quarantaine zit, toch alvast iets van een intake te kunnen doen. Opvolg consults doe ik soms ook online, om reiskosten en tijd te besparen en om kort op te volgen. Initieel is het ook fijn om uitleg te geven over wat ik kan betekenen en kennis te maken zodat ik kan zien, en ook de klant, of er een klik is. Ik doe meestal alleen langere trajecten en dan is het belangrijk dat er ook een klik is.	5/11/2021 4:10 PM
36	Je kunt de hond dan niet goed zien	5/11/2021 3:52 PM
37	meerdere redenen. ik ben slechthorend. Ik ben bang dat ik daardoor informatie mis. je kunt de hond minder goed observeren, want die zal veel niet in beeld zijn,	5/11/2021 3:36 PM
38	Te weinig zicht op het geheel	5/11/2021 3:04 PM
39	Je kunt je een beeld vormen van het dier in zijn eigen omgeving. En dit communicatiemiddel kan veel beter afgestemd worden op de mogelijkheden van de gedragsdeskundige en de eigenaar. Het is een snelle manier om iemand te kunnen helpen.	5/11/2021 2:52 PM

40	Omdat het voor sommige mensen en dieren fijner is als het consult op afstand plaatsvindt, maar tijdschets ook zeker fijn. Niet voor alle problemen toepasbaar, maar vaak ook wel. Ook alleen de intake via video gebruik ik veel en daarna fysieke afspraak om meteen aan de gang te kunnen met wat training	5/11/2021 2:29 PM
41	Het is laagdrempeliger. Het kan een prettige manier van werken zijn voor zowel klant als therapeut. Het nadeel vind ik dat je de hond en de eigenaar en de interactie tussen hen niet goed kan waarnemen. Daarom alleen geschikt voor bepaalde problemen. Ik kijk echt naar het probleem of een videoconsult wel of niet kan.	5/11/2021 1:30 PM
42	1. We moeten/willen probleemgedrag niet uitlokken puur om het te zien. Daarna is de hond langdurig opgewonden (dierenwelzijn + storend voor consult) + we willen het dier juist uit de probleemsituatie houden/geen kans geven om het ongewenst gedrag uit te oefenen.	5/11/2021 1:27 PM
43	Ik vind dit alleen van toepassing op korte vragen, maar die kunnen vaak ook via Whatsapp of de mail gesteld worden. Voor gedragstherapeutische consulten is te weinig interactie mogelijk.	5/11/2021 12:57 PM
44	Kan nu consulten doen bij klanten die anders te ver weg zijn	5/11/2021 12:46 PM
45	In tegenstelling tot bij een telefonisch consult kan je echt meekijken met de client en dat voorkomt dat je aannames doet en dingen zelf gaat invullen.	5/11/2021 12:37 PM
46	Je reikwijdte als therapeut wordt uitgebreid	5/11/2021 12:29 PM
47	Wanneer afstand te groot zijn voor mij als gt	5/11/2021 12:07 PM
48	Dan zou je een klant die verder weg woont kunnen helpen.	5/11/2021 12:00 PM
49	Ja, maar zeer beperkt en alleen als de klant al bekend is bij mij	5/11/2021 11:46 AM
50	Het is zeker niet het zelfde als live, maar beter dan helemaal niet of telefonisch. Sommige mensen vallen in risicogroepen en durven daarom geen bezoek te ontvangen.	5/11/2021 11:30 AM
51	persoonlijker en mogelijkheid dieren te zien	5/11/2021 11:26 AM
52	Voor een vervolgspraak kan het een meer 'aanwezige' aanvulling zijn op bellen. Bij een eerste consult wil ik het dier welecht zien en meemaken.	5/11/2021 11:23 AM
53	Voor lange afstandsconsulten vanwege de reiskosten	5/11/2021 11:11 AM
54	Mits ondersteund met uitgebreid videomateriaal is het in deze tijd een goed alternatief. Uitgebreide met huisbezoeken is wel vereist.	5/11/2021 11:10 AM
55	Ik vind het vooral handig in trajecten waarbij langere tijd opvolging nodig is. Daarnaast scheelt het veel reistijd.	5/11/2021 11:02 AM
56	vermindering reistijd, ook mogelijk klanten te bedienen op afstand, veilige ivm Corona	5/11/2021 10:54 AM
57	Het is handig voor klanten die heel ver weg zitten, die zelf in quarantaine zitten enz. Maar ik doe het alleen voor bestaande klanten en niet voor nieuwe patiënten. Een nieuwe patiënt moet door mij gezien en onderzocht zijn geweest. Een dierenarts kan een dier niet goed diagnosticeren zonder het dier te hebben gezien en onderzocht!	5/11/2021 10:48 AM
58	Voor mij niet, ik zie graag de hond en eigenaar 'live' dan kan ik het gedrag beter beoordelen en een passende oplossing bieden	5/11/2021 10:43 AM
59	Ik wil het gedrag van de hond zien en daarnaast wil ik de eigenaar leren het gedrag van de hond te begeleiden.	5/11/2021 10:41 AM
60	omdat het een geforceerde situatie lijkt	5/11/2021 10:41 AM
61	Ik snap het idee erachter, maar ik wil graag de sfeer in huis voelen. Dat lukt via videobellen niet en het gevoel leidt mij in mijn diagnose en aanpak.	5/11/2021 10:26 AM
62	kan handig zijn naast een ontmoeting waarbij ik het dier daadwerkelijk kan observeren, voor bv aanvullende uitleg of vragen stellen	5/11/2021 10:24 AM
63	Het is een prima vervanging nu in Coronatijd maar de voorkeur blijft live ontmoetingen	5/11/2021 10:16 AM
64	Tijdens een fysiekconsult zie je de woonsituatie en reacties vd eigenaar. Dit zijn dingen die meespelen bij de oorzaak en oplossing vh probleemgedrag. Bij problemen bij het wandelen zijn wat mij ook alleen fysieke consulten werkzaam. Eigenaren hebben in veel situaties je directe hulp nodig. Autorijden leer je ook niet dmv een scherm.	5/11/2021 10:06 AM
65	bij katten die zich niet laten zien tijdens een consult omdat ze bang zijn voor vreemden en bij mensen die bang zijn voor covid en anders niet af zouden spreken	5/11/2021 10:05 AM
66	Eigenlijk vind ik het ja EN nee. Bij videobellen zie je niet alle gedrag even goed. Ik geef de voorkeur aan filmpjes die de klant maakt zodat je dit meerdere keren kunt bekijken en hier specifiek iets met de klant kunt bespreken.	5/11/2021 10:00 AM
67	Bij een consult is voor mij persoonlijk contact erg belangrijk. Je kunt eigenaar en hond interactie niet goed beoordelen bij een videoconsult.	5/11/2021 9:55 AM
68	Het lijkt de drempel voor klanten te verlagen om hulp te zoeken. Voor ingewikkeldere gedragsproblemen zal het niet geschikt zijn, maar voor de kleinere problemen wel	5/5/2021 5:24 PM

V10 Wat zijn volgens u de nadelen van een videoconsult met de klant? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6

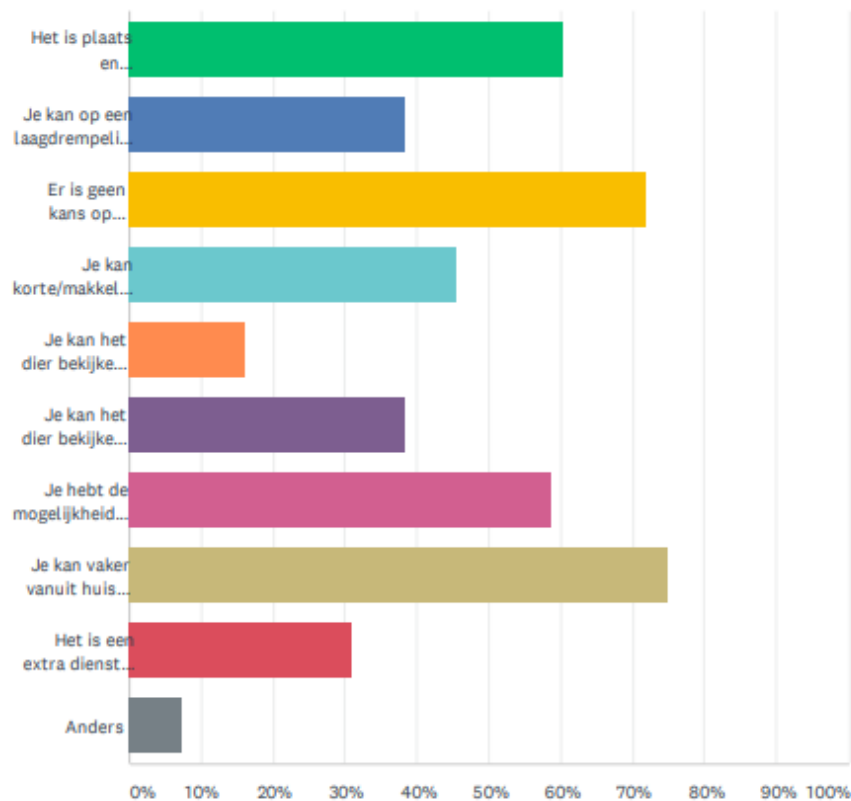


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Het dier is niet fysiek te beoordelen	77.94%	53
Het dier laat het gedrag niet zien waar de klant voor belt op dat moment	52.94%	36
Er is kans op een slechte internet verbinding met verstoring van het consult tot gevolg	27.94%	19
Een deel van de non-verbale communicatie wordt gemist	72.06%	49
Eventuele weerstand vanuit klanten	25.00%	17
Het is moeilijk om kosten te bepalen	5.88%	4
Het is lastig om kosten in rekening te brengen	5.88%	4
Klanten verwachten dit als een gratis service	13.24%	9
Het voelt als dubbelop om kosten te berekenen als er geen eenduidig advies te geven is	8.82%	6
Anders	33.82%	23
Totaal aantal respondenten: 68		

#	ANDERS	DATE
1	een training is niet direct in te zetten en te begeleiden	5/18/2021 10:30 PM
2	Er kan niet geoefend worden als dat nodig blijkt.	5/17/2021 10:48 AM
3	Het lastig om een oefening of handeling voor te doen	5/16/2021 9:12 PM
4	Bij paard is de leefomgeving groot - te groot voor videobellen. Interactie met klant en paard is belangrijk in verschillende situatie te zien. Consult aan de hand van videobeelden (opgenomen door klant) kan soms goed mogelijk zijn, ligt aan het probleem. Het op locatie zien (aanwezig zijn) bied bijna altijd de voorkeur.	5/14/2021 9:33 AM
5	ik zie de thuisomgeving niet goed, kan de omgang met de hond niet goed beoordelen - gedragstherapie doe ik zelf altijd live thuis bij de mensen, het gaat bij mij altijd alleen om algemene informatie hondengedrag, een oefening bijsturen, een intake over een herplaatser en samen bepalen welk traject nodig is.	5/14/2021 8:36 AM
6	Fysiek bij elkaar in een ruimte zijn is voor mij altijd beter en prettiger. Je stapt letterlijk even in het leven van je klant en hond. Deze contact is m.i. altijd beter, geeft meer informatie dan dat ik en zij achter een beeldscherm zitten. Het ongewenst gedrag van de hond heb ik voor een consult altijd al gezien omdat ik om beeldmateriaal van het ongewenst gedrag voorafgaand aan het consult vraag.	5/13/2021 3:30 PM
7	ik doe mijn nazorg wel via videobellen en dat kost inderdaad niets extra	5/13/2021 11:39 AM
8	Context mist, hoe steekt een gezin in elkaar; druk of rustig huishouden etc	5/12/2021 4:14 PM
9	Als enige tool is het te weinig, kan na op bezoek te zijn geweest, als aanvulling op uitvoeren therapie	5/12/2021 2:14 PM
10	Training, zeker timing is niet goed te begeleiden	5/12/2021 1:11 PM
11	Mensen praten niet altijd vrijuit en doorvragen is moeilijker af te wegen	5/12/2021 7:51 AM
12	het is soms moeilijk om het dier volledig in beeld te krijgen. ik werk veel met videos die mensen zelf opnemen tijdens situaties en besprek die beeld voor beeld metze door terwijl we elkaar online kunnen zien	5/11/2021 9:32 PM
13	wat ik nu doe is gemakkelijker te realiseren	5/11/2021 7:54 PM
14	je mist goede info over de woonomgeving	5/11/2021 3:39 PM
15	Het geheel is niet te zien, reactie tussen dier en mens	5/11/2021 3:07 PM
16	Het kostenplaatje is vooral pijnlijk, gezien de klanten hier de waarde van niet zien, terwijl het ons meer werk kost dan een gewoon in-persoon consult	5/11/2021 1:29 PM
17	werk veel met video, ook met live consulten	5/11/2021 12:08 PM
18	Zie vorige vraag; ik wil het dier 'ervaren'; je vangt meer op als je zelf even contact met het dier hebt. Ook kan je ter plekke de interactie tussen hond en geleider zien, dat is ook superbelangrijk.	5/11/2021 11:27 AM
19	minder binding klant met mij en andersom waardoor de adviezen misschien niet goed opgevolgd worden	5/11/2021 11:13 AM
20	Intuïtie, voelen, inschatten. Ik kan niet werken via een videoconsult.	5/11/2021 10:46 AM
21	Het totaalplaatje van de hond in zijn omgeving mis je	5/11/2021 10:18 AM
22	Het werkt gewoon niet	5/11/2021 10:09 AM
23	een deel van het gedrag van het dier wordt gemist. niet alles is goed in te schatten met video bellen, bv grootte huis	5/11/2021 10:08 AM

V11 Wat zijn volgens u de voordelen van een videoconsult met de klant? (Er zijn meerdere antwoorden mogelijk)

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6

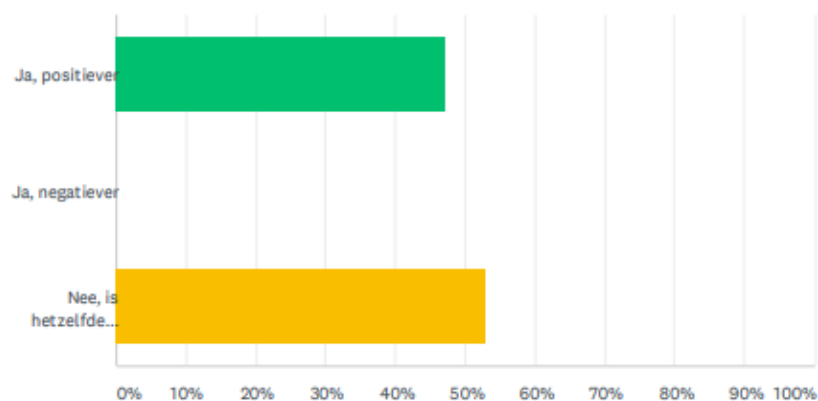


ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Het is plaats en tijdsafhankelijk (bijvoorbeeld werken buiten de "normale" werktijden)		60.29%	41
Je kan op een laagdrempelige manier advies geven of in contact komen met ...		38.24%	26
Er is geen kans op besmetting met het COVID-19 virus en andere virussen		72.06%	49
Je kan korte/makkelijke gedragsvragen beantwoorden		45.59%	31
Je kan het dier bekijken in zijn/haar eigen omgeving		16.18%	11
Je kan het dier bekijken zonder dat hij/zij beïnvloed wordt door mijn aanwezigheid		38.24%	26
Je hebt de mogelijkheid tot meer klanten van verder weg		58.82%	40
Je kan vaker vanuit huis werken/minder reizen		75.00%	51
Het is een extra dienst waardoor de klantenbinding/relatie beter wordt		30.88%	21
Anders		7.35%	5
Totaal aantal respondenten: 68			

#	ANDERS	DATE
1	De klant hoeft geen reiskosten te betalen en er is geen reistijd.	5/14/2021 9:33 AM
2	Ik zie eigenlijk geen voordelen. Het is handig dat deze mogelijkheid er is en een consult in de 1e golf Corona door kon gaan, maar het geeft voor mij geen voordelen boven een fysieke consult	5/13/2021 3:30 PM
3	geen kostbare reistijd	5/11/2021 4:13 PM
4	Makkelijker voortgang monitoren	5/11/2021 11:04 AM
5	Ik zie geen voordelen.	5/11/2021 9:57 AM

V12 Is uw mening over videoconsulten door de COVID-19 crisis veranderd?

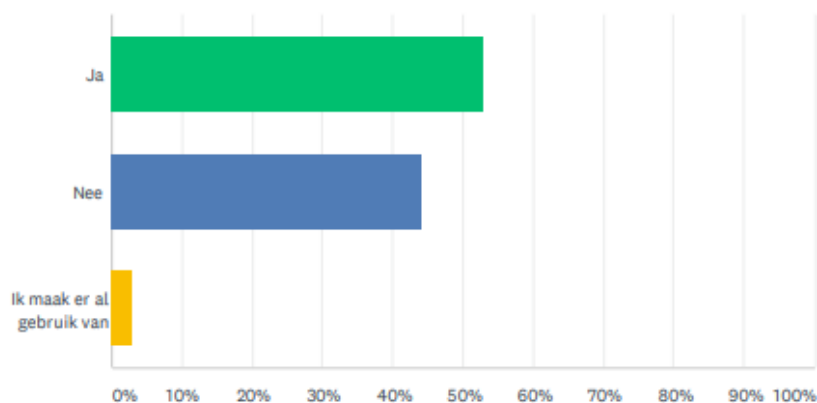
Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja, positiever	47.06%	32
Ja, negatiever	0.00%	0
Nee, is hetzelfde gebleven als voor de COVID-19 crisis	52.94%	36
TOTAAL		68

V13 Zou u een videoconsult door middel van een gesloten systeem, welke veilig en compleet is met de klant overwegen?

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Ja	52.94%	36
Nee	44.12%	30
Ik maak er al gebruik van	2.94%	2
TOTAAL		68

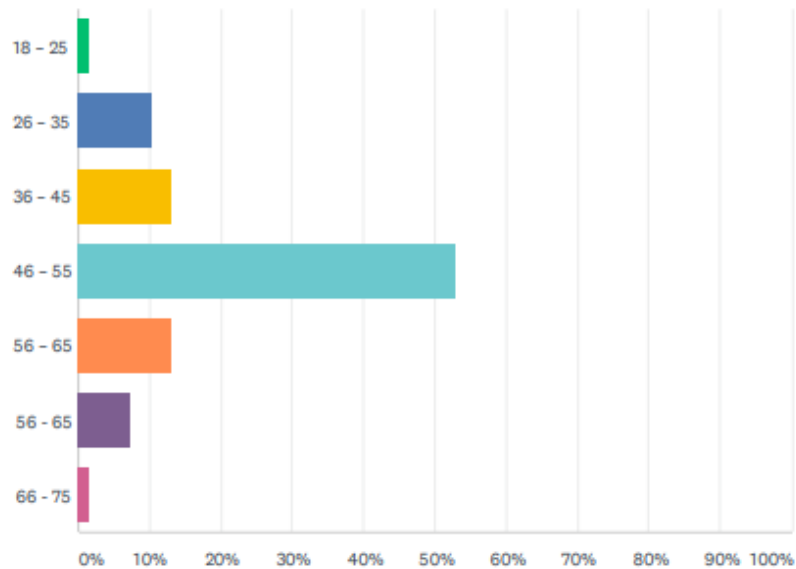
V14 Heeft u nog overige opmerkingen? (zo niet, hoeft u niks in te vullen)

Beantwoord: 12 Overgeslagen: 62

#	REACTIES	DATE
1	een plug en play is afhankelijk van de kosten (ben een kleine ondernemer). Ik zie een videoconsult nu als niet-volwaardige vervanger voor een gewoon consult en verwijs mensen met complexere probleemgevallen door naar collega's die wel huisbezoeken doen.	5/18/2021 10:30 PM
2	wie weet in de toekomst, maar lijkt voor nu met paard niet praktisch.	5/14/2021 9:33 AM
3	Zoom is een veilige video verbinding en voldoet aan alle avg eisen	5/12/2021 9:30 PM
4	Nee	5/12/2021 7:19 PM
5	lijkt een optie voor honden met verlatingsangst	5/12/2021 1:11 PM
6	Op vraag 8 had ik eigenlijk misschien willen invullen	5/12/2021 1:05 PM
7	Plug-and-play werkt mogelijk niet bij simpele website-systemen helaas.	5/11/2021 12:41 PM
8	het komt relatief te weinig voor om alleen voor videoconsult een systeem aan te schaffen	5/11/2021 11:29 AM
9	Een huisbezoek blijft van grote toegevoegde waarde, dus zodra het kan ga ik dat weer doen. Een videoconsult drukt de kosten voor de klant (reiskosten en parkeergeld), waardoor ik het zeker als alternatief zal blijven aanbieden.	5/11/2021 11:16 AM
10	Het is handig voor klanten die heel ver weg zitten, die zelf in quarantaine. Videobellen is alleen voor bestaande klanten en niet voor nieuwe patiënten. Een nieuwe patient moet door mij gezien en onderzocht zijn geweest. Een dierenarts kan een dier niet goed diagnosticeren zonder het dier te hebben gezien en onderzocht!	5/11/2021 10:51 AM
11	Voor veel gedragsconsulten heb je andere honden, andere mensen, andere dieren, geluidsprikkels, visuele prikkels, etc. nodig om het gedrag te begeleiden op het moment dat het "fout" gaat. Ik werk daarom het liefste op mijn eigen locatie. Daar heb ik alle tools, alle veiligheid, alle hekken, alle riemen, alle hulpmiddelen en heb ik controle.	5/11/2021 10:46 AM
12	Voor korte introductie vragen is een videobel afspraak wel handig, maar ik zou er voor een volledig consult geen gebruik van maken. Bovendien wek je het idee dat een probleem gemakkelijk is op te lossen en moet je er altijd nog een consult achteraan krijgen waar veel mensen niet voor open staan. Ik werk liever met baasjes die meteen er goed voor willen gaan.	5/11/2021 10:30 AM

V15 Wat is uw leeftijd?

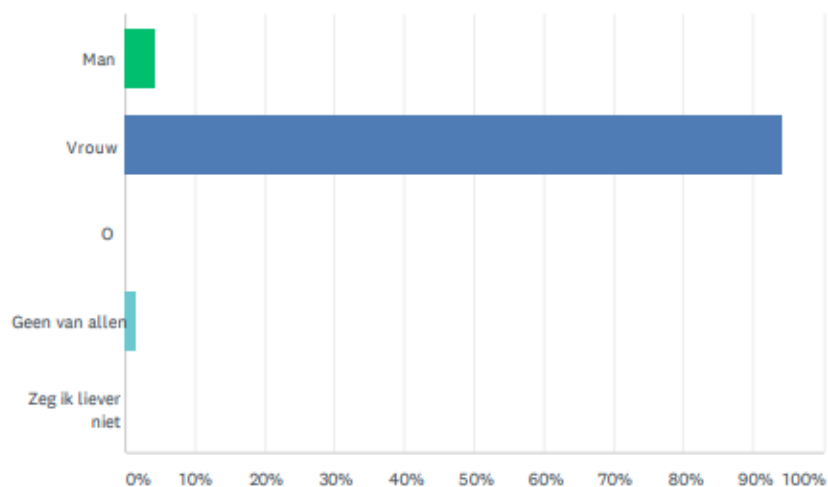
Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
18 - 25	1.47% 1
26 - 35	10.29% 7
36 - 45	13.24% 9
46 - 55	52.94% 36
56 - 65	13.24% 9
56 - 65	7.35% 5
66 - 75	1.47% 1
TOTAAL	68

V16 Met welk geslacht identificeert u zichzelf?

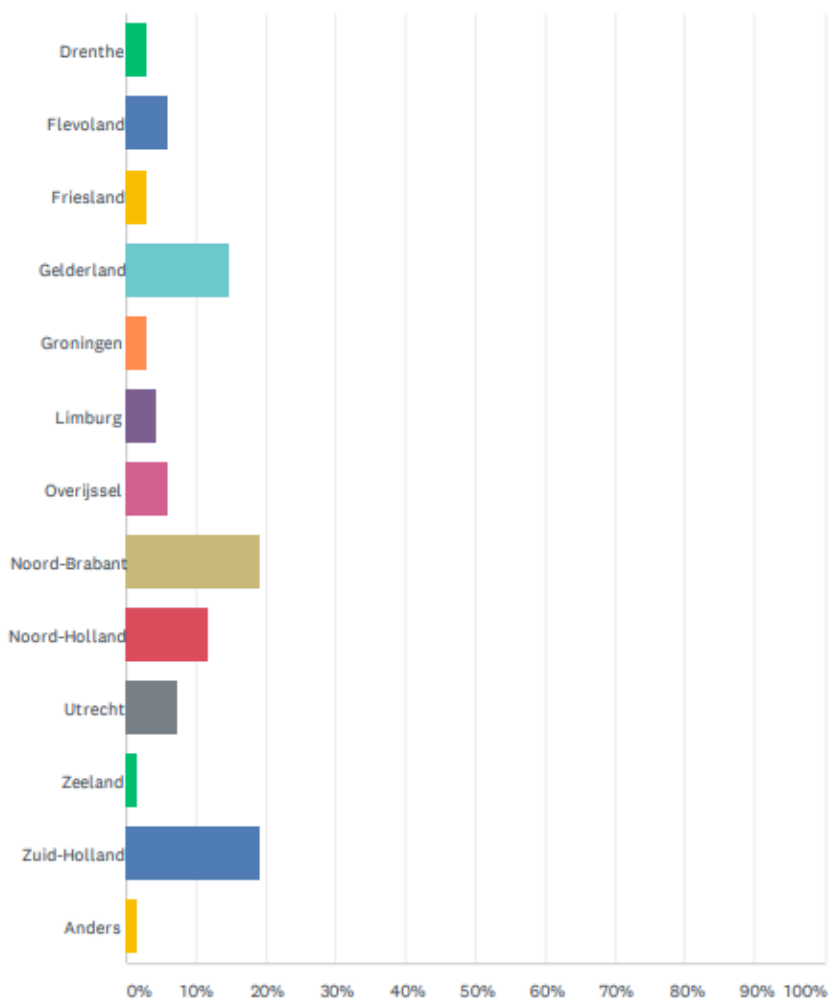
Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES	
Man	4.41%	3
Vrouw	94.12%	64
O	0.00%	0
Geen van allen	1.47%	1
Zeg ik liever niet	0.00%	0
TOTAAL		68

V17 In welke provincie bent u woonachtig?

Beantwoord: 68 Overgeslagen: 6



ANTWOORDKEUZEN		REACTIES	
Drenthe		2.94%	2
Flevoland		5.88%	4
Friesland		2.94%	2
Gelderland		14.71%	10
Groningen		2.94%	2
Limburg		4.41%	3
Overijssel		5.88%	4
Noord-Brabant		19.12%	13
Noord-Holland		11.76%	8
Utrecht		7.35%	5
Zeeland		1.47%	1
Zuid-Holland		19.12%	13
Anders		1.47%	1
TOTAAL			68

#	ANDERS	DATE
1	.	5/12/2021 4:56 PM

Bijlage 7. Checklist schriftelijk rapporteren



Checklist Schriftelijk Rapporteren 2018

Naam:

Klas:

*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 typefouten 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