

AERES HOGESCHOOL DRONTEN

De invloed van een spoedgeval op het klantbehoud in de veterinaire zorg



Danique Oosterbeek

**DIERGEZONDHEID & MANAGEMENT
HARDERWIJK, JUNI 2023
BART BIJSTERVELD**

De invloed van een spoedgeval op het klantbehoud in de veterinaire zorg

Een onderzoek naar de ervaring van een spoedgeval bij honden- en katteneigenaren

Afstudeerscriptie

Danique Oosterbeek

3025203

Afstudeerscriptie

Diergezondheid en Management

Aeres Hogeschool Dronten

Bart Bijsterveld

Juni 2023

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, in dit werkstuk beantwoord ik de hoofdvraag: *In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?* Dit afstudeerwerkstuk heb ik geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Diergezondheid en Management aan de Aeres Hogeschool in Dronten.

Ik zou graag mijn begeleider Bart Bijsterveld willen bedanken voor de ondersteuning en coaching bij het opstellen van mijn werkstuk. Daarnaast wil ik Lianne van Geemen bedanken voor de ondersteuning en motivatie om mijn werkstuk af te ronden. Als laatste wil ik de huisdiereigenaren bedanken die de tijd hebben genomen om de enquête in te vullen.

Danique Oosterbeek
Harderwijk, juni 2023

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	3
Samenvatting.....	6
Abstract	7
Hoofdstuk 1. Inleiding	8
1.1 <i>Spoedzorg</i>	9
1.2 <i>Consumentengedrag</i>	11
1.3 <i>Onderzoek</i>	13
1.4 <i>Leeswijzer</i>	14
Hoofdstuk 2. Onderzoeksopzet	15
2.1 <i>Methode</i>	15
2.2 <i>Materiaal</i>	15
2.3 <i>Data-analyse</i>	16
2.3.1 <i>Data-analyse keten</i>	16
2.3.2 <i>Data-analyse tijdstip</i>	16
2.3.3 <i>Data-analyse knelpunten</i>	16
2.3.4 <i>Data-analyse ervaring</i>	17
Hoofdstuk 3. Resultaten.....	18
3.1 <i>Resultaten keten</i>	18
3.2 <i>Resultaten tijdstip</i>	24
3.3 <i>Resultaten knelpunten</i>	30
Hoofdstuk 4. Discussie	34
4.1 <i>onderzoeksopzet</i>	34
4.2 <i>Verwachting</i>	35
Hoofdstuk 5. Conclusie en aanbevelingen	36
5.1 <i>Conclusie verschil keten en zelfstandige praktijk</i>	36
5.2 <i>Conclusie verschil doordeweeks en in het weekend</i>	37
5.3 <i>Conclusie knelpunten</i>	37
5.4 <i>Conclusie Hoofdvraag</i>	38
5.5 <i>Aanbevelingen</i>	38
Literatuurlijst	40
Bijlage A: Eerstelijns- en tweedelijns spoedgevallen	43
Bijlage B: Deskresearch	45
Bijlage C. Enquête	55

Bijlage D. Chi-square toets	60
--	-----------

SAMENVATTING

In Nederland zijn er ruim 2.400 dierenartspraktijken. Van deze 2.400 dierenartspraktijken biedt 60% veterinaire zorg aan gezelschapsdieren en verzorgt de spoedzorg. Bij een spoedgeval heeft het huisdier direct medische hulp nodig. Er zijn twee verschillende spoedgevallen, eerstelijns en tweedelijns. Wanneer het huisdier spoedzorg nodig heeft doorloopt de huisdiereigenaar drie fases: triage, consult en nazorg. Huisdiereigenaren willen snel in contact kunnen komen met de dierenarts. In de huidige 24/7 maatschappij is het van belang dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel bereikbaar is, omdat huisdiereigenaren 24/7 gezondheidszorg willen. Huisdiereigenaren willen namelijk steeds meer betrokken worden bij bijvoorbeeld het maken van belangrijke medische beslissingen.

Omdat de huisdiereigenaar steeds meer betrokken wil worden is het voor de dierenartspraktijk belangrijk om de klant tevreden te houden. Klanttevredenheid, klantenbinding en klantbehoud zijn belangrijk voor een dierenartspraktijk om klantenrelaties te vormen. Het vormen van klantrelaties is belangrijk, omdat de dierenartspraktijk zo omzet kan genereren en de relatie tussen de huisdiereigenaar en de praktijk kan versterken.

De uitkomsten van dit onderzoek zorgen ervoor dat dierenartspraktijken inzicht krijgen in de ervaring van honden- en katteneigenaren tijdens een spoedgeval en waar de mogelijke knelpunten liggen. Door dit inzicht kan de dierenartspraktijk de bestaande procedures aanpassen zodat de knelpunten verholpen worden om zo de klanttevredenheid te verhogen.

Het onderzoek heeft uitgewezen dat honden- en katteneigenaren meerdere knelpunten ervaren. Vooraf en tussentijds op de kosten gewezen worden is een knelpunt dat de honden- en katteneigenaren ervaren hebben. Het medisch advies over hoe het huisdier het beste vervoerd kan worden is een aandachtspunt waar dierenartspraktijken op kunnen letten. Daarnaast wordt door 81% aangegeven dat het prettig was als er contact na het spoedgeval is. Voor dierenartspraktijken die via WhatsApp communiceren is het van belang om hier op te letten. Een vervolgspraak inplannen en een samenvatting via de mail zijn de laatste punten waar de honden- en katteneigenaren negatieve aspecten ervaren hebben.

Het is voor dierenartspraktijken die geen medisch advies geven over hoe het huisdier het beste vervoerd kan worden aan te bevelen om dit wel te doen. Daarnaast is het aan te bevelen om standaard contact te zoeken met de huisdiereigenaar nadat er een spoedgeval is geweest. Het is verstandig dat dierenartspraktijken de eigenaren vooraf al op de hogere kosten wijst om de klanttevredenheid hoog te houden en om negatieve ervaringen tegen te gaan.

ABSTRACT

In the Netherlands, there are over 2,400 veterinary practices. Out of these 2,400 practices, 60% provide veterinary care for companion animals and handle emergency cases. During an emergency, a pet requires immediate medical attention. There are two types of emergencies: first-line and second-line. When a pet needs emergency care, the pet owner goes through three phases: triage, consultation, and aftercare. Pet owners want to be able to quickly get in touch with a veterinarian. In today's 24/7 society, it is crucial for veterinary practices to be easily and quickly accessible because pet owners expect around-the-clock healthcare. Pet owners increasingly want to be more involved in important medical decisions.

Because pet owners want to be more involved, it is important for veterinary practices to keep their customers satisfied. Customer satisfaction, loyalty, and retention are important for a veterinary practice to build customer relationships. Building customer relationships is important because it generates revenue for the practice and strengthens the relationship between the pet owner and the practice.

The findings of this research provide insights for veterinary practices into the experiences of dog and cat owners during an emergency and identify potential bottlenecks. With this insight, veterinary practices can modify existing procedures to address these bottlenecks and increase customer satisfaction.

The research has revealed several bottlenecks experienced by dog and cat owners. Being informed in advance and during the process about the costs involved is one issue that dog and cat owners have encountered. Providing medical advice on how to transport the pet safely is an area where veterinary practices can pay attention. Additionally, 81% of respondents stated that it was beneficial to have post-emergency contact. Veterinary practices that communicate through WhatsApp should take note of this. Scheduling a follow-up appointment and providing a summary via email are the final points where dog and cat owners have experienced negative aspects.

It is recommended for veterinary practices that do not provide medical advice on how to best transport a pet to start doing so. Additionally, it is advisable to proactively reach out to pet owners after an emergency has occurred. Veterinary practices should also inform owners in advance about potential higher costs to maintain customer satisfaction and prevent negative experiences.

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

In Nederland zijn er 4.400 dierenartsen en ruim 2.400 dierenartspraktijken blijkt uit een onderzoek van de universiteit Wageningen uit 2020. 60% van deze 2.400 dierenartspraktijken biedt veterinaire zorg voor gezelschapsdieren, 15% van deze praktijken richt zich op landbouwhuisdieren, 20% van de praktijken zijn gemengd (gezelschapsdieren + landbouwhuisdieren) en ongeveer 5% van de praktijken is gespecialiseerd in paarden (Bergevoet, Benus & van der Valk, 2020). De meeste dierenartspraktijken richten zich dus op gezelschapsdieren. In 2020 waren er 26,8 miljoen huisdieren in Nederland, waarvan honden, katten en vissen het meest gehouden werd (Pet Monitor, 2021).

In de dierenartspraktijkbranche vindt er momenteel een ketenvorming plaats (Jansen & Van den Hurk, 2021). Naar schatting is ongeveer 20 tot 25% van de dierenklinieken onderdeel van een keten (Jonkman-Koenis, 2022). Kleinere, zelfstandige praktijken bundelen sneller de krachten zodat ze elkaar kunnen helpen waar nodig. Daarnaast nemen buitenlandse ketens steeds vaker praktijken over in Nederland. De praktijken kunnen zich aansluiten bij de buitenlandse ketens om zo gebruik te kunnen maken van de tools en expertise van de betreffende keten. Een andere reden waarom praktijken zich sneller zullen aansluiten bij een keten is om het feit dat jonge dierenartsen minder vaak praktijk eigenaarschap kopen (Jansen & Van den Hurk, 2021). Een van de redenen hiervoor is de financiering: veel afgestudeerden dierenartsen hebben een studieschuld aan het begin van de carrière. Tevens is de druk op het runnen van een eigen praktijk toegenomen. Er blijft tegenwoordig minder tijd over voor het uitoefenen van het vak. De dierenartsen zijn over het algemeen te veel tijd kwijt met het runnen van het ondernemerschap (Elbrink, 2017).

Volgens dierenarts Bob Carrière brengt het aansluiten bij een keten verschillende voordelen met zich mee. Zo kunnen de geneesmiddelen goedkoper ingekocht worden en voor een scherpere prijs aangeboden worden aan de huisdiereigenaren. Dit maakt het gemakkelijker om de concurrentie met goedkope online aanbieders aan te gaan. Naast dat de medicatie goedkoper wordt is er een uitgebreide toegang tot nascholing en kennis wanneer een dierenartspraktijk zich aansluit bij een keten. Zo kan een dierenarts verschillende cursussen volgen waardoor er betere specialistische kennis aangeboden kan worden. Deze specialistische kennis is hard nodig, want de vraag naar een 'advanced pet healthcare' is groter aan het worden (Elbrink, 2017). De grootste ketens uit het buitenland die praktijken overnemen in Nederland zijn AniCura, Evidensia en CVS (Jansen & Van den Hurk, 2021).

AniCura

AniCura is ontstaan in 2011 naar aanleiding van een fusie tussen een paar dierenziekenhuizen in Scandinavië. In de jaren na de fusie sloten er steeds meer klinieken zich aan en is AniCura gaan uitbreiden naar het buitenland. Zo heeft AniCura veel vestigingen door heel Europa, waardoor er een unieke samenwerking plaats kan vinden tussen de aangesloten dierenartsen en klinieken (AniCura, z.d.-c). In Nederland zijn er 89 AniCura praktijken te vinden die verspreid zijn over het gehele land (AniCura, z.d.-b).

Evidensia

In 2017 is de Evidensia groep een fusie aangegaan met Engelse IVC waardoor de naam IVC Evidensia is ontstaan. Momenteel is dit de grootste dierenartsengroep in Europa. De IVC Evidensia heeft 1524 praktijken die verdeeld zijn over twaalf landen in Europa. Hierdoor is er veel kennis en ervaring aanwezig. IVC Evidensia gelooft erin om niet gecentraliseerd te werken. Er wordt per praktijk, regio en land gekeken naar wat de mogelijkheden zijn (IVC Evidensia, z.d.-a).

In Nederland zijn er 294 dierenklinieken en dierenziekenhuizen die aangesloten zijn bij de IVC Evidensia. Het is niet verplicht voor dierenartspraktijken om de naam van de praktijk te veranderen in

Evidensia, de originele praktijknaam mag behouden blijven (IVC Evidensia, z.d.-b). De spoedklinieken/ziekenhuizen van Evidensia zijn dag en nacht bereikbaar en geopend voor spoedgevallen bij huisdieren (Evidensia dierenziekenhuis, z.d.).

CVS

CVS is in 1999 opgericht in Engeland om dierenartspraktijken over te nemen om zo een netwerk te creëren van kennis, service te kunnen verlenen en een hoge kwaliteit te kunnen waarborgen. De CVS Group plc is een van de grootste veterinaire aanbieders in Engeland. CVS heeft in totaal 480 praktijken verspreid over de landen Engeland, Ierland en Nederland. CVS blijft praktijken overnemen, maar bij elke praktijk wordt er een afweging gemaakt of de praktijk in de CVS-cultuur past (CVS Group plc, z.d.). CVS heeft in Nederland 18 dierenartspraktijken (CVS Group plc, z.d.).

Zoals eerder omschreven is ongeveer 20 tot 25% van de dierenklinieken onderdeel van een keten. Dit houdt in dat 75 tot 80% geen onderdeel van een keten is, maar zelfstandig. Een eventueel nadeel hiervan is dat de praktijk niet voldoende dierenartsen heeft om weekend- en/of avonddiensten te draaien. Er is namelijk, sinds een paar jaar, een tekort aan dierenartsen. De praktijken verwijzen de klanten dan vaak door naar een specialistische kliniek, zoals Anicura en Evidensia, of ze worden lid van een dienstenkring (MAX Meldpunt, 2022). Een gevolg van het tekort aan dierenartsen is dat verschillende dierenartspraktijken in Nederland een klantenstop hanteren: de praktijk kan geen nieuwe klanten meer aannemen. Daarnaast kan de praktijk soms geen nieuwe klanten meer aannemen door de grote toestroom van nieuwe huisdieren (persoonlijke communicatie Vitaux, 2021).

1.1 SPOEDZORG

Er zijn verschillende soorten dierenartspraktijken: eerstelijnsdierenartspraktijken en tweedelijnsdierenartspraktijken. Wanneer het huisdier veterinaire zorg nodig heeft gaat de huiseigenaar naar de eerstelijnsdierenartspraktijk. Hier werken dierenartsen en dierenartsassistenten met brede kennis over de diergeneeskunde. Wanneer er uit het onderzoek komt dat het huisdier specialistische zorg nodig heeft, dan wordt het dier doorverwezen naar een tweedelijnsdierenartspraktijk (LICG, z.d.-b). Ook bij een spoedgeval is er onderscheid te maken tussen een eerstelijns spoedgeval en een tweedelijns spoedgeval. Bij een eerstelijns spoedgeval gaat het om gevallen waarbij de eigenaar eventueel nog 12 tot 24 uur kan wachten met bellen, het hoeft niet direct. Bij een tweedelijns spoedgeval heeft het dier acute zorg nodig, de eigenaar moet meteen de dierenarts informeren en vervolgstappen ondernemen (Dierenziekenhuis Rotterdam, z.d.). Wat onder een eerstelijns- en tweedelijns spoedgeval valt is terug te vinden in bijlage A.

Om vast te stellen of het om een eerstelijns- of tweedelijns spoedgeval gaat wordt er eerst triage gehouden. Triage heeft als doel om het huisdier op het juiste moment bij de juiste hulpverlener te krijgen (Huibers et al., 2009). Tijdens de triage wordt er aan de hand van verschillende vragen bepaald of het huisdier direct medische hulp nodig heeft. Wanneer het dier direct medische hulp nodig heeft volgt het consult. Tijdens het consult onderzoekt de dierenarts het totaalbeeld van het huisdier; hartslag, temperatuur, longen, ogen en oren. Tijdens een spoedconsult is er dringend medische hulp nodig. Door middel van de triage die voorafgaand aan deze fase is geweest is de dierenarts al voorafgaand van het consult op de hoogte van de klachten. Tijdens het spoedconsult wordt er onderzocht of het om een levensbedreigende situatie gaat of dat het minder spoedeisend is. Aan de hand van deze waarneming wordt actie ondernomen. Welke acties er ondernomen worden is situatie gebonden. Wanneer het huisdier zich in een levensbedreigende situatie bevindt kan er bijvoorbeeld voor gekozen worden om een spoedoperatie uit te voeren (persoonlijke communicatie Vitaux, 2022).

De kosten voor een spoedgeval kunnen erg uiteenlopen. Voor een dier dat geopereerd moet worden zullen de kosten hoger zijn dan voor een dier dat alleen medicatie toegediend krijgt. Daarnaast spelen de dag en het tijdstip van het spoedgeval ook een rol in de tariefbepaling van het spoedconsult. Voor spoedgevallen in het weekend of in de avonduren/nacht betaalt een eigenaar meer geld (AniCura, z.d.-a). Dit is zo, omdat de kliniek er rekening mee houdt dat er dieren kunnen zijn die met spoed zorg nodig hebben. Dit houdt in dat de kliniek plekken vrijhoudt voor eventuele spoedgevallen. Daarnaast is de spoedkliniek 24 uur per dag open, er staan altijd dierenartsen en paraveterinairs voor het dier klaar. De dierenartsen en paraveterinairs krijgen buiten kantoor tijden meer betaalt, dit verklaart onder andere waarom het tarief voor een spoedconsult in de avond, nacht of in het weekend hoger is dan tijdens kantoor tijden (AniCura, 2022).

Om eventuele kosten te besparen kunnen huisdiereigenaren een verzekering afsluiten voor het huisdier. Dit is voornamelijk handig voor mensen die geen grote geldbuffer hebben om onverwachte rekeningen te betalen, zoals een operatie of medicatie (NU.nl, 2021).

De laatste fase van een spoedgeval is de nazorg. Nazorg bestaat uit de communicatie tussen de dierenartsenpraktijk en de huisdiereigenaar nadat het spoedconsult is geweest. Deze communicatie kan uit verschillende aspecten bestaan. Een paar voorbeelden van nazorg zijn:

- De dierenarts kan de huisdiereigenaar de volgende dag bellen om te vragen of alles goed gaat;
- De dierenarts kan naderhand nog medisch advies geven om het herstelproces te bevorderen;
- De dierenarts kan tips meegeven over hoe het spoedgeval voorkomen had kunnen worden.

Deze voorbeelden zijn net zoals het spoedconsult situatie gebonden. Er moet bij elk spoedconsult gekeken worden welke nazorg van belang is (persoonlijke communicatie Vitaux, 2022).

Tijdens de pandemie van Covid-19 zijn sommige praktijken gebruik gaan maken van telehealth (Virtuele dierenartsen 2021 trends; hoe het werkt en wie is de beste, z.d.). Onder telehealth wordt verstaan het online gebruiken en het uitwisselen van diergezondheidsinformatie. Online kan een dierenarts informatie uitwisselen met een huisdiereigenaar, een dierenarts of een paraveterinair. Door middel van telehealth kan de toegang tot veterinaire zorg gemakkelijker verleend worden tijdens een spoedgeval en helpt het de dierenartsen om gemakkelijker en sneller data uit te wisselen met medecollega's (AVMA, 2021). Telehealth is een goed hulpmiddel voor het stellen van een diagnose, maar het is niet bedoeld als een vervanging van de huidige situatie.

Om in kaart te brengen hoe de spoedzorg in Nederland geregeld is, is er een deskresearch uitgevoerd. De deskresearch is terug te vinden in bijlage B. De dierenartspraktijken zijn willekeurig gekozen vanuit de telefoongids/HuisdierenApp. Uit de deskresearch is gebleken dat veel praktijken een samenwerkingsverband aangaan met andere praktijken in de regio om zo de spoeddiensten te kunnen verzorgen. Uit de deskresearch blijkt ook dat meerdere dierenartspraktijken de spoedgevallen doorverwijzen naar verschillende spoedklinieken. Deze spoedklinieken zijn gespecialiseerd in tweedelijns spoedgevallen en zijn vaak geopend wanneer de normale dierenartspraktijken gesloten zijn.

Naast het aangaan van samenwerkingsverbanden kan een dierenartspraktijk ervoor kiezen om zich aan te sluiten bij de Dierenartsen Spoed Telefoon (DST). De Dierenartsen Spoed Telefoon is een telefoonlijn met een triage paraveterinair die eerste- en tweedelijns spoedgevallen filtert tijdens de avond, nacht en in het weekend. DST neemt de eerste fase van een spoedgeval over van de dierenartsenpraktijk, namelijk de triage. DST lost het probleem van een tekort aan dierenartsen niet op, maar door de dienst die DST aanbiedt heeft de dierenarts minder werkzaamheden in de avond,

nacht en/of weekend en kan de dierenarts zich ergens anders op focussen (persoonlijke communicatie Vitaux, 2021).

Een positief aspect van deze dienst is dat de dierenarts alleen benaderd wordt wanneer het om een tweedelijns spoedgeval gaat. Wanneer de dierenartspraktijk gebruik maakt van de DST geeft de praktijk de communicatie naar de klant uit handen. De praktijk heeft geen inzicht op hoe het triagegesprek verloopt. Dit kan wellicht gevolgen hebben op de klantenbinding.

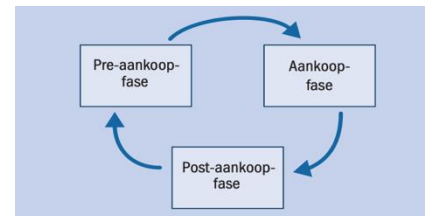
Om meer inzicht te krijgen in hoe klantenbinding werkt en hoe dit gestimuleerd kan worden, is het van belang om te weten hoe consumenten zich gedragen.

1.2 CONSUMENTENGEDRAG

Consumentengedrag is een breed begrip. Eén van de vele betekenissen voor consumentengedrag is dat het gaat over al het gedrag dat een consument vertoont bij het zoeken, kopen, gebruiken en evalueren van producten en/of diensten. Consumentengedrag begint al vaak voordat de consument het product of de dienst gebruikt. Consumentengedrag is niet altijd zichtbaar, een onzichtbaar gedrag kan bijvoorbeeld zijn het nadenken over het kopen van een product (Nederstigt & Poiesz, 2014).

Consumentengedrag bestaat uit drie onderdelen, ook wel de customer activity cycle genoemd (afbeelding 1):

1. Pre-aankoopfase;
2. Aankoopfase;
3. Post-aankoopfase.



Afbeelding 1: Customer activity cycle (Nederstigt & Poiesz, 2014)

In de pre-aankoopfase bepaalt de consument de behoeftes die er zijn en zoekt de consument naar informatie. In de aankoopfase, bij een dienst wordt er gesproken over de consumptiefase, gaat de consument over tot het kopen van een product. De post-aankoopfase gaat in op het daadwerkelijk gebruiken van het product en de consument evalueert het product. Het is afhankelijk van deze fase of de customer activity cycle weer opnieuw begint. Mocht de consument ontevreden zijn over het product, dan begint het proces weer opnieuw (Nederstigt & Poiesz, 2014).

Het consumentengedrag verandert continue. Door de beschikbaarheid van informatie op het internet is de consument steeds beter geïnformeerd en daardoor een kritische en machtige partij geworden. Consumenten zijn tevens veeleisender geworden door toegenomen welvaart en de ontwikkeling van producten/diensten die de consument steeds meer gemak bieden (Nederstigt & Poiesz, 2014). Een ander aspect waardoor het consumentengedrag veranderd is de maatschappij waar de consument in leeft. De maatschappij waar we nu in leven is een 24/7 maatschappij. De meeste mensen vinden het belangrijk om 24/7 gezondheidszorg te hebben, de mensen willen snel in contact kunnen komen met de dokter, tandarts of lokale apotheek. Wanneer er om een definitie van een 24/7 maatschappij gevraagd wordt, antwoorden de meeste mensen met voorbeelden over entertainment, televisie, radio, online shoppen etc. Het probleem van de 24/7 maatschappij is niet zozeer de 24 uren lifestyle, maar dat mensen meteen iets willen; ze willen het meteen kunnen gebruiken (Loveday et al., 2008).

Naast dat het gedrag van de consument is veranderd, heeft de dierenarts zich ook moeten ontwikkelen. Huisdiereigenaren willen steeds meer betrokken worden bij bijvoorbeeld het maken van belangrijke medische beslissingen (Wessels et al., 2013). Soms heeft de huisdiereigenaar zelf al een diagnose gevonden via het internet of al een andere dierenarts geraadpleegd (Louwerens, 2011).

Dat mensen steeds vaker betrokken willen worden bij medische beslissingen is terug te zien in de manier waarop mensen omgaan met het huisdier. Het grootste deel van de huisdiereigenaren beschouwt het huisdier als een onderdeel van het gezin. Er wordt gepraat tegen het huisdier en er worden menselijke eigenschappen toegewezen aan het dier (LICG, z.d.).

Omdat de klant steeds meer betrokken wil worden bij het maken van medische beslissingen is het voor de dierenartspraktijk steeds belangrijker om de klant tevreden te houden.

Een van de vele betekenissen van klanttevredenheid is *“klanttevredenheid is de vergelijking tussen de verwachte en waargenomen ervaring”*. De klanttevredenheid is het verschil tussen de verwachting van een product (of dienst) vóór aankoop en de (positieve) ervaring ná aankoop (Pan, Nguyen, 2015). Thomassen (1998) geeft aan dat de wensen van een consument van invloed zijn op de klanttevredenheid. Volgens Thomassen ontstaat tevredenheid wanneer de belevenis van een dienst aan de wensen van de consument voldoet. Een consument is zeer tevreden als de belevenis de wensen overtreft. Wanneer een consument ontevreden is heeft de belevenis niet aan de wensen voldaan. Verwachtingen ontstaan uit eerdere opgedane kennis en ervaringen (Zeithaml & Bitner, 2000). De wensen van de huisdiereigenaar zijn over het algemeen niet beïnvloedbaar en blijven over de jaren heen stabiel (Suh, Kim & Lee, 1994). Volgens een onderzoek uit 2017 van Belt is de telefonische bereikbaarheid van een dierenartspraktijk een voorbeeld van een vereiste klantwens (Belt, 2017). Daarnaast is het voorzien van volledige en begrijpelijke informatie en het bieden van behandelkeuzes een vereiste klantwens tijdens een dierenartsbezoek (Coe, Adams & Bonnett, 2008). Naast het hebben van een verwachting en wensen heeft de service na aankoop ook invloed op de tevredenheid van consumenten (Thomassen, 1998).

Klanttevredenheid heeft een positieve- of negatieve invloed op het klantbehoud en de klantenbinding. Deze drie aspecten zijn op elkaar afgestemd. Met klantenbinding wordt de relatie tussen bedrijf en klant bedoeld. De duur van deze relatie is bepalend voor het succes van de dierenartspraktijk op zowel korte- als lange termijn. Hoe langer de relatie, hoe hoger de klanttevredenheid; de klant komt terug bij de praktijk. Hoe korter de relatie, hoe meer risico er is dat de klant een ander praktijk inschakelt dat werkzaam is in dezelfde branche. Over het algemeen is het voor een praktijk gemakkelijker en goedkoper om een dienst aan te bieden/product te verkopen aan een bestaande, loyale klant (lange klantrelatie) dan aan nieuwe klanten (korte klantrelatie) (Pouw, 2020). Een paar voordelen voor een praktijk om een goede klantenbinding aan te gaan met de klant zijn:

1. Een verhoogde klantenbinding zorgt voor een hogere kans op tevreden, terugkerende klanten die ervoor zorgen dat de winst omhooggaat;
2. Een tevreden, trouwe klant kan soms leiden tot nieuwe klanten doormiddel van mond- op mondreclame. De klant kan zijn ervaringen delen met kennissen, familieleden, burens etc. (Pouw, 2020).

Bedrijven kunnen volgens het business software report op drie verschillende niveaus klantenbinding beïnvloeden. Het eerste niveau is het aangaan van een financiële binding. Deze binding komt tot stand doordat de klanten financiële voordelen hebben om klant van het bedrijf te zijn. Het tweede niveau is het aangaan van een sociale binding, dit is een binding die inspeelt op de emoties van de klant. Op dit niveau wordt er gekeken naar de communicatie die het bedrijf heeft naar de klant. Een structurele binding is het laatste niveau. Dit is een vorm van binding die te maken heeft met de levering van de producten/diensten. Hierbij ligt de nadruk op de wensen en behoeften van de klant en hoe het bedrijf hierop inspeelt (van Leeuwen, 2007).

Naast het aangaan van een goede klantenbinding is het voor een bedrijf van belang om de klanten te behouden. Klantbehoud is het aantal klanten dat gedurende een bepaalde periode bij een bedrijf

blijft. Hoe lager het verloop is, hoe loyaler de klanten zijn en hoe succesvoller het bedrijf kan worden (Wat is klantbehoud?, z.d.). Het is voor een bedrijf belangrijk om een goede balans te vinden tussen het werven van nieuwe klanten en het behouden van bestaande klanten. Het kost gemiddeld vijf tot tien keer meer geld om nieuwe klanten aan te trekken dan bestaande klanten te behouden. Daarnaast komt het grootste gedeelte van de omzet van bestaande klanten (Focus op klantbehoud, 2019).

Er zijn verschillende manieren om klantbehoud te verbeteren, zoals:

1. Het in kaart brengen van de ervaring van de klanten;
2. De communicatie naar de klant evalueren en eventueel aanpassen;
3. Het verzamelen en gebruiken van feedback van klanten (Wat is klantbehoud?, z.d.).

Zoals eerder aangegeven zijn er rond de 2.400 dierenartspraktijken in Nederland. De huisdiereigenaar heeft zelf de keuze om te kiezen naar welke dierenartspraktijken het huisdier gaat. Deze keuze wordt wel lastiger wanneer dierenartspraktijken een klantenstop hanteren. Doordat de huisdiereigenaar zelf kan kiezen, is het belangrijk voor dierenartspraktijken om een goede klantrelatie op te bouwen; een klantenbinding aan gaan. Een verhoogde klantenbinding zorgt voor een hogere kans op tevreden klanten: klanttevredenheid. De klanttevredenheid is weer van belang om de klanten te behouden. Door middel van klanten -binding, -tevredenheid en -behoud kan de dierenartspraktijk omzet genereren en de relatie tussen de huisdiereigenaar en de praktijk versterken.

1.3 ONDERZOEK

Van de 2.400 dierenartspraktijken biedt 60% veterinaire zorg aan gezelschapsdieren en verzorgt de spoedzorg. Bij een spoedgeval heeft het huisdier direct medische hulp nodig. Er zijn twee verschillende spoedgevallen, eerstelijns en tweedelijns. Wanneer het huisdier spoedzorg nodig heeft doorloopt de huisdiereigenaar drie fases: triage, consult en nazorg. Huisdiereigenaren willen snel in contact kunnen komen met de dierenarts. De maatschappij waar de consument nu in leeft is een 24/7 maatschappij. In de huidige 24/7 maatschappij is het van belang dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel bereikbaar is, omdat huisdiereigenaren 24/7 gezondheidszorg willen. Huisdiereigenaren willen namelijk steeds meer betrokken worden bij bijvoorbeeld het maken van belangrijke medische beslissingen.

Omdat de huisdiereigenaar steeds meer betrokken wil worden is het voor de dierenartspraktijk belangrijk om de klant tevreden te houden. Klanttevredenheid, klantenbinding en klantbehoud zijn belangrijk voor een dierenartspraktijk om klantenrelaties te vormen. Het vormen van klantrelaties is belangrijk, omdat de dierenartspraktijk zo omzet kan genereren en de relatie tussen de huisdiereigenaar en de praktijk kan versterken.

Aan de hand van deze informatie is het van belang om te weten of het klantbehoud versterkt of in gevaar kan komen door een spoedgeval. Door veranderingen in de sector kunnen er knelpunten, of positieve aspecten, ervaren worden door de huisdiereigenaar. Dit heeft mogelijke gevolgen voor de klantrelaties wat uiteindelijk gevolgen kan hebben voor de omzet. Helaas is er nog geen informatie te vinden over de ervaring, van een huisdiereigenaar, bij een spoedgeval. Om hier inzicht in te krijgen is de volgende hoofdvraag opgesteld: *In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?*

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn er een aantal deelvragen opgesteld:

1. Is er een verschil in ervaring tussen de honden- en katteneigenaren die naar een keten of naar een zelfstandige praktijk gaan?
2. Ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland de spoedzorg anders in het weekend dan doordeweeks?
3. Welke knelpunten ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland tijdens de spoedzorg?

De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om de bestaande procedures, die betrekking hebben op de spoedzorg, aan te passen.

Voor dit onderzoek is ervoor gekozen om onderzoek te doen naar honden- en katteneigenaren. Hier is voor gekozen, omdat honden en katten één van de meest gehouden huisdieren zijn die veterinaire zorg nodig hebben. Er zal geen onderzoek gedaan worden naar andere gehouden huisdieren. Tijdens het onderzoek zal de focus liggen op de spoedzorg, niet de reguliere zorg. Daarnaast richt dit onderzoek zich alleen op dierenartspraktijk in Nederland en niet op dierenziekenhuizen.

1.4 LEESWIJZER

Hoofdstuk twee omschrijft de onderzoeksopzet en methode voor dit onderzoek. De resultaten zullen in hoofdstuk drie toegelicht worden. Het vierde hoofdstuk bediscussieert het onderzoek en de verzamelde resultaten. Het laatste hoofdstuk gaat in op de getrokken conclusies en de aanbevelingen voor dierenartspraktijken en mogelijke vervolgonderzoeken die opgesteld zijn.

HOOFDSTUK 2. ONDERZOEKSOPZET

Dit hoofdstuk gaat in op de onderzoeksmethode en de benodigde instrumenten die ervoor nodig zijn om het onderzoek uit te voeren.

Uit een onderzoek van de Pet Monitor is gekomen dat er in 2021 3,1 miljoen katten en 1,9 miljoen honden gehouden worden in Nederland (2021). Dit is 18,66% van het totaal aantal gehouden huisdieren in 2021. De Pet Monitor geeft aan dat de gemiddelde leeftijd van de huisdiereigenaar tussen de 21 – 30 jaar is en vaker een vrouw is. De gemiddelde huisdiereigenaar woont in een meerpersoonshuishouden zonder kinderen of een eenpersoonshuishouden (Pet Monitor, 2019).

Met dit onderzoek wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: *“In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?”*

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden wordt er gebruikt gemaakt van een kwantitatief onderzoek. Met behulp van een enquête worden er antwoorden verzameld. Deze antwoorden worden met elkaar vergeleken en zal er naar verbanden gezocht worden. In het onderzoek is gestreefd naar een betrouwbaarheid van 95%. Hiervoor waren 385 respondenten nodig (Steekproefcalculator, 2023).

2.1 METHODE

Dit onderzoek maakt met een steekproef inzichtelijk wat de knelpunten zijn van honden- en katteneigenaren in de Nederlandse spoedzorg. De steekproef bestaat uit honden- en katteneigenaren die woonachtig zijn in Nederland en waarvan het huisdier ooit een spoedgeval heeft meegemaakt. Er is ervoor gekozen om de enquête te verspreiden onder de honden- en katteneigenaren, omdat deze doelgroep groter is.

Om een cijfermatig antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is voor dit onderzoek een enquête opgesteld. Na het opstellen van de enquête is deze uitgezet. De enquête is via sociale media, (Facebook, LinkedIn, Instagram, WhatsApp) verspreid. Er is een mededeling weergegeven voor als een eigenaar meerdere huisdieren in bezit heeft. Er is dan gevraagd om de enquête per huisdier in te vullen.

De honden- en katteneigenaren hadden 21 dagen om de enquête in te vullen. Na deze 21 dagen is de enquête van het internet gehaald en werd de informatie geanalyseerd. Na het analyseren van de data is er per deelvraag een conclusie getrokken. Aan de hand van deze conclusies is de hoofdvraag beantwoord. Als laatste is het onderzoek gereflecteerd en zijn er meerdere aanbevelingen geschreven voor dierenartspraktijken en voor een eventueel vervolgonderzoek.

2.2 MATERIAAL

Het kwantitatieve onderzoek bestaat uit een enquête (bijlage C). De enquête geeft inzicht in de belevenis van de honden- en katteneigenaren tijdens een spoedgeval. De enquête bestaat uit vier verschillende delen: het eerste deel van de enquête geeft inzicht in de persoonsgegevens van de respondent. Gegevens die gevraagd werden zijn de leeftijd, geslacht en wat voor soort huisdier de respondent heeft. Daarnaast werd er aan de respondent gevraagd of het huisdier naar een dierenartspraktijk gaat die is aangesloten bij een keten of zelfstandig is en of het huisdier ooit een spoedgeval heeft meegemaakt.

Het tweede gedeelte van de enquête gaat in op de belevenis voordat het huisdier bij de dierenartspraktijk is aangekomen. In dit gedeelte stond het klantcontact met de dierenarts voordat het huisdier in de praktijk was centraal, de triagefase. De onderwerpen die aan bod kwamen zijn bereikbaarheid en beschikbaarheid van de dierenartspraktijk. Aan de hand van deze onderwerpen is de ervaring van het spoedgeval in het begin onderzocht. Het huisdier was in deze fase nog niet aanwezig op de praktijk.

Het derde deel van de enquête geeft inzicht in hoe de respondenten het spoedgeval op de praktijk beleefd hebben, de tweede fase: het consult. Dit deel van de enquête ging in op wanneer het spoedgeval heeft plaatsgevonden: doordeweeks of in het weekend. Daarnaast werd er naar het tijdstip van het spoedgeval gevraagd: ochtend, middag, avond of nacht. Door middel van de 5-punt-likertschaal kon de ervaring van de honden- en katteneigenaren vastgesteld worden.

Het vierde en laatste deel van de enquête gaat in op de ervaring nadat het spoedgeval heeft plaatsgevonden. Dit deel ging dus in op de laatste fase van een spoedgeval: de nazorg. De antwoorden van de respondenten gaven inzicht in welke vorm van nazorg er geweest is en wat de respondenten van deze nazorg vonden. Deze ervaringen zijn door middel van de 5-punt-likertschaal geanalyseerd en vergeleken met elkaar.

2.3 DATA-ANALYSE

Het analyseren van de enquête is gedaan met de programma's Google formulieren en Microsoft Excel. Bij dit onderzoek is de significantie van twee deelvragen beoordeeld doormiddel van de Chi-square toets (bijlage D).

2.3.1 DATA-ANALYSE KETEN

Deelvraag 1 is: *Is er een verschil in ervaring tussen de honden- en katteneigenaren die naar een keten of naar een zelfstandige praktijk gaan?* Deze deelvraag geeft een vergelijking van ervaring van honden- en katteneigenaren die naar een keten gaan of naar een zelfstandige praktijk. Doormiddel van de verzamelde data kan er mogelijk een conclusie getrokken worden dat de ervaring gekoppeld is aan naar wat voor soort praktijk de honden- en katteneigenaren gaan.

2.3.2 DATA-ANALYSE TIJDSTIP

Deelvraag 2 is: *Ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland de spoedzorg anders in het weekend dan doordeweeks?* Het doel van deze deelvraag is om te onderzoeken of het tijdstip van het spoedgeval invloed heeft op de ervaring van de honden- en katteneigenaren. Door het beantwoorden van deze deelvraag kan er een mogelijke conclusie getrokken worden over dat de ervaring tijdsgebonden is.

2.3.3 DATA-ANALYSE KNELPUNTEN

Deelvraag 3 is: *Welke knelpunten ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland tijdens de spoedzorg?* Het doel van deze deelvraag is om erachter te komen of er mogelijk verbeterpunten zijn voor de dierenartspraktijk om zo de spoedzorg efficiënter te maken. Door het beantwoorden van deze deelvraag kan er een mogelijke conclusie getrokken worden over welke problemen een hond- of katteneigenaar heeft ervaren tijdens het spoedgeval.

2.3.4 DATA-ANALYSE ERVARING

De hoofdvraag is: *In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?* Op basis van de analyse en de getrokken conclusies van de deelvragen is een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag.

HOOFDSTUK 3. RESULTATEN

Met behulp van de enquête (n= 103) is er een antwoord verkregen op de hoofdvraag: *In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?* Aan de hand van de verzamelde antwoorden kan een dierenartspraktijk de huidige processen met betrekking tot de spoedzorg aanpassen om de klanttevredenheid te stimuleren.

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het onderzoek. De eerste paragraaf gaat in op het verschil in ervaring tussen een keten of een zelfstandige praktijk. De tweede paragraaf zal ingaan op of de honden- en katteneigenaren de spoedzorg anders ervaren in het weekend dan doordeweeks. De laatste paragraaf omschrijft de knelpunten die honden- en katteneigenaren hebben ervaren tijdens een spoedgeval.

De enquête is 103 keer ingevuld, waarvan 84 keer is ingevuld dat het huisdier een spoedgeval heeft meegemaakt. Om de resultaten overzichtelijk te houden zijn deze afgerond naar hele percentages.

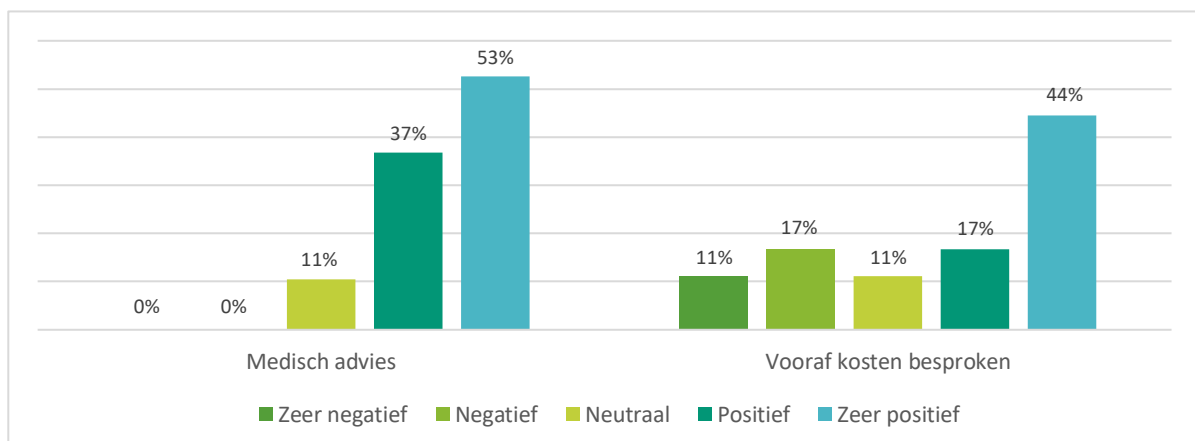
3.1 RESULTATEN KETEN

De eerste deelvraag luidt: *Is er een verschil in ervaring tussen de honden- en katteneigenaren die naar een keten of naar een zelfstandige praktijk gaan?* Deze deelvraag is beantwoord door de gehele enquête, via beschrijvende statistiek. Daarnaast is er doormiddel van de Chi-square toets gekeken of er een significant verschil is.

Eerst moet achterhaald worden hoeveel procent van de respondenten (n=84) er naar een keten of naar een zelfstandige praktijk zijn geweest. 44 respondenten (52%) zijn naar een keten geweest. 29 respondenten (35%) zijn gegaan naar een dierenarts die geen onderdeel is van een keten en 11 respondenten (13%) weet niet of de dierenarts lid is van een keten.

Eerste contactmoment: keten

Van de 44 respondenten heeft 89% telefonisch contact gezocht, 9% is onaangekondigd langsgekomen en 2% heeft via WhatsApp contact gezocht. 98% geeft aan dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel te bereiken was en 2% geeft aan dat dit niet zo was. Bij 43% is er medisch advies gegeven over hoe het huisdier vervoert moest worden. Het medisch advies is door 2 respondent (11%) als neutraal ervaren, 7 respondenten (37%) vonden het positief en 10 respondenten (52%) hebben het als zeer positief ervaren. Dit is terug te zien in grafiek 1. Bij 57% is dit medisch advies niet gegeven. 48% geeft aan dat ze dit wel prettig gevonden hadden en 52% geeft aan dat dit niet hoeft.

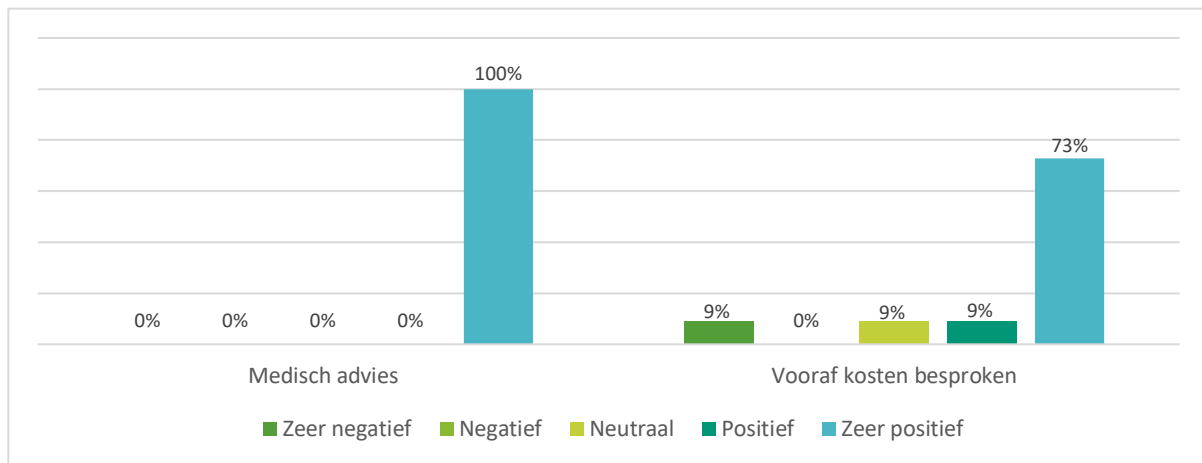


GRAFIEK 1: EERSTE CONTACTMOMENT KETEN

In grafiek 1 is ook te zien dat bij 41% vooraf is besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 11% heeft dit als zeer negatief ervaren en 17% als negatief. 11% vond het neutraal, 17% vond het positief en 44% heeft het als zeer positief ervaren. De reden van ervaring verschilt tussen respondenten die het fijn vonden dat er verteld is dat het duurder is dan gebruikelijk en respondenten die aangeven dat het allemaal te duur is. 59% is vooraf niet besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 92% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om hier vooraf op gewezen te worden. 8% geeft aan dat dit niet hoeft.

Eerste contactmoment: zelfstandige praktijk

Van de 29 respondenten heeft 87% telefonisch contact opgezocht, 3% is onaangekondigd langsgekomen, 3% heeft de dierenambulance gebeld en 7% heeft gebeld naar een bandje. 90% geeft aan dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel te bereiken was en 10% geeft aan dat dit niet zo was. Bij 14% is er medisch advies gegeven over hoe het huisdier vervoert moest worden. Het medisch advies is voor 100% zeer positief ervaren. Dit is terug te zien in grafiek 2. Bij 86% is dit medisch advies niet gegeven. 44% geeft aan dat ze dit wel prettig gevonden hadden en 56% geeft aan dat dit niet hoeft.



GRAFIEK 2: EERSTE CONTACTMOMENT ZELSTANDIGE PRAKTIJK

In grafiek 2 is ook te zien dat bij 38% vooraf is besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 9% heeft dit als zeer negatief ervaren. 9% vond het neutraal, 9% vond het positief en 73% heeft het als zeer positief ervaren. Bij 62% is vooraf niet besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 44% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om hier vooraf op gewezen te worden. 56% geeft aan dat dit niet hoeft.

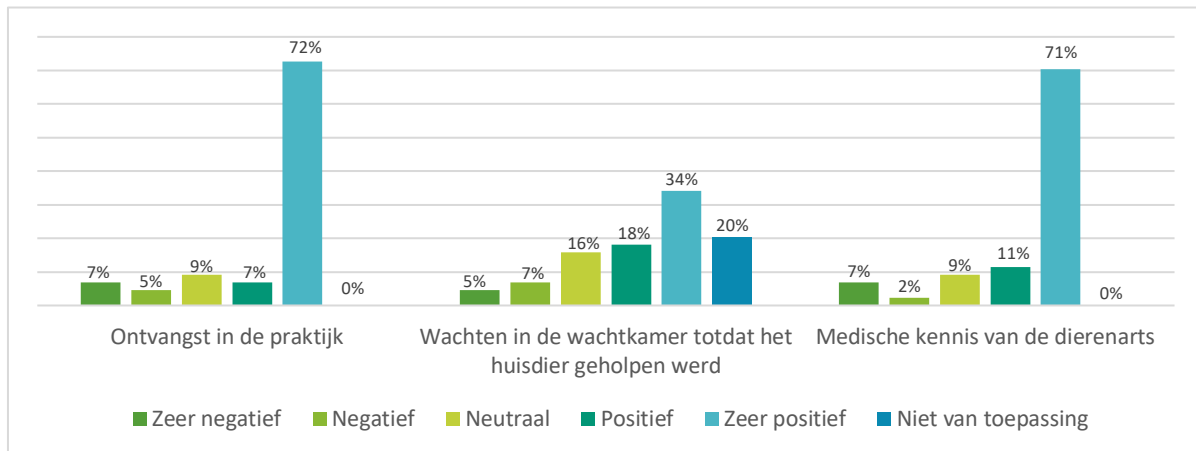
Om te kijken of er een verschil in ervaring is bij het vooraf bespreken van de kosten, bij keten en zelfstandige praktijk, is er een Chi-square toets uitgevoerd. De uitkomst is groter dan de P-waarde, dus wordt de nulhypothese geaccepteerd. Er is geen significant verschil tussen keten en zelfstandige praktijk.

Spoeconsult: keten

Uit grafiek 3 is gebleken dat van de 44 respondenten 7% de ontvangst in de praktijk als zeer negatief ervaren heeft en 5% als negatief. 9% vond de ontvangst in de praktijk neutraal, 7% vond het positief en 72% heeft de ontvangst als zeer positief ervaren.

Het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd is door 5% zeer negatief ervaren en door 7% negatief. 16% vond het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd neutraal, 18% ervaarde het positief en 34% ervaarde het zeer positief. 20% geeft aan dat het niet van toepassing was.

7% ervaarde de medische kennis van de dierenarts zeer negatief, 2% ervaarde het negatief en 9% ervaarde het neutraal. De medische kennis van de dierenarts is door 11% als positief ervaren en door 71% als zeer positief.

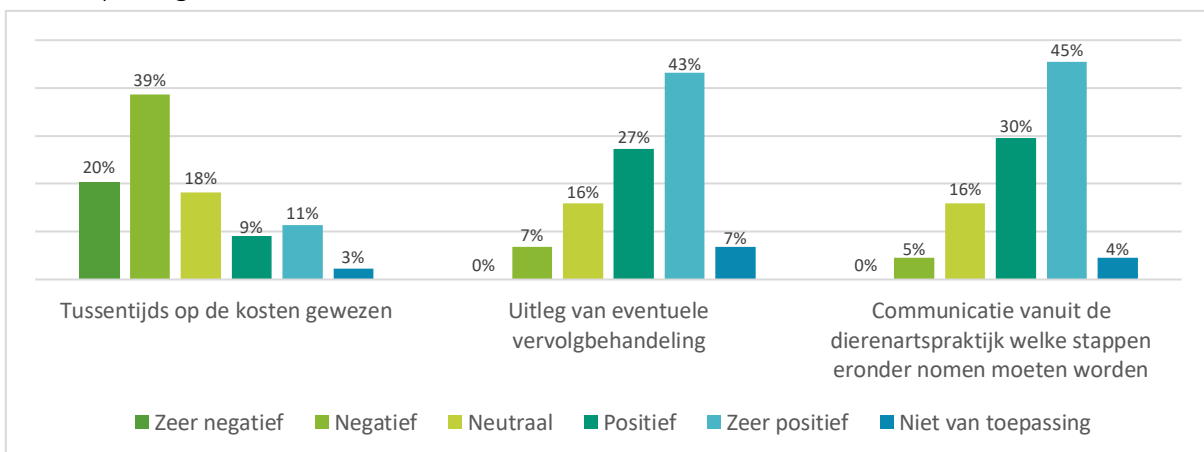


GRAFIEK 3: SPOEDCONSULT KETEN 1

In grafiek 4 is te zien dat van de 44 respondenten 20% het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer negatief heeft ervaren en 39% ervaarde het negatief. 18% ervaarde het neutraal, 9% ervaarde het positief en 11% ervaarde het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer positief. 3% geeft aan dat het niet van toepassing was.

De uitleg van eventuele vervolgbehandelingen is door 7% negatief ervaren en door 16% als neutraal. 27% ervaarde de uitleg van eventuele vervolgbehandelingen als positief, 43% ervaarde het zeer positief en 7% geeft aan dat het niet van toepassing was.

5% ervaarde de communicatie vanuit de dierenartspraktijk over welke stappen er ondernomen moesten worden als negatief, 16% ervaarde het neutraal en 30% ervaarde het positief. De communicatie vanuit de dierenartspraktijk ervaarde 45% als zeer positief en 4% geeft aan dat het niet van toepassing is.



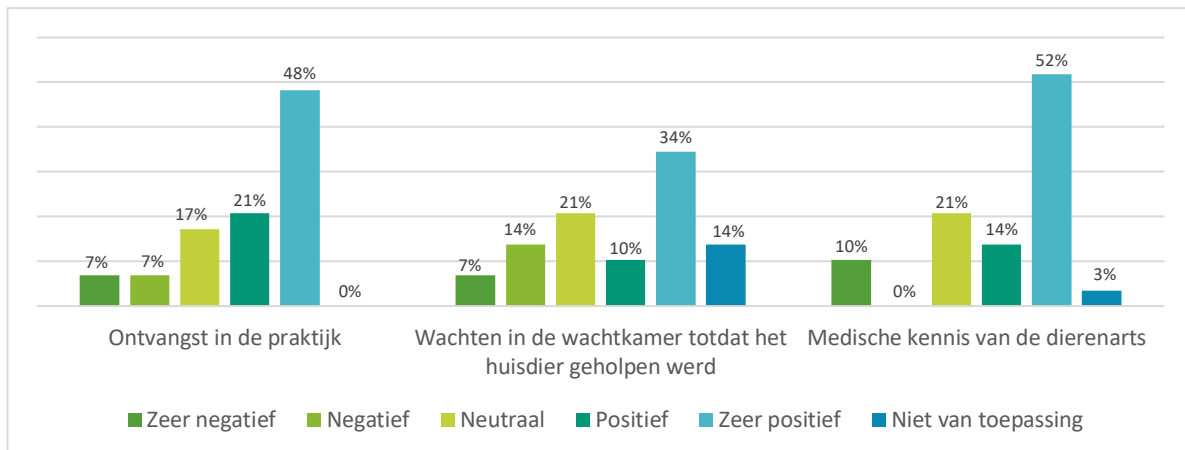
GRAFIEK 4: SPOEDCONSULT KETEN 2

Spoeconsult: zelfstandige praktijk

Uit grafiek 5 is gebleken dat van de 29 respondenten 7% de ontvangst in de praktijk als zeer negatief heeft ervaren en 7% als negatief. 17% vond de ontvangst in de praktijk neutraal, 21% vond het positief en 48% heeft de ontvangst als zeer positief ervaren.

Het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd is door 7% zeer negatief ervaren en door 14% negatief. 21% vond het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd neutraal, 10% ervaarde het positief en 34% ervaarde het zeer positief. 14% geeft aan dat het niet van toepassing was.

10% ervaarde de medische kennis van de dierenarts zeer negatief en 21% ervaarde het neutraal. De medische kennis van de dierenarts is door 14% als positief ervaren en door 52% als zeer positief. 3% geeft aan dat het niet van toepassing was.

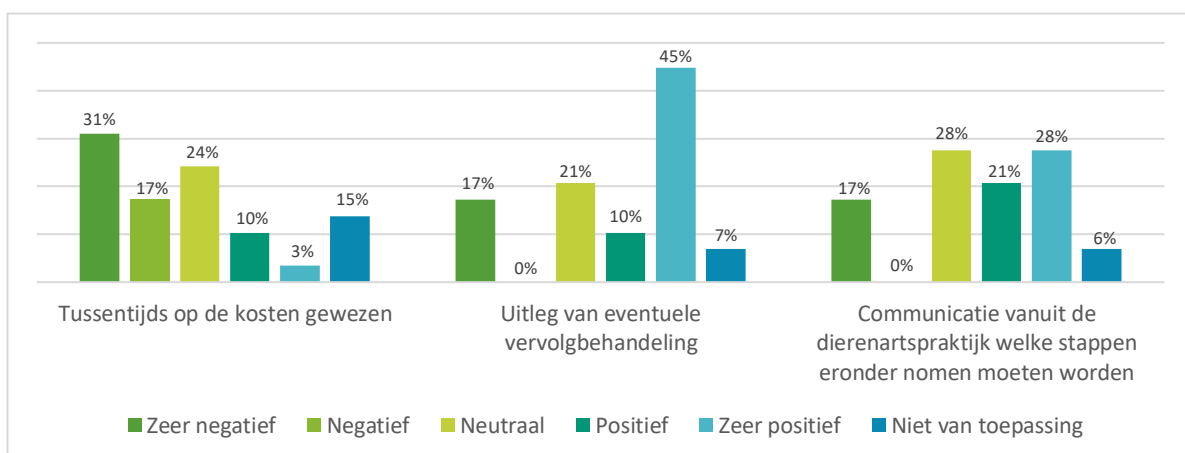


GRAFIEK 5: SPOEDCONSULT ZELFSTANDIGE PRAKTIJK 1

In grafiek 6 is te zien dat van de 29 respondenten 31% het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer negatief heeft ervaren en 17% ervaarde het negatief. 24% ervaarde het neutraal, 10% ervaarde het positief en 3% ervaarde het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer positief. 15% geeft aan dat het niet van toepassing was.

De uitleg van eventuele vervolgbehandelingen is door 17% zeer negatief ervaren en door 21% als neutraal. 10% ervaarde de uitleg van eventuele vervolgbehandelingen als positief, 45% ervaarde het zeer positief en 7% geeft aan dat het niet van toepassing was.

17% ervaarde de communicatie vanuit de dierenartspraktijk over welke stappen er ondernomen moesten worden als zeer negatief, 28% ervaarde het neutraal en 21% ervaarde het positief. De communicatie vanuit de dierenartspraktijk ervaarde 28% als zeer positief en 6% geeft aan dat het niet van toepassing was.

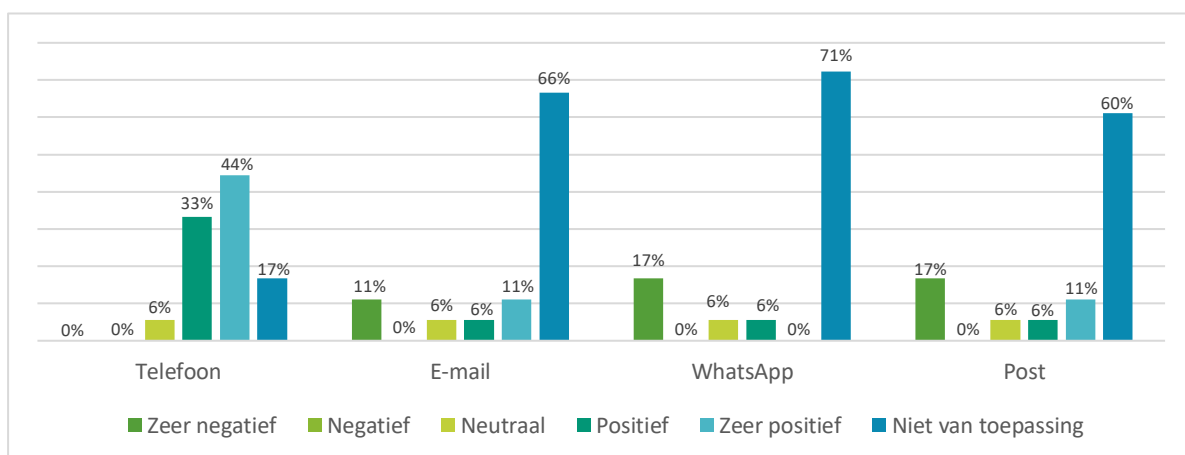


GRAFIEK 6: SPOEDCONSULT ZELFSTANDIGE PRAKTIJK 2

Om te kijken of er een verschil in ervaring bij het spoedconsult bij ketens en zelfstandige praktijken is er een Chi-square toets uitgevoerd. Bij ontvangst in de praktijk, wachten in de wachtkamer, medische kennis van de dierenarts en tussentijds op de kosten gewezen is de uitkomst groter dan de P-waarde, dus wordt de nulhypothese geaccepteerd. Er is geen significant verschil tussen keten en zelfstandige praktijk. Echter bij de uitleg van eventuele vervolgbehandeling en communicatie vanuit de dierenartspraktijk welke stappen eronder nomen moet worden is de uitkomst van de Chi-square toets kleiner dan de P-waarde. Hierdoor is er wel een significant verschil tussen keten en zelfstandige praktijk.

Nazorg: keten

Van de 44 respondenten heeft 41% na het spoedgeval binnen een week contact gehad met de dierenartspraktijk. Het telefonisch contact is door 6% als neutraal ervaren, 33% ervoer het positief en 44% ervoer het zeer positief. 17% geeft aan dat het niet van toepassing was. Het contact via de e-mail is door 11% zeer negatief ervaren, 6% ervoer het neutraal en 6% heeft het positief ervaren. 11% ervoer het zeer positief en 66% geeft aan dat het niet van toepassing was. Van de 18 respondenten heeft 17% het contact via WhatsApp als zeer negatief ervaren, 6% ervoer het contact neutraal en 6% ervoer het positief. 71% geeft aan dat het niet van toepassing was. De communicatie via de post is door 17% als zeer negatief ervaren en door 6% als neutraal. 6% ervoer de communicatie via de post als positief, 11% ervoer het zeer positief en 60% geeft aan dat het niet van toepassing was (zie grafiek 7).



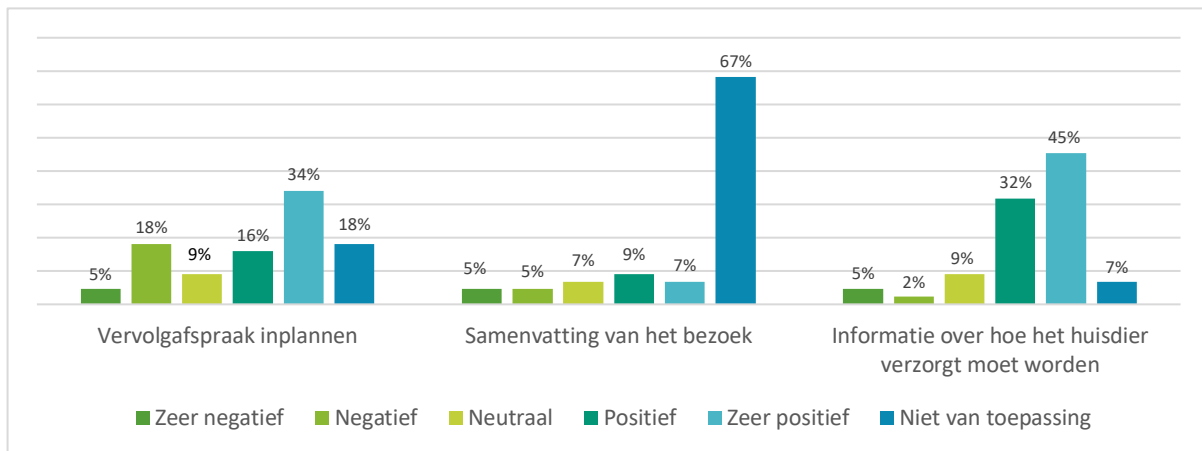
GRAFIEK 7: COMMUNICATIEMIDDEL NAZORG KETEN

48% geeft aan dat er geen contact is geweest na het spoedgeval en 11% weet het niet meer. Van de respondenten die geen contact met de dierenartspraktijk hebben gehad geeft 95% aan dit wel prettig gevonden te hebben en 5% geeft aan dat dit niet hoeft. De meeste respondenten geven aan dat het prettig was geweest, omdat er dan belangstelling vanuit de dierenartspraktijk getoond wordt. Daarnaast wordt er ook aangegeven dat de respondenten het prettig hadden gevonden, omdat er tijdens het spoedconsult niet duidelijk is geworden wat er medisch aan de hand was met het huisdier. Dit leidde ertoe dat 5% van de respondenten bij de dierenartspraktijk is weggegaan.

De mogelijkheid om na het spoedgeval meteen een vervolgspraak in te plannen is door 5% als zeer negatief ervaren, 18% ervoer het als negatief en 9% ervoer het neutraal. 16% ervoer deze mogelijkheid als positief en 34% ervoer het zeer positief. Voor 18% was dit niet van toepassing.

Uit grafiek 8 is gekomen dat 5% de samenvatting van het bezoek via de mail of post als zeer negatief ervoer, 5% ervoer dit negatief en 7% ervoer dit neutraal. De samenvatting is door 9% als positief ervaren en door 7% als zeer positief. 67% geeft aan dat dit niet van toepassing was.

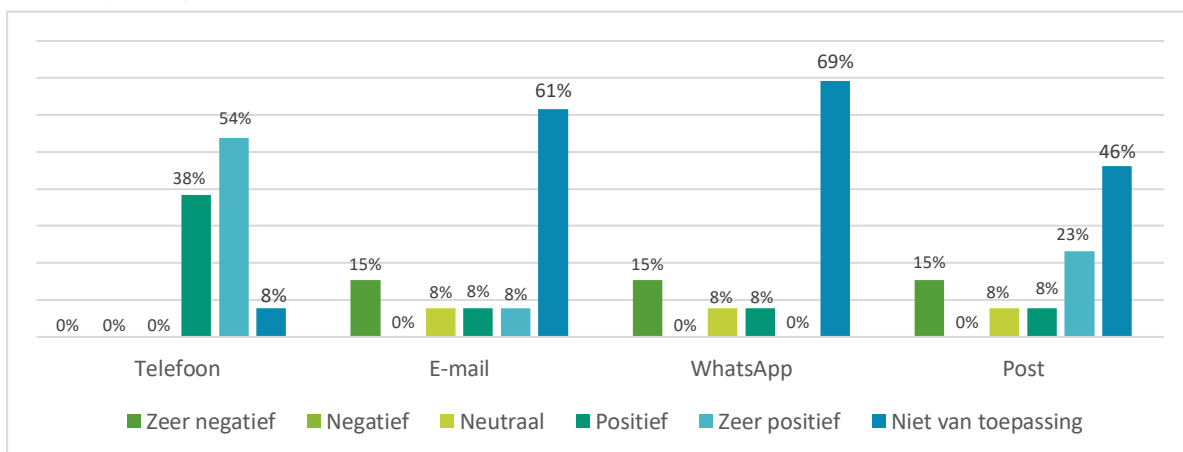
Van de 44 respondenten heeft 5% de informatie over hoe het huisdier het beste verzorgd kon worden als zeer negatief ervaren en 2% ervaarde dit negatief. 9% ervaarde de informatie neutraal, 32% ervaarde het positief en 45% ervaarde de informatie als zeer positief. 7% geeft aan dat het niet van toepassing was.



GRAFIEK 8: NAZORG KETEN

Nazorg: zelfstandige praktijk

Van de 29 respondenten heeft 49% na het spoedgeval binnen een week contact gehad met de dierenartspraktijk. In grafiek 9 staat dat het telefonisch contact door 38% als positief ervaren is en 54% ervaarde het zeer positief. 8% geeft aan dat het niet van toepassing was. Het contact via de e-mail is door 15% zeer negatief ervaren, 8% ervaarde het neutraal en 8% heeft het positief ervaren. Het contact via de e-mail is door 8% zeer positief ervaren en 61% geeft aan dat het niet van toepassing was. Van de 13 respondenten heeft 15% het contact via WhatsApp als zeer negatief ervaren en 8% ervaarde het contact neutraal. 8% ervaarde het positief en 69% geeft aan dat het niet van toepassing was. De communicatie via de post is door 15% als zeer negatief ervaren, 8% ervaarde het neutraal en 8% ervaarde de communicatie positief. 23% ervaarde het zeer positief en 46% geeft aan dat het niet van toepassing was.



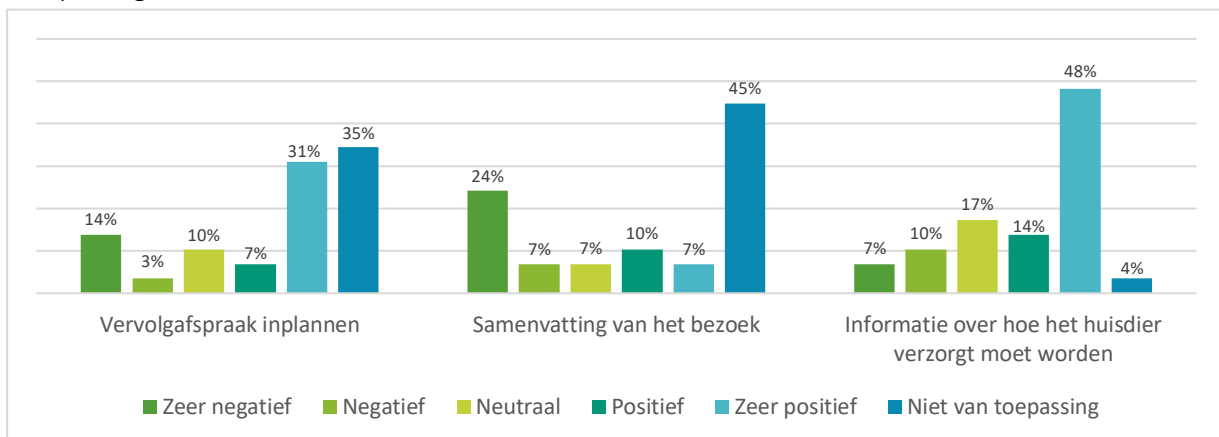
GRAFIEK 9: COMMUNICATIEMIDDEL NAZORG ZELFSTANDIGE PRAKTIJK

31% geeft aan dat er geen contact is geweest na het spoedgeval en 20% weet het niet meer. Van de respondenten die geen contact met de dierenartspraktijk hebben gehad geeft 67% aan dit wel prettig gevonden te hebben en 33% geeft aan dat dit niet hoeft. De meeste respondenten geven aan dat het prettig was geweest, omdat er geen goede zorg is verleend tijdens het spoedconsult. Daarnaast wordt er ook aangegeven dat de respondenten het prettig hadden gevonden om wederzijdse feedback te geven en gerust gesteld te worden.

De mogelijkheid om na het spoedgeval meteen een vervolgspraak in te plannen is door 14% als zeer negatief ervaren, 3% ervaarde het als negatief en 10% ervaarde het neutraal. 7% ervaarde deze mogelijkheid als positief en 31% ervaarde het zeer positief. Voor 35% was dit niet van toepassing (zie grafiek 10).

24% ervaarde de samenvatting van het bezoek via de mail of post als zeer negatief, 7% ervaarde dit negatief en 7% ervaarde dit neutraal. De samenvatting is door 10% als positief ervaren en door 7% als zeer positief. 45% geeft aan dat dit niet van toepassing was.

Van de 29 respondenten heeft 7% de informatie over hoe het huisdier het beste verzorgd kon worden als zeer negatief ervaren en 10% ervaarde dit negatief. 17% ervaarde de informatie neutraal, 14% ervaarde het positief en 48% ervaarde de informatie als zeer positief. 4% geeft aan dat het niet van toepassing was.



GRAFIEK 10: NAZORG ZELFSTANDIGE PRAKTIJK

Om te kijken of er een verschil in ervaring is bij de nazorg van een keten en zelfstandige praktijk is er een Chi-square toets uitgevoerd. De uitkomst is groter dan de P-waarde, dus wordt de nulhypothese geaccepteerd. Er is geen significant verschil tussen keten en zelfstandige praktijk.

3.2 RESULTATEN TIJDSTIP

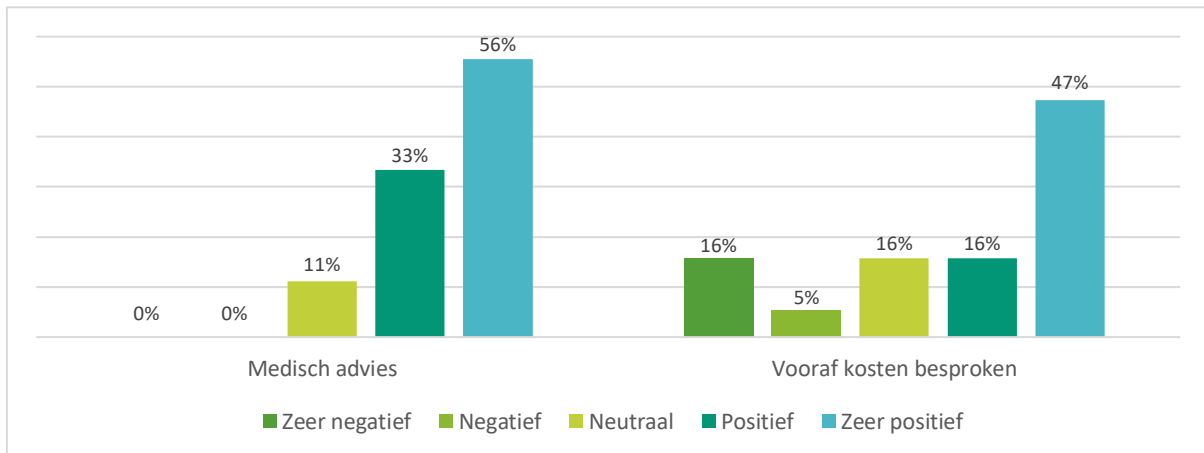
De tweede deelvraag luidt: *Ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland de spoedzorg anders in het weekend dan doordeweeks?* Deze deelvraag is beantwoord door de gehele enquête, via beschrijvende statistiek. Daarnaast is er doormiddel van de Chi-square toets gekeken of er een significant verschil is.

Eerst moet achterhaald worden hoeveel procent van de respondenten (n=84) er in het weekend een spoedgeval hebben meegemaakt en hoeveel procent het spoedgeval heeft meegemaakt doordeweeks. 38 respondenten (45%) hebben het spoedgeval in het weekend meegemaakt en 46 respondenten (55%) hebben het spoedgeval doordeweeks meegemaakt.

Eerste contactmoment: in het weekend

Van de 38 respondenten geeft 90% aan telefonisch contact gezocht te hebben. Hiervan heeft 2% contact gehad met de dierenambulance en 2% spoed voor dieren gebeld. 4% is onaangekondigd langsgesproken en 2% heeft via WhatsApp contact gezocht. 87% geeft aan dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel te bereiken was en 13% geeft aan dit niet zo was. Bij 24% is er medisch advies gegeven over hoe het huisdier het beste vervoert kon worden. Dit medisch advies is door 11% als neutraal ervaren, 33% ervaarde het positief en 56% ervaarde het zeer positief. Dit is terug te zien in grafiek 11. Bij 76% is dit medisch advies niet gegeven. 55% geeft aan dat ze het prettig hadden

gevonden om medisch advies te krijgen over hoe het huisdier het beste vervoert kon worden. 45% geeft aan dat dit niet hoeft.

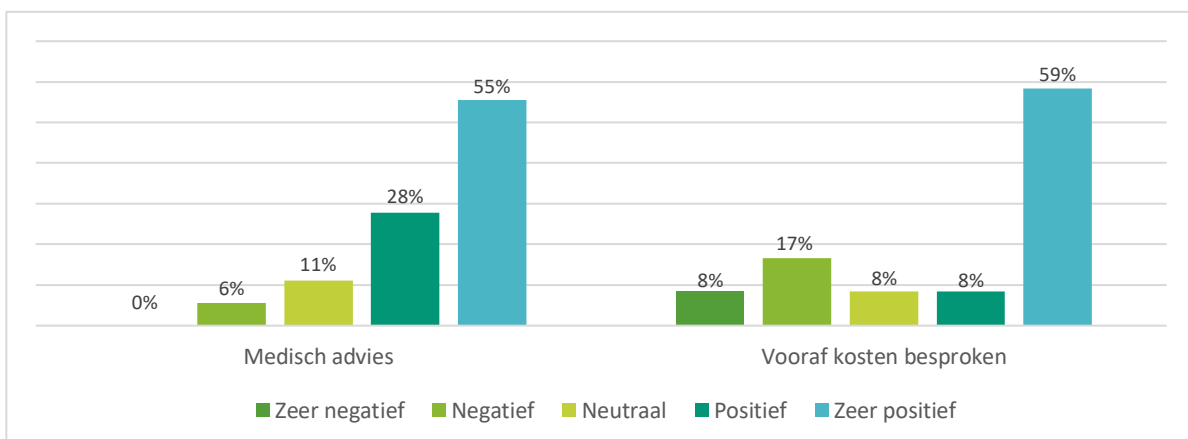


GRAFIEK 11: EERSTE CONTACTMOMENT IN HET WEEKEND

Bij 50% is vooraf besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 16% heeft dit als zeer negatief ervaren, 5% als negatief en 16% vond het neutraal. 16% ervaarde het als positief en 47% vond het zeer positief. De reden van ervaring verschilt tussen respondenten die het fijn vonden dat er vertelt is dat het duurder is dan gebruikelijk en respondenten die aangeven dat het allemaal te duur is. Bij 50% is vooraf niet besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 68% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om hier vooraf op gewezen te zijn en 32% geeft aan dat dit niet nodig is.

Eerste contactmoment: doordeweeks

Van de 46 respondenten heeft 93% aan telefonisch contact gezocht te hebben en 7% is onaangekondigd langsgekomen. 96% geeft aan dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel te bereiken was en 4% geeft aan dat dit niet zo was. Bij 39% is medisch advies gegeven over hoe het huisdier het beste vervoert kon worden. Dit medisch advies is door 6% als negatief ervaren en 11% ervaarde het medisch advies neutraal. 28% ervaarde het medische advies positief en 55% ervaarde het zeer positief, zie grafiek 12. Bij 61% is dit medisch advies niet gegeven. 36% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om medisch advies te krijgen over hoe het huisdier het beste vervoert kon worden. 64% geeft aan dat dit niet hoeft.



GRAFIEK 12: EERSTE CONTACTMOMENT DOORDEWEEKS

Bij 26% is vooraf besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 8% heeft dit als zeer negatief ervaren, 17% als negatief en 8% vond het neutraal. 8% ervaarde het als positief en 59% vond het zeer positief. Bij 74% is vooraf niet besproken dat de kosten voor een

spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 68% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om hier vooraf op gewezen te zijn en 32% geeft aan dat dit niet nodig is.

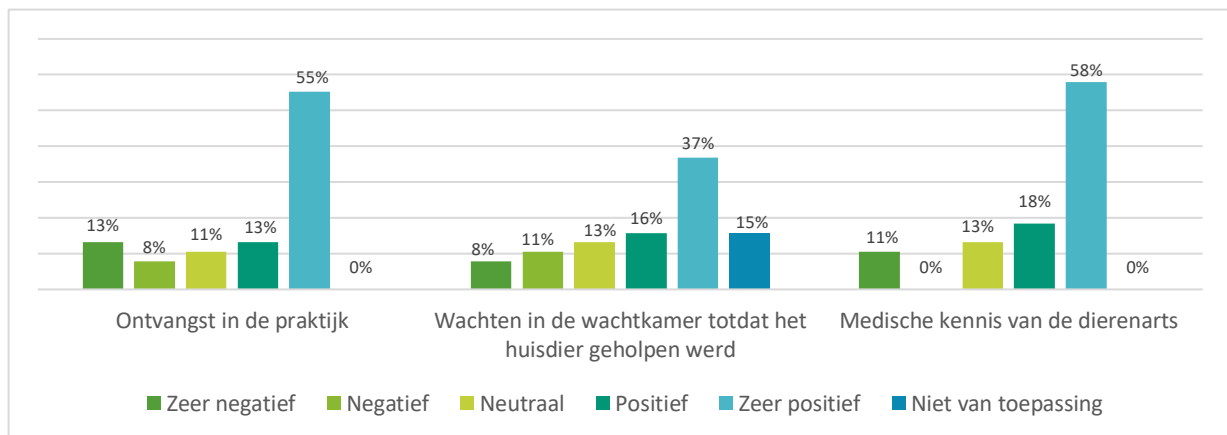
Om te kijken of er een verschil in ervaring is bij het vooraf bespreken van de kosten, in het weekend en doordeweeks, is er een Chi-square toets uitgevoerd. De uitkomst is groter dan de P-waarde, dus wordt de nulhypothese geaccepteerd. Er is geen significant verschil tussen weekend en doordeweeks.

Spoedconsult: in het weekend

In grafiek 13 is te zien dat van de 38 respondenten 13% de ontvangst in de praktijk als zeer negatief ervaren heeft en 8% als negatief. 11% vond de ontvangst in de praktijk neutraal, 13% vond het positief en 55% heeft de ontvangst als zeer positief ervaren.

Het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd is door 8% zeer negatief ervaren en door 11% negatief. 13% vond het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd neutraal, 16% ervaarde het positief en 37% ervaarde het zeer positief. 15% geeft aan dat het niet van toepassing was.

11% ervaarde de medische kennis van de dierenarts zeer negatief en 13% ervaarde het neutraal. De medische kennis van de dierenarts is door 18% als positief ervaren en door 58% als zeer positief.

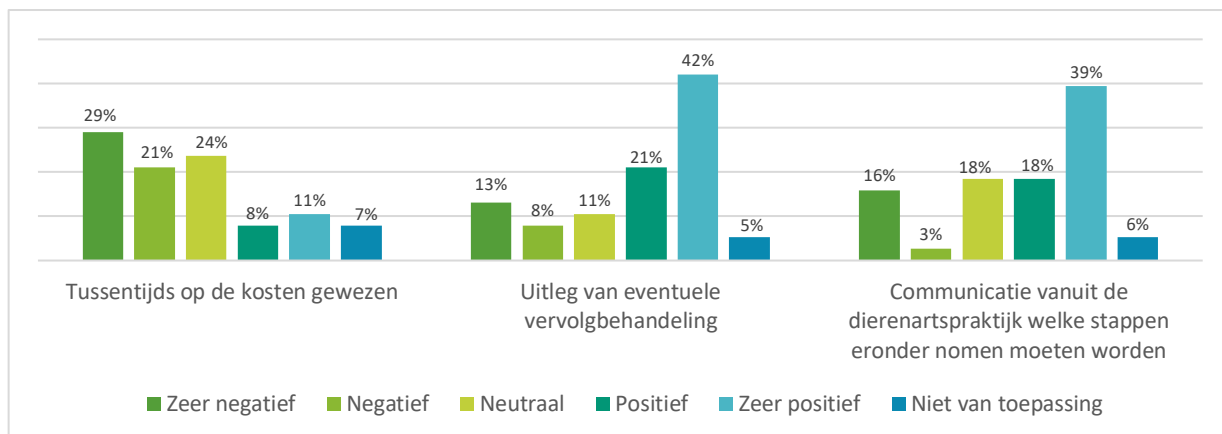


GRAFIEK 13: SPOEDCONSULT IN HET WEEKEND 1

Van de 38 respondenten heeft 29% het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer negatief ervaren en 21% ervaarde het negatief. 24% ervaarde het neutraal, 8% ervaarde het positief en 11% ervaarde het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer positief. 7% geeft aan dat het niet van toepassing was. Dit is terug te vinden in grafiek 14.

De uitleg van eventuele vervolgbehandelingen is door 13% zeer negatief ervaren en door 8% als negatief. 11% ervaarde de uitleg van eventuele vervolgbehandelingen als neutraal, 21% ervaarde het als positief en 42% als zeer positief. 5% geeft aan dat het niet van toepassing was.

16% ervaarde de communicatie vanuit de dierenartspraktijk over welke stappen er ondernomen moesten worden als zeer negatief, 3% ervaarde het negatief en 18% ervaarde het neutraal. De communicatie vanuit de dierenartspraktijk ervaarde 18% als positief en 39% ervaarde het zeer positief. 6% geeft aan dat het niet van toepassing is.



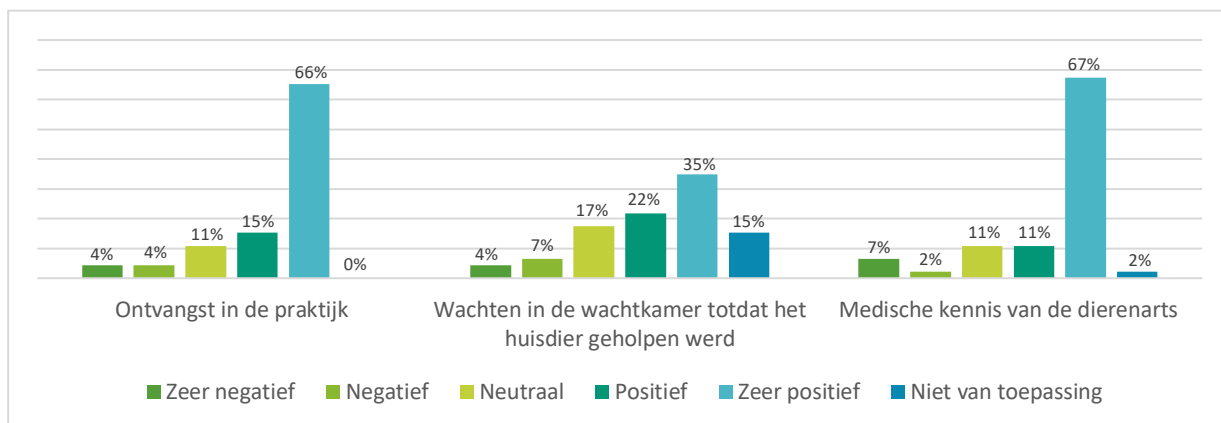
GRAFIEK 14: SPOEDCONSULT IN HET WEEKEND 2

Spedconsult: doordeweeks

In grafiek 15 is te zien dat van de 46 respondenten 4% de ontvangst in de praktijk als zeer negatief ervaren heeft en 4% als negatief. 11% vond de ontvangst in de praktijk neutraal, 15% vond het positief en 66% heeft de ontvangst als zeer positief ervaren.

Het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd is door 4% zeer negatief ervaren en door 7% negatief. 17% vond het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd neutraal, 22% ervaaarde het positief en 35% ervaaarde het zeer positief. 15% geeft aan dat het niet van toepassing was.

7% ervaaarde de medische kennis van de dierenarts zeer negatief en 2% ervaaarde het negatief. De medische kennis van de dierenarts is door 11% als neutraal ervaren, 11% ervaaarde het positief en 67% als zeer positief. 2% geeft aan dat het niet van toepassing was.

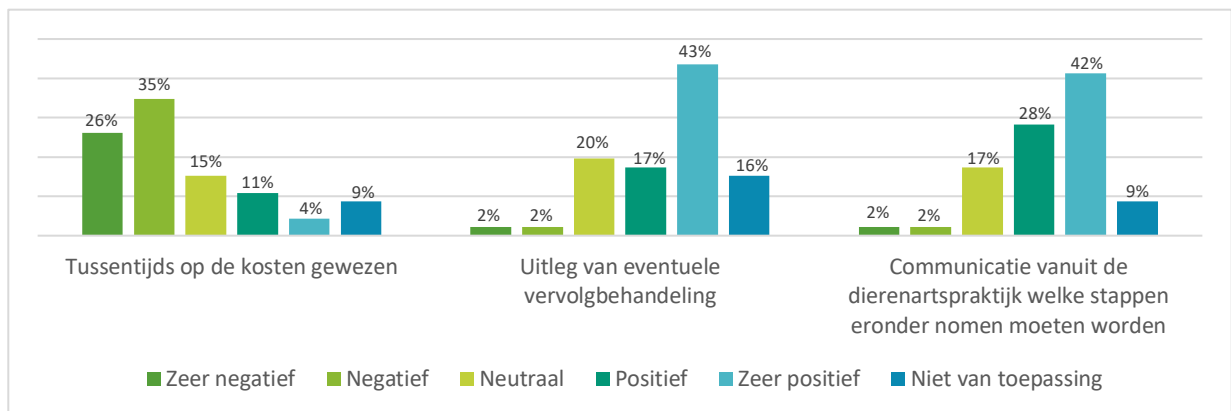


GRAFIEK 15: SPOEDCONSULT DOORDEWEEKS 1

Van de 46 respondenten heeft 26% het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer negatief ervaren en 35% ervaaarde het negatief. 15% ervaaarde het neutraal, 11% ervaaarde het positief en 4% ervaaarde het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer positief. 9% geeft aan dat het niet van toepassing was. Dit is terug te vinden in grafiek 16.

De uitleg van eventuele vervolgbehandelingen is door 2% zeer negatief ervaren en door 2% als negatief. 20% ervaaarde de uitleg van eventuele vervolgbehandelingen als neutraal, 17% ervaaarde het als positief en 43% als zeer positief. 16% geeft aan dat het niet van toepassing was.

2% ervaarde de communicatie vanuit de dierenartspraktijk over welke stappen er ondernomen moesten worden als zeer negatief, 2% ervaarde het negatief en 17% ervaarde het neutraal. De communicatie vanuit de dierenartspraktijk ervaarde 28% als positief en 42% ervaarde het zeer positief. 9% geeft aan dat het niet van toepassing is.

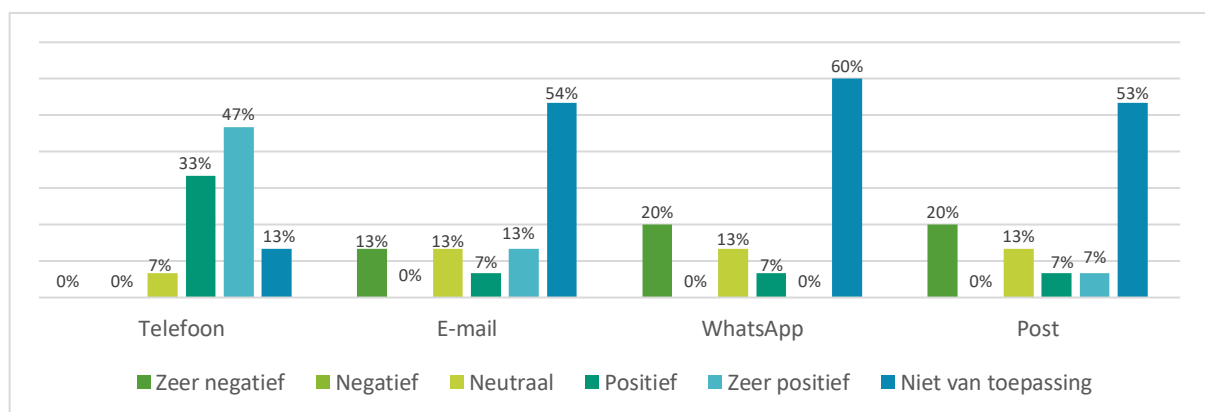


GRAFIEK 16: SPOEDCONSULT DOORDEWEEKS 2

Om te kijken of er een verschil in ervaring is bij het spoedconsult in het weekend of doordeweeks is er een Chi-square toets uitgevoerd. Bij ontvangst in de praktijk, wachten in de wachtkamer, medische kennis van de dierenarts, tussentijds op de kosten gewezen en uitleg van eventuele vervolgbehandeling is de uitkomst groter dan de P-waarde, dus wordt de nulhypothese geaccepteerd. Er is geen significant verschil tussen weekend en doordeweeks. Echter bij welke stappen eronder nomen moet worden is de uitkomst van de Chi-square toets kleiner dan de P-waarde. Hierdoor is er wel een significant verschil tussen weekend en doordeweeks.

Nazorg: in het weekend

Van de 38 respondenten heeft 39% na het spoedgeval binnen een week contact gehad met de dierenartspraktijk. In grafiek 17 staat dat het telefonisch contact door 7% als neutraal ervaren is, 33% ervaarde het als positief en 47% ervaarde het zeer positief. 13% geeft aan dat het niet van toepassing was. Het contact via de e-mail is door 13% zeer negatief ervaren, 13% ervaarde het neutraal en 7% heeft het positief ervaren. Het contact via de e-mail is door 13% zeer positief ervaren en 54% geeft aan dat het niet van toepassing was. Van de 15 respondenten heeft 20% het contact via WhatsApp als zeer negatief ervaren en 13% ervaarde het contact neutraal. 7% ervaarde het positief en 60% geeft aan dat het niet van toepassing was. De communicatie via de post is door 20% als zeer negatief ervaren, 13% ervaarde het neutraal en 7% ervaarde de communicatie positief. 7% ervaarde het zeer positief en 53% geeft aan dat het niet van toepassing was.



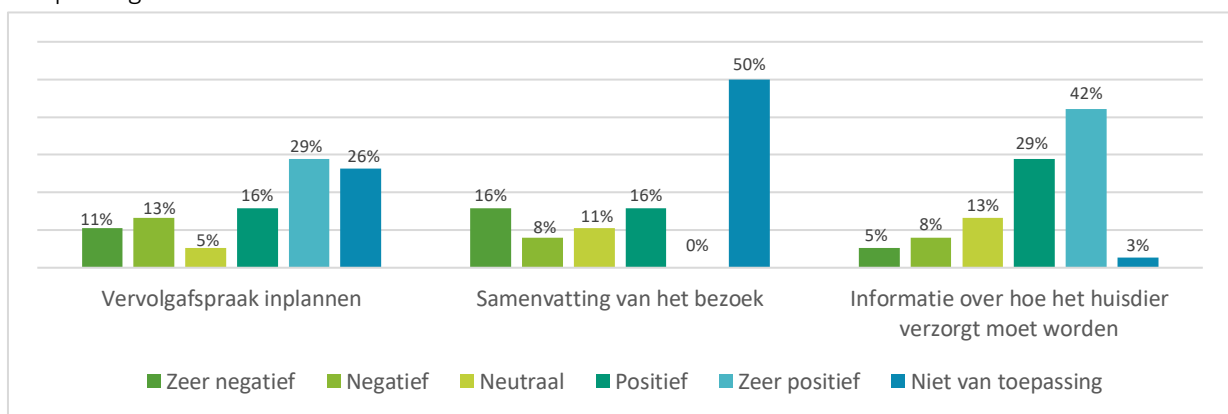
GRAFIEK 17: COMMUNICATIEMIDDEL NAZORG IN HET WEEKEND

35% geeft aan dat er geen contact is geweest na het spoedgeval en 26% weet het niet meer. Van de respondenten die geen contact met de dierenartspraktijk hebben gehad geeft 77% aan dit wel prettig gevonden te hebben en 23% geeft aan dat dit niet hoeft. De meeste respondenten geven aan dat het prettig was geweest, omdat er tijdens het consult niet duidelijk is geworden wat er medisch aan de hand was. Ook geven respondenten aan dat het prettig was om contact te hebben, omdat er geen goede zorg is geleverd en dat er klachten zijn geuit waar nooit op is terug gekomen.

De mogelijkheid om na het spoedgeval meteen een vervolgspraak in te plannen is door 11% als zeer negatief ervaren, 13% ervaarde het als negatief en 5% ervaarde het neutraal. 16% ervaarde deze mogelijkheid als positief en 29% ervaarde het zeer positief. Voor 26% was dit niet van toepassing (zie grafiek 18).

16% ervaarde de samenvatting van het bezoek via de mail of post als zeer negatief, 8% ervaarde dit negatief en 10% ervaarde dit neutraal. De samenvatting is door 16% als positief ervaren en 50% geeft aan dat dit niet van toepassing was.

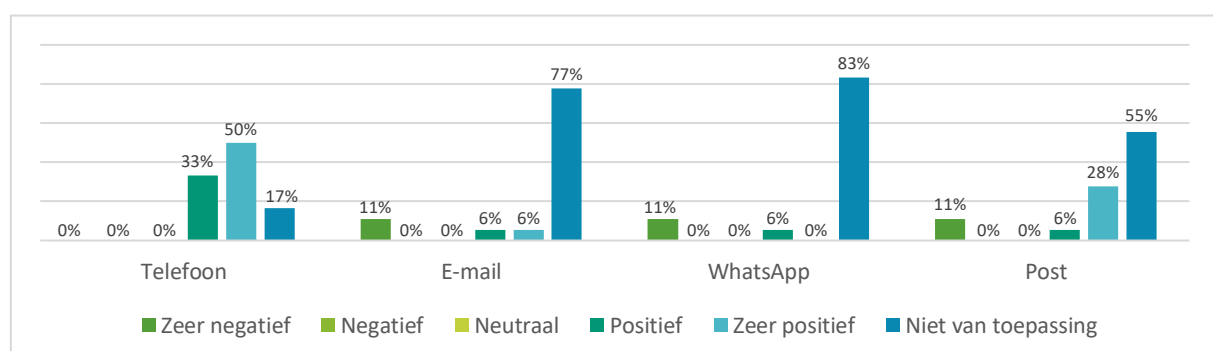
Van de 38 respondenten heeft 5% de informatie over hoe het huisdier het beste verzorgd kon worden als zeer negatief ervaren en 8% ervaarde dit negatief. 13% ervaarde de informatie neutraal, 29% ervaarde het positief en 42% ervaarde de informatie als zeer positief. 3% geeft aan dat het niet van toepassing was.



GRAFIEK 18: NAZORG IN HET WEEKEND

Nazorg: doordeweeks

Van de 46 respondenten heeft 39% na het spoedgeval binnen een week contact gehad met de dierenartspraktijk. In grafiek 19 staat dat het telefonisch contact door 33% als positief ervaren is, 50% ervaarde het als zeer positief en 17% geeft aan dat het niet van toepassing was. Het contact via de e-mail is door 11% zeer negatief ervaren, 6% ervaarde het positief en 6% heeft het zeer positief ervaren. 77% geeft aan dat het niet van toepassing was. Van de 18 respondenten heeft 11% het contact via WhatsApp als zeer negatief ervaren en 6% ervaarde het contact positief. 83% geeft aan dat het niet van toepassing was. De communicatie via de post is door 11% als zeer negatief ervaren, 6% ervaarde het positief en 28% ervaarde de communicatie zeer positief. 55% geeft aan dat het niet van toepassing was.



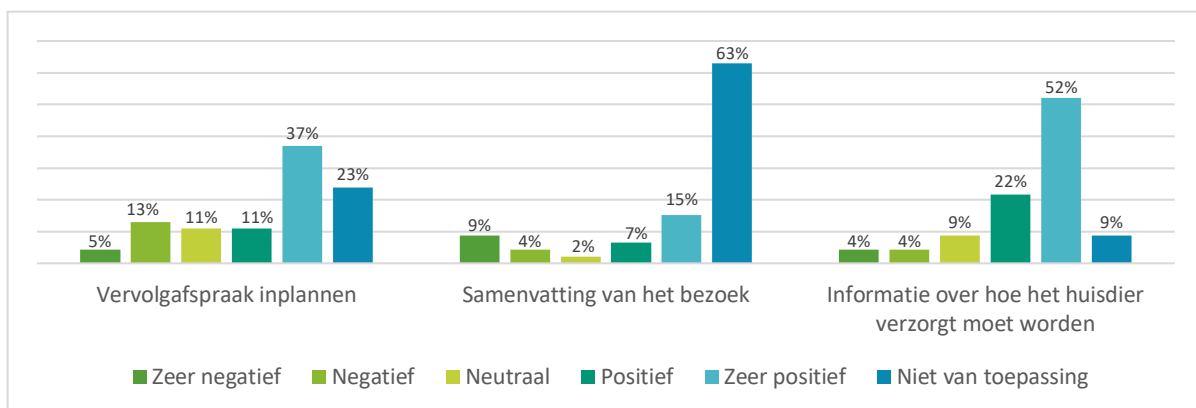
GRAFIEK 19: COMMUNICATIEMIDDEL NAZORG DOORDEWEEKS

50% geeft aan dat er geen contact is geweest na het spoedgeval en 11% weet het niet meer. Van de respondenten die geen contact met de dierenartspraktijk hebben gehad geeft 83% aan dit wel prettig gevonden te hebben en 17% geeft aan dat dit niet hoeft. De meeste respondenten geven aan dat het prettig was geweest, omdat er dan belangstelling vanuit de dierenartspraktijk getoond wordt. Daarnaast wordt er ook aangegeven dat de respondenten het prettig hadden gevonden, omdat er tijdens het spoedconsult niet duidelijk is geworden wat er medisch aan de hand was met het huisdier.

De mogelijkheid om na het spoedgeval meteen een vervolgspraak in te plannen is door 5% als zeer negatief ervaren, 13% ervaarde het als negatief en 11% ervaarde het neutraal. 11% ervaarde deze mogelijkheid als positief en 37% ervaarde het zeer positief. Voor 23% was dit niet van toepassing (zie grafiek 20).

9% ervaarde de samenvatting van het bezoek via de mail of post als zeer negatief, 4% ervaarde dit negatief en 2% ervaarde dit neutraal. De samenvatting is door 7% als positief ervaren, 15% ervaarde het zeer positief en 63% geeft aan dat dit niet van toepassing was.

Van de 46 respondenten heeft 4% de informatie over hoe het huisdier het beste verzorgd kon worden als zeer negatief ervaren en 4% ervaarde dit negatief. 9% ervaarde de informatie neutraal, 22% ervaarde het positief en 52% ervaarde de informatie als zeer positief. 9% geeft aan dat het niet van toepassing was.



GRAFIEK 20: NAZORG DOORDEWEEKS

Om te kijken of er een verschil in ervaring is bij de nazorg van een spoedgeval in het weekend en doordeweeks is er een Chi-square toets uitgevoerd. Bij een vervolgspraak inplannen en informatie over hoe het huisdier verzorgd moet worden is de uitkomst groter dan de P-waarde, dus wordt de nulhypothese geaccepteerd. Er is geen significant verschil tussen weekend en doordeweeks. Echter bij de samenvatting van het bezoek is de uitkomst van de Chi-square toets kleiner dan de P-waarde. Hierdoor is er wel een significant verschil is tussen weekend en doordeweeks.

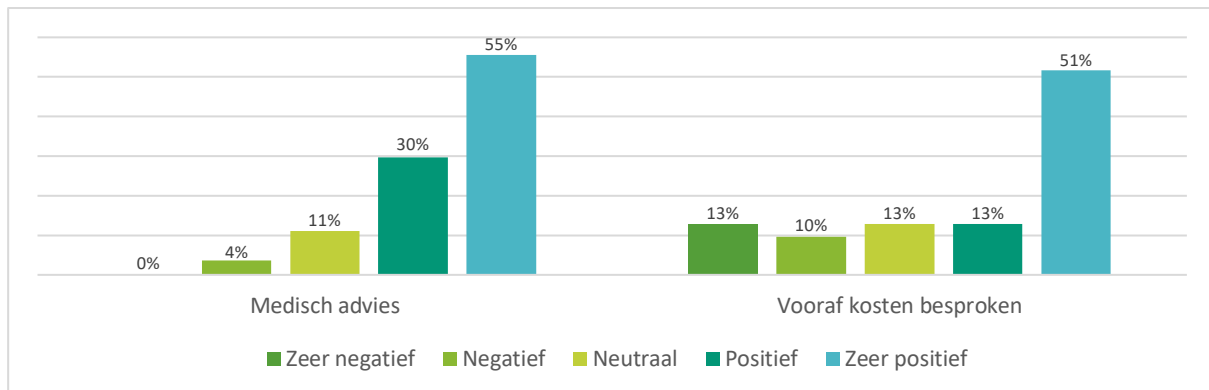
3.3 RESULTATEN KNELPUNTEN

De derde, en tevens laatste deelvraag luidt: *Welke knelpunten ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland tijdens de spoedzorg?* Deze deelvraag is beantwoord door de gehele enquête, via beschrijvende statistiek.

Eerste contactmoment

Van de 84 respondenten heeft 93% aan telefonisch contact gezocht te hebben, 6% is onaangekondigd langsgesproken en 1% heeft contact via WhatsApp gezocht. 92% geeft aan dat de dierenartspraktijk makkelijk en snel te bereiken was en 8% geeft aan dat dit niet zo was. Bij 32% is medisch advies gegeven over hoe het huisdier het beste vervoert kon worden. Dit medisch advies is door 4% als negatief

ervaren en 11% ervaarde het medisch advies neutraal. 30% ervaarde het medische advies positief en 55% ervaarde het zeer positief. Dit is terug te zien in grafiek 21. Bij 68% is dit medisch advies niet gegeven. 46% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om medisch advies te krijgen over hoe het huisdier het beste vervoert kon worden. 54% geeft aan dat dit niet hoeft.



GRAFIEK 21: EERSTE CONTACTMOMENT

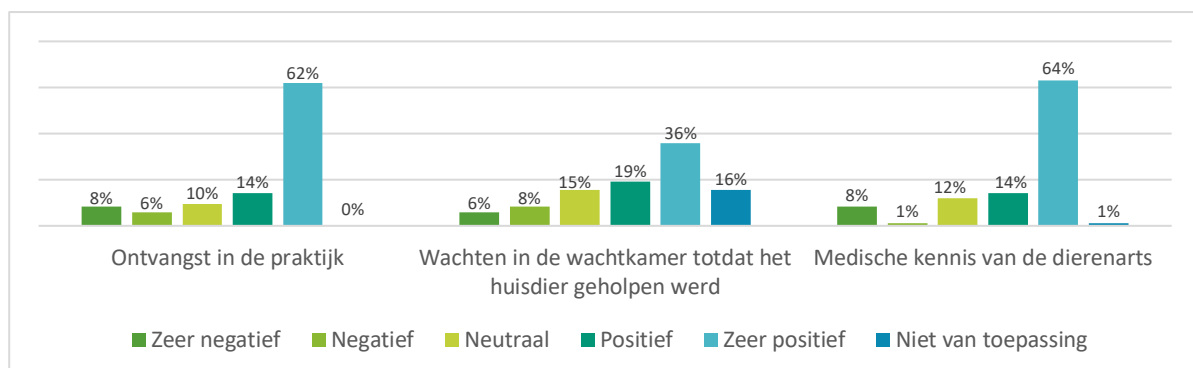
Bij 37% is vooraf besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 13% heeft dit als zeer negatief ervaren, 10% als negatief en 13% vond het neutraal. 13% ervaarde het als positief en 51% vond het zeer positief. Bij 63% is vooraf niet besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan het normale tarief. 68% geeft aan dat ze het prettig hadden gevonden om hier vooraf op gewezen te zijn en 32% geeft aan dat dit niet nodig is.

Spedconsult

Van de 84 respondenten heeft 8% de ontvangst in de praktijk als zeer negatief ervaren en 6% als negatief. 10% vond de ontvangst in de praktijk neutraal, 14% vond het positief en 62% heeft de ontvangst als zeer positief ervaren (zie grafiek 22).

Het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd is door 6% zeer negatief ervaren en door 8% negatief. 15% vond het wachten in de wachtkamer totdat het huisdier geholpen werd neutraal, 19% ervaarde het positief en 36% ervaarde het zeer positief. 16% geeft aan dat het niet van toepassing was.

8% ervaarde de medische kennis van de dierenarts zeer negatief, 1% ervaarde het negatief en 12% ervaarde het neutraal. De medische kennis van de dierenarts is door 14% als positief ervaren en door 64% als zeer positief. 1% geeft aan dat het niet van toepassing was.

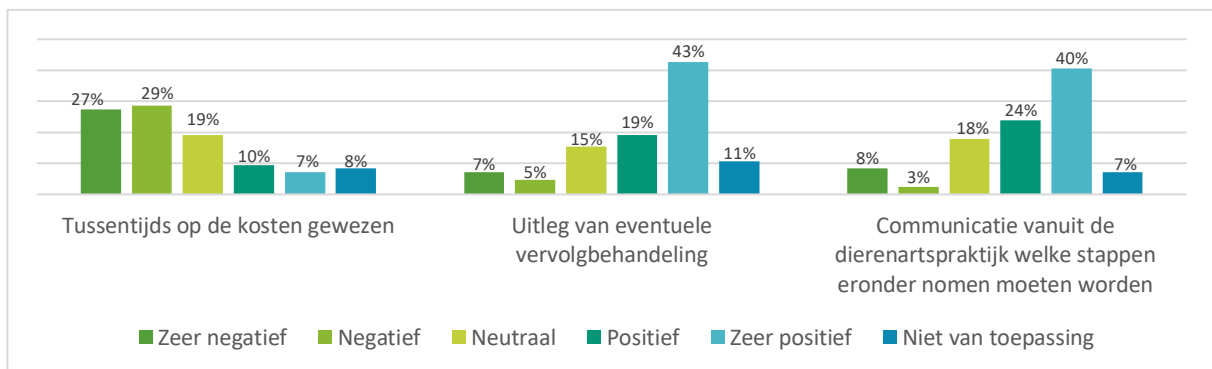


GRAFIEK 22: SPOEDCONSULT 1

In grafiek 23 staat dat van de 84 respondenten 27% het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer negatief ervaren heeft en 29% ervaarde het negatief. 19% ervaarde het neutraal, 10% ervaarde het positief en 7% ervaarde het tussentijds op de kosten gewezen worden als zeer positief. 8% geeft aan dat het niet van toepassing was.

De uitleg van eventuele vervolgbehandelingen is door 7% zeer negatief ervaren en door 5% als negatief. 15% ervaarde de uitleg van eventuele vervolgbehandelingen als neutraal, 19% ervaarde het als positief en 43% als zeer positief. 11% geeft aan dat het niet van toepassing was.

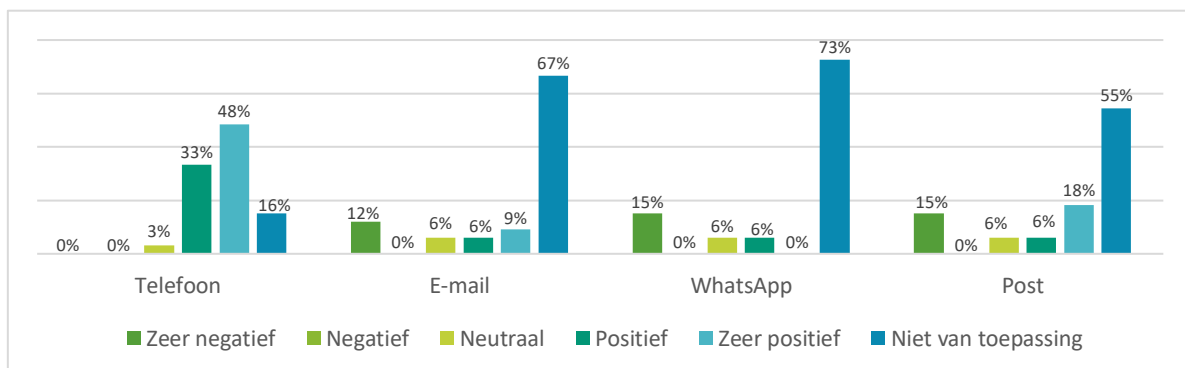
8% ervaarde de communicatie vanuit de dierenartspraktijk over welke stappen er ondernomen moesten worden als zeer negatief, 3% ervaarde het negatief en 18% ervaarde het neutraal. De communicatie vanuit de dierenartspraktijk ervaarde 24% als positief en 40% ervaarde het zeer positief. 7% geeft aan dat het niet van toepassing is.



GRAFIEK 23: SPOEDCONSULT 2

Nazorg

Van de 84 respondenten heeft 39% na het spoedgeval binnen een week contact gehad met de dierenartspraktijk. Het telefonisch contact is door 3% als neutraal ervaren, 33% ervaarde het contact positief en 48% ervaarde het als zeer positief. 16% geeft aan dat het niet van toepassing was. Het contact via de e-mail is door 12% zeer negatief ervaren, 6% ervaarde het neutraal en 6% ervaarde het positief. 9% heeft het zeer positief ervaren en 67% geeft aan dat het niet van toepassing was. Van de 33 respondenten heeft 15% het contact via WhatsApp als zeer negatief ervaren, 6% ervaarde het neutraal en 6% ervaarde het positief. 73% geeft aan dat het niet van toepassing was. De communicatie via de post is door 15% als zeer negatief ervaren, 6% ervaarde het neutraal en 6% ervaarde de communicatie positief. 18% heeft het zeer positief ervaren en 55% geeft aan dat het niet van toepassing was (zie grafiek 24).



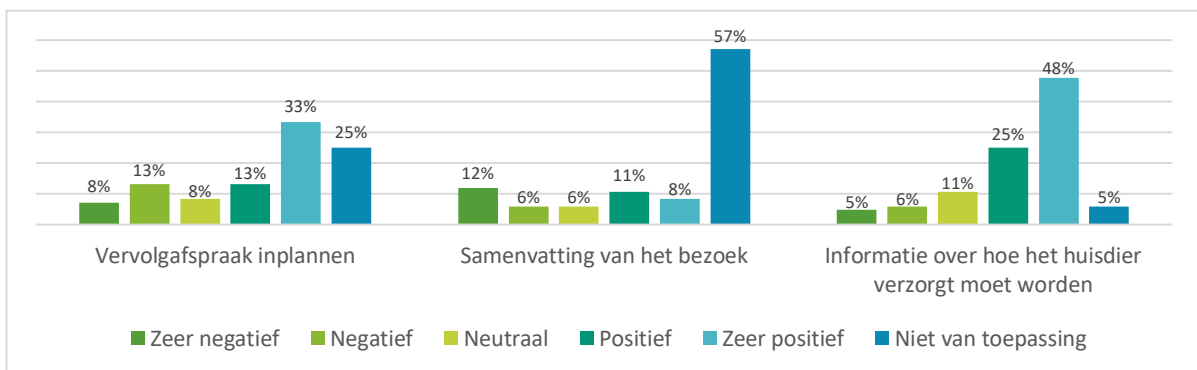
GRAFIEK 24: COMMUNICATIEMIDDEL NAZORG

43% geeft aan dat er geen contact is geweest na het spoedgeval en 18% weet het niet meer. Van de respondenten die geen contact met de dierenartspraktijk hebben gehad geeft 81% aan dit wel prettig gevonden te hebben en 19% geeft aan dat dit niet hoeft.

In grafiek 25 is te zien dat de mogelijkheid om na het spoedgeval meteen een vervolgspraak in te plannen door 8% als zeer negatief ervaren is, 13% ervaarde het als negatief en 8% ervaarde het neutraal. 13% ervaarde deze mogelijkheid als positief en 33% ervaarde het zeer positief. Voor 25% was dit niet van toepassing.

12% ervaarde de samenvatting van het bezoek via de mail of post als zeer negatief, 6% ervaarde dit negatief en 6% ervaarde dit neutraal. De samenvatting is door 11% als positief ervaren, 8% ervaarde het zeer positief en 57% geeft aan dat dit niet van toepassing was.

Van de 84 respondenten heeft 5% de informatie over hoe het huisdier het beste verzorgd kon worden als zeer negatief ervaren en 6% ervaarde dit negatief. 11% ervaarde de informatie neutraal, 25% ervaarde het positief en 48% ervaarde de informatie als zeer positief. 5% geeft aan dat het niet van toepassing was.



GRAFIEK 25: NAZORG

HOOFDSTUK 4. DISCUSSIE

Dit onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaring van honden- en katteneigenaren die een spoedgeval meegemaakt hebben met een huisdier. De uitkomsten van dit onderzoek zorgen ervoor dat dierenartspraktijken inzicht krijgen in de ervaring en mogelijke knelpunten die honden- en katteneigenaren ervaren tijdens een spoedconsult. Door dit inzicht kan er beter ingespeeld worden op de behoefte die de eigenaren hebben. Wanneer hier optimaal op ingespeeld wordt zal de klanttevredenheid positief beïnvloed worden. De klanttevredenheid zorgt voor klantenbinding en dit is belangrijk om klantrelaties te vormen. Het vormen van klantrelaties is belangrijk, omdat de dierenartspraktijk zo omzet kan genereren en de relatie tussen de huisdiereigenaar en de praktijk kan versterken.

In dit hoofdstuk wordt het uitgevoerde onderzoek bediscussieerd. Eerst zal de onderzoeksopzet bediscussieerd worden. Daarna zullen mijn verwachtingen besproken worden.

4.1 ONDERZOEKSOPZET

De ervaring van honden- en katteneigenaren is door middel van een enquête onderzocht. De enquête heeft drie weken online gestaan. In deze drie weken is de enquête 103 keer ingevuld. Van de 103 antwoorden heeft 18% de enquête ingevuld voor een huisdier die geen spoedgeval heeft meegemaakt. Deze antwoorden zijn niet meegenomen in de verwerkte resultaten. Om een betrouwbaarheid van 95% en een onbetrouwbaarheid van 5% te halen waren 385 respondenten nodig. Dit houdt in dat het onderzoek minder betrouwbaar is en minder representatief is aan de populatie. Het was moeilijk om respondenten te vinden. Hierdoor kunnen er geen harde conclusies getrokken worden. Het geeft wel een goede indicatie over wat er anders kan om klantverlies te beperken.

De enquête is verspreid door middel van de eigen sociale mediakanalen van de onderzoeker. Hierdoor is er een specifieke doelgroep ondervraagd. De resultaten zijn hierdoor minder representatief aan de populatie en is de respons lager dan verwacht.

De enquête is niet volledig opgesteld. Bij het eerste contactmoment en de nazorg wordt doorgevraagd waarom respondenten het ervaren hebben zoals ze gedaan hebben. Bij het spoedconsult is dit niet gebeurd. Hierdoor kunnen er geen duidelijke conclusies getrokken worden waarom het spoedconsult ervaren is zoals de respondent aangeeft. Voor een eventueel vervolgonderzoek is het aan te bevelen om een andere onderzoeksopzet te gebruiken voor het onderzoek. Voor een vervolgonderzoek is het aan te raden om wellicht interviews te houden. Met deze methode kan er doorgevraagd worden en meer bruikbare data verzameld worden.

Bij de ervaring vragen hebben sommige respondenten 1 (zeer negatief) ingevuld in plaats van niet van toepassing. Hierdoor zijn de resultaten minder betrouwbaar.

De algemene vragen zoals geslacht en leeftijd hebben uiteindelijk geen toegevoegde waarde gehad voor het beantwoorden van de hoofdvraag. Deze vraag is interessant wanneer de respons hoger is. De respons is nu minder representatief aan de populatie. Wanneer de respons hoger is, is representatie van de populatie wellicht ook hoger.

4.2 VERWACHTING

Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat het grootste gedeelte van de huisdiereigenaren het huisdier als een onderdeel van het gezin beschouwt (LICG, z.d.). Hierdoor had ik verwacht dat er meer mensen hadden aangegeven dat het prettiger was geweest om medische advies te krijgen over hoe het huisdier het beste vervoerd kon worden. Echter is er uit het onderzoek gekomen dat 30% aangeeft dat dit niet nodig is. Dit is hoger dan wat er vooraf verwacht was.

Daarnaast is er uit het literatuuronderzoek gekomen dat een spoedgeval vele malen hoger is dan het normale tarief (AniCura, z.d.-a). De verwachting was dat meer mensen het prettig hadden gevonden om vooraf op de kosten gewezen te worden. Echter is er uit het onderzoek gekomen dat 32% aangeeft dat dit niet nodig is.

De verwachting was niet dat mensen na één negatieve ervaring meteen naar een andere dierenartspraktijk gaan. Uit mijn onderzoek is gekomen dat er bij het aspect nazorg en kosten negatieve ervaringen zijn geweest. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat de eigenaren naar een andere dierenartspraktijk zijn gegaan. Dit is terug te koppelen aan de literatuur. Uit het literatuuronderzoek is namelijk gebleken dat huisdiereigenaren steeds meer betrokken willen worden bij het maken van belangrijke medische beslissingen (Wessels et al., 2013).

HOOFDSTUK 5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit onderzoek is door middel van een kwantitatief onderzoek een antwoord geformuleerd op de vraag: *In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?* De uitkomsten van dit onderzoek zorgen ervoor dat dierenartspraktijken inzicht krijgen in de ervaring van honden- en katteneigenaren tijdens een spoedgeval en waar de mogelijke knelpunten liggen. Door dit inzicht kan de dierenartspraktijk de bestaande procedures aanpassen zodat de knelpunten verholpen worden om zo de klanttevredenheid te verhogen.

In dit hoofdstuk worden per deelvraag conclusies getrokken. Na het beantwoorden van de drie deelvragen wordt aan de hand van die conclusies een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag.

5.1 CONCLUSIE VERSCHIL KETEN EN ZELFSTANDIGE PRAKTIJK

De eerste deelvraag luidt: *Is er een verschil in ervaring tussen de honden- en katteneigenaren die naar een keten of naar een zelfstandige praktijk gaan?*

Er is geen significant verschil gevonden bij de ervaring voor het eerste contactmoment tussen ketens en zelfstandige praktijken. Wat wel opvalt is dat er bij ketens vaker medische advies gegeven is. Bij de respondenten die naar een keten zijn geweest geeft 92% aan dat het prettig was geweest om vooraf op de kosten gewezen te worden. Dit is vele malen hoger dan bij zelfstandige praktijken, hier geeft 44% aan dat het prettig was geweest.

Bij de ontvangst in de praktijk, wachten in de wachtkamer, medische kennis van de dierenarts en het tussentijds op de kosten gewezen worden is er geen significant verschil gevonden tussen keten en zelfstandige praktijk. Echter bij de uitleg van eventuele vervolgbehandeling en communicatie vanuit de dierenartspraktijk welke stappen eronder nomen moeten worden is er wel een significant verschil gevonden. Deze twee aspecten zijn door de respondenten die naar een keten zijn geweest positiever ervaren dan door respondenten die naar een zelfstandige praktijk zijn geweest.

Er is geen significant verschil gevonden bij de ervaring voor het de nazorg tussen ketens en zelfstandige praktijken. Er is zowel bij ketens en zelfstandige praktijken het vaakste telefonisch contact gezocht. Bij ketens heeft 48% geen contact gehad na het spoedgeval. 95% geeft aan dat dit wel prettig was geweest. Bij zelfstandige praktijken liggen deze percentages lager. 31% heeft geen contact gehad na het spoedgeval en 67% geeft aan dat dit wel prettig was geweest. Wat opvalt is dat er meerdere respondenten zijn geweest die naar een keten zijn geweest en aangegeven hebben dat er een negatieve ervaring is geweest en hierdoor weg zijn gegaan bij de dierenartspraktijk.

De samenvatting van het bezoek is bij respondenten die naar een zelfstandige praktijk gaan negatiever ervaren dan respondenten die naar een keten zijn gegaan.

5.2 CONCLUSIE VERSCHIL DOORDEWEEKS EN IN HET WEEKEND

De tweede deelvraag luidt: *Ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland de spoedzorg anders in het weekend dan doordeweeks?*

Er is geen significant verschil gevonden bij de ervaring voor het eerste contactmoment tussen respondenten die het spoedgeval doordeweeks hebben meegemaakt of in het weekend. Wat wel opvalt is dat er in het weekend in meer gevallen vooraf besproken is dat de kosten hoger zijn. In het weekend is namelijk bij 50% niet besproken dat de kosten hoger zijn en doordeweeks is dit bij 74% niet gedaan. In beide gevallen geeft 68% aan dat ze het wel prettig hadden gevonden als er vooraf gezegd was dat de kosten hoger zijn dan normaal.

Bij de ontvangst in de praktijk, wachten in de wachtkamer, medische kennis van de dierenarts, het tussentijds op de kosten gewezen worden en uitleg van eventuele vervolgbehandeling is er geen significant verschil gevonden tussen een spoedgeval dat doordeweeks heeft plaatsgevonden of in het weekend. Wat wel opvalt is dat de ontvangst in de praktijk en de medische kennis over het algemeen positiever is ervaren doordeweeks dan in het weekend. Het tussentijds op de kosten gewezen worden is zowel doordeweeks als in het weekend zeer negatief ervaren.

Bij de communicatie vanuit de dierenartspraktijk over welke stappen eronder nomen moeten worden is er wel een significant verschil gevonden. Dit is door respondenten die een spoedgeval hebben gehad doordeweeks positiever ervaren dan door respondenten die het spoedgeval hebben gehad in het weekend.

Bij een vervolgspraak inplannen en informatie over hoe het huisdier verzorgd moet worden is er geen significant verschil gevonden. Het communicatiemiddel dat het meeste is gebruikt voor zowel doordeweeks als in het weekend is de telefoon. Dit is in beide gevallen zeer positief ervaren. Bij de samenvatting van het bezoek is er wel een significant verschil gevonden. Dit is door respondenten die een spoedgeval hebben gehad doordeweeks positiever ervaren dan door respondenten die het spoedgeval hebben gehad in het weekend.

5.3 CONCLUSIE KNELPUNTEN

De derde deelvraag luidt: *Welke knelpunten ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland tijdens de spoedzorg?*

Het medisch advies over hoe het huisdier het beste vervoerd kon worden is positief ervaren. Bij 68% is dit advies niet gegeven, hiervan geeft 46% aan dat ze het prettig hadden gevonden om dit advies te krijgen. Het vooraf op de kosten gewezen worden is bij 37% gedaan. Dit is grotendeels positief ervaren. Bij de respondenten die niet van tevoren op de kosten gewezen zijn geeft 68% aan dat ze dit wel prettig hadden gevonden. Dit zijn twee aspecten waar dierenartspraktijken op kunnen letten.

Het spoedconsult is over het algemeen zeer positief ervaren. Het tussentijds op de kosten gewezen worden is als enige zeer negatief en als negatief ervaren. Dit is een knelpunt waar dierenartspraktijken zich in kunnen verbeteren.

39% heeft na het spoedgeval binnen een week contact gehad met de dierenartspraktijk. Het contact is het vaakste verlopen via de telefoon. Dit contact is zeer positief ervaren door de respondenten. Het contact via WhatsApp is door 15% zeer negatief ervaren. Dit is een aspect waar dierenartspraktijken die via WhatsApp communiceren op moeten letten. Van de respondenten die geen contact met de

dierenartspraktijk hebben gehad geeft 81% aan dat dit wel prettig gevonden te hebben. Dit is een duidelijk verbeterpunt voor de dierenartspraktijken.

Vervolgafpraak inplannen is door 21% negatief ervaren en door 46% als positief. De samenvatting via de mail is door 18% als negatief ervaren en door 19% als positief. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft aangegeven dat het niet van toepassing was. Dit zijn nog twee knelpunten die huisdiereigenaren ervaren tijdens een spoedgeval. De informatie over hoe het huisdier verzorgt moet worden is positief ervaren. Dit is geen knelpunt voor huisdiereigenaren.

5.4 CONCLUSIE HOOFDVRAAG

De hoofdvraag luidt: *In hoeverre heeft de ervaring, van een spoedgeval, van honden- en katteneigenaren invloed op het klantenbehoud in Nederlandse dierenartspraktijken?*

Het onderzoek heeft uitgewezen dat honden- en katteneigenaren meerdere knelpunten ervaren. Vooraf en tussentijds op de kosten gewezen worden is een knelpunt dat de honden- en katteneigenaren ervaren hebben. Het medisch advies over hoe het huisdier het beste vervoerd kan worden is een aandachtspunt waar dierenartspraktijken op kunnen letten. Daarnaast wordt door 81% aangegeven dat het prettig was als er contact na het spoedgeval is. Voor dierenartspraktijken die via WhatsApp communiceren is het van belang om hier op te letten. Een vervolgafpraak inplannen en een samenvatting via de mail zijn de laatste punten waar de honden- en katteneigenaren negatieve aspecten ervaren hebben.

Door de lagere respons is dit een indicatie voor wat dierenartspraktijken kunnen doen om klantverlies te beperken. Er is door twee (3%) respondenten aangegeven dat er een negatieve ervaring is geweest. Dit leidde ertoe dat deze respondenten bij de dierenartspraktijk zijn weggegaan en naar een nieuwe dierenartspraktijk zijn gegaan. Hierop gebaseerd heeft de ervaring van een spoedgeval invloed op het klantenbehoud en kan een negatieve ervaring leiden tot klantverlies.

5.5 AANBEVELINGEN

Aan de hand van de verzamelde resultaten en getrokken conclusies zijn er een aantal aanbevelingen geschreven voor dierenartspraktijken en onderzoekers die een vervolgonderzoek willen doen. Door de geschreven aanbevelingen kunnen dierenartspraktijken de bestaande processen voor spoedzorg aanpassen wat voor een hogere klanttevredenheid zorgt.

Er wordt aangeraden om transparanter te zijn in de kosten. Uit de literatuur is gekomen dat een spoedconsult duurder is dan het normale tarief. Uit het onderzoek is gekomen dat het grootste gedeelte van de respondenten aangeeft dat het prettig was geweest om hier vooraf op gewezen te zijn. Daarnaast is het tussentijds op de kosten gewezen worden negatief ervaren door de honden- en katteneigenaren. Het is verstandig dat dierenartspraktijken de eigenaren vooraf al op de hogere kosten wijst om de klanttevredenheid hoog te houden en om negatieve ervaringen tegen te gaan. Als het vooraf bekend gemaakt wordt dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn kunnen er wellicht negatieve ervaringen voorkomen worden.

Het is voor dierenartspraktijken die geen medisch advies geven over hoe het huisdier het beste vervoert kan worden aan te bevelen om dit wel te doen. Ongeveer de helft van de respondenten heeft namelijk aangegeven dat ze dit prettig hadden gevonden.

Het is aan te bevelen om standaard contact te zoeken met de huisdiereigenaar nadat er een spoedgeval is geweest. Uit de verzamelde resultaten is gekomen dat het grootste gedeelte van de eigenaren dit prettig had gevonden. Om de klanttevredenheid hoog te houden is het verstandig om het standaard te maken om contact op te zoeken met de eigenaren nadat er een spoedgeval is geweest.

Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid, van honden- en katteneigenaren bij een spoedgeval, is het aan te raden om een vervolgonderzoek te doen. Met dit uitgevoerde onderzoek is er een indicatie gegeven over welke aspecten mogelijk lijden tot klantverlies. Een vervolgonderzoek kan hier verder en dieper op ingaan.

LITERATUURLIJST

- AniCura. (z.d.-a). *Dierenarts spoed*. Geraadpleegd op 9 september 2021, van <https://www.anicura.nl/behandelingen-diensten/spoeddienst/>
- AniCura. (z.d.-b). *Vind uw kliniek | AniCura Nederland*. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://www.anicura.nl/onze-dierenklinieken/>
- AniCura. (z.d.-c). *Wat is AniCura en waar staat het voor? | AniCura Nederland*. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://www.anicura.nl/over-anicura/>
- AniCura. (2022, 7 januari). *AniCura bij Meldpunt | AniCura Nederland*. Geraadpleegd op 23 april 2022, van <https://www.anicura.nl/nieuws-anicura/anicura-bij-meldpunt/>
- AVMA. (2021). *AVMA guidelines for the use of telehealth in veterinary practice IMPLEMENTING CONNECTED CARE*. <https://www.avma.org/sites/default/files/2021-01/AVMA-Veterinary-Telehealth-Guidelines.pdf>
- Belt, T. (2017, 12 oktober). *Klanttevredenheid zorgt voor hondstrouwe klanten*. https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hisleiden:oai:surfsharekit.nl:1d07f51b-8f34-41bc-a75c-a7dc4d09ac2e
- Bergevoet, R. H. M., Benus & van der Valk, O. (2020, november). *Een tekort aan dierenartsen in Nederland?* Wageningen University & Research. Geraadpleegd op 8 januari 2023, van <https://edepot.wur.nl/534170>
- Coe, J. B., Adams, C. L., & Bonnett, B. N. (2008). A focus group study of veterinarians' and pet owners' perceptions of veterinarian-client communication in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 233(7), 1072-1080.
- CVS Group plc. (z.d.). *The history behind the CVS Group plc (CVS UK Limited)*. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://www.cvsukltd.co.uk/about-us/history/>
- Dierenziekenhuis Rotterdam. (z.d.). *Spoed dierenarts Rotterdam en omstreken*. Geraadpleegd op 8 september 2021, van <https://www.dierenziekenhuis.nl/site/spoed-dierenarts>
- Elbrink, L. (2017, 6 april). *Waarom dierenklinieken zich steeds vaker aansluiten bij ketens*. MT/Sprout. <https://mtsprout.nl/management-leiderschap/waarom-dierenklinieken-zich-aansluiten-bij-grote-ketens>
- Evidensia dierenziekenhuis. (z.d.). *Onze dierenziekenhuizen*. Geraadpleegd op 13 september 2021, van <https://evidensiadierenziekenhuis.nl>
- Focus op klantbehoud (2019, 6 maart). Alearn. <https://www.alearn.nl/focus-op-klantbehoud-2/>
- Huibers, L. A. M. J., Giesen, P. H. J., Sloot, S., UMC st Radboud Nijmegen, Van Veen, M., Van Ierland, Y., Moll, H. A., & Erasmus MC- Sophia Kinderziekenhuis Rotterdam. (2009, december). *Wetenschappelijk onderzoek Nederlands Triagesysteem*. https://de-nts.nl/wp-content/uploads/2014/12/Wetenschappelijk_onderzoek_NTS_2009.pdf
- IVC Evidensia. (z.d.-a). *IVC Evidensia in Europa*. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://ivcevidensia.nl/evidensia-nederland/evidensia-europa/>

- IVC Evidensia. (z.d.-b). *Veelgestelde vragen*. Geraadpleegd op 17 september 2021, van <https://ivcevidensia.nl/aansluiten-bij-evidensia/veelgestelde-vragen/>
- Jansen, M., & Van den Hurk, J. (2021, 7 mei). *Positieve verwachtingen voor de dierenartsbranche*. Rabobank. <https://www.rabobank.nl/kennis/s011142757-positieve-verwachtingen-voor-de-dierenartsbranche>
- Jonkman-Koenis, N. (2022, 29 maart). *Dierenarts. Bekijk de trends van 2022 in uw vakgebied*. ABN AMRO. Geraadpleegd op 25 april 2022, van <https://www.abnamro.nl/nl/prive/speciaal-voor/medici/tips-voor-medici/trends-dierenarts.html>
- LICG. (z.d.). *De sociale rol van huisdieren*. Geraadpleegd op 19 april 2022, van <https://www.licg.nl/de-sociale-rol-van-huisdieren/#vermenselijking>
- LICG: *Dierenarts-specialisten*. (z.d.). Geraadpleegd op 8 april 2023, van <https://www.licg.nl/dierenarts-specialisten/>
- Louwerens, T. (2017, 26 februari). *Dierenarts en Dr. Google. Tijdschrift voor Diergeneeskunde*. Geraadpleegd op 9 april 2023, van <https://tessalouwerens.nl/wp-content/uploads/2016/05/artikel-dr-Google.pdf>
- Loveday, D. L., Bhamra, T., Tang, T., Haines, V. J. A., Holmes, M. J., & Green, R. J. (2008). The energy and monetary implications of the “24/7” “always on” society. *Energy Policy*, 36(12), 4639–4640. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0301421508004989>
- MAX Meldpunt. (2022, 6 januari). *Je hond naar de kliniek en terugkomen met een giga rekening*. Geraadpleegd op 23 april 2022, van <https://www.maxmeldpunt.nl/geld/je-hond-naar-de-kliniek-en-terugkomen-met-een-giga-rekening/>
- Nederstigt, J. & Poiesz, T. (2014). *Consumentengedrag* (6de editie) [Pdf]. Noordhoff Uitgevers. Geraadpleegd op 13 januari 2023, van https://books2search.com/storage/book_images/9789001856045_DVB.pdf
- NU.nl. (2021, 4 oktober). *Dierenartskosten kunnen flink oplopen; je huisdier wel of niet verzekeren?* NU. Geraadpleegd op 23 juni 2022, van <https://www.nu.nl/geldzaken/6158615/dierenartskosten-kunnen-flink-oplopen-je-huisdier-wel-of-niet-verzekeren.html>
- Pan, J.-N., Nguyen, H.T.N., 2015. Achieving customer satisfaction through product– service systems. *Eur. J. Oper. Res.* 247 (1), 179–190. doi: 10.1016/j.ejor.2015.05. 018
- Pet Monitor. (2019). *Huisdierenlandschap opnieuw in beeld. Pet Monitor: Inzicht in de huisdiereigenaar*, 5–7.
- Pet Monitor. (2021). *Huisdieren door de jaren heen. Pet Monitor 2021: De gezelschapsdierensector in 2030, 2021*, 6
- Pouw, S. (2020, 22 december). *Wat is klantenbinding?* Salesforce. Geraadpleegd op 9 oktober 2022, van <https://www.salesforce.com/nl/blog/2020/12/klantenbinding.html>
- Steekproefcalculator. (2023). Geraadpleegd op 9 januari 2023, van <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>

Suh, K., Kim, S., & Lee, J. (1994). End-user's disconfirmed expectations and the success of information systems. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 7(4), 30-39

Thomassen, J-P.R. (1998). *Waardering door klanten*. Deventer: Samsom/INK.

van Leeuwen, S. (2007). *Klantenbinding versterken met CRM*. Indora. <https://www.indora.nl/wp-content/uploads/2013/06/BSR-Klantenbinding-versterken-met-CRM.pdf>

Virtuele dierenartsen 2021 trends; hoe het werkt en wie is de beste. (z.d.). Tips voor de zorg voor huisdieren-het leven van huisdieren vandaag - Ni.GoCrazyX.info. Geraadpleegd op 9 november 2021, van <https://ni.gocrazyx.info/dogs/4106-virtuele-dierenartsen-2021-trends-hoe-het-werkt-en.html>

Wat is klantbehoud? (z.d.). Salesforce.com. Geraadpleegd op 13 januari 2023, van <https://www.salesforce.com/nl/learning-centre/customer-service/customer-retention/>

Wessels, R., Lam, T. & Jansen, J. (2013). *Hoe laat ik mijn klanten kwispelen?* (2de editie) [Pdf]. Communication In Practice. Geraadpleegd op 13 januari 2023, van <https://communicationinpractice.com/wp-content/uploads/2017/08/SneakNederlands.pdf>

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.

BIJLAGE A: EERSTELIJNS- EN TWEEDELIJNSSPOEDGEVALLEN

Volgens Dierenziekenhuis Rotterdam (z.d.) zijn dit de aandoeningen bij eerstelijns- en tweedelijns spoedgevallen.

Eerstelijns spoedgevallen

- Ademhalingsproblemen: het dier heeft moeite met ademen, eet en drinkt nog en is niet in paniek;
- Braken: meerdere keren braken zonder snel conditieverlies;
- Diarree: meerdere keren diarree zonder snel conditieverlies;
- Heftige jeuk: voortdurend krabben en/ of likken en/ of bijten;
- Mank lopen: wanneer het dier één van de poten niet meer gebruikt, dan contact opnemen met de dierenarts;
- Niet kunnen poepen: dier moet persen voor ontlasting zonder of met gering resultaat;
- Toevallen: het dier valt om of heeft neiging tot vallen, open ogen met wijde pupillen, stijve of trillende spieren. Eventueel speeksel en urineverlies. De aanvallen duren 30 tot 90 seconden en daarna zijn er geen problemen meer.

Tweedelijns spoedgevallen

- Aanrijding: belangrijk is dat de eigenaar van het dier goed let op benauwdheid;
- Ademhalingsproblemen: het dier haalt ademen met veel geluid, heeft een blauwe tong, snakt naar adem en hijgt;
- Acute verlammingen: het dier kan plotseling één of meerdere lichaamsdelen niet meer bewegen;
- Allergische reactie: het dier heeft zwelling op de kop, poten en/ of lijf. Benauwdheid en diarree kunnen ook optreden;
- Bloedverlies: het dier heeft een bloeding die niet stopt. Belangrijk is dat de eigenaar probeert het bloeden te stoppen voordat het dier verplaatst wordt;
- Braken: het dier braakt meerdere keren wat gepaard gaat met een snelle achteruitgang van de conditie;
- Brandwonden: het dier heeft een brandwond opgelopen;
- Diarree: het dier heeft meerdere keren diarree wat gepaard gaat met een snelle achteruitgang van de conditie;
- Geboorteproblemen: het dier heeft sterke buikpersen die langer dan een halfuur duren of het dier is door uitputting gestopt met persen terwijl het laatste jong 1 – 2 uur daarvoor geboren is;
- Ingeslikt voorwerp: het dier heeft een lichaamsvreemd object ingeslikt. Ook bij verdenkingen altijd bellen;
- Niet kunnen plassen of poepen: het dier perst op de blaas zonder resultaat;
- Oververhitting: het dier is oververhit geraakt. Het is belangrijk om het dier zo snel mogelijk op een koele plaats te brengen en om het dier te koelen met veel water;
- Snel dikker wordende buik: het dier geeft zonder resultaat overgeven, met daarbij een buik die snel dik wordt achter de ribben;
- Toevallen (continue): het dier heeft verwijde pupillen, stijve of trillende spieren, speeksel- en urineverlies. De toevallen volgen elkaar achter een volgt;
- Uitvloeijing uit de vagina: deze aandoening duidt er meestal op dat er een ontsteking in de baarmoeder is. Dit verschijnsel treedt enkele weken na de loopsheid op. Daarnaast is het dier lusteloos, heeft koorts, braakt en drinkt relatief veel water;
- Vergiftiging: het dier heeft iets gegeten wat niet goed is. Er zijn vele verschijnselen mogelijk waaronder schuimbekken, braken, diarree etc. In geval van vermoeden ook meteen bellen;

- Wonden: het dier heeft (open) wonden op de borst, buik en/ of poten. Hechten moet zo snel mogelijk gebeuren, het liefste binnen 3 uur;
- Zeer ernstige andere verschijnselen: het dier kan een botbreuk, uitpuiling en/ of beschadiging van de ogen of acute sloomheid hebben.

BIJLAGE B: DESKRESEARCH

De dierenartspraktijken zijn willekeurig gekozen vanuit de telefoongids/ HuisdierenApp.

Gemengde praktijken: (gezelschapsdieren & landbouwhuisdieren).

Gemengde praktijken: (gezelschapsdieren & paarden).

Gemengde praktijken: (gezelschapsdieren, landbouwhuisdieren & paarden).

Provincie Groningen		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenartsenpraktijk Oost-Groningen (DAPOG)	Zelf 2 locaties.	Sinds 2011 draait de dap mee in dienstenkring voor de diensten in het weekenden. Kan zo zijn dat spoed dan doorverwezen wordt naar een van de andere dap's. Zet op antwoordapparaat welk nummer en gebeld moet worden (= welke dap er die dag dienst heeft).
Dierenartsenpraktijk Onstwedde	X	Staat een knop met spoedgevallen op de website, als je daar op klikt kom je op pagina om een afspraak te maken. Dus denk dat ze alles zelf doen.
Dierenartsenpraktijk Schildwolde	Ja, CVS.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kan er gebeld worden voor spoed naar het vaste nummer van praktijk. Voor gezelschapsdieren moet er een 1 gekozen worden, voor paarden een 2.
Dierenartsenpraktijk R. Klaver	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Op het antwoordapparaat wordt vermeld wie er gebeld kan worden.
Dierenkliniek Noordenplantsoen	Zelf 4 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Werken samen met ¹ Dienstenkring Groningen voor spoed buiten openingstijden.
Dierenkliniek Marum-Grootegast	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Diergeneeskundig Centrum Paterswoldseweg	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer van locatie Paterswoldseweg. Werkt samen met ¹ Dienstenkring Groningen.
Dierenziekenhuis Groningen	X	Bellen naar nummer van de dap en dan hoort eigenaar op het bandje welke dierenarts er dienst heeft. Werkt samen met ¹ Dienstenkring Groningen.
Diergezondheidscentrum Groningen	Ja, Evidensia. Zelf 4 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Locatie Groningen doet de spoed patiënten buiten openingstijden en in het weekend.
Dierenkliniek Stad & Westerkwartier	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. In de avond/nacht/ weekend worden de eigenaren doorverbonden met de dienstdoende dierenarts.

Provincie Noord-Holland		
Sterkliniek dierenartsen Amsterdam	Ja, sterkliniek. Zelf 3 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren naar Spoedkliniek – Medisch Centrum voor Dieren.
Dierenartspraktijk Edam	Zelf 2 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met: • DK Waterland; • DK Grevelingenmeer; • DAP Purmerend. Na 21:00 wordt de telefoon doorgeschakeld naar Spoedkliniek – Medisch Centrum voor Dieren.
Dierenartsenpraktijk Kennemerland	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Voor spoedgevallen altijd een van de dierenartsen van eigen praktijk bereikbaar. Worden kosten berekend aan telefonisch contact buiten openingstijden. DAP alleen open voor spoed voor eigen patiënten.
AniCura Dierenkliniek Santpoort	Ja, AniCura.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer, na openingstijden een speciaal 0900-nummer. Samenwerkings- verband met ² Dierenartsen Kring Kennemerland.
Dierenartsenpraktijk IJmond Noord	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kan er naar een 06-nummer gebeld worden.
Dierenartsen Van Duin tot Dijk	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Veterinair Centrum Holland Noord (VCHN)	Zelf 5 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Eigenaren kunnen naar het nummer bellen en dan horen ze op het bandje welke locatie open is voor spoed.
Dierenartsenpraktijk Warmenhuizen	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Werken samen met DAP Schagen.
Dierenkliniek Amsterdam Noord	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen de eigenaren bellen met Spoedkliniek – Medisch Centrum voor Dieren of Hugo Verwijskliniek (=Evidensia).
Dierenkliniek Oudorp	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na sluitingstijd kunnen de eigenaren bellen met Hugo Verwijskliniek (=Evidensia).

Provincie Zuid-Holland		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenkliniek Berkel en Rodenrijs	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na 19.00 en in het weekend samenwerkingsverband met Spoedkliniek van het Specialistische Verwijscentrum Haaglanden (= AniCura).
Dierenartsenpraktijk het centrum	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden de spoedgevallen naar Verwijscentrum Haaglanden (= AniCura).

Dierenartspraktijk Hillegersberg	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren terecht bij diergeneeskundig Verwijscentrum Dordrecht (=AniCura).
Caressa Dierenkliniek Delft	Ja, Caressa. 13 locaties in totaal.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren terecht bij spoed- en verwijscentrum Evidensia Dierenziekenhuis Den Haag.
Dierenkliniek Rokkeveen	Ja, Evidensia. Zelf 2 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Buiten openingstijden kunnen de eigenaren een speciaal nummer bellen. Staat niet vermeld of ze zelf de spoed doen of een andere dap.
Dierenartspraktijk Hogendoorn	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
DierenDokters Voorburg	Ja, DierenDokters. 14 locaties in totaal.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren terecht bij AniCura Specialisten Verwijscentrum Haaglanden en Evidensia Dierenziekenhuis Den Haag.
Huisdierenziekenhuis Honselersdijk	Ja, Evidensia. Zelf 6 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden van de praktijk kunnen de eigenaren naar Evidensia Dierenziekenhuis Den Haag gaan.
Dierenkliniek van Alkemadelaan	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden wordt er op het antwoordapparaat aangegeven welk nummer de eigenaar moet bellen. Lid van ³ Dierenartsen Kring Haaglanden.
Dierenkliniek Erasmusplein	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden wordt er op het antwoordapparaat aangegeven welk nummer de eigenaar moet bellen. Lid van ³ Dierenartsen Kring Haaglanden.

Provincie Gelderland		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenkliniek de Vijfsprong	Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar. Voor spoedgevallen na openingstijden moet de vestiging in Vijfsprong gebeld worden.
Groepspraktijk Dierenartsen Apeldoorn	Ja, Evidensia. Zelf 3 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. In avonden en weekenden wordt telefoon doorgeschakeld naar Evidensia Dierenziekenhuis Arnhem. 0900-nummer alleen te gebruiken voor spoed.
De graafschap dierenartsen	Ja, Evidensia. Zelf 11 locaties.	Eigenaar belt tussen 8 – 22 → medewerker van de praktijk aan de telefoon. Eigenaar belt tussen 22 – 8 → telefoon automatisch doorgeschakeld naar Spoedkliniek Evidensia Dierenziekenhuis Arnhem.
Dierenkliniek Rijkerswoerd	Ja, CVS. Zelf 4 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden een bandje waarop staat welke dierenarts er spoeddienst heeft. Samenwerkingsverband

		met 10 andere klinieken (Bij die 10 horen alle 4 de praktijken, dus 6 echte andere dap's).
Animalcare Harderwijk	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden een samenwerkingsverband met 3 andere dap's: • Dierenartsenpraktijk Flevoland; • Dierenartsenpraktijk Zeewolde, Zwolse diep; • Centrum Dierenarts Zeewolde.
Dierenkliniek Pijnappel	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden bereikbaar via een 0900-nummer die gekoppeld is aan het ⁴ Overleg Nijmeegse Dierenartsen.
Dierenartspraktijk Vaassen	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Sterkliniek Dierenartsen Doetichem	Ja, sterkliniek. Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met de 3 vestigingen. 2 daarvan doen spoedgevallen.
AniCura Apeldoorn	Ja, Anicura (voorheen sterkliniek).	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met AniCura Deventer.
Diergeneeskundig Centrum Maas en Waal	Zelf 2 locaties	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.

Provincie Overijssel		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenarts-Specialisten De Kompaan	X	Doet het zelf, andere dap's verwijzen door naar de kliniek. Een 06-nummer als spoedlijn na openingstijden.
Gezelschapsdierenpraktijk aalderinkshoek	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Lid van een dienstengroep. Voor spoed na openingstijden kan er gebeld worden naar een 06-nummer.
Dierenkliniek de Kooikershof	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Lid van ⁵ Gezelschapsdieren Spoeddienst Twente.
Stadsdierenarts Zwolle	Ja, Evidensia.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Ander telefoonnummer voor spoed buiten openingstijden.
AniCura Deventer	Ja, AniCura (voorheen sterkliniek).	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek De Beer	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met 3 andere dap's: • Nanda Dierenartsen • Dierenkliniek Schellerlanden • Dierenkliniek Ittersum Een 0900-nummer voor spoed na openingstijden.
DAP De Hagmolen	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband tussen de 2 klinieken.

Dierenkliniek Beekzicht	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer, eigenaar wordt doorgeschakeld naar dienstdoende praktijk. Samenwerkings-verband met een aantal praktijken.
Dierenkliniek de Tweesprong	Ja, CVS.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Lid van Gezelschapsdieren Spoeddienst Twente.
Dierenarts Deventer	Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer

Provincie Noord-Brabant		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenartsen Midden-Brabant	Zelf 4 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek Gilze	Zelf 2 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Nummer staat doorgeschakeld naar dienstdoende dierenarts. Samenwerkingsverband met eigen locaties + Evidensia Dierenziekenhuis Hart van Brabant
Dierenziekenhuis Hart van Brabant	Ja, Evidensia.	Dap's kunnen spoedgevallen doorverwijzen naar deze praktijk
Dierenkliniek Dennenoord	Zelf 2 locaties.	24/ bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenartspraktijk C.P. Timmers	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Spoed naar Dierenkliniek Breda.
Dierenkliniek De Grote Beer	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dier en Dokter	Ja, Evidensia. Zelf 4 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek Rosmalen Centrum	Ja, Evidensia.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden wordt de eigenaar doorverwezen naar Evidensia Dierenziekenhuis Hart van Brabant.
Dierenkliniek Nuland	X	Vaste nummer 24/7 bereikbaar. Na openingstijden wordt hij doorgeschakeld naar de dienstdoende dierenkliniek.
Centrum voor diergeneeskunde Dierenkliniek Dommelen	Ja, Evidensia.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.

Provincie Friesland		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Elke dierenarts Leeuwarden	Zelf 7 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Buiten openingstijden bereikbaar op een 06-nummer.
Dierenartsen Heerenveen	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Werken samen met 4 andere dap's: • DAP Bornego • DAC Gorredijk

		• DAP MidFryslan • Dierenkliniek Iepensteen Een dienstregeling voor spoed in de avond/ weekend.
Dierenartsenpraktijk Boonstra	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenartsenpraktijk Kollum-Buitenpost	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met 2 andere dap's: • DAP Damwald • DAP Dokkum Op website een rooster te vinden welke dap er spoeddienst heeft. Telefoon wordt automatisch doorverbonden met de dienstdoende dierenarts.
Dierenartsenpraktijk Dokkum eo	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met 2 andere dap's: • DAP Damwald • DAP Kollum- Buitenpost Telefoon wordt automatisch doorverbonden met de dienstdoende dierenarts.
Tusken Diken en Feanen Dierenartsenpraktijk	Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden staat de telefoon doorgeschakeld met de dienstdoende dierenarts.
Dierenartsenpraktijk Zuid West-Friesland B.V.	Ja, CVS.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden is de telefoon doorgeschakeld naar de dienstdoende dierenarts.
AniCura dierenkliniek Leeuwarden	Ja, AniCura (voorheen sterkliniek).	24/7 bereikbaar op vaste nummer. Samenwerkingsverband met Dierenkliniek Camminghaburen.
Dierenartsenpraktijk Gaasterland	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenartsenpraktijk Noord-West Friesland	Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.

Provincie Limburg		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Diergezondheidscentrum Zuid- Limburg	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek Maastricht Brusselsepoort	Zelf 2 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden lid van ⁶ Masterklinieken Maastricht, die een 0900-nummer heeft.
Dierenkliniek Op de Diek	Ja, Evidensia. Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenartsenpraktijk de Eenhoorn	Zelf 3 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.

Dierenkliniek Heythuysen	Ja, sterkliniek.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Kan na openingstijden doorverwezen worden naar andere dap's: • Dierenarts Martine Smids; • Dierenartspraktijk Lintjeshof; • Dierenkliniek de Wijher Gebroek; • Dierenkliniek Nederweert.
Dierenkliniek Parkstad Dierenzorg	1 dierenkliniek & 1 kattenkliniek.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek de Wijher Roermond	Ja, Evidensia.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Krijgt assistente of dierenarts aan de lijn.
Dierenkliniek Herten	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek Hoogveld	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met andere dap's: • Dierenkliniek Maaspoort; • Dierenkliniek Rosmalen – Kruisstraat; • Dierenkliniek Drunen; • Dierenkliniek van Schot en Mane; • DierenDokters.
Dierenkliniek Dierbaar	X	Ze adviseren dat de eigenaar zelf contact opneemt met een spoedkliniek. Ze mogen wel altijd bellen naar het vaste nummer.

Provincie Utrecht		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenkliniek Vianen	Ja, Evidensia.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden doorverwijzen naar Evidensia dierenziekenhuis Nieuwegein. Telefoon van praktijk staat automatisch doorverbonden. Op zaterdag kunnen de mensen ook terecht bij Dierenziekenhuis Gorinchem.
Dierenartsenpraktijk Leersum	Zelf 2 locaties.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Vanaf zaterdagmiddag 14:00 tot maandag 8:30 worden spoedgevallen gedaan door Evidensia Dierenziekenhuis Nieuwegein. Eigenaar wordt automatisch doorverbonden met Evidensia als hij de praktijk belt.
AniCura Baarn	Ja, AniCura (voorheen sterkliniek).	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden samenwerkingsverband met andere dap's.
Dierenkliniek Leusden	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren bellen naar Evidensia Dierenziekenhuis Nieuwegein.
Dierenarts Peter Wiersma	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren bellen naar Evidensia Dierenziekenhuis Nieuwegein.

Dierenkliniek de Ronde Venen	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren bellen naar Medisch Centrum voor Dieren of Hugo Verwijskliniek.
Dierenkliniek Den Dolder	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden op het antwoordapparaat het nummer van de spoedkliniek die de eigenaren kunnen bellen.
ABC voor Dieren Sterkliniek Amersfoort	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren bellen naar Evidensia Dierenziekenhuis Nieuwegein of Spoedkliniek voor Gezelschapsdieren Midden Nederland.
Ackermans Dierenkliniek Zielhorst	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. In het weekend van 9:00 – 18:00 doen ze alles zelf, na deze uren wordt de eigenaar doorverbonden met Spoedkliniek Gezelschapsdieren Midden Nederland.
Dierenkliniek Bilthoven	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren bellen naar Spoedkliniek Gezelschapsdieren Midden Nederland

Provincie Drenthe		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Dierenartsenpraktijk Norg	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met 2 andere dap's: • Dierenartsenpraktijk Vries; • Dierenartsenpraktijk Glas Diever.
Dierenartsenpraktijk Ommelanden	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Maakt deel uit van de ¹ dienstenkring Groningen.
Dierenartsenpraktijk Peize	Ja, Evidensia.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek Zuidlaren	Ja, Anicura.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Buiten openingstijden staat er op een bandje welke dierenarts dienst heeft.
Sterkliniek Dierenartsen Emmen	Ja, Sterkliniek.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenartspraktijk Anna Deen	Zelf 4 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met andere dap's: • Dierenkliniek de Roldertoren; • AniCura Assen; • Dierenartspraktijk DSA; • Dierenziekenhuis Assen.
Roden Dierenartsenpraktijk	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden is de dienstdoende dierenarts bereikbaar via het vaste nummer.
AniCura Dierenkliniek Assen	Ja, AniCura (voorheen sterkliniek).	Aparte spoedlijn die gebeld kan worden.

Oostermoer dierenartsen	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op vaste nummer.
De Kapschuur Natuur en Gezondheid	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden staat de telefoon doorgeschakeld naar een 06-nummer.

Provincie Flevoland		
Naam praktijk	Lid van een keten?	Spoedregeling voor de gezelschapsdieren
Centrum Dierenartsen Zeewolde	X	Na openingstijden een bandje met daarop het spoednummer. Samenwerkingsverband met 3 andere dap's. - Dierenartsenpraktijk Flevoland; - Dierenartspraktijk Zeewolde Zwolse Diep; - Animal Care Harderwijk.
Dierenkliniek Vrieze	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Buiten openingstijden contact opnemen met de ⁷ Doktersdienst.
Dierenkliniek Amersfoortweg	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren terecht bij Medisch Centrum voor Dieren. Zijn ook open op zaterdag en zondag van 12:00 – 14:00 voor spoed.
Dierenartsenpraktijk Danswijk	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren terecht bij: ⁸Samenwerkende dierenartsen Almere; - Hugo verwijskliniek Zwanenburg (=Evidensia). Zaterdag en zondag tussen 8:00 – 20:00 kunnen de eigenaren contact opnemen met de ⁷ Doktersdienst.
Dierenartsenpraktijk Flevoland	X	Apart telefoonnummer voor spoed die 24/7 bereikbaar is. Eigenaar wordt doorverbonden met de dienstdoende dierenarts. Samenwerkingsverband met: - Dierenartspraktijk Zeewolde Zwolse Diep; - Centrum dierenarts Zeewolde; - Animal Care Harderwijk.
Dierenkliniek Jol	Ja, Evidensia.	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Maandag t/m vrijdag 24/7 bereikbaar. Samenwerkingsverband met Dierenziekenhuis Nunspeet.
Dierenkliniek Emmeloord	Ja, CVS. Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Eigenaar wordt automatisch doorverbonden met de dienstdoende dierenarts. Samenwerkingsverband met 3 dap's.
Diergeneeskundig Centrum Almere	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden kunnen eigenaren contact opnemen met: - Hugo Verwijskliniek Zwanenburg (=Evidensia); - Evidensia Dierenziekenhuis Nieuwegein.

Delta Dierenartsen	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijden hoort de eigenaar op het bandje welk telefoonnummer er gebeld kan worden om de dienstdoende dierenarts te spreken.
Dierenkliniek Almere Buiten	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Zaterdag en zondag tussen 8:00 – 20:00 kunnen de eigenaren contact opnemen met de ⁷ Doktersdienst. Na openingstijden en buiten de tijden van zaterdag en zondag kunnen de eigenaren contact opnemen met: • Spoedkliniek Medisch Centrum voor Dieren; • Hugo Verwijskliniek Zwanenburg (=Evidensia); • Evidensia Dierenziekenhuis Nieuwegein.

Provincie Zeeland		
<i>Naam praktijk</i>	<i>Lid van een keten?</i>	<i>Spoedregeling voor de gezelschapsdieren</i>
Othene Dierenkliniek	X	24/7 bereikbaar op mobiele telefoonnummer van de dierenarts.
Sterkliniek dierenartsen Schouwen – Duivenland	Ja, sterkliniek. Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenartsenpraktijk Lindenberg	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
AniCura Heinkenszand	Ja, Anicura.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Samenwerkingsverband met andere dap's.
Dierenkliniek Goes	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenkliniek Hulst	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Er is altijd een dierenarts beschikbaar.
De Eendracht Dierenkliniek	X	Tijdens openingstijden bereikbaar op het vaste nummer. Na openingstijd een apart telefoonnummer voor spoedgevallen.
Dierenkliniek Middelburg	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Weekend/ avond/ nacht bandje met daarop welke dierenarts er dienst heeft. Samenwerkingsverband met: • Dierenkliniek aan de Waterweg; • Dierenartsenpraktijk Oostkapelle; • Dierenkliniek de Ark; • Dierenartspraktijk Roskam.
Dierenkliniek IJzendijke	X	24/7 bereikbaar op het vaste nummer.
Dierenarts Roskam	Zelf 2 locaties.	24/7 bereikbaar op het vaste nummer. Weekend/ avond/ nacht bandje. Samenwerkingsverband met: • Dierenkliniek aan de Waterweg; • Dierenartsenpraktijk Oostkapelle; • Dierenkliniek de Ark; • Dierenkliniek Middelburg.

BIJLAGE C. ENQUÊTE

Beste huisdiereigenaar,

Hartelijk dank voor het openen van deze enquête! Deze enquête is bedoeld voor honden- of katteneigenaren die ooit een spoedgeval hebben meegemaakt met hun huisdier. Heeft u nog nooit een spoedgeval meegemaakt met uw hond of kat? Dan wil ik u hartelijk bedanken voor uw tijd.

Aan de hand van uw antwoorden kan er onderzocht worden hoe honden- en katteneigenaren in Nederland een spoedgeval ervaren. De enquête duurt ongeveer 7 minuten om in te vullen. Mocht u in het bezit zijn van meerdere huisdieren, dan wil ik u graag vragen om de enquête voor één huisdier per keer in te vullen. U kunt de enquête meerdere keren invullen.

Als u na het invullen van de enquête nog vragen of aanvullingen heeft, kunt u contact opnemen met 3025203@aeres.nl

Met vriendelijk groet,
Danique Oosterbeek

Antwoorden zijn niet naar een persoon te herleiden en worden vertrouwelijk verwerkt.

Deel 1: Algemene informatie

1. Wat is uw leeftijd?
 - ☐ Jonger dan 21 jaar
 - ☐ 21 t/m 35 jaar
 - ☐ 36 t/m 50 jaar
 - ☐ 51 t/m 65 jaar
 - ☐ 65 jaar of ouder
2. Wat is uw geslacht?
 - ☐ Vrouw
 - ☐ Man
 - ☐ Anders
 - ☐ Zeg ik liever niet
3. Welk huisdier houdt u? *(Mocht u in het bezit zijn van meerdere huisdieren, dan graag de enquête voor één huisdier invullen)*
 - ☐ Hond
 - ☐ Kat
4. Is de dierenartspraktijk waar u naartoe gaat onderdeel van een keten? *Een paar voorbeelden van ketens zijn: AniCura, Evidensia, CVS.*
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
 - ☐ Geen idee
5. Heeft u met uw huisdier ooit een spoedgeval meegemaakt? *Een spoedgeval houdt in dat het dier direct medische hulp nodig heeft.*
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee

Voor de mensen die Nee invullen: Hartelijk dank voor het invullen van de enquête. Deze enquête is bedoeld voor honden- of katteneigenaren die ooit een spoedgeval hebben meegemaakt met hun huisdier. U geeft aan nooit een spoedgeval meegemaakt te hebben met uw hond of kat. De enquête is voorbij.

Deel 2: Spoedgeval

6. Hoelang geleden is het spoedgeval geweest?
 - ☐ Minder dan een half jaar
 - ☐ Tussen een half jaar en 1 jaar
 - ☐ Tussen 1 jaar en 5 jaar
 - ☐ Meer dan 5 jaar geleden
7. Wanneer heeft dit spoedgeval plaats gevonden?
 - ☐ Doordeweeks
 - ☐ In het weekend
8. Wat was het tijdstip van het spoedgeval?
 - ☐ In de ochtend (07:00 uur tot 12:00 uur)
 - ☐ In de middag (12:00 uur tot 18:00 uur)
 - ☐ In de avond (18:00 uur tot 24:00 uur)
 - ☐ In de nacht (24:00 uur tot 07:00 uur)

Spoedgeval eerste contactmoment

De volgende vragen hebben betrekking op uw ervaring wanneer u voor het eerst contact had met uw dierenartspraktijk over het spoedgeval.

9. Hoe heeft u contact met de dierenarts opgenomen om het spoedgeval te bespreken?
 - ☐ Telefoon
 - ☐ WhatsApp
 - ☐ Onaangekondigd langskomen
 - ☐ Chatfunctie op de website
 - ☐ Anders, namelijk ...
10. Was de dierenarts snel en makkelijk te bereiken? (Via telefoon, WhatsApp, etc.)
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
11. Is er medisch advies gegeven over hoe u uw huisdier het veiligste kon vervoeren?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee

Medisch advies gegeven

12. Hoe heeft u dit medisch advies ervaren? 1 is zeer negatief en 5 is zeer positief.

1 2 3 4 5

13. Waarom heeft u dit zo ervaren?

Geen medisch advies gegeven

12. Had u het prettig gevonden om medisch advies te krijgen over hoe u uw huisdier het veiligste kon vervoeren?

Kosten

14. Is er vooraf besproken dat de kosten voor een spoedgeval hoger zijn dan normaal?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee

Kosten zijn vooraf besproken

15. Hoe heeft u dit contact ervaren? 1 is zeer negatief en 5 is zeer positief.

1 2 3 4 5

16. Waarom heeft u dit zo ervaren?

Kosten zijn niet vooraf besproken

15. Had u het prettig gevonden om vooraf erop gewezen te worden dat een spoedgeval duurder is dan normaal?

Praktijk

17. Is er duidelijk gecommuniceerd naar welke praktijk u moest gaan?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
 - ☐ Niet van toepassing

Spoedconsult bij de dierenartspraktijk

De volgende vraag heeft betrekking op uw ervaring tijdens het spoedgeval

18. Op een schaal van 1 tot 5: hoe ervaarde u de volgende aspecten tijdens het spoedconsult? *1 is zeer negatief en 5 is zeer positief.*

Ontvangst in de praktijk	1	2	3	4	5
Wachten in de wachtkamer totdat uw huisdier geholpen werd	1	2	3	4	5
Medische kennis van de dierenarts	1	2	3	4	5
Tussentijds op de kosten gewezen	1	2	3	4	5
Uitleg van eventuele vervolgbehandeling	1	2	3	4	5
Communicatie vanuit de praktijk over welke stappen er ondernomen moeten worden	1	2	3	4	5

Nazorg van het spoedgeval

De volgende vragen hebben betrekking op uw ervaring nadat u een spoedgeval heeft gehad met uw huisdier.

19. Heeft de praktijk nadat het spoedgeval heeft plaatsgevonden binnen een week contact met u opgenomen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet meer

Contact geweest na het spoedgeval

20. Hoe heeft de praktijk contact opgenomen met u en hoe ervaarde u dit contact? *1 is zeer negatief en 5 is zeer positief.*

Telefonisch	1	2	3	4	5
E-mail	1	2	3	4	5
WhatsApp	1	2	3	4	5
Post	1	2	3	4	5

21. Waarom heeft u dit zo ervaren?

Geen contact opgenomen

20. Had u het prettig gevonden als de praktijk contact met u had opgenomen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Prettig gevonden als er contact was geweest

21. Kunt u kort vertellen waarom u het prettig had gevonden om contact met de dierenarts gehad te hebben na het spoedgeval?

Ervaring spoedgeval

22. Hoe ervaarde u de volgende aspecten nadat u een spoedgeval heeft gehad met uw huisdier? *1 is zeer negatief en 5 is zeer positief.*

Mogelijkheid om meteen na het spoedgeval een vervolgafspraak in te plannen	1	2	3	4	5	n.v.t.
Een samenvatting van het bezoek ontvangen via de mail of post	1	2	3	4	5	n.v.t.
Informatie over hoe u uw huisdier het beste kon verzorgen	1	2	3	4	5	n.v.t.

Bedankt voor het invullen van de enquête. Mocht u in het bezit zijn van meerdere huisdieren, dan kunt u de enquête meerdere keren invullen.

Als u na het invullen van de enquête nog vragen of aanvullingen heeft, kunt u contact opnemen met 3025203@aeres.nl

BIJLAGE D. CHI-SQUARE TOETS

Met dit onderzoek wordt de significantie van twee deelvragen beoordeeld doormiddel van de Chi-square toets. Het gaat om de volgende deelvragen:

1. Is er een verschil in ervaring tussen de honden- en katteneigenaren die naar een keten of naar een zelfstandige praktijk gaan?
2. Ervaren honden- en katteneigenaren in Nederland de spoedzorg anders in het weekend dan doordeweeks?

Deze toets wordt uitgevoerd met behulp van Google Formulieren en Microsoft Excel.

Er wordt bij de Chi-square toets uitgegaan van een betrouwbaarheid van 95%. Dit houdt in dat er een onbetrouwbaarheid is van 5%. Een onbetrouwbaarheid van 5% geeft P is 0,05

Voor het uitvoeren van de Chi-square toets zijn twee hypothesen omschreven. Deze hypothesen gelden voor elke Chi-square toets:

- H_0 = geen significant verband tussen de vergeleken variabelen;
- H_a = wel een significant verband tussen de vergeleken variabelen.

Wanneer de uitkomst groter is dan de P -waarde wordt H_0 geaccepteerd. Wanneer de uitkomst kleiner is dan de P -waarde wordt H_a geaccepteerd.