**Scriptie Dierenkliniek A & B**

# *Klanttevredenheid zorgt voor hondstrouwe klanten*

|  |  |
| --- | --- |
| Auteur | Tamara Belt  S1082552  COM4C  06-15617817 |
| Studie | Hogeschool Leiden  Communicatie |
| Opdrachtgever | Dierenkliniek A & B |
| Bedrijfsbegeleider |  |
| Afstudeerbegeleider | Piet Hein Coebergh |
| Lezers | Eerste lezer: Edwin van Rooyen  Tweede lezer: Martien Schriemer |
| Thema en gebruikte model | Thema: Customers  Model: Customer Satisfaction, Noriaki Kano (1984) |
| Aantal woorden | 15 838 |
| Gebruikte afbeelding voorpagina | Shutterstock |

*Dorp A, 2 juni 2017*

# Samenvatting

Dierenkliniek A is een dierenartspraktijk voor kleine huisdieren in Dorp A. Sinds juni 2016 beschikt de praktijk tevens over een tweede vestiging in Dorp B: Dierenkliniek B. *Verder richtte de kliniek in 2014* Webshop A op, een online apotheek voor dieren.

In Dorp A zijn er al jaren twee dierenartspraktijken: Dierenkliniek A en Dierenkliniek D. Sinds december 2016 heeft tuincentrum *Tuincentrum C* een dierenartspraktijk in het tuincentrum geopend. Zij stunten met prijzen en kortingen op dierenzorg. Dierenkliniek A wil daarom graag weten hoe zij hun klanttevredenheid zodanig kan versterken dat haar huidige klanten niet overstappen naar de Tuincentrumdierenarts vanwege de prijs.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: *‘Hoe kan Dierenkliniek A & B haar klanttevredenheid optimaliseren ten opzichte van concurrerende dierenartsen?’*

Het doel van het onderzoek is: *‘Inzicht geven in de wensen en behoeften van de doelgroep, teneinde advies te geven over hoe Dierenkliniek A & B haar klanttevredenheid kan optimaliseren naar de doelgroep.’*

Met deskresearch zijn de verschillen tussen dierenartspraktijken onderzocht. Naast deskresearch is er kwalitatief onderzoek gedaan door middel van diepte-interviews met open en gesloten vragen. Er zijn veertien diereneigenaren geïnterviewd. Er is gebruikgemaakt van de Customer Satisfaction-theorie van Noriaki Kano. Deze theorie beschrijft klantbehoeftes en hoe deze klanttevredenheid beïnvloeden.

Uit het onderzoek blijkt dat de doelgroep meer gemak, meer kennis en meer contact met de dierenartspraktijk wil. Verder kan de perceptie van de klanten veranderen betreffende de prijs. Momenteel begrijpen klanten niet waarom de prijzen voor bepaalde behandelingen kunnen wisselen per dierenartspraktijk.

Aan de hand van de resultaten zijn de volgende aanbevelingen geformuleerd:

* **Verander de prijsperceptie van de doelgroep:** momenteel begrijpt de doelgroep niet waarom bepaalde behandelingen bij Dierenkliniek A & B duurder zijn dan bij de Tuincentrumdierenarts. Het is daarom belangrijk dat zij begrijpen waar het prijsverschil vandaan komt. Uit de resultaten blijkt dat wanneer zij dit niet weten, het zorgt voor klantontevredenheid. Dierenkliniek A & B kan dit door middel van de website, de facebookpagina, de nieuwsbrief en een poster duidelijk maken aan de doelgroep.
* **Zorg voor meer contact met de doelgroep:** de doelgroep is op zoek naar meer binding met de praktijk. Uit de resultaten blijkt dat hoe meer contact er is, hoe tevredener de klanten zijn. Zo willen de respondenten dat Dierenkliniek A & B actiever is op Facebook. Daarnaast kan de praktijk meer contact met de doelgroep krijgen door middel van een maandelijkse nieuwsbrief, waarin klanten hun vragen insturen die een dierenarts vervolgens in de nieuwsbrief beantwoordt. Ook kan de dierenartspraktijk via een blog zorgen voor meer contact met de doelgroep.
* **Zorg voor meer gemak voor de doelgroep:** uit de resultaten blijkt dat gemak zorgt voor extra klanttevredenheid. Dierenkliniek A & B kan dit doen door te zorgen dat klanten online afspraken kunnen maken. Verder kan er een symptomenchecker op de website komen. Daarnaast bestaat er een mogelijkheid om een pagina met simpele EHBO-handelingen te maken. Ook kunnen er instructiefilmpjes op de website en op de monitor in de wachtkamer komen. Verder kan Dierenkliniek A & B op zaterdagochtend opengaan.

# Inhoudsopgave

[1. Inleiding 7](#_Toc483873785)

[2. Probleemformulering 9](#_Toc483873786)

[2.1 Aanleiding 9](#_Toc483873787)

[2.2 Probleemstelling 10](#_Toc483873788)

[2.3 Doelstelling 10](#_Toc483873789)

[2.4 Deelvragen 11](#_Toc483873790)

[2.5 Doelgroep 12](#_Toc483873791)

[2.6 Grenzen onderzoek 13](#_Toc483873792)

[3. Situatieschets 14](#_Toc483873793)

[3.1 De gezelschapsdierensector in Nederland 14](#_Toc483873794)

[3.2 De veterinaire markt 15](#_Toc483873795)

[3.3 Concurrentieanalyse 17](#_Toc483873796)

[3.4 SWOT-analyse 21](#_Toc483873797)

[4. Theoretisch kader 23](#_Toc483873798)

[4.1 Service als motor voor klanttevredenheid 23](#_Toc483873799)

[4.2 Centrale theorie: Customer Satisfaction, Noriaki Kano (1984) 28](#_Toc483873800)

[4.3 Conceptueel model 31](#_Toc483873801)

[4.4 Hypotheses 32](#_Toc483873802)

[5. Methodologie 34](#_Toc483873803)

[5.1 Methoden van onderzoek 34](#_Toc483873804)

[5.2 Steekproef 35](#_Toc483873805)

[5.3 Operationalisatie 36](#_Toc483873806)

[5.4 Gegevensverwerking 39](#_Toc483873807)

[6. Resultaten 40](#_Toc483873808)

[6.1 De verschillen tussen dierenartspraktijken 40](#_Toc483873809)

[6.2 Belangrijke criteria van een dierenarts 41](#_Toc483873810)

[6.3 Associaties 46](#_Toc483873811)

[6.4 Verbeteringen 46](#_Toc483873812)

[6.5 Toetsing hypotheses 48](#_Toc483873813)

[7. Conclusies 50](#_Toc483873814)

[7.1 Conclusie per deelvraag 50](#_Toc483873815)

[7.2 Beantwoording probleemstelling 52](#_Toc483873816)

[8. Aanbevelingen 53](#_Toc483873817)

[8.1 Verander de prijsperceptie van de doelgroep 53](#_Toc483873818)

[8.2 Meer contact met de doelgroep 53](#_Toc483873819)

[8.3 Meer gemak voor de doelgroep 54](#_Toc483873820)

[9. Implementatie 55](#_Toc483873821)

[9.1 Perceptie veranderen kost geld 55](#_Toc483873822)

[9.2 Contact met de doelgroep 57](#_Toc483873823)

[9.3 Meer gemak 60](#_Toc483873824)

[10. Literatuurlijst 68](#_Toc483873825)

[Bijlagen 74](#_Toc483873826)

[Bijlage A: Werving respondenten 75](#_Toc483873827)

[Bijlage A-A: Facebookbericht 75](#_Toc483873828)

[Bijlage A-B: Facebookbericht op ‘Je bent een Dorp Aer als..’ 75](#_Toc483873829)

[Bijlage A-C: Uitnodiging respondenten 75](#_Toc483873830)

[Bijlage B: Topic Guide 76](#_Toc483873831)

[Bijlage C: Cardsortingstechniek 78](#_Toc483873832)

[Bijlage D: Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2014 80](#_Toc483873833)

[Bijlage E: Verbatims 84](#_Toc483873834)

[Bijlage F: Analyseschema’s 278](#_Toc483873835)

[Bijlage G: Logboek 347](#_Toc483873836)

[Bijlage H - Beoordelingsformulier 352](#_Toc483873837)

# 1. Inleiding

Prijsvechters schudden de markt van traditionele dierenartsen op. Nog maar enkele jaren geleden bevonden de dierenartsen in Nederland zich in een vredelievende markt. Reclame maken of agressief concurreren was *not done*. Iedere dierenarts was immers liever bezig met goede diergeneeskunde.

Recente ontwikkelingen zorgen voor commercialisering van de markt. Dierenartsen moeten zich ineens bezig gaan houden met marketing en alles wat daarbij komt kijken. Dat zorgt voor problemen. De studie Diergeneeskunde focust namelijk alleen op het bieden van de beste dierenzorg; marketing komt niet aan bod. Veel dierenartsen zitten met toenemende commerciële zorgen: de omzet loopt sterk terug en hun voorheen drukke praktijk is nu stil *(Reinink, 2015)*.

In Dorp A zijn er al jaren twee dierenartspraktijken: Dierenkliniek A en Dierenkliniek D. Samen bedienen ze het zorggebied van Dorp A. In 2014 maakte tuincentrum Tuincentrum C bekend dat het zou gaan verbouwen. In het tuincentrum zou een dierenartspraktijk komen. Tuincentrum C heeft al meerdere tuincentra met dierenartspraktijken. Het tuincentrum stunt met prijzen. Zo biedt het vaccinaties voor 20 euro aan, terwijl de gemiddelde prijs voor vaccinaties 40 tot 50 euro is. Er ontstaat dus een vechtmarkt.

Dierenkliniek A heeft al een aantal acties ondernomen om zich te verweren tegen de Tuincentrumdierenarts. Zo opende zij in 2014 webshop Hondenkattenapotheek. Deze webshop staat los van de dierenartspraktijk. Via Hondenkattenapotheek kunnen mensen producten en voeding kopen waarvoor zij normaal naar een dierenarts moeten. In juni 2016 opende Dierenkliniek A een tweede vestiging in Dorp B, genaamd Dierenkliniek B. In december 2016 opende Tuincentrum C zijn dierenkliniek.

Dit rapport beschrijft hoe Dierenkliniek A & B zich vanuit de kwaliteit van de dienstverlening kan onderscheiden en zich zo kan verweren tegen prijsvechters als Tuincentrum C. Want goede diergeneeskunde gaat toch niet alleen om geld?

Het rapport is onderverdeeld in negen hoofdstukken. Het tweede hoofdstuk beschrijft het probleem. In het derde hoofdstuk is meer informatie te vinden over de omgeving waar Dierenkliniek A & B zich in bevindt. In het vierde hoofdstuk staat de Customer Satisfaction-theorie van Noriaki Kano beschreven. Deze theorie vormt de rode draad van het onderzoek. In het vijfde hoofdstuk is er meer te vinden over hoe de onderzoeker het onderzoek uitvoert. Daarna staan de resultaten en de conclusies van het onderzoek beschreven in hoofdstuk zes en zeven. In hoofdstuk acht zijn de aanbevelingen beschreven die zijn geformuleerd aan de hand van de resultaten van het onderzoek. Tot slot staat in hoofdstuk negen de implementatie van de aanbevelingen beschreven.

# 2. Probleemformulering

*De komst van een nieuwe prijsvechtende dierenarts bedreigt Dierenkliniek A & B. Dierenkliniek A & B wil daarom onderzoeken hoe zij kan zorgen dat haar klanten blijven in plaats van overstappen naar een goedkopere dierenarts.*

## 2.1 Aanleiding

Dierenkliniek A is een dierenartspraktijk voor kleine huisdieren in Dorp A. In 1994 richtten drs. Dierenarts A en drs. Dierenarts B de dierenkliniek op. Dierenkliniek B kwam er in juni 2016 bij als tweede vestiging.

Binnen dierenartspraktijken was de service altijd vanzelfsprekend totdat in 2014 tuincentrum Tuincentrum C bekendmaakte dat het zou gaan verbouwen. In het tuincentrum zou een dierenartspraktijk komen. Dat betekende dat er een nieuwe dierenartspraktijk op slechts honderd meter afstand van Dierenkliniek A zou komen. De Tuincentrumdierenarts biedt voor bodemprijzen vaccinaties aan en speelt daarmee in op prijs. Dierenkliniek A & B is niet gericht op stuntprijzen, maar op kwaliteit en service. Dit blijkt uit hun extra services, zoals puppybegeleiding en gratis urineonderzoek tijdens de vaccinaties. Daarnaast biedt Dierenkliniek A & B afspraken van een kwartier aan, terwijl veel dierenartspraktijken afspraken van tien minuten aanbieden.

Voor Dierenkliniek A & B en Dierenkliniek D vormde de komst van de Tuincentrumdierenarts een bedreiging. Hoewel de dierenartspraktijken ook klanten in omliggende steden en dorpen hebben, woont het grootste deel van de klanten op vijf tot tien minuten afstand van hun dierenartspraktijk *(Bijlage D)*. Daarnaast ontstaat er door een derde dierenartspraktijk een overschot aan dierenartsen in Dorp A. Dorp A is een dorp in Zuid-Holland met 26 968 inwoners *(CBS in uw buurt, 2016)*. Volgens onderzoek van verzekeraar VvAA heeft een goedlopende dierenartspraktijk een zorggebied nodig van minimaal 10.000 inwoners *(Reinink, 2015)*. Toch opende het tuincentrum in december 2016 de vernieuwde Tuincentrum C inclusief dierenartspraktijk.

De Tuincentrumdierenarts Dorp A is de tiende tuincentrumdierenarts van Tuincentrum C. Dierenartspraktijken rondom de andere Tuincentrumdierenartsen zien een sterke afname van klanten. Zo hadden veel dierenartsen vroeger een drukke dierenartspraktijk, maar sinds de komst van de Tuincentrumdierenarts is de omzet ingezakt *(Reinink, 2015)*. Zo had een dierenartspraktijk een omzetdaling van 15 procent over het jaar 2014. Deze daling begon direct na de komst van de Tuincentrumdierenarts *(Brakel, 2015)*. Bij Dierenkliniek A & B is het aantal vaccinaties afgenomen met 8 procent ten opzichte van vorig jaar.

Deze klanten zien service dus niet als meerwaarde. Dierenkliniek A & B wil graag weten hoe zij die meerwaarde duidelijker kan formuleren en communiceren om zo te zorgen dat haar huidige klanten niet overstappen naar de Tuincentrumdierenarts.

## 2.2 Probleemstelling

Tuincentrum C heeft inkomsten van het tuincentrum en dierproducten, waardoor zij de prijzen laag kunnen houden. Dierenkliniek A & B kan niet concurreren op prijs, omdat zij haar inkomsten uitsluitend geneert uit diergeneeskunde, dieetvoeding en medicijnen. Terwijl de Tuincentrumdierenarts ook inkomsten genereert uit het tuincentrum met dierafdeling. Dierenkliniek A & B wil daarom de servicekwaliteit optimaliseren en duidelijker profileren.

Voor het onderzoek is daarom de volgende centrale vraag geformuleerd:

*‘Hoe kan Dierenkliniek A & B haar klanttevredenheid optimaliseren ten opzichte van concurrerende dierenartsen?’*

## 2.3 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om de servicekwaliteit te optimaliseren naar de wensen en behoeften van de doelgroep om uiteindelijk superieure klanttevredenheid te kunnen bewerkstelligen, zodat de huidige klanten niet overstappen naar de Tuincentrumdierenarts. Dit onderzoek richt zich dus op het optimaliseren van de servicekwaliteit aan de hand van de wensen en behoeften van de doelgroep.

De doelstelling luidt daarom:

*‘Inzicht geven in de wensen en behoeften van de doelgroep, teneinde advies te geven over hoe Dierenkliniek A & B haar klanttevredenheid kan optimaliseren.’*

## 2.4 Deelvragen

De centrale vraag is opgedeeld in vier deelvragen.

1. **Wat zijn de verschillen in service tussen verschillende dierenartspraktijken?**

De resultaten uit de deskresearch en de fieldresearch beantwoorden de eerste deelvraag. Zo geeft de deskresearch inzicht in welke services de concurrentie biedt. Verder geeft deskresearch inzicht in de hoeveelheid service die concurrentie biedt en welke prijzen zij hanteren. De verschillen van de concurrentie plaatst de onderzoeker in een perceptiemap en een concurrentieanalyse *(zie hoofdstuk 3.2)*. De diepte-interviews met de niet-klanten geven inzicht in hoe diereneigenaren de servicekwaliteit bij andere dierenartspraktijken ervaren. De eerste deelvraag is relevant omdat het inzicht kan geven in de concurrentie en hoe klanten de verschillende services ervaren.

1. **Aan de hand van welke criteria kiest de doelgroep zijn dierenartspraktijk uit?**

De resultaten uit de fieldresearch beantwoorden de tweede deelvraag. De interviews geven inzicht in de beweegredenen van de klanten van de dierenpraktijk voor het kiezen van een dierenarts. Deze vraag is relevant omdat het inzicht kan geven in wat de doelgroep belangrijk vindt bij een dierenartspraktijk.

1. **Welke associaties heeft de doelgroep bij Dierenkliniek A & B?**

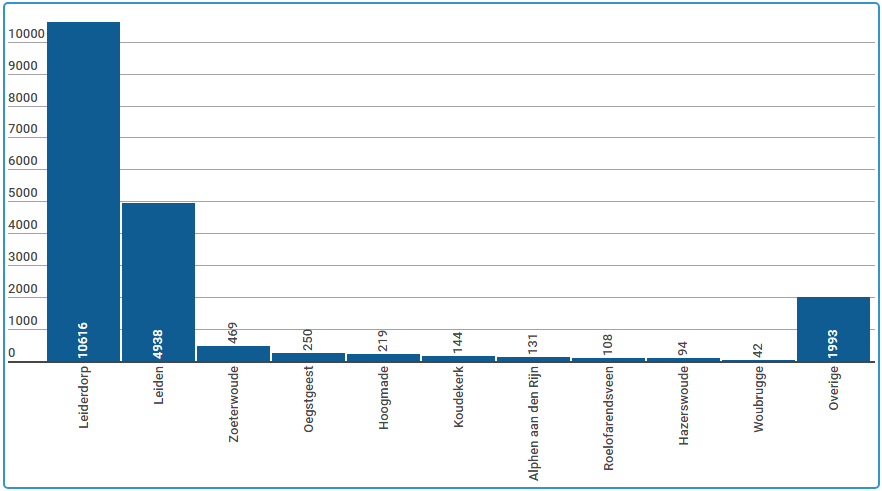
De resultaten uit de fieldresearch beantwoorden de derde deelvraag. Deze deelvraag is relevant, omdat deze informatie kan geven over de houding ten opzichte van de service. Bij het analyseren van de verschillende associaties van de service, kunnen er innovatieve ideeën naar boven komen *(Sauerwein et al, 1996)*.

1. **Wat zou de doelgroep willen verbeteren aan de service van Dierenkliniek A & B?**

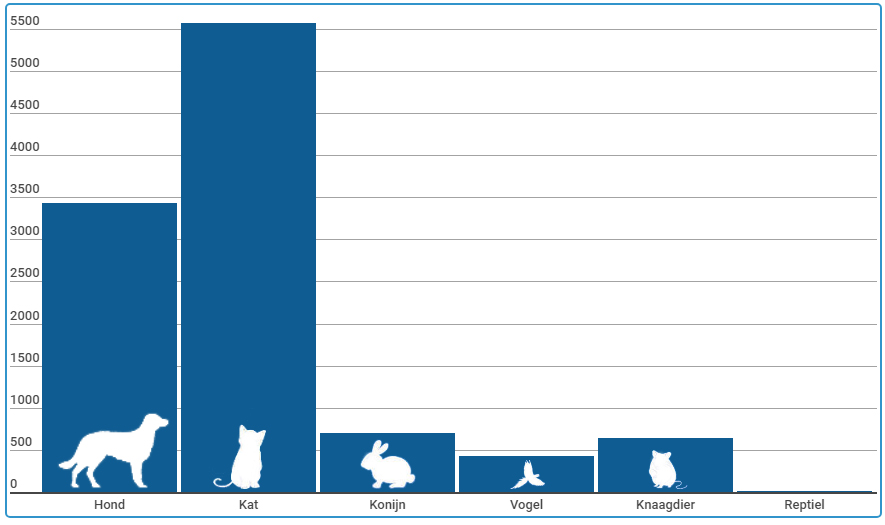
De resultaten uit de fieldresearch beantwoorden de vierde deelvraag. Deze deelvraag geeft inzicht in de verwachtingen en wensen van de doelgroep ten opzichte van de service *(Sauerwein, 1996)*. Deze deelvraag is relevant omdat het handvatten kan bieden om de service aan te passen naar de verwachtingen en wensen van de doelgroep.

## 2.5 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek is *vrouwelijke honden- en katteneigenaren in omgeving Dorp A die klant zijn bij een dierenkliniek in Dorp A*. Er is hiervoor gekozen, omdat honden en katten de meest gehouden huisdieren in Nederland zijn *(Van Heijst et al., 2015)*. Daarnaast bestaat ook het grootste deel van de klanten van Dierenkliniek A & B uit honden- en katteneigenaren *(zie figuur 2)*. Betreft de huisdieren zijn vrouwen de besluitvormers *(OnSwitch, 2013)*, daarom zijn vrouwen de belangrijkste doelgroep. Verder bevindt de Tuincentrumdierenarts zich in Dorp A, waardoor klanten die in omgeving Dorp A wonen geneigd zijn om over te stappen. Uit klanttevredenheidsonderzoek uit 2014 bleek namelijk dat 66,58 procent van de klanten op minder dan tien minuten afstand van de dierenartspraktijk woont *(zie Bijlage D)*. Na de reden *overlijden huisdier* blijkt afstand de voornaamste reden voor klanten om over te stappen. Klanten uit Stad B die normaal bij Dierenkliniek B komen zijn minder geneigd om over te stappen, omdat de dierenarts van Tuincentrum C op meer dan tien minuten afstand is. Het onderzoek is daarom vooral gefocust op Dierenkliniek A.



*Figuur 1: Woonplaats klanten Dierenkliniek A & B die sinds 1 januari 2014 actief zijn geweest (Bron: klantenbestand Dierenkliniek A & B).*



*Figuur 2: Unieke huisdieren die sinds 1 januari 2014 in de praktijken zijn geweest (overleden dieren niet meegerekend) (Bron: klantenbestand Dierenkliniek A & B).*

## 2.6 Grenzen onderzoek

Dit onderzoek kent een aantal grenzen die effect hebben op de resultaten.

De resultaten van dit onderzoek beperken zich tot vrouwelijke huisdiereneigenaren uit omgeving Dorp A. Deze diereneigenaren hebben minimaal één hond of kat en zijn tussen de 36 en 65 jaar. Er is hiervoor gekozen, omdat honden- en katteneigenaren het grootste gedeelte van de klanten zijn *(zie Bijlage D)*. Dit betekent wel dat de resultaten van dit onderzoek geen beeld geven over de mannelijke huisdiereigenaren. Verder zeggen de resultaten niets over klanten met andere huisdieren behalve honden en katten. Ook zegt het niets over de jongere klanten (jonger dan 36) en de oudere klanten (ouder dan 65).

Daarnaast richt dit onderzoek zich op diereneigenaren die klant zijn bij een dierenkliniek in Dorp A. Er is hiervoor gekozen, omdat het grootste deel van de klanten in omgeving Dorp A woont. Dit betekent wel dat de resultaten niets kunnen zeggen over de klanten van Dierenkliniek B.

# 3. Situatieschets

*Door de komst van prijsvechtende dierenartsen verandert de veterinaire markt snel. Traditionele dierenartsen moeten hierop inspelen. Veel dierenartsen kiezen er daarom voor om zich aan te sluiten bij een keten, zich te specialiseren of om extra service te bieden.*

De situatieschets helpt om een beeld te scheppen van de markt waar Dierenkliniek A & B zich in bevindt. De situatieschets geeft inzicht in de trends die zich in de veterinaire markt voordoen en welke kansen en bedreigingen deze trends met zich meebrengen. Daarnaast beschrijft de situatieschets de directe concurrenten van de dierenartspraktijk. Door de omgeving en de sterkten en zwakten van de dierenartspraktijken in kaart te brengen, krijgt de onderzoeker een beter beeld van de wensen en behoeften van de (potentiële) klanten. Dierenkliniek A & B kan zo beter inspelen op de wensen en behoeften van de doelgroep.

## 3.1 De gezelschapsdierensector in Nederland

Een huisdier is een dier dat mensen als gezelschap of werkdier houden. Er zijn twee categorieën huisdieren: landbouwhuisdieren en gezelschapsdieren. Landbouwhuisdieren zijn gedomesticeerd, zodat ze werk kunnen uitvoeren of voor de productie van goederen en/of diensten. Dit zijn bijvoorbeeld koeien, paarden, geiten en kippen. Gezelschapsdieren zijn vroeger ook gedomesticeerd om als werkdier te dienen, zoals waakhonden. Tegenwoordig houden mensen deze dieren voor gezelschap of voor bepaalde sporten. Gezelschapsdieren zijn bijvoorbeeld honden, katten, konijnen en vogels.

In Nederland zijn er ongeveer 33,4 miljoen gezelschapsdieren. Het aantal gehouden gezelschapsdieren stijgt snel. Zo steeg het aantal gezelschapsdieren van 2010 tot 2014 met 12,5 procent. Sinds 2010 is er een sterke toename te zien in het aantal reptielen (+160), zang- en siervogels (+95 procent), aquariumvissen (+36 procent) en konijnen (+28 procent). Het aantal knaagdieren daalde met 42 procent. De hoeveelheid katten is gedaald met 10 procent en het aantal honden is gelijk gebleven *(Van Heijst et al., 2015)*.

Desondanks is de kat nog steeds het meest gehouden huisdier. Zo waren er in 2014 2.6 miljoen katten. De meeste katten wonen bij gezinnen met kinderen. Verder wonen de meeste katten in de Randstad. Het gemiddelde aantal gehouden katten per huishonden is 1,7 *(Van Heijst et al., 2015)*.

Na de kat is de hond het meest gehouden huisdier in Nederland. Zo waren er in 2014 1,5 miljoen honden in Nederland. De meeste honden wonen bij gezinnen met kinderen in het buitengebied. Het gemiddelde aantal gehouden honden per huishouden is 1,2 *(Van Heijst et al., 2015)*.

## 3.2 De veterinaire markt

Recente ontwikkelingen in de veterinaire branche hebben de markt sterk veranderd. Er is een vrije markt betreffende dierenartspraktijken. Vroeger maakte de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde centrale adviezen over de tarieven binnen dierenartspraktijken. De meeste dierenartsen volgden deze adviezen. In 1998 verbood de overheid de adviezen, waardoor de richtlijnen verdwenen *(Reinink, 2015)*.

Er is inmiddels een vercommercialisering van de branche te zien. Klanten letten meer op de prijs en er is een opkomst van prijsvechtende dierenartspraktijken in tuincentra en bouwmarkten *(Marktdata.nl, 2015)*. Met deze zogenaamde in-storedierenartspraktijken proberen de tuincentra en bouwmarkten klanten hun winkel in te lokken. De in-storedierenartspraktijken hebben voornamelijk net-afgestudeerd personeel in dienst om de kosten te drukken. Verder adverteren ze met vaccinaties onder de kostprijs waar ze veel klanten mee trekken. Daarnaast zijn de dierenartspraktijken ook ieder weekend open. Bij sommige dierenartspraktijken is de omzet gedaald met 15 procent na de komst van een in-storepraktijk in de omgeving *(Van Brakel, 2015)*.

Door de digitalisering moeten dierenartsen actief zijn op internet en social media. Bovendien kopen steeds meer klanten hun dierenartsproducten en -voer via internet. Hierdoor loopt de productomzet van dierenartsen terug *(Marktdata.nl, 2015)*.

Daarentegen is er wel een groei van preventieve zorg te zien *(Marktdata.nl, 2015)*. Huisdieren nemen een belangrijkere plaats in het leven van huisdiereigenaren in. In de Verenigde Staten noemen sommige huisdiereigenaren zichzelf zelfs ‘pet parents’ *(Reinink, 2015)*. Huisdiereigenaren zijn zich daarom meer bewust van de gezondheid van hun huisdier en investeren daarom meer in ziektepreventie, zoals de aanschaf van producten tegen vlooien, teken en wormen. Verder maken mensen steeds vaker gebruik van alternatieve geneeskunde *(Marktdata.nl, 2015)*.

Diereneigenaren vinden gemak ook steeds belangrijker. Zo kiezen zij vaker voor producten met een langdurige werking en gebruiksgemak *(Marktdata.nl, 2015)*. Daarnaast is er ook een opkomst van zogenaamde ‘rijdende dierendokters’. Dit zijn dierenartsen die dieren aan huis behandelen, waardoor mensen niet met hun dier het huis uit hoeven *(Reinink, 2015)*.

Verder is er meer ketenvorming onder dierenartspraktijken. In het Verenigd Koninkrijk is dit al langer een fenomeen. Zo valt één derde van de dierenartspraktijken in het Verenigd Koninkrijk onder een overkoepelende organisatie. In Nederland is dit nog opkomend *(Klein Swormink, z.j.)*. De grootste dierenartsenketen is momenteel Sterkliniek Dierenartsen BV met 84 dierenartspraktijken. Sommige dierenartsen kiezen ervoor om hun praktijk te verkopen, zodat zij zich niet meer bezig hoeven te houden met ondernemerszaken en zich volledig kunnen focussen op hun beroep als dierenarts. Een nadeel hiervan is wel dat ze hun authenticiteit kwijtraken *(Van den Bos, 2015)*.

Goede communicatieve vaardigheden zijn de laatste jaren steeds belangrijker voor het succes van een dierenarts *(King, 2000)*. Zo blijkt dat de klanttevredenheid meer afhangt van hoe de omgang met de klant is, dan hoe de dierenarts het huisdier behandelt. De klant zoekt goede medische hulp voor zijn huisdier, maar komt tegelijkertijd bij een dierenarts voor zijn eigen behoeftes. Deze behoeftes bestaan onder andere uit goede communicatie en respect voor zijn gevoelens *(Case, 1988)*.

Klanten definiëren een dierenarts als goed wanneer hij de volgende eigenschappen heeft: zelfvertrouwen, kennis van diergeneeskunde en chirurgie, netheid, goed in het uitleggen van technische begrippen, geduld, duidelijkheid kunnen geven over de kosten van behandelingen, goed kunnen werken in een team, eerlijkheid, beleefdheid, besluitvaardig, goed met dieren en goede praktische vaardigheden *(Mellanby et al., 2011)*.

De dierenarts van de toekomst heeft dan ook goede communicatieve vaardigheden, kan zich gemakkelijk aanpassen, heeft zelfvertrouwen en heeft de constante drang om zichzelf te verbeteren en meer te leren *(King, 2000)*.

## 3.3 Concurrentieanalyse

De concurrentie van Dierenkliniek A & B bestaat uit verschillende dierenartspraktijken in Dorp A, Stad A, Dorp B, Stad B en Dorp C. Het volgende landkaartje geeft de verzorgingsgebieden van de praktijken weer. Iedere dierenartspraktijk heeft haar eigen kleur.

*Figuur 3: Concurrentiekaart van Dierenkliniek A & B (Bron: auteur)*

Op dit kaartje is te zien dat verschillende dierenartspraktijken hetzelfde verzorgingsgebied hebben als Dierenkliniek A & B. Dierenkliniek D en de Tuincentrumdierenarts zijn de belangrijkste concurrenten van Dierenkliniek A. Dierenarts E is de belangrijkste concurrent van Dierenkliniek B.

Voor dit onderzoek zijn de Tuincentrumdierenarts en Dierenkliniek D Dorp A de belangrijkste concurrenten. Er zijn nu drie dierenartsen in Dorp A, waardoor er een overschot aan dierenartsen in Dorp A is *(zie hoofdstuk 2.1)*. De focus van dit onderzoek ligt daarom op de klanten in omgeving Dorp A. In de concurrentieanalyse zijn de drie dierenartspraktijken tegenover elkaar gezet. Hierbij zijn de belangrijkste eigenschappen en extra services vergeleken. De analyse geeft een beeld van de verschillen van de dierenartspraktijken in Dorp A. De concurrentieanalyse geeft inzicht in de sterke en zwakke punten van de concurrentie.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Dierenkliniek A & B** | **Dierenarts Tuincentrum C Dorp A** | **Dierenkliniek D Dorp A** |
| **Prijs** | €€ | € | €€ |
| **Weekendopening** | - | + | Beperkt |
| **Aantal fulltime dierenartsen** | 2 | 3 | 2 |
| **Social media** | Facebook & Instagram | - | Facebook, Instagram & Twitter |
| **Spoeddienst met dierenartspraktijken uit de buurt** | + | - | + |
| **Gratis puppyconsult** | + | - | + |
| **Online afspraken maken** | - | - | + |
| **Webshop** | + | + | + |
| **Officiële ED- en HD-röntgenfoto’s** | - | - | + |
| **Laparoscopische sterilisatie** | + | - | - |
| **Openingstijden** | ++ | +++ | + |
| **Inloopspreekuur** | + | + | - |
| **Werken op afspraak** | + | + | + |
| **Aantal locaties** | 2 | 12 | 4 |
| **Huisvisites** | + | Liever niet | + |
| **Digitale röntgen** | + | + | + |
| **Afvalprogramma** | + | - | + |
| **Zorgplan** | + | - | - |
| **Grote huisdieren en vee** | - | - | + |
| **Informatieavonden (op locatie)** | - | - | + |

*Tabel 1: Concurrentieanalyse (Bron: auteur)*

Wat opvalt in de concurrentieanalyse is dat Dierenkliniek D zich ook op landbouwhuisdieren focust. Verder focust ze zich op fokkers door officiële ED- en HD-röntgenfoto’s te maken. Dierenkliniek D is actief op drie soorten social media en haar klanten hebben de mogelijkheid om online afspraken te maken. De Tuincentrumdierenarts biedt lage prijzen en ruime openingstijden aan. Daarentegen bieden ze weinig extra services. Dierenkliniek A onderscheidt zich door veel service, zoals gratis puppyconsult, te bieden. Verder biedt ze laparoscopische sterilisatie aan als een extra expertise. Deze observaties zijn belangrijk voor het onderzoek, omdat het laat zien waar de praktijken uniek in zijn. Tijdens het onderzoek kan de onderzoeker achterhalen in hoeverre deze eigenschappen in de ogen van de doelgroep meerwaarde geven aan een dierenartspraktijk.

Er is vervolgens door de onderzoeker met de opdrachtgever een perceptiemap gemaakt waarin de belangrijkste concurrenten van Dierenkliniek A & B staan weergegeven. De perceptiemap geeft een beeld van de concurrenten en hoe zij zich positioneren in de markt. Dit geeft inzicht in waar Dierenkliniek A & B zich in de markt bevindt. Voor dit onderzoek zijn de assen *goedkoop-duur* en *weinig service-veel service* gekozen. Door de commercialisering van de markt zijn de prijzen die een dierenarts hanteert belangrijker voor klanten, daarom is de prijs meegenomen in de perceptiemap *(Marktdata.nl, 2015)*. Dierenartsen proberen zich te onderscheiden op service of prijs *(Reinink, 2015)*. De hoeveelheid service is daarom gekozen als tweede as. De service die de praktijken bieden, is bepaald door de klantvriendelijkheid en de hoeveelheid extra services die zij bieden.

**Goedkoop**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Weinig service** | **Veel service** |

**Duur**

*Figuur 4: Perceptiemap concurrerende dierenartsen regio Dorp A en Dorp B (Bron: auteur)*

De dierenartspraktijken in de perceptiemap zijn:

* 1
* 1
* 1
* 1
* 1

Uit de perceptiemap blijkt dat veel dierenartspraktijken zich focussen op veel service. Het is daarom belangrijk om dit te onderzoeken om te achterhalen in hoeverre er verschillen zijn en wat de doelgroep hierin belangrijk vindt.

## 3.4 SWOT-analyse

De SWOT-analyse helpt Dierenkliniek A & B om in te spelen op haar eigen krachten en de kansen die de markt hen biedt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Strenghts**   * Persoonlijke service * Veel ervaring * Veel kennis op het gebied van knaagdieren * Hecht team (familiegevoel onderling) * Extra service bieden (nabellen) * Afspraken van een kwartier * Gratis puppybegeleiding * Mag op rekening * Uit oogpunt van het dier * Laparoscopische sterilisatie * Zorgplan | **Weaknesses**   * Verkoopgerichtheid * Online aanwezigheid * Geen weekendopening * Grote operaties alleen in Dorp A |
| **Opportunities**   * Actiever zijn op social media * Extra focus op jongere doelgroep * Actiever aan bijverkoop doen * Taken zoals nagels knippen en wondcontrole/hechtingen verwijderen door de assistentes laten doen * Extra focus op het belang van preventieve zorg * Zorgen voor meer gemak voor diereigenaren * Weekendopening | **Threats**   * Prijsvechters zoals Tuincentrum C * Rijdende dierendokters * Ketens * Vercommercialisering van de markt |

*Figuur 5: SWOT-analyse*

Uit de SWOT-analyse blijkt dat Dierenkliniek A & B veel sterke punten heeft waarmee zij zich kan wapenen tegen de bedreigingen. De bedreigingen komen voort uit de trends 'vercommercialisering van de markt' en 'gemak' *(zie paragraaf 3.2)*. Rijdende dierendokters en ketens zorgen voor gemak bij diereneigenaren. Door de rijdende dierendokters hoeven mensen namelijk niet meer zelf hun huis uit voor de dierenarts. Ketens zorgen ervoor dat diereneigenaren altijd en overal bij een vestiging van hun eigen dierenartspraktijk terecht kunnen die de gegevens van hun dier heeft. Dierenkliniek A & B speelt in op de trend gemak door een zorgplan te bieden. Hierbij krijgen mensen voor een vaste prijs per maand preventieve zorg, zoals vaccinaties, ontworming en anti-vlooienmiddelen voor hun huisdier. Klanten kunnen zo de kosten van preventieve zorg spreiden. Daarbij krijgen ze herinneringen, zodat ze niet vergeten om de ontwormingsproducten en anti-vlooienmiddelen te geven.

De vercommercialisering van de markt heeft als gevolg dat er een opkomst is van prijsvechtende dierenartsen. Dit heeft grote gevolgen voor traditionele dierenartsen. Zo zien dierenartsen na de komst van goedkope in-storepraktijken een daling in de omzet *(zie paragraaf 3.1)*. Dierenkliniek A & B speelt in op de vercommercialisering met het zorgplan. Klanten die gebruikmaken van het zorgplan zijn namelijk voordeliger uit dan klanten die dat niet doen.

Door de zwaktes om te zetten naar kansen krijgt Dierenkliniek A & B nieuwe handvatten op zich te wapenen tegen prijsvechtende dierenartsen.

# 4. Theoretisch kader

*Voor dit onderzoek is de Customer Satisfaction-theorie van Kano het meest geschikt. Deze theorie beschrijft verschillende klantbehoeftes en hoe die klantbehoeftes de klanttevredenheid beïnvloeden.*

## 4.1 Service als motor voor klanttevredenheid

Sinds de jaren ’80 is er meer aandacht voor de kwaliteit van producten en services. Marketeers beschreven en maten de kwaliteit van producten, maar meetinstrumenten voor de kwaliteit van services waren er nog niet. Door de economische groei, was de dienstensector sterk gegroeid *(Parasuraman et al., 1985; De Vries, 1980)*. Consumenten eisten steeds meer kwaliteit *(Leonard & Sasser, 1982; Takeuchi & Quelch, 1983)*. Toch probeerden weinig onderzoekers onderzoek te doen naar de servicekwaliteit. Volgens Parasuraman et al. *(1985)* kwam dit mede doordat er geen goede manier was om de servicekwaliteit te meten. Toch werden de strategische voordelen van kwaliteit steeds duidelijker. Zo kwam uit onderzoek van Anderson en Zeithaml *(1984)* naar voren dat goede kwaliteit zorgt voor een groter marktaandeel en hoger return on investment. Volgens Garvin *(1983)* kan inzicht in de kwaliteit zelfs helpen om de (communicatie)kosten te verlagen en de productiviteit te verhogen. Verder zorgt een goede kwaliteit voor een betere klanttevredenheid en verhoogt kwaliteit de kans op herhaalaankopen. Daarbij zijn klanten bereid om meer te betalen voor een product of dienst en is er meer goede mond-tot-mondreclame *(Suuroja, 2003)*.

De reden dat de servicekwaliteit moeilijk te meten is, is dat het vaak niet eenduidig is. Services hebben de volgende eigenschappen *(Panasuraman et al., 1985)*:

* Ze zijn ontastbaar;
* Ze zijn heterogeen;
* Ze zijn onscheidbaar.

Services zijn ontastbaar, omdat services prestaties of activiteiten zijn in plaats van objecten. Services zijn daarom niet te tellen of te meten. Voor bedrijven kan het dus moeilijk zijn om de kwaliteit van hun services te meten *(Zeithaml, 1981)*. Services zijn heterogeen. Dat wil zeggen dat een service nooit precies hetzelfde is. Het wisselt per situatie, klant en bedrijf. Services zijn namelijk vaak aangepast aan de klant en zijn situatie *(Booms & Bitner, 1981)*. Met onscheidbaar bedoelen Panasuraman et al. *(1985)* dat een service niet een object is dat het bedrijf bij de klant aflevert. Het gaat om het hele proces waardoor de service tot stand komt en de samenwerking tussen de klant en het bedrijf. De klant heeft dus veel invloed op de servicekwaliteit *(Lehtinen & Lehtinen, 1982)*.

In 1984 beschreef Kano zijn Customer Satisfaction-theorie. Deze theorie is geschreven in het Japans en het model is nooit letterlijk vertaald. Er zijn wel onderzoekers die het model gebruiken, daarom refereert dit rapport naar de rapporten van andere onderzoekers in plaats van de originele bron.

Kano gaat in zijn model uit van drie soorten klantbehoeften: vereiste, ééndimensionale en aantrekkelijke. Vereiste klantbehoeften zijn basisbehoeften. Ze zorgen niet voor extra klanttevredenheid, maar als de service of het product niet aan die klantbehoeften voldoet, dan zorgt het wel voor ontevredenheid. Eéndimensionale klantbehoeften zijn behoeften die helpen om een klant over de streep te trekken. Hoe meer van deze behoeften de service of het product vervult, hoe beter. Tot slot zijn er aantrekkelijke klantbehoeften. Dat zijn klantbehoeften die de verwachtingen van de klant overstijgen. Dit zorgt voor extra klanttevredenheid *(Berger et al., 1993)*. Verschillende auteurs hebben een mening over het model van Kano:

Zo zeggen Lillrank en Kano dat bedrijven constant bezig moeten blijven om hun kwaliteit te optimaliseren. Het model van Kano is geen eenmalig hulpmiddel om kwaliteit te waarborgen *(Lillrank & Kano 1989)*. De onderzoeker neemt de opmerking van Lillrank en Kano in het onderzoek mee. Zo geeft de onderzoeker de dierenartspraktijk het advies om de kwaliteit te blijven onderzoeken en verbeteren.

Verschillende onderzoekers hebben het model van Kano in verschillende branches toegepast. Uit deze onderzoeken bleek dat verschillende branches verschillende resultaten hadden. Volgens Kuo *(2004)* is het daarom belangrijk om rekening te houden met de behoeftes van verschillende soorten klanten. Daarbij zou Kano volgens Yang *(2005)* ook rekening moeten houden met de kwaliteit. Het model kijkt namelijk alleen naar de klanttevredenheid, maar neemt niet de kwaliteit van een product of service mee. Voor dit onderzoek houdt de onderzoeker ook rekening met de kwaliteit van de service van de dierenartspraktijk door te vragen naar de kundigheid van de dierenartsen en assistentes.

Volgens Kralingen en Bourgery *(2007)* geven respondenten vaak een sociaal wenselijk antwoord, waardoor de resultaten onbetrouwbaar kunnen zijn. Verder zijn veel respondenten niet in staat om vernieuwende elementen te bedenken, terwijl die elementen wel voor extra tevredenheid zouden zorgen. De onderzoeker houdt rekening met deze punten door de respondent zelf te laten kiezen waar het interview zich plaatsvindt, zodat hij zich op zijn gemak voelt en zich vrij voelt om openlijk te praten. Daarbij houdt de onderzoeker er rekening mee door middel van de volgorde van de vraagstelling. Zo stelt de onderzoeker eerst algemene vragen om de respondent op zijn gemak te stellen. Verder stelt de onderzoeker zelf vernieuwende elementen voor waar de respondent zijn mening over kan geven.

Verder beschrijven Qianli Xu, et al. *(2008)* in hun onderzoek dat Kano zich te veel focust op de klant, terwijl de aantrekkelijke klantbehoeften juist voor een hogere klanttevredenheid zorgen. Klanten kijken namelijk vooral naar wat de concurrentie biedt, terwijl een bedrijf zijn klanten eigenlijk moet verrassen met iets onverwachts waarvan de klant niet wist dat hij het nodig had. De onderzoeker houdt hier rekening mee door als 'vernieuwende elementen' niet alleen elementen van de concurrenten te noemen, maar door ook zelf nieuwe elementen te benoemen.

Ng, Schweitzer en Lyons *(2010)* benoemen dat het Kano-model mogelijk verouderd is. Kano’s theorie komt uit 1984. Ondertussen is er een heel nieuwe generatie, zogenaamde ‘millennials’. Deze doelgroep is erg anders dan de generatie waarop Kano zich op focuste in 1984. De grootste doelgroep van Dierenkliniek A & B is na 1981 geboren. Deze doelgroep bestaat dus niet uit millennials. Het model van Kano is daarom wel relevant voor de huidige doelgroep van de dierenartspraktijken *(Lampert & Blanksma Çeta, 2014)*.

Volgens Mikulić en Prebežac *(2011)* gebruiken veel onderzoekers onjuiste en inconsequente definities. Hierdoor ontstaan er onbetrouwbare resultaten. Dit probleem is te voorkomen door de definities duidelijk te formuleren. Daarbij geven Mikulić en Prebežac *(2011)* aan dat respondenten niet goed kunnen beoordelen hoe belangrijk ze bepaalde kenmerken van een product of service vinden. De onderzoeker houdt hier rekening mee door consequent te zijn in de definities. Daarbij bestaat het onderzoek uit diepte-interviews, waardoor de onderzoeker de definities kan toelichten aan de respondent. Bovendien is er geen schaal om te onderzoeken hoe tevreden een klant is. Daarbij kunnen de behoeftes van een klant veranderen. Waar een eigenschap bijvoorbeeld eerst extra was, kan dat in loop van tijd veranderen in een vereiste eigenschap *(Shahin et al, 2013)*. De onderzoeker neemt deze opmerking mee in het advies dat Dierenkliniek A & B alert moet zijn op de veranderende klantbehoeftes.

Een ander model over klanttevredenheid is de Perceived service quality-theorie uit 1984 door Christian Grönroos. Grönroos beschrijft dat de servicekwaliteit het verschil is tussen de verwachte kwaliteit en de ervaren kwaliteit. De ervaren kwaliteit bestaat uit de technische kwaliteit en de functionele kwaliteit. Hierbij focust de technische kwaliteit zich op de daadwerkelijke servicekwaliteit en de functionele kwaliteit focust zich op hoe het proces van de service verloopt. Bedrijven moeten volgens Grönroos zorgen dat de verwachtingen van de klant gelijk zijn aan de ervaringen *(Grönroos, 1984)*. Grönroos werd met zijn model één van de grondleggers van de servicekwaliteitstheorieën. Zijn theorie is de basis van veel servicekwaliteitstheorieën *(Seth, Deshmukh & Vrat, 2005)*. De meeste onderzoekers ontvangen zijn model dan ook positief *(Brogowicz, et al., 1990; Seth, et al., 2005; Kang & James, 2004)*.

Hoewel de meeste reacties op Grönroos’ theorie positief zijn, heeft het model volgens sommige onderzoekers wel een aantal tekortkomingen. Zo mist het model van Grönroos volgens Brogowicz, et al. *(1990)* een aantal elementen dat zij vervolgens hebben verwerkt in hun eigen model. Het model van Brogowicz et al. *(1990)* gaat ook in op het analyseren van de relatie van de koper en de verkoper. Daarbij gaat het model dieper in op het belang van de functionele kwaliteit. Tevens houden de onderzoekers rekening met verschillende elementen (ontwerp, productie en bezorging). Verder focust het model zich ook op het implementeren van de theorie *(Brogowicz, et al., 1990)*.

Daarnaast zou Grönroos volgens Mary Jo Bitner *(1992)* ook rekening moeten houden met het effect van de omgeving van de service. Zij noemt dat de ‘servicescape’. Later voegde Grönroos servicescape toe aan zijn model *(Grönroos, 2007)*. Volgens Rust en Olivier *(1994)* zou Grönroos behalve met de dimensies ‘hoe’ en ‘wat’ ook nog rekening moeten houden met de dimensie ‘waar’. Volgens Grönroos *(2007)* komt ‘waar’ terug in de dimensie ‘hoe’, omdat de plaats ook een onderdeel is van het proces van de service. Holmlund *(1997)* mist de financiële dimensie van het model. Volgens haar zou het model namelijk ook inzicht moeten geven in de financiële gevolgen van een service. Ook Rahman, Khan en Haque *(2012)* missen het financiële aspect. Volgens hen heeft de prijs van de service ook effect op de servicekwaliteit. Verder heeft Grönroos geen rekening gehouden met de emoties van de consument tijdens de service. Terwijl de emoties van de klant normaal gesproken altijd belangrijk zijn voor organisaties blijkt uit onderzoek dat het effect van servicekwaliteit minimaal is op de emotie van de klant *(Knowles, Grove & Pickett, 1999)*. Daarnaast houdt het model geen rekening met culturele verschillen. Grönroos is een Finse onderzoeker die uitgaat van zijn onderzoeken en ervaringen uit Finland *(Grönroos, 1984)*. Uit onderzoek van Donthu en Yoo *(1998)* blijkt dat verschillende culturen verschillende effecten hebben op de ervaren servicekwaliteit. Wanneer de cultuur van de te onderzoeken organisatie sterk verschilt van de Finse cultuur, is Grönroos’ model niet bruikbaar. Uit de tool op de site van cultuurexpert Geert Hofstede blijkt dat de Finse en Nederlandse cultuur dicht bij elkaar liggen *(Hofstede, 2017)*. Bovendien biedt het model geen uitleg over hoe de technische en functionele kwaliteit te meten is. Daarbij laat het model niet zien hoe een bedrijf servicekwaliteit faciliteert en verwezenlijkt *(Seth, et al., 2005)*.

Jones en Sasser *(1995)* beschrijven in hun theorie over klanttevredenheid en –loyaliteit dat klanttevredenheid niet altijd wil betekenen dat klanten ook loyaal zijn. In hun model beschrijven ze zes soorten klanten die ze hebben verdeeld aan de hand van hun tevredenheid en loyaliteit. Volgens Jones en Sasser zijn de meeste klanten ‘huurlingen’. Deze groep klanten is wel tevreden, maar stapt alsnog makkelijk over voor bijvoorbeeld een prijsactie. Ook al beschrijven ze in hun onderzoek dat wanneer klanten een hoge tevredenheid hebben dat ze ook loyaal zijn.

Parasuraman, Zeithaml en Berry borduren voort op het Perceived service quality-model van Christian Grönroos met hun SERVQUAL-model uit 1988. Ook dit model gaat uit van de verwachtingen en de ervaringen van de klant. Wanneer de verwachtingen beter zijn dan de ervaringen, ontstaat er een ‘kloof’. Parasuraman, Zeithaml en Berry *(1988)* beschrijven in hun model vijf kloven. De vijf kloven zijn:

* Het beleid is niet op de klant(verwachtingen) gericht;
* Het kwaliteitsbeleid is verkeerd vertaald naar regels;
* De regels zijn verkeerd vertaald naar werkzaamheden;
* De externe communicatie sluit niet aan bij de daadwerkelijke service;
* De ervaren servicekwaliteit komt niet overeen met de verwachte servicekwaliteit *(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)*.

Veel onderzoekers zien de theorie als complex, subjectief en statistisch onbetrouwbaar. De oorspronkelijke onderzoekers vinden daarom dat bedrijven de dimensies op de branche van het te onderzoeken bedrijf aan moesten passen *(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1993)*.

Volgens Cronin en Taylor *(1994)* kunnen klanten geen oordeel geven over hun verwachtingen van een dienst. In het model meten de onderzoekers de servicekwaliteit door het verschil tussen de verwachtingen en de ervaringen. Doordat klanten geen inschatting van hun verwachtingen kunnen maken, kunnen de resultaten van het onderzoek onbetrouwbaar zijn. In 1994 ontwikkelden Cronin en Taylor een nieuwe variant van het SERVQUAL-model: het SERVPERF-model. Het model is simpeler doordat het maar één dimensie heeft: de servicekwaliteit. Het kijkt dus naar het totaalplaatje in plaats van het verschil tussen de verwachtingen en de ervaringen. Buttle *(1996)* beschrijft dat ervaring subjectief is en dat het daarom niet goed meetbaar is. Verder zegt hij dat de service-ervaring en de kwaliteitservaring niet per se met elkaar te maken hebben. Daarbij vindt Buttle dat het model meer gaat over de klanttevredenheid in plaats van over de servicekwaliteit. Kang en James *(2004)* vergeleken in hun onderzoek het model van Parasuraman et al. *(1993)* met het model van Grönroos. Zij kwamen tot de conclusie dat Grönroos’ theorie een betere representatie geeft van de servicekwaliteit. Het SERVQUAL-model richt zich met name op de functionele kwaliteit, terwijl Grönroos een totaalbeeld geeft door gebruik te maken van de technische en functionele kwaliteit en het imago. Een nadeel van het SERVQUAL-model is dat het geen duidelijke procedure voor het meten van kloven op verschillende niveaus heeft *(Seth et al.,2005)*.

## 4.2 Centrale theorie: Customer Satisfaction, Noriaki Kano (1984)

Noriaki Kano beschrijft een aantal soorten klantbehoeften die invloed hebben op de klanttevredenheid. *De vereiste klantbehoefte* is de behoefte die niet voor extra klanttevredenheid zorgt. Het zorgt wel voor klantontevredenheid wanneer het niet vervuld is *(Berger et al., 1993)*. Een andere naam voor de vereiste klantbehoefte is ook wel de ‘basisbehoefte’ *(Shanin et al., 2013)*. Bij een dierenartspraktijk is dat bijvoorbeeld dat deze bereikbaar is via telefoon.

Een andere behoefte is *de* *ééndimensionale klantbehoefte*. Bij deze behoefte geldt: hoe beter de functionaliteit van het product of de service is, hoe hoger de klanttevredenheid is. Shanin et al. *(2013)* noemen deze klantbehoefte ook wel de ‘prestatiebehoefte’. Bij een dierenartspraktijk is dit bijvoorbeeld de wachttijd. Hiervoor geldt: hoe korter, hoe beter.

De laatste behoefte is *de aantrekkelijke klantbehoefte*. Deze klantbehoefte overstijgt de verwachtingen van de klant. Als deze behoefte niet vervuld is, maakt het de klant niet ontevreden. Wanneer deze behoefte wel vervuld is, zorgt het wel voor extra klanttevredenheid. Shanin et al. *(2013)* noemen deze klantbehoefte ook wel de ‘prikkelende behoefte’. Wanneer een bedrijf dit biedt, zorgt dit voor de wow-factor bij een service of product.

Klanten zijn niet bewust van de prikkelende behoefte. Het is dus de taak van de organisatie om deze behoefte te ontdekken. Creativiteit, gebaseerd op de (verborgen) klantbehoeftes kan zorgen voor een doorbraak. Wanneer een organisatie de eerste is om zo’n prikkelde behoefte te vervullen, dan is zij innovatief *(Shanin et al., 2013)*.

Kano beschrijft nog drie klantbehoeftes die geen invloed hebben op de klanttevredenheid. Ze staan daarom ook niet in het conceptuele model. Zo beschrijft hij *de onverschillige klantbehoefte*. Dat is een behoefte, waarbij de klant niet zoveel voelt; hij is onverschillig. De klanttevredenheid verandert dan ook niet wanneer een bedrijf zo’n kenmerk toevoegt of verwijdert. Bij een dierenartspraktijk is dat bijvoorbeeld de kleur van het medicijndoosje dat de klant meekrijgt *(Berger et al., 1993)*.

Verder beschrijft Kano *de omgekeerde klantbehoefte*. Deze klantbehoefte werkt omgekeerd; wanneer een organisatie zo’n kenmerk toevoegt zorgt het voor ontevredenheid. Een voorbeeld bij een dierenartspraktijk kan zijn dat mensen een keuzemenu krijgen wanneer ze bellen in plaats van gelijk de assistente aan de lijn krijgen *(Berger et al., 1993)*.

*De twijfelachtige klantbehoefte* is de behoefte waar de onderzoeker nog onderzoek naar moet doen, omdat de respondenten er verschillende meningen over hebben *(Berger et al., 1993)*.

Volgens Kano moet de onderzoeker de problemen onderzoeken in plaats van de wensen en behoeften. De verwachtingen die klanten noemen zijn slechts het topje van de ijsberg. Het is dus belangrijk om de verborgen behoeftes en problemen te ontdekken bij de klant. De informatie die klanten geven over hun problemen kan een organisatie helpen om een prikkelende klantbehoefte te vervullen en zo extra klanttevredenheid te bewerkstelligen *(Sauerwein et al, 1996)*.

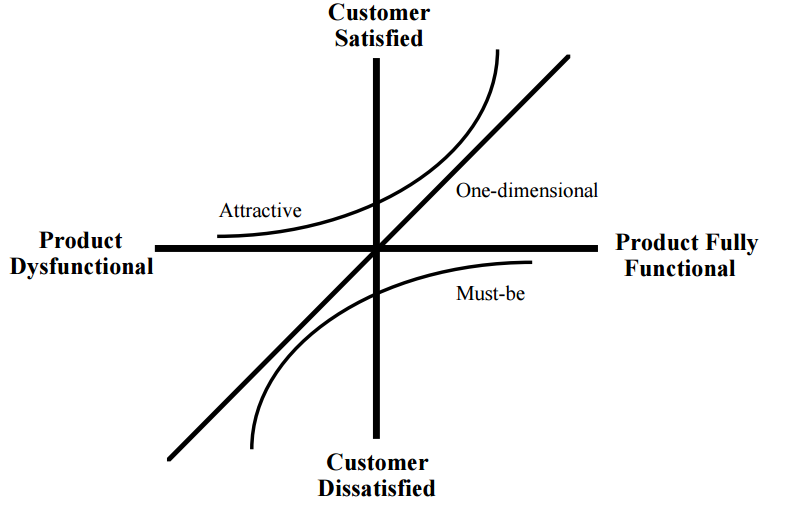
Volgens Bob Carrière, bestuurslid van de Groep Geneeskunde Gezelschapsdieren van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD), dienen dierenartsen zich op een bepaalde manier te onderscheiden. Zoals de Tuincentrumdierenarts dat doet op het gebied van prijs, doen andere dierenartsen dat weer door 24 uur per dag open te zijn of zich te specialiseren *(Reinink, 2015)*. Het Kano-model is daarom het meest geschikt, omdat het model zorgt voor bruikbare informatie over de klantbehoeften. Zo kan Dierenkliniek A & B hierop inspelen en haar service aanpassen op de behoeften van de klant.

Dit zorgt voor extra klanttevredenheid en daarmee hogere klantloyaliteit *(Qiting, Uno & Kubota, 2013)*. Daarbij zijn tevreden klanten bereid om meer voor een product of service te betalen *(Suuroja, 2003)*. De klanten van Dierenkliniek A & B stappen dan dus minder snel over naar de Tuincentrumdierenarts. Het model biedt handvatten om juist die wow-factor te krijgen bij de klant *(Shanin et al., 2013)*.

Grönroos daarentegen kijkt alleen naar de verschillende onderdelen van servicekwaliteit, maar niet naar hoe een organisatie zich kan onderscheiden van de concurrentie. Een voordeel van Grönroos is dat hij naar het totaalplaatje kijkt. Zo onderscheidt hij de verwachtingen en de ervaringen, wat beide invloed heeft op de servicekwaliteit. Verder belicht hij de twee onderdelen van de ervaren kwaliteit: de functionele en de technische kwaliteit *(Grönroos, 1984)*. Het SERVQUAL-model *(1988)* focust zich alleen op de functionele kwaliteit. Volgens Grönroos *(1984)* is de functionele kwaliteit ook het belangrijkst, maar de technische kwaliteit moet wel op peil zijn voor een goede servicekwaliteit. Bij een dierenartspraktijk is de technische kwaliteit ook erg belangrijk. Wanneer behandelingen niet goed aanslaan, of wanneer mensen het verkeerde advies krijgen, dan daalt de kwaliteit. De technische kwaliteit is dus zeker belangrijk tijdens dit onderzoek. Het SERVQUAL-model is dus ook ongeschikt voor het onderzoek.

Hoewel het Kano-model de basis vormt van het onderzoek, houdt de onderzoeker rekening met het model van Grönroos en het SERVQUAL-model. Zo dient de onderzoeker rekening te houden met de verwachtingen en de ervaringen van de klant. Tevens dient de onderzoeker zich te realiseren dat voor klanten de functionele kwaliteit het belangrijkste is.

## 4.3 Conceptueel model



*Figuur 6: Het Customer Satisfaction-model van N. Kano (overgenomen van Berger et al., 1993)*

De horizontale as laat zien hoe functioneel een product/service is en de verticale as laat zien hoe tevreden een klant is. De diagonale lijn laat de situatie zien dat hoe functioneler een product/service is, hoe tevredener de klant is. Kano noemt dit ééndimensionale klantbehoeftes. De as rechtsonder laat vereiste klantbehoeftes zien. Dit zijn behoeftes die niet voor extra tevredenheid zorgen, maar wanneer ze niet vervuld zijn, ze wel voor ontevredenheid zorgen. De as linksboven gaat over product/service-eigenschappen die zorgen voor extra klanttevredenheid, zelfs als het product of de service minder functioneel is.

## 4.4 Hypotheses

Aan de hand van de theorie zijn er drie hypotheses opgesteld. Door middel van fieldresearch toetst de onderzoeker de hypotheses.

De volgende hypotheses zijn geformuleerd:

**Hypothese 1: Als Dierenkliniek A & B inzicht krijgt in de service-eigenschappen die de aantrekkelijke klantbehoefte vervullen, dan kan de klanttevredenheid extreem stijgen.**

Dierenkliniek A & B wil zich onderscheiden door superieure klanttevredenheid te bewerkstelligen. Door de aantrekkelijke klantbehoefte te vervullen, kan zij de klanten verrassen. Dit zorgt voor extra klanttevredenheid *(Sauerwein et al., 1996)*. Voor dit onderzoek is het dus belangrijk om achter de service-eigenschappen die de aantrekkelijke klantbehoefte vervullen te komen. Shanin et al. *(2013)* beschrijft de theorie van Kano. Zij zeggen dat een organisatie die deze behoeftes vervult innovatief is en dat de klanttevredenheid tot nieuwe hoogtes stijgt:

*“If you are the first to identify and deliver on an exciting need, then you have an innovative product or service. That is why the shape of the exciting curve causes a low level of dissatisfaction when the need is not fulfilled, but when the customer realizes the need, because they are presented with a product or service that addresses it, their overall satisfaction reaches new heights.”*

**Hypothese 2: Als Dierenkliniek A & B de vereiste klantbehoefte niet vervult, dan ontstaat er klantontevredenheid.**

Volgens Sauerwein et al. *(1996)* die de theorie van Kano beschrijven, is devereiste klantbehoefte de basisbehoefte die een service of product minimaal moet vervullen. Het is belangrijk om erachter te komen wat de klanten van Dierenkliniek A & B minimaal van een dierenartspraktijk verwachten. Wanneer de basisbehoefte namelijk niet vervuld is, zorgt het voor extreme klantontevredenheid:

***“****If these requirements are not fulfilled, the customer will be extremely dissatisfied. On the other hand, as the customer takes these requirements for granted, their fulfillment will not increase his satisfaction.” (Sauerwein et al., 1996)*

Volgens Suuroja *(2003)* zorgt klanttevredenheid voor klantloyaliteit. Dierenkliniek A & B moet daarom inzicht krijgen in deze basisbehoeftes om zo klantontevredenheid te voorkomen.

**Hypothese 3: Als Dierenkliniek A & B meer ééndimensionale klantbehoeftes vervult, dan zorgt dit voor een hogere klanttevredenheid.**

Hoe meer ééndimensionale klantbehoeftes een organisatie vervult, hoe tevredener de klanten zijn *(Sauerwein et al., 1996)*. Dierenkliniek A & B wil haar service optimaliseren naar de klantbehoeftes om zo de klanttevredenheid te verbeteren. Het is dus voor haar belangrijk om inzicht te krijgen in de service-eigenschappen die de ééndimensionale klantbehoeftes vervullen om hierop in te kunnen spelen. Sauerwein et al. *(1996)* zeggen in hun artikel over Kano’s theorie het volgende over de ééndimensionale klantbehoeftes:

*“With regard to these requirements, customer satisfaction is proportional to the level of fulfilment - the higher the level of fulfilment, the higher the customer’s satisfaction and vice versa.”*

# 5. Methodologie

*Bij dit onderzoek maakt de onderzoeker gebruik van deskresearch en diepte-interviews. De onderzoeker interviewt in het totaal veertien respondenten.*

## 5.1 Methoden van onderzoek

Om tot een passend advies te komen maakt de onderzoeker eerst gebruik van deskresearch en vervolgens fieldresearch, te weten diepte-interviews. Volgens Verhoeven *(2011)* is deskresearch belangrijk om een gedegen onderzoek uit te voeren. Zo biedt deskresearch handvatten om het probleem op te lossen. Door middel van deskresearch kan de onderzoeker achterhalen of het probleem al eerder onderzocht is door andere onderzoekers en welke oplossingen zij vonden. Tevens kan de onderzoeker relevante theorieën over het onderwerp vinden. De hypotheses vloeien dan ook voort uit de deskresearch *(zie hoofdstuk 4.4)*. De onderzoeker toetst deze hypotheses tijdens de fieldresearch.

Naast deskresearch maakt dit onderzoek gebruik van kwalitatief onderzoek, omdat de centrale vraag over een serviceprobleem gaat. Volgens Grönroos *(1984)* hebben de klanten een hoge betrokkenheid bij services. Zij kiezen dus bewust voor een bepaalde service. Tijdens kwalitatief onderzoek kan de onderzoeker doorvragen naar de betekenis die de respondenten aan de service geven. Kwalitatief onderzoek geeft diepgang aan het onderzoek. Daarbij is er tijdens diepte-interviews de mogelijkheid de lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen te observeren *(Verhoeven, 2011)*.

Kwalitatief onderzoek biedt de diepgang die het kwantitatieve onderzoek de dierenartspraktijk niet kon of kan bieden, zoals waarom de doelgroep bepaalde service-eigenschappen belangrijk vindt of niet en welk gevoel hij daarbij krijgt. Een diepte-interview is een ongestructureerd interview. De interviewer werkt aan de hand van een topic guide. Ieder interview loopt anders *(Verhoeven, 2011)*. Diereneigenaren hebben verschillende behoeftes. Sommigen komen namelijk alleen voor jaarlijkse vaccinaties en check-ups, terwijl anderen chronisch zieke dieren hebben waardoor zij vaker komen. De onderzoeker kan de vragen zo gemakkelijk aanpassen aan de situatie van de respondent. Daarnaast is er in 2014 al kwantitatief onderzoek gedaan *(Bijlage D)*. Tijdens het kwalitatieve onderzoek kan de onderzoeker dieper op deze onderwerpen ingaan. De onderzoeker houdt de Kano-vragenlijst wel aan als basis van het onderzoek, omdat deze handvatten biedt om verborgen problemen te ontdekken *(Sauerwein et al., 1996)*.

Een ander voordeel van kwalitatief onderzoek is dat er meer mogelijkheden zijn voor creatieve technieken. Door middel van de creatieve vraagtechnieken laat de onderzoeker de respondenten actief nadenken en hun creativiteit activeren. Op deze manier kan de onderzoeker achter de aantrekkelijke klantbehoeftes komen. Daarnaast kunnen sorteer- en selectietechnieken meer inzicht geven in op welke criteria klanten services beoordelen *(Meier & Broekhoff, 2012)*.

## 5.2 Steekproef

Verhoeven *(2011)* zegt het volgende over de grootte van de steekproef:

*“Bij kwalitatief onderzoek worden intensieve methoden van dataverzameling gebruikt, bijvoorbeeld diepte-interviews. Daar gebruik je vaak kleine steekproeven, bijvoorbeeld tien tot vijftien interviews.”*

Tijdens dit onderzoek bestaan de respondenten niet alleen uit de huidige klanten van Dierenkliniek A & B, maar ook gedeeltelijk uit niet-klanten. Het is interessant om niet-klanten mee te nemen in het onderzoek om te achterhalen of niet-klanten andere wensen en behoeften hebben dan de klanten. Toch moet de focus op eigen klanten liggen, omdat die resultaten belangrijk zijn om de service te verbeteren. Het grootste deel van de klanten van Dierenkliniek A & B bestaat uit vrouwelijke honden- en katteneigenaren van 36 tot 65 jaar *(Bijlage D)*. Er is daarom gekozen om uitsluitend deze doelgroep te onderzoeken.

Dierenkliniek A & B wil daarom haar service optimaliseren voor haar doelgroep, zodat deze niet voor de Tuincentrumdierenarts kiest. Volgens klanttevredenheidsonderzoek uit 2014 *(Bijlage D)* blijkt dat de meeste klanten op minder dan tien minuten afstand van de dierenartspraktijk wonen. Er is gekozen om als niet-klanten van Dierenkliniek A & B alleen de klanten van de Tuincentrumdierenarts en Dierenkliniek D te onderzoeken, omdat zij hetzelfde verzorgingsgebied hebben als Dierenkliniek A.

Volgens Scholl en Olivier *(2014)* dient in kwalitatief onderzoek iedere onderzoekscategorie te bestaan uit minimaal vier respondenten. Er is daarom gekozen voor veertien respondenten: tien klanten van Dierenkliniek A & B en vier niet-klanten.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Kat** | **Hond** | **Totaal** |
| **Klanten** | 5 | 5 | 10 |
| **Niet-klanten** | 2 | 2 | 4 |
| **Totaal** | 7 | 7 | 14 |

*Tabel 2: Respondentenschema*

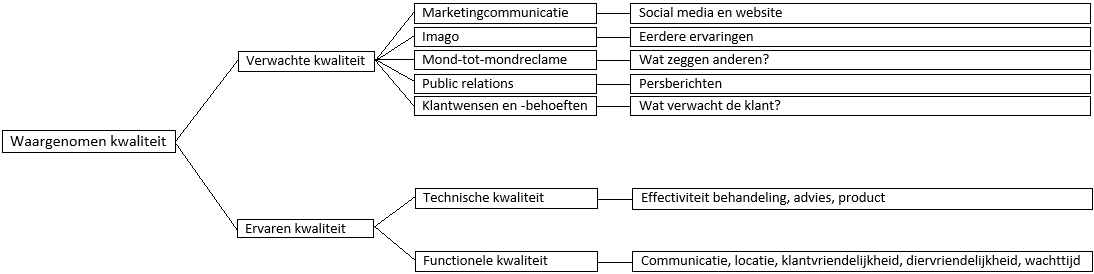
Via zelfselectie selecteert de interviewer de respondenten. Er is voor deze manier van steekproeftrekking gekozen, omdat de respondenten aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen *(Verhoeven, 2011)*. De respondenten zijn vrij om mee te doen aan het onderzoek. De onderzoeker plaatst eerst een oproep op de facebookpagina van Dierenkliniek A & B *(Bijlage A-A)*. Wanneer er niet genoeg respondenten zich aanmelden, verstuurt de onderzoeker e-mails naar de klanten om te vragen of ze mee willen doen aan het onderzoek. Daarbij plaatst de onderzoeker een oproep op facebookpagina’s zoals “Je bent een Dorp Aer als..” *(Bijlage A-B)*. Veel diereneigenaren uit Dorp A volgen die facebookpagina. Zo bereikt de onderzoeker respondenten die geen klant zijn bij Dierenkliniek A & B.

Het is belangrijk dat de respondenten zich veilig voelen tijdens het onderzoek. Dan praten zij namelijk opener over de onderwerpen *(Verhoeven, 2011)*. De respondenten mogen daarom zelf kiezen waar het interview plaatsvindt. Dat kan bij de respondent thuis zijn, maar het interview kan ook bij één van de klinieken of bij HUBspot Stad A plaatsvinden. Daarnaast is het interview anoniem.

## 5.3 Operationalisatie

Het Kano-model kent een vragenlijst *(Sauerwein et al., 1996)* die als basis dient voor de interviews. Deze vragenlijst richt zich op de problemen die klanten tegenkomen om zo de wow-factor toe te voegen aan een service. Zo vraagt de onderzoeker naar de associaties die de klant heeft met een service of product en welke problemen hij tegenkomt. Verder vraagt de onderzoeker aan welke criteria de service of het product volgens de klant moet voldoen. Daarbij komen er vragen over hoe de klant de service of het product zou verbeteren *(Sauerwein et al., 1996)*.

Verder neemt de onderzoeker de theorie van Grönroos gedeeltelijk mee. Volgens Grönroos *(1984)* bestaat de verwachte kwaliteit uit marketingcommunicatie, imago, mond-tot-mondreclame, public relations en de klantwensen en –behoeften. Van sommige van deze onderdelen maakt Dierenkliniek A & B minimaal gebruik. Zo is er alleen een persbericht uitgestuurd toen Dierenkliniek A Dierenkliniek B opende. Van marketingcommunicatie maakt de dierenkliniek ook minimaal gebruik. Zo heeft zij alleen een website en social media om aandacht te genereren. In figuur 6 staan de onderdelen beschreven en hoe ze van toepassing zijn op Dierenkliniek A & B.



*Figuur 7: Onderdelen Grönroos (1984) aan de hand van Dierenkliniek A & B.*

Aan de hand van de Kano-vragenlijst en de onderdelen van Grönroos’ theorie is een topic guide *(zie Bijlage B)* opgebouwd. De volgende topics komen aan bod:

* **Introductie:** de onderzoeker vertelt de respondent wat hij kan verwachten van het interview, hoelang het interview duurt en wat het doel is van het onderzoek.
* **Topic 1 – Algemene vragen:** de algemene vragen zijn er om de respondent op zijn gemak te stellen, maar ook om een algemeen beeld te krijgen van de respondent.
* **Topic 2 – Associaties:** deze vragen gaan over de associaties die een klant heeft bij Dierenkliniek A & B. Hierbij zijn er vragen over de problemen of minpunten die de klant tegenkomt. Dit topic is opgedeeld in communicatie en locatie en in de service zelf om zo ook de verwachtingen in kaart te brengen. Zo maakt de onderzoeker behalve gebruik van het model van Kano, ook gebruik van het model van Grönroos.
* **Topic 3 – Criteria:** hierbij maakt de onderzoeker gebruik van een cardsortingtechniek, waarin de respondent kan aangeven welke criteria hij belangrijk of minder belangrijk vindt bij de keuze van een dierenkliniek.
* **Topic 4 – Ervaringen:** deze vragen gaan over de daadwerkelijke ervaringen die een klant heeft bij de dierenkliniek. Deze vragen zijn opgedeeld in vragen over de functionele kwaliteit en over de technische kwaliteit.
* **Topic 5 – Verbeteren:** deze vragen gaan over hoe de respondent de service zelf zou verbeteren.
* **Afsluiting:** tijdens de afsluiting vraagt de interviewer om de eindbeoordeling van de respondent en bedankt hij de respondent voor zijn medewerking.

De onderzoeker test de hypotheses door middel van de diepte-interviews.

**Hypothese 1: Als Dierenkliniek A & B inzicht krijgen in de service-eigenschappen die de aantrekkelijke klantbehoefte vervullen, dan kan de klanttevredenheid extreem stijgen.**

De aantrekkelijke klantbehoefte is een verborgen klantbehoefte. Shanin et al. *(2013)* beschrijven de theorie van Kano. Zij zeggen dat een klant zich niet bewust is van deze klantbehoefte, daarom vereist het creativiteit voor een organisatie om aan deze klantbehoefte te voldoen. De onderzoeker komt achter deze verborgen klantbehoeftes om uit te gaan van een probleem die een klant heeft en daar een innovatieve oplossing voor te bedenken. De onderzoeker vraagt daarom naar de ervaringen van de klant en waar hij tegenaan loopt. Daarbij gebruikt de onderzoeker een cardsortingstechniek. Kano gebruikt *Dat vind ik leuk* om de aantrekkelijke klantbehoefte te beschrijven in zijn vragenlijst. De onderzoeker gebruikt ook deze beschrijving. Verder licht hij toe dat het gaat om een extra eigenschap, dus dat als het er niet is dat het niet zorgt voor klantontevredenheid. Als het er wel is, zorgt het juist wel voor extra klanttevredenheid.

**Hypothese 2: Als Dierenkliniek A & B de vereiste klantbehoefte niet vervult, dan ontstaat er klantontevredenheid.**

De onderzoeker toetst hypothese 2 door middel van de cardsortingstechniek. Hierbij stelt de onderzoeker vragen aan de hand van de Kano-vragenlijst. Hij stelt verschillende eigenschappen en services voor, waarna de respondent deze kan categoriseren. De vereiste klantbehoefte hoort bij het kaartje *Dat moet zo zijn.* Van tevoren legt de onderzoeker uit dat het idee van dit kaartje is dat het niet per se voor meer klanttevredenheid zorgt, maar dat als het er niet is dat het wel voor klantontevredenheid zorgt wanneer het er niet is.

**Hypothese 3: Als Dierenkliniek A & B meer ééndimensionale klantbehoeftes vervult, dan zorgt dit voor een hogere klanttevredenheid.**

De onderzoeker toetst hypothese 3 door tijdens de cardsortingstechniek door te vragen naar de klantbehoeftes. Per eigenschap vraagt de onderzoeker door en bekijken zo of de respondent meer tevreden zou zijn als hier meer van is.

## 5.4 Gegevensverwerking

Tijdens de interviews maakt de onderzoeker gebruik van een geluidsopname. Verder schrijft hij tijdens de cardsortingtechniek mee. Aan de hand van deze opnames kan de onderzoeker verbatims maken. Aan de hand van verbatims maakt de onderzoeker analyseschema’s. De resultaten vloeien voort uit de analyseschema’s.

# 6. Resultaten

*De respondenten vinden diervriendelijkheid, gemak, duidelijkheid en klantvriendelijkheid belangrijk bij een dierenartspraktijk. Goedkoop speelt ook mee, maar de respondenten vinden dat niet het belangrijkste. Dierenkliniek A & B onderscheidt zich door extra service te bieden. Dierenkliniek D focust zich ook op landbouwhuisdieren en fokkers. De Tuincentrumdierenarts focust zich op lage prijzen en gemak.*

## 6.1 De verschillen tussen dierenartspraktijken

Dierenkliniek D behandelt behalve gezelschapsdieren ook landbouwhuisdieren. Verder maakt zij officiële ED- en HD-röntgenfoto’s. Online is Dierenkliniek D actief op drie soorten social media en hebben haar klanten de mogelijkheid om online afspraken te maken. Bij Dierenkliniek D heeft altijd één van de vestigingen weekenddienst. De Tuincentrumdierenarts focust zich lage prijzen. Daarbij zijn zij iedere dag geopend tot negen uur en op zaterdag en zondag tot vijf uur. Daarentegen biedt ze geen extra services, zoals puppybegeleiding, in de dierenartspraktijk zelf. Doordat de Tuincentrumdierenarts in een tuincentrum met dierafdeling zit, kunnen mensen hun dierenartsbezoek combineren met het kopen van overige diergerelateerde producten. Verder is er in het tuincentrum een trimsalon en een hondenwasstraat. Dierenkliniek A & B onderscheidt zich door veel service te bieden. Zo biedt zij gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie aan, maar ook gratis puppybegeleiding. Verder biedt ze laparoscopische sterilisatie als een extra expertise en heeft zij een loyaliteitsprogramma (het zogenaamde Huisdieren ZorgPlan), waarmee klanten preventieve zorg gespreid kunnen betalen en voordeel krijgen. Bij Dierenkliniek A & B is er alleen een zaterdagspreekuur in Dorp A als ze weekenddienst hebben. Dat is ongeveer één keer in de één tot twee maanden.

Uit de fieldresearch blijkt dat de klanten van de Tuincentrumdierenarts ook bij een andere dierenarts komen, terwijl de klanten van Dierenkliniek A en Dierenkliniek D alleen bij hun huidige dierenartspraktijk komen. De klanten van Tuincentrumdierenarts komen dan ook voor de simpele handelingen bij de Tuincentrumdierenarts en voor de grotere behandelingen bij de andere dierenartspraktijk. Dit heeft te maken met de goedkopere prijzen van Tuincentrum C. Verder valt het op dat de respondenten niet over de Tuincentrumdierenarts als hun ‘eigen’ dierenarts praten. Hun ‘eigen’ dierenarts blijft toch de praktijk waar ze voor grotere behandelingen komen *(Analyseschema 5)*. Naast de prijs vinden de respondenten de ruime openingstijden van de Tuincentrumdierenarts erg prettig *(Analyseschema 14)*. Bij Dierenkliniek D vinden de respondenten het fijn dat ze ook online afspraken kunnen maken *(Analyseschema 10)*. Verder vinden ze het fijn dat ze ook in het weekend vaak terecht kunnen *(Analyseschema 13)*. Wel vinden ze dat de communicatie van de assistente van Dierenkliniek D wat zakelijk kan zijn *(Analyseschema 49)*. De respondenten vinden de service van Dierenkliniek A vriendelijk, soepel, lief, toegankelijk, correct en efficiënt. Verder vinden ze het prettig dat ze met ieder dier terecht kunnen *(Analyseschema 12)*.

De respondenten beschrijven de vestiging van Dierenkliniek D als ruim, modern, licht en schoon. Verder vinden ze het prettig dat ze makkelijk kunnen parkeren *(Analyseschema 7)*. Bij de Tuincentrumdierenarts noemen de respondenten ook de bereikbaarheid en de parkeergelegenheid. Ze vinden de praktijk er aan de ene kant van binnen netjes uitzien, maar aan de andere kant vinden wel dat het er kil en koud uitziet. Volgens de respondenten heeft dit te maken met het tuincentrum eromheen *(Analyseschema 8)*. Bij Dierenkliniek A vinden veel respondenten de parkeergelegenheid minder prettig. Verder vinden ze de praktijk wel schoon en fris en centraal gelegen. De respondenten geven aan dat ze de praktijk wel klein vinden en dat ze het niet vinden opvallen *(Analyseschema 6)*.

De website van Dierenkliniek A & B vinden de respondenten mooi *(Analyseschema 9)*. Bij Dierenkliniek D vinden ze het handig dat ze via de website afspraken kunnen maken *(Analyseschema 10)*. Bij de Tuincentrumdierenarts vinden de respondenten dat de site er niet erg uitspringt *(Analyseschema 11)*. Zo geven de respondenten aan dat de site van de Tuincentrumdierenarts één pagina heeft voor alle vestigingen. Verder vinden ze het jammer dat ze geen foto’s op de pagina van de dierenartspraktijk zien *(Analyseschema 62)*.

## 6.2 Belangrijke criteria van een dierenarts

De respondenten kiezen hun dierenarts grotendeels uit op gevoel. Dit gevoel komt uit daadkracht, maar ook of de artsen weten wat er aan de hand is en wat ze eraan moeten doen *(Analyseschema 54)*. De respondenten vinden het ook belangrijk dat de dierenartsen en de assistentes lief zijn voor zowel mensen als dieren *(Analyseschema 12)*. Verder vinden ze dat nabellen na een operatie belangrijk is. Ze beschrijven het als prettig, lief, persoonlijk, attent, netjes en fijn. Ze zien het dan ook als een stukje klantenservice, nazorg en betrokkenheid. Toch zijn ze verrast wanneer de assistente ze nabelt. Volgens de respondenten doen veel dierenartspraktijken dit niet *(Analyseschema 25)*. Flexibiliteit heeft ook met klantvriendelijkheid te maken. De respondenten noemen twee assistentes van Dierenkliniek A & B die minder flexibel zijn met het maken van afspraken en hulp bieden. De respondenten ervaren dit als iets negatiefs *(Analyseschema 12)*. Diervriendelijkheid is het allerbelangrijkst voor de respondenten *(Analyseschema 19)*. Een ander onderdeel van klantvriendelijkheid is volgens de respondenten wanneer de dierenartsen en de assistentes de tijd nemen om uitleg te geven *(Analyseschema 49)*. Toch vinden ze afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten niet zo belangrijk. Ze vinden dat de dierenarts zoveel tijd als nodig moet nemen. Ze zeggen echter wel dat afspraken van een kwartier kunnen helpen tegen het uitlopen *(Analyseschema 20)*. Dat diervriendelijkheid voorop staat, is ook te zien in de wachtkamer. De respondenten wachten liever niet te lang, omdat de meeste huisdieren het vervelend vinden om bij de dierenarts te zijn. Daarentegen vinden ze het niet erg om lang te moeten wachten wanneer een dier meer aandacht nodig heeft, of tijdens een spoedgeval. Ze vinden het wel prettig als de assistente meldt dat ze langer moeten wachten *(Analyseschema 15)*. Duidelijkheid vinden de respondenten dus erg belangrijk. Zo willen ze weten wat er met hun dier aan de hand is *(Analyseschema 46)*. Daarbij willen ze graag weten wat ze van een behandeling kunnen verwachten en aan welk prijskaartje ze kunnen denken *(Analyseschema 45)*.

Prijs is dan ook een overweging voor sommige respondenten om naar een andere dierenarts te gaan. Ze begrijpen ook niet hoe de prijzen van dierenartsen kunnen wisselen voor dezelfde behandeling *(Analyseschema 5)*. Toch zijn de respondenten bang dat lage prijzen ten koste gaan van de zorg. Dit is dan ook de reden dat de respondenten voor simpele handelingen, zoals vaccinaties wel kiezen voor een prijsvechter en dat voor ingewikkeldere handelingen niet doen. Zo beschrijven ze de hoogte van de btw en de inkoopsprijzen van de medicatie als factoren van de kosten. Verder zeggen de respondenten dat ze voor een expertise betalen, dus dat ze het logisch vinden dat het niet goedkoop is. De respondenten vinden de zorg en de persoon die hun dier behandelt dan ook belangrijker dan de prijs *(Analyseschema 21)*.

Daarnaast vinden de respondenten de klantvriendelijkheid erg belangrijk. Toch vinden ze diervriendelijkheid belangrijker en meer bepalend om voor een dierenarts te kiezen. De respondenten zeggen dan ook dat wanneer de dierenartsassistentes en de dierenartsen goed met het dier omgaan dat ze tegelijkertijd het baasje tevredenstellen *(Analyseschema 27)*.

De respondenten vinden de openingstijden ook erg belangrijk. Veel respondenten vinden het vervelend om in de avonduren of in het weekend naar een andere dierenartspraktijk te moeten. Voor sommige respondenten is dit in de toekomst een overweging om over te stappen naar een andere praktijk die wel ieder weekend dienst heeft. Ze vinden het dan ook jammer dat Dierenkliniek A & B niet ieder weekend dienst heeft. Sommige respondenten geven aan dat dit niet haalbaar is, maar dat het fijn zou zijn als de dierenartspraktijken op zaterdagochtend open zouden zijn *(Analyseschema 24)*. De respondenten vinden dat avondopening moet. Dit hoeft niet iedere avond, maar één tot drie avonden in de week tot acht uur. Een andere optie is dat een dierenarts ’s avonds bereikbaar is voor spoedgevallen *(Analyseschema 32)*. De respondenten vinden spoedhulp binnen het verzorgingsgebied belangrijk. De afstand die de respondenten willen rijden voor de spoeddienst wisselt. Zij geven aan dat in geval van nood ze zo ver rijden als nodig is, maar het liefste willen ze binnen een kwartier rijtijd terecht kunnen *(Analyseschema 33)*.

Een ander punt dat de respondenten erg belangrijk vinden is huisvisite. Zij ervaren het ook als fijn als de dierenarts, indien nodig, hun dier thuis kan laten inslapen. Huisvisite moet ook mogelijk zijn voor mensen die slecht ter been zijn of wanneer het dier in verband met ziekte niet makkelijk naar de dierenartspraktijk te verplaatsen is *(Analyseschema 30)*.

De respondenten vinden gemak belangrijk. Zo vinden ze het handig, efficiënt en van deze tijd om online afspraken te maken. Toch is dit geen vereiste. Ze vinden het ook prettig als ze een herinnering van de afspraak krijgen. Ze vinden online afspraken maken wel zwart-wit, waardoor ze alleen online afspraken zouden maken voor de gebruikelijke dingen zoals inenten. Sommige respondenten geven wel de voorkeur aan bellen *(Analyseschema 18)*. De respondenten vinden een webshop wel leuk en handig. Sommige respondenten vinden het jammer dat ze medicijnen niet via de webshop kunnen bestellen. Andere respondenten geven aan dat het voer dat hun dier krijgt niet via een dierenartspraktijk verkrijgbaar is, waardoor het niet zo van belang is. Daarnaast denken de respondenten dat een webshop meer kost dan het oplevert, omdat er al veel grote spelers actief zijn en mensen naar de goedkoopste site gaan. Over de huidige webshop van Dierenkliniek A & B (de Vetpet-Shop) zeggen ze dat het niet synchroon loopt met de praktijk, waardoor ze hem niet gebruiken *(Analyseschema 17)*. Grote zakken voer bezorgen vinden de respondenten niet erg belangrijk, behalve voor mensen die slecht ter been zijn en het daardoor niet kunnen halen *(Analyseschema 38)*. De respondenten vinden het wel belangrijk dat voer en medicijnen op voorraad zijn in de praktijk. Zij noemen hierbij met name medicijnen. Toch vinden ze het niet erg als het er op het moment dat ze in de praktijk komen niet is, zolang het wel snel leverbaar is *(Analyseschema 34)*. De respondenten vinden het prettig als ze voor de deur kunnen parkeren. Ze vinden het dan ook jammer dat dit bij Dierenkliniek A niet mogelijk is. Ze noemen wel de achterdeur van Dierenkliniek A als optie. Zij vinden het belangrijk om goed te kunnen parkeren als ze met meerdere kattenmanden lopen, of wanneer hun hond niet goed kan lopen. Daarentegen vinden sommige respondenten parkeren in de parkeergarage ook prima *(Analyseschema 16)*.

De respondenten vinden puppyconsult belangrijk, zodat mensen begeleiding krijgen met hun pup. Voor zichzelf vinden de respondenten het leuk, omdat ze zo de pup socialiseren bij dierenartsbezoeken. Verder vinden ze dat begeleiding ten goede komt aan de service die ze verwachten van een dierenarts. Tegelijkertijd vinden sommigen het dubbel, omdat ze al voor de vaccinaties bij de dierenarts komen *(Analyseschema 22)*. Een afvalprogramma vinden de respondenten ook belangrijk. Hoewel sommige respondenten zeggen dat mensen zelf weten hoe ze hun dier kunnen laten afvallen, vinden anderen het weer moeilijk. Zij zien een afvalprogramma als meedenken. Ze vinden het fijn om daar begeleiding in te krijgen. Verder geven zij aan dat ze ook afvaltips in een instructiefilmpje willen zien *(Analyseschema 28)*. Veel respondenten vinden gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie belangrijk om gezondheidsproblemen voortijdig op te sporen. Sommigen vinden dat het niet gratis hoeft te zijn en dat het ook bij jonge dieren moet gebeuren. Verder zeggen sommige respondenten dat ze hun twijfels hebben bij de jaarlijkse vaccinatie voor binnenkatten, maar dat ze het wel zouden komen voor die vaccinatie als er een urineonderzoek bij zit. Andere respondenten vinden het te veel zoeken naar problemen en kijken liever naar het gedrag van hun huisdier *(Analyseschema 36)*.

De respondenten vinden social media belangrijk en van deze tijd. Daarbij noemen ze social media leuk, handig en een stukje contact met de praktijk. Ze vinden het handig om erop te zien welke dierenarts er dienst heeft. Daarnaast zien ze graag belangrijke informatie, weetjes, acties en foto’s van dieren uit de praktijk *(Analyseschema 23)*. Veel respondenten vinden een maandelijkse nieuwsbrief leuk en handig, terwijl andere respondenten geen behoefte hebben aan een nieuwsbrief. De respondenten zien hierin graag nieuwtjes, weetjes, successtories, tips en acties. Verder willen ze graag de weekenddiensten erin zien en vinden ze het leuk als mensen online vragen in kunnen sturen *(Analyseschema 35)*. De respondenten vinden een duidelijke website met veel informatie belangrijk. Hierop willen ze contactinformatie zien, maar ook diergerelateerde informatie. Momenteel kijken veel respondenten alleen op de website voor de avond- en weekenddiensten en de telefoonnummers, maar verder niet. Toch zouden ze graag zien dat er iets aanklikbaars op de website komt waarbij ze symptomen kunnen aanklikken en er zo een gerichtere oplossing komt. Verder zouden de respondenten het fijn vinden om de tarieven op de website te vinden, zodat ze weten waar ze op kunnen rekenen. Daarnaast zouden ze er graag instructiefilmpjes op vinden *(Analyseschema 29)*. Deze filmpjes vinden ze leuk en handig. Hoewel veel respondenten weten hoe ze bepaalde handelingen moeten doen, vinden anderen het fijn om het thuis te bekijken. De respondenten vinden het ook prettig om bepaalde handelingen met de dierenarts of de assistente te oefenen. Verder noemen ze een briefje met uitleg over de handeling dat de assistente mee kan geven. De respondenten willen de instructiefilmpjes ook zien op de monitor in de wachtkamer *(Analyseschema 37)*.

De respondenten geven aan dat gespreid betalen op hen niet van toepassing is, omdat de dierenartskosten voor hen haalbaar zijn. Ze geven wel aan dat de mogelijkheid er wel moet zijn voor mensen die het geld niet hebben. Dit moet dan alleen gaan om grote bedragen en levensreddende behandelingen en/of operaties *(Analyseschema 31)*. Binnen het zorgplan komt gespreid betalen ook terug. Veel respondenten vinden een zorgplan wel leuk. Ze zien het als een stuk begeleiding. Verder denken sommige respondenten dat het stimuleert om dieren te vaccineren, ontvlooien en ontwormen, doordat ze er al voor hebben betaald. Aan de andere kant zien sommige respondenten het als overdadig en betuttelend. Voor sommige respondenten is het zorgplan ook niet haalbaar, omdat zij bepaalde producten niet geven *(Analyseschema 26)*.

## 6.3 Associaties

De respondenten vinden de ligging van Dierenkliniek A centraal, maar vinden het parkeren wel een nadeel. Aan de buitenkant vinden ze de praktijk onopvallend. Ze zeggen dat dit ook te maken heeft met het kantoorgebouw boven Dierenkliniek A. Van binnen vinden de respondenten de praktijk fris en schoon. Daarnaast vinden ze dat er een relaxte sfeer hangt *(Analyseschema 6)*.

De respondenten beschrijven de service van Dierenkliniek A & B als goed en toegankelijk. Ze vinden het prettig dat de assistente ze verwelkomt bij binnenkomst en dat de assistente en de dierenarts aandacht aan ze schenken. Verder vinden de respondenten dat het team van Dierenkliniek A & B lief is voor mens en dier. Ook vinden ze dat de artsen en assistentes efficiënt werken. Daarbij vinden de respondenten het prettig dat de assistentes en dierenartsen rustig zijn en dat er altijd een luisterend oor is. Daarnaast komen de dierenartsen to-the-point, waardoor de respondenten weten waar ze aan toe zijn *(Analyseschema 12)*. Verder vinden ze dat het team begaan is met de dieren en de respondenten krijgen het gevoel dat iedereen die daar werkt met het hart voor het vak heeft gekozen *(Analyseschema 51)*.

## 6.4 Verbeteringen

De respondenten vinden het erg prettig als er parkeerplaatsen voor de klanten bij de achteringang komen, of dat er een aantal parkeerplaatsen in de parkeergarage komen voor bezoekers van de praktijk. Verder willen ze de ruimte iets groter zien. Dit gaat met name over de wachtruimte *(Analyseschema 57)*. Op de monitor in de wachtruimte willen de respondenten meer afwisseling qua filmpjes en informatie zien. Ze willen dan ook graag instructiefilmpjes zien op de monitor *(Analyseschema 39)*.

Verder willen ze dat Facebook en de website up-to-date is. Hierin vinden de respondenten het met name belangrijk om te zien wie er dienst heeft. Ze vinden dat op Facebook dit niet structureel gebeurt. Daarbij willen de respondenten dat de dierenkliniek vaker iets op Facebook plaatst. Ze willen hierin vooral leuke nieuwtjes of gebeurtenissen zien in de vorm van foto’s en verhalen van patiënten. Verder zien ze ook graag handige dierenweetjes en willen ze meer inzicht krijgen in wat er achter de schermen gebeurt. Ze willen ook dat de praktijk in een nieuwsbrief naar Facebook verwijst *(Analyseschema 60)*. De website van Dierenkliniek A vinden de respondenten mooi *(Analyseschema 9)*. Toch willen ze graag op de website online afspraken kunnen maken *(Analyseschema 60)*. Verder willen ze op de website instructiefilmpjes zien en handelingen voor simpele problemen waar diereneigenaren zelf iets aan kunnen doen. Daarbij willen ze graag iets aanklikbaars zien op de website waarbij ze symptomen kunnen aanklikken en er zo een gerichtere oplossing komt. De duidelijkheid die respondenten graag zien bij een dierenartspraktijk *(Analyseschema 46)*, komt ook terug op de website. De respondenten willen graag tarieven zien, zodat ze weten met welke prijs ze rekening kunnen houden *(Analyseschema 29)*.

Qua extra services zouden de respondenten een EHBO-cursus willen zien. Veder zouden ze willen dat er een samenwerking komt met praktijken in de buurt, zodat er meer specialistische zorg in de buurt kan komen. Zo willen ze dat de dierenartspraktijken gezamenlijk zorgen voor specialistische apparatuur, zoals een echoapparaat. Daarnaast vinden de respondenten het fijn wanneer de assistente of dierenarts na een behandeling na zou bellen om te vragen hoe het gaat met de klachten. Zij geven aan dat ze dan ook eerder geneigd zijn om een controleafspraak in te laten plannen. De respondenten vinden het ook belangrijk dat wanneer hun dier ziek is, dat ze dan dezelfde dag terecht kunnen. Verder vinden sommige respondenten het belangrijk dat hun dier steeds dezelfde dierenarts treft, omdat diegene het dier en zijn verleden kent *(Analyseschema 63)*. Daarnaast vinden de respondenten een afvalprogramma belangrijk, maar vinden ze het vervelend dat het afvalprogramma van Dierenkliniek A & B in combinatie met de voeding van Royal Canin gaat *(Analyseschema 28)*. Zij willen daarom een afvalprogramma voor huisdieren met het voer dat de eigenaar al geeft *(Analyseschema 63)*. Verder zouden de respondenten graag een facebookactie zien. Ze willen ook graag zien dat hun dierenartspraktijk iets voor het goede doel doet *(Analyseschema 64)*. Daarnaast willen ze graag dat er op de entherinneringen staat voor welke ziektes de dierenarts het dier gaat vaccineren *(Analyseschema 65)*.

## 6.5 Toetsing hypotheses

Aan de hand van de theorie van Kano zijn er drie hypotheses geformuleerd. Naar aanleiding van de resultaten toetst de onderzoeker deze hypotheses.

**Hypothese 1: Als Dierenkliniek A & B inzicht krijgt in de service-eigenschappen die de aantrekkelijke klantbehoefte vervullen, dan kan de klanttevredenheid extreem stijgen.**

Uit de resultaten blijkt dat het nabellen, de instructiefilmpjes en online afspraken maken de aantrekkelijke klantbehoefte vervult *(Analyseschema 18,25, 37)*. Zo geven de respondenten aan dat wanneer de dierenkliniek nabelt ze verrast zijn en dat ze het lief vinden. Verder vinden ze dat het een stukje betrokkenheid is. Daarnaast geven ze aan dat het de service ineens een stuk persoonlijker maakt *(Analyseschema 25)*. Online afspraken maken vinden ze handig en efficiënt *(Analyseschema 37)*. De instructiefilmpjes vinden ze ook leuk en handig *(Analyseschema 18)*. Toch zijn deze service-eigenschappen voor de meeste respondenten geen vereiste. Doordat de respondenten deze eigenschappen als iets extra’s zien dat hen positief verrast, verhoogt dit de klanttevredenheid.

***De onderzoeker neemt daarom de eerste hypothese aan****.*

Dit was dan ook wat Shanin et al. *(2013)* in hun beschrijving van Kano’s theorie verwachtten. Zij zeiden dat een organisatie die deze behoeftes vervult innovatief is en dat de klanttevredenheid tot nieuwe hoogtes stijgt.

**Hypothese 2: Als Dierenkliniek A & B de vereiste klantbehoefte niet vervult, dan ontstaat er klantontevredenheid.**

Uit de resultaten blijkt dat klantvriendelijkheid, diervriendelijkheid en weekendopening vereiste klantbehoeftes zijn *(Analyseschema 19, 24, & 27)*. Wanneer deze klantbehoeftes niet vervuld zijn ontstaat er klantontevredenheid. Zo zeggen de respondenten dat ze het erg jammer vinden dat Dierenkliniek A & B niet in het weekend open is. Zo overwegen ze zelfs om in de toekomst over te stappen naar een dierenarts bij wie ze wel in het weekend terecht kunnen *(Analyseschema 24)*.

***De onderzoeker neemt daarom de tweede hypothese aan****.*

Dit staat in lijn in wat Sauerwein et al. (1996) zeggen in hun artikel over de theorie van Kano. Zij zeggen dat klanten deze klantbehoeftes voor vanzelfsprekend nemen, maar wanneer een organisatie ze niet vervult het voor klantontevredenheid zorgt. De respondenten geven dan ook aan dat het logisch en vanzelfsprekend is dat een dierenartspraktijk klant- en diervriendelijk is.

**Hypothese 3: Als Dierenkliniek A & B meer ééndimensionale klantbehoeftes vervult, dan zorgt dit voor een hogere klanttevredenheid.**

Uit de resultaten blijkt dat de respondenten het contact met de praktijk als een ééndimensionale klantbehoefte zien. Dit bestaat onder andere uit social media. De respondenten vinden dit leuk, maar toch zouden ze het nog leuker vinden als Dierenkliniek A & B vaker iets post. Zo willen ze meer inzicht krijgen in wat er achter de schermen gebeurt. Verder willen ze ook weetjes, belangrijk nieuws en foto’s van patiënten zien *(Analyseschema 23)*.

***De onderzoeker neemt daarom de derde hypothese aan****.*

Dit komt overeen met wat Sauerwein et al. *(1996)* zeggen over de ééndimensionale klantbehoeftes van Kano’s theorie. Zo zeggen zij dat hoe meer er van deze behoefte een organisatie vervult, hoe tevredener de klanten zijn.

# 7. Conclusies

*De respondenten kiezen hun dierenarts uit op gevoel. Hoewel de respondenten tevreden zijn over Dierenkliniek A & B, zijn er wel een aantal zaken die zij anders willen zien. Zo willen meer gemak, kennis en meer contact met de praktijk.*

## 7.1 Conclusie per deelvraag

Uit de resultaten blijkt welke verschillen er zijn tussen de dierenartspraktijken, aan de hand van welke criteria de doelgroep een dierenarts uitkiest, welke associaties zij hebben bij Dierenkliniek A en hoe zij de service zouden verbeteren. Per deelvraag staat de conclusie beschreven.

**Wat zijn de verschillen in service tussen verschillende dierenartspraktijken?**

Dierenkliniek A & B, Dierenkliniek D en de Tuincentrumdierenarts hebben een duidelijke niche. Dierenkliniek D heeft haar specialisme in landbouwhuisdieren en fokdieren. Hierdoor trekt Dierenkliniek D ook veel boeren, paardeneigenaren en fokkers aan. Voor de Tuincentrumdierenarts is dit gemak en lage prijzen. Doordat de Tuincentrumdierenarts zich focust op lage prijzen, komen klanten daar met name voor simpele handelingen. De respondenten denken namelijk dat goedkoop ten koste gaat van de zorg, waardoor ze voor ingewikkeldere behandelingen liever voor een andere dierenarts kiezen. Dierenkliniek A & B onderscheidt zich door veel extra service en hun expertise in laparascopische sterilisatie. Dierenkliniek A & B trekt daarom mensen die meer service en zorg voor hun dier willen.

Qua parkeergelegenheid vinden de respondenten het parkeren in de parkeergarage van het Winkelhof minder prettig *(Analyseschema 6 & 39)*, terwijl ze wel voor de deur kunnen parkeren bij Dierenkliniek D en de Tuincentrumdierenarts *(Analyseschema 7 & 8)*. Waar de ruimte van Dierenkliniek A klein is, is de praktijk van Dierenkliniek D weer ruim. Bij de Tuincentrumdierenarts kunnen klanten van de dierenarts voor alle dierbenodigdheden en -services in het tuincentrum terecht.

Op digitaal gebied loopt Dierenkliniek D voor op de andere dierenartspraktijken. Online afspraken maken zien de respondenten ook echt als een voordeel *(Analyseschema 10*). De website van Dierenkliniek A vinden de respondenten mooi *(Analyseschema 9)*. De site van de Tuincentrumdierenarts vinden de respondenten beperkt *(Analyseschema 62)*.

**Aan de hand van welke criteria kiest de doelgroep zijn dierenartspraktijk uit?**

De respondenten kiezen hun dierenarts grotendeels uit op gevoel. Dit gevoel komt uit daadkracht, kundigheid, omgang met klant en dier en duidelijkheid *(Analyseschema 19, 27, 54, 64)*. Een andere belangrijk criteria is prijs. Sommige respondenten krijgen een oneerlijk gevoel, doordat de prijzen van dierenartsen voor dezelfde behandeling kunnen wisselen. Zij gaan voor de simpele handelingen voor een goedkopere dierenartspraktijk en voor de ingewikkelde handelingen naar een andere dierenartspraktijk *(Analyseschema 5)*. Dit komt doordat zij denken dat wanneer de prijzen omlaaggaan, de kwaliteit van de zorg ook omlaaggaat *(Analyseschema 21)*. Verder is de openingstijd een belangrijk criteria om voor een dierenartspraktijk te kiezen. Mensen willen het liefst altijd bij hun eigen dierenarts terecht kunnen. Weekend- en avondopening is dan ook voor veel respondenten een vereiste *(Analyseschema 24 & 32)*.

**Welke associaties heeft de doelgroep bij Dierenkliniek A & B?**

De respondenten denken bij de service van Dierenkliniek A & B aan goed, toegankelijk, efficiënt, rustig, lief voor mens en dier, relaxt, aandacht, luisterend oor en to-the-point *(Analyseschema 12)*. Bij de locatie van Dierenkliniek A denken ze aan moeilijk parkeren, klein, centraal, onopvallend, fris en schoon *(Analyseschema 6)*.

**Wat zou de doelgroep willen verbeteren aan de service van Dierenkliniek A & B?**

De doelgroep wil meer gemak, meer kennis en meer contact met de praktijk. Qua gemak zouden ze graag online afspraken willen maken *(Analyseschema 60)*. Verder willen ze ook dat er meer specialistische zorg in de buurt komt en dat de praktijk op zaterdagochtend open is *(Analyseschema 63)*. Daarnaast willen ze betere parkeergelegenheid bij de praktijk. De Facebookpagina en website moeten up-to-date zijn. De respondenten willen vooral kunnen zien wie er dienst heeft *(Analyseschema 60)*. Ze willen ook de tarieven op de website zien *(Analyseschema 61)*. Verder vinden ze het belangrijk dat wanneer ze een ziek dier hebben, ze op dezelfde dag terecht kunnen *(Analyseschema 63)*.

Qua kennis zien de respondenten graag instructiefilmpjes op de website en op de monitor in de wachtkamer. Verder willen ze op de website simpele EHBO-handelingen zien *(Analyseschema 29)*. Ze zouden ook graag een EHBO-cursus voor dieren willen krijgen *(Analyseschema 63)*. Daarnaast willen ze een online symptomenchecker, waarbij ze kunnen inschatten wanneer ze naar de dierenarts moeten *(Analyseschema 29)*. Verder willen ze op de entherinneringen zien tegen welke ziektes de dierenarts het dier gaat vaccineren, waarna ze op de website meer over deze ziektes kunnen lezen *(Analyseschema 65)*.

De respondenten willen ook meer contact met de praktijk. Zo willen ze dat Dierenkliniek A & B actiever is op Facebook en ze willen zien wat er achter de schermen gebeurt *(Analyseschema 60)*. Verder willen ze ook dat de dierenkliniek terugbelt na behandelingen *(Analyseschema 63)*.

## 7.2 Beantwoording probleemstelling

Aan de hand van de resultaten kan de onderzoeker de volgende probleemstelling beantwoorden:

*‘Hoe kan Dierenkliniek A & B haar servicekwaliteit optimaliseren ten opzichte van concurrerende dierenartsen?’*

Dierenkliniek A & B moet de perceptie van de doelgroep veranderen op het gebied van prijs. De doelgroep moet begrijpen welke meerwaarde Dierenkliniek A & B biedt, zodat de doelgroep een reden heeft om niet voor de goedkoopste dierenartspraktijk te kiezen. Verder kan de dierenartspraktijk zorgen voor meer contact met de klanten en meer gemak voor de doelgroep.

# 8. Aanbevelingen

*Door middel van de aanbevelingen maakt Dierenkliniek A & B vooral gebruik van de verrassende service-eigenschappen van Kano, waardoor de praktijk de verwachtingen van de doelgroep overtreft. Er zijn drie aanbevelingen: de perceptie veranderen, meer contact met de doelgroep creëren en zorgen voor meer gemak.*

## 8.1 Verander de prijsperceptie van de doelgroep

Momenteel begrijpt de doelgroep niet waarom bepaalde behandelingen, zoals vaccinaties, bij Dierenkliniek A & B duurder zijn dan bij de Tuincentrumdierenarts. Het is daarom belangrijk dat zij begrijpen waar het prijsverschil vandaan komt. Zo bieden Dierenkliniek A & B ook tijdens de vaccinatie extra services waar mensen nog niet vanaf weten. Verder krijgen mensen kleine handelingen, zoals nagels knippen, gratis bij de vaccinatie. Bij de Tuincentrumdierenarts krijgen mensen deze er niet bij, waardoor zij buiten de vaccinatie extra betalen voor bijvoorbeeld nagels knippen. Hierdoor zijn zij niet altijd goedkoper uit. Wanneer de klanten dit realiseren, stappen zij niet over naar de Tuincentrumdierenarts. Zij blijven immers voor de ingewikkeldere handelingen ook naar hun originele dierenarts gaan. Daarnaast zijn de respondenten op zoek naar gemak. Zij willen ook in de weekenden en de avonduren bij hun eigen dierenarts terecht kunnen. Zij willen daarom ook voor de vaccinaties bij hun huidige dierenarts komen, wanneer hun prijsperceptie verandert. Hoewel voor de respondenten de prijs niet het belangrijkste is, is het toch een reden om gedeeltelijk over te stappen. Dit betekent dat het een vereiste klantbehoefte is. Dierenkliniek A & B kan hier niet op de concurreren. Toch kunnen zij deze klantbehoefte vervullen door de perceptie te veranderen.

Dierenkliniek A & B kan dit op verschillende manieren duidelijk maken aan de doelgroep. Zo kan zij hier informatie over schrijven op de website, maar zij kunnen hier ook een facebookpost over maken en het in de nieuwsbrief plaatsen. Daarnaast kunnen zij deze informatie ook in de praktijk verkondigen door middel van een poster.

## 8.2 Meer contact met de doelgroep

De doelgroep is op zoek naar meer binding met de praktijk. Zo willen ze dat Dierenkliniek A & B actiever is op Facebook. Momenteel posten de praktijk één tot twee keer per week iets op Facebook. Eén keer daarvan is informatie over welke dierenarts er weekenddienst heeft. De andere keer is vaak een foto van een patiënt. De binding met de praktijk is een ééndimensionale klantbehoefte; wanneer de praktijk meer van deze behoefte vervult, dan gaat de klanttevredenheid omhoog. Dierenkliniek A & B kan daarom de frequentie van de facebookposts verhogen naar ongeveer drie tot vier keer per week. Dit kan wisselen van weetjes, foto’s van patiënten en informatie vanuit de praktijk. Het is ook belangrijk dat Dierenkliniek A & B op de reacties op Facebook reageert om zo meer interactie te krijgen met de klanten.

Verder kan er een maandelijkse nieuwsbrief komen met belangrijke informatie uit de praktijk en dierenweetjes. Hierbij mogen mensen ook vragen insturen die een dierenarts in de nieuwsbrief beantwoordt. Daarnaast kan de dierenartspraktijken iedere maand een blog plaatsen waarin ze dierinformatie geven, maar ook hoe een dag op de praktijk eruitziet. De nieuwsbrief linkt dan ook naar de blog.

## 8.3 Meer gemak voor de doelgroep

De respondenten willen graag meer gemak zien. Deze trend was ook terug te zien in de deskresearch *(zie hoofdstuk 3)*. Hoewel gemak niet een vereiste is, vinden de respondenten het wel leuk als een dierenarts het biedt. Gemak is dus een aantrekkelijke klantbehoefte. Dit is een echte kans voor Dierenkliniek A & B, omdat dit voor extra klanttevredenheid zorgt.

De respondenten vinden het online afspraken maken handig. Dit zit momenteel niet in het computerprogramma van Dierenkliniek A & B, maar de programmeur van het programma kan dit wel kosteloos inbouwen. Een ander computerprogramma is ook een optie.

Verder kan er een symptomenchecker op de website komen, zodat de klanten kunnen zien of en hoe snel ze met hun dier naar de dierenarts moeten komen. Vanuit deze symptomenchecker kan de klant doorklikken naar de EHBO-pagina waar simpele EHBO-handelingen op staan voor bijvoorbeeld kleine wondjes. Daarnaast komen er instructiefilmpjes op de website en op de monitor in de wachtkamer. Verder kan Dierenkliniek A & B op zaterdagochtend opengaan. Dit kan de praktijk ook bekendmaken via social media.

# 9.Implementatie

*Dit hoofdstuk beschrijft hoe Dierenkliniek A & B de aanbevelingen kan uitvoeren. De implementatie laat zien hoe Dierenkliniek A & B haar klanten kan behouden en hoe zij de omzet kan verhogen.*

## 9.1 Perceptie veranderen kost geld

Om de perceptie van de doelgroep te veranderen kan de dierenkliniek de volgende planning aanhouden.

Planning & kosten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wat:** | **Wie:** | **Wanneer:** | **Kosten:** |
| Poster maken - 8 uur | Communicatie-medewerker | 01/08/2017 – 31/08/2017 | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 8 = €100,-  Poster: €9,95 |
| Informatie op website – 2 uur | Communicatie-medewerker | 01/08/2017 – 31/08/2017 | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 2 = €25,- |
| Facebookpost – 1 uur (per maand) | Communicatie-medewerker | Iedere maand | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 1 = €12,50 |
| **Totaal kosten** |  |  | Eenmalige kosten: €147,45  Jaarlijkse kosten: €150,-  Totaal kosten eerste jaar: €197,45 |
| **Totaal jaarlijkse opbrengsten** |  |  | Totaal jaarlijkse opbrengsten:  €2 850,- |

*Tabel 3: Planning & kosten aanbeveling 1*

Implementatie  
Om de perceptie van de doelgroep te veranderen kan Dierenkliniek A & B gebruikmaken van een poster, een facebookpost en informatie op de website. Hieronder staan voorbeelden van deze communicatie-uitingen:

**Poster Facebookpost**

*Figuur 9: Beroepsproduct facebookpost 1*

*Figuur 8: Beroepsproduct - poster*

Return on investment

Het aantal vaccinaties van januari tot en met april is gedaald met acht procent vergeleken met het jaar daarvoor. Wanneer de perceptie van de doelgroep verandert tegenover de prijs kan dit zich (gedeeltelijk) herstellen. Per maand daalde de omzet van de vaccinaties met €475,-. De respondenten geven aan dat zij voor de Tuincentrumdierenarts kiezen vanwege de prijs en de ruime openingstijden. Toch vinden zij goede zorg belangrijker dan de prijs. Wanneer hun perceptie van de prijs verandert, laten zij daarom hun dier weer vaccineren bij de dierenartspraktijk die zij ook kiezen voor ingewikkeldere handelingen. Voor de respondenten is immers gemak belangrijk.

Aan de hand van de bovengenoemde acties kan de omzet van de vaccinaties per maand daarom weer stijgen. Hoe dan ook gaan er alsnog klanten naar de Tuincentrumdierenarts vanwege de openingstijden. Met name de ruime openingstijden op zaterdag en zondag vinden deze mensen prettig. De omzet van de vaccinaties herstelt zich daarom gedeeltelijk met 50 procent. Dit betekent dat de omzet van de vaccinaties per maand met €237,50 kan stijgen.

## 9.2 Contact met de doelgroep

Om meer contact met de doelgroep te krijgen kan de dierenkliniek de volgende planning aanhouden.

Planning & kosten

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wat:** | | **Wie:** | | **Wanneer:** | **Kosten:** |
| Facebookposts en reageren op Facebook – 4 uur | | Communicatie-medewerker | | Iedere maand | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 4 = €50,- |
| Nieuwsbrief – 3 uur | | Communicatie-medewerker | | Iedere maand | Abonnement Send-in-Blue: €5,49  Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 3 = €37,50 |
| Blog – 2 uur | | Communicatie-medewerker | | Iedere maand | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 2 = €25,- |
| **Totaal jaarlijkse kosten** |  | |  | | Totaal jaarlijkse kosten:  €1 415,88 |
| **Totaal jaarlijkse opbrengsten** |  | |  | | Totaal jaarlijkse opbrengsten:  €48 886,50 |

*Tabel 4: Planning & kosten aanbeveling 2*

Implementatie  
Om meer contact te krijgen met de doelgroep kan Dierenkliniek A & B extra berichten op Facebook plaatsen. Daarnaast kan zij een nieuwsbrief en een blog maken. Hieronder staan voorbeelden van deze communicatie-uitingen:

**Facebookpost:**

*Figuur 10: Beroepsproduct – blog*

**Blog Nieuwsbrief**

*Figuur 11: Beroepsproduct – facebookpost 2 Figuur 12: beroepsproduct - nieuwsbrief*

Return on investment

Het goed uitvoeren van online marketing zorgt voor meer betrokkenheid onder de doelgroep, extra online zichtbaarheid en meer (herhaal)aankopen. Zo denken mensen positiever over een bedrijf met een blog en maakt bijna de helft van de mensen een aankoopkeuze aan de hand van wat ze online vinden *(Fisher, 2009)*.

Dorp A heeft 26 968 inwoners *(CBS in uw buurt, 2016)*. Het percentage mensen met een huisdier is ongeveer 59 procent *(Heijst et al.,2015)*. Dat betekent dat 15 911 Dorp Aers een huisdier hebben. 75 procent van de Nederlanders heeft social media *(Ruigrok NetPanel, 2016)*. Van die Dorp Aers met een huisdier heeft dus 11 933 social media. Uit onderzoek blijkt dat 45 procent van de mensen die actief zijn op social media bedrijven volgen *(Baird & Parasnis, 2011)*. 5 370 Dorp Aers met huisdieren volgen dus bedrijven en eventueel een dierenartspraktijk. 66 procent hiervan voelt zich pas betrokken en onderneemt actie wanneer hij het gevoel heeft dat een bedrijf eerlijk communiceert. Dit heeft te maken met transparantie *(Baird & Parasnis, 2011)*. Dat betekent dat 3 544 van de mensen actie ondernemen aan de hand van social media. Van deze mensen is ongeveer 45 procent vaste klant bij Dierenkliniek D en 40 procent is klant bij Dierenkliniek A. 15 procent is vaste klant bij een andere dierenartspraktijk en/of de Tuincentrumdierenarts. Dit is berekend aan de hand van de antwoorden van de respondenten en het aantal facebookvolgers van de praktijken. 1 417 klanten van Dierenkliniek A zijn dus meer betrokken wanneer de dierenkliniek de online marketing optimaliseert. Wanneer al deze klanten één keer vaker per jaar op consult komen à €34,50 dan stijgt de maandelijkse omzet met €4 073,-.

## 9.3 Meer gemak

Om de doelgroep meer gemak te bieden kan de dierenkliniek de volgende planning aanhouden.

Planning & kosten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Wat:** | **Wie:** | **Wanneer:** | **Kosten:** |
| Instructiefilmpje maken – 3 uur | Communicatie-medewerker in samenwerking met dierenarts | 01/09/2017 – 30/09/2017 | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 3 = €37,50  Salaris dierenarts  €20,- per uur X 1 = €20,- |
| EHBO-pagina – 2 uur | Communicatie-medewerker in samenwerking met dierenarts | 01/09/2017 – 30/09/2017 | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 2 = €25,-  Salaris dierenarts  €20,- per uur X 1 = €20,- |
| Symptomenchecker – 10 uur | Communicatie-medewerker in samenwerking met dierenarts | 01/09/2017 – 30/09/2017 | Salaris communicatiemedewerker €12,50 per uur X 10 = €125,-  Salaris dierenarts  €20,- per uur X 2 = €40,- |
| Zaterdagochtend-spreekuur – 2 uur per week | Dierenarts en dierenarts-assistente | Iedere week | Salaris dierenarts  €20,- per uur X 2 = €40,-  Salaris dierenartsassistente €10,75 per uur X 2 = €21,50 |
| **Totaal jaarlijkse kosten** |  |  | €3 465,- |
| **Totaal jaarlijkse opbrengsten** |  |  | €31 812,- |

*Tabel 5: Planning & kosten aanbeveling 3*

Kosten en vergelijking dierenartssoftware

Dierenkliniek A & B maakt momenteel gebruik van de dierenartssoftware Veterin. Zij is een van de enige praktijken die hier gebruik van maakt. Wanneer de dierenartspraktijk wijzigingen in het programma wil, dan past Veterin dit kosteloos aan. De twee meest gebruikte soorten dierenartssoftware zijn Animana en Viva *(Marktdata.nl, 2015)*. Doordat meer dierenartspraktijken gebruikmaken van deze software, zijn deze technisch uitgebreider dan Veterin.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Veterin** | **Animana** | **Viva** |
| **Kosten per maand** | €108,33 | €341.98 | €410,- (eerste jaar €307,-) |
| **Overstapskosten (eenmalig)** | n.v.t. | €3 000,- | €1 925,- |
| **Online afspraken maken** | Kan Veterin kosteloos inbouwen | + | + |
| **Automatisch entherinneringen versturen** | - | + | - |
| **E-mailen vanaf het programma** | Kan Veterin kosteloos inbouwen | + | + |
| **Agenda bekijken op telefoon, tablet en pc** | - | + | + |
| **Sms’en vanuit programma** | - | + | + |
| **Koppeling met Idexx-apparatuur** | - | + | + |
| **Koppeling met digitale röntgen** | - | €25,- | + |
| **Nieuwsbrief versturen vanuit programma** | - | + | + |
| **24 uur helpdesk** | - | + | - |
| **Werken in de cloud** | Kan Veterin kosteloos inbouwen | + | + |
| **Berichten/taken naar collega’s sturen** | - | + | + |
| **Koppelen met Huisdieren Zorgplan** | - | + | Eenmalig €550,- |
| **Totaal jaarlijkse kosten (eerste jaar)** | €1 299,96 | €7 128,76 | €6 159,- |
| **Totaal jaarlijkse kostenbesparing** | - | €1 444,- | €160,- |
| **Totaal jaarlijkse opbrengsten** | €1380,- | €1 380,- | €1 380,- |

*Tabel 6: Vergelijkingstabel dierenartssoftware*

Implementatie  
Om de doelgroep meer gemak te bieden, kan Dierenkliniek A & B gebruikmaken van instructiefilmpjes, een pagina over EHBO bij dieren, een symptomenchecker en online afspraken maken. Hieronder staan voorbeelden van deze communicatie-uitingen:

**Instructiefilmpje**

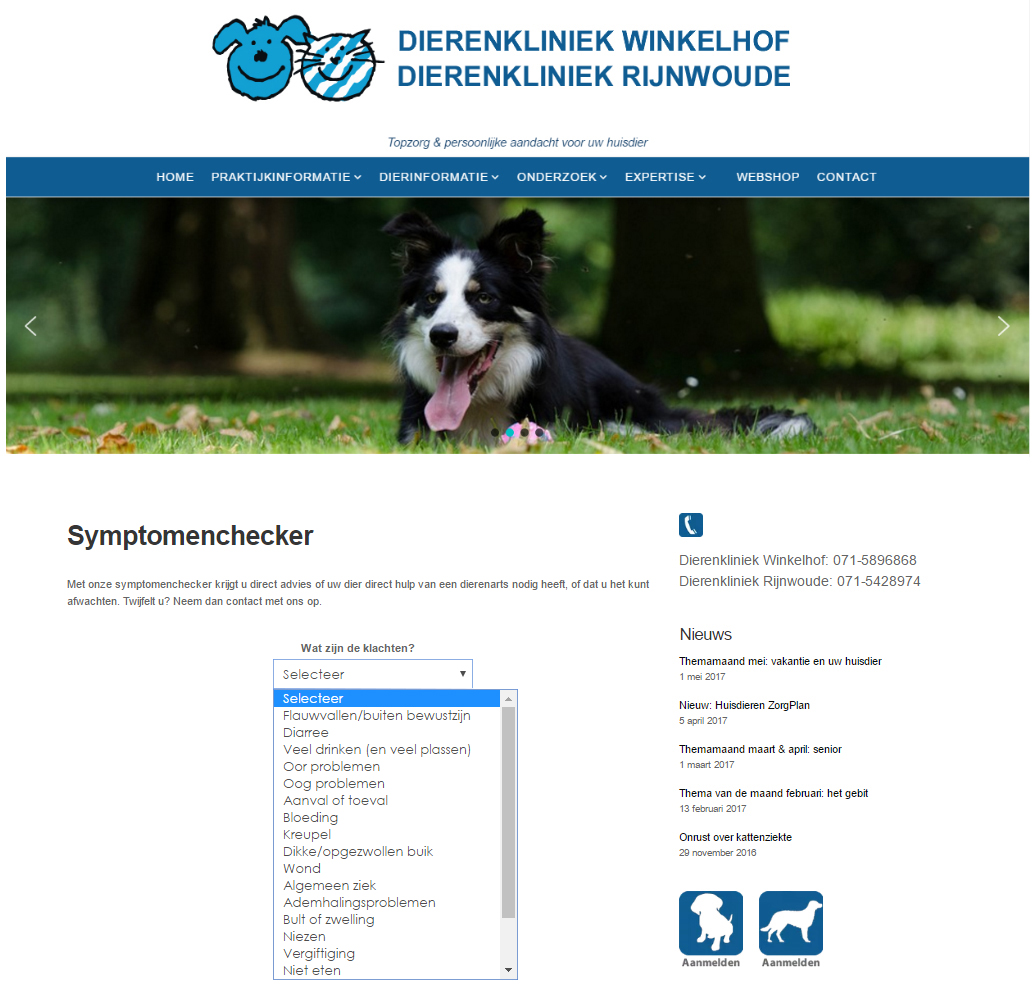
*Figuur 13: Beroepsproduct - instructiefilmpje*

**EHBO-pagina**

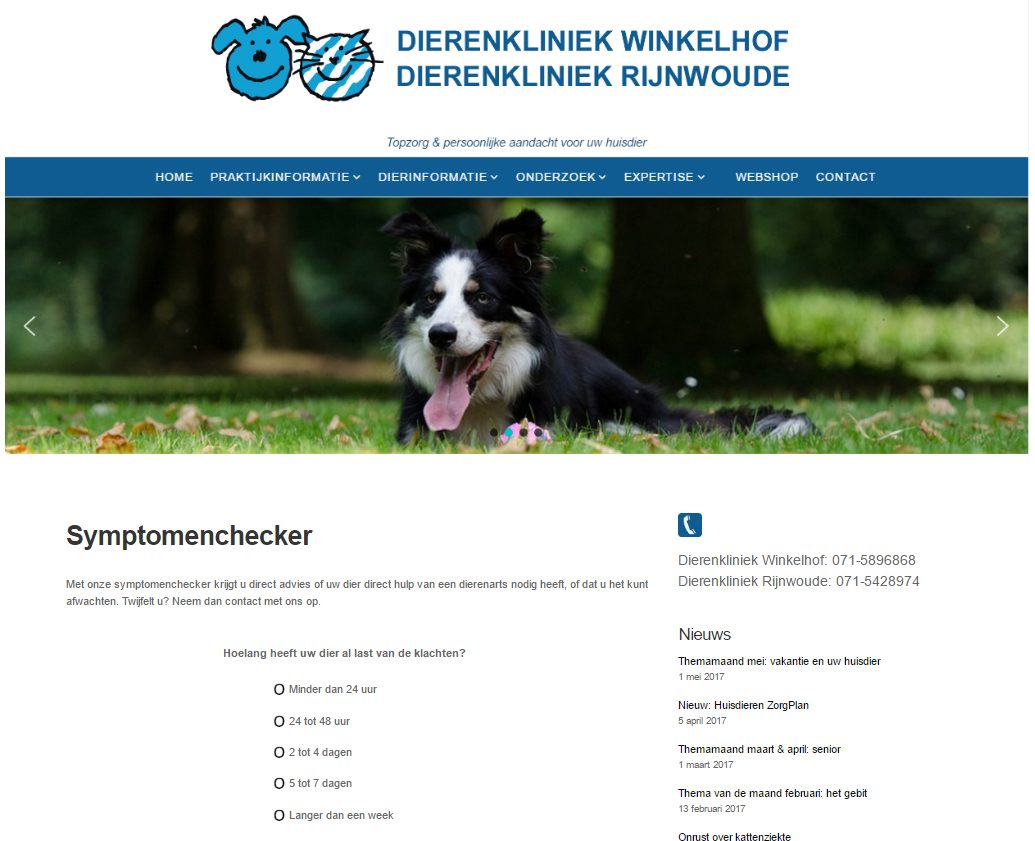
*Figuur 14: Beroepsproduct – EHBO-pagina*

**Symptomenchecker**

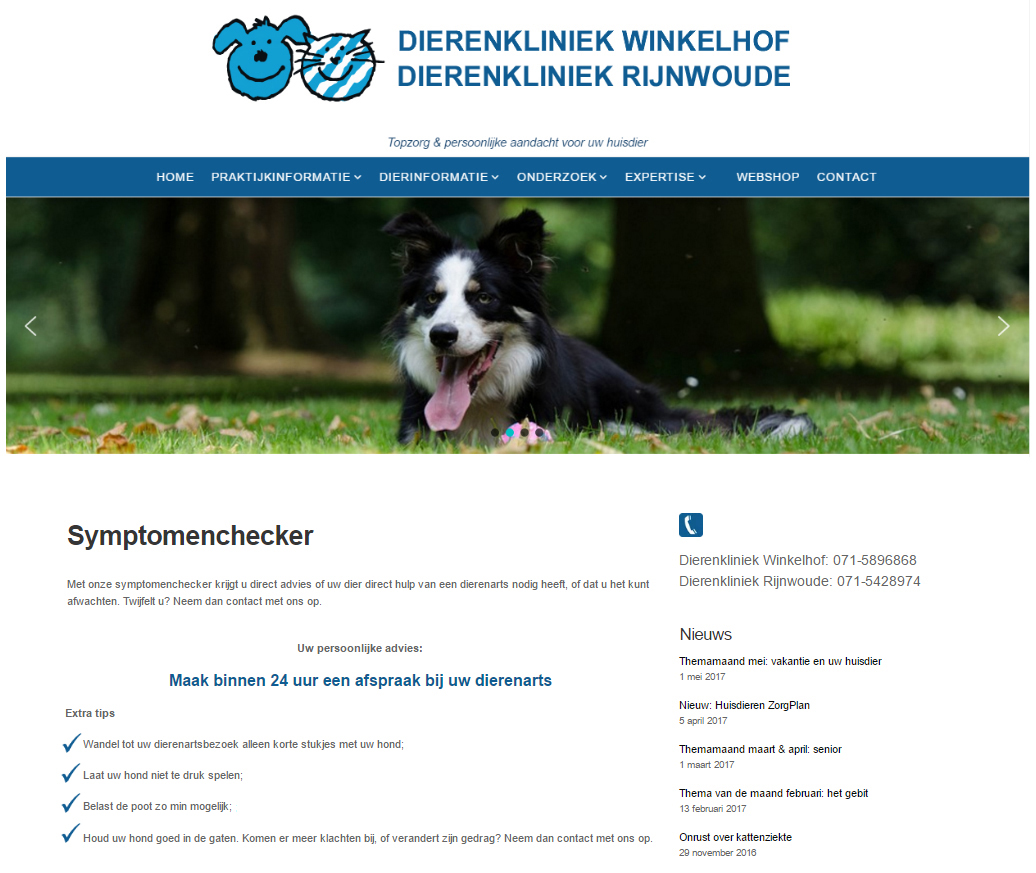
*Figuur 15: Beroepsproduct – Symptomenchecker 1*



*Figuur 16: Beroepsproduct – Symptomenchecker 2*



*Figuur 17: Beroepsproduct – Symptomenchecker 3*



*Figuur 18: Beroepsproduct – Symptomenchecker 4*

Return on investment

Volgens onderzoek van Lloyd *(2015)* vindt vier op de vijf klanten instructiefilmpjes handig. Volgens het onderzoek zijn klanten die instructiefilmpjes kijken bijna twee keer meer geneigd om een aankoop te doen. Inmiddels zijn er per maand 437 unieke bezoekers op de website van Dierenkliniek A & B die andere pagina’s dan de startpagina en contactpagina’s bezoeken. Wanneer vier vijfde hiervan een instructiefilmpje kijkt over vlooienmiddel en 50 procent meer geneigd is om vlooienmiddel voor drie maanden à €15,95 te kopen dan stijgt de omzet per maand met €1 164,-

Momenteel kijken veel respondenten niet op de website van een dierenkliniek, omdat ze behalve de openingstijden en de telefoonnummers geen nuttige informatie vinden. Wanneer zij meer relevante informatie op de website vinden, dan zijn zij meer geneigd om de website regelmatig te bezoeken. Wanneer er een EHBO-pagina en een symptomenchecker komen, dan komen er op de website meer bezoekers. Wanneer het bezoekersaantal stijgt, stijgt ook het aantal mensen die bijvoorbeeld instructiefilmpjes bekijkt. Hierdoor stijgen de aankopen van bijvoorbeeld vlooienmiddelen ook extra. Momenteel bekijkt ongeveer de helft van de respondenten de website. Naar verwachting groeit het bezoekersaantal met 25 procent wanneer er meer relevante informatie op de website staat. Hierdoor stijgt de omzet van vlooienmiddelen (in combinatie met de omzet door de instructiefilmpjes) met nog eens €291,- per maand.

Uit onderzoek blijkt dat bij 28 procent van de telefoontjes naar dierenartspraktijken de assistente niet opneemt of in gesprek is. Ongeveer 70 procent van de diereigenaren staat bij meer dan één dierenartspraktijk ingeschreven *(OnSwitch, 2013)*. Dit betekent dat wanneer zij de ene praktijk niet te pakken krijgen, ze een andere praktijk bellen. Klanten maken 4 tot 7 procent van de afspraken bij dierenartsen zelf online. Zij maken 49 procent van deze afspraken buiten openingsuren *(OnSwitch, 2013)*. Online afspraken maken is dus een kans voor Dierenkliniek A & B. Momenteel zijn er 40 afspraken per dag beschikbaar bij Dierenkliniek A & B. Dit is exclusief operaties. Hiervan zijn er gemiddeld 30 bezet. Wanneer mensen online afspraken kunnen maken, stijgt het aantal afspraken met 4 tot 7 procent. Dit is ongeveer twee afspraken per dag. Wanneer deze mensen allemaal komen voor een consult à €34,50 dan stijgt de omzet per maand met €1 380,- (uitgaand van 20 werkdagen per maand).

Wanneer de dierenartspraktijk gebruikmaakt van een nieuw computerprogramma kan zij bovendien besparen op personeelskosten. Zo stuurt Animana automatisch vaccinatieherinneringen. Dit kan online of direct via de drukker. Normaal besteedt de assistente per maand ongeveer tien uur aan het maken en versturen van de vaccinatieherinneringen. Het uurloon van een dierenartsassistente is €10,75. Dat betekent dat Dierenkliniek A & B met Animana maandelijks €107,50 kan besparen op de vaccinatieherinneringen.

Momenteel werken de dierenartspraktijken op een vaste server. Wanneer deze crasht, gaat er tijd in zitten om dit op te lossen en de gegevens weer terug te vinden. Afspraken die op die dag zijn gemaakt, zijn dan ook verdwenen. Om dit op te lossen, is een dierenarts hier ongeveer acht uur mee bezig. Het uurloon van een dierenarts is ongeveer €20,- per uur. Dit kost dus al snel €160,-. Zo’n computercrash gebeurt ongeveer één tot twee keer per jaar. Bij Animana en Viva is het mogelijk om in de cloud te werken. Zo verliezen de praktijken geen gegevens meer en kunnen zij minimaal €160,- per jaar besparen.

De respondenten gaven aan dat ze graag op zaterdagochtend terecht willen kunnen. Dit kwam tevens uit het kwantitatieve onderzoek uit 2014 naar voren *(Bijlage D)*. De respondenten gaven ook aan dat de openingstijden een reden kan zijn om over te stappen naar een andere dierenarts. Wanneer de praktijk dus op zaterdagochtend open zou zijn, dan weerhoudt het de klanten om over te stappen. Daarnaast geeft dit mensen een extra kans om voer en producten uit de praktijk te kopen en om langs te komen met hun huisdier. Wanneer Dierenkliniek A & B op één van de locaties twee uur spreekuur heeft met afspraken van een kwartier, dan kan zij acht afspraken inplannen. Wanneer deze mensen allemaal voor een consult van €34,50 komen, dan kan zij de wekelijkse omzet verhogen met minimaal €276,-.

# 10. Literatuurlijst

Anderson, C., & Zeithaml, C. P. (1984). Stage of the product life cycle, business strategy, and business performance. *Acadamy of management journal*, *27*, 5-24.

Baird, C. H., & Parasnis, G. (2011). From social media to social customer relationship management. *Strategy & Leadership*, 39(5), 30-37. doi:10.1108/10878571111161507

Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., . . . Walden, D. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. *Center for Quality of Management Journal*, *2*(4), 3-36.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *The Journal of Marketing*, *56*(2), 57-71. doi:10.2307/1252042

Booms, B. H., & Bitner, M. J. (1981). Marketing and organization structures for services firms. In J. Donnelly, & W. George (Red.), *Marketing of services* (pp. 47-51). Chicago, Verenigde Staten: American Marketing.

Bos, R. van den. (2015, 15 december). De Ketens komen er aan – Wat doe ik nu? Geraadpleegd van http://www.digiredo.nl/2015/12/15/de-ketens-komen-er-aan-wat-doe-ik-nu/

Brakel, P. van. (2015, 31 juli). Concurrentie van de tuincentrumdierenarts. *Tijdschrift voor Diergeneeskunde*, *140*(8), 34-35.

Brogowicz, A. A., Delene, L. M., & Lyth, D. M. (1990). A Synthesised Service Quality Model with Managerial Implications. *International Journal of Service Industry Management*, *1*(1), 27-45. doi:10.1108/09564239010001640

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, *30*(1), 8-32. Geraadpleegd van http://francisbuttle.com.au/wp-content/uploads/2014/10/SERVQUAL-review-critique-research-agenda-EJM.pdf

Case, D. B. (1988). Survey of expectations among clients of three small animal clinics. *Journal of American Veterinary Medical Association*, 192(4), 498-502.

CBS in uw buurt. (2016). Aantal inwoners gemeente [Dataset]. Geraadpleegd op 28 februari, 2017, van http://www.cbsinuwbuurt.nl/#gemeenten2016\_aantal\_inwoners

Croning, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, *58*(1), 125-131. doi:10.2307/1252256

Donthu, B., & Yoo, B. (1998). Cultural Influences on Service Quality Expectations. *Journal of Service Research*, *1*(2), 184. Geraadpleegd van https://www.researchgate.net/profile/Naveen\_Donthu/publication/235361601\_Cultural\_Influences\_on\_Service\_Quality\_Expectations/links/0a85e53035a545d735000000.pdf

Fisher, T. J. (2009). ROI in social media: A look at the arguments. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, *16*(3), 189-195. doi:10.1057/dbm.2009.16

Garvin, D. A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review*, *61*, 65-73.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, *18*(4), 36-44. doi:10.1108/EUM0000000004784

Grönroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria Of Good Perceived Service. *Review of Business; Jamaica*, *9*(3), 10

Grönroos, C. (2007). *Service Management And Marketing* (3e ed.). Hoboken, New Jersey, Verenigde Staten: John Wiley And Sons Ltd.

Heijst, B. A. C. van, Kort, M. A. C. de, Overgaauw, P. A. M., Vinke, C. M., & Beekmans, M. H. C. (2015). *Feiten & Cijfers Gezelschapsdierensector 2015*. Geraadpleegd van http://fdn.nl/wp-content/uploads/A-10-Feiten-en-cijfers-gezelschapsdierensector-2015.pdf

Hofstede, G. (2017). Compare Countries [Dataset]. Geraadpleegd op 25 februari, 2017, van https://geert-hofstede.com/countries.html

Holmlund, M. (1997). *Perceived Quality in Business Relationships*. Paper gepresenteerd op de Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, Finland

Jones, T. O., & Sasser, W. E. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, *73*(6), 88-99

Kang, G., & James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Grönroos’s service quality model. *Managing Service Quality*, *14*(4), 266-277. doi:DOI 10.1108/09604520410546806

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsjui, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, *14*(2), 39-48.

King, L. J. (2000). It was the best of times, it was the worst of times. *Journal of the American Veterinary Medical Associatio*, *217*(7), 996-998.

Klein Swormink, B. (z.j.). Ketenvorming, kans of bedreiging? Geraadpleegd van https://www.knmvd.nl/media/default.aspx/emma/org/10865954/artikel procent20bij procent20dag procent20van procent20100.pdf.

Knowles, P., Grove, S., & Pickett, G. (1999). Mood versus service quality effects ons customers' respons to service organizations and service encounters. *Journal of Service Research*, *2*, 189-199. doi:10.1177/109467059922006

Kralingen, R. van, & Bourgery, M. (2007). *Make Dust or Eat Dust* (2e ed.). Amsterdam, Nederland: Pearson Benelux.

Kuo, Y. F. (2007). Integrating Kano’s Model into Web- community Service Quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, *15*(7), 925-939. doi:10.1080/14783360410001681854

Lampert, M., & Blanksma Çeta, A. (2014). *The disruptive mindset of Millennials around the globe*. Geraadpleegd van http://www.glocalities.com/reports/flash-report-the-disruptive-mindset-of-millennials-around-the-globe.html

Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R. (1982). *A Study of Quality Dimensions*. Paper gepresenteerd op de Service Management Institute, Helsinki, Finland

Leonard, F. S., & Sasser, W. E. (1982). The incline of quality. *Harvard Business Review*, *60*, 163-171.

Lillrank, P., & Kano, N. (1989). *Continuous Improvement: Quality Control Circles in Japanese Industry* (2e ed.). Ann Arbor, Michigan, Verenigde Staten: University of Michigan Center for Japanese Studies.

Lloyd, D. (2015, 20 april). SEO for Success in Video Marketing. Geraadpleegd van https://blogs.adobe.com/digitalmarketing/search-marketing/seo-for-success-in-video-marketing/

Marktdata.nl. (2015). *Marketingrapport Dierenartspraktijken 2015.* Geraadpleegd van https://www.marktdata.nl/rapporten/Marketingrapport-Dierenartspraktijken-2015

Meier, U., & Broekhoff, M. (2012). *Kwalitatief marktonderzoek* (3e ed.). Groningen/Houten, Nederland: Noordhoff.

Mikulić, J., & Park, S. H. (2011). A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano model. *Managing Service Quality: An International Journal*, *21*(1), 46-66. doi:10.1108/09604521111100243

Mellanby, R. J., Rhind, S. M., Bell, C., Shaw, D. J., Gifford, J., Fennell, D., . . . Hudson, N. P. H. (2011). Perceptions of clients and veterinarians on what attributes constitute ‘a good vet’. *Veterinary Record*, *168*, 616-622. doi:10.1136/vr.d925

Ng, E. S. W., Schweitzer, L., & Lyons, S. T. (2010). New Generation, Great Expectations: A Field Study of the Millennial Generation. *Journal of Business and Psychology*, *25*(2), 281-292. doi:10.1007/s10869-010-9159-4

OnSwitch. (2013). The UK Veterinary Market - Some ideas to borrow and implement in your own practice. Geraadpleegd van http://www.onswitch.co.uk/uploads/docs/france procent20vet procent2013.pdf

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, *69*(1), 140-147. doi:10.1016/S0022-4359(05)80007-7

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, *49*(4), 41-50. doi:10.2307/1251430

Qiting, P., Uno, N., & Kubota, Y. (2013). *Kano Model Analysis of Customer Needs and Satisfaction at the Shanghai Disneyland.*

Rahman, M. S., Khan, A. H., & Haque, M. (2012). A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos’s Service Quality Model Perspective. *Asian Social Science*, *8*(13), 201-210. doi:10.5539/ass.v8n13p201

Reinink, M. (2015, september). De beste overleeft. *Arts en Auto*, *80*(2), 18-21.

Ruigrok NetPanel. (2016). *What’s happening online*. Amsterdam, Nederland: Ruigrok NetPanel.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implications from the frontier. In R. T. Rust (Red.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1-19). Thousand Oaks, Californië, Verenigde Staten: SAGE Publications, inc.

Sauerwein, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1996). The Kano Model: How To Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics*, *1*, 19-23.

Scholl, N., & Olivier, L. (2014). De essentie van kwalitatief marktonderzoek. Geraadpleegd van http://moa04.artoo.nl/clou-moaweb-images/images/bestanden/pdf/Studenteninformatie/SCHOLL\_OLIVIER\_De\_essentie\_van\_kwalitatief\_onderzoek\_versie4.pdf

Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *22*(9), 913-949. doi:10.1108/02656710510625211

Shahin, A., Pourhamidi, M., Antony, J., & Park, S. H. (2013). Typology of Kano models: a critical review of literature and proposition of a revised model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, *30*(3), 341-358. doi:10.1108/02656711311299863

Suuroja, M. (2003). *Service Quality: Main Conceptualizations and Critique*. Tartu, Estland: University of Tartu Press.

Takeuchi, H., & Quelch, J. A. (1983). Quality is more than making a good product. *Harvard Business Review*, *61*, 139-145.

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* (4e ed.). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.

Vries, A. S. W. de. (1980). Het aandeel van de dienstensector: een eenvoudig model van het Fourastié-effect. *Maandschrift Economie*, *44*, 479-487

Xu, Q., Jiao, R. J., Yang, X., Helander, M., Khalid, H. M., & Opperud, A. (2009). An analytical Kano model for customer need analysis. *Design Studies*, *30*(1), 87-110. doi:10.1016/j.destud.2008.07.001

Yang, C. C. (2005). The refined Kano's model and its application. *Total Quality Management & Business Excellence*, *16*(10), 1127-1137. doi:10.1080/14783360500235850

Zeithaml, V. A. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services. In J. Donnelly, & W. George (Red.), *Marketing of services* (pp. 186-190). Chicago, Verenigde Staten: American Marketing.

# Bijlagen

## Bijlage A: Werving respondenten

### **Bijlage A-A: Facebookbericht**

Assistente Tamara doet onderzoek naar hoe wij onze service nog beter kunnen aanpassen op uw wensen en behoeftes. Zij is daarom op zoek naar honden- en/of katteneigenaren tussen de 36 en 65 jaar die zij mag interviewen.

Wilt u ons helpen? Reageer dan op deze Facebookpost of stuur ons een berichtje. Dan neemt zij zo snel mogelijk contact met u op.

### **Bijlage A-B: Facebookbericht op ‘Je bent een Dorp Aer als..’**

Ben jij een honden- en/of katteneigenaar van 36 tot 65 jaar? En sta je ingeschreven bij een dierenkliniek in Dorp A? Dan ben ik op zoek naar jou!

Voor mijn scriptie wil ik graag honden- en katteneigenaren (van 36 tot 65 jaar) interviewen die ingeschreven staan bij een dierenkliniek in Dorp A.

Het interview gaat over welke wensen en behoeften honden- en katteneigenaren hebben bij een dierenartspraktijk. Ben jij of ken jij zo iemand? Stuur mij dan een berichtje.

### **Bijlage A-C: Uitnodiging respondenten**

Beste..,

Mijn naam is Tamara Belt en in opdracht van Dierenkliniek A & B doe ik onderzoek naar wat diereneigenaren van hun dierenartspraktijk verwachten. Zo kunnen wij de service van Dierenkliniek A & B aanpassen naar uw wensen en behoeftes. Ik neem het interview op voor het verwerken van de resultaten. Het interview doet ongeveer een half uur tot een uur.

Het interview vindt plaats op ..-..-…. om ..:.. uur op dit adres:

…..

Voor vragen of als u verhinderd bent, kunt u mailen naar tamarabelt@hotmail.com of bellen naar 06-15617817

Wij willen u alvast bedanken aan uw deelname aan ons onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Tamara Belt

## Bijlage B: Topic Guide

Welkom bij dit interview. Dit interview gaat over hoe u de service van uw dierenarts ervaart en wat u van een dierenartspraktijk verwacht. Het interview bestaat uit vijf onderwerpen die ik stuk voor stuk toelicht. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur. Verder neem ik het interview op voor de interne verwerking van de resultaten. Ik wil u graag bedanken voor uw medewerking.

**Topic 1 – Algemene vragen**

*Allereerst wil ik een aantal algemene vragen stellen.*

* Wat is uw leeftijd?
* Wat voor huisdier(en) heeft u?
* Hoe oud is uw huisdier?/Hoe oud zijn uw huisdieren?
* Hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij de dierenarts?
* Bij welke dierenartspraktijk komt u normaal?

*Dit waren de vragen over het eerste onderwerp. We gaan nu verder met het volgende onderwerp.*

**Topic 2 – Associaties**

*Ik wil nu graag verder gaan naar het tweede onderwerp dat gaat over het beeld die u heeft bij uw dierenartspraktijk.*

* Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk beschrijven?
* Hoe zou u de communicatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Dit gaat met name over de website en de social media.)
* Hoe zou u de service van uw dierenartspraktijk beschrijven?

*Dus als ik het goed begrijp vindt u ………….. (Samenvatting antwoorden respondent)*

*Dit waren de vragen over het tweede onderwerp. We gaan nu verder met het volgende onderwerp.*

**Topic 3 – Criteria**

*Ik wil nu graag verder gaan naar het derde onderwerp dat gaat over de criteria waarop u uw dierenartspraktijk uitkiest.*

*(Onderzoeker pakt de kaartjes van de cardsortingstechniek erbij)*

* Voor dit onderwerp heb ik verschillende kaartjes met service-eigenschappen van een dierenartspraktijk. Ik wil u graag vragen of de kaartjes wilt sorteren op hoe u zich ertegenover zou voelen als uw dierenartspraktijk dat biedt.
* Kunt u uw keuze toelichten?

*Dus als ik het goed begrijp vindt u ………….. (Samenvatting antwoorden respondent)*

*Dit waren de vragen over het derde onderwerp. We gaan nu verder met het volgende onderwerp.*

**Topic 4 – Ervaringen**

*Ik wil nu graag verder gaan naar het vierde onderwerp dat gaat over hoe u de service van uw dierenartspraktijk ervaart.*

* Hoe ervaart u de locatie van uw dierenartspraktijk?
* Hoe ervaart u de wachttijd van uw dierenartspraktijk?
* Hoe ervaart u de communicatie binnen uw dierenartspraktijk?
* Hoe ervaart u de klantvriendelijkheid van uw dierenartspraktijk?
* Hoe ervaart u de diervriendelijkheid van uw dierenartspraktijk?
* Hoe ervaart u de kundigheid van uw dierenartsen en assistentes?

*Dus als ik het goed begrijp vindt u ………….. (Samenvatting antwoorden respondent)*

*Dit waren de vragen over het vierde onderwerp. We gaan nu verder met het volgende onderwerp.*

**Topic 5 – Verbeteringen**

*Ik wil nu graag verder gaan naar het vijfde onderwerp dat gaat over hoe u de service van uw dierenartspraktijk zou verbeteren.*

* Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk verbeteren?
* Hoe zou u de website en/of social media van uw dierenartspraktijk verbeteren?
* Wat zou u zelf graag willen dat uw dierenarts biedt?

*Dus als ik het goed begrijp vindt u ………….. (Samenvatting antwoorden respondent)*

*Dit waren de vragen over het vijfde onderwerp. We gaan nu verder met het volgende onderwerp.*

**Afsluiting**

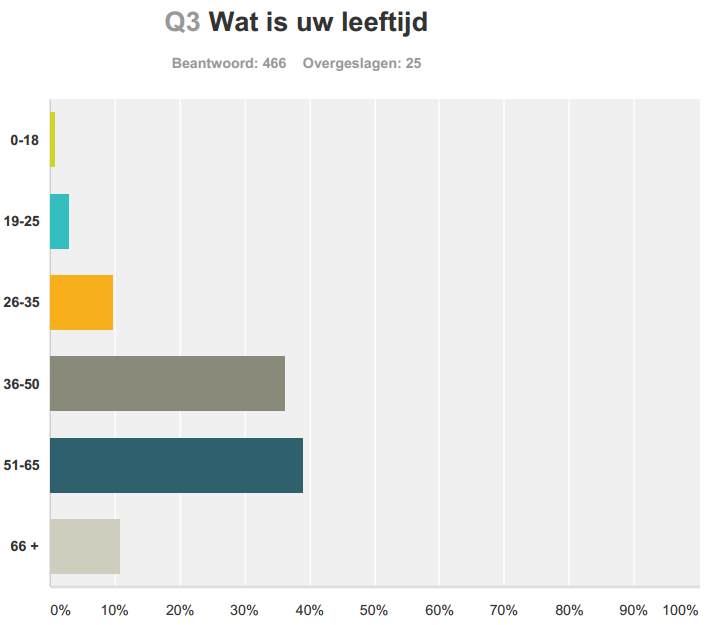
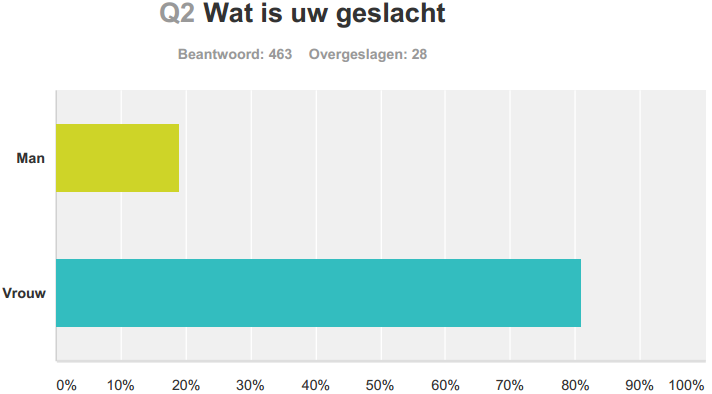
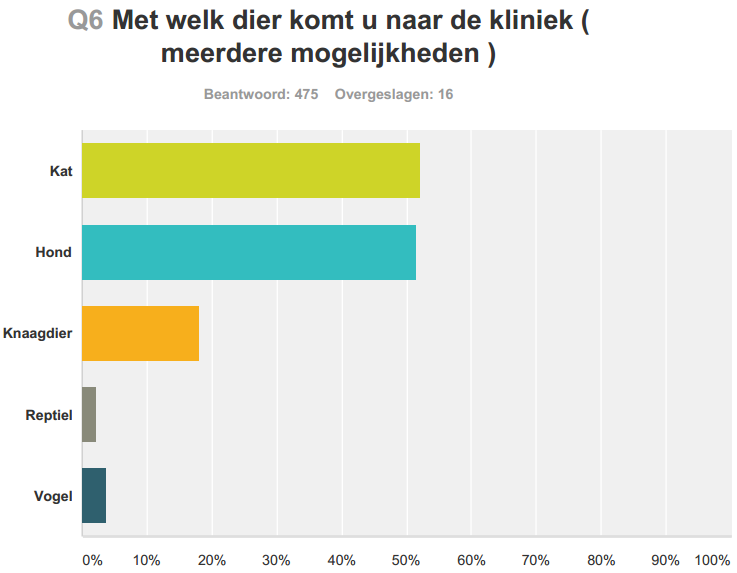
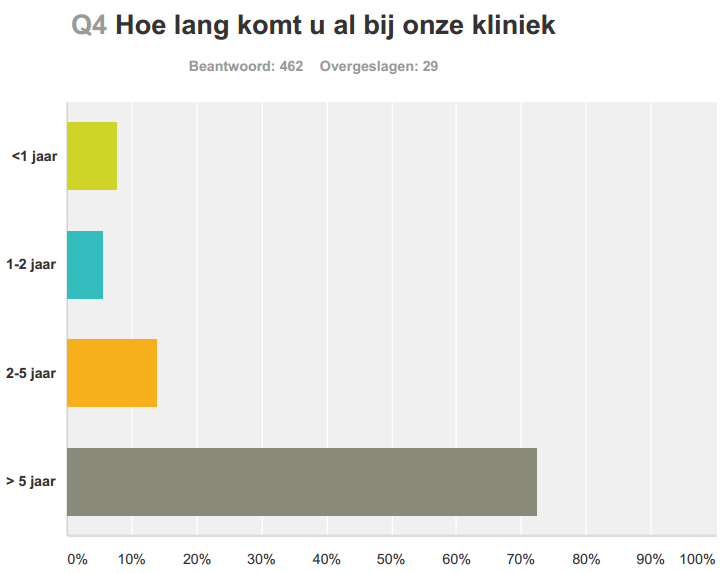
Tot slot wil ik u graag vragen welk eindcijfer u de service van uw dierenartspraktijk geeft.

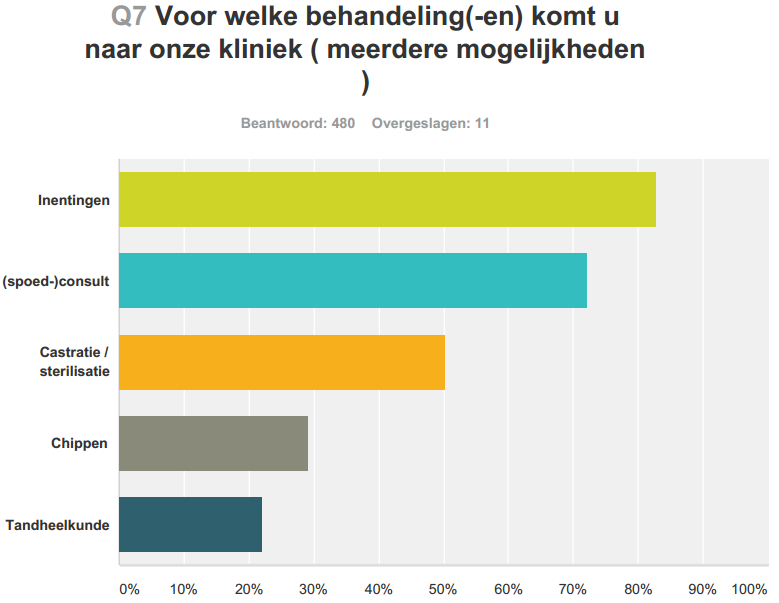
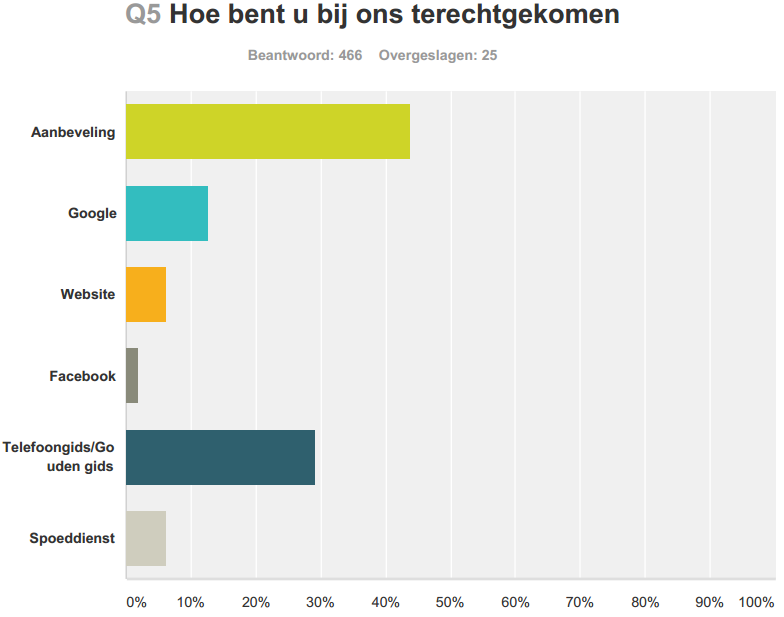
*Dit was de laatste vraag van het interview. Ik wil u graag bedanken voor uw medewerking. Ik gebruik het opgenomen materiaal alleen intern en niet voor andere doeleinden. Heeft u zelf nog vragen of op/aanmerkingen?*

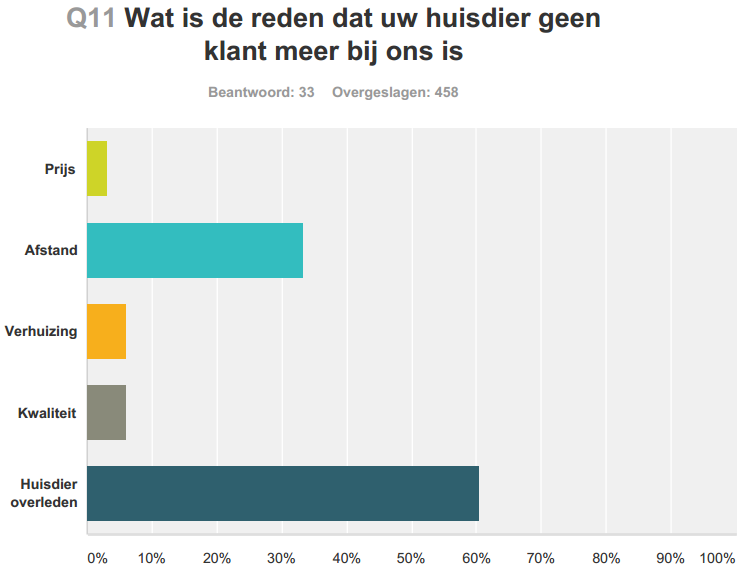
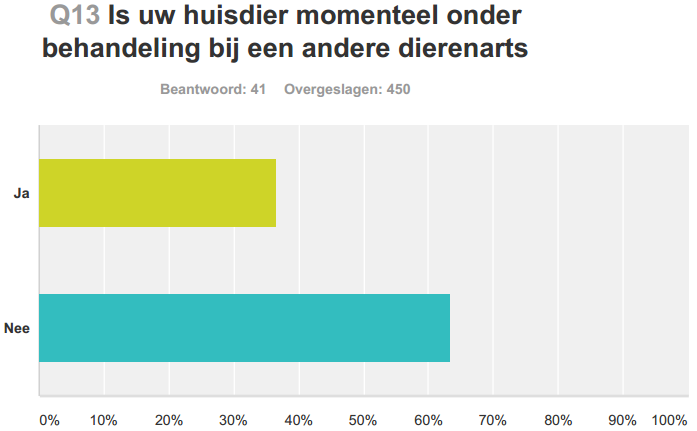
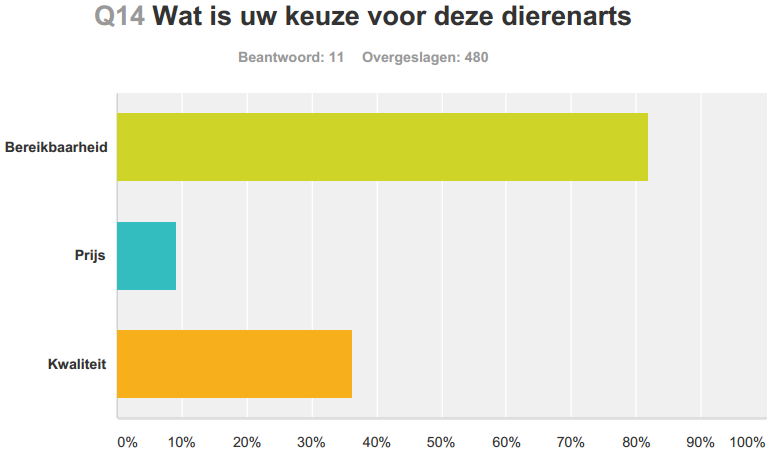
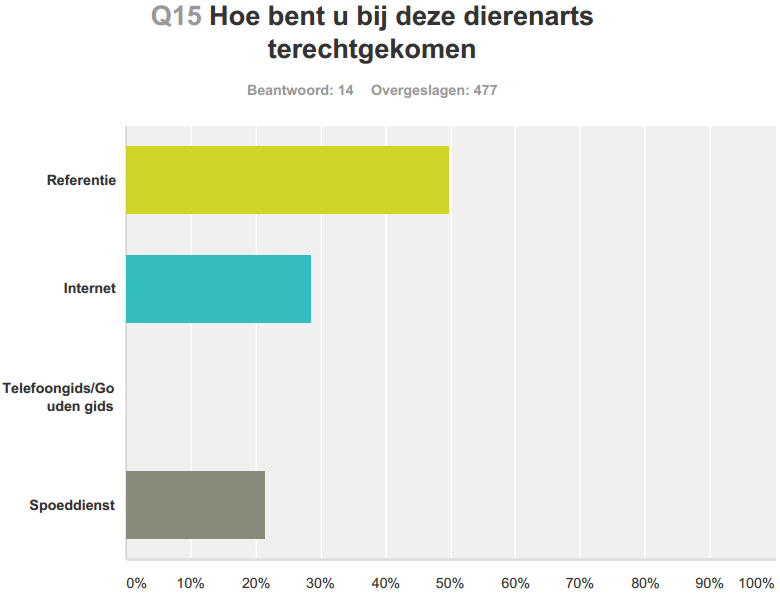
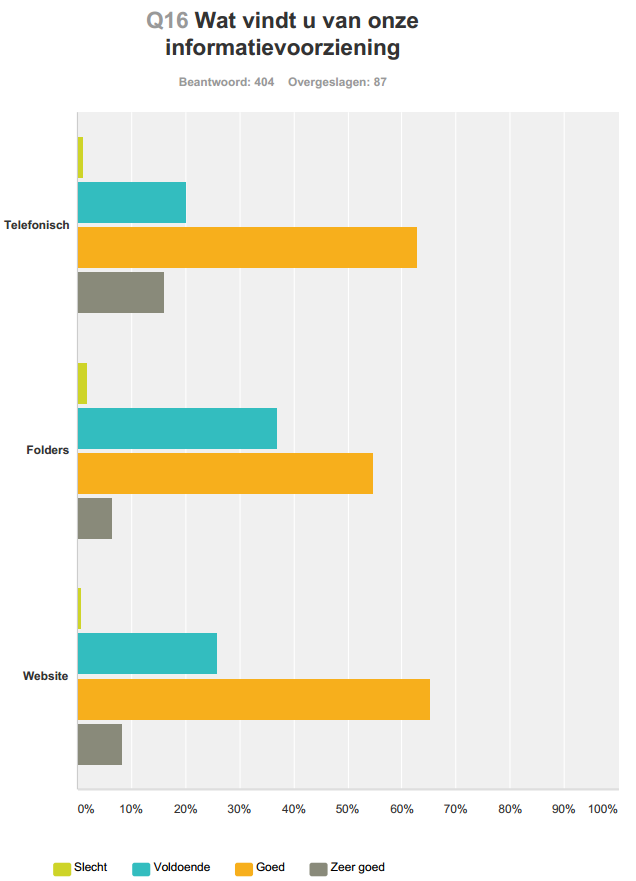
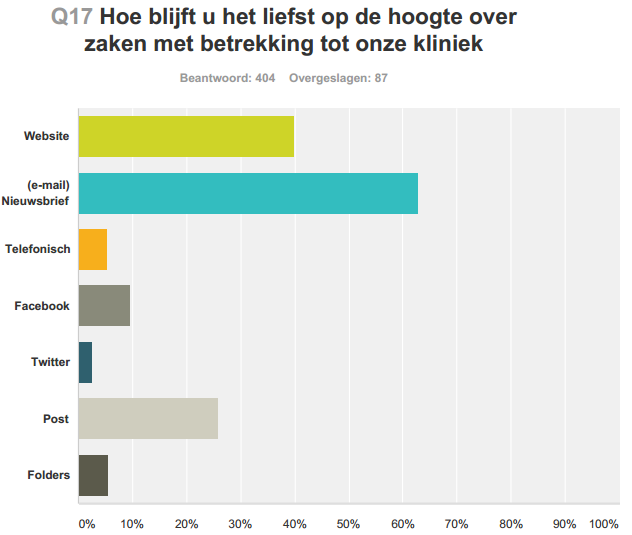
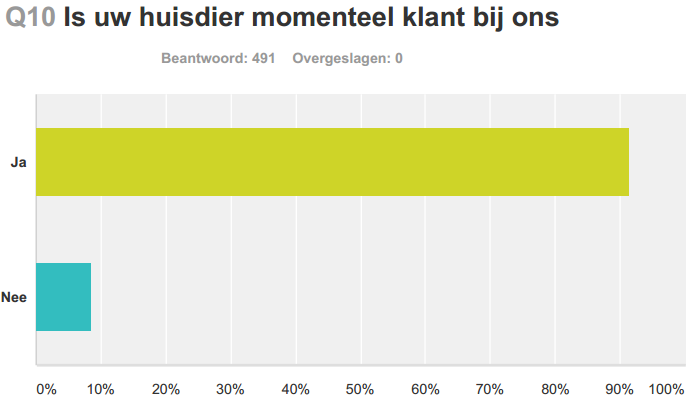
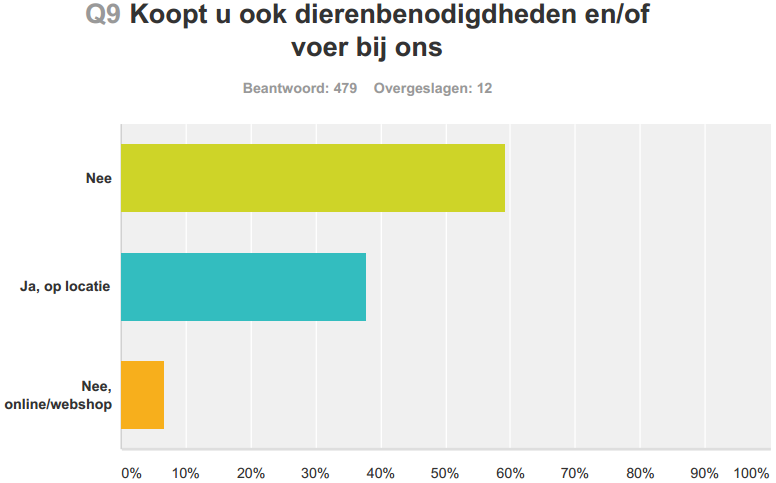
## Bijlage C: Cardsortingstechniek

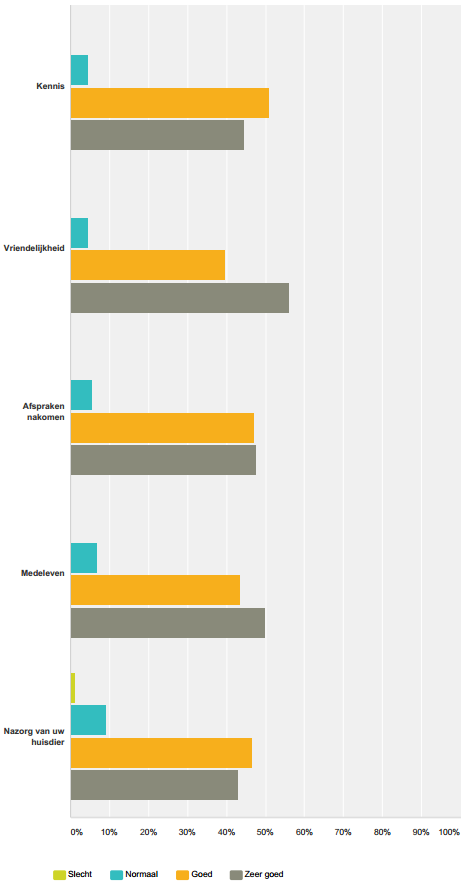
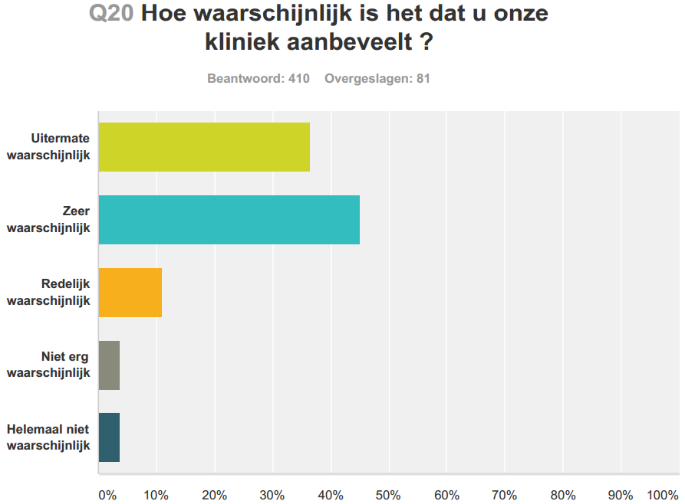
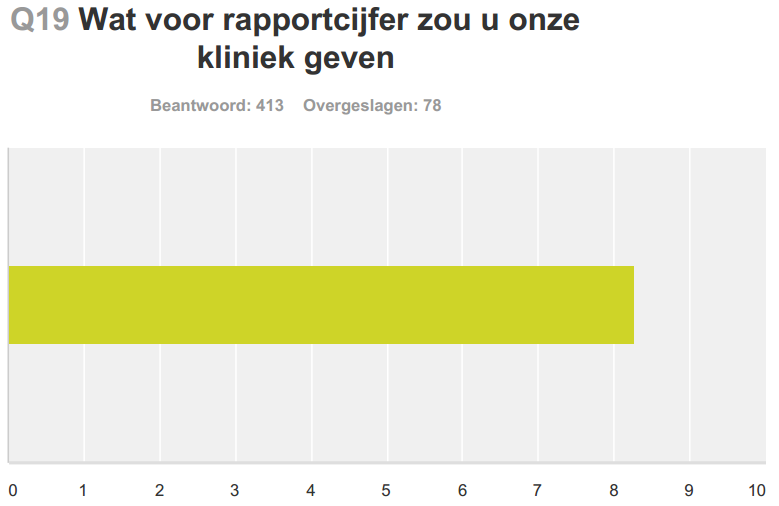
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Korte wachttijden** | **Parkeren voor de deur** | | **Webshop** | |
| **Online afspraken maken** | **Diervriendelijkheid** | | **Afspraken van een kwartier**  **(in plaats van 10 minuten)** | |
| **Goedkoop** | **Gratis puppyconsult** | | **Social media** | |
| **Weekendopening** | **Nabellen na een operatie** | | **Zorgplan** | |
| **Klantvriendelijkheid** | **Afvalprogramma** | | **Duidelijke website met veel informatie** | |
| **Huisvisite mogelijk** | **Mogelijkheid tot gespreid betalen.** | | **Avondopening** | |
| **Spoedhulp binnen verzorgingsgebied** | **Voer en medicijnen op voorraad** | | **Maandelijkse nieuwsbrief** | |
| **Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie** | **Instructiefilmpjes op de website (tabletten ingeven, nagels knippen, ogen druppelen)** | | **Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer** | |
| **Vind ik leuk** | | **Zo moet dat zijn** | |
| **Noch belangrijk, noch onbelangrijk** | | **Ik kan ermee leven** | |
| **Ik vind het niet leuk** | |  | |

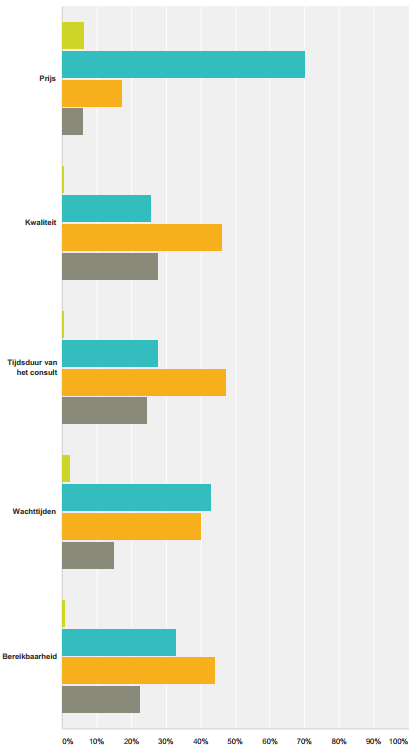
## Bijlage D: Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2014

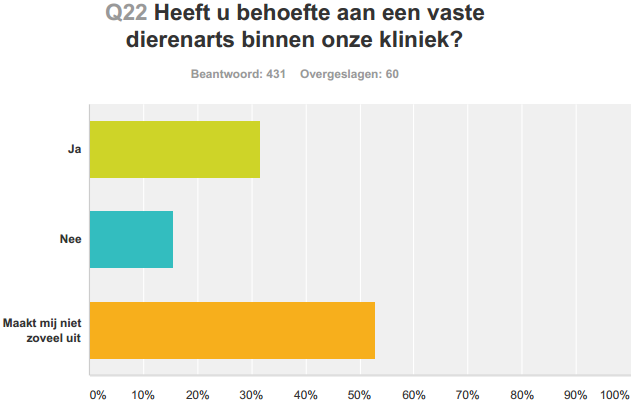
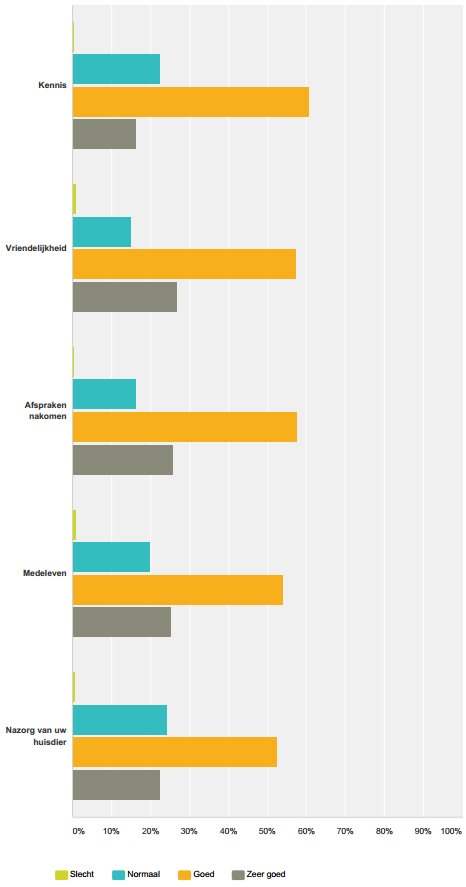
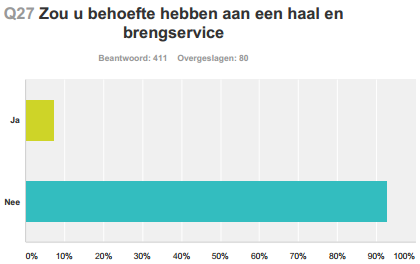
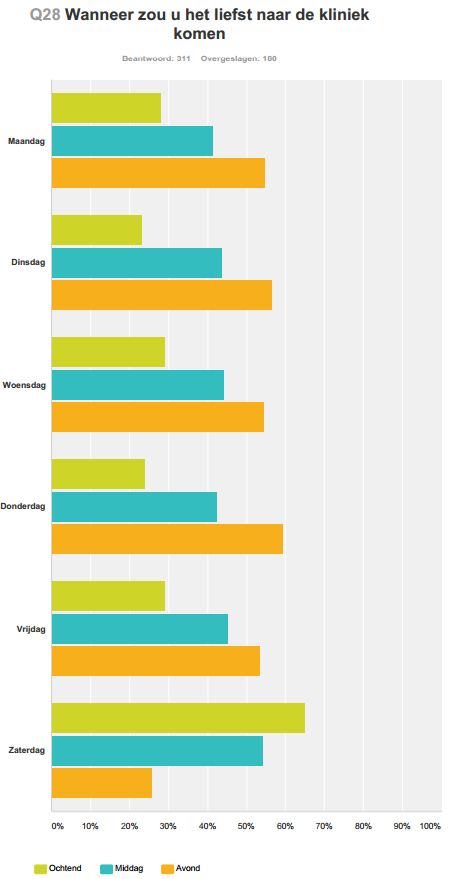
De volgende resultaten komen uit kwantitatief onderzoek die Dierenkliniek A in augustus 2014 liet doen door bedrijf 1. De respondenten zijn benaderd via e-mail en kwamen uit het klantenbestand van Dierenkliniek A.













## Bijlage E: Verbatims

**Respondent 1**

Leeftijd: 54

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 28 maart 2017

Tijd: 15:00 – 16:00

Plaats: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Bedankt dat je wilt meewerken. Dit interview gaat over de service van jouw dierenkliniek. Hoe je dat ervaart, maar ook wat je verwacht van een dierenartspraktijk. Het bestaat uit vijf onderwerpen die ik stuk voor stuk zal toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uurtje.

**Respondent 1:** Is prima.

**I:** En dan neem ik het interview natuurlijk op. Het eerste onderwerp zijn eigenlijk een aantal algemene vragen. Dus wat is uw leeftijd?

**R1:** Ik ben 54.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R1:** Nou, drie katten en twee honden.

**I:** En hoe oud zijn ze?

**R1:** Nou Hond 1 is negen, dat is de hond. Andere hondje is twee en een half. Kat 1 is de oudste kat. Die is vijf en een half. Kat 2 is bijna vier en Kat 3 is twee.

**I:** En hoe vaak kom je gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R1:** Ja ik hoop natuurlijk zo min mogelijk. Ik hoop maar een keer per jaar, maar dat lukt met ons pan helaas niet. Laatste jaren veel verdrietige dingen meegemaakt met beesten.

**I:** Ja.

**R1:** Dus wij hebben het gemiddelde wel omhoog getrokken denk ik.

**I:** Want als je naar het afgelopen jaar kijkt? Hoe vaak denk je dat jullie ongeveer zijn geweest?

**R1:** Uhhm.. Ik denk wel een keer of 20, maar dan wel met diverse beesten hè. Want als je vijf beesten hebt, heb je vijf keer meer risico.

**I:** Ja dat is ook zo.

**R1:** Ja helaas.

**I:** Bij welke dierenarts komt u normaal?

**R1:** Nou dat is wel bekend denk ik. Dierenkliniek A.

**I:** Dan gaan we naar het tweede onderwerp. Dat gaat over het beeld dat je hebt bij een dierenartspraktijk. Dus hoe zou je de locatie beschrijven? Dat is het pand zelf, maar ook het uiterlijk en de locatie waar het ligt.

**R1:** Nou ik vind het heel centraal liggen zo midden in het centrum. En bij het Winkelhof helemaal makkelijk. Je kunt altijd je auto kwijt beneden. En ik probeer meestal overdag te gaan en dan kan ik via de achterkant naar binnen. En als het niet anders is dan ga ik via de voorkant, maar ik vind wel dat het niet heel erg opvalt zeg maar. Vind het binnen wel fris. Fris en schoon.

**I:** Ja. Zou je ook de communicatie van de dierenartspraktijk beschrijven? Dat gaat dan eigenlijk over de website en de social media.

**R1:** De website is tegenwoordig heel mooi moet ik zeggen. Hij is top in orde. Als ik tegenwoordig wat zoek over wie heeft er dienst. Dat werd eerst heel vaak op Facebook gezet op vrijdagmiddag, maar daar is klad in gekomen. Dat vind ik jammer. Ik ben een verwend facebookgebruiker en dan kwam er een berichtje voorbij met wie er dienst had. Dat vond ik prettig.

**I:** Ja.

**R1:** Maar als er nu wat is dan kijk ik op de website en dan kom ik er ook.

**I:** En hoe zou je de service van de dierenartspraktijk beschrijven? Dus gewoon inderdaad de dierenartsen en de assistentes en wat we bieden.

**R1:** Nou gewoon heel goed natuurlijk, want anders was ik natuurlijk niet nog steeds klant. Laatste jaar wel een aantal keer een strubbelingetje meegemaakt met één van de assistentes. En dat was vooral telefonisch.

**I:** Wie was dat?

**R1:** Ja.. *(Respondent twijfelt*) Ik heb geen geheimen hoor. Dat is Assistente A. Ja Dierenarts A heeft zich ook verontschuldigd, want ik heb het op een gegeven moment dat wijf –sorry dat ik dat zo zeg- zo zat. Ik bedoel: ik heb vijf dieren en ik ben zelf heel goed op de hoogte over wat een dier kan hebben na al die jaren. Niet dat ik dierenarts ben, maar die dieren interesseren me.

**I:** Ja.

**R1:** Ik probeer zelf zoveel mogelijk thuis te zijn, want anders moet je ook geen vijf huisdieren nemen. En ik probeer ook altijd op tijd naar de dierenarts te gaan als er wat is. Maar ik vind als ik bel en ik geef tegenwoordig al aan: het heeft haast of het heeft geen haast. Maar als het haast heeft, dan wil ik gewoon die dag bij een dierenarts terecht kunnen. Mijn voorkeur gaat uit naar Dierenarts A. Dat is ook wel bekend. En dat is vooral gekomen, omdat hij me heel goed heeft geholpen met Kat 4 in laten slapen. Dat heeft hij hier in de tuin gedaan. Kat 4 was onze eerste kat. En dat was heel verdrietig. Want de katten en de honden zijn onze kinderen. Ik heb wel twee kinderen, maar ik ben ooit gescheiden geweest en die kinderen zijn niet van mijn huidige man. Dus onze dieren zijn onze kinderen samen, zeg maar. En dus op een gegeven ogenblik dan wil ik ook gewoon daarheen kunnen en als er dan gezegd wordt: "Nou ik heb geen tijd meer hoor. Morgenavond of de dag daarna zelfs." En het was echt nodig bij Kat 2, dus toen heb ik gezegd: "Nou, dan ga ik naar een ander." Weet je, je wilt gewoon geholpen worden. Waarom ik dan Dierenarts A graag wil, is omdat hij me met Kat 4 geholpen heeft en Kat 5 was drie en die is aan lymfeklierkanker overleden en zijn nieren zaten vol. Toen was Kat 6 aan de beurt, maar dat was allemaal binnen vijf jaar tijd gebeurd.

**I:** Ach, wat naar zeg.

**R1:** En Hond 3 is tussendoor geweest. En dat was ook sneu en die is twee jaar lang zo ziek geweest. Ik wist er geen eind meer aan. Ja weet je, dan wil ik gewoon rust voor mezelf dat ik dan één en dezelfde dierenarts heb en dat weet ze ondertussen wel. En toen flikte ze het vorige keer toch met iets anders en toen was ik het vergeten te zeggen in mijn verontrusting voor de beesten. Maar ze communiceert het ook niet van: "Goh hij is er niet." In uiterste noodgeval, zoals van de week toen hij op vakantie was, en dat Kat 3 toch nagekeken moet worden met dat pootje. Dan is hij met vakantie nou so be it dan. Weet je, dan is het prima. En ik vind niet dat de andere dierenartsen niet goed genoeg zijn, maar ik wil zelf ook bij mijn eigen huisarts terecht. Daar heb je een band mee. Helemaal omdat hij me echt op mijn kwetsbaars gezien, omdat ik gewoon mocht huilen waar Dierenarts A bij was. Hij moet toch dat laatste spuitje geven. Ik kan heel veel doen voor de beesten, maar dat kan nou eenmaal niet zelf. Ja, dat vind ik dan erg belangrijk. Zo zit ik nou eenmaal in elkaar. Wat ik dus verwacht is dat ik als ik bel ik snel kan worden geholpen, het liefst door mijn voorkeur van dierenarts. Als dat niet kan, dan hebben we pech. Dan kan ik zelf beslissen of het kan wachten of niet. Maar negen van de tien keer als ik bel heeft één van de beesten een dierenarts nodig.

**I:** Oké dan hebben we het eerste onderwerp gehad. De locatie is aan de buitenkant niet erg zichtbaar, maar verder wel centraal gelegen.

**R1:** Ja.

**I:** De site is goed, maar op Facebook zou beter gepost kunnen worden wie er dienst heeft.

**R1:** Ja, dat zou mijn voorkeur hebben, maar er zijn ook mensen die nooit op Facebook kijken. Eerst werd het iedere week geplaatst en op een gegeven moment kwam de klad erin en toen sporadisch en nu niet meer. Maar ja, de site is nu zo mooi dat ik denk: Hallo, kijk even op de site.

**I:** Ja. Maar net als dierenplaatjes of foto's van patiënten, vind je dat leuk?

**R1:** Ja, dat vind ik leuk! Dan zie je iets heel leuks en dan denk je: Oh wat een mooie pup! Of wat grappig dat jullie dat ook doen.

**I:** Maar vooral Facebook gebruik je?

**R1:** Ja.

**I:** De service is verder prima.

**R1:** Ja prima, zolang ik gewoon maar iedere dag geholpen kan worden op de dag zelf. Zeker als ik zeg: "Het is echt nodig, want het gaat echt niet goed met het dier." Dan wil ik niet horen: "Nee, er is echt geen plek." Of ik vraag weleens, want ik weet de dierenartsen hebben het druk en die hebben een bepaald ritme op een dag, maar als ik zeg van: "Ik wil wel overleg."

**I:** Ja er is altijd wel een mouw aan te passen.

**R1:** Ja dat heeft Dierenarts A laatst ook gezegd van: "Ja, als je dat wil dan vraag je er maar naar." Want ik heb het al een paar keer aan haar aangegeven en ik zeg: "Ik word er zo bloednerveus van." Ik kan daar niet zo goed tegen. Ik denk vaak dat ik lastig ben, omdat ik graag Dierenarts A wil. Maar dat is nou eenmaal mijn verhaal.

**I:** Ach, nee hoor je bent echt geen lastige klant, geloof me.

**R1:**  *(Lacht)* Ja, ik denk gewoon: Mens, je maakt het zelf zo moeilijk. Maar goed.

**I:** Nou, dan wil ik nu gaan naar criteria. Dat is het volgende onderwerp en dat gaat eigenlijk over hoe je een dierenarts uitkiest. Daarvoor heb ik een aantal kaartjes. *(Interviewer pakt de cardsortingstechniek)* Dus vind ik leuk dat is eigenlijk dan iets extra's. Zo moet dat zijn dat gaat erover dat je vindt dat dat er moet zijn. Als het er niet is, dan vind je dat echt een afknapper. Noch belangrijk, noch onbelangrijk dat is: het laat me koud. Ik kan ermee leven is: liever niet, maar oké. Vind ik niet leuk is dat je het echt niet leuk vindt.

**R1:** Oké.

**I:** Dan heb ik hier een aantal kaartjes, waarop eigenschappen staan van dierenartspraktijken en services. En dan eigenlijk of je die kunt plaatsen op de plek waar je vindt dat het hoort. Ik zal ondertussen even proberen mee te schrijven.

**R1:** Ja de webshop, ik weet dat die er is, maar ik gebruik hem niet. Hij loopt ook niet synchroon met de praktijk vind ik. Die webshop was toen iets met voer en die bleek in de praktijk of goedkoper, of duurder te zijn dan in die webshop.

**I:** Het gaat om de Vetpetshop, toch?

**R1:** Ja, dus de webshop vind ik noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, nog onbelangrijk.)*

**R1:** Mogelijkheid tot gespreid betalen. Ja, dat vind ik wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten?

**I:** Ja, dat de afspraken iets langer duren dan bij de gemiddelde dierenartspraktijk.

**R1:** Oké. Ja dat vind ik wel belangrijk, denk ik. Ik heb het vaak wel nodig. Dus die hoort hier.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Zorgplan?

**I:** Ja, dat is iets nieuws. Daarbij betaal je een vast bedrag en zitten de vaccinaties, anti-vlo en ontworming zit er alles al bij inbegrepen.

**R1:** Nee, dat vind ik niet leuk sorry. Ik heb ze verzekerd en dat heb ik ook niet meeverzekerd. De verzekeringen die wij hebben voor alle dieren vind ik gewoon belangrijk. Dat als er wat is, dat ik kan gaan. Maar het steriliseren en de prikken elk jaar. Nou ja, de katten krijgen niet elk jaar een prik. De honden wel, omdat we vaak naar België gaan. Anders kregen die ook niet elk jaar een prik, maar het moet nou eenmaal voor hun paspoort. Maar ik vind: dat hoort er gewoon bij. Dat weet je als je aan dieren begint. Het is net als bij een kinderen. Dat weet je nou eenmaal.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Zo'n zorgplan is in vergelijking goedkoper, omdat het een totaalpakket is.

**R1:** Oh ja. Ik ben er wel nieuwsgierig naar. Ik hoorde er al iets over van een vriendin, want haar dochter werkt ook bij een dierenarts. En zij vertelde zoiets en toen dacht ik: Is dit handig, of niet. Want weet je, wij zijn anti-vlooi. Ondanks dat we vijf dieren hebben, laat ik het even afkloppen, hebben we weinig vlooien. Eigenlijk niet. De honden zwemmen, want die kleine heeft ook weer lekker gezwommen en gedaan. Ze zwemmen dus heel veel. Teken, als we in een tekengebied zijn geweest dan lopen we ze gelijk na en halen we ze eruit. De katten, ja die rooie komt natuurlijk wel heel veel buiten. En hun komen alleen in de tuin als ik ook in de tuin ben. Ze worden wel behandeld, maar niet zo veel als jullie zeggen.

**I:** Oké.

**R1:** Dus ja.

**I:** Want hoeveel keer per jaar behandel je meestal?

**R1:** De katten drie of vier keer. Vooral in de zomermaanden en die rooie ook drie of vier keer tegen wormen. Die andere twee ongeveer twee keer. Want ze eten weleens een kikkertje uit de tuin. Die rooie vangt nog weleens wat, maar zij niet.

**I:** En de honden?

**R1:** En de honden die krijgen.. Het is nu maart. Die krijgen meestal in april. En dan in juni, augustus en vaak nog een keer in oktober en that's it.

**I:** Oh oké.

**R1:** Dus of het voor ons haalbaar is, weet ik niet. Maar goed. Social media. Nou, ik vind het belangrijk. Maar ik denk dat het niet heel belangrijk is. Maar tegenwoordig wordt er wel via social media gedaan.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Maandelijkse nieuwsbrief, ja dat is zelfde als social media. Ik vind het wel handig en makkelijk voor alle nieuwtjes of voor bijvoorbeeld als jullie bijvoorbeeld al weten wie er wat heeft welke maand aan diensten. Ik vind de diensten wel heel belangrijk, want ik vind het wel heel jammer dat ondanks het aantal dierenartsen jullie niet elk weekend zelf dienst hebben.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Dus je wilt het liefst gewoon eigenlijk altijd dezelfde dierenarts?

**R1:** Ja, dat zou eventueel ooit. En ik zeg ooit, hè? Ooit mijn overstap kunnen zijn om naar Dierenkliniek D te gaan. Want ik weet dat ze daar elk weekend een dierenarts uit de praktijk hebben.

**I:** Ja.

**R1:** Kijk, Tuincentrum C is geen optie hoor. Toen ze pas geopend waren, ben ik er geweest, want ik was natuurlijk nieuwsgierig. Want laten we wel zijn: het scheelt heel veel. Maar toen dacht ik: Laat ik eens informatie vragen. En toen ben ik een keer naar toe geweest, want en ze hebben hele ruime openingstijden en ook in de weekenden en toen dacht ik: Ik ga eens vragen. En toen kwam een dierenarts. Eén van de assistentes riep de dierenarts van achteren. En ik was wat aan het vragen, maar ze begreep het niet, want ze sprak amper Nederlands. En dan ben ik er al klaar mee.

**I:** De dierenarts?

**R1:** Ja! Ik weet niet of ze allemaal zo zijn, want ook zij zullen een pooltje hebben met dierenartsen. Maar ik dacht: Ja. En dat in een openingsweek. Ja, nee, nee. Nu kan ik me heel goed uiten in het Duits of Engels, maar dit werkt niet. Ik was er gelijk al mee klaar.

**I:** Ja, terminologie is toch andere koek.

**R1:** Ja goedkoop, dat is natuurlijk ook dat Tuincentrum Cverhaal wat ik al zei een beetje. Ja tuurlijk vind ik het belangrijk, maar de zorg van mijn beesten staat voorop. Ik doe hem hier.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R1:** Mogelijkheid tot het bezorgen van grote zakken voer. Nou ja, ik vind het niet belangrijk. Ik heb nog een man. Ik ben zelf wel beperkt in mijn doen en laten.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Je vindt het niet vervelend om naar de parkeergarage te lopen met grote zakken voer?

**R1:** Nou, ik denk dat ik dan heel brutaal de auto voor de deur zou zetten aan de achterkant. Ja het inladen dat zou ik misschien zelf kunnen doen, maar dat zou mijn man waarschijnlijk doen.

**R1:** Afvalprogramma. Ja, ik denk dat het belangrijk is voor een dierenartsenpraktijk. Want als je sommige dieren ziet. Zoals dit kleine hondje. Die grote blijft op achttien en een halve kilo en Hond 2 is zes en een halve kilo en die moeten we goed in de gaten houden met die kleine, korte pootjes. Dus ik wil ook niet dat ze zwaarder wordt. In de eerste weken ging het tuigje strakker zitten en toen kwam mijn dochter en zei: "Mam, ik wil niet zeuren maar ze wordt wel zwaar hoor." Aan het voer zal het niet liggen, want nu krijgt ze twee keer 48 gram. Maar ja, ze kreeg dezelfde koekjes en snaai als Hond 1. Zo'n oor één keer in de week is te veel. Nu ben ik het aan het veranderen en gaat het tuigje weer makkelijk om. Laatst zag ik iemand die haar sinds december niet had gezien en die zei: "Jeetje, wat een prop." Maar goed.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Instructiefilmpjes op de website, tabletten ingeven. Ze zullen wel belangrijk zijn voor anderen, maar niet voor mij. Ik denk dat het wel hierbij kan.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Nabellen na een operatie. Ja, dat vind ik wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Gratis puppyconsult. Is dat er?

**I:** Ja dat is er.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Ik weet niet of ik het belangrijk vind.

**R1:** Online afspraken maken.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R1:** Korte wachttijden. Ja, tuurlijk is dat belangrijk. Maar wij hebben zelf aan den lijve ondervonden met al onze ellende de laatste jaren dat als het nodig de tijd altijd voor de kat of de hond genomen wordt. En dan kijken ze ook niet op het kwartier en helaas hebben we ook twee katten in de praktijk moeten inslapen en toen dacht ik: Ik wil het weekend nog met ze redden. En dan zie je op zaterdagmiddag zo'n beest achteruitgaan. Dat zo'n kat helemaal verdwaasd in de tuin zit van: Wat doe ik hier? Met van die grote teruggetrokken ogen al. Ja, dat weet je al dat het te laat is. Dan heb ik er spijt van. Dan heb ik de makke dat Dierenarts A er niet op vrijdag is en dat hij donderdag nog te goed was om Dierenarts A te bellen. Dus ik dacht: Dat red ik wel tot na het weekend. Dat heb ik nu twee keer gehad. Dat ik op vrijdagmiddag al dacht: Dat gaat niet goed. Maar voor zoiets ga ik niet naar een andere dierenarts. Dus normaal gesproken kwam Dierenarts A met Hond 3 hier en met Kat 4 is hij hier thuisgekomen. En Kat 5 en Kat 6 waren op een gegeven moment te slecht en dat ik ze het weekend door wilde houden. En dan maandag maar bellen voor een afscheid. Gelijk om negen uur gebeld met: "Ik hoop dat het niet heel druk is, maar ik denk dat ik voor een afscheid kom." Ook toen kreeg ik alle tijd en dat vind ik wel erg belangrijk.

**I:** Ja, zeker met zoiets.

**R1:** Ja en dat er dan mensen zijn. Mopperende mensen zijn er altijd. Maar als je zelf zit te wachten in de praktijk kun je ook weleens denken: Jezus, moet dat nou? Dat je het lang vindt duren. Maar als je de mensen aangeslagen uit de deur ziet komen, dan begrijp ik dat wel. Dan is het ook niet erg. Dus dat.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R1:** Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie. Ja vind ik belangrijk. Het is toch een extra check-up. Als je je beesten een beetje kent, dan zie je aan hun gedrag al snel dat er iets niet oké is. En dan kun je het aankijken, maar ik vind wel dat mensen vaak te lang wachten om een dierenarts te bellen. Dus is het belangrijk? Nee ik verplaats hem, sorry.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Maakt niet uit. Ik kras hem gewoon weer door.

**R1:** Voer en medicijnen op voorraad. Medicijnen op voorraad. Ja, de meest gangbare is natuurlijk wel belangrijk. Voer, ja weet je? Ik heb het vorig jaar met Hond 3 gezien. Als we dan weer ander voer gingen proberen, want op een gegeven moment had ik wel zeven zakken voer staan. De ene dag dacht ze: Oké, als jij dat wilt dan neem ik een beetje uit die zak. En de andere dag keek ze me aan van: Ik ga het niet eten hoor. Dan probeer je weer een andere zak. Toen had ik vaak van die zakken van anderhalve kilo, want die waren het voordeligste. Want normaal hebben we zakken van vijftien kilo voor de honden, maar als ze het steeds niet eet, is het zonde. Maar jullie wisten het vaak op te lossen met: "Hier heb je vijf proefzakjes." En dan kwam ik wel weer één of twee dagen later om die zak op te halen. Vind het wel belangrijk, maar moet ik een dagje wachten, dan is het ook niet erg.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Duidelijke website met veel informatie. Dat vind ik belangrijk, want tegenwoordig is alles digitaal. Dus die zet ik daar neer. Er staat ook veel informatie op de website. Ik bekijk hem vaak. Ook met jullie nieuwe filiaal.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Avondopening vind ik wel belangrijk. Ik heb alle tijd van de wereld, want ik werk maar vier uur per week. Ik vind het wel belangrijk. Eigenlijk werkt iedereen om me heen en dan is zo'n avondopening wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Parkeren voor de deur. Dat gaat bij jullie niet lukken.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** De parkeergarage vind je prima?

**R1:** Ja en helemaal als je hem vlakbij die flessen zet, dan is het maar een klein stukje. Voor ouderen is het natuurlijk wel belangrijk. Maar dat heb je overal wel denk ik. Het is niet ver. Weekendopening, dat vind ik wel heel lekker. Weet je al is het maar wat jullie op de zaterdagen hebben als jullie weekenddienst hebben. Volgens mij is het heel vroeger ook zo geweest. Dat je op zaterdag medicijnen of voer kon halen. Of dat je gewoon even kon overleggen over iets dergelijks. Daar zal misschien best vaak misbruik gemaakt van worden. Dat is wel weer jammer. Maar ik vind het wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Ja.

**R1:** Huisvisite mogelijk. Ja dat vind ik ook belangrijk, maar dat is er ook bij jullie.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Ja met wat je zegt met afscheid nemen.

**R1:** Ja met euthanasie is het belangrijk, maar ook voor oudere mensen. Stel dat je of geen auto hebt en er moet iets gebeuren, of er is iets speciaals dat je dan gewoon kan bellen of iemand 's middags kan komen. Net als bij een gewone huisarts.

**R1:** Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied.

**I:** Ja, dat je eigenlijk binnen een bepaalde schaal terecht kunt.

**R1:** Oh oké en als er beesten aangereden zijn? Of thuis?

**I:** Thuis. Als één van de katten niet lekker wordt, dat je dicht in de buurt terecht kunt.

**R1:** Oké, ja. Ik vind dat jullie dicht in de buurt zitten. Ik kan met de auto snel bij jullie zijn.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Want wat zou de maximale afstand zijn dat je zou rijden voor een dierenarts in de spoeddienst?

**R1:** Kilometer of tien, denk ik. Je bedoelt dat je naar een andere dierenarts gaat?

**I:** Ja.

**R1:** Dat vind ik sowieso niet prettig. Ik heb daar ook geen goede ervaringen mee.

**I:** Nee?

**R1:** Hond 1 heeft zijn teen tijdens een rondje bij de Klinkerbergerplas op twee plaatsen gebroken en de dierenarts waar we in het weekend naartoe zijn gegaan zei: "Hij staat erop, hij loopt erop."

**I:** Welke dierenarts was dat?

**R1:** Dierenkliniek D. Dat was bij toeval. Hij zei: "Ja, dat is niet gebroken, want hij staat erop en hij loopt erop. Hij doet er alles mee." Later bleek bij een foto bij jullie dat hij op twee plaatsen gebroken was. Op twee plaatsen! Zo'n teentje. Maar een beagle heeft een hele hoge pijngrens. Hij kreeg ook gelijk een snuitje om. Terwijl dat helemaal niet nodig is. Dan krijgt hij alleen maar meer stress eigenlijk. Dus dat was een nare ervaring, dus dat is waarom ik liever niet naar andere dierenartsen ga. Dan stel ik het uit. Kat 1 heeft natuurlijk een keer een entreactie gekregen rond de Kerst en toen moesten we ook naar een andere dierenarts, maar dat was een heel duur prikje. Dat begrijp je met Kerstmis, maar dan heb je ook geen keus, want we hadden een halfverlamde kat.

**I:** Ach.

**R1:** En dat na anderhalve week.

**I:** Oh.

**R1:** En dat zijn dingen waarbij ik denk: Over die drempel heen stappen en gaan. Het zal wel moeten. Maar als het kan, wil ik altijd bij jullie. Ook al hebben we ook een keer gehad met Hond 1 dat we op het strand geweest waren en toen bleek hij een stuk tennisbal opgegeten te hebben. Dus toen heeft mijn man aan het strand nog een dierenarts opgezocht. Het was weekend en jullie hadden geen dienst. Toen kon hij in Oegstgeest terecht.

**I:** Bij dokter Heemskerk?

**R1:** Ja. Daar kon hij gelijk terecht. Hij zei: "Ja dan moet hij geprikt worden en dan gaat hij kotsen. Dan is hij het kwijt. Dan is het goed." Dus mijn man gelijk vanaf het strand naar Heemskerk gereden. Prik erin, kotsen en het was klaar.

**I:** Dus dat was op zich wel prima?

**R1:** Ja, dus dat was het.

**R1:** Dan hebben we nog klantvriendelijk. Dat vind ik wel een puntje dat er moet wezen.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** En diervriendelijk vind ik nog belangrijker.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R1:** Maar jullie hebben vier dierenartsen toch?

**I:** Ja, we hebben er nu een vijfde bij. Zij is vorige week begonnen. En zij heeft al een tijdje meegenomen. Dierenarts C heet zij. Wel een leuke meid. Heel aardig is ze. Zij neemt nu op dinsdag en donderdag een aantal spreekuren van Dierenarts A of Dierenarts B over, zodat ze kan wennen en makkelijk dingen kan vragen. Ze kan ook goed in de zomer invallen. Zeker met twee praktijken merk je toch dat het te druk dan is.

**R1:** Ah ja en overspannen dierenartsen willen we niet hebben.

**I:** Nee inderdaad. Oké, nou eigenlijk heb je alles wel toegelicht. Ja, afspraken van een kwartier dat vind je ook wel belangrijk. Je hebt nooit het gevoel gehad dat je te weinig tijd had?

**R1:** Nee. Negen van de tien keer loopt het bij mij toch altijd uit.

**I:** En gratis puppyconsult.

**R1:** Ja, ik vind eigenlijk.. Hij staat hier. Het is leuk om je pup te laten zien. Ik heb toen ook nog gebeld toen ik Hond 2 net had. Maar ze had gewoon haar prikken gehad. Ze is gesteriliseerd en ziet er goed uit. Dus ik dacht: Moet ik hem wel laten zien? Dus ik had wel gebeld, maar het was niet zo nodig. Voor het inschrijven heb ik het boekje en het chipnummer. Hij is ook verzekerd, dus als er iets is, kom ik gewoon. Ik ben wel al een keer in de praktijk geweest, zodat ze kan ruiken en zo en op de weegschaal.

**I:** Bij gratis puppyconsult komen mensen na de puppyvaccinaties eens in de zoveel weken langs bij Assistente B. Zij is ook erg van het honden trainen. Dan kunnen mensen vragen stellen en dan krijgen ze informatie.

**R1:** Oh dat is het eigenlijk. Dat vind ik niet zo belangrijk. Maar voor mensen die van toeten en blazen weten, is het wel handig. Dan zou het fijn zijn als ze begeleiding kunnen krijgen. Ook al betwijfel ik of zulke mensen er gebruik van zouden maken. Maar goed.

**I:** Online afspraken maken vind je niet zo interessant?

**R1:** Nee. Het ligt eraan waar het voor is natuurlijk. Als je voor een enting wilt en het niet zoveel uitmaakt wanneer je kunt. Of dat vandaag of morgen al kan. Of pas over een week. Dat zal me jeuken. Maar dat zou dan online kunnen. Maar als ik echt nood heb en ik wil echt vandaag nog een dierenarts zien. Dan vind ik online afspraken maken niet zo belangrijk.

**I:** Oké. Dan hebben we dit onderwerp gehad. Het volgende onderwerp gaat over de ervaringen die je hebt bij de praktijk. Dus hoe ervaar je eigenlijk locatie zelf?

**R1:** Misschien zou het prettiger zijn om een groot parkeerterrein voor de deur te hebben, maar jullie hebben dat achter de deur. Dus vind dat niet storend.

**I:** En in de praktijk zelf?

**R1:** Vind het schoon en fris. Het is al een heel eind verbeterd met de oude die ernaast zat.

**I:** En de wachttijden?

**R1:** Prima, niks mis mee. Bij een huisarts zit je langer in de rij.

**I:** Want hoelang zit je gemiddeld in de wachtkamer, denk je?

**R1:** Ja vijf tot tien minuten? Dan heb je het wel gehad. Tien minuten is dan echt een uitschieter. Meestal loopt het redelijk op tijd.

**I:** En de communicatie? Dus eigenlijk het contact met dierenarts en eigenaar en de assistente. Worden dingen duidelijk uitgelegd?

**R1:** Ja over het algemeen dik tevreden. Over de dierenartsen allemaal ook dik tevreden. En ik zeg ook niet dat ik ze niet mag als mens, maar het is gewoon makkelijk dat Dierenarts A mijn dieren goed kent. Mijn man heeft met zijn vrouw in de klas gezeten. Niet dat we elkaar privé kennen. Ja, als we toevallig van de zomer een rondje Wandeling lopen in de avond. Kijk nu krijg je weer dat je er ’s avonds weer op uit gaat trekken na het eten. Dan is het lekker om een rondje te lopen en dan is hij nog weleens in de tuin bezig en dan is het van: “Hey.” “Hey.” En dan houdt het wel weer op. Maar daar gaat het ook niet om. Het gaat erom dat ik bij een vertrouwd iemand wil zijn. Dus vandaar. En aan de telefoon. Ja, ik ben 54, maar ik ben af en toe heel klein. En dan moet ik gewoon voor mezelf opkomen. Want als ik het ergens niet mee eens ben, dan moet ik het gewoon zeggen.

**I:** Ja hoor, dat kun je gewoon zeggen.

**R1:** Daarom heb ik ook al een tijdje geleden tegen Dierenarts A gezegd van: “Ja, ik vind het heel vervelend.” Dus toen zei hij: “Wat was er nou met de afspraak?” Ja toen zei ik: “Ja, ik kon niet terecht, dus toen zei ik: “Ik ga naar een ander.”” Achteraf bleken jullie aan de Rijndijk wel konden en plek hadden, maar wel een dierenarts dan. Maar dat maakt dan niet uit. Dus ik zei: “Ja, later belde ze terug met, maar toen had ik al een keer boos gereageerd, met: “Ja, dan heeft Dierenarts A wel nog even tijd.” Dus toen werd het hele circus weer teruggedraaid. Maar ik kwam al binnen en toen zag ik al aan haar snuit dat het niet helemaal goed bevallen is. Maar dan kan ik haar wel aan, maar door de telefoon is het nog weleens moeilijk om haar aan te kunnen. Ze komt namelijk heel erg.. Zij vertelt het. Waarschijnlijk zal dat af en toe wel moeten in zo’n praktijk. Maar ja, weet je? Ik kom er al zestien jaar. Maar misschien ben ik wel een zeikerd.

**I:** Nee hoor, het is juist fijn om feedback te krijgen. Als je zegt: “Dit of dat zou anders moeten.” Dan horen we dat graag. Nou, de klantvriendelijkheid?

**R1:** Ja, die is prima.

**I:** Ook van de overige assistentes vind je het goed?

**R1:** Ja, ja, ja, ook al heeft Assistente C nog weleens trekjes van Assistente A ook. Ik weet niet of jullie dat weleens gehoord hebben? Zo van: “Dat kan niet.” “Nou, dat wil ik hem telefonisch spreken.” “Dat kan helemaal niet.” “Nou, dat denk ik wel.” Ook al moet ik voor de consulten telefonisch betalen. Maar weet je? Ik wil gewoon iemand spreken. Niet per se op dat moment, maar die dag in ieder geval. Om gewoon iets te overleggen.

**I:** Ja, dat moet gewoon mogelijk zijn. Zo’n gesprek duurt toch geen half uur.

**R1:** Ja.

**I:** Nou, diervriendelijkheid?

**R1:** Ja, die is prima. Iedereen is begaan met de beesten die er komt. Dat vind ik prettig.

**I:** En de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R1:** Die is ook goed. Niks op aan te merken. Ook de andere dierenartsen niet. Echt niet. En anders komen ze er eerlijk voor uit. Zoals laatst Dierenarts D ook echt zei: “Waarom heb je dit nou gedaan Kat 3 met het verbandje eraf. Dierenarts A legt ze veel sneller aan.” *(Lacht)* Ze vond het ook niet netjes genoeg zitten, dus toen heeft ze het eraf gehaald en er opnieuw omgelegd. Toen is het vier dagen blijven zitten.

**I:** Ja, ze wil ook altijd graag dat het er mooi uitziet.

**R1:** *(Lacht)*

**I:** Dus de locatie en alles is prima. De wachttijd ook. Contact ook goed verder, behalve enkele strubbelingen.

**R1:** Ja, maar dat is ook niet elke keer. Het zijn voorvallen. En later denk ik: Ja misschien was het gewoon een drukke dag. En nu ben ik wat mondiger aan het worden en dan zeg ik gewoon: “Ik wil overleg dan.” Als het één niet kan. Ik vraag vriendelijk of ik vandaag nog terecht kan. Tijd maakt me niet uit. Als dat niet kan, dan zeg ik van: “Dan wil ik overleg.” Als ze blijft mekkeren.

**I:** Verder was dat wel alles.

**R1:** Ja.

**I:** Het volgende onderwerp gaat over hoe je onze service zou verbeteren. Alles mag genoemd worden. Van als je denkt: Ja, dat zou ik wel leuk vinden als jullie dat zouden verbeteren. Dus hoe zou je de locatie zelf verbeteren? Bijvoorbeeld hoe het eruitziet.

**R1:** Nou, ik vind het fris en schoon en vrolijk. Dus dat is prima, ja.

**I:** En de webshop en de social media?

**R1:** Ja als die website in ieder geval maar up-to-date blijft. Je kan er al lezen wie er dienst heeft in bepaalde weekenden. Verder denk dat je daar tegenwoordig onderuit kunt. Je kunt niet zonder zulke dingen. Dan ben je ze zeker kwijt.

**I:** Ja. En wat zou je zelf nog graag willen dat we bieden?

**R1:** Ik zou graag een EHBO-cursus voor dieren willen krijgen.

**I:** Oh ja. Leuk idee.

**R1:** Dat wil ik al zolang! En toen was er iemand lid van de dierenambulance en hij zei: “Als we het weer eens hebben, dan meld ik het aan je. Maar omdat je geen vrijwilliger bent, moet je het wel betalen.” Nou, dat vind ik helemaal geen probleem. Dat zou ik heel graag willen. Ik heb het zelf een keer op een kattenshow meegemaakt toen ik met één van de oudere katten was. Toen werd er ineens een kat niet goed. En dan sta je gewoon.. Ja ik ben zelf EHBO’er voor mensen. Ook voor reanimatie. Sta ik ook voor op evenementen en zo. Maar zo heb je geen idee wat je doen moet en dat is zo waardeloos. Dus dat zou ik graag willen. Ik heb er weleens naar gegoogeld. Misschien via een school ofzo.

**I:** Ja misschien dat Barneveld het biedt. Dat is het cursuscentrum. Je wilt eigenlijk gewoon een dagje?

**R1:** Ja, een dagje of één keer in de zoveel tijd. Af en toe iets herhalen. Weet je wel? Dat zou ik wel willen. Maar ik weet niet of zoiets bestaat of kan.

**I:** Zeker iets wat we in ons achterhoofd kunnen houden.

**R1:** Als er zoiets is, dan zou ik het heel leuk vinden.

**I:** Nou, dan heb ik eigenlijk nog één laatste vraag: welk eindcijfer zou u de dierenartspraktijk geven?

**R1:** Een dikke voldoende acht.

**I:** Dan wil ik je heel graag bedanken.

**R1:** Nou, graag gedaan.

**Respondent 2**

Leeftijd: 52

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek D

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 28 maart 2017

Tijd: 21:00 – 21:30

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Bedankt dat je wilt meewerken aan dit interview. Het gaat over hoe je de service van een dierenartspraktijk ervaart en wat je ervan verwacht. Het interview bestaat uit vijf onderwerpen die ik stuk voor stuk zal voorlichten. Het interview duurt ongeveer een half uur tot een uur. En ik zal het interview natuurlijk even opnemen. Dan heb ik eerst de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**Respondent 2:** 52.

**I:** En wat voor dieren heb je?

**R2:** Nou twee honden.

**I:** Hoe oud zijn ze?

**R2:** Hond 1 is zeven en Hond 2 is vijf.

**I:** En hoe vaak komen jullie gemiddeld per jaar bij een dierenartspraktijk?

**R2:** Eén keertje.

**I:** Voor de vaccinaties?

**R2:** Ja, als we het niet vergeten. Het is wel de bedoeling, maar het wordt vaak vergeten.

**I:** Nou, bij welke dierenartspraktijk?

**R2:** Ja, Dierenkliniek D.

**I:** Het volgende onderwerp gaat over welk beeld je hebt bij een dierenartspraktijk. Dus wat is de ligging? Maar ook hoe ziet het er van binnenuit?

**R2:** Is lekker dichtbij huis. Ik kan er ook makkelijk parkeren voor de deur. Van binnen ook ruim.

**I:** Verder wat vind je van de communicatie? Dus van de social media en de website.

**R2:** Ja, daar kijk ik eigenlijk nooit op. Nooit gezien.

**I:** En de service? Dus de assistentes en de artsen, maar ook de services die ze bieden?

**R2:** Ja, voor zover we er komen. Kijk, we komen voor de standaarddingetjes. We lopen niet heel snel naar een dierenarts. Dus ik kan het niet heel goed beoordelen, maar we hebben geen problemen met deze dierenarts. Het is meer als er problemen zijn dat we dan komen. De laatste keer is met Hond 4 geweest. En dat ging toen op zich goed. Maar Hond 4 was niet goed in zo’n ruimte. Die voelde zich snel aangevallen.

**I:** Maar dan gingen ze gewoon allemaal goed mee om?

**R2:** Ja, allemaal vriendelijk en vooral die jongen vond ik aardig.

**I:** De volgende gaat over die criteria waarop je eigenlijk een dierenarts op zou uitkiezen. Daar heb ik mijn kladblaadje voor nodig. Dus dit is eigenlijk zoals je weleens bij een enquête ziet. Er zijn vijf categorieën. Dus: dat vind ik niet leuk als een dierenarts dat biedt. Ik kan ermee leven is ik vind het niet leuk, maar oké. Nou noch belangrijk, noch onbelangrijk spreekt voor zich. Laat me koud, zeg maar. Zo moet dat zijn, dat hoort zo te zijn. Als het er niet is, dan ben je ontevreden. Dat idee.

**R2:** Ja.

**I:** En dat vind ik leuk is vaak iets extra’s. Dus als het er niet is, dan zou je het niet missen. Maar je zou het wel leuk vinden als een dierenarts dat biedt. Dan heb ik hier verschillende kaartjes met eigenschappen en of je die wil leggen waar je vindt dat het hoort.

**R2:** Oké, leuk!

**I:** Ik pak even een pen.

**R2:** Mogelijkheid tot gespreid betalen. Nou noch belangrijk, noch onbelangrijk. Nou ja, voor onze situatie maakt het niet uit. Maar ik kan me voorstellen dat het voor sommige mensen wel prettig is als het kan.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Maar voor jullie maakt het niet veel uit?

**R2:** Nee. Social media. Ja daar kijk ik niet naar.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R2:** Klantvriendelijkheid. Ja, dat vind ik leuk als mensen vriendelijk zijn. Dat is een must. Ik kan er wel mee leven. *(Lacht)*

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R2:** Maandelijkse nieuwsbrief heb ik niet veel behoefte aan.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R2:** Avondopening vind ik wel handig. Als ik naar de dierenarts moet, dan moet ik ’s avonds.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R2:** Duidelijke website met veel informatie. Ja, social media voor nieuws en de website meer om te kijken wanneer ze open zijn is wel handig.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R2:** Afvalprogramma.

**I:** Ja een afvalprogramma is eigenlijk als je dier te dik is dat je begeleid kan laten afvallen.

**R2:** Oké.

**I:** Met support van een dierenarts of een assistente.

**R2:** Nee, als ze te dik zijn dan zorg ik er zelf wel voor. Ik ben spartaans voor mijn honden. Ik eet zelf koekjes. Zij krijgen niks. *(Lacht)* Of nou ja, weinig. Ik dacht dat het karkas afvoeren was.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** *(Lacht)* Nee ik bedoel afvallen in plaats van afval.

**R2:** Instructiefilmpjes, nagels knippen, ogen druppelen.

**I:** Ja, dus eigenlijk als je iets moet doen bij je dier dat je dat kunt zien.

**R2:** O, dat is eigenlijk wel leuk. Ja vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Vind ik leuk.)*

**R2:** Voer en medicijnen op voorraad. Ja, dat moet eigenlijk wel vind ik. Of in ieder geval snel geleverd. Ik kan me voorstellen dat niet alles op voorraad is, maar dan moet het wel snel kunnen.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R2:** Gratis puppyconsult.

**I:** Ja, dan ga je na de puppyvaccinaties elke zoveel tijd langs en dan laat je je pup wennen aan de kliniek. Krijg je informatie en zulk soort dingen.

**R2:** Ik vind het enig dat het er is. Maar niet zo belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R2:** Nabellen na een operatie. Vind ik eigenlijk wel dat dat moet.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R2:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Maakt me eigenlijk niet zoveel uit. Als het kan in tien minuten, dan doen we het in tien minuten. We houden wel van een beetje opschieten.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R2:** Weekendopening. Vind het wel leuk, maar niet essentieel.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Zou je dan zeggen alleen de zaterdag of het hele weekend?

**R2:** Ik begrijp dat het hele weekend niet echt haalbaar is. Ik zou met zaterdag al heel blij zijn.

**I:** En de openingstijden?

**R2:** Als ze alleen de zaterdagochtend maar open zijn. Mijn man is natuurlijk vaak thuis. In ons geval is het vooral dat als er wat is. Dus als er een bandje staat met waar je terecht kan, is het ook al goed.

**I:** Dus als je in ieder geval maar ergens heen kunt.

**R2:** Ja, ja. Maar dat is ook altijd wel gebruikelijk. Huisvisite mogelijk. Ja dat vind ik wel belangrijk. Als je echt een keer iets hebt, dan is het fijn dat het kan.

**I:** Ja veel mensen vinden het bijvoorbeeld ook prettig bij euthanasie. Dat het op een vertrouwde plek gebeurd.

**R2:** Ja dat is wel fijn. Dat het mogelijk is. Het hoeft niet. Maar blijkbaar maakt het ook niet heel veel uit, dus ik kan hem net zo goed daar neerleggen. We zullen er waarschijnlijk geen gebruik van maken.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R2:** Diervriendelijkheid. Ja dat hoort er bij een dierenarts. Ik denk diervriendelijkheid.. Ja, een beetje hard tegen die dieren zijn, betekent niet dat je niet diervriendelijk bent. Het gaat erom dat je hart voor dieren hebt. Ook wel streng zijn als het nodig is als je maar het beste met het dier voor hebt. Je hoeft niet heel aardig tegen het dier te praten. Het is dus een beetje wat je eronder verstaat.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R2:** Webshop. Noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R2:** Zorgplan.

**I:** Een zorgplan is een programma dat sommige dierenartsen hebben. Dan betaal je een bepaald bedrag en dan heb je vlooienmiddelen, ontworming en vaccinaties in één en dat is in vergelijking goedkoper dan wanneer je het apart doet. Dat is een stukje preventieve zorg.

**R2:** Is eigenlijk wel goed, omdat je dan meer geneigd bent om het bij te houden. Wij vergeten het nog weleens. Ik vind het leuk, niet noodzakelijk.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Vind ik leuk.)*

**R2:** Goedkoop. Ja, nou ja, goedkoop, vergeleken met de dienst. Ik vind het wel prettig. Ik vind het altijd wel veel geld zo’n dierenarts. Het hoeft van mij echt niet de goedkoopste te zijn. Ik zou niet eerlijk zijn als ik zou zeggen dat het niet belangrijk is.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R2:** Het moet wel in verhouding zijn met de service.

**I:** Dus als de zorg erop achteruit zou gaan, dan zou je wel zoiets hebben van: Ik betaal wel ietsje meer.

**R2:** Ja precies. Iedereen mag wel wat verdienen natuurlijk. Dat is helemaal niet verkeerd.

**R2:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Is voor ons niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Omdat jullie eigenlijk nooit daar grote zakken halen?

**R2:** Nee en als we ze zouden hebben, dan gooien we ze gewoon in de bus. Ik vind het wel belangrijk dat het er is voor andere mensen. Dus daarvoor zou ik hem daar plaatsen. Spoeddienst binnen verzorgingsgebied vind ik wel belangrijk. Absoluut.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R2:** Parkeren voor de deur is lekker. Ja, vind het eigenlijk wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja, stel dat Hond 2 inderdaad niet lekker wordt en je moet hem nog een heel eind sjouwen.

**R2:** Ja. Toen we bij jullie kwamen met Hond 4 was dat inderdaad niet handig. Je moest dan echt parkeren bij de parkeergarage. Bij Dierenkliniek D is dat veel handiger.

**R2:** Urineonderzoek tijdens vaccinaties bij oudere dieren. Is misschien wel belangrijk.

**I:** Ja, het is een stukje preventieve zorg. Het is maar net wat mensen willen. Sommigen maken er wel gebruik van, anderen niet.

**R2:** Ik heb dan vaak een beetje het gevoel dat je dan op zoek gaat naar problemen die er helemaal niet zijn. Vind ik niet leuk. Beetje over.. Hoe zeg je dat?

**I:** Overbodig?

**R2:** Nee, een beetje overmedicatie zoiets.

**I:** Overdadig?

**R2:** Ja. Te veel zoeken naar problemen.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Vind ik niet leuk.)*

**R2:** Korte wachttijden vind ik wel leuk. Niet noodzakelijk.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Vind ik leuk.)*

**R2:** Online afspraken maken. Niet echt nodig. Kan ik wel mee leven. *(Lacht)*

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken bij Kan ik mee leven.)*

**I:** Oké, dan ga ik nu vragen of je bepaalde dingen nog kunt toelichten. Korte wachttijden. Wat is dan eigenlijk het maximale dat je zou wachten? In de wachtkamer?

**R2:** Over het inloopspreekuur hebben we het over? Of gewoon op afspraak?

**I:** Ja gewoon op afspraak. Inloopspreekuur is lastig in te schatten natuurlijk. Daar heeft een dierenarts ook niet veel..

**R2:** Ja als ik een afspraak heb, dan is een kwartier wel max denk ik. Er kan iets tussenkomen natuurlijk, maar daarna wil ik wel geholpen worden natuurlijk. Als er een goede reden is, dan is het niet anders natuurlijk.

**I:** Ja, dan is het wel een stukje communicatie zeker? Dat de reden wordt uitgelegd?

**R2:** Ja, dat als je binnenkomt dat je hoort van: “Het gaat wat langer duren, want er is wat tussengekomen.” Dan kan ik zelf bepalen van: Ik ga nog even naar huis of wat anders doen.

**I:** Dat doen ze bij Dierenkliniek D normaal ook?

**R2:** Ja.

**I:** Oké. Zorgplan vinden jullie leuk. Zou je daar gebruik van maken?

**R2:** Wat was dat ook alweer?

**I:** Dat je een vast bedrag betaalt met alles inclusief zeg maar.

**R2:** O ja. Nou we zijn nu geneigd om dingen te vergeten. Dat je ineens denkt: O die vaccinatie zijn we vergeten. Laat maar gaan dan. Je loopt achter de feiten aan. Als je al hebt betaald dan ga je wel. Het stimuleert dat je wel gaat. Maar misschien is het ook wel weer het overdadige van: je moet dit en je moet dat. Het blijft natuurlijk business en ik vraag me dan weleens af of het allemaal wel zo nodig is. Maar daar heb ik niet genoeg kennis voor om dat te beoordelen en dat gaat speculeren.

**I:** Ja precies. Weekendopening had je al toegelicht. Instructiefilmpjes vond je ook leuk. Welke instructiefilmpjes zou je dan willen zien?

**R2:** Nou bijvoorbeeld tips om medicijnen in te geven bij honden. Dat kan best wel lastig zijn bij honden. Handelingen om dat goed te doen. Nagels knippen zag ik er ook op staan. Vind ik ook best handig. Waar moet je op letten? En dat je niet in het leven zit. Zulk soort dingen. Maar ook als er een bepaalde ziekte heerst dat je een zieke hond laat zien. Dat je kan zien hoe het eruit ziet en hoe je het kan herkennen.

**I:** Een soort symptomen herkennen eigenlijk?

**R2:** Ja, voor zover dat voor een leek te herkennen is natuurlijk. Of kale plekken als ze zich lopen te knagen door een één of andere luis of vlo ofzo. We zijn een beetje halve boeren natuurlijk, maar heel vaak kun je thuis ook wel dingen oplossen door voer of huishoudmiddeltjes. Zal misschien niet zo verantwoord zijn, maar vaak gaat het ook wel goed. Dus ik weet dan eigenlijk niet of we het ook echt zullen kijken. Waarschijnlijk zullen we eerst zelf wat proberen.

**I:** Parkeren voor de deur hadden we al een beetje toegelicht. Dus met name gewoon omdat het handig is.

**R2:** Ja absoluut. Zeker in noodgevallen.

**I:** Spoedhulp hadden we ook al. Wat zou je als maximale afstand willen rijden voor een spoeddienst?

**R2:** Ja, het ligt aan de ernst van de situatie. Je komt niet zomaar bij de spoedhulp terecht. Het moet sowieso ernstig zijn. Dat je echt met een zieke hond in de auto zit, dus dan denk ik echt vijf tot tien minuten.

**I:** Ja.

**R2:** Het meest ideale is natuurlijk om de hoek.

**I:** Oké goedkoop, diervriendelijk hadden we ook. Nabellen na een operatie vind je ook dat dat moet.

**R2:** Ja dat vind ik wel. Dat is wel de zorg die je biedt. Ik zou het in ieder geval erg op prijs stellen. Voor je eigen geruststelling ook. Als je ergens aan twijfelt dat je dat nog even bespreekt.

**I:** Ja, waar je dan zelf niet over zou bellen?

**R2:** Ja het heeft ook te maken met klantenservice. Het is toch vaak een beetje een fabriek, want de één na de ander komt binnen. En als ze dan ineens gaan nabellen dan wordt het ineens wel heel persoonlijk. Attent eigenlijk. Ik zou het absoluut waarderen.

**I:** Oké. Voer en medicijnen op voorraad heb je ook al toegelicht. Duidelijke website met veel informatie. Gaat dat vooral over telefoonnummers, spoeddiensten of ook diergerelateerde informatie?

**R2:** Nee vooral informatie over waar je ze kunt vinden en hoe je ze kunt bereiken. Zulk soort dingen.

**I:** Oké. En avondopening. Welke tijden zou dan optimaal zijn voor jullie?

**R2:** Uurtje of acht. Vroeg in de avond.

**I:** Nou klantvriendelijkheid kon je ook wel mee leven.

**R2:**  *(Lacht)* Als het moet. Moet ik nog vriendelijk terug zijn ook.

**I:**  *(Lacht)* Zakken laten bezorgen maken jullie geen gebruik van.

**R2:** Nee.

**I:** Webshop ook niet. Huisvisite niet. Afspraken van een kwartier had je ook al toegelicht. Online afspraken maken hoeft ook niet zo?

**R2:** Nee liever gewoon bellen.

**I:** Gratis urineonderzoek had je ook al toegelicht. Dat was dan dit onderwerp. Het volgende onderwerp gaat over de ervaringen die je hebt bij een dierenkliniek. Dus hoe ervaar je de locatie? Heb je net al een beetje toegelicht.

**R2:** Ja het is op honderd meter afstand, dus dat is perfect.

**I:** Lekker dichtbij.

**R2:** Ja.

**I:** En de wachttijd?

**R2:** Ja die is ook goed.

**I:** En de communicatie? Worden dingen goed uitgelegd door de assistentes en dierenartsen?

**R2:** Ja. Nee ook geen klachten.

**I:** Klantvriendelijkheid?

**R2:** Ja wel een beetje zakelijk vind ik. Of in ieder geval degene die je dan treft.

**I:** Assistente of dierenarts?

**R2:** Assistente.

**I:** Diervriendelijkheid is wel gewoon goed?

**R2:** Ja absoluut.

**I:** Kundigheid van de assistentes en de dierenartsen?

**R2:** Ja dat is volgens mij gewoon goed. Voor zover ik dat kan beoordelen dan.

**I:** Oké dan gaan we nu naar de verbeteringen, dus hoe zou je de service van de dierenarts verbeteren?

**R2:** Toch zou zijn we toen wel een keer overgestapt. Met Hond 4 toen. Naar die andere.

**I:** Dat ging toch over die artrose waar hij last van had?

**R2:** Ja en dat botje bij zijn teen. Daarvoor zijn we ook nog naar Den Haag gegaan. Dat botje hebben ze er daar uitgehaald en daarna was het een beetje een aflopende zaak met Hond 4. Mank lopen. Het was een beetje.. Het was een beetje onduidelijk. Het bleef allemaal een beetje vaag. We begrepen niet zo goed wat er aan de hand was. Dus toen zijn we naar een ander gegaan om te kijken wat een ander ervan vond. Daar was meer daadkracht. Daar zijn we toen ook naar Den Haag gegaan. Dat was een specialist.

**I:** Dokter How was dat zeker?

**R2:** Zou kunnen. Dat was via Winkelhof.

**I:** Ja, we werken wel veel met hem samen inderdaad.

**R2:** Daar waren we geweest en die stuurde ons door naar een neurospecialist. Toen zijn we een beetje afgehaakt.

**I:** Ja.

**R2:** Het ging een beetje te veel de psychologiekant op. Daarvan zei hij zelf al van: “In 90 procent van de gevallen kunnen ze niks vinden en kost het alleen maar veel geld.”

**I:** Dat zei dokter How?

**R2:** Ja, toen hebben we zelf ook gezegd van het is een hond natuurlijk.

**I:** Maar toen zijn jullie weer teruggegaan naar Dierenkliniek D vanwege dat het dichtbij is?

**R2:** Ja, toen eigenlijk ging het steeds slechter met het lopen van Hond 4. Dus toen was het het einde. Maar het had ook allemaal iets duidelijker mogen zijn van: “Dit kan wel en dit kan niet en als je deze weg beloopt dan krijg je kosten en operaties en zo.”

**I:** Bij het Winkelhof?

**R2:** Ja bij het Winkelhof, maar ook daarvoor bij Dierenkliniek D.

**I:** Ja.

**R2:** Ja ik denk dat alle dierenartsen dat een beetje hebben. Dat hadden we ook bij Hond 3 in Friesland nog. Toen waren wij al zover dat we dachten: Zo gaat het niet verder. En toen kwamen we daar en toen zei hij: “Ja en voer en zo.” En dan ben je weer blij van: Ja er is nog iets. Maar uiteindelijk hielp het nog geen donder en sta je weer voor dezelfde beslissing. Het lijkt soms.. Ja, je kunt het positief uitgelegd worden met ze willen die hond zo lang mogelijk bij je blijft, maar ik heb ook het idee dat dierenartsen daar heel veel aan verdienen door maar door te blijven behandelen. En dat vond ik toen met Hond 4 ook moeilijk. Je wordt dan zelf gedwongen om dan zelf te zeggen van: “Kom, het is genoeg geweest.” En dan gaan ze toch nog verder met zeggen van: “Ja, misschien dit of misschien dat.” En dan voel je je eigenlijk heel slecht dat jij zegt van: ”Dit wil ik niet.” Je wilt eigenlijk dat je eigen dierenarts zegt dat het genoeg is geweest. Dat je weet dat je er goed aan doet. Dat is wel iets waarbij ik denk: Ja, in hoeverre denken ze nog echt dat het beter wordt? Of is het toch nog een beetje business en wie weet helpt het. Zo kunnen we er in ieder geval nog wat aan verdienen. Dat klinkt heel negatief.

**I:** Ja.

**R2:** Soms heb je wel het idee dat er verder behandeld wordt. En misschien zijn wij heel hard dat we zeggen dat het genoeg is, terwijl een ander het nog wel graag zou willen. Dat zou heel goed kunnen hoor. Dat vind ik dan wel moeilijk. Je wilt natuurlijk zelf ook niet dat je dier doodgaat, maar als hij pijn heeft. Ja, dan vind ik dat je gewoon voor dat beest moet kiezen.

**I:** Ja, dan is het mooi dat euthanasie mogelijk is.

**R2:** Ja, het is de kennis van de arts om je daarheen te sturen. Zeker als je aangeeft van: “We willen zo niet met de hond blijven doorgaan. We willen dat hij zo min mogelijk lijdt. En als we afscheid moeten nemen, dan moeten we afscheid nemen.” Ik denk dat die grens vaak heel erg wordt opgerekt.

**I:** Ja, dat zie je ook vaak bij de eigenaren zelf. Die zeggen vaak van tevoren: “Als mijn hond dit niet meer kan, dan stop ik ermee.” Maar als ze dat punt bereiken, dan zeggen ze iets dat hij nog wel veel plezier in bepaalde dingen heeft.

**R2:** Het is dan ook knap van de dierenarts om dat te zien. Om ook aan zulke dingen tegenstand te bieden. Dat je soms ook denkt: Jeetje. Ik vind dat ze ook bij mensen dat ze het te veel uitrekken.

**I:** Ja. Hoe zou je de locatie verbeteren?

**R2:** Geen idee. Het is lekker dichtbij. Ik vind het wel prima.

**I:** Zou je de website of social media willen verbeteren?

**R2:** Nee, nou ja, nooit gezien. Voor mij is het niet heel belangrijk. Zolang ik het maar kan vinden en als er maar op staat hoe ik ze kan bereiken. Maar dat staat er vast wel op.

**I:** Wat zou je nog zelf willen dat de dierenarts je biedt? Qua extra services bijvoorbeeld? Algemene verbeterpunten.

**R2:** Ik zou het eigenlijk niet weten. Ik vind het wel goed wat ze doen. Ik mis niks. Zoals het nu gaat, vind ik het prima.

**I:** Het enige dan is meer duidelijkheid?

**R2:** Ja, meer duidelijkheid. En dat mag ook best wel wat harder.

**I:** Ja.

**R2:** Dan kom je gewoon beter op het juiste punt uit.

**I:** Nou, dat waren dan de vragen over het laatste onderwerp. Dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer je de dierenkliniek geeft.

**R2:** Ik denk wel aardig richting een zeven.

**I:** Nou, dank je wel voor het interview!

**Respondent 3**

Leeftijd: 56

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 29 maart 2017

Tijd: 11:00 – 11:30

Locatie: Thuislocatie respondent

**Respondent 3:** Is het anoniem?

**Interviewer:** Ja het is anoniem. Ik zal je naam en de namen van je huisdieren onbekend maken. Welkom bij dit interview. Het gaat over hoe je de service van de dierenarts ervaart en wat je van een dierenartspraktijk verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen die ik stuk voor stuk zal toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur en ik zal het interview natuurlijk opnemen. Dan wil ik eerst gaan naar de algemene vragen. Wat is je leeftijd?

**R3:** 56.

**I:** En welke huisdieren heb je?

**R3:** Ik heb een hond en een schildpad.

**I:** En hoe oud zijn deze?

**R3:** De hond is vier en de schildpad is zestien.

**I:** En hoe vaak kom je gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R3:** Twee keer per jaar.

**I:** En waar is dat voor meestal?

**R3:** Voor de vaccinaties en ik heb een doerak van een hond, waardoor er meestal wel iets tussendoor komt. Hierdoor heb ik meestal nog wat hulp tussendoor nodig.

**I:** Bij welke dierenartspraktijk kom je? Nou dat is Dierenkliniek A.

**R3:** Ja klopt.

**I:** Hoe zou je de locatie beschrijven? De ligging en hoe het eruit ziet.

**R3:** Ik vind het er prima uitzien. Het is alleen een vrij moeilijk te bereiken eigenlijk met de auto. Dan ga ik meestal achterom, maar officieel mag je daar niet staan. En als je iets hebt, waardoor je hond bijvoorbeeld naar de praktijk moet en hij heeft iets waardoor hij niet kan lopen. Dan ben je gebonden aan dat plekje daarachter. Want een hond tillen is een beetje lastig en in de garage parkeren, vind ik dan net weer te ver. Voor andere dingen is het geen probleem, want dan ga je gewoon lopend of op de fiets. Dan maakt het niet uit.

**I:** Nee precies. En hoe zou je de communicatie beschrijven? Dat gaat over de website en de social media.

**R3:** Ik kijk eigenlijk nooit op de website. Ik heb ze op Facebook. Daar kom ik niet vaak iets van tegen, omdat ik niet altijd mijn hele facebooklijn afloop. Dat is me te veel werk. Maar als ik ze nodig heb, dan weet ik ze te vinden.

**I:** Oké. Maar net als op Facebook. Wat zou je dan het liefste zien? Dierenplaatjes of..

**R3:** Dat kom ik weleens tegen en dat vind ik wel leuk. Maar als er bijvoorbeeld een aanbieding is van: Deze maand onze ontwormingskuren voordeliger. Dan mis ik dat vaak en dat is dan jammer.

**I:** Dat is jammer dan inderdaad. En hoe zou je de service beschrijven, dus wat we bieden, de assistentes en de dierenartsen.

**R3:** Dat is allemaal heel vriendelijk en ik vind het wel efficiënt gaan. Ik denk dat ze heel goed zijn en daarom blijf ik ook altijd terugkomen.

**I:** Dan gaan we naar het volgende onderwerp. Dat gaat over de criteria waarop je een dierenartspraktijk uitkiest. Dus wat vind je belangrijk en wat vind je minder belangrijk. Daarvoor heb ik vijf categorieën, dus vind je het leuk. Zo moet dat zijn dat is eigenlijk dat als het er niet is dan vind je het niet leuk. Dat is iets wat gewoon hoort. Noch belangrijk, noch onbelangrijk is: laat me koud. Kan ik mee leven vind ik niet helemaal leuk, maar oké en vind ik niet leuk. Dan heb ik hier verschillende kaartjes met services en eigenschappen van dierenartsen en of je die dan kan categoriseren.

**R3:** Oké.

**I:** Kun je het lezen?

**R3:** Ja hoor. Dit is wat ze allemaal doen?

**I:** Dit is ook wat andere dierenartsen doen.

**R3:** En wat ze misschien ook niet doen?

**I:** Ja.

**R3:** Geen idee of het er is, want mijn hond is nog niet oud.

**I:** Ja, is er wel. Dat vind je wel leuk?

**R3:** Ja dat vind ik een hele goeie.

*(Respondent legt kaartjes Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie en Online afspraken maken neer bij Vind ik leuk.)*

**R3:** Online afspraken maken. Is misschien wel leuk als je gelijk de agenda kan zien. Mogelijkheid tot gespreid betalen, is wel belangrijk voor andere mensen.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R3:** Social media. Zo.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R3:** Dat vind ik wel leuk. Dat was er nog niet toen ze pup was.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Vind ik leuk.)*

**R3:** Afvalprogramma voor de baas.. *(Lacht)*

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Maandelijkse nieuwsbrief. Is hij er niet dan?

**I:** Nee.

**R3:** Is misschien wel een idee en dat mag best per mail.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Vind ik leuk.)*

**R3:** Oké. Geen idee dit.

**I:** Ja wij hebben afspraken van een kwartier, terwijl veel dierenartsen afspraken van tien minuten hebben.

**R3:** Oké. Ik heb nooit het idee gehad dat ik de deur werd uitgewerkt. Zoveel tijd als nodig is eigenlijk.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Huisvisite mogelijk was toen heel fijn.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite neer bij Vind ik leuk.)*

**R3:** Webshop.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R3:** Dit is typisch hè. Het is minder dan leuk, maar wel boeiend. Het is gewoon iets wat je vindt dat erbij hoort.

**I:** Ja klopt.

**R3:** Ja, nou, niet zo boeiend, maar dat is ook omdat we het gewoon zelf kunnen halen.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R3:** Ja, dat hoort. Dat vind ik ook wel leuk maar het hoort.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Avondopening hoort ook.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Filmpjes was er nog niet hè?

**I:** Nee.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Vind ik leuk.)*

**R3:** Dat vind ik fijn dat dat er is.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Dat vind ik ook fijn dat dat er is.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Dat is zeker fijn.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Dat moet zeker. Maar ik vind het ook leuk en ik vind dat ze het zijn. Het hoort ook in een dierenartspraktijk.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Anders zou het echt een afknapper zijn?

**R3:** Ja. Goedkoop. Niet per se.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R3:** Spoedhulp binnen verzorgingsgebied. Wat moet ik daarmee?

**I:** Dat gaat erover dat als je een spoedgeval hebt dat je dan binnen een bepaalde schaal terecht kunt.

**R3:** Ja soms moeten we helemaal naar Stad A Zuid-West. Is dat het verzorgingsgebied? Ik vind dat nog best ver. Maar ik vind ook dat je ergens terecht moet kunnen.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Parkeren voor de deur zou ik leuk vinden. Maar dat is er niet. Dus waar leg ik dat? Bij vind ik leuk?

**I:** Ja als het geen echte afknapper is.

**R3:** Nee, maar ik zou het leuk hebben gevonden. Parkeren achter de deur doen we dan maar.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** O dat is er ook. Dat zou ook leuk zijn. Ja, altijd handig voor mensen.

**R3:** Korte wachttijden vind ik ook wel dat dat hoort.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R3:** Zorgplan. Wat moet ik ermee?

**I:** Ja, daarmee betaal je een standaardbedrag en daar zitten vaccinaties in, ontworming, anti-vlo en dat is in vergelijking goedkoper.

**R3:** O oké.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R3:** En de weekendopening. Dat is er niet hè?

**I:** Nee, alleen als we dienst hebben.

**R3:** Zou eigenlijk wel fijn zijn.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R3:** Kijk ik ben wel echt rechts georiënteerd.

**I:** We zullen ze stuk voor stuk doornemen.

**R3:** Ja het zijn allemaal dingen die wel leuk zouden zijn. Dus wat zou je dan bij ik vind het niet leuk kunnen neerleggen?

**I:** Ja, gisteren zei iemand die sommige dingen overdaad vond. Dus die vond het inderdaad niet zo leuk. Maar het meeste wordt inderdaad rechts geplaatst. Nou, urineonderzoek vind je leuk, maar geen vereiste.

**R3:** Nee, ik ben gewend om te betalen. En ik ben verzekerd.

**I:** Ja, dat scheelt. Maar je zou er wel gebruik van maken als Hond 1 ouder zou zijn.

**R3:** Ja tuurlijk, als het er is dan maak je daar gebruik van, omdat dat ook handig is.. De vorige hond heeft natuurlijk nierproblemen gehad.

**I:** Ja.

**R3:** Daar zijn we achter gekomen, omdat we op tienjarige leeftijd een kleine ingreep moest ondergaan. Toen moest ze onder narcose en toen is dat onderzocht en toen kwam eruit dat ze zwakke nieren had. Dat was handig, want we konden haar gelijk op ander voer zetten. Dus dat was erg nuttig, dus ik zou daar zeker gebruik van maken. Is voor mij niet belangrijk, omdat we verzekerd zijn. Maar ik kan me heel goed voorstellen dat het voor heel veel dieren wel heel handig is.

**I:** En online afspraken maken?

**R3:** Kan wel handig zijn. Het is niet boeiend hoor. Ik vind het niet echt boeiend, maar ik zou het wel leuk vinden als het kan. Het is wel van deze tijd natuurlijk.

**I:** Je zou er wel meer gebruik van maken dan bellen, of niet?

**R3:** Als het mogelijk is dan zou ik het waarschijnlijk wel doen. Mits je natuurlijk kunt aangeven bij welke dierenarts je wilt.

**I:** Ja precies. Gratis puppyconsult vond je ook leuk.

**R3:** Ja, dat vond ik een leuk idee om daar achteraf over te horen en dat anderen.. Kijk, ik zou er niet voor overstappen. Maar ik vind toch dat ik altijd goed geholpen wordt.

**I:** Ja, maar je vond het jammer dat het er nog niet was toen ze pup was?

**R3:** Ja, ja, misschien had ik er niet eens gebruik van gemaakt. Maar ik vond het gewoon een leuk idee. Dat je gewoon de hond socialiseert met de dierenartsbezoeken. Maar in principe kom je met een pup al bij de dierenarts vanwege de vaccinaties als ze jong zijn. Het is ook wel een beetje dubbel, ja.

**I:** De maandelijkse nieuwsbrief. Wat zou je daar graag in willen zien?

**R3:** Nou, wat ik net zei dat het wel handig is als ze zo’n actie hebben met goedkoop ontwormen. Dat je daar dan ook op tijd bij bent. Dat je niet hoort: “O, dat hadden we vorige maand. Jammer dat je er niet was.” *(Lacht)* Ja toch?

**I:** Ja. Nou, huisvisite mogelijk?

**R3:** Ja, dat vind ik wel heel fijn.

**I:** En dat is met name met speciale gevallen?

**R3:** Ja bijvoorbeeld bij de vorige hond. Die op een gegeven moment oud en ziek was en dat we hem moesten laten inslapen. Dat dat toen thuis kon. Keurig. Dat was heel erg fijn, ja.

**I:** Dus eigenlijk vooral voor euthanasie?

**R3:** Nou ja, ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die slecht ter been zijn, of niet goed uit hun ogen kunnen kijken. Dat het dan kan, ja.

**I:** Nou, parkeren voor de deur heb je al uitgelegd. Instructiefilmpjes. Welke instructiefilmpjes zou je dan willen zien.

**R3:** Ik moet zeggen dat ik zelf nooit nagels durf te knippen. Daar ben ik een tut in, dus als daar handige tips voor zichtbaar zijn. Dat zou een goeie zijn. Ogen druppelen is niet zo. En met de schildpad hebben we ooit de bovenkaak laten knippen. De snavel zeg maar. Ik weet niet of dat op een filmpje te zien is. Maar dan zou ik het waarschijnlijk nog niet durven.

**I:** Maar het zou wel leuk zijn?

**R3:** Ja precies. En ik kan zo voorstellen dat mensen nog weleens zitten met iets waar ze minder ervaring in hebben dat je ze dan indruppelt met teken- en vlooienspul. Dat je dan zegt: “Je begint zo bij de staart en je trekt een streep naar de nek. Dat is handig. Het staat niet in alle gebruiksaanwijzingen en het is natuurlijk heel simpel uit te leggen en te laten zien voor mensen. Maar dat weet ik allemaal al.

**I:** Afvalprogramma vind je wel een must eigenlijk.

**R3:** Ja, ik hou niet zo van dikke huisdieren.

**I:** Nee zeker niet.

**R3:** Ik heb het bij mijn huisdieren ook niet nodig, maar bij andere mensen is het misschien wel heel belangrijk.

**I:** Afspraken heb je al toegelicht. Dat je nooit het gevoel hebt gehad dat je te weinig tijd had.

**R3:** Ja.

**I:** Klantvriendelijkheid, dat vind je ook wel belangrijk.

**R3:** Absoluut.

**I:** Diervriendelijkheid is hetzelfde.

**R3:** Ja dat hoort in de praktijk.

**I:** Avondopening. Welke openingstijden zou je het liefst in de avond willen zien?

**R3:** Iets van zeven of acht uur ofzo. Ja. Het hoeft ook niet elke avond. Zolang er maar één of twee avonden zijn voor mensen die overdag werken. Ik denk dat dat wel heel belangrijk is.

**I:** Website met veel informatie. Is dat alleen informatie over de diensten en telefoonnummers, of ook diergerelateerde informatie dat je graag zou willen zien?

**R3:** Ja dat hoort er toch automatisch bij. Ja, als je een website gaat vullen dan werk je hem aan alle kanten uit. Dat is inclusief de instructiefilmpjes.

**I:** Ja precies. Voer en medicijnen op voorraad vind je ook belangrijk. En als het er niet is?

**R3:** Dat is nog niet voorgekomen dat ik iets niet aantrof wat ik nodig had.

**I:** Oké. Nabellen na een operatie? Dat vind je dat je ook wel moet

**R3:** Ja, dat wordt ook gedaan.

**I:** Nou, spoedhulp. Hoelang zou je willen rijden voor de spoedhulp?

**R3:** Een kwartier. Ja.

**I:** Korte wachttijden. Vind je ook dat dat moet.

**R3:** Ja.

**I:** En weekendopening. Zou dat dan alleen gaan om de zaterdag of ook de zondag? En welke tijden zou je fijn vinden?

**R3:** Zou me niet zoveel uitmaken. Is een beetje hetzelfde als de avondopening. Dat je de mogelijkheid hebt om in het weekend een afspraak in te plannen. Ik kan me voorstellen dat ze de zondag vrij willen houden. Je kunt altijd wel ergens terecht. Als je hond bijvoorbeeld chocola heeft gegeten.

**I:** Ja precies. Mogelijkheid tot gespreid betalen vind je niet zo belangrijk. Heeft dat te maken met dat ze verzekerd is?

**R3:** Ja, nou ook omdat we genoeg geld hebben om het te betalen.

**I:** Social media vind je ook niet zo belangrijk.

**R3:** Nee, als er een goede website is dan heb je geen social media nodig. Als er een brief zou zijn, een informatiebrief die gemaild wordt. Dan hoeft social media ook niet zo. Maar dat is mijn generatie waarschijnlijk.

**I:** En webshop? Zou je ook geen gebruik van maken?

**R3:** Nou, nee, als ik wormenmiddel nodig heb, dan fiets ik even langs en eten halen ik niet. Dat eten wordt ook niet verkocht.

**I:** Zou je het wel bijvoorbeeld fijn vinden dat net als bij die vorige hond dat de zakken voer worden bezorgd?

**R3:** Kan soms fijn zijn. Wij hebben ze altijd gehaald, maar door het parkeerprobleem zetten we altijd onze auto aan de achterkant. Door de gang naar binnen, praktijk in, praktijk uit en er weer achter eruit. Dat ging altijd wel. We hebben wel een auto, maar mensen zonder een auto vinden het waarschijnlijk wel belangrijk dat het bezorgd kan worden.

**I:** Goedkoop vind je ook niet zo belangrijk?

**R3:** Nee ik heb liever goed, ja.

**I:** En zorgplan vind je ook niet zo interessant?

**R3:** Niet voor mezelf.

**I:** Dat was dan dit onderwerp. Dan haal ik de kaartjes even weg. Het volgende onderwerp gaat over je ervaringen bij de dierenartspraktijk. Hoe ervaar je de locatie?

**R3:** Makkelijk bereikbaar met de fiets. Niet met de auto. Zelfde verhaal weer.

**I:** En de wachttijd?

**R3:** De wachttijd? Prima, ja.

**I:** Want hoelang denk je dat je gemiddeld moet wachten?

**R3:** Als je wacht voor je afspraak?

**I:** Ja.

**R3:** Het langst dat ik gewacht heb, is tien minuten.

**I:** De communicatie binnen de praktijk. Wordt alles goed uitgelegd door de dierenartsen en de assistentes?

**R3:** Ja prima.

**I:** En de klantvriendelijkheid?

**R3:** Ja die is heel goed.

**I:** Diervriendelijkheid ook?

**R3:** Jazeker!

**I:** En de kundigheid?

**R3:** Ja daarvan ben ik overtuigd. Ik heb altijd wel een goed gevoel bij de praktijk.

**I:** Het volgende onderwerp gaat over welke verbeteringen je zou geven aan de praktijk. Dus hoe zou je de locatie verbeteren?

**R3:** Ja ik zou een stuk Engelendaal weghalen om daar te parkeren. *(Lacht)* Nee, misschien dat er een paar parkeerplaatsen in de parkeergarage gereserveerd zijn voor bezoekers van de praktijk ofzo. Weet je wel? Dat kun je dan makkelijk gebruiken. Nu staat het vaak vol dichtbij. Meestal is het geen probleem, dan kan ik op de fiets. Maar als ze wat aan haar poot heeft. Nee, dat was niet handig met parkeren.

**I:** En de website en social media. Hoe zou je die verbeteren?

**R3:** Lastige vraag. Ik heb eigenlijk nooit naar de website gekeken. Is die er?

**I:** Jazeker.

**R3:** Misschien had ik mijn huiswerk even moeten doen hiervoor.

**I:** Maakt niet uit.

**R3:** Ik ga wel even kijken en dan laat ik je weten.

**I:** En de social media? Zou je daar iets aan verbeteren?

**R3:** Vind ik moeilijk om te zeggen, omdat ik er niet zo vaak naar kijk.

**I:** Ja. En wat zou je zelf nog graag willen dat je dierenarts je biedt? Dus de service of extra service. Wat je toentertijd had met puppyconsult.

**R3:** Ik ben eigenlijk wel heel erg tevreden. Ik heb alleen een keer ervaren. Ik heb voorkeur voor één van de dierenartsen. Zeker met de hond en dan heb ik weleens ervaren dat ik diegene wel wilde, maar dat dat niet bij de afspraak stond. Dus toen moest ik langer wachten. Toen nam hij eerst de eerstvolgende en daarna wilde ik bij diegene en toen moest ik heel lang wachten, omdat ik niet anders terecht kan. Hoe moet ik dit uitleggen? Ik had dierenarts A aangevraagd en dierenarts B had later wel tijd voor mij, maar daar had ik niet de afspraak mee. Maar toen had dierenarts A al de volgende patiënt weggehaald uit de wachtkamer en toen moest ik lang wachten. Dat is één keer voorgekomen. Dat was waarschijnlijk een foutje geweest bij het maken van de afspraak, dus dat is één keer in al die jaren geweest.

**I:** Oké. Dat dan moet dat beter genoteerd worden.

**R3:** Ja dat is meer omdat ik die voorkeur heb. Ik denk dat er heel veel mensen zijn, waarbij het echt niet uitmaakt. Ik vind het vooral voor het dier prettig dat ze steeds dezelfde treffen.

**I:** Oké dat waren de vragen van het laatste onderwerp. Dan wil ik je tot slot nog vragen welk cijfer je de dierenartspraktijk geeft.

**R3:** Ah een dikke acht.

**I:** Oké dan wil ik je graag bedanken voor dit interview. Heb je nog vragen of opmerkingen?

**R3:** Nee hoor. Ik ga mijn huiswerk doen.

**Respondent 4**

Leeftijd: 48

Dierenartspraktijk: Tuincentrumdierenarts

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 30 maart 2017

Tijd: 14:00 – 14:30

Locatie: thuislocatie respondent

**Interviewer:** Nou, bedankt dat je wilde meewerken aan dit interview.

**Respondent 4:** Ja, graag gedaan.

**I:** Het gaat over hoe je de service ervaart, maar ook wat je ervan verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het interview duurt ongeveer een half uur tot een uurtje en dan zal ik het natuurlijk opnemen. Bedankt voor je medewerking. Het eerste zijn algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**R4:** 48.

**I:** En welke huisdieren heb je?

**R4:** Een konijn en een hond.

**I:** En hoe oud zijn ze?

**R4:** Het konijn is vier denk ik en de hond wordt in juni negen.

**I:** En hoe vaak kom je gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R4:** Voor het konijn sowieso drie keer en de hond één keer. Ik denk een keer of zes.

**I:** En bij welke dierenkliniek kom je normaal?

**R4:** Dierenkliniek Stad A en bij Tuincentrum C.

**I:** Nou, dan gaan we naar het volgende onderwerp en dat gaat over het beeld dat je hebt bij een dierenartspraktijk. Dan wil ik nu graag focussen op de Tuincentrumdierenarts, omdat die ook in Dorp A zit. Hoe zou je de locatie van de dierenartspraktijk beschrijven?

**R4:** Netjes, ja. Het is allemaal heel netjes en heel vriendelijke mensen. Ja echt behulpzame mensen.

**I:** En de ligging?

**R4:** Ja, je moet het even weten te vinden, maar als je het weet is het wel goed. Je kunt er goed parkeren. Veel open natuurlijk. Ook in het weekend dat je zo naar binnen kan.

**I:** Dat scheelt inderdaad.

**R4:** Ja, dat je geen extra kosten hebt op zondagmiddag ofzo.

**I:** Ja. En de communicatie? Dat gaat dus over de website en de social media? Hoe zou je die beschrijven?

**R4:** Ja die heb ik eigenlijk niet van Tuincentrum C, dus dat weet ik niet. Ik heb het wel van mijn eigen dierenarts en dan wordt je wel van sommige dingen op de hoogte gehouden. Maar Tuincentrum C heb ik eigenlijk niet.

**I:** Maar dat zou je wel prettig vinden?

**R4:** Ja ik denk wel dat die er is, maar ik heb er nooit op gezocht.

**I:** Wat is eigenlijk je keuze dat je voor twee dierenartsen kiest?

**R4:** Prijs.

**I:** Het is normaal voor de standaarddingen dat je naar Tuincentrum C gaat?

**R4:** Ja. Mijn hond is allergisch, dus daarvoor ga ik naar mijn eigen dierenarts.

**I:** Waarom ga je niet ook daarvoor naar Tuincentrum C?

**R4:** Ja dat moet besteld worden en dat heb ik natuurlijk al jaren bij mijn eigen dierenarts, dus dan blijf je gewoon daarbij. Anders moet dat weer helemaal uitgezocht worden, dus dan heb ik zoiets van: Laat maar zitten. Dat moet ik één keer per jaar bestellen.

**I:** Dus het is vooral door het gedoe eromheen?

**R4:** Ja, ja. Voor simpele dingetjes ga ik naar Tuincentrum C. Dat scheelt echt de helft.

**I:** En net als bijvoorbeeld voor gebitsbehandelingen, operaties en zulk soort dingetjes. Voor welke dierenarts kies je dan?

**R4:** Het ligt eraan of het klein of groot is. Voor echt grote operaties zou ik naar mijn eigen dierenarts gaan, maar gebit zou ik bij Tuincentrum C doen.

**I:** De service heb je net al een beetje toegelicht? Dat was allemaal vriendelijk.

**R4:** Ja.

**I:** Verder kies je voor twee dierenartsen voor de prijs.

**R4:** Ja.

**I:** Nou, dan gaan we naar het volgende onderwerp en daarvoor heb ik verschillende kaartjes. Het gaat om de criteria die bepalen naar welke dierenartspraktijk je gaat. Dus wat vind je belangrijk? Wat vind je niet belangrijk? Dus vind ik niet leuk is als een dierenarts dat zou bieden, zou je zoiets hebben van: Dat vind ik echt niet leuk. Ik kan ermee leven is: Ik vind het niet zo leuk, maar oké. Noch belangrijk, noch onbelangrijk is: Het laat me koud. Dat moet zo zijn is eigenlijk zoiets van: Ja ik vind dat dat er echt moet zo zijn, als het er niet is dan is het een afknapper. Dat het een factor kan zijn om voor een ander te kiezen. Vind ik leuk is eigenlijk vaak iets extra’s. Je zou het niet missen als ze het niet zouden hebben, maar je vindt het wel leuk als ze het wel zouden hebben. Ik heb hier kaartjes met verschillende eigenschappen. Zorgplan zal ik even toelichten. Ken je dat?

**R4:** Ja dat is dat je iedere maand geld moet storten.

**I:** Ja dat is alles inclusief zeg maar. Met vaccinaties en alles.

**R4:** Ja als je het wil.

**I:** Maar voor jou hoeft het niet zo?

*(Respondent legt het volgende neer:*

*Ik kan ermee leven: Social media, Mogelijkheid tot gespreid betalen, Instructiefilmpjes op de website en Parkeren voor de deur.*

*Noch belangrijk, noch onbelangrijk: Zorgplan, Afvalprogramma, Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer, Webshop, Afspraken van een kwartier en Maandelijkse nieuwsbrief.*

*Zo moet dat zijn: Korte wachttijden, Nabellen na een operatie, Voer en medicijnen op voorraad, Duidelijke website met veel informatie, Huisvisite mogelijk en Gratis puppyconsult.*

*Vind ik leuk: Goedkoop, Weekendopening, Spoedhulp binnen verzorgingsgebied, Avondopening, Diervriendelijkheid, Klantvriendelijkheid, Online afspraken maken en Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie.)*

**I:** Ik zal ze allemaal even doorlopen. Goedkoop vind je leuk, maar geen vereiste?

**R4:** Nee, voor sommige dingen vraag ik me af waarom het zoveel moet schelen. Soms scheelt het de helft en dan denk ik: Het is dezelfde behandeling. Dat vind ik.. ja..

**I:** Je hebt het gevoel dat het niet eerlijk is?

**R4:** Ja, ja.

**I:** En weekendopening vind je ook leuk.

**R4:** Ja vind ik ook leuk.

**I:** Zou dat ook prima zijn als je eigen dierenarts alleen op zaterdag open is?

**R4:** Mijn dierenarts is alleen op zaterdag open. Dat kost niks extra. Dat vind ik wel heel fijn. Dan kun je toch nog als je denkt: Ik twijfel. En Tuincentrum C is zondagmiddag open. Dus dan kun je altijd daar nog heen.

**I:** Ja. En spoedhulp binnen verzorgingsgebied? Hoelang zou je dan maximaal willen rijden voor de spoeddienst?

**R4:** Ja, wij zitten natuurlijk in Stad A, dus hier hoef je niet zo ver te rijden. Ik denk dat je toch wel Dorp A, Oegstgeest dat gebied.

**I:** En avondopening? Welke tijden zou je willen dat de dierenarts dan open is?

**R4:** Nou, zeker tot een uur of acht.

**I:** Diervriendelijkheid?

**R4:** Ja, het is een dierenarts.

**I:** Ja, je vindt niet dat dat hoort bij zo moet dat zijn.

**R4:** Ja eigenlijk wel.

**I:** Zelfde als klantvriendelijkheid?

**R4:** Ja.

**I:** Online afspraken maken vind je ook leuk?

**R4:** Ja wij hebben dat en dan krijg je een herinnering op je tablet van: Je hebt een afspraak. Dus dat is erg handig. Je vergeet het niet. Je ziet het iedere keer.

**I:** Want hoelang van tevoren krijg je die herinnering? Op de dag zelf?

**R4:** Nee een paar dagen van tevoren.

**I:** O oké. En gratis urineonderzoek dat vind je ook leuk.

**R4:** Ja, als je denkt: Ja, ik vertrouw het niet helemaal. Dan dat dat een mogelijkheid is.

**I:** Ja. Korte wachttijden hoelang zou je maximaal willen wachten?

**R4:** Nou, dat ligt eraan. Kijk als je iets spoedachtigs hebt dat je dan niet twee dagen moet wachten eer dat je aan de beurt bent. Dat vind ik niks.

**I:** Dus dat je gewoon dezelfde dag terecht kunt?

**R4:** Ja. Dat je op de dag zelf gewoon kan als hij ziek is. En dan kunnen zij wel zeggen van: “Nou ja, weet je?” Maar als je je bezorgd maakt, dan wil je gewoon dezelfde dag terecht moeten kunnen.

**I:** En in de wachtkamer zelf?

**R4:** Ja, dat maakt me niet zoveel uit. Bij ons valt het wel mee, maar als er een spoedgeval tussenkomt dan heb ik er geen problemen mee om een half uur langer te wachten. Dat vind ik helemaal niet erg. Als ze het gewoon even doorgeven.

**I:** Dus het moet wel gewoon gecommuniceerd worden?

**R4:** Ja, stel: er komt iemand met bloed, hechtingen weet ik wat binnen. Dan wacht ik wel met mijn hond met een buikgriepje.

**I:** Ja. Nabellen na een operatie?

**R4:** Ja vind ik wel. Ik vind dat ze een dag later even moeten bellen met: “Hoe is het nou? En is hij de nacht goed doorgekomen?” Maar dat wordt ook nooit gedaan eigenlijk.

**I:** Oh.

**R4:** Nee. Nou, ik heb met deze hond nog geen operatie gehad, maar ik hoor van niemand om mee heen van: “Ik ben teruggebeld.”

**I:** Oké. En voer en medicijnen op voorraad?

**R4:** Ja dat is ook wel belangrijk. Zeker de standaarddingen. Kijk, dat van mij moet besteld worden. Dat weet ik, maar dat hebben ze ook aangegeven. Dat duurt een dag of vijftien. Maar de standaarddingetjes vind ik wel dat je daar niet op moet zitten wachten.

**I:** Nee. Duidelijke website met veel informatie.

**R4:** Ja.

**I:** Wat wil je daar allemaal op zien? Gaat dat alleen om telefoonnummers en de dienstdoende dierenartsen?

**R4:** Nee, ook dingen zoals dat er onder konijnen zo’n virus heerst. Dat dat erop staat en dat er weleens kennelhoest heerst onder honden. Dus als hij dat heeft dat je weet: er eerst kennelhoest onder honden en kom dan even langs. Dus gewoon een beetje de simpele dingetjes.

**I:** Ja en ook nieuws dan?

**R4:** Ja.

**I:** En huisvisite mogelijk?

**R4:** Ja dat vind ik wel belangrijk. Voor euthanasie bijvoorbeeld.

**I:** Voor andere dingen zou je er geen gebruik van maken?

**R4:** Nou, nee.

**I:** Gratis puppyconsult.

**R4:** Ja, veel mensen nemen een puppy en die weten niks van zo’n beestje eigenlijk.

**I:** Ja, dus voor begeleiding eigenlijk?

**R4:** Ja, ja.

**I:** Zorgplan vind je niet zo interessant.

**R4:** Nee. Ik spaar zelf voor mijn hond iedere week gewoon.

**I:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer.

**R4:** Ja, ik heb een auto dus ja.

**I:** Webshop.

**R4:** Nee wij kopen eigenlijk dierenspullen niet bij de dierenarts. Dat doen we gewoon in een winkel of online winkel.

**I:** Afspraken van een kwartier.

**R4:** Nee ik heb nooit het idee gehad dat ik eruit werd gekeken. Als je komt en het duurt iets langer, dan is het langer.

**I:** Bij de Mijn Dierenkliniek of Tuincentrum C?

**R4:** Allebei.

**I:** Maandelijkse nieuwsbrief vind je niet zo interessant. Die zie je liever via de website?

**R4:** Ja. Belangrijke dingetjes gewoon. Bijvoorbeeld bij die konijnen.

**I:** Social media vind je niet zo leuk.

**R4:** Nee, ik kijk er weleens naar. Ik kijk hem iedere keer op mijn telefoon. Van dat Facebook en zo, maar ja als het er niet is vind ik het ook niet zo erg.

**I:** Ja. En mogelijkheid tot gespreid betalen?

**R4:** Ja je weet van tevoren wat je kwijt bent. Dat is gewoon zo en daar spaar ik voor. En ja ik doe het nooit. Maar ik kan me voorstellen als je een operatie hebt van duizend euro.

**I:** En afvalprogramma.

**R4:** Ja. Ik vind het een beetje zottigheid.

**I:** Je houdt het liever zelf onder controle?

**R4:** Ja, je weet zelf wel wanneer je hond te dik is en dat je dan na de kerstdagen maar weer even moet opletten. Ja.

**I:** En instructiefilmpjes vind je ook niet zo interessant?

**R4:** Ja, nee, ja, de meeste mensen weten wel hoe zulke dingen moeten. Kijk, als je voor het eerst een tabletje in moet geven bij de dierenarts dan zegt hij ook wel hoe het moet en dan weet je het. En nagels knippen, ja, dat is hetzelfde: hij legt het één keer uit en dan weet je het. Ik denk niet dat je daar niet een filmpje voor moet hebben. Liever gewoon een keer met de assistente oefenen. Gewoon het zelf doen.

**I:** Ja. Parkeren voor de deur vind je ook niet zo belangrijk?

**R4:** Nee, zeker niet. Ik parkeer wel ergens in die straten. Bij de Tuincentrum C is dat makkelijker. Die andere zit in de stad. Ik bedoel: dat weet je.

**I:** Nou, dan hebben we dit onderwerp gehad. Ik zal de kaartjes even opruimen. Nou, dan gaat het volgende onderwerp over je ervaringen bij een dierenarts. Dan gaat dat inderdaad ook over de Tuincentrumdierenarts. Ja, hoe ervaar je de locatie?

**R4:** Ja die is goed.

**I:** De ligging en hoe het eruitziet?

**R4:** Ja heel netjes en schoon, ja.

**I:** En de wachttijd?

**R4:** Die was kort. Gewoon normaal.

**I:** En de communicatie? Worden dingen duidelijk uitgelegd door de assistentes en de dierenarts?

**R4:** Ja.

**I:** De klantvriendelijkheid?

**R4:** Ja ook.

**I:** Diervriendelijkheid?

**R4:** Ook.

**I:** Kundigheid?

**R4:** Ja, dat vind ik ook. Er hingen allemaal diploma’s aan de muur.

**I:** Van de dierenartsen en de assistentes?

**R4:** Ja. Foto’s erbij met wie wat doet.

**I:** Dus eigenlijk dat je gelijk kan zien wie er in de praktijk werkt?

**R4:** Ja.

**I:** Dat vond je wel prettig?

**R4:** Ja, dat vond ik wel prettig.

**I:** Dat zou je ook wel willen bij Mijn Dierenkliniek in Stad A?

**R4:** Ja, nou ja, je verwacht natuurlijk gewoon dat ze goed afgestudeerd zijn, maar ja het hing er allemaal. Ik vond het wel leuk om te zien wat ze allemaal gestudeerd hebben.

**I:** Ja precies. Hun verleden echt?

**R4:** Ja.

**I:** Oké. Dan gaat het nu eigenlijk over de verbeteringen. Hoe zou je de locatie verbeteren?

**R4:** Ja goede locatie. Het is goed te vinden en het is verder gewoon goed.

**I:** En de website en social media?

**R4:** Ja die heb ik niet.

**I:** En zou je zelf nog iets willen dat je dierenarts je biedt?

**R4:** Tuincentrum C?

**I:** Ja. Soort extra service kan dat bijvoorbeeld zijn.

**R4:** Nee.

**I:** Bepaalde behandelingen?

**R4:** Nee, ze hebben een grote wasstraat voor honden erbij en zulk soort dingen, dus dat vind ik gewoon perfect.

**I:** Dat je voor alles terecht kan?

**R4:** Ja.

**I:** Is dat ook een reden waarom je voor Tuincentrum C kiest? Dat je gelijk voor alles klaar bent?

**R4:** Ja en wat ik zeg: ze zijn goedkoper. En de weekendopening op zondagmiddag.

**I:** Dus dat zijn wel de voornaamste redenen?

**R4:** Ja.

**I:** Oké, dan is allemaal helemaal tevreden.

**R4:** Oh, ik weet wat ik graag zou willen. Op de entherinneringen zou ik graag willen zien waar ze precies voor geënt worden.

**I:** Welke ziektes bedoel je?

**R4:** Ja! Dat mag ook best zijn als: Uw dier wordt geënt tegen ziekte van Weil. En dat je dan op de site meer kan lezen daarover.

**I:** Leuk idee!

**R4:** Ja lijkt me echt handig. Nu heb je geen idee wat je hond eigenlijk krijgt.

**I:** Oké.Welk eindcijfer zou je de Tuincentrumdierenarts geven?

**R4:** Een acht.

**I:** Oké, nou dat was hem. Dank je wel.

**Respondent 5**

Leeftijd: 38

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek D

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 30 maart 2017

Tijd: 17:00 – 17:45

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Nou, bedankt dat je wilt meewerken met dit interview.

**Respondent 5:** Ja.

**I:** Het gaat over de service van je dierenarts en hoe je die ervaart en ook wat je van een dierenartspraktijk verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen die ik stuk voor stuk zal toelichten. Duurt ongeveer een half uur tot een uur. Ik zal het interview opnemen. Het eerste onderwerp zijn algemene vragen. Dus wat is je leeftijd?

**R5:** 38.

**I:** En wat voor huisdieren heb je?

**R5:** Ik heb vier katten en één hond.

**I:** En hoe oud zijn ze?

**R5:** Twee katten, een poes en een kater zijn vijftien en de andere twee zijn dik twee jaar. En de hond is elf.

**I:** En hoe vaak kom je gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R5:** Nou, geregeld. *(Lacht)* Sowieso de jaarlijkse gezondheidscontrole, dus dat is al één keer voor alle vijf de beesten. En zo nu en dan als er iets aan de hand is.

**I:** Want dat doe je wel gelijk? Met alle vijf tegelijkertijd?

**R5:** Ja dat probeer ik wel te regelen.

**I:** Anders blijf je helemaal heen en weer rijden, zeker?

**R5:** Ja en zo betaal je maar één consult, dus dat scheelt ook. Dus dat probeer ik allemaal tegelijkertijd.

**I:** En qua overige bezoeken? Hoe vaak ben je in het afgelopen jaar langs geweest denk je?

**R5:** Poeh, best wel vaak, want met één van de poezen hadden we aan het begin van het jaar de hernia diafragmatica. Daar wilden we een nestje mee, dus daar hebben we bloed van geprikt. Ze heeft daarna een operatie gehad toen bleek dat ze die hernia had. Dus daar zijn we wel drie/vier keer voor langs geweest. Met Kat 1 hebben we een abonnement, dus daar ben ik sinds november denk ik ook wel vier keer mee geweest. Verder valt het wel mee. *(Lacht)*

**I:** Nou, bij welke dierenarts kom je normaal?

**R5:** Bij Dierenkliniek D.

**I:** Dan gaan we verder bij het beeld dat je hebt bij de dierenartspraktijk. Hoe zou je de locatie beschrijven? Dus de ligging en hoe het eruitziet.

**R5:** Dat vind ik wel belangrijk. In ieder geval vind ik dat ze een mooie praktijkruimte hebben. Ze zijn voldoende grote ruimte wachtkamer, meerdere behandelkamers, modern, licht, ruim, schoon. Ja.

**I:** En de ligging?

**R5:** Ik kan er makkelijk naartoe. Ik denk dat dat het belangrijkste is. Of ik nou voor de één of voor de ander kies. Dat maakt me niet zoveel uit. Als ik daar een stukje voor moet rijden.

**I:** En hoe zou je de communicatie beschrijven? Dat gaat over de website en social media.

**R5:** De website. Wat ik nu heel handig vind, is dat ik online afspraken kan maken. Verder kijk ik niet zo heel vaak op de website. Alleen voor de openingstijden. En social media vind ik leuk als je foto’s ziet van een nestje dat langs is geweest of nou ja, leuke dingen die ze hebben gedaan. Maar of dat nou mijn klanttevredenheid beïnvloedt? Nou, nee. Ik vind het gewoon leuk om te volgen. Ik ben gewoon een dierenliefhebber, dus dat vind ik gewoon leuk.

**I:** En de service? Hoe zou je die beschrijven? Dus wat ze bieden, de dierenartsen, de assistentes.

**R5:** Wat ik belangrijk vind, wat ik leuk vind, is dat ik altijd terecht kan. Ook met vragen over bijvoorbeeld het fokken van kittens. Dat ik terecht kan met.. Ik heb een dood kitten gehad. Eén van onze kittens is overleden. Nou, die is voor sectie naar Utrecht geweest. En daarvoor heb ik meerdere keren contact gehad met mijn dierenarts. Ze hebben me ook verschillende keren teruggebeld om uitleg te geven over het sectierapport. Dat vind ik echt heel fijn, ja. Dus ze nemen altijd de tijd om me te informeren of uitleg te geven als ik ergens mee zit of iets niet duidelijk is.

**I:** Nou, oké, dat was dan het eerste onderwerp. Dan wil ik nu gaan naar de criteria waarop je een dierenarts beoordeelt. Dus wat je leuk vindt en wat je niet leuk vindt. Vind ik leuk spreekt voor zich. Kan ik mee leven dat is iets van: Nou, ik vind het niet echt leuk als een dierenarts dat biedt, maar oké, prima. Noch belangrijk, noch onbelangrijk: laat me koud. Zo moet dat zijn dat is eigenlijk dat je vindt dat dat hoort. Als een dierenarts dat niet heeft, dan vind je het een afknapper. En vind ik leuk dat gaat vaak om iets extra’s. Dus als ze het hebben dan vind je het leuk, maar als ze het niet hebben zou je het ook niet missen. Dan heb ik hier verschillende kaartjes.

**R5:** Oké. Leuk! We gaan een spel spelen. *(Lacht)*

**I:** Ja. *(Lacht)* Of je deze wilt sorteren.

**R5:** Dit vind ik een moeilijke. Voor ons maakt dat niet zoveel uit, maar ik denk dat het voor heel veel anderen wel heel belangrijk is.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Dat vind ik wel heel belangrijk, want als je met vier katten en een hond komt.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja, dat is dan bijna niet te doen inderdaad.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Vind ik leuk.)*

**R5:** Wat is een zorgplan?

**I:** Zorgplan is iets wat sommige dierenartsen aanbieden. Dan betaal je een standaardbedrag per maand en dan krijg je sowieso korting op consulten, voer en producten. Verder zit in de prijs inbegrepen de vaccinaties, ontworming en ontvlooiing en dan ben je uiteindelijk goedkoper uit op de standaarddingen. Maar ook als je extra komt, krijg je ook korting.

**R5:** Ah en wat betaal je daar dan voor?

**I:** Het wisselt per dierenartspraktijk. Zij passen het zorgplan aan op de praktijk. Bijvoorbeeld als je een praktijk hebt waar mensen nooit ontvlooien dan is het niet voor mensen interessant van: Goh, ik krijg voor een maand ontvlooiing voor die prijs. Dus het wisselt, maar bijvoorbeeld voor katten hebben wij het voor €12,50,-.

**R5:** Per maand?

**I:** Per maand.

**R5:** Per kat?

**I:** Ja.

**R5:** Dus ik zou dan per maand 50 euro kwijt zijn voor mijn katten en dat is dan op jaarbasis: twaalf keer 50: 600 euro.

**I:** Ja.

**R5:** En dat is goedkoper.

**I:** Ja als je de ontworming, anti-vlo en de vaccinaties hebt.

**R5:** En dan ga je ervanuit dat mensen dat braaf iedere maand doen?

**I:** Ja.

**R5:** Ontwormen een paar keer per jaar.

**I:** Ja.

**R5:** Oké. Nou, voor mij is dat niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Webshop vind ik een lastige, want ik vraag me af in hoeverre je als dierenarts op al die terreinen actief moet zijn. Er zijn gewoon al grote spelers op internet waar je alles kunt kopen en misschien zelfs wel goedkoper dan als dierenarts.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Ik weet niet of ik dat heel belangrijk vind. Ik leg hem ook hier.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Dit vind ik een leuk extraatje.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Vind ik leuk.)*

**R5:** Afspraken van een kwartier.. Ik weet nooit hoelang een afspraak duurt.

**I:** Bij de meeste praktijken duren ze tien minuten.

**R5:** Oh. Ik heb het idee dat, ik weet niet of dat zo is, dat er zoveel tijd wordt genomen als er nodig is.

**I:** Zou heel goed kunnen.

**R5:** Dus ik heb niet het gevoel alsof ik na tien minuten alweer buiten sta.

**I:** Zijn ook meestal commerciëlere dierenartspraktijken die proberen zich echt aan de tien minuten te houden.

**R5:** Dat gevoel heb ik helemaal niet.

**I:** Ik denk ook niet dat Dierenkliniek D dat zou doen.

**R5:** Nee. Wat ik er eigenlijk over wil zeggen dat afhankelijk van de situatie. Waar moet ik hem dan leggen? Je hoeft er geen kwartier te zijn als je in vijf minuten klaar bent.

**I:** Dus je vindt het niet heel erg belangrijk dan, denk ik?

**R5:** Ja.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Kijk, korte wachttijden. Dat vind ik wel fijn.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Nabellen na een operatie vind ik ook belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Voer en medicijnen op voorraad.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Gratis puppyconsult. Nou, nee hoor.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Huisvisite. Ja! Wat ik heel fijn vond, is dat we onze eerste blauwe poes thuis hebben laten inslapen. Dat was echt heel fijn.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R5:** Duidelijke website met veel informatie. Ja dat hoort er gewoon bij.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Vind ik leuk.)*

**R5:** Weekendopening. Dat vind ik wel heel fijn, ja. Dat is wel één van de voordelen van Dierenkliniek D. Dat ze zoveel praktijken hebben en bijvoorbeeld Dierenarts A van LL heeft ook een praktijk aan huis. Ja, dus als er iets is, dan kun je ook vaak in het weekend terecht.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** In Dorp A kun je toch ook vaak terecht in het weekend?

**R5:** Nee, niet elk weekend. Ze kondigen het dan.. Nou ja, ik weet niet. Het is wel fijn dat het kan. Ik weet niet of je moet zeggen: “Zo moet dat zijn.” Maar ik vind het wel heel fijn dat het kan.

**I:** En dat is dan vooral, omdat je dan bij je eigen dierenarts terecht kunt?

**R5:** Ja. Ik denk het wel, ja. Ja, omdat zij natuurlijk ook alle gegevens in hun dossier hebben. En je kent ze op een gegeven moment allemaal wel. Als je er zo vaak komt, dan heb je ze allemaal weleens voorbij zien komen. Ja.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Goedkoop heb ik nu. Ik vind goede zorg belangrijker. Tuurlijk vind ik het fijn als het niet te duur is. Maar we hebben laatst juist 450 euro uitgegeven aan Kat 1’s gebitsrenovatie. Echt, ik vind het een rib uit mijn lijf, maar als ik nu zie hoe hij opknapt. Dan denk ik dan: Wat is dan geld?

**I:** Ja.

**R5:** Ik vind dat, nee. Maar nou besef ik ook: wij hebben een luxepositie. Wij hoeven niet op elke cent te letten.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R5:** Spoedhulp. Wat bedoel je daarmee?

**I:** Dat je eigenlijk 24 uur per dag ergens terecht kan. Ook als één van de katten ’s nachts iets heeft, of de hond ineens niet lekker wordt. Dat je dan gewoon binnen een bepaalde schaal terecht kan.

**R5:** Is dat niet al zo? Als ik nu ’s nachts bel, krijg ik dan niet een één of ander iets?

**I:** Dan krijg je waarschijnlijk een bandje met een nummer van een dierenarts die je kunt bellen.

**R5:** Ja.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Diervriendelijkheid.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Klantvriendelijkheid.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Oh zijn er praktijken die een gratis urineonderzoek doen bij oudere dieren?

**I:** Ja.

**R5:** En dat gaat.. Wat is dat? Is dat Ph van de urine?

**I:** Is met name de concentratie. Voor voortijdig nierproblemen op te sporen, of suikerziekte. Zulk soort problemen eigenlijk.

**R5:** En dat doen ze gratis?

**I:** Ja.

**R5:** Oh. Ik loop natuurlijk met een kat met allemaal urineproblemen en daar zijn we veel te laat achter gekomen. Dus ik ben een beetje zelf.. Ik vind het gezondheidsonderzoek wel oké. Maar de jaarlijkse vaccinaties, daar valt nog wel iets over te zeggen in hoeverre dat heel erg nodig is.

**I:** Ja.

**R5:** Zeker sommige vaccins kunnen volstaan bij één keer per drie jaar. En met die katten die alleen maar binnen leven vind ik het niet zo belangrijk. Het zou voor mij een overweging zijn om het wel jaarlijks te doen om het jaarlijks te doen als er zo’n urineonderzoek bij zit. Misschien dat je er ook onderscheid in kunt maken. Ik denk dat het bij katers vaker voor problemen zorgt dan bij poezen.

**I:** Ja.

**R5:** Maar dat zou voor mij wel een pré zijn.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinaties neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R5:** Vind ik wel heel fijn. Doen jullie dat?

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Nee, maar ik weet dat Dierenkliniek D het wel heeft.

**R5:** Het is makkelijk, maar toch bellen we er vaak nog even erachteraan.

**I:** Om te kijken of het goed is doorgekomen?

**R5:** Nee, omdat je meer informatie wilt. Kan eigenlijk niet anders meer in deze tijd, denk ik. Zijn jullie veel ’s avonds open?

**I:** Ja, doordeweeks zijn we sowieso iedere dag tot zeven uur en donderdag tot acht uur.

**R5:** Ja. Kijk, wij kunnen vaak heel veel overdag. Wij kunnen juist vaak ’s avonds niet. Maar voor werkende mensen denk ik dat je echt wel avondopening moet aanbieden.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Oké dan zal ik je vragen om de kaartjes waar je nog niet zoveel over hebt gezegd om die toe te lichten.

**R5:** Ja.

**I:** De instructiefilmpjes vind je wel leuk?

**R5:** Vind ik een leuke extra, maar geen must. Als je al zou willen, dan denk ik dat je de wereld op YouTube kunt vinden. En ik denk dat ik als.. Ik heb vijftien/zestien jaar katten, dus ik weet wel hoe ik een tablet moet ingeven of nagels moet knippen.

**I:** Ja precies.

**R5:** Dus ik denk dat het wel handig kan zijn. Het is een leuk extraatje dat je kan bieden. Voor mij is het niet noodzakelijk.

**I:** En een maandelijkse nieuwsbrief. Wat zou je daarin willen zien?

**R5:** Ja, dat vind ik ook zoiets: het is leuk als het er is. Ik denk dat het leuk is als je iets hebt met een aanbieding. Als vlooienmiddelen in de aanbieding zijn. Of als je een special hebt, waarbij het gebit van het dier onder de aandacht wordt gebracht. Iets nieuws: een nieuwe dierenarts in de praktijk. Aankondigen van een puppyavond. Dat soort dingetjes denk ik.

**I:** En social media?

**R5:** Ja, het is gewoon een leuke extra. Ik denk dat bijna elk bedrijf tegenwoordig op Facebook zit of Instagram. Vooral Facebook. Het hoort er een beetje bij, maar het is niet zo dat op basis daarvan ik een praktijk uit zou kiezen. Ik vind de zorg veel belangrijker. Dus ik vind het leuk, maar het hoeft niet per se.

**I:** En de avondopening. Welke tijden zou je vinden dat een dierenartspraktijk wel open moet zijn?

**R5:** Nou, ik vind tot zeven uur redelijk kort. Ik zou.. Je hoeft ook niet elke avond open te zijn, maar ik denk dat je wel een keer tot negen uur ’s avonds open moet zijn.

**I:** Online afspraken maken. Je maakt er veel gebruik van, maar toch bel je nog na.

**R5:** Ja, nou zeker als er iets is, of je wilt toch liever op kortere termijn terecht. Dan proberen we toch om er op een één of andere manier tussendoor te fietsen. En online afspraken maken is gewoon heel zwart-wit. Het is wel handig.

**I:** Doe je dat alleen voor bepaalde behandelingen of controles, of doe je het ook als er één niet lekker is.

**R5:** Dan kijk ik ook eerst online, of ik op korte termijn terecht kan. Kan dat niet, dan zijn dat de momenten dat ik even bel.

**I:** Ja. En gratis urineonderzoek heb je wel uitgelegd. Klantvriendelijkheid en diervriendelijkheid vind je ook wel een must.

**R5:** Ik vind het heel leuk om te merken dat één van onze dierenartsen zelf ook een Britse korthaar. Dus als we daar komen, dan is hij helemaal lyrisch over die beesten. Dat is erg leuk. Ja, dat ze ook heel liefdevol met die beestjes omgaan. Ik vind soms dat mijn beestjes bij de dierenarts beter worden behandeld dan ik door mijn eigen huisarts. Maar dat is dus wel heel fijn.

**I:** Ja precies. Spoedhulp. Wat zou het maximale zijn wat je zou willen rijden als je dier ziek is. Dat je het heel storend vindt als je helemaal daarheen moet rijden.

**R5:** Voor ons is Zoeterwoude prima, maar als het echt spoed is, dan wil je het liefst dichtbij. En dan is het Medisch Centrum in Amsterdam dan wel een beetje ver. Dus ja dan toch wel in de buurt. Tien kilometer ofzo.

**I:** Weekendopening vind je ook wel prettig. Zou dat dan gaan om het hele weekend of alleen de zaterdag?

**R5:** Ja zaterdag, zaterdagochtend.

**I:** Duidelijke website met veel informatie. Gaat dat dan alleen om nummers van de spoeddienst?

**R5:** Nee, wat ik heel fijn zou vinden is als er tarieven op de website zouden staan. En ik denk sowieso dat geen één bedrijf kan zonder een goede website. Wat ik zelf wel belangrijk vind, is dat ik niet hoef te bellen met: “Goh wat kost nou eigenlijk een castratie van een poes?” Dat zijn ook dingen die ook graag dingen die ik graag om me heen wil kunnen vinden. En ik weet ook dat er verschillen tussen zitten tussen dierenartsen. Het is niet zo zeer dat je de goedkoopste uit moet zoeken. Helemaal niet, maar dat je voor jezelf een kostenplaatje kunt maken.

**I:** Dat je weet waar je op kunt rekenen?

**R5:** Ja.

**I:** En bijvoorbeeld diergerelateerde informatie? Wil je dat ook zien?

**R5:** Ja en nee. Ook dat ga op Google plassende kater opzoeken en je vindt de wereld.

**I:** Ja.

**R5:** En ik denk dat als je dierenarts bent dat je heel selectief moet zijn, want je wilt niet je hele website vol laten lopen met allerlei informatie.

**I:** Nee.

**R5:** Dus dan zou je wellicht de belangrijkste dingen eruit kunnen pakken ofzo. Maar het is allemaal te vinden. Ik denk dat je ook moet vertellen op je website wat je te bieden hebt.

**I:** Nou huisvisite mogelijk, daarover zei je al met euthanasie.

**R5:** Ja.

**I:** Dat je dat wel heel fijn vond.

**R5:** Ja, of wat ik me ook voor kan stellen. Ik heb nu één nestje gehad en dat is gelukkig allemaal goed gegaan. Maar stel dat het niet goed gaat. Moet je dan met die poes en één of twee kittens die er al zijn halsoverkop naar de dierenarts, of komt de dierenarts dan bij je thuis?

**I:** Voer en medicijnen op voorraad vind je ook wel erg belangrijk.

**R5:** Ja, dat ligt aan ons hoor, maar wij komen er pas achter als het voer hier in de woonkamer en keuken leeg zijn. Dan komen we in de garage en dan is het: Oh sh\*t, het voer is op. Dus als het dan besteld moet worden, dan hebben we een probleem.

**I:** Ja precies. Nabellen na een operatie vind je ook belangrijk.

**R5:** Ja. We hebben net bijvoorbeeld Kat 1 met een gebitsrenovatie gehad en dan is het wel heel fijn als de dierenarts de dag daarna even belt om te vragen hoe het gaat. Hij vertelde ook nog even: “Let erop, nog even geen brokjes voor de komende tien dagen.” En ook met die hernia diafragmatica. Dat was een best een behoorlijke operatie en dan is het fijn als de dierenarts nog even belt.

**I:** Korte wachttijden vind je ook fijn.

**R5:** Ja. Ik denk dat het voor die beesten toch wel heel erg stressvol is in zo’n wachtkamer. Zeker als er een heleboel andere beesten zitten. Ik vind het helemaal niet erg om tien minuutjes te zitten ofzo. Zolang ik maar redelijk snel aan de beurt ben.

**I:** Ja. Mogelijkheid tot gespreid betalen had je al een beetje uitgelegd. Parkeren voor de deur ook.

**R5:** Ja.

**I:** Gratis puppyconsult, daar zou je geen gebruik van maken?

**R5:** Het is leuk, maar het maakt voor mij niet veel uit. Als ik een pup koop, of met een kitten die moeten toch nog een keertje voor hun enting komen. Dus dan kom ik wel. Maakt mij niet uit. Het is leuk, maar ja ik word er niet warm of koud van.

**I:** Goedkoop had je al een beetje uitgelegd.

**R5:** Ja.

**I:** Zorgplan. Daar was je niet in geïnteresseerd?

**R5:** Ja, nee, ik ben een dwars daarmee. Je kunt je tegenwoordig overal tegen verzekeren en je kunt gepamperd worden aan alle kanten. En ik merk het ook bij mijn yogastudio. Ik wil gewoon weten waarvoor ik betaal op het moment dat ik het nodig heb.

**I:** Ja.

**R5:** Ja dus zorgplan, ik wil eigenlijk zeggen: “Het is bijna betuttelend.” Het hoeft van mij niet.

**I:** Afspraken van een kwartier heb je al uitgelegd.

**R5:** Ja.

**I:** Webshop ook.

**R5:** Ja.

**I:** Afvalprogramma vond je ook niet zo interessant.

**R5:** Nee. Het enige is dat het voor ons lastig is om hier thuis op onze keukenweegschaal een kat te wegen. Of de andere optie is om met de kat op de weegschaal te gaan staan en dan nog een keer zonder kat. Ik weet in principe wanneer mijn katten te zwaar zijn en ik weet ook wat ik eraan kan doen om ze af te laten vallen. Bij de één lukt dat heel makkelijk en bij de ander is het een grote strijd. Maar het is niet zo dat het ons aan kennis ontbreekt.

**I:** En mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer?

**R5:** Nee, ik heb een auto. Dus het maakt me niet uit.

**I:** Oké, het volgende onderwerp dat gaat over je ervaringen die je hebt bij een dierenartspraktijk. Nou, hoe ervaar je de locatie van de dierenartspraktijk?

**R5:** Dat vind ik heel prettig. Ik kan ernaar toe rijden en de auto op de oprit plaatsen.

**I:** Oké. En de wachttijd? Moet je vaak lang wachten, of is dat prima?

**R5:** Dat is eigenlijk altijd prima, ja.

**I:** Want hoelang moet je maximaal wachten?

**R5:** Nou, ik denk dat ik daar misschien tien minuten zit. Hooguit.

**I:** En de communicatie? Dus van de assistentes en de dierenartsen. Worden dingen goed uitgelegd?

**R5:** Ja daar ben ik heel tevreden over. Ook over de vragen waar ik mee zit. Bijvoorbeeld zo’n sectie. Dat staat allemaal in het Engels met vakjargon. Dat ze me dat allemaal uitleggen. En als beginnende fokker zit ik ook met allemaal dingen, zoals hcm en pkd. Al die ziektes waar ze op getest moet worden. Dan is het heel fijn als een dierenarts de tijd neemt om het uit te leggen aan ons beginnelingen.

**I:** De klantvriendelijkheid?

**R5:** Nou ja, voor mij is een deel van de klantvriendelijkheid dat de tijd genomen wordt om uitleg te geven, dus ja erg belangrijk.

**I:** En de diervriendelijkheid? Dat heb je al een beetje uitgelegd, dat de dieren beter worden behandeld dan jezelf bij de dokter.

**R5:** Ja.

**I:** De kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R5:** Ja dat vind ik ook erg belangrijk. En daar merk je soms ook een beetje verschil tussen iemand die misschien meer opgegroeid is of gespecialiseerd is als veearts die dan mijn huisdieren dan behandelt. Daar zit wel een beetje verschil, maar wat ik dan wel fijn vind is dat diegene dan ook aangeeft van: “Oké, dit is voor mij relatief nieuw. Ik ben meestal met vee.” En dat er dan iemand bij wordt gehaald. Als een soort second opinion.

**I:** Zodat je dier alsnog wel de beste zorg krijgt?

**R5:** Ja en ik vind het helemaal niet erg als iemand zegt: “Daar ligt mijn expertise niet.” Dat je dan gewoon doorverwezen wordt.

**I:** Oké, dan ga ik verder nog door naar de verbeteringen. Dus hoe zou je de locatie verbeteren?

**R5:** Ik vind dus dat Dierenkliniek D hier in Dorp A een heel mooie locatie heeft. Het is centraal en vanaf alle hoeken rij je er zo naartoe. Bijvoorbeeld de Merenwijk, die locatie, vind ik een fuik. Ja, dat vind ik niet prettig. Ik denk dat jullie locatie, dan zou je je auto al in de Winkelhof moeten zetten, maar dan sta je dus wat verder weg. Als ik de praktijk van Dierenkliniek D vergelijk met jullie praktijk, dan ken ik eigenlijk alleen de oude praktijk.

**I:** Die was kleiner.

**R5:** Ja, die was klein. Ik weet niet hoe de nieuwe is. Ik vind bij Dierenkliniek D het wel prettig dat het wel ruim is. Dat je ook niet bovenop elkaar zit in de wachtkamer. Ik ben dus eigenlijk heel tevreden over waar ik nu zit.

**I:** En de website en de social media. Hoe zou je die verbeteren?

**R5:** De tarieven. Die staan volgens mij niet op de site van Dierenkliniek D.

**I:** Nee klopt.

**R5:** Ik denk ook niet op die van jullie.

**I:** Nee.

**R5:** Bewust ook.

**I:** Ja.

**R5:** Dat snap ik ook goed. Maar ik zou het wel fijn vinden. De social media vind ik echt een leuk extraatje. Ik weet niet hoe ik die moet verbeteren. Kijk wat iedereen wil, dat wil ik ook, is meer interactie op social media. Maar dat is zo moeilijk.

**I:** Ja.

**R5:** Ik denk dat het vooral leuk is om de leuke dingen van jezelf te laten zien. Dat je de leuke momentjes deelt.

**I:** Ja en wat zou je zelf nog graag willen dat de dierenarts je biedt? Qua service of gewoon iets wat je leuk zou vinden bijvoorbeeld.

**R5:** Nee, ja, waar zou ik aan moeten denken?

**I:** Ja, ik had bijvoorbeeld iemand die het leuk leek om een EHBO-cursus voor dieren te krijgen en er was nog meer. Er was nog iets, maar het mag dus van alles zijn.

**R5:** Ja, dat zou ik eigenlijk ook wel leuk vinden: een EHBO-cursus. Wat je misschien kunt doen op social media, dat zag ik laatst. Ik zit ook op een aantal Britse korthaargroepen dat je mensen verleidt om een foto van een zonnend huisdier te sturen: ‘Geniet uw huisdier ook zo van de zon? Stuur uw leukste foto in en maak kans op..’

**I:** Ja.

**R5:** Dat soort dingen. Dat zijn misschien leuke dingen om te doen voor op Facebook.

**I:** Oh, wat die andere ook alweer zei was dat het haar leuk lijkt om op de entherinnering te zien waar ze voor geënt moeten worden en dat ze dan op de website kan zien wat het allemaal is.

**R5:** O ja, kan erg nuttig zijn. Ik weet allemaal wel wat het inhoudt. Ik weet niet. Misschien een actie ofzo. Dat je als dierenarts ook iets doet voor zwerfhonden ofzo.

**I:** Een soort samenwerking met een goed doel?

**R5:** Ja, dat vind ik altijd wel leuk. Verder zou ik het ook fijn vinden als er meer specialistische hulp is binnen de regio. Kat 1 heeft natuurlijk die gebitsrenovatie gehad laatst en dat was helemaal bij een specialist in Almere. Die dierenarts kenden we ook niet en kwam een beetje autistisch en rommelig over. Maar hij was heel goed. Want Kat 1 eet weer helemaal goed. Hij heeft er zolang last van gehad. Ik voel me er gewoon schuldig over dat we er zo laat bij waren. Dus ik wil nu eigenlijk de poezen ook preventief laten behandelen en dan zou het fijn zijn als er iemand is met meer specialistische kennis om zo onze poezen te helpen, want Almere vind ik erg ver met die katten in de auto.

**I:** Oké, dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer je de service van de dierenartspraktijk geeft.

**R5:** Ik ben heel tevreden, dus ik zou eigenlijk wel een negen of een tien willen geven. Ik ben wel erg tevreden.

**I:** Oké, dan wil ik je graag bedanken voor je medewerking.

**R5:** Graag gedaan!

**Respondent 6**

Leeftijd: 57

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 2 april 2017

Tijd: 15:00 – 15:45

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Nou welkom bij dit interview. Het gaat over hoe je de service van een dierenarts ervaart en ook wat je ervan verwacht. Bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur. En dan zal ik het natuurlijk opnemen. In ieder geval bedankt dat u wilt meewerken.

**Respondent 6:** Ja is goed.

**I:** Dan wil ik eerst naar de algemene vragen gaan. Wat is uw leeftijd?

**R6:** Mijn leeftijd is 57 jaar.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R6:** Ik heb Kat 1, een poes en ik heb Agapornis 1. Dat is een agapornis.

**I:** En hoe oud zijn ze?

**R6:** De vraag dacht ik al dat je die zou stellen en ik was het boekje al aan het zoeken en ik kon het niet vinden. Maar wij denken zo ongeveer iets van negen jaar en de agapornis is zeker wel vijftien jaar, ja.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R6:** Dat ligt eraan. Als het voor een onderzoek is in verband met haar gezondheid. Dan misschien één keer. Nu ze ouder begint te worden dan loop je tegen bepaalde dingen aan en daar krijg je je vragen over die je wilt stellen. En ze heeft nu ook speciaal voer en die haal je ook bij de dierenarts, dus die zie je één keer in de maand/anderhalve maand denk ik.

**I:** Wat voor voer is dat?

**R6:** Dat is speciaal eiwitarm voer. Dat heeft een beetje met de leeftijd te maken. Dat ze niet te veel zouten en andere dingen moet innemen.

**I:** Voor de nieren.

**R6:** Ja voor de nieren, ja.

**I:** Nou bij welke dierenarts komt u normaal.

**R6:** Ja bij Ommedijk, bij jullie. Ik heb, hoe heet hij ook alweer?

**I:** Dierenarts A?

**R6:** Dierenarts A, ja en ik heb ook een vrouwelijke arts een paar keer gehad. Allebei goed.

**I:** Nou, dat waren de vragen over het eerste onderwerp. Het volgende gaat over het beeld dat u heeft bij de dierenartspraktijk. Hoe zou u de locatie beschrijven? Dus de ligging, maar ook hoe het eruitziet?

**R6:** Het is altijd makkelijk, omdat je kunt parkeren daarachter. Ik weet waar het is, dus het is voor mij makkelijk. De toegankelijkheid van als jullie aanwezig zijn, is altijd goed. Laat ik het zo zeggen: je wordt verwelkomd, er wordt aandacht aan je geschonken. Dat vind ik altijd wel een belangrijk punt dat als je binnenkomt dat iemand op z’n minst zegt: “Goedendag/goedemiddag, ga zitten.” Want je bent dan opgemerkt en als iemand niks zou zeggen, dan komt dat heel onaardig over. Maar dat merk ik niet echt. Vorige keer ben ik te vroeg geweest en ik had wel een afspraak gemaakt, maar er wordt dan toch wel gezegd: “Hij neemt notie van je.” En als het eerder kan, dan ben je ook gewoon eerder aan de beurt. Je zit er niet voor Jan Piet Snot te wachten.

**I:** Ja precies.

**R6:** Wat ik wel jammer vind is dat ik op een gegeven moment merkte dat het voer op was en ik dacht: Ik ga naar het Winkelhof toe. En toen was de deur dicht en toen dacht ik bij mezelf: Hè jammer, nu moet ik een andere optie zien te verzinnen. Dus dat heb ik gedaan met ander voer, ook eiwitarm. Maar ja, ik heb de verpakking niet meer. Dus dan weet ik ook niet meer hoe de verhouding zit. Daar zouden jullie iets aan kunnen doen, vind ik.

**I:** Want wanneer was het dat u kwam?

**R6:** Op een vrijdag? Kan dat? Of op een zaterdag? Ik weet het niet, maar het was buiten openingstijden en dat snap ik ook wel. Maar misschien kunnen jullie daar wel wat mee doen. Een soort service dat als je weet dat iemand jullie producten komt halen en tegenwoordig heb je internet en dan zou je een klantenbestand kunnen bouwen. Dat je weet hoelang iemand ongeveer met een voeding kan doen. Dat je kan zeggen: “Hé als reminder, heeft u nog voldoende voer?” En dat klinkt wel heel aardig en is voor jullie ook meer verkopen.

**I:** Dat u ook niet voor een dichte deur staat.

**R6:** Ja bezorgservice lijkt me net iets te ver. Maar ik denk zeker als je je klanten wilt behouden. Zeker als ze langer bij je komen. Het beestje is alles. Het is je kindje, zeg maar. Het toont toch altijd aardiger, van: Hé er wordt aandacht van die kant van gegeven aan mijn beestje.

**I:** En dat dan gewoon via e-mail?

**R6:** Ja, als je weet dat mensen e-mail hebben. Of kaartjes is misschien wel veel werk. Maar een belletje. Dat is één tel. Je kunt een belletje kort, maar krachtig houden van: “Goh, hoe gaat het ermee?” In het kort hoor: “Heeft u nog voer nodig?” Ik weet niet of jullie erop verdienen, maar het lijkt me wel fijn.

**I:** Ja precies. En hoe zou u de communicatie beschrijven? Dus de social media en de website?

**R6:** Nou ja, op deze manier dan eigenlijk. Ik heb er niet veel communicatie mee, maar ik gebruik mijn laptop wel veel.

**I:** Ja.

**R6:** En als je een reisje boekt ofzo, dan krijg je interactie en dat is eigenlijk ook wel fijn als je een bezoek hebt gehad met je beestje. Dat er wordt gevraagd: “Goh, hoe gaat het ermee? Hoe is het ermee?”

**I:** Ja.

**R6:** Want dan krijg ik de neiging om veel eerder naar jullie toe te gaan. En ik ben pas bij jullie geweest en er was eerst sprake van misschien heeft het te maken met leeftijd, hormonen, kaalheid en het zou ook kunnen zijn omdat we een verbouwing hebben gehad en omdat ik een beroerte heb gehad. Dat zij heel erg reageert. De laatste keer zijn we dan geweest en hebben we medicatie gehad voor het overdreven likgedrag. Het slaat aardig aan, maar het zou nog leuker zijn als de assistente bijvoorbeeld even in een spaarzame tijd opbelt en vraagt: “Hoe gaat het er nou mee?”

**I:** Ja.

**R6:** Wie weet moet ik nog een keertje meer zoiets doen en ik twijfel er nu even aan van: Ja, het zal nu wel eventjes. Ik heb het nu druk. Laat maar even gaan. Maar als je mij die reminder geeft, die pook, dan ben ik van plan om misschien toch wel gelijk bij jullie langs te gaan.

**I:** Want hoelang geleden was u geweest voor die jeukklachten?

**R6:** Toch wel een paar weken geleden.

**I:** Maar het is nog niet helemaal over?

**R6:** Nou, ik zie wel dat het haar een beetje opkomt. Maar ik heb dan de vraag: Moet ik dat dan weer doen? Of iets anders?

**I:** Want likt ze niet meer zo erg?

**R6:** Nee, maar dat vond ik toch al niet zo overdreven hoor.

**I:** Soms heeft het ook wat tijd nodig voordat die haren weer helemaal terug zijn.

**R6:** Maar kijk, ik heb zelf telefoonwerk gedaan. Dan kun je een gesprek doen en dat kun je echt binnen vijf minuten gedaan krijgen hoor. En dan kun je heel lief zijn en aardig en dat iemand er een heel goed gevoel van krijgt en zo veel eerder naar je toe zal gaan.

**I:** Ja. Volgt u onze social media?

**R6:** Nee eigenlijk niet meer, want ik zou het eerder doen als ik jullie hulp nodig heb. Interacties houden, dan blijf je elke keer gefocust om op een keertje naar de site te kijken. Dus een klein actietje van: Kom eens een keertje langs voor iets.

**I:** En dat ook op de website?

**R6:** Zou je ook wel kunnen doen als je er veel meer klanten bij wilt hebben of meer interacties krijgt dan zijn mensen vaak meer geneigd om sneller terug te komen.

**I:** Dus vooral interactie vindt u belangrijk?

**R6:** Interacties zijn zeker in deze tijd erg belangrijk denk ik. Dus doe eens een leuke dag. Het kost jullie tijd en geld. Dat snap ik ook, maar je zou ook kunnen zeggen van: doe eens een check-updagje. Of laat je beestje een keer zien bij ons en dan doe je een minicontrole. Maar het is misschien twee uur, maar daar heb je misschien voor een paar uur profijt van. Want er komt ook wel wat meer uit misschien, waarvan mensen misschien denken van: Oh, laat ik dat toch maar verder onderzoeken.

**I:** Ja precies. En de service zelf? Dus daarmee bedoel ik wat we bieden, maar ook hoe de dierenartsen en assistentes in het algemeen zijn.

**R6:** Netjes, correct. Ook aan de telefoon correct. Ja, dat vind ik wel: altijd correct en ook niet tot het uiterste door blijven gaan. Toen raakte ze aardig in de stress en Dierenarts A wilde bloedonderzoek doen en toen zei hij: “Laten we maar ophouden.” Want ja, ze raakte er zo erg van in de stress. Ze ging tekeer. Maar goed, maar ik had misschien alweer een keertje langs kunnen komen voor bloedonderzoek.

**I:** Ja.

**R6:** En ik ben het alweer vergeten om het te doen. En als ik een reminder had gehad van: Wilt u nog komen met Kat 1 om dat te doen? Dan had ik het echt wel gedaan. Mijn hoofd loopt vaak ook over en als ik echt een reminder krijg dan denk ik: O ja. Dat doet de tandarts ook trouwens. Die zegt ook: “Houdt u er rekening mee om dat toch binnenkort te doen?”

**I:** Oké. Dat was het tweede onderwerp. Dan wil ik nu gaan naar het derde onderwerp. Dat gaat over de criteria waarop u een dierenartspraktijk op beoordeelt eigenlijk en waar u het op uitkiest ook. Daar hebben we dan vijf kaartjes van: vind ik niet leuk. Kan ik mee leven is eigenlijk: vind ik niet zo leuk, maar oké. Noch belangrijk, noch onbelangrijk. Zo moet dat zijn, dus dat is eigenlijk als het er niet is, dan vindt u het een afknapper. En vind ik leuk, dus dat is vaak iets extra's. Als het er niet is, dan zou u het niet missen. Maar u vindt het wel leuk. Dan hebben we hier verschillende kaartjes met eigenschappen en services. Ja, of u die wilt sorteren. Dan probeer ik ondertussen een beetje mee te schrijven.

**R6:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Nou ja, dan heb je dus met die interacties. Dat zou je met reclames kunnen doen. Nou, misschien best wel leuk. Maar dan wel voor grotere zakken.

*(Respondent legt kaartje laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Ja.

**R6:** Een afvalprogramma. Bedoel je daarmee een dieet?

**I:** Ja een dieet voor te zware dieren.

**R6:** Dat vind ik wel belangrijk. Het is meedenken.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Vind ik leuk.)*

**R6:** Een webshop is ook wel leuk. Ik vind het allemaal wel leuk hè?

**I:** Ja.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Vind ik leuk.)*

**R6:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Nou, dat vind ik niet zo belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R6:** Het zorgplan. Wat bedoel je daarmee?

**I:** Dat is eigenlijk iets nieuws wat we hebben. Dan betaalt u een vast bedrag per maand en daar zit eigenlijk alles inclusief. Dus dat is vaccinaties, ontworming, anti-vlooienmiddelen, halfjaarlijkse controle en verder ook 10 procent korting op alle producten en diensten.

**R6:** Nou ja dat is iets waar je over kunt nadenken. Ik vind het wel leuk. Het is iets om te overzien, maar het is niet belangrijk bij mij.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Ja.

**R6:** Goedkoop vind ik niet het allerbelangrijkste. Dan bij niet leuk? O wacht hier bij niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Ja.

**R6:** Gratis puppyconsult. Nou ja dat is voor mij niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R6:** Parkeren voor de deur, niet belangrijk. Noch belangrijk, noch onbelangrijk. Zoiets toch?

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Ja, als u zegt: “Het maakt me niet veel uit.”

**R6:** Mogelijkheid tot gespreid betalen vind ik ook niet belangrijk, maar ik kan het me voorstellen dat het voor sommige mensen wel belangrijk is om gespreid te betalen. Omdat het bij hen een groot kostenplaatje wordt. Nou ja, niet iedereen spaart en wij zijn gelukkig spaarders. Dus als we ergens aan beginnen dan calculeren wij ook altijd in dat zo’n dier ziek kan worden en dat je daar een bepaalde reserve voor moet hebben.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Ja.

**R6:** Korte wachttijden. Vind ik eigenlijk ook niet echt belangrijk, want jullie doen het meestal op afspraak en anders kun je in het inloopspreekuur en dan weet je dat je niet te lang nodig kan hebben.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Nee.

**R6:** Nabellen na een operatie vind ik wel heel belangrijk. Zo moet het zijn.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Voer en medicijnen op voorraad vind ik ook wel heel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Huisvisite mogelijk. Ja, daar zat ik ook aan te denken. Er zijn mensen die kunnen heel moeilijk vooruit zeg maar en dan is het weleens fijn als er een arts even langs kan komen.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R6:** Zo moet dat zijn. Duidelijke website vind ik ook belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Weekendopening ja. Helaas voor jullie, maar zelfs mijn man werkt in het weekend.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied.

**I:** Ja dat is dat u ook in het weekend binnen een bepaalde schaal terecht kunt.

**R6:** Ja spoedhulp vind ik ook dat dat er moet zijn.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Diervriendelijkheid, ja dat lijkt toch wel heel logisch hè. Anders moet je dat beroep niet doen.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja precies.

**R6:** Klantvriendelijkheid. Ja paai het diertje en je hebt de baas erbij.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Gratis urineonderzoek. Nou, zou misschien best leuk zijn.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Ja, dat kan nu inderdaad.

**R6:** Online afspraken maken. Nou vind ik niet zo belangrijk. Ik hoor liever een stem. Het is niet belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R6:** Avondopening. Ja, sorry vind ik ook wel dat het moet blijven.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Social media ook.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R6:** Maandelijkse nieuwsbrief is niet belangrijk als je je sociale media ook hebt. Dus noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R6:** Instructiefilmpjes, ja. Nou weet je? Een hoop jongeren die zijn wel zo slim om zelf op een website te kijken en een hoop ouderen zijn nog niet zo begaan met het internet. Alhoewel het nu ook wel is. Ik denk dat je beter standaard een formuliertje kunt doen van zo te gebruiken.

**I:** Dus als iemand oogdruppels meeneemt dat je iets meegeeft eigenlijk? Een soort formulier met tips om ogen te druppelen bijvoorbeeld?

**R6:** Ja dat doet de apotheek ook en het wordt vaak ook duidelijk doorgegeven. Maar ja je doet de bek open en het pilletje is zo weg.

**I:** Het scheelt dat het voor u wel makkelijk is. Veel mensen vinden het best moeilijk.

**R6:** Ja tips hoef je niet op een heel groot papiertje te doen, zolang het duidelijk leesbaar is. Wat je ook kunt doen: je hebt van die snoepjes en daar kun je ze tussenin doen.

**I:** Ja easypill inderdaad.

**R6:** En dan kun je het adviseren: “U kunt ook easypill gebruiken als het moeilijk gaat en die kost.” Dus je hebt nog bijverkoop ook.

**I:** Precies.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R6:** Vind ik leuk: mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Afvalprogramma vind ik ook wel grappig en webshop en gratis urineonderzoek. Dat vind ik ook wel leuk.

**I:** Daar zou u ook gebruik van maken?

**R6:** Ik denk het wel, ja. Want ze is wel wat ouder natuurlijk en dan komt het op een gegeven moment toch iets naar boven en dan ga je dat verder na laten kijken.

**I:** Ja.

**R6:** Kassa! Komt hij weer. *(Lacht)*

**I:** *(Lacht)*Social media vindt u dat dat ook moet.

**R6:** Ja eigenlijk van: Deze maand hebben we de actie van ‘laat je nagels knippen voor..’ en dan voor 50 cent minder. Dat hebben sommige mensen niet eens in de gaten. Maar dat je het laat zien dat die mogelijkheid er is en dan krijg je gelijk al die mensen met die nagels van die beesten en dan is het klaar. En dan weet je dat dat na verloop van tijd weer gedaan moet worden en dan doe je dat weer en dan krijg je al die mensen weer binnen in je praktijk.

**I:** Dus acties zou u willen zien en ook bijvoorbeeld foto’s van patiënten willen zien op Facebook?

**R6:** Nee, ik denk niet dat iedereen daarvan gediend is. Soms kun je weleens iets bijzonders erop zetten. Dat is wel leuk. Dat iemand iets bijzonders heeft meegemaakt met zijn diertje bijvoorbeeld. Ik denk dat als je je op honden focust dan kun je zeggen: We doen eens een leuke dag met honden. Dan gaan we daar een loopje doen, doe een soort training, een parcourtje. Kan zijn dat het door anderen gedaan wordt, maar dat maakt niet uit. Met katten ligt het weer wat moeilijker en met vogels ook. Die hebben dan hun eigen verenigingen denk ik. Verder vind ik het wel best.

**I:** Dus vooral nieuwtjes dan?

**R6:** Ja je had bijvoorbeeld laatst die vogelgriep.

**I:** Ja.

**R6:** En je hoort er veel over, maar ik vraag me weleens af nog wel meer mensen erbij stilstaan. Dat je dan toch goed moet uitkijken met kippetje aaien en dergelijke. Je hebt zelf een vogeltje, zorg dan voor goede hygiëne.

**I:** Ja precies, dus gewoon wat informatiefs.

**R6:** Ja het moet wel relevant zijn.

**I:** Avondopening. Welke avondopeningsuren zou u het liefste zien? Tot hoe laat?

**R6:** Eigenlijk zou ik een avondopening zien als er spoed is bijvoorbeeld en dat je bijvoorbeeld iemand kan bellen bij jullie en dat je kan zeggen van: “Joh, dit of dat is er aan de hand.” Dus alleen bij spoed.

**I:** Ja.

**R6:** En dan zit ik een beetje te dubben tussen avondopening of naar de klant toe, want als er echt spoed is. Dat een hond ineens helemaal onder het bloed zit. Dat het echt erg is. Dat heb ik laatst bij iemand gezien. Dan denk ik dat het beter is dat er een dierenarts naartoe komt. Dat er toch al paniek in de tent is en dan moet je met zo’n beestje de straat over. De één heeft alleen een fiets. De ander heeft geen vervoer. Het hoeft niet per se.

**I:** Maar gewoon afspraken?

**R6:** Nee. Nou ja, toch wel bij dat moet zo zijn. Maar dan als een soort bereikbaarheid ’s avonds. Zo bedoel ik het eigenlijk meer. Dat iemand kan bellen en dat kan dat ook aan huis zijn. Dat de dierenarts thuis telefoondienst heeft.

**I:** Dus eigenlijk wat we nu met dierenartsen in de buurt doen?

**R6:** Ja.

**I:** Klantvriendelijk, diervriendelijkheid heeft u al toegelicht.

**R6:** Ja spreekt voor zich hè?

**I:** Spoedhulp. Hoe ver zou u maximaal willen rijden voor de spoeddienst?

**R6:** Dan wil je er toch binnen een kwartier zijn.

**I:** Weekendopening. Gaat dat over de zaterdag of ook over de zondag?

**R6:** Ja met spoeddingen heeft dat te maken dat ik dat denk. En net als met dat voer, dan is het waardeloos dat je dan niet dat voer kan halen.

**I:** Dan zou het wel prettig zijn?

**R6:** Ja, maar als het alleen daarvoor is, dan denk ik: Ja, dat is dan mijn eigen domme schuld geweest. Als het nodig is met een beestje, dan hoop ik dat er iemand opneemt en of het nou echt weekendopening moet zijn voor de reguliere dingen. Daar kunnen mensen op een maandag ook voor komen. Dan kun je ’s avonds ook weleens terecht en dat is ook wel fijn voor mensen die werken.

**I:** Duidelijke website met veel informatie. Gaat dat alleen om telefoonnummers, of ook diergerelateerde informatie?

**R6:** Nou ja, in ieder geval telefoonnummers en verdere informatie mag ook hoor. Huisvisite heb ik al toegelicht. Medicijnen op voorraad vind ik ook altijd wel belangrijk. Zeker als je speciaal dieetvoer hebt. Nabellen na een operatie lijkt mij ook eigenlijk wel dat je dat sowieso doet. Maar als je voor een behandeling zou gaat, dan zou het ook fijn zijn. Maar voor jullie ook, want ik kom terug en anders denk ik: Ach, het gaat wel weer.

**I:** Ja precies. Instructiefilmpjes heeft u al toegelicht. Maandelijkse nieuwsbrief ook. Online afspraken ook. Korte wachttijden vindt u ook niet zo belangrijk. Mogelijkheid tot gespreid betalen. Gratis puppyconsult is gewoon omdat u geen honden heeft?

**R6:** Nee inderdaad, maar daar begin je eigenlijk al mee als je een hond hebt en je hebt een puppycontrole. Waar ik jullie voor wil waarschuwen. Je krijgt een Tuincentrum C die nu ook een dierenarts heeft en die gaat echt tegen lage prijzen zitten douwen en dat vind ik niet het belangrijkste: een lage prijs. Maar sommige mensen zijn er gevoelig voor. En als daar iemand staat die volledig overal de aandacht blijft geven dan komen mensen daar en dat vind ik zonde.

**I:** Ja klopt. Goedkoop inderdaad.

**R6:** Weet je wat het is? Goedkoop is niet altijd het belangrijkst. Het is toch een vorm van de aandacht en dan vinden mensen het niet erg als het wat meer is dan de concurrent. Als het maar de klik is.

**I:** Zorgplan heeft u ook uitgelegd. Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten vindt u ook niet zo interessant.

**R6:** Nee, kijk, als ik een afspraak heb om kwart over één en het loopt uit tot kwart voor twee, maar ik weet dat hij volledig aandacht de volledige aandacht heeft gehad voor het beestje. Dat vind ik heel belangrijk, want dan weet ik: Hij heeft zo ook de volledige aandacht voor mijn beestje.

**I:** Ja.

**R6:** Zo is het bij de dokter ook.

**I:** Dan hebben we dit onderwerp gehad. Het volgende onderwerp gaat over uw ervaringen bij de dierenartspraktijk. Hoe ervaart u de locatie? Dus plek en de praktijk zelf.

**R6:** De buitenkant is vrij sober. Dat ligt ook aan het gebouw dat erboven hangt en dat nodigt minder uit. Dat vind ik wel. Misschien zouden jullie wel wat aan de buitenkant kunnen doen. Wat weet ik niet. Iets wat meer zou trekken denk ik, want het valt niet echt op. Ik weet waar het is, omdat ik het ken. Kijk als ik over de drempel stap daar, dan maakt het mij niet uit of het groot of klein is. Er zijn twee spreekkamers?

**I:** Ja klopt.

**R6:** Die zijn groot zat. Het hoeft niet supergroot allemaal. Het hoeft niet allemaal superdeluxe te zijn. Als alles er maar staat, zodat ik het kan pakken. Dat vind ik veel belangrijker. De ingang die moet eigenlijk iets show hebben, vind ik. Van: Jongens, wauw, hier zijn we.

**I:** Dat je het vanaf de Engelendaal al ziet?

**R6:** Ja, als je daar aan komt rijden. Het is dat je al bekendheid hebt, dat scheelt.

**I:** En hoe ervaart u de wachttijd?

**R6:** Goed.

**I:** Wat was het maximale dat u moest wachten denkt u?

**R6:** Een half uur, maar dat was mijn eigen schuld. Ik had een afspraak om kwart over één en ik dacht dat het kwart voor één was. Dus er kwamen een aantal andere beestjes aangehuppeld en die waren voor mij. Dat vind ik ook heel logisch. Dat was eerder gepland. Dat vond ik helemaal niet erg, nee hoor. Het loopt nooit zo heel veel uit bij jullie.

**I:** En de communicatie? Worden dingen goed uitgelegd door de dierenartsen en assistentes?

**R6:** Ja, dat vind ik wel. Hij heeft ook gezegd van: “Dan ga ik dit of dat doen.” Ja, dat vind ik wel goed.

**I:** De klantvriendelijkheid?

**R6:** Altijd goed. Ik heb jullie nog nooit chagrijnig meegemaakt, dus dat scheelt. Nee hoor, dat is goed.

**I:** De diervriendelijkheid ook?

**R6:** Dat is absoluut. Ja tuurlijk. En dat is het leuke als je zit te wachten. Dat heb je als je met je dier komt. Iedereen is vertederd door het andere dier. De wachttijd is daardoor ook korter, want het is: Oh die zit klagelijk te mauwen of oh die heeft angst voor iets. Of er zit een kindje bij.

**I:** Ja leuk. Toch dierenliefhebbers onder elkaar.

**R6:** Ja dat scheelt weer.

**I:** De kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R6:** Ik denk dat dat goed is. Ik ben geen arts. Ik kan het niet zeggen.

**I:** U krijgt er wel een goed gevoel bij?

**R6:** Ik krijg er wel een goed gevoel bij. Anders blijf ik niet komen hè. Soms denk je weleens van: Nou, zou ik eens een andere arts proberen. Weet je wel voor de kat? En je hebt daar aan het water ook een dierenarts zitten en die heeft heel groot iets. Maar ik ben het zo gewend en het gaat altijd goed. Ik hoef niet te lang te wachten als ik een afspraak maak van: “Kom maar over twee weken terug.” Nee, dus dan blijf je lekker.

**I:** Oké, nou dat was het vierde onderwerp. Dan wil ik nu gaan naar het vijfde onderwerp. Dat gaat over de verbeteringen die u aan de praktijk zou geven. Hoe zou u de locatie verbeteren? Heeft u al een beetje verteld.

**R6:** Heb ik al gezegd.

**I:** Dus zichtbaarheid aan de voorkant.

**R6:** Ja, desnoods een paar knalkleuren aan de buitenkant. Diervriendelijke kleuren hè? Dat kan blauw zijn en dat kan groen zijn. Die kleuren werken diervriendelijk. Iets wat in het oog springt van: Hé hier zitten een paar gezellige mensen die eventjes goed naar je beestje willen kijken. Ja toch? Of geurpalen dat honden er automatisch naartoe lopen. *(Lacht)* Nu moeten mensen hun honden naar binnen trekken, omdat ze het eng vinden. Heeft mijn kat ook. Die loopt de hele weg te miauwen.

**I:**  *(Lacht)* Hoe zou u de website en facebookpagina verbeteren?

**R6:** Ik weet het niet, want ik kijk eigenlijk niet op jullie facebookaccount. Hebben jullie die?

**I:** Ja. Daar worden vaak de dienstdoende dierenartsen op geplaatst in het weekend. En af en toe plaatjes van patiënten die zijn geweest of laatst hadden we iets over schapen die de wei weer in gaan. Als die omrollen dan is dat erg gevaarlijk en heel veel mensen willen ze weer op hun poten zetten. Maar dat moet wel op de juiste manier gebeuren. Zulk soort dingen.

**R6:** Dat wist ik niet. Als het via mijn Gmail gezegd zou zijn van: Mijn dierenarts heeft weer eens iets leuks te vertellen ofzo. Kijk op zijn Facebook. Dan denk ik: Oh, ik ga even kijken. Ik kijk Facebook vaak op mijn telefoon en dat geeft alleen dingen aan van mensen waar je meer naar kijkt. Want als ik veel dingen van: Ik vind dat niet leuk. Bepaalde gebeurtenissen en ik vind dat niet leuk en ik doe daar een reactie op. Dan gaat Facebook als er weer zoiets gebeurt, gaat hij dat weer ingooien. Dus je merkt nu dat er bepaalde mensen zijn die heel veel zeggen over Wilders en over Erdogan en dat komt herhaaldelijk terug. Die mensen krijgen constant briefings van Facebook door. Dus al ik dat van hem constant zou liken of delen of wat dan ook van de dierenarts. Dan krijg ik dat ook veel meer op mijn site. Dus als ik de melding op mijn Gmail zie en ik ga dan kijken, dan ben ik ervan op de hoogte. Want nu zie ik er niks van.

**I:** Ja alleen als uw facebookvrienden zouden liken.

**R6:** Ja en hoe meer mensen dat gaan doen van jullie, des te meer krijgen we dat zien. Want je hebt op dat ‘Je bent een Dorp Aer’. Daar krijg ik constant dingen van te zien.

**I:** Klopt.

**R6:** Maar van jullie niet. En ik lees hem steeds, dus ze denken: Hé die wil ze graag lezen. Dus als er de volgende keer iets is, dan krijg ik een melding door.

**I:** Dus u wilt het eigenlijk via e-mail?

**R6:** Ja dat je eigenlijk krijgt van: Hé we hebben een leuk weetje. Misschien zit er een leuke extra bij van: Heb je een leuke foto van ons wat is opgevallen? Dan kan je zeggen wekelijks: “Dit is een collage van een paar leuke foto’s.” En dat zijn heel veel mensen die dat leuk vinden.

**I:** Wat zou zelf nog graag willen dat de dierenarts u biedt? Een extra service? Of dat extra nabellen dat u zei?

**R6:** Ja dat nabellen. Het hoeft maar vijf of twee minuutjes te zijn van: “Goh, hoe is het gegaan met de medicatie?” Zeg het bij voorbaat al van: “Ik bel u even na. U heeft medicijnen gekregen voor uw hond/kat, mag ik in het kort horen hoe het nu gaat?” Dan hoor je meestal wel iets en dan kun je heel snel inbreken door te zeggen: “Vindt u het fijn om nog een keertje bij de praktijk te komen? Dat wij nog een nacontrole kunnen doen of vindt u dat niet nodig?” Je moet ze dan niet pushen.

**I:** Dat het wel vrij is?

**R6:** Ja dat het wel vrij is.

**I:** Dus een stukje aandacht, maar wel zelf kunnen kiezen?

**R6:** Ja, of: “Mogen wij u later nog een keertje terugbellen?” Ik denk dat de meeste mensen zeggen: “Nee hoor, geen probleem. Belt u maar.”

**I:** Dus gewoon extra aandacht.

**R6:** Ja! En waarin mensen vrijblijvend zijn.

**I:** Dat waren de vragen over het laatste onderwerp. Dan wil ik u ten slot nog vragen welk eindcijfer u de service van de dierenartspraktijk geeft.

**R6:** Ik denk wel een acht. Moet ik dat ook nog toelichten? Of nou ja, ik heb het al gezegd: vriendelijkheid voor zowel de patiënt, als voor de eigenaar. Want dat is ook heel belangrijk.

**I:** Oké, dan wil ik u graag bedanken.

**R6:** Succes.

**Respondent 7**

Leeftijd: 54

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 3 april 2017

Tijd: 20:30 – 21:00

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Welkom bij dit interview. Het interview gaat over hoe u de service van de dierenartspraktijk ervaart en ook wat u ervan verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur en ik zal het interview opnemen. Dan wil ik eerst gaan naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**Respondent 7:** 54.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R7:** Een kat en een dwergpapegaai.

**I:** En hoe oud zijn ze?

**R7:** De kat is vijftien en de dwergpapegaai is ook vijftien toevallig.

**I:** Oh en hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij de dierenarts?

**R7:** Nou op dit moment vaker, omdat zij die schildklierproblemen heeft, moet ik één keer in de twee maanden terug voor controle. En eventueel tussendoor voor pilletjes als dat tussendoor eerder op is, of als het niet precies uitkomt.

**I:** En bij welke dierenartspraktijk komt u?

**R7:** Winkelhof.

**I:** Wil ik nu gaan naar het tweede onderwerp. Dat gaat over welk beeld u heeft bij een dierenartspraktijk. Hoe zou u de locatie beschrijven?

**R7:** Ik vind de locatie niet zo heel erg belangrijk. Ik vind het wel fijn dat je heel dichtbij kunt parkeren, want je loopt toch met je dieren in een vervoersbak te sjouwen. Het is prima geregeld. Het is belangrijker hoe de mensen in de praktijk zijn. Het allerbelangrijkste.

**I:** En hoe het er van binnen uitziet?

**R7:** Ik moet je eerlijk zeggen: ik let daar niet zo op. Kijk, als het een zwijnenstal is dan zal je er anders naar kijken. Maar als het netjes en opgeruimd is en er is genoeg ruimte voor iedereen om te bewegen, dan denk ik dat het genoeg is. Want je komt niet voor een mooie omgeving. Daar ben je niet mee bezig.

**I:** En hoe zou u de communicatie beschrijven? Dat gaat over de website en social media.

**R7:** Ik gebruik de website alleen om het telefoonnummer op te zoeken en voor de rest eigenlijk niet.

**I:** En social media volgt u die?

**R7:** Van de dierenartspraktijk? Nee, helemaal niet. Alleen maar als het nodig is, zorg ik dat ik een afspraak krijg en dan ga ik ernaartoe.

**I:** En de service? Hoe beschrijft u die? Dus wat we bieden, maar ook de dierenartsen en de assistentes.

**R7:** Uitstekend. Ja, ik ben heel tevreden over hoe zij met de cliënten en zeker met de dieren omgaan.

**I:** Dat is fijn.

**R7:** Ja.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat over de criteria waarop u een dierenartspraktijk beoordeelt. Maar ook waarop u het uitkiest. En daarvoor heb ik allemaal kaartjes. Vind ik leuk dat is eigenlijk vaak iets extra’s. Het is niet een vereiste. U zou het niet missen als het er niet is. Maar u vindt het wel leuk als een dierenarts het biedt. Zo moet dat zijn dat is eigenlijk: Als het er niet is, dan mist u dat duidelijk. Het is wel iets wat u echt belangrijk vindt. Het zou ook echt een afknapper kunnen zijn als het er niet is. Noch belangrijk, noch onbelangrijk is ik vind het niet interessant. Ik kan ermee leven is als een dierenarts het biedt vindt u het niet zo leuk, maar oké prima. Vind ik niet leuk is iets wat u echt niet leuk vindt.

**R7:** Oké.

**I:** Dan heb ik hier verschillende kaartjes. Daar staan verschillende eigenschappen op van dierenartsen, maar ook services. En of u kijken waar u die wilt neerleggen. Dan zal ik ondertussen meeschrijven.

**R7:** Afvalprogramma, nou dat is noch belangrijk, noch onbelangrijk. Ik ga nu gewoon uit van onze situatie.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Ja tuurlijk.

**R7:** Nabellen na een operatie. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Voer en medicijnen op voorraad. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Huisvisite mogelijk. Vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Vind ik leuk.)*

**R7:** Duidelijke website met veel informatie. In deze tijd, zo moet dat zijn. Ik denk dat dat steeds belangrijker wordt. Ongeacht of je daar zelf gebruik van maakt.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Social media hetzelfde. Ook zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Avondopening. Ja voor ons heel belangrijk. Zo moet dat zijn. Wij werken fulltime.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Klantvriendelijkheid. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Diervriendelijkheid dat is eigenlijk een overtreffende trap van zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R7:** Dat hoort bovenaan dit lijstje te staan. Spoedhulp binnen dit verzorgingsgebied.

**I:** Ja, dat u binnen een bepaalde schaal geholpen kan worden tijdens het weekend of nachturen.

**R7:** Ja, zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Weekendopening. Als er een pool is dat er één van meerdere dierenartsen beschikbaar is. Dan twijfel ik tussen zo moet dat zijn en dat vind ik leuk. Ik vind wel dat het er moet zijn, maar ik kan me ook voorstellen dat het een belasting is. Ik weet niet zo goed waar ik die moet plaatsen.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie. Zo moet dat zijn. Dan kunnen ze toch wel dingen voor zijn misschien.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Webshop. Vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Vind ik leuk.)*

**R7:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Vind ik noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R7:** Instructiefilmpjes op de website. Vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Introductiefilmpjes op de website neer bij Vind ik leuk.)*

**R7:** Maandelijkse nieuwsbrief. Nee vind ik niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R7:** Online afspraken maken. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Korte wachttijden. Je zou eigenlijk deze twee moeten omdraaien, want ik vind dat dit zwaarder binnenkomt dan vind ik leuk. Ik vind het heel belangrijk dat ze, ongeacht of ik langer moet wachten, voor iemand de tijd genomen hebben. Voor het dier dat iets mankeert. Dat hoort er gewoon bij. Korte wachttijden vind ik moeilijk te interpreteren. Korte wachttijden kan ik zeggen dat moet zo zijn, maar ik vind dat het niet zo moet zijn als het gezondheid van een beest in het geding is waar ze langer mee zijn. Ik doe hem toch bij noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R7:** Mogelijkheid tot gespreid betalen. Ja dat is voor mij helemaal geen issue, maar ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die het daar wel moeilijk mee hebben. Ik denk dat wel dat dat er moet zijn.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R7:** Parkeren voor de deur. Doe ik noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R7:** Gratis puppyconsult. Nou, noch belangrijk, noch onbelangrijk.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** U heeft ook geen puppy.

**R7:** Ja ik heb wel een hond gehad, maar ik vind dan zou je ook zeggen gratis kittenconsult en gratis jonge konijnenconsult. Maar daar kan een dierenarts niet aan beginnen, want tijd kost geld. Tijd is geld. Dat kan niet. Dat hangt er middenin.

**I:** Ja.

**R7:** Goedkoop. Een dierenarts kan niet goedkoop zijn. Het is expertise wat je biedt. Ik kan ermee leven dat het geld kost. Dat is het meer. Want zo moet dat zijn dat betekent dat het goedkoop moet zijn, dus hij moet naar deze kant. Ik bedoel niet dat ik ermee kan leven.

**I:** Meer dat u het niet belangrijk vindt.

**R7:** Nou het moet misschien wel voor sommige mensen er niet zijn. Maar voor mij niet. Ik snap ook dat het niet kan.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R7:** Een zorgplan.

**I:** Dat is eigenlijk iets nieuws. Daarmee betaalt u een vast bedrag per maand en dan zit de vaccinaties, anti-vlooienmiddel, anti-wormenmiddel inclusief. Dus die kosten worden gespreid en zijn in vergelijking goedkoper. Daarbij krijgen mensen 10 procent korting op alle diensten en producten.

**R7:** Vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Hebben we sinds vorige week.

**R7:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Ik ben me niet bewust van tien minuten. Ik ben me alleen bewust van dat ze de tijd voor je nemen.

**I:** Oké. Wij hebben inderdaad afspraken van een kwartier. De meeste dierenartsen kiezen voor tien minuten, zodat ze in minder tijd meer mensen kunnen helpen.

**R7:** Nou, zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Goedkoop heeft u al een beetje toegelicht. Gratis puppyconsult ook. Parkeren voor de deur vindt u niet zo belangrijk?

**R7:** Nou, het is wel fijn. Wij hoeven er niet zo over na te denken, omdat je vlakbij kan parkeren. Maar niet iedereen is in staat om een zware kattenmand te lopen. Zeker voor oudere mensen kan ik me voorstellen dat het erg belangrijk is. Maar voor mij zitten ze perfect. Ik denk niet dat het een issue is.

**I:** Nee precies. Korte wachttijden had u ook al een beetje uitgelegd. Dat het eraan ligt dat u het belangrijker vindt dat iedereen goed geholpen wordt.

**R7:** Nou, dat de dieren goed geholpen worden. Wat die mensen ervan vinden, vind ik niet belangrijk. Je komt er voor je dieren. Als er aan de voorganger tijd is besteed om dat goed in kaart te brengen. Dan is dat alleen maar een indicatie dat ze goed voor dat beest zorgen en dat ze dat ook voor jouw dier doen. Dus korte wachttijden vind ik helemaal niet belangrijk.

**I:** Maandelijkse nieuwsbrief vindt u ook niet belangrijk.

**R7:** Als ik iets wil weten dan ga ik het web op.

**I:** Ja.

**R7:** Ik denk dat wat dat betreft dat nieuwsbrieven. Mensen lezen ze misschien wel. Dat ze het snel scannen of er iets tussen zit wat er voor hen van belang is. Verder wordt het niet gelezen. We leven in een tijd dat je op zoek gaat naar informatie op het moment dat je het nodig hebt, omdat er zoveel informatie voor handen ligt. Je hoeft niet meer door een nieuwsbrief geïnformeerd te worden.

**I:** Nee.

**R7:** Mensen nemen er ook de tijd niet meer voor. Dat gebeurt niet meer.

**I:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer vindt u ook niet zo interessant.

**R7:** Nee, maar dat is vanuit mijn eigen situatie. Wij halen zelf het voer en misschien mensen die lichamelijk daar niet meer toe in staat zijn. Die zullen het prettig vinden. Maar het is voor mij niet belangrijk.

**I:** Een afvalprogramma.

**R7:** Niet belangrijk. Ik denk ook dat iedereen dondersgoed weet dat op het moment dat je dier te zwaar is dat het komt doordat je te veel tussendoor naar binnen zit te proppen. Als je een dier gewoon op zijn normale voer zet en zeker een hond genoeg beweging geeft, dan is het net zoals bij mensen. Tenzij ze iets mankeren waardoor ze een gewichtsprobleem krijgen. Net als bij de schildklier. Maar voor de rest denk ik dat je dat heel goed in de hand kunt houden. Daar kun je heel eerlijk in zijn.

**I:** Ja. Afspraken van een kwartier heeft u ook al een beetje toegelicht. U heeft nooit het idee gehad dat u tijd te kort kwam?

**R7:** Nee zeker niet.

**I:** Mogelijkheid tot gespreid betalen had u ook al een beetje toegelicht. Online afspraken maken.

**R7:** Heel belangrijk vind ik dat. Daar houd ik van. Ik wil het liefst alles online zelf kunnen regelen. Dat vind ik fijn. Dan kun je op je eigen moment. Je gooit een programma open. Je kijkt naar de agenda. Je kunt iets zelf prikken. Je hoeft niet zelf te gaan bellen. Je hoeft niet te wachten tot iemand je te woord kan staan. Weet je? Het heeft allemaal met tijd te maken. Dus alles wat efficiënter kan met een online programma. Graag.

**I:** Oké. Gratis urineonderzoek bij oudere dieren.

**R7:** Ja vind ik wel goed voor het geval dat er iets met de nieren is. Of als er bloed of eiwitten in die urine zit. Het is altijd een indicatie dat er iets niet in orde is wat je misschien nog helemaal niet in de gaten hebben. Dat vind ik wel belangrijk. Zeker vanaf een bepaalde leeftijd dan denk ik: Waarom niet?

**I:** Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied. Hoe ver zou u maximaal willen rijden voor de spoeddienst?

**R7:** Als iets niet goed is dan rij je zo ver als nodig is, maar ik ben met die vorige kat ben ik bij Dierenkliniek D terecht gekomen en met de ander bij de dierenarts op het Levendaal. Het is natuurlijk allemaal goed te behappen. Ik ben ook een keer in Voorschoten geweest en dat is ook niet ver. Ik denk dat hier regiomogelijkheden zijn in een straal van tien kilometer. Misschien nog niet eens. Dat je altijd ergens terecht kunt.

**I:** Dat is wel fijn dan.

**R7:** Ja.

**I:** Diervriendelijkheid dat vindt u het allerbelangrijkste.

**R7:** Ja.

**I:** Klantvriendelijkheid.

**R7:** Is belangrijk, maar ja het gaat om die dieren. Als ik zie dat zij goed met mijn dieren omgaan. Je hebt met mensen een klik of je hebt het niet. Zo werkt dat gewoon. Je hebt hier gelukkig een dierenkliniek en daar zijn alle mensen even aardig en even lief, maar als dat niet zo zou zijn, dan zou ik dat heel makkelijk opzij kunnen zetten. Dan denk ik: Je kunt tegen mij doen hoe je wilt, als je maar goed bent voor mijn beest. Dat is gewoon bepalend.

**I:** Oké. Avondopening, welke avondopeningstijden zou u het liefste willen zien.

**R7:** Tot acht uur denk ik dat het maximaal moet zijn. Dat hoeft echt niet tot veel later, want dan kun je makkelijk vanuit je werk kun je nog voor of na het eten langskomen. Dat hoeft echt niet tot een uur of tien of whatever. Dat vind ik een beetje absurd. Maar tot een uur of acht en als dat twee avonden per week zou zijn, dan is dat mooi.

**I:** Oké. Social media.

**R7:** Ja. Weet je? Ik zit op Facebook. Ik zit niet op Twitter of Instagram. Ik heb daar helemaal geen zin in, want je krijgt steeds meer dingen waar je naar wilt kijken. Dus dat moet je gewoon beperken en ik ben meer van: Ik wil iets lezen of weten op het moment dat ik ernaar op zoek ben. Ik hoef tussendoor niet van alles over me uitgestrooid krijgen, want het is allemaal heel veel en je gaat alles heel beperkt opnemen. Dus overal wordt met een half oog naar gekeken en dat vind ik bij heel veel dingen zonde van de inspanning die erin wordt gestoken. Dan kun je beter één keer op het moment dat mensen in de praktijk zijn iets vertellen wat nieuw is ofzo, of er iets leuks over neerzetten. Mensen zitten dan toch te wachten en dan gaan ze iets heel bewust lezen. Ik denk dat dat meer is. Het is allemaal zoveel data dat je over je heen krijgt dat dat denk ik een beetje avérechts gaat werken.

**I:** Duidelijke website met veel informatie. Dat is ook wel een vereiste.

**R7:** Ik denk in deze tijd dat dat wel een vereiste is. Dat als je je van tevoren iets meer wilt weten over bepaalde dingen. Kijk, ik heb weleens op dierenarts.nl gekeken. Ook als dingen me verteld worden. Een soort second opinion. Dat je toch meer wilt weten en er later toch nog meer over wilt weten. Maar wel op mijn tijd, op mijn moment en specifiek naar iets kijken. En dat kan op de website van de dierenarts zijn. Het kan ook op heel veel sites. Dat maakt ook niet meer uit.

**I:** Oké. Voer en medicijnen op voorraad. Dat vindt u ook wel een vereiste?

**R7:** Ja, medicijnen vooral. Kijk, voer als je heel specifiek voer voor je dier nodig hebt. Dan kan ik me voorstellen dat als je bij een dierenarts komt en ze hebben het niet dat je denkt: Shit. Als je nog een week voer hebt en je het zelf aan kan vullen, daar ben je zelf bij. Maar medicijnen vind ik op het moment dat je er bent en het beestje heeft het nodig, dat het er dan wel moet zijn.

**I:** Ja. Nabellen na een operatie.

**R7:** Erg belangrijk. Een dier is gedeelte van je gezin. Het is belangstelling. Het is nazorg.

**I:** Zorgplan vond u wel leuk.

**R7:** Ja, maar ik geloof niet dat ik er gebruik van zou maken. Ik denk het niet.

**I:** Dat komt doordat u in een flat woont?

**R7:** Ja. Ze wordt wel gevaccineerd, maar ze krijgt geen vlooienspul of whatever. Ik denk dat dat interessant is als je inderdaad een dier hebt dat buiten komt. Dat je daar vaker gebruik van maakt. Dat dan het kostenplaatje inderdaad interessant wordt. Dat is iets wat iedereen per geval moet bekijken: Wat is voor mij handig om te doen? Voor ons zou het niet interessant zijn.

**I:** Instructiefilmpjes. Dat vindt u ook wel leuk.

**R7:** Ja, en dat was op de..?

**I:** Op de website.

**R7:** Ik dacht eigenlijk meteen aan die monitor waar wat op draait. Maar als je daar zit dan zie je wel 50 keer hetzelfde stukje voorbijkomen en dat zou prettig zijn als daar misschien een programmaatje op komt. Mensen zitten vaak een kwartier te wachten.

**I:** Dus meer afwisseling.

**R7:** Dat het gewoon een filmpje is of een instructie of een combinatie van dingen. Wat een duur heeft van een kwartier tot 20 minuten. Dan zit je het echt te kijken. Dan ga je het echt opnemen. Nu gaat het zelfs irriteren. Constant hetzelfde. Het gaat nergens over, maar het zou wel fijn zijn als het iets is waar je echt naar zit te kijken totdat je aan de beurt bent. Op het ziekenhuis hebben ze altijd het nieuws aanstaan. Er zit geen geluid bij, maar ondertiteling en dat is prettig. Het is een afleiding.

**I:** Huisvisite mogelijk.

**R7:** Ja dat vind ik leuk en ik heb een hond gehad en die hond ging echt niet graag naar de dierenarts. Toen die hond op was en in moesten laten slapen. Toen is de dierenarts thuisgekomen en dat was heel prettig voor de hond en ook voor ons.

**I:** Dat hij geen laatst stressmomentje had.

**R7:** Ja, dus dat vond ik echt heel fijn en toevallig vorige week bij dorpsdierendokters zag ik ook dat een dierenarts bij de mensen thuis de hond in laten slapen. Dat vind ik gewoon heel fijn als dat kan, ja.

**I:** Weekendopening vindt u ook wel leuk?

**R7:** Ja vind ik geen must mits er een pool is dat je altijd in de buurt bij een dierenarts terecht kunt. Voor zo ver wij het hebben meegemaakt, kunnen we altijd ergens terecht. Je kunt niet verwachten dat iedereen altijd maar open is. Het is natuurlijk een 24-uurseconomie geworden. Zeven dagen per week, maar het zijn ook mensen en die moeten ook hun energie een keer op kunnen doen. Tuurlijk zitten er meer dierenartsen, maar er moet ook iemand achter die balie zitten. Dus ik vind gewoon dat als er een pool is in de omgeving in een regio is dat prima.

**I:** Oké en webshop?

**R7:** Weet je? Als je echt iets online wilt kopen wat met je dieren te maken heeft, dan ga je toch voor de goedkoopste site. Dan ga je niet bij een dierenarts kopen. Ik denk dat dat meer kost dan het oplevert.

**I:** Oké, dan was dat dit onderwerp. Het volgende onderwerp gaat over uw ervaringen bij een dierenartspraktijk. Hoe ervaart u de locatie? Dat heeft u eigenlijk al een beetje toegelicht.

**R7:** Ze zitten er eigenlijk prima. Het is goed bereikbaar. Je kunt goed parkeren en er is ook openbaar vervoer voor degenen die met het openbaar vervoer moeten komen. Dus het is goed.

**I:** En de wachttijd?

**R7:** Nou, ik denk dat als je tien of vijftien minuten moet wachten, dan is het lang. Over het algemeen loopt het echt niet zoveel uit en anders heeft het een reden. En dat zie je vaak aan hoe de mensen naar buiten komen. Dan ga je er echt niet over mopperen. Dat doe je niet.

**I:** Nee zeker niet. Communicatie, dus hoe wordt alles uitgelegd door de dierenarts en ook de assistente?

**R7:** Goed. Er wordt ook de tijd voor genomen en je kunt je vragen stellen.

**I:** De klantvriendelijkheid?

**R7:** Is goed, ja. Ze hebben een prettige manier van communiceren. Ze zijn rustig en ze luisteren. Dat is belangrijk: luisteren. Je hebt vaak met gestreste bazen te maken.

**I:** De diervriendelijkheid?

**R7:** Ja ze zijn heel begaan met de dieren. Ik denk degene die daar zitten hebben allemaal voor het vak gekozen met hun hart. Dat merk je en dat is heel fijn. In het verleden waren er ook dierenartsen in de omgeving die niet zo leuk waren. Dit is gewoon goed. Dat merk je gewoon. Hoe ze de dieren aanpakken. Hoe ze tegen de dieren praten. Daar is niks op af te dingen.

**I:** Oké. De kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R7:** Voor zover ik dat kan beoordelen: prima. Ze weten waar ze het over hebben, wat ze moeten doen, waar ze naar moeten kijken en hoe te handelen. In mijn optiek kan ik niet meer wensen.

**I:** Oké. Dan wil ik nu graag gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat over welke verbeteringen of tips u zou geven. Hoe zou u de locatie verbeteren? Andere filmpjes bijvoorbeeld?

**R7:** Ja. Voor de rest zou ik het niet weten. Ik denk dat de locatie op zich. De bereikbaarheid is fijn en het parkeren is fijn, maar het gaat op het moment dat je binnenkomt dat er goed voor je dier gezorgd wordt. Dat is bepalend. En of ze nou in dit gebouw zitten of in dat gebouw en of het nou wit is, of knaloranje. Dat is niet belangrijk. Je komt er voor de zorg van je dieren.

**I:** Ja en de website en de social media? De social media volgt u dan niet.

**R7:** Nee.

**I:** Weet u een beetje hoe de website eruitziet? Kunt u het makkelijk vinden?

**R7:** Ja makkelijk vinden. Als je Dierenkliniek A intypt of dierenkliniek Dorp A dan vind je hem al. Dan krijg je er drie nu, omdat de Tuincentrum C er ook bij zit. Maar het is heel makkelijk te vinden.

**I:** Zou u daar nog iets aan verbeteren? Aan de website?

**R7:** Niet dat ik heb bedacht toen ik erop ging van: Dat zou ik anders willen. Of dat online afspraken maken. Dat zou perfect zijn op zo’n site als dat kan.

**I:** Wat zou u zelf nog graag willen dat uw dierenarts u biedt? Dus bepaalde services of het mag van alles zijn.

**R7:** Ik denk dat alles wat je nodig hebt dat dat wel wordt aangeboden. Ze kunnen ook niet alle apparatuur hebben. Dat is financieel niet haalbaar. Maar wij hadden een kat die we op twee januari in hebben moeten laten slapen. Rond de Kerst werd hij steeds dikker. De dag na Kerst ben ik bij de Dierenarts geweest. Er zat vocht in haar buik en er moest een echo gemaakt worden om te kijken naar de oorzaak. Dan word je doorverwezen naar Noordwijkerhout. Die is met vakantie tussen Kerst en Oud en Nieuw. Dan moet je naar Den Haag. Degene die dat deed die bleek er sinds die week niet meer te werken, dus daar kon ik ook niet terecht. Dat heb ik ook aan de dierenkliniek doorgegeven van: “Joh je hoeft niet meer door te verwijzen, want het gebeurt daar niet meer.” Dan moesten we dus naar Amsterdam naar de..

**I:** Medisch Centrum.

**R7:** Ja. En dan zou het wel fijn zijn als er misschien iets is als een samenwerking is in de buurt, waarin de communicatie ook beter is. Dus wat er nog wel en niet gedaan wordt als je ergens naartoe moet. Dat er in een straal van vijftien kilometer er één is die dat kan. Ook al betalen ze het met z’n allen, maar dat er goede apparatuur is om bijvoorbeeld om zo’n echo te maken. Dat je niet naar Amsterdam of whatever moet, want je moet wel met dat zieke beessie die het helemaal niet fijn vindt om in die box te moeten. In die auto te moeten daar helemaal heen te rijden. Daar raakt dat beest helemaal gestrest van.

**I:** Ja.

**R7:** Dan heb ik wel zoiets van: Ga met elkaar, want ik bedoel ze hebben allemaal ruimtes bij de één of bij de ander, dat er betere apparatuur is voor zulke gevallen. Kijk, je kunt wel ergens terecht, maar dat heeft wel gevolgen voor dat beessie en dat probeer je te voorkomen. Het is altijd al een afweging van: Wanneer ga ik naar een dierenarts? Ga ik niet te vroeg? Want dat is ook niet goed voor mijn beessie en daar wordt hij ook weer zieker van.

**I:** Ja.

**R7:** Daar ben je al mee bezig. Dan kom je en dan kan het niet en dan moet je ergens anders naartoe. Dat is het enige. Maar van de basis alles denk ik dat alles er is wat ze nodig hebben. Wat ik dan nodig heb.

**I:** Oké. Dat waren dan de vragen van het laatste onderwerp. Dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer u ons wilt geven.

**R7:** Ik heb verder niet veel te klagen. Ik zou zeggen een negen.

**I:** Oké. Bedankt voor het interview.

**R7:** Alsjeblieft.

**Respondent 8**

Leeftijd: 60

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 5 april 2017

Tijd: 10:00 – 10:30

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Welkom bij dit interview. Het gaat over de service van de dierenarts en hoe u dat ervaart en wat u ervan verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur. En ik zal het dan opnemen. Dan wil ik allereerst gaan naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**Respondent 8:** 60.

**I:** En welke huisdieren heeft u?

**R8:** Twee katten.

**I:** Hoe oud zijn ze?

**R8:** Moeilijke vraag.

**I:** Ongeveer?

**R8:** Ongeveer veertien/vijftien.

**I:** Hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R8:** In ieder geval één keer per maand om eten te kopen.

**I:** En qua overige bezoeken?

**R8:** Dat hangt dan van de gezondheid af. In ieder geval minimaal één keer per jaar voor de jaarlijkse controle en als het goed gaat. Als ik pech heb dan ben ik er iedere week.

**I:** Ja. Bij welke dierenarts komt u normaal?

**R8:** Dat is dan Dierenkliniek A.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar welk beeld u heeft bij de dierenartspraktijk. Hoe zou u de locatie beschrijven? Dus de ligging, maar ook hoe het eruit ziet.

**R8:** Ik vind dat het er prima uitziet. De ligging is op zich wel centraal en je kunt er meestal wel goed je auto kwijt, maar toch vind ik het een beetje eng om langs een drukke Engelendaal met mijn kat in het mandje te lopen. Stel dat hij ontsnapt. Dat moet hij hier niet doen. Dat is iets wat ik altijd een beetje eng vind. Dus ik hou ook altijd mijn arm voor het deurtje.

**I:** Ja precies. En hoe zou u de communicatie beschrijven? Dus de website en de social media? We hebben Facebook en Instagram.

**R8:** Daar kijk ik niet zoveel op. Alleen als ik een spoedgeval heb, dan kijk ik op de website of ze dienst hebben. Verder niet.

**I:** En de service? Dat is wat we bieden, maar ook de dierenartsen en de assistentes.

**R8:** Op zich is de service wel goed, ja.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar de criteria waarop u een dierenarts op beoordeelt en waarop u het uitkiest. Daarvoor heb ik verschillende kaartjes. Vind ik leuk is vaak iets extra’s, dus als het er niet is, dan mist u het niet, maar als het er wel is dan..

**R8:** Zou het een leuk extraatje zijn.

**I:** Ja. Zo moet dat zijn. Als het er niet is, dan is het een afknapper. Noch belangrijk, noch onbelangrijk.

**R8:** Spreekt voor zich.

**I:** Ik kan ermee leven dat is: Ik vind het niet zo leuk, maar oké. Vind ik niet leuk spreekt ook voor zich.

**R8:** Oké vind ik leuk.

**I:** Dan heb ik verschillende kaartjes en dan wil ik vragen of u die wilt sorteren op wat u belangrijk vindt.

**R8:** Die kan wel daar.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Weekendopening. Zo moet dat zijn. Ik vind wel dat dat moet.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Huisvisite mogelijk. Voor sommige mensen wel.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Ik denk dat dat voor sommige mensen ook wel belangrijk is.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Nabellen na een operatie vind ik wel leuk.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R8:** Voer en medicatie op voorraad. Ja dat vind ik echt een must.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Vind ik ook leuk.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Vind ik ook.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Social media. Hoeft niet voor mij.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Avondopening wel.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Klantvriendelijkheid is ook een must vind ik.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Diervriendelijkheid zeker. Anders ga je niet naar een dierenarts.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Spoedhulp is ook een must.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Gratis urineonderzoek. Ik vind dat dat wel zou moeten.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Online afspraken maken. Dat hoeft niet per se voor mij.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Mogelijkheid tot gespreid betalen. Dat heb ik gehad.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Ze nemen toch wel de tijd als het nodig is.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Een afvalprogramma. Voor mij niet van toepassing.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Dat vind ik ook niet zo.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Maandelijkse nieuwsbrief. Ja.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Korte wachttijden vind ik wel prettig.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Parkeren voor de deur is ook wel prettig.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R8:** Gratis puppyconsult. Nou ja, voor mij is dat niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R8:** Nou ja, goedkoop is leuk, maar dat kan niet altijd. Sommige dingen zijn gewoon niet goedkoop.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Zal ik ze nog even met u doorlopen?

**R8:** Ja.

**I:** Nabellen na een operatie dat vindt u wel leuk.

**R8:** Ja ik vind dat een teken van betrokkenheid met de zaak.

**I:** Goedkoop.

**R8:** Ja het is leuk, maar geen must.

**I:** En weekendopening. Zou het dan gaan om alleen de zaterdag? En wat voor openingstijden? Of ook de zondag?

**R8:** Kijk, het is altijd prettiger dat als je dier wat heeft dat je bij je eigen dierenarts terecht kun, omdat die het verleden kent. En of dat nou op zaterdag of zondag is dat maakt dan niet uit, maar het is altijd prettig als je bij je eigen dierenarts terecht kunt.

**I:** Instructiefilmpjes op de website. U zei dat dat vooral belangrijk voor andere mensen is.

**R8:** Ja, maar mij lukt dat allemaal wel.

**I:** Ja.

**R8:** Ik heb al zoveel katten gehad.

**I:** Zorgplan.

**R8:** Ik denk dat dat heel belangrijk is. De nazorg en de gewone zorg. Van hoe moet je het aanpakken. Dat is wel belangrijk dat mensen dat weten.

**I:** Het zorgplan is iets nieuws eigenlijk. Dat had ik eigenlijk even moeten toelichten. Dat is er sinds vorige week en mensen betalen dan een vast bedrag per maand. Daar zitten vaccinaties in. Daar zit ontworming, anti-vlo in. Verder ook een halfjaarlijkse controle. Daarbij krijgen zij ook 10 procent korting op alle soorten voer, de behandelingen. Eigenlijk op alles.

**R8:** Ja. Het zou voor mij niet zo belangrijk zijn.

**I:** Oké. Voer en medicijnen op voorraad.

**R8:** Dat vind ik wel belangrijk. Als ze het niet op voorraad hebben, dan betekent dat dat mijn katten geen eten hebben.

**I:** Dat is ook zowat. Duidelijke website met veel informatie. Zou dat dan gaan om telefoonnummers, of ook diergerelateerde informatie bijvoorbeeld.

**R8:** Ik denk dat het in een hoop gevallen wel handig is.

**I:** Avondopening. Tot welke tijd zou dat zijn voor u?

**R8:** Ja, ik denk toch wel een uur of acht. Dat is voor de meeste mensen wel voldoende.

**I:** Klantvriendelijkheid.

**R8:** Ja, dat is duidelijk toch? Ik hoef niet afgesnauwd te worden.

**I:** Nee inderdaad.

**R8:** En dat doen ze ook niet.

**I:** Nee. Spoedhulp binnen verzorgingsgebied. Hoe ver zou u maximaal willen rijden voor de spoeddienst.

**R8:** Nou kijk, als het echt nodig is. Als de nood hoog is. Dan doe je het gewoon. Maar voor een ziek dier is het ook niet fijn. Ze zitten al niet graag in de auto. Voor een ziek dier is het helemaal niet prettig en als je dier ernstig ziek is, dan vind je het niet fijn om een eind te moeten rijden.

**I:** Nee. Want wat zegt u als de maximale afstand wat voor u fijn zou zijn? Binnen een schaal van zoveel kilometer of zoveel minuten.

**R8:** Kijk, Zoeterwoude-Rijndijk dat zou nog kunnen. Dat soort dingen.

**I:** Oké, korte wachttijden.

**R8:** Ik ken geen één beest die graag bij de dierenarts zit.

**I:** En parkeren voor de deur heeft ook te maken met de Engelendaal?

**R8:** Ook en ook dat je die twee moet sjouwen. Dat is best wel zwaar en dan is het niet fijn als je ver moet lopen.

**I:** Nee. Webshop vindt u niet zo interessant?

**R8:** Nee.

**I:** En huisvisite mogelijk.

**R8:** Ik denk dat het voor mensen die niet zo mobiel zijn dat het wel heel handig is. Kijk, ik ben nog mobiel, maar je weet het nooit voor de toekomst.

**I:** Nee precies. Social media vindt u ook niet zo boeiend?

**R8:** Nee.

**I:** Gratis urineonderzoek?

**R8:** Nou ja, ik laat het gewoon onderzoeken als er wat aan de hand is.

**I:** Ja.

**R8:** Of als ik vermoed dat er wat aan de hand is.

**I:** U zou het niet preventief willen doen bij de vaccinaties?

**R8:** Ik denk dat als hij gewoon goed functioneert dat het niet nodig is.

**I:** Nee. Online afspraken maken.

**R8:** Dat kan handig zijn, maar deze praktijk is goed te bereiken om een afspraak te maken.

**I:** Ja dat scheelt. Mogelijkheid tot gespreid betalen.

**R8:** Kijk, als je een heel grote operatie heb die heel duur is dan kan ik het me best voorstellen.

**I:** Afspraken van een kwartier heeft u wel een beetje toegelicht. Gewoon zoveel tijd nemen als dat er nodig is.

**R8:** Ja dat doen ze ook wel dat ze over die tijd heen gaan, dan hakken ze het niet ineens af met: “Ah, u zit over onze tijd!”

**I:** Tijd is om. *(Lacht)*

**R8:** Ja.

**I:** Afvalprogramma, dat is voor u ook niet zo interessant.

**R8:** Nee, voor sommigen misschien wel maar voor mij niet.

**I:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer.

**R8:** Dat is voor sommige mensen ook wel belangrijk. Ik ben nog mobiel genoeg.

**I:** Dat scheelt. Maandelijkse nieuwsbrief.

**R8:** Ik weet niet wat daar voor interessants in staat en of dat ook echt op mijn katten interessant is.

**I:** Ja. Gratis puppyconsult.

**R8:** Nee, ik heb geen puppy.

**I:** Zorgplan hebben we al besproken.

**R8:** Ja.

**I:** Dan zal ik deze kleine kaartjes weer opruimen. Dan wil ik nu graag naar het volgende onderwerp gaan. Dat gaat over uw ervaringen bij de dierenartspraktijk. Hoe ervaart u dan de locatie?

**R8:** Op zich is de locatie prima, maar wat ik zeg die Engelendaal vind ik toch een beetje eng.

**I:** En hoe ervaart u de wachttijd?

**R8:** Ik moet zeggen dat ik niet het idee heb dat ik daar heel lang heb moeten wachten. Ik vind dat dat wel acceptabel is.

**I:** Want hoelang denkt u dat u gemiddeld moet wachten?

**R8:** Veel langer als tien minuten is het nooit wachten.

**I:** Ja. En hoe ervaart u de communicatie? Dus worden dingen goed uitgelegd door de dierenartsen en assistentes?

**R8:** Ja hoor.

**I:** Klantvriendelijkheid?

**R8:** Ja die is ook top.

**I:** Diervriendelijkheid?

**R8:** Ook.

**I:** Dat vindt u nog belangrijker?

**R8:** Jazeker.

**I:** De kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R8:** Ja lijkt mij ook wel goed.

**I:** Dan wil ik graag gaan naar het volgende onderwerp dat gaat over hoe u de praktijk zou verbeteren. Hoe zou u de locatie verbeteren?

**R8:** De Engelendaal sluiten. *(Lacht)*

**I:** En de website of social media?

**R8:** Daar heb ik geen ervaringen mee.

**I:** Wat zou u zelf nog graag willen dat de dierenarts u biedt?

**R8:** Het eten zetten ze keurig voor mij klaar, dus ik kom daarbinnen en zie mijn pakken daar gewoon klaarstaan. Die laten ze in de sealing, zodat ik ze makkelijk mee kan nemen. Ze laten ze per vier zitten met mijn naam erop, dus ik pak ze uit de stelling, ik pak mijn pinpas en ik reken af. Dat was het. Dat is ideaal.

**I:** Oké, dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer u de dierenartspraktijk geeft.

**R8:** Misschien wel een negen.

**I:** Oké.

**R8:** Ik ben in ieder geval tevreden.

**I:** Fijn! Dan wil ik u graag bedanken.

**Respondent 9**

Leeftijd: 56

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 6 april 2017

Tijd: 10:30 – 11:00

Locatie: Dierenkliniek B

**Interviewer:** Bedankt dat u wilde meewerken aan dit onderzoek. Het gaat over de service van de dierenartspraktijk ervaart, maar ook wat u ervan verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur en verder zal ik het dan ook opnemen. Wil ik eerst gaan naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**Respondent 9:** Zeg maar 57. Dat word ik volgende week.

**I:** Oh! Alvast gefeliciteerd. Wat voor huisdieren heeft u?

**R9:** Alleen deze nog. Eén hondje.

**I:** En hoe oud is ze?

**R9:** Twaalf nu.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R9:** Vorig jaar heel veel. Sowieso inenten. Volgens mij drie of vier blaasontstekingen. Het hangt ervan af wat ze heeft. Maar wel een paar keer per jaar.

**I:** Want hoeveel keer denkt u dat u vorig jaar bent geweest?

**R9:** Zeker vijf/zes keer. Maar dan neem ik niet altijd haar mee. Met een blaasontsteking neem ik alleen een urinedingetje mee.

**I:** Ja net zo makkelijk.

**R9:** En dat jaar daarvoor zijn we steeds geweest voor hartproblemen die ze toen had. Foto maken. Sowieso één keer voor inenten.

**I:** Oké.

**R9:** Maar meestal blijft het niet bij één keer. Vorig jaar hebben we het seniorenprogramma opgestart.

**I:** Bij welke dierenkliniek komt u normaal?

**R9:** Voorheen was dat altijd het Winkelhof en nu Rijnwoude, want dat is dichterbij. Maar voor sommige dingen moet je in Dorp A wezen. Als er een fotootje gemaakt moet worden, dan ga ik daarheen. Maar in principe ga hierheen.

**I:** Dan wil ik nu graag gaan naar het volgende onderwerp en dat gaat erover wel beeld dat u heeft bij de dierenartspraktijk. Hoe zou u de locatie beschrijven? Ik zal het even onderscheiden tussen Winkelhof en Rijnwoude, want het zijn natuurlijk twee verschillende locaties. Hoe zou u de locatie van het Winkelhof beschrijven?

**R9:** Lastig parkeren. Dat vind ik echt een nadeel. Mijn zus heeft bijvoorbeeld haar hond in de wasmand mee moeten nemen.

**I:** Ja.

**R9:** Die kon niet meer lopen en dat is bijna niet te doen. Dan is dit ideaal.

**I:** En de locatie van Rijnwoude?

**R9:** Ideaal parkeren. En als je voor iets specifieks even naar Dorp A moet dat vind ik niet zo erg. Dan kan ik de afspraak aanpassen op een moment dat mijn man erbij is.

**I:** Dat scheelt.

**R9:** Ja.

**I:** Hoe zou u de communicatie beschrijven? Dus dat gaat over de website en social media.

**R9:** Nou dat mag wel wat meer. Dat zou ik wel leuk vinden. Het wordt wel meer, zoals laatst een foto van zo’n groot konijn of een leuke pup. Dat zou ik wel leuk vinden.

**I:** Dus foto’s van patiënten?

**R9:** Ja.

**I:** En ook iets van weetjes? Vindt u dat ook leuk?

**R9:** Ja, heel erg belangrijk. Vooral waar je niet zo gauw aan denkt. Zoals met die kruipertjes. Want ik weet dat Dierenarts B dan altijd komt met: “Ze zijn er weer, die nare dingen.”

**I:** Ja.

**R9:** Dat soort dingen. Dat denk ik wel. Die deel ik ook.

**I:** En de website?

**R9:** Die vind ik wel.. Als ik hem bekijk. Ik kijk vaak voor de weekenddiensten. Zeker op zaterdag in de tijd dat ze nog vaak blaasontstekingen had. Of ik dan een beetje urine kan brengen in Dorp A.

**I:** En hoe zou u de service beschrijven? Dus eigenlijk wat we bieden, maar ook de assistentes en dierenartsen.

**R9:** Poeh. Daar vraag je me wat. Het is persoonlijk. Met de meeste dierenartsassistentes gaat het goed, maar met eentje, ik weet niet hoe ze heet, dat botst weleens.

**I:** Wie is dat, of hoe ziet ze eruit?

**R9:** Ze is er al een hele tijd. In Dorp A zit ze meestal achter de computer. Assistente A, kan dat?

**I:** Ja.

**R9:** Dat botst weleens.

**I:** Oké.

**R9:** En dat is vooral als ik in paniek ben.

**I:** Ja.

**R9:** Want dan gaat ze me tegenspreken en dat werkt niet.

**I:** Nee precies. Heeft u een voorbeeld?

**R9:** Normaal gaat het goed en dan helpt ze perfect. Maar het klikt niet helemaal, nee.

**I:** En de dierenartsen?

**R9:** Daar vind ik wel een verschil in zitten. Ik heb het liefste Dierenarts A om dezelfde reden. Hij blijft rustig.

**I:** Ja.

**R9:** En die heeft ook vaak.. Dat was met haar dus ook. Dierenarts B wil dan gelijk foto’s maken, echo maken en kijken of er een darmbacterie is en een heel onderzoek. Hij zegt: “Laten we eerst die druppels maar proberen, want je hebt kans dat die vagina niet meer goed sluit.” Dat ja. Dan is hij eerst beetje algemeen en dan pas specifiek. Zij begint specifiek. Met die twee heb ik het meest mee te maken. Ik heb ook een keertje diegene met dat lange, blonde haar gehad.

**I:** Ja, Dierenarts D.

**R9:** Die heeft haar gedaan met haar hart en dat ging ook heel goed. Zij blijft ook rustig en ze is to-the-point en dat vind ik prettig als er wat is.

**I:** Oké. En ook wat we bieden? Vindt u dat ook goed?

**R9:** Anders blijf je niet natuurlijk, dus ja.

**I:** En dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp. Degene met de kaartjes. Dat gaat eigenlijk over de criteria waarop u een dierenartspraktijk op beoordeelt en ook waarop u het uitkiest. Vind ik leuk dat spreekt voor zich. Het is meestal iets extra’s. U zal het niet missen als het we het niet zouden bieden, maar als we het wel bieden dan vindt u het wel leuk. Zo moet dat zijn dat is iets wat er echt moet zijn. Als het er niet is, dan is het echt een afknapper. Noch belangrijk, noch onbelangrijk dat is niet zo interessant. Ik kan ermee leven, nou niet zo leuk, maar oké. En ik vind het niet leuk dat spreekt voor zich. Dan hebben we verschillende kaartjes. Daarop staan services en ook eigenschappen van dierenartsen en of u die dan wil sorteren. Dan zal ik ondertussen meeschrijven.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Vind ik leuk.)*

**R9:** Oké. Sowieso vind ik dat dat bij alle dieren.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Gewoon ook bij jonge dieren bedoelt u?

**R9:** Ja sowieso standaard bij de inentingen vind ik dat. Het is niet alzeggend, maar soms kan het moeilijk zijn om erachter te komen als er iets is. Zij heeft zo’n plekje dan waar ze dan plast ’s nachts, dus ik zie als zij een blaasontsteking heeft. Maar normaal zullen ze in het gras plassen en dan zie je het niet. Dus dan moet je het echt goed weten.

**I:** Heeft u al uitleg gehad over het zorgplan?

**R9:** Dat is toch die verzekering?

**I:** Het is geen verzekering, maar wel dat u een bepaald bedrag per maand betaalt voor vaccinaties en alles inclusief.

**R9:** Oké.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R9:** Dat vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Vind ik leuk.)*

**R9:** Ook.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Vind ik leuk.)*

**R9:** Dat niet.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Hoeft voor mij niet helemaal gratis, maar ik vind het wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ja.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Vind ik leuk.)*

**R9:** Die vind ik ook wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ook.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ook.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ook.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Uiteraard.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Deze zit hier zo tussenin.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Afvalprogramma?

**I:** Voor overgewicht.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Nou, dat is in een recessie ook heel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Vind ik ook.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Oh. Dat is ook heel belangrijk!

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ook.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ja, korte wachttijden als er een spoedgeval is.. Dat vind ik leuk en belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ja, goedkoop.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R9:** Ook.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R9:** Ja dat is tegen het uitlopen. Zo.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Oké. Dat is snel. Zo snel kan ik niet schrijven!

**R9:** Ik zou zeggen neem ze allemaal over.

**I:** Ja, ik weet dat er drie leuk zijn, twee niet leuk en de rest bij zo moet dat zijn.

**R9:** En ik mis er nog.

**I:** Oké. Goedkoop vindt u niet zo belangrijk?

**R9:** Nee dat gaat ten koste van. Kijk, Kroll is goedkoop. Maar die heeft geen röntgen en die heeft dit niet. Daar ben ik begonnen. Ik heb een keertje twee weken op een suikerziektetest moeten wachten. Kijk, als ik ga werken, wil ik ook betaald worden.

**I:** Ja tuurlijk.

**R9:** Dus wat is goedkoop? Ze zijn al een stuk goedkoper dan de Sterkliniek, want daar betaal je de hoofdprijs. Dus er zijn wel dingen waarbij je denkt: Oké. Bij medicijnen, maar dat ligt dan weer aan de fabriek die ze maken, dus ja. Kijk, voor mensen die het niet breed hebben, vind ik dit wel erg belangrijk.

**I:** Ja. Dat het voor mensen die het geld niet hebben dat ze gespreid kunnen betalen.

**R9:** Ja, dat het dier altijd geholpen wordt.

**I:** Ja.

**R9:** Kijk, als een hond kanker heeft en hij is twaalf dan zeg ik: “Zo’n operatie van duizend euro, daar zou ik niet aan beginnen.” Ik heb het wel, maar ik doe het niet. Begrijp je?

**I:** Ja. Zorgplan vindt u ook niet zo interessant?

**R9:** Nee dat is misschien.. Houdt dat in dat je bepaalde dingen iedere maand laat nakijken?

**I:** U krijgt voor het hele jaar anti-vlo en ontworming en u krijgt een halfjaarlijkse controle die erbij zit. Daarbij krijgt u ook tien procent korting op alle producten en diensten.

**R9:** Nee, dat is denk ik voor mensen die beginnen met een huisdier wel heel belangrijk. Een stuk begeleiding. Dat lijkt me wel om te voorkomen dat er van alles in het asiel belandt en zo en dat je met je kleintje alle vragen kan stellen.

**I:** Dat ze meer contact hebben eigenlijk?

**R9:** Ja. Voor mij is het niet interessant.

**I:** Oké.

**R9:** Want ik ben er zo een. Weet ik het niet dan ga ik googelen.

**I:** Ja. Gratis urineonderzoek heeft u al een beetje toegelicht.

**R9:** Ja.

**I:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen tot grote zakken voer.

**R9:** Ja, dat vind ik wel handig. Dat heeft ook met een webshop te maken lijkt mij.

**I:** Ja. Korte wachttijden heeft u ook al een beetje toegelicht.

**R9:** Als er een spoedgeval is. Het lijkt mij dat als je met je aangereden hond of kat komt en je moet gaan zitten wachten, omdat iemand korte wachttijden wil.

**I:** Nee dat gaat nergens over dan. Huisvisite mogelijk.

**R9:** Ja altijd. Ook in de vakantie, altijd. Dat wil ik graag toelichten. Mijn zus met de wasmand. Die hond klapt in elkaar in de vakantie, dus mijn zus moest met haar zoon die hond in de wasmand naar Dorp A om in te laten slapen, want ze kwamen niet aan huis.

**I:** Oh.

**R9:** Dat ken ik ook van een kennisje. Dierenarts A had een hele behandeling gedaan en die hond was oud en toen moest hij worden ingeslapen en toen kwam hij niet. Dat kan niet.

**I:** Nee, dat is vervelend inderdaad.

**R9:** Alleen omdat het vakantie is. Bij mij is het altijd goed gegaan. Mijn hond moest ook in de vakantie ingeslapen worden, maar Dierenarts B is alsnog geweest en dat was fijn.

**I:** Ja.

**R9:**  *(Begint te huilen)* Sorry hoor. Het was heel naar.

**I:** Ja, snap ik.

**R9:** Het heeft haar zo’n pijn gedaan.

**I:** Dat snap ik heel goed.

**R9:** *(Huilend)* Ze was helemaal van pad af. Ze begreep er helemaal niks van en toen moest ze een vreemde dierenarts laten komen. Ze zei: “Ik kan niet met de hond komen. Het kan niet.”

**I:** Wat ontzettend vervelend zeg.

**R9:** Ja, dit is voor mij nummer één.

**I:** Het is gewoon heel belangrijk voor u.

**R9:** Ja.

**I:** Kan me goed voorstellen. Wilt u een pauze, of gaat het?

**R9:** Ja graag.

**I:** Dan zet ik hem even op pauze.

*(Interviewer voert een pauze van vijf minuten in)*

**I:** Oké. Waar waren we? Nabellen na een operatie.

**R9:** Nabellen ook na inslapen.

**I:** Ja. Dus een stukje nazorg. Dat vindt u erg belangrijk.

**R9:** *(Respondent begint opnieuw te huilen)* Ja, nog even doorspreken over het inslapen. Als zij er niet meer is dan stop ik er ook mee.

**I:** Het zijn gewoon de minder leuke dingen, maar gelukkig hebben we heel lang plezier van ze.

**R9:** Ja, ik heb het met meerdere beestjes gedaan. Dat valt me zwaar.

**I:** Zullen we anders over leukere dingen praten?

**R9:** Ja.

**I:** Puppyconsult bijvoorbeeld? Puppy’s zijn leukere gebeurtenissen.

**R9:** Ja dat is helemaal in het begin. Ja, nu is het over. Klaar.

**I:** We gaan gewoon niet meer over zulke dingen praten. Gratis puppyconsult vindt u ook belangrijk?

**R9:** Ja speciaal gratis. Begeleiding, ja.

**I:** Dus vooral voor mensen die een nieuwe hond hebben.

**R9:** Ja, die voor het eerst een hond hebben. Ongeacht hun vragen. Gewoon bellen, langskomen. Ja.

**I:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Wij hebben hier afspraken van een kwartier. Ik weet niet of u dat wist?

**R9:** Nee.

**I:** Heel veel mensen weten dat ook niet, maar zo lopen we ook minder vaak uit.

**R9:** Je zit weleens vijf minuutjes te wachten, maar dat vind ik ook niet zo heel erg. Maar als je al weet dat het al langer gaat duren, maak dan zelf gewoon al een langere afspraak. Vind ik.

**I:** Heeft u ook nooit het idee gehad dat u tijd te kort kwam?

**R9:** Nee.

**I:** Instructiefilmpjes vindt u ook wel belangrijk?

**R9:** Ja.

**I:** Welke filmpjes zou u dan willen zien? Ik heb hier een aantal voorbeelden neergezet.

**R9:** Ogen druppelen zeker. Ze leggen het ook altijd wel uit. Het is een handigheidje. Je moet je hand op dat hoofdje houden. Ik vind het wel fijn als je het thuis nog na kan kijken.

**I:** Ja.

**R9:** En dan zeker pillen ingeven bij katten.

**I:** Bij katten kan het inderdaad erg moeilijk zijn.

**R9:** Ik heb er één gehad en die had het aan haar hart. Die heeft ook vijf maanden antibiotica gehad, omdat ze een darmbacterie had. Nah, dat was een geklier.

**I:** Ja drama is dat. Of dat ze boos worden.

**R9:** Ja dat was die laatste. Als ze buiten was, dan maakte ik allemaal kleine prakjes in lekker blikvoer. En dat mocht ze ook niet zien, want dan had ze het door.

**I:** Ze zijn zo slim hè? Bizar.

**R9:** Oh ja. Dat is wel een goeie.

**I:** Diervriendelijkheid?

**R9:** Uiteraard, maar dat zijn ze ook. Zonder meer.

**I:** Klantvriendelijkheid?

**R9:** Dat is een beetje hetzelfde.

**I:** Weekendopening vindt u ook belangrijk?

**R9:** Ik vind het jammer dat ze die weekenden, avonden en nachten delen met zoveel verschillende dierenartsen die ook vrij ver weg zitten.

**I:** Zeker voor u in Koudekerk.

**R9:** Ja, soms moet je naar Oegstgeest. Kan dat?

**I:** Ja.

**R9:** En als ik daar alleen heen zou moeten, ik ben al niet zo goed in de weg zoeken, dan zou ik naar een dierenarts hier in de buurt gaan.

**I:** Ja precies.

**R9:** Naar Stad B.

**I:** Ja. Welke weekendopening zou u dan het liefste willen zien?

**R9:** Zaterdagochtend wat ze hadden.

**I:** Ja.

**R9:** Misschien op afspraak, want ik neem aan dat ze ermee gestopt zijn, omdat er af en toe gewoon niemand kwam, denk ik. Maar misschien wel op afspraak. Iets soepeler ermee. Maar ja er zitten daar zoveel dierenartsen. Hij daar (doelend op dokter Kroll) heeft natuurlijk bijna niks.

**I:** Voer en medicijnen op voorraad. Dat vindt u ook wel belangrijk.

**R9:** Ja. Vooral als je een chronisch ziek dier hebt. Dan is het wel fijn als alles er is. Ik bel wel altijd van tevoren, want zij heeft ook voor haar hart.

**I:** Ja.

**R9:** Dat ik ze hier op kan halen. Ik bel dan een dag van tevoren. Ik verwacht dat ik dan nog wel een week heb. Maar dat is wel belangrijk ja.

**I:** Een duidelijke website met veel informatie. Gaat dat echt om de telefoonnummers en spoeddiensten of ook diergerelateerde informatie?

**R9:** Ja van dingen waar je zelf wat aan kunt doen. Kleine dingetjes, zoals wondjes.

**I:** Ja. Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied. Daarbij zei u dat u toch wel lang moest rijden. Hoever zou u dan maximaal willen rijden eigenlijk?

**R9:** Dorp A. Dat is prima.

**I:** Avondopening. Tot welke tijd zou u willen dat we open zijn?

**R9:** Nou gewoon op afspraak. Als er veel vraag naar is, dat het er dan gewoon is. Desnoods is het tot ’s avonds tien uur. Dat maakt me niet uit. Het is niet zo dat ik om zeven uur een afspraak heb en er komt dan pas weer om tien uur iemand. Als er in ieder geval maar de mogelijkheid er is om.. Niet: het is dan vol. Misschien een beetje rek erin. Zeker voor mensen die de hele week de hele dag werken.

**I:** Ja precies. Afvalprogramma dat vindt u ook wel belangrijk.

**R9:** Ja voor honden en katten. Dat is best heel moeilijk. Zonder meer.

**I:** Parkeren voor de deur.

**R9:** Heb ik eigenlijk al wel uitgelegd.

**I:** Ja dat vindt u hier wel heel fijn.

**R9:** Als je dier ziek is inderdaad. Nu begreep ik wel dat als je even belt dat er iemand bij de achterdeur staat dat je daarna je auto weg zet. Dat doe ik nu weleens. Dat is wel wat veranderd.

**I:** Ja alleen standaard parkeren mag helaas niet.

**R9:** Het zou fijn zijn als er wat parkeerplekken daar zouden zijn.

**I:** Mogelijkheid tot gespreid betalen. Dat heeft u ook wel een beetje uitgelegd.

**R9:** Het is voor grote operaties. Niet voor de gangbare dingen. Vooral grote operaties. Dat mensen niet hoeven te kiezen om hun hond in te laten slapen, omdat ze het niet kunnen betalen. De gewone, gebruikelijke dingen niet doen. Wat ze nu ook met mensen doen. Dat als je maar twee maanden leeft en die medicijnen die tweeduizend euro kosten, dan hoeft het niet. Alleen met levensreddende operaties en andere behandelingen en dergelijke.

**I:** Online afspraken maken. Dat vindt u ook wel fijn.

**R9:** Voor inenten. Voor gebruikelijke dingen.

**I:** Niet als er iets mis is?

**R9:** Ik denk dat het dan goed is om te horen: “Het is belangrijk dat je even komt.” Dat ze ook gewoon inschatten hoe belangrijk het is wat er allemaal aan de hand is. Of het een dag kan wachten.

**I:** Ja precies. Maandelijkse nieuwsbrief vond u ook wel leuk.

**R9:** Ja vind ik leuk.

**I:** Wat zou u daar voornamelijk in willen zien?

**R9:** Vooral veranderingen in de praktijk: nieuwe assistentes, nieuwe dierenartsen. Gewoon veranderingen. Net als dat er een kwartier is. Dat soort dingetjes. Online afspraak maken. Dat soort nieuwtjes. Leuke weetjes of dingetjes.

**I:** Social media vindt u ook wel leuk.

**R9:** Ja Facebook.

**I:** Wilt u dan op Facebook bijvoorbeeld dierenplaatjes..?

**R9:** Ja of aparte dingen.

**I:** Webshop zou u ook wel leuk vinden.

**R9:** Ja die is er al toch?

**I:** Ja.

**R9:** Ik vind het op zich wel handig om dingen bijvoorbeeld na te bestellen. Dat het thuis bezorgd wordt. Alleen jammer dat het niet met medicijnen kan.

**I:** Ja. Dat is jammer inderdaad. Aan bepaalde medicijnen zitten best wel strenge eisen.

**R9:** Antibiotica natuurlijk. Anders wordt het te gek.

**I:** Ja we zijn dan ook gewoon strafbaar als we dat zo geven.

**R9:** Ja precies.

**I:** Dat was dit onderwerp, dan wil ik nu gaan naar welke ervaringen u heeft bij de praktijk. Hoe ervaart u de locatie? Dus de ligging en hoe het eruit ziet. Dan wil ik eerst gaan naar Dierenkliniek A.

**R9:** De locatie vind ik verder prima. Het is heel centraal. Alleen het parkeren. Als ik er nu heen moet, dan zet ik de auto gewoon aan de overkant bij die flat en prima. Dan steek je over, maar als je inderdaad met een hond die ieder moment door zijn hoeven kan zakken, dan is het niet fijn. Maar verder vind ik het een prima praktijk.

**I:** En ook hoe het eruit ziet van binnen?

**R9:** Ja prima.

**I:** En hier?

**R9:** Ook. Ja. Prima. Ik hoop ook dat het zo blijft. Dat het drukker wordt.

**I:** Ja. En de wachttijd van de dierenartspraktijk?

**R9:** Als ik zit te wachten?

**I:** Ja wat vindt u daarvan?

**R9:** Over het algemeen gaat dat best wel goed. Alleen met een spoedgeval. Ik ben één keer geweest toen werd ook de assistente een beetje gestrest. Er waren geloof ik drie spoedgevallen. Het zat helemaal vol met mensen. Er waren één of twee dierenartsen. De één was met het spoedgeval bezig. De andere deed de afspraken. Dat was dus wel een beetje chaos.

**I:** Hoelang moet u gemiddeld wachten voor een afspraak?

**R9:** Nou ben ik altijd al op tijd, maar vijf minuutjes/tien minuutjes.

**I:** En de communicatie binnen de dierenartspraktijk? Dus wordt alles goed uitgelegd door de dierenartsen en de assistentes?

**R9:** Ja, zonder meer.

**I:** En de klantvriendelijkheid?

**R9:** Ook. Ja.

**I:** En de diervriendelijkheid?

**R9:** Uiteraard. Zonder meer. Ik heb het ook achter de schermen gezien. De operaties bijvoorbeeld.

**I:** U bent erbij geweest?

**R9:** Ja.

**I:** Oh echt? Wat leuk! En hoe ervaart u de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R9:** Ja. Moet ik eerlijk zijn?

**I:** Ja.

**R9:** Oké. Ze zijn allemaal kundig. Zonder meer. Maar zoals Dierenarts A is, heeft hij net een stapje meer.

**I:** Ja.

**R9:** Ik denk dat ik het zo heel netjes gezegd heb.

**I:** Ja. Oké. Dan wil ik nu eigenlijk gaan naar de verbeterpunten. Hoe zou u locatie van de dierenartspraktijk verbeteren? Dan zullen we eerst weer gaan naar Dierenkliniek A.

**R9:** Ik zou het ideaal vinden als ze op een plek komen met een goede parkeerplaats. Dat vind ik wel fijn. Of dat er parkeerplaatsen achter komen.

**I:** Ja dat is wel fijn.

**R9:** Of dat als je belt dat er iemand met een brancard achter staat in de parkeergarage.

**I:** Ja.

**R9:** Weet ik veel.

**I:** Dat kan wel!

**R9:** Nu wel?

**I:** Ja, we hebben een brancard.

**R9:** Oké. Vroeger kon dat niet. Dat was vrij beperkt toen. Ik praat ook wel een beetje met hoe ik het vroeger ervaarde.

**I:** En hoe zou de locatie hier verbeteren?

**R9:** Niet. Alles is prima.

**I:** En hoe zou u de website en de social media verbeteren? U had het al een beetje toegelicht. Meer posten eigenlijk.

**R9:** Ja gewoon wat meer dingetjes. Leuke dingetjes. Dat trekt ook mensen. En ook weetjes van: Let erop er zijn weer aren. Let erop dit of..

**I:** Want hoe vaak zou u willen dat we iets zouden posten?

**R9:** Nou dagelijks eigenlijk. In de praktijk gewoon. Niet de ellende, want die weten we maar al te goed.

**I:** U wilt alleen de leuke dingen zien op Facebook?

**R9:** Ja, maar ook: We hebben zo en zo een operatie uitgevoerd en het is even moeilijk voor de hond. Dat je even wat meer een beeld hebt. Ik vind dat leuk.

**I:** Een kijkje achter de schermen. Dat idee eigenlijk?

**R9:** Ja gewoon dat je wat meer inzicht krijgt en weet ik veel. Maar wel alleen de leuke dingen, want een hoop is natuurlijk ook niet leuk.

**I:** Maar gelukkig zijn veel dingen wel leuk.

**R9:** Daarom.

**I:** En wat zou u zelf nog graag willen dat de dierenarts u biedt?

**R9:** Nou, ik heb ontdekt dat mailen met Dierenarts A heel goed gaat. Daar ben ik wel heel blij om, want hij vergeet terug te bellen.

**I:** Ja hij heeft het vaak zo ontzettend druk.

**R9:** Ja snap ik. Maar ik zou het niet weten verder. Je kunt altijd bellen. Je wordt bijna altijd teruggebeld.

**I:** Ja. Nou, dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer u de dierenartspraktijk geeft.

**R9:** Met hoe ik het verwacht dan hè? Een zeven. Dat ligt dan niet aan de dierenartsen hè? Maar gewoon aan de avond- en weekenddiensten. Ik zou graag willen dat ik niet naar een ander hoef.

**I:** Oké, dan wil ik u graag bedanken.

**R9:** Oké graag gedaan.

**Respondent 10**

Leeftijd: 55

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 6 april 2017

Tijd: 14:00 – 14:30

Locatie: Dierenkliniek A

**Interviewer:** Bedankt dat u mee wilt werken aan dit interview.

**Respondent 10:** Alsjeblieft.

**I:** Het gaat over hoe u de service van de dierenartspraktijk ervaart, maar ook wat u ervan verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerp en die zal ik stuk voor stuk toelichten en het duurt ongeveer een half uur tot een uur. En dan zal ik het natuurlijk opnemen.

**R10:** Oké prima.

**I:** Dan wil ik eerst naar de algemene vragen gaan. Wat is uw leeftijd?

**R10:** Mijn leeftijd?

**I:** Ja.

**R10:** Ik ben bijna 56.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R10:** We hebben er één. Een hond. Een labrador.

**I:** En hoe oud is ze?

**R10:** Hond 1 is twaalf jaar en een half.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R10:** Dat is heel verschillend. De eerste jaren eigenlijk heel weinig. Alleen voor de controles. Maar het afgelopen jaar heel vaak. Moet ik een aantal keer noemen?

**I:** Ja als u het ongeveer weet.

**R10:** Zeg maar één keer per maand.

**I:** Oké.

**R10:** Afgelopen jaar, maar dat komt ook omdat ze wat ouder geworden is. Maar ik weet het niet precies. Ik heb het niet bijgehouden, maar het is wel heel vaak.

**I:** Nou, bij welke dierenartspraktijk komt u? Dat is duidelijk.

**R10:** Ja precies.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar het tweede onderwerp. Dat gaat over welk beeld u heeft bij de dierenartspraktijk. Hoe zou de locatie beschrijven? Dus eigenlijk hoe het eruitziet, maar ook de ligging.

**R10:** Ik moet nu vertellen hoe het er hier uitziet?

**I:** Ja het beeld dat u erbij heeft.

**R10:** Oké. Op zich ligt de dierenkliniek voor ons.. Het is goed bereikbaar. De locatie is op zich prima. De praktijk zelf is prima. Wat ik wel jammer vind, maar dan piep ik een beetje, is dat er geen parkeerterrein vlak voor de deur is. Je moet altijd de parkeergarage in van het Winkelhof. En op zich is dat negen van de tien keer geen probleem. Maar heb je een ziek hondje, of moet je met je hondje hierheen en sta je aan de andere kant van de parkeergarage. Dan is dat vervelend. Ik vind het een beetje piepen, maar als je zegt: “Wat zou je anders willen?” Dan zou dat denk ik een pré zijn voor hier. Wat ik fijn vind is dat je nu ook achterin kan komen dat is toch wel weer een stukje korter en zeker als je hondje ouder wordt dan is dat wel prettig.

**I:** Zeker als ze slecht loopt.

**R10:** Ja als het moet, dan moet het. Op zich hier de ruimte vind ik prima. Ik bedoel niks op aan te merken, naar mijn idee. Ik weet niet hoe jullie dat zelf ervaren, maar voor mij als klant is het prima.

**I:** En hoe zou u de communicatie beschrijven? Dat gaat over de website en de social media.

**R10:** Ik moet heel eerlijk bekennen dat ik de website niet zo goed ken. Via Facebook volg ik jullie ook en dat vind ik ook leuk en ik vind het erg plezierig dat daar de openingstijden in staan. Dat ik zie zijn ze ook open dit weekend? En waar moet ik anders naartoe? Dus dat is prima.

**I:** Oké.

**R10:** Dat is dus goed.

**I:** Oké en de service? Dus wat we bieden, maar ook de dierenartsen en de assistentes.

**R10:** Alle lof. Ik vind de communicatie naar ons toe is heel fijn. Wat ik ervaar is dat er is altijd een luisterend oor. We kunnen bijna altijd als er wat is direct komen. Dat vind ik fijn. Dat ervaar ik als heel plezierig.

**I:** Oké. Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat over de criteria waarop u een dierenarts beoordeelt, maar ook waarop u het uitkiest. Daarvoor heb ik een aantal kaartjes. Vind ik leuk dat is eigenlijk iets extra’s. Als we het niet zouden hebben, dan zou u het niet missen, maar u vindt het wel leuk als we het bieden. Zo moet dat zijn is eigenlijk als we het niet zouden bieden dan is het wel een afknapper. Noch belangrijk, noch onbelangrijk dat spreekt een bezig voor zich. Kan ik mee leven dat is de dierenarts biedt het. Ik vind het niet erg leuk, maar oké. Vind ik niet leuk spreekt ook voor zich. Dan hebben we verschillende eigenschappen van dierenartspraktijken en ook bepaalde services. Sommige dingen hebben we wel, sommige niet. Of u het wilt sorteren. Ik zal ondertussen meeschrijven.

**R10:** Webshop. Nou dat vind ik niet belangrijk. Zal ik die erbij leggen?

**I:** Ja.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Social media. Dat vind ik eigenlijk wel leuk.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Een maandelijkse nieuwsbrief. Nou vind ik niet zo belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Online afspraken maken. Dat vind ik eigenlijk niks. Dat moet ik dan daar leggen. Vind ik niet leuk?

**I:** Ja kan. Wat u vindt.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Vind ik niet leuk.)*

**R10:** Mogelijkheid tot gespreid betalen.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Parkeren voor de deur. Dat vind ik inderdaad zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R10:** Afvalprogramma.

**I:** Dat is voor dieren met overgewicht.

**R10:** Ja precies. Ik heb daar niks mee te maken eigenlijk hè, dus dat vind ik lastig. Op zich zou het belangrijk zijn als je een te zware hond hebt. Hoe moet je daarmee omgaan? Dat dat dan via de praktijk. Dat zou wel handig zijn. Maar het speelt voor mij niet, dus ik vind het lastig om het ergens neer te leggen.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Een avondopening vind ik plezierig. Dat kan inderdaad wat uitkomst bieden. Maar dat is hier toch? Tot wat later?

**I:** Ja.

**R10:** Doe ik dat dan zo? Doe ik dat goed?

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Ja.

**R10:** Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied.

**I:** Dat is eigenlijk dat u binnen een bepaalde schaal terecht kan. Ook tijdens de avonduren of in de nacht, weekend.

**R10:** Nou, dat gebeurt hier en dat vind ik erg belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Website met veel informatie. Ik ben hiervan echt niet zo van op de hoogte, maar ik het wel belangrijk. Ik ken jullie website eigenlijk. Het is misschien erg.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R10:** Voer en medicijnen op voorraad. Dat is het ook hier. Ik heb nooit misgegrepen. Ik heb medicijnen en dat is er altijd en dat is fijn.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Weekendopening. Weet je? Het zou natuurlijk heel fijn zijn, maar ik snap ook dat het voor jullie een belasting is. Dus voor mij hoeft het niet. Ik vind het eigenlijk een beetje te ver gaan.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Klantvriendelijkheid vind ik belangrijk, maar dat is hier ook.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Diervriendelijkheid ook.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Vind ik niet zo belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Nou, weet dat ik nooit heb ervaren dat Dierenarts A na tien minuten zei van: “Oké, we moeten nu stoppen. Je moet eruit.” Dus het gaat nergens over.

**I:** Wij hebben wel afspraken van een kwartier. Maar eigenlijk wordt er altijd wel de tijd genomen.

**R10:** Ik vind het zelf heel erg fijn dat de tijd genomen wordt en dat ik ook dat als ze iets heeft en ze heeft ook iets anders dat hij daar ook de tijd voor neemt. Dus ik vind het ook helemaal niet erg als ik tien minuten moet wachten voordat ik aan de beurt ben. Ik weet niet zo goed waar ik deze moet leggen, maar ik vind het dus.. Afspraken van een kwartier. Dat is bij jullie al zo. Dan leg ik het hier. Dat is goed.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Gratis puppyconsult. Puur voor de controle van de pup.

**I:** Dat is na de puppyvaccinaties dan kom je langs en dan kijken we hoe ze groeien en hoe het gaat en dan kunnen mensen vragen stellen.

**R10:** Ja het is wel goed. Het is voor Hond 1 al zolang geleden, maar ik denk dat dat hartstikke goed is. Is dat bij jullie zo?

**I:** Ja, Assistente B doet dat.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** En nabellen na een operatie is ook heel fijn. Ik weet ook niet of dat zo is. Ik ben weleens gebeld.

**I:** Ja we bellen na.

**R10:** Dat is ook heel goed.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Huisvisite. Ja weet je? Het zou fijn zijn als dat kan. Ik begrijp dat het soms moeilijk is om met het hondje te komen. Maar naar mijn idee gebeurt dat ook.

**I:** Ja.

**R10:** Ik vind dat ook hartstikke goed.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot huisvisite neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Korte wachttijden. Ja dat vind ik niet zo belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Dat zou handig zijn! Maar ook dat vind ik niet zo’n punt, nee. Het is handig, maar ik kan het allemaal nog zelf.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R10:** Gratis urineonderzoek bij oudere dieren bij de vaccinatie. Oké waar zou dat voor zijn?

**I:** Eigenlijk gewoon preventief. Dat mensen urine inleveren en dan kunnen we gelijk kijken hoe het eruit ziet.

**R10:** Dat is hartstikke goed.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Het zorgplan dat is nieuw?

**I:** Dat is nieuw inderdaad.

**R10:** Daar ben ik al op gewezen.

**I:** Dus u heeft daar al uitleg over gehad?

**R10:** Doen jullie dat uit concurrentieoverwegingen?

**I:** Ja, ook om trouwe klanten te belonen eigenlijk.

**R10:** Dat is hartstikke mooi.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Vind ik leuk.)*

**R10:** Goedkoop. Ja, zolang de zorg goed is dat vind ik belangrijk. En dat het geld kost dat snap ik. Natuurlijk willen we allemaal goedkoop, maar ik vind het niet het allerbelangrijkste.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Dan zullen we ze nog even doorlopen. Sommige heb je al een beetje toegelicht. Online afspraken maken dat vindt u niet zo leuk.

**R10:** Weet je wat ik het fijne vind juist als je persoonlijk contact met de assistente hebt? Vaak krijg je dan al van de assistente te horen van: “Oké het is goed als je even langskomt of neem maar gerust dit.” Met online kan dat niet. Moet ik een afspraak maken voor een injectie, dan wil ik dat best online doen. Dat is het punt niet. Dat is een standaard iets. Maar vaak is het wat anders en dan wil je iemand spreken. Dat is plezierig.

**I:** En de webshop. Dat vindt u niet zo interessant.

**R10:** Nee. Wat moet ik bij een webshop? Voer bestellen ofzo?

**I:** Ja.

**R10:** Dat kan handig zijn inderdaad.

**I:** Maar u vindt het geen toegevoegde waarde?

**R10:** Nee, dan bel ik even en dan kan ik het voer komen halen. Online zou ik dat ook wel willen voor voer.

**I:** De maandelijkse nieuwsbrief, vindt u ook niet zo interessant?

**R10:** Nou nee. Als je Facebook volgt, dan neem ik aan dat daar de belangrijke dingen op staan.

**I:** Oké. Mogelijkheid tot gespreid betalen. Dat is ook niet zo interessant?

**R10:** Nee, gelukkig hebben we niet zulke hoge kosten gehad. Maar goed het kan voor mensen wel een oplossing zijn. Dat het voor hen fijn is als het wel zou kunnen. Ik hoef daar normaal niet over na te denken.

**I:** Ja precies. Weekendopening. Heeft u al een beetje uitgelegd.

**R10:** Natuurlijk zou het fijn zijn. Iedereen wil als jullie er altijd zijn. Iedereen vindt dat fijn. Maar aan de andere kant denk ik: Hoe erg is het om in het weekend even naar de Boshuizerkade te rijden? Jullie hebben ook nog één keer in de zoveel tijd dienst. Ik snap wel dat dat niet het geval is.

**I:** Oké.

**R10:** Instructiefilmpjes. Ja, nou ja, nee ik kan alles zelf. Ik heb er helaas veel ervaring mee.

**I:** Korte wachttijden.

**R10:** Ja, dat heb ik ook al een beetje toegelicht. Ik vind dat op het moment dat er voor iedereen tijd en aandacht is, dan is het gevolg dat je langer moet wachten. Hoe erg is dat?

**I:** Dat is ook zo. Het laten bezorgen van grote zakken voer heeft u ook wel een beetje uitgelegd.

**R10:** Ja tuurlijk is het handig. Maar ik kan net zo goed halen. Daar ben ik niet zo moeilijk in. Zo ben ik gewoon. En goedkoop heb ik al verteld.

**I:** Afvalprogramma heeft u ook al uitgelegd. Hond 1 heeft er geen problemen mee, maar andere misschien wel.

**R10:** Ja als je echt een zware hond hebt, waarbij het lastig is om af te laten vallen. Dat je dan inderdaad met voer en tips hulp krijgt. Dat is wel fijn als iemand je daarmee kan helpen. Maar nogmaals, het speelt voor mij niet.

**I:** Dus het is moeilijk om daar iets over te zeggen.

**R10:** Ja.

**I:** Parkeren voor de deur hebben we het al over gehad.

**R10:** Ja dat is het enige minpuntje.

**I:** Ja. Duidelijke website met veel informatie.

**R10:** Daar zal ik gewoon eens even naar gaan kijken.

**I:** Maar als u kijkt naar een website. Normaal kijkt u alleen naar de telefoonnummers, denk ik?

**R10:** Ja denk ik wel.

**I:** Maar zou u ook diergerelateerde informatie willen vinden?

**R10:** Ja. Op zich is dat natuurlijk vaak als je naar de site van je eigen dierenkliniek gaat, dat je daar de eerste informatie kunt vinden. Ik vind wel dat er wel wat algemene informatie op mag staan.

**I:** Zorgplan.

**R10:** Ja.

**I:** Leuk?

**R10:** Ja is goed dat het wordt aangeboden.

**I:** En gratis urineonderzoek?

**R10:** Ja net klusje extra.

**I:** U zou er ook wel gebruik van maken?

**R10:** Dat denk ik wel, ja.

**I:** En huisvisite? Heeft u ook al een beetje uitgelegd.

**R10:** Ja het is wel fijn. Ik weet van een vriendin dat ze haar hondje in moest laten slapen en dat Dierenarts A geweest is. Hij heeft alle tijd genomen. Dat vind ik echt super! Dat ervaar je als zo fijn denk ik. Ik vind dat heel heel fijn.

**I:** En nabellen na een operatie?

**R10:** Ja wat ik fijn vind, is dat het niet zo is van: “Je hond is klaar, neem maar mee.” Maar echt van: “Hoe gaat het?” Erg prettig.

**I:** Gratis puppyconsult.

**R10:** Dat is mooi als dat er is.

**I:** En die afspraken van een kwartier. Heeft u ook al toegelicht. Diervriendelijk en klantvriendelijk.

**R10:** Ja dat vind ik in beide gevallen zeker het geval. Ook naar Hond 1 toe. Het is allemaal even lief voor haar. Alle aandacht en dat is fijn.

**I:** Voer en medicijnen op voorraad.

**R10:** Ja.

**I:** Dat heeft u nooit ervaren dat het er niet was.

**R10:** Nee dat is plezierig, ja.

**I:** Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied. Hoe ver zou u maximaal willen rijden voor de spoeddienst? De voorkeur dan.

**R10:** Als het nodig is dan rij je zo ver als nodig is. Maar het is fijn als je wel terecht kunt in regio Dorp A, dus Stad A, Oegstgeest, Hoogmade. Ik weet het niet precies. Dat vind ik wel heel plezierig, want dat is gewoon goed te doen. Als je in de auto moet stappen, dan ben je er ook zo. Het is altijd als je het in het weekend of laat in de avond nodig is, dan is dat vervelend. Dan moet je ergens heen. Als je naar Den Haag ofzo moet, dan zou ik dat eigenlijk al te ver vinden. Als het moet dan rij je zo ver als nodig is naar weet ik het waar. Het is niet voor niks spoed.

**I:** Dus binnen een kwartier ongeveer?

**R10:** Ja, dat zou mooi zijn.

**I:** Avondopening. Wat zou voor u de ideale openingstijden zijn in de avond?

**R10:** Tot wanneer?

**I:** Ja.

**R10:** Als je tot zeven uur/half acht terecht kunt, dan is het prima. Je bent toch allemaal rond een uur of vijf thuis, dus dat is mooi dat het kan. Dat je na het werk kunt. Als er iets is wat geen dringende haast heeft, dat je er na je werk mee langs kunt. Dan is dat prima.

**I:** Ja. En social media.

**R10:** Ja dat is gewoon leuk.

**I:** Ja.

**R10:** Ook een stukje contact met je kliniek.

**I:** En zou je dan vooral op social media zien? Dus vooral dierenplaatjes of meer tips of weetjes?

**R10:** Ja ook wel. Dat is ook leuk. Het is fijn als de weekenddiensten erop staan. Verder is het gewoon leuk om te volgen. Er staan ook weleens leuke dingen op. Als er belangrijke informatie is, dan is het belangrijk dat het gemeld wordt.

**I:** Oké. Dan was dat dit onderwerp. Dan wil ik graag gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat over de ervaringen die u heeft bij de praktijk. Hoe ervaart u de locatie? Dat heeft u eigenlijk al een beetje toegelicht.

**R10:** Nou ja op zich prima. Het is al veranderd van plek. Op zich is de locatie voor ons goed te doen. We zijn hier zo. Prima. Alleen het parkeren hè. Daar komen we weer. Parkeren voor de deur is niet zo, nee.

**I:** En de wachttijd? Hoe ervaart u die?

**R10:** Nou, eigenlijk prima.

**I:** Hoelang denk je dat je gemiddeld moet wachten?

**R10:** Wat zal ik zeggen? Gemiddeld tien minuutjes ofzo? Dat is misschien nog lang.

**I:** En de communicatie? Wordt alles goed uitgelegd door de dierenartsen en de assistentes?

**R10:** Ja absoluut. Ik vind ook de assistentes die hebben echt een toegevoegde waarde bij de informatie wanneer er iets is. Ze proberen goed te luisteren naar wat er aan de hand is. Ik hecht er veel waarde aan. Ik heb het gevoel alsof ik met mensen te maken heb die er verstand van hebben. Dat vind ik belangrijk. Ik heb echt het gevoel alsof ze weten wat er aan de hand is. Wanneer je hondje wat ouder is, waardoor je steeds vaker aan de bel trekt. Dan krijg je ook vaak het gevoel van: Oh wat moeten ze wel niet denken, daar is ze weer. Maar dat is ook toen ook gezegd. Er zijn soms gewoon situaties waarin mensen nog veel vaker komen.

**I:** Dat is gewoon zo.

**R10:** Maar dat vind je dan voor je zelf vervelend van: Ben ik dan een pietlut? Maar dat voelt goed. Het is echt heel fijn.

**I:** Nou de klantvriendelijkheid heeft u ook al toegelicht.

**R10:** Ja echt heel goed.

**I:** Diervriendelijkheid? Dat heeft u ook al toegelicht.

**R10:** Ja dat is gewoon hartstikke goed.

**I:** En de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes? Dat zei u net al een beetje.

**R10:** Het is wel fijn. Ik vraag bijna altijd naar Dierenarts A. Dat komt omdat het zo gegroeid is. Je hebt het gevoel dan dat hij de hond het beste kent en dat vind ik zelf heel fijn. De andere dierenartsen zijn ook allemaal heel goed hoor. En hartstikke lief. Maar je hebt zoiets van: Hij kent haar zo goed, dus hij weet goed hoe het met haar gaat. Hoe ging dat met haar? En de vorige keer met haar? En dat weet hij. Dat komt misschien een beetje raar over dat ik erom vraag. Maar dat is wel de reden, want hij kent haar zo goed.

**I:** Ja. Oké. Dan wil ik nu graag verdergaan naar de verbeteringen. Dus hoe u de praktijk zou verbeteren. De locatie is volgens mij wel duidelijk.

**R10:** Ja dat denk ik ook wel, ja.

**I:** En de website en de social media?

**R10:** Ja de website vind ik lastig. Had ik eigenlijk van tevoren naar moeten kijken. Ja verbeteren? Ik vind het gewoon leuk zoals het nu is en het is leuk dat jullie er zijn op Facebook. Ook dingetjes, maar ook serieuze dingen. Als er belangrijke dingen zijn, even melden. Het is een stukje betrokkenheid met de dierenkliniek. Dus ja, ik vind dat prima eigenlijk.

**I:** Oké. En wat zou je zelf nog graag willen wat we bieden? Dat mag van alles zijn.

**R10:** Nee, ik kan eigenlijk niet zo snel, dat is ook wel goed, iets verzinnen. Nee, ik heb eigenlijk niks nee.

**I:** Oké.

**R10:** Ik heb niet iets wat ik mis. Ik denk dat ik het anders wel zou melden. Als ik echt ergens tegenaan liep. Het is eigenlijk wel prima zoals het nu gaat.

**I:** Oké dan wil ik u tot slot vragen welk eindcijfer je ons wilt geven.

**R10:** Oké, jullie krijgen van mij echt een negen hoor. Ik vind een tien altijd moeilijk, want dan kan het écht niet beter. Dus je krijgt van mij een dikke negen, want ik ben supertevreden.

**I:** Oké dat is heel fijn. Dan wil ik u graag bedanken.

**Respondent 11**

Leeftijd: 49

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 9 april 2017

Tijd: 15:30 – 16:00

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Nou bedankt dat je wilde meewerken met dit interview. Het gaat over hoe je de service van de dierenartspraktijk ervaart maar ook wat je van de dierenartspraktijk verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur. Dan wil ik eerst gaan naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**Respondent 11:** Mijn leeftijd?

**I:** Ja?

**R11:** 49.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R11:** Een kat.

**I:** En hoe oud is ze?

**R11:** Nou dat is een beetje de vraag, want ik heb der uit het asiel maar we vermoeden dat ze ik heb haar nu ruim acht jaar dus we vermoeden dat ze een jaar of elf is.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R11:** Nou de laatste tijd wat meer voor haar nageltjes, dus de laatste tijd ja denk ik om het half jaar. Ja om het half jaar. Maar alleen voor haar nageltjes.

**I:** Nou bij welke dierenartspraktijk komt u normaal?

**R11:** Dierenkliniek A.

**I:** Dan wil ik nu gaan bij welk beeld je hebt bij de dierenartspraktijk. Hoe zou u de locatie omschrijven?

**R11:** Locatie vind ik niet zo geweldig. Want het is voor mensen met een auto vrij moeilijk om er te komen. Maar de mensen vind ik wel geweldig. Maar de locatie zelf zou ook iets ruimer opgezet kunnen worden.

**I:** Oké, ja. Dus zeg maar ook hoe het er van binnen uitziet bedoel je?

**R11:** Ja, ja, ja, ja, ja.

**I:** En bedoel je daarmee de spreekkamers of de behandelkamers?

**R11:** De spreekkamers ja, ja, nee de behandelkamers zijn wel goed. Ik krijg bij de spreekkamer altijd een beetje een benauwd idee.

**I:** Oké, dat dat dan te klein is?

**R11:** Ja, ja.

**I:** Want hoe zou je dat dan beter..

**R11:** Ik denk, ja dat is natuurlijk een beetje moeilijk. Ik zou denk ik die. Ja jullie hebben al je kamers nodig. Maar ik zou denk ik die ene kamer meteen aan de, als je binnenkomt aan je linkerhand. Die zou ik bij de wachtkamer betrekken.

**I:** Oké.

**R11:** En dan gewoon beneden dat je daar alle. Maar dat is mijn persoonlijke mening.

**I:** Dus dat je daar beneden een tweede spreekkamer hebt.

**R11:** Ja.

**I:** Oké.

**R11:** Nee, nee, nee. Dat je gewoon de spreekkamer dus als je binnenkomt heb je aan je linkerhand heb je ook een behandelkamer dat je die zeg maar betrekt bij de spreekkamer, bij de wachtkamer.

**I:** Bij de wachtkamer ja.

**R11:** Ja.

**I:** Oké, dus dat je dan maar één behandelkamer hebt eigenlijk?

**R11:** Heb je er maar één dan?

**I:** Want het zijn twee behandelkamers natuurlijk.

**R11:** Ik dacht je hebt er toch twee beneden, behandelkamers of heb je maar één behandelkamer beneden?

**I:** De ene spreekkamer is eigenlijk gelijk aan je linkerhand.

**R11:** Ja daar kom ik altijd met Kat 1.

**I:** En de ander zit er eigenlijk naast. Dus die zit aan de andere kant en beneden hebben we de operatiekamer.

**R11:** Oh, dat zijn de operatiekamers. Ja, ja.

**I:** Want bij het vorige pand dan moest je wel naar beneden inderdaad.

**R11:** Ja, ja, ja. Nee maar dat is het maar ik weet ook wel dat er daar weinig aan veranderd kan worden maar ik vind dat een beetje benauwend, vooral als je een paar grote honden hebt is het al vrij snel heel vol.

**I:** En hoe zou u de communicatie omschrijven? Dus dat is de website en social

media.

**R11:** Goed, prima. Bedoel je ook gewoon telefonisch?

**I:** Nee ik bedoel eigenlijk nu op dit moment gewoon inderdaad de website en de facebookpagina, we hebben sinds kort dan ook Instagram.

**R11:** Daar zit ik nooit op. Eigenlijk heb ik daar nooit op gekeken op facebook.

**I:** Onze facebookpagina volg je dus ook niet?

**R11:** Ik wist niet eens dat jullie een facebookpagina hadden. Dus die ga ik vanaf nu wel volgen.

**I:** En hoe zou je de service beschrijven?

**R11:** Ja perfect, nee prima, echt. Ja en ik kan natuurlijk weinig anders zeggen want iedere keer als ik aan Dierenarts A of aan jullie vraag van hebben jullie nog wat voor Thailand dan staan er weer doosjes voor me klaar. Nee, maar ik kom al jaren bij Dierenarts A en Dierenarts B. Ik vind ze gewoon heel lief, ook voor de dieren en dat vind ik gewoon heel belangrijk. Ik ben natuurlijk ook weleens bij Roest, maar ja Roest is opzicht best wel een goede dierenarts denk ik.

**I:** Ja nu is die gepensioneerd.

**R11:** Ja. Het was echt een veearts en dat als je dan natuurlijk met je eigen konijntje komt en je ziet dat konijntje zo, zo, zo. Ja dan en Dierenarts A had zelf natuurlijk ook altijd konijntjes dus toen ik nog een konijn had toen hadden Dierenarts A en ik altijd onze konijnenbabbels.

**I:** Ja leuk.

**R11:** Ja die heeft toen een konijntje gered, dat vond ik zo geweldig, die zijn pootje geamputeerd moest worden en toen wilden die eigenaren dat konijn niet meer terug want de operatie kostte te veel. En Dierenarts A had zoiets van: Ja het beestje is pas twee jaar, dus hij heeft de operatie uitgevoerd en toen heeft hij het konijntje opgevangen.

**I:** Dat is wel heel lief!

**R11:** Ja, dat vond ik zó schattig. Dus nee, de service is perfect.

**I:** Dan wil ik nu eigenlijk gaan naar de criteria waarop je een dierenartspraktijk beoordeelt en waar je het ook op uitkiest. Daarvoor heb ik verschillende kaartjes.

**R11:** Oh kijk al die kaartjes!

**I:** Ja het is net een soort spelletje.

**R11:** Daarvoor zet ik mijn bril op.

**I:** Vind ik leuk is vaak iets extra’s. Als we het niet hebben, dan zou je het niet missen. Maar je vindt het wel leuk als we het wel hebben. Zo moet dat zijn dat is eigenlijk als we het niet bieden dan is het een afknapper. Noch belangrijk, noch onbelangrijk is niet zo boeiend. Kan ik mee leven, vind ik niet zo leuk als een dierenarts het biedt, maar oké.

**R11:** En vind ik niet leuk.

**I:** Dat spreekt voor zich. Dan heb ik hier verschillende kaartjes.

**R11:** En die moet ik dan ergens neerleggen?

**I:** Ja die mag je ergens neerleggen waarbij je vindt dat het hoort.

**R11:** Oké, social media. Vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Vind ik leuk.)*

**R11:** Avondopening, zo moet dat zijn. Tenminste, nee wacht even. Hoe was het nou ook al weer? Wat was zo moet dat zijn?

**I:** Als het er niet is, dan vind je het een afknapper.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Een beetje jammer. Zo moet dat zijn. Spoedhulp binnen verzorgingsgebied. Maar ik weet niet of dat er is? Is dat er?

**I:** Dat is gewoon met verschillende dierenartsen dat we daarmee dienstdoen.

**R11:** Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Voer en medicijnen op voorraad. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Diervriendelijkheid. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Klantvriendelijkheid. Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Ja. Dat vind ik niet echt.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R11:** Gratis puppyconsult. Waarom? Iedereen moet voor zijn dier betalen, toch?

**I:** Ja we hebben eigenlijk dat mensen begeleiding krijgen.

**R11:** Oh begeleiding. Op die manier.

**I:** Ja na de vaccinaties dan kunnen ze langskomen.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Oh oké! Nabellen na een operatie. Ik weet niet. Doen jullie dat?

**I:** Ja.

**R11:** Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Huisvisite mogelijk, ja dat vind ik wel.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Zorgplan. Wat bedoelen jullie met zorgplan?

**I:** Dat hebben we nieuw. Dan betalen mensen een bepaald bedrag per maand en daar zit dan eigenlijk de anti-vlo, de ontworming en de vaccinaties daarbij inbegrepen. Ook nog een halfjaarlijkse controle en ze krijgen 10 procent korting op alle behandelingen, diensten en producten. Ze spreiden de kosten van preventieve zorg en zijn voordeliger uit.

**R11:** Zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Duidelijke website met veel informatie.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R11:** Parkeren voor de deur. Ik kan ermee leven.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Ik kan ermee leven.)*

**R11:** Afvalprogramma. Dat is voor te dikke mensen of te dikke honden?

**I:** Te dikke dieren. *(Lacht)*

**R11:** Ja, vind ik wel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Goedkoop. Ja, het is natuurlijk wel voor sommige mensen. Maar ik vind eigenlijk dat zorg belangrijker is dan de prijs. Zal ik hem bij noch belangrijk, noch onbelangrijk doen?

**I:** Ja als je het niet belangrijk vindt.

**R11:** Ja tuurlijk is het fijn.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R11:** Laten bezorgen van grote zakken voer. Ja. Nou.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R11:** Korte wachttijden. Ik vind die wachttijden niet zo heel erg lang.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R11:** Instructiefilmpje op de website, nagels knippen, ogen druppelen, tabletten ingeven vind ik wel.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Weekendopening vind ik ook.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Mogelijkheid tot het gespreid betalen. Bij dure dingen vind ik dat wel.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het gespreid betalen neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R11:** Maandelijkse nieuwsbrief. Zou ik leuk vinden.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Vind ik leuk.)*

**R11:** Webshop. Nou.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R11:** Online afspraken maken. Bedoel je van hoe het nu gaat?

**I:** Eigenlijk gewoon dat je via de website een afspraak kunt maken.

**R11:** Nou ik bel wel. Moet ik nu nog..

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Ja dat was mijn volgende vraag.

**R11:** Nou, vind ik leuk. Maandelijkse nieuwsbrief vind ik op zich wel leuk. Maar ik ken mezelf en ik lees het toch nooit.

**I:** Als je het zou lezen. Wat zou je er dan in willen zien?

**R11:** Ik zou bijvoorbeeld successtories willen zien van een hond of een kat die was opgegeven, maar die dan toch.. En ik zou inderdaad tips voor nu de zomer er weer aankomt. Met name met de konijnen en zo. Dus tips. Ik denk ook inderdaad tips voor hoe je beter voor je dieren kunt zorgen. Maar ook bijvoorbeeld tips. Niet alleen voor huisdieren, maar ook voor eenden en zwanen. Dus ik denk eigenlijk gewoon dat ik tips en wat mij ook leuk lijkt is online vragen.

**I:** Dus als mensen vragen stellen dat je die in de nieuwsbrief behandelt?

**R11:** Ja net als ‘Vraag het aan Patty’ in de weekend. Mijn hond gaat vreemd met de hond van de buurman wat moet ik doen? *(Lacht)*

**I:**  *(Lacht)*

**R11:** Nee, maar dat mensen dat gewoon vragen kunnen stellen.

**I:** Een soort veel gestelde vragen.

**R11:** Frequently asked questions. Of dat mensen gewoon vragen kunnen insturen.

**I:** Ja.

**R11:** Ik zou dan gewoon vier keer per jaar doen. Ieder kwartaal tips van: Nu komt de lente er weer aan, dus let op vaccinaties voor dit. Nu komt de zomer er weer aan, dus let op de konijn met die enge vliegen. Dat heeft mijn konijn gehad. Dan komt de herfst eraan en dan komt de winter eraan. Heel veel mensen denken dat eenden brood moeten hebben, maar dat schijnt helemaal niet goed te zijn. Dus dat soort tips van als het winter is bijvoorbeeld.

**I:** Dus algemene dingen.

**R11:** Ja van het wordt winter, dus als je de vogels eten wilt geven, maar geef ze.. Weet je? Dat soort dingetjes. Wat moet je doen als ja.. Dus tips van wat moet ik doen met een gewonde hond? Wat moet ik doen met een gewonde eend?

**I:** EHBO?

**R11:** Ja! Wat eerste hulp bij ongelukken. Dan hebben we duidelijke website met veel informatie. Dat komt eigenlijk wel met de nieuwsbrief.

**I:** Is dat dan ook diergerelateerde informatie op de website? Of met name telefoonnummers, contact zulke dingen.

**R11:** Ik denk dat je ook niet alleen contact, maar ook gewoon daadwerkelijke dingen. Dat je op de website ook kunt aanklikken van bepaalde ziektes bij een dier. Dus mijn hond niest heel veel. Meer algemene informatie over ziektes.

**I:** Symptomen?

**R11:** Ja. Zodat mensen ook wat gerichter naar een dierenarts gaan. Dus niet dat ze zelf gaan dokteren. Als jij natuurlijk ziet parvo. Ik noem maar wat. En je ziet op de website: Parvo symptomen tjak tsjak tsjak tsjak. Wat heb je nog meer..? Hondenziekte, ziekte van weil. Niesziekte bij katten. Dan kunnen mensen gerichter naar een dierenarts gaan.

**I:** Ja.

**R11:** Contactinformatie is belangrijk, maar ik denk dat je daarvoor altijd komt. Maar ik denk ook wat algemene informaties over ziektes. Niet alleen over honden en katten, maar ook konijnen en hamsters.

**I:** Ook dat je kunt aanklikken van mijn hond heeft last van dit en dit en dat er naar voren komt wat je moet doen.

**R11:** Ja dat. Het is even veel werk, maar bijvoorbeeld Niest uw hond? Ja, nee. Ja? Ga dan verder naar vraag drie. Ik noem maar wat. Komt er viezig slijm uit zijn neus. Ja. Weet je? Zodat je wat gerichter tot een oplossing kunt komen. Oké. Social media hebben we wel gehad. Zo moet dat zijn ja. Mogelijkheid tot gespreid betalen. Ja, vind ik wel. Kijk, een tientje is te overzien, maar als jij voor 1000 euro een operatie hebt voor je hond. Heel veel mensen doen dat niet, omdat de kosten gewoon te hoog zijn. Dan kun je gespreid betalen. Ik vind dan wel alleen wel dat soms heb je met gespreid betalen dat er extra kosten aan verbonden zijn. Ik vind dat dat niet moet.

**I:** Nee.

**R11:** Maar ik vind gespreid betalen. Zeker voor hogere rekeningen dat het voor mensen de drempel lager maakt.

**I:** Ja.

**R11:** Weekendopening is gewoon belangrijk.

**I:** Zou het dan gaan om het hele weekend of..?

**R11:** Zaterdag vind ik dat ze sowieso open moeten zijn en ik vind zondag voor spoed.

**I:** Ja.

**R11:** Op zondag hoeven ze in principe dat ze niet open hoeven te zijn, maar dat ze wel open zijn voor spoed. Dat ze niet hoeven te wachten met een stikkende hond tot maandag. Dat je niet naar een andere dierenarts hoeft. Dan moet het wel echt spoed zijn. Stel je voor dat je een hond heeft met zware astma en die wordt altijd geholpen door Dierenarts A en Dierenarts A weet alles van die hond af. En op zondag krijgt hij ineens een enorme astma-aanval en hij moet ineens naar een andere dierenarts die niks van het beestje af weet. Dus dan denk ik voor zondag spoed.

**I:** Ja.

**R11:** Instructiefilmpjes, ik vind dat is gewoon heel belangrijk is voor mensen.

**I:** Wat zou je dan willen zien behalve die voorbeelden die er staan?

**R11:** Dat is het volgens mij wel. Afvalprogramma dat vind ik wel heel belangrijk, maar dan moeten de mensen zich er natuurlijk wel aan houden.

**I:** Ja.

**R11:** En ik denk dat je het heel gericht moet hebben. Dus de eerste week moet er zoveel af. Een soort weight watchers voor honden.

**I:** Ja.

**R11:** Oh dat is misschien wel iets leuks! Voor een instructiefilmpje. Dat met eten.

**I:** Een soort afvaltips.

**R11:** Ja. Ik weet bijvoorbeeld dat als je hond heel veel eet en hij moet toch afvallen dat je hem dan sperziebonen uit blik moet geven. Zulk soort tips kun je ook geven. Mensen vinden dikke dieren soms grappig, maar het is verwaarlozing. Mensen moeten dat snappen. Ze weten de effecten niet. Gewoon dierenmishandeling. Het is zielig. Een zorgplan. Wat bedoelde je daar ook al weer mee?

**I:** Dat was dat mensen per maand een bedrag betalen..

**R11:** O ja! Ja dat vind ik wel heel goed. Gratis urineonderzoek bij oudere dieren bij de vaccinatie. Ik denk dat dat alleen maar heel erg goed is om toch andere dingetjes te voorkomen.

**I:** Ja.

**R11:** Zeker met oudere dieren. Huisvisite mogelijk. Ja, vind ik heel belangrijk. Want toen Hond 1 overleed toen vond ik het heel fijn dat Dierenarts A naar mij toekwam en daar gewoon heeft gezeten. Niet alleen het overlijden, maar ook als jij een oud vrouwtje bent en je bent zelf al wankel dan is het gewoon fijn als de dierenarts bij jou op bezoek kan komen. Niet iedereen heeft natuurlijk een hond. Sommige hebben een kanarie. Dat vind ik trouwens ook wel zielig, zo’n kanariepietje in zo’n kooitje. Maar ik vind huisvisite wel belangrijk. Nabellen na een operatie. Vind ik gewoon een stukje klantenservice. Dat vind ik gewoon netjes. Dat doen jullie ook?

**I:** Ja.

**R11:** Netjes. Avondopening. Nou ja, hetzelfde als weekend. Heel veel mensen werken. Hoeft voor mij niet iedere avond. Ik zou zeggen: doe de maandag, de woensdag en de vrijdag.

**I:** En tot hoe laat?

**R11:** Acht uur.

**I:** Oké.

**R11:** Acht uur laatste afspraak zeg maar. Dan zijn jullie half negen zo’n beetje klaar. Spoedhulp binnen verzorgingsgebied. Dat vind ik wel heel belangrijk ook.

**I:** Hoelang zou je maximaal willen rijden?

**R11:** Als ze echt ziek is dan rij ik zo ver als ik moet. Ik denk tot aan Noordwijk ofzo? Dat is 25 kilometer? Zoiets.

**I:** Ja.

**R11:** Voer en medicijnen op voorraad. Voer hoeft dan nog niet eens zo zeer, maar wel medicijnen. Maar dat is vooral dat als je het dringend nodig is. Diervriendelijkheid dat spreekt voor zich. Dat hoort gewoon bij een dierenarts.

**I:** Oké.

**R11:** Klantvriendelijkheid. Dat vind ik minder belangrijk dan diervriendelijkheid, maar het helpt natuurlijk wel om klanten terug te laten komen. Maar ik heb liever een dierenarts die goed is met dieren en een chagrijn naar mensen, dan als hij aardig is voor mensen, maar een hork met dieren. Gratis puppyconsult is wel handig, want heel veel mensen nemen een puppy zonder dat ze weten hoe en wat. Ja?

**I:** Ja. Dat is die.

**R11:** Online afspraken maken. Ja is handig, maar een telefoontje is ook zo gepleegd. Het is voor mij niet een prioriteit. Je kunt nu bij de gemeente alleen maar online afspraken maken. Dat is iets nieuws en dan blijft hij weer hangen. Ik vind het niet echt.

**I:** Oh irritant.

**R11:** Een webshop. Vind ik niet echt belangrijk. Ik bedoel: ik weet niet wat je dan zou verkopen?

**I:** Dieetvoeding bijvoorbeeld.

**R11:** Ja, ja dan is het wel handig. Maar voor mij is het natuurlijk niet nodig. Maar dan is het als je van die grote dingen hebt wel handig. Maar ik vind het niet echt nodig. Korte wachttijden, ja. Weet je? Korte wachttijden dat betekent ook minder aandacht voor de dieren. Ik vind korte wachttijden niet echt. Ik wacht liever langer, zodat ik weet dat mijn dier goed behandeld wordt. Dan dat ze het afraffelen.

**I:** Ja precies.

**R11:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Heeft met de webshop te maken. Is voor mij niet echt relevant.

**I:** Nee.

**R11:** Maar ben je dat oude vrouwtje. Goedkoop. Nou ja, het is natuurlijk wel handig als het goedkoop is. Maar ik vind de kwaliteit belangrijker dan het geld. En afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Ik had gezegd noch belangrijk, maar misschien..

**I:** Wij hebben afspraken van een kwartier inderdaad.

**R11:** Ik vind een kwartier toch wel fijner. Ik kan ermee leven.

**I:** Parkeren voor de deur.

**R11:** Nou ja, wat ik zeg het parkeren is niet echt, maar waar de praktijk zit niet echt handig in de zin van als je vier katten hebt en die moeten allemaal naar binnen. Dan is het nogal wat rompslomp via de busbaan. Parkeren voor de deur zou handig zijn. Het is niet echt iets, maar het zou handig zijn. Nou!

**I:** Dat was dan dit onderwerp. Dan ruim ik de kaartjes op.

**R11:** Ik hoop dat je er wat aan hebt gehad.

**I:** Jazeker! Dan wil ik nu doorgaan naar de ervaringen die je hebt bij de dierenartspraktijk. De locatie heb je al een beetje toegelicht.

**R11:** Ja.

**I:** Dus dat je de wachtkamer ruimer zou willen zien en dat het handig zou zijn als er parkeergelegenheid bij komt.

**R11:** Ja.

**I:** En hoe ervaar je de wachttijd?

**R11:** Ja prima.

**I:** Nooit het idee gehad dat je lang hebt hoeven wachten.

**R11:** Meestal als ik een afspraak maak dan hoef ik maar vijf of tien minuutjes te wachten ofzo.

**I:** Oh.

**R11:** Dus dat is keurig ja.

**I:** De communicatie binnen de dierenartspraktijk? Dus wordt alles goed uitgelegd door de dierenartsen en de assistentes?

**R11:** Ik kom natuurlijk niet zoveel.

**I:** Nee.

**R11:** Ik heb er weinig ervaring mee. Vroeger wel toen ik nog met Choco het konijn en met Hond 1 mijn hond. Ik vond de communicatie heel heel goed. Maar ja, ik ben natuurlijk een fan van Dierenarts A. Ik ben een groot fan van Dierenarts A. Hij is altijd heel belangstellend. Dus nee, de communicatie is top.

**I:** En de klantvriendelijkheid?

**R11:** Ook top! Daar kan ik niks anders over zeggen. Dat is gewoon prima.

**I:** Diervriendelijkheid?

**R11:** Top, top. *(Lacht)*

**I:** *(Lacht)*

**R11:** Het is echt gewoon top. Kijk je kunt het al gewoon zien aan hoe de dierenartsen met Kat 1 omgaan. Ze zien dat Kat 1 bang is. Gewoon heel liefdevol, heel rustig. Dus diervriendelijkheid vind ik echt top.

**I:** En de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R11:** Kan ik ook niet zoveel over zeggen, maar toentertijd waren er natuurlijk alleen nog maar Dierenarts B en Dierenarts A. Maar het was top, top. Het was gewoon prima. Maar ik zeg het: nagels knippen kan natuurlijk iedereen. Behalve ik. Want wat kan ik er nou het beste aan doen dan aan dat nageltje?

**I:** Hij groeit rond?

**R11:** Ja. Hoe los ik dat op.

**I:** Ik zal er zo even naar kijken.

**R11:** Oké! Maar ja, top top.

**I:** Oké fijn. Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat over hoe je de praktijk zou verbeteren. De locatie heb je ook al uitgelegd.

**R11:** Ja, ja.

**I:** En de webshop en de social media?

**R11:** Die moet ik dus nog even gaan bekijken. *(Lacht)* Dat kan ik je later laten weten.

**I:** Is goed.

**R11:** Als ik daar dingetjes tegenkom, dan zeg ik dat.

**I:** En wat zou je zelf nog graag willen dat de dierenarts biedt?

**R11:** Heb je suggesties?

**I:** Dat kan zijn een bepaalde service, maar het kan ook zijn een algemene verbetering ergens.

**R11:** Nou ja, het enige wat ik zeg is dan die wachtkamer. Die vind ik nogal klein. Misschien een klantenkaart? Maar ja wat moet je met een klantenkaart?

**I:** Zoiets als het zorgplan?

**R11:** Ja dat is het al eigenlijk. Kattensnoepjes in plaats van alleen hondensnoepjes op de balie.

**I:** Ja! Die hebben we sinds kort!

**R11:** O ja?

**I:** Ja. Het was een beetje discriminatie natuurlijk. (lacht)

**R11:** *(Lacht)* Heb je straks ook voor konijnen en kanaries. En natuurlijk voor de mensen paaseitjes met Pasen. Nee hoor, ik zou het zo één, twee, drie niet weten.

**I:** Oké, dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer je de dierenartspraktijk geeft.

**R11:** Nou, ik denk toch wel een acht en een half, of een negen. Nee, doe maar een acht en een half door de kleine wachtkamer. Dus acht en een half. En Dierenarts A geef ik een tien!

**I:** *(Lacht)* Daar zal hij blij mee zijn. In ieder geval bedankt dat je wilde meewerken.

**R11:** Ja, ik hoop dat je er wat aan hebt gehad.

**I:** Jazeker!

**Respondent 12**

Leeftijd: 60

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 11 april 2017

Tijd: 11:30 – 12:30

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Zo. Nou, bedankt dat u wilde meewerken met het interview. Het gaat over hoe u de service van de dierenartsenpraktijk ervaart maar ook wat u van de dierenartsenpraktijk verwacht. Bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten, het duurt ongeveer een half uur tot een uur. En ik zal het natuurlijk gaan opnemen.

**Respondent 12:** Totdat je batterij op is. *(Lacht)*

**I:** Ik heb hem opgeladen, dus ik denk dat het goed gaat! Dan wil ik eerst graag naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**R12:** Bijna 61.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R12:** Een beest. *(Lacht)* Een hond.

**I:** En hoe oud is die?

**R12:** Vierenhalf.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenartsenpraktijk?

**R12:** Nou, normaal gesproken kom ik er eigenlijk alleen maar voor de inentingen. Dus één keer per jaar. Maar dan hebben we natuurlijk tussendoor de castratie gehad, dan hebben we tussendoor zijn poten gehad, als hij weer ergens in glas staat. Dat is eigenlijk..

**I:** Dus als het geen brokkenpiloot was dan één keer.

**R12:** Ja, precies! *(Lacht)* Nee, ik ben best wel veel met hem al bij jullie geweest. Maar dat komt in eerste instantie had hij inderdaad door het rennen of springen ergens een of andere teen geloof ik gekneusd. Nou, dus toen hebben we dat gehad. Hij heeft twee keer heeft hij gehad dat hij in glas of, of in blik of weet ik veel wat aan de waterkant is getrapt. Dus dat die kussentjes kapot waren.

**I:** Ja.

**R12:** Dus ja, dan kom je er vaker.

**I:** Nou, bij welke dierenartsenpraktijk komt u normaal?

**R12:** Nou! Dat is in De Winkelhof, ja!

**I:** Ja. Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp en dat gaat eigenlijk over welk beeld u heeft bij de dierenartsenpraktijk. Hoe zou u de locatie beschrijven? Dus dat ligt aan de ligging, maar ook hoe het eruitziet.

**R12:** Nou ja, de ligging is voor mij natuurlijk ideaal want, jij weet dat niet maar, je loopt hier zo achterom en dan ben je d’r.

**I:** Oh. Ja! Dat is heel handig.

**R12:** Ja, dus het is twee minuten lopen. Dus voor mij is de ligging ideaal. Eén. Ja, pff, ik zou het te benauwd krijgen als ik het kamertje van Dierenarts A zie.

**I:** *(Lacht)*

**R12:** Zonder licht en dan denk ik: oh joh, dat zou mij veel te klein zijn! Maar ik bedoel, hij moet erin werken dus interesseert het mij? Nee, niet echt.

**I:** Ja.

**R12:** Ik vind het op zich prima. Ik bedoel, ik zit ook niet met problemen dat de wachtkamer te vol is of wat dan ook. Dat ligt natuurlijk ook een beetje aan de planning en ik denk dat dat altijd redelijk goed gaat.

**I:** Ja.

**R12:** Want ik heb het vroeger wel gehad bij Roest dat we met vijf/zes honden daar zaten. Maar die hadden open spreekuur moet ik zeggen.

**I:** Ja, dat scheelt dan.

**R12:** Maar als je met vijf, zes honden in die wachtkamer zat en die van mij wilde altijd spelen met andere honden. Dus het was altijd onrust. Dan zal het wel aan mij liggen. Hij vindt het natuurlijk heel leuk als hij zo’n Hond 4 tegenkomt, maar voor de rest ploft hij daar neer. Dus ja.

**I:** Dus dat is dan prima

**R12:** Nee, ik vind het verder prima joh.

**I:** En hoe zou u de communicatie beschrijven? En dat gaat dan over de website en de social media.

**R12:** Ja, dat is een goeie. Ik geloof dat ik Facebook pas sinds twee maanden jullie volg. Dus daarvoor heb ik ook er helemaal niet naar gekeken. En ja, op de website kijk ik niet zoveel omdat als ik alleen maar wil komen voor die inentingen, wat moet ik op een website van een dierenarts kijken? Ik kijk ook niet op de website van mijn eigen huisarts. Dat interesseert me eigenlijk niet zoals ik het niet nodig heb. Dus ja. Wat vind ik ervan? Ja, nee, geen mening! Nou, nee, ik vind het nu wel handig moet ik zeggen dat ik nu via Facebook zie wanneer ze weekenddienst hebben.

**I:** Oké!

**R12:** Dat is wel handig, ja. Dus dat werkt.

**I:** En zoals foto’s van patiënten en zo? Vindt u dat ook leuk?

**R12:** Hm … nee. Nee.

**I:** Is niet zo boeiend?

**R12:** Nee, wat moet ik ermee?

**I:** Het is vooral eigenlijk weetjes?

**R12:** Nee, het is eigenlijk gewoon de informatie van de weekenddiensten, voor de rest. Ja, weet je? Of er nou een konijn binnengekomen is of zo. Ik vind het op zich wel grappig, maar ik vind het nou niet zo interessant.

**I:** Nee, precies. En hoe zou u de service beschrijven? Dus dat gaat eigenlijk over de dierenartsen, de assistentes maar ook wat we bieden.

**R12:** Wat ik moet ik daar nou weer op zeggen? Weet je? Op het moment dat je het nodig hebt dan is het goed.

**I:** Ja.

**R12:** En dan denk ik: Ja ben ik tevreden? Ja ik ben verder tevreden. Je hebt alleen collega-assistente waar ik niet zo mee klik. Laat ik het zo zeggen.

**I:** Wie is dat dan?

**R12:** Dat is die wat oudere mevrouw met blond haar.

**I:** Kort haar?

**R12:** Ja blond, kort haar. Ze zit er op dinsdagmiddag.

**I:** Assistente C denk ik.

**R12:** Ja dat zou heel goed kunnen.

**I:** Ze is er nog niet zo lang. Een jaar ongeveer.

**R12:** Ja precies. Laten we zeggen dat ik daar niet echt blij mee was.

**I:** Was er een voorval?

**R12:** Nou, ik heb tot nu toe twee keer met haar te maken gehad. Eén keer ging ik even snel ernaartoe om een nieuw lichtje te halen. Jullie hadden die lichtjes op de balie.

**I:** Voor op die tuigjes?

**R12:** Ja en die waren natuurlijk niet meer beneden, want het is nu zomer, dus mensen hebben minder lichtjes nodig. Hoewel ik ’s avonds net zo goed met hem loop, maar goed. En toen zei ze: “Nou, mijn collega gaat het even van de zolder halen. Wacht u maar even.” Dus toen zei ik: “Weet je? Ik breng hem gewoon even naar huis toe en dan kom ik zometeen wel terug.” Dus toen kwam ik terug en toen lag dat ding naast haar. Ik heb twintig minuten gewacht, omdat iemand anders daar een eventuele afspraak voor een hondje kwam maken. En ik ken die mensen met dat hondje en die zeiden ook: “Kunt u haar anders eerst helpen?”. “Nou, nee, nee.” En ze ging gewoon door. Dus ze zat maar in die computer te kijken of er nog een afspraak te plannen was en ze wist het niet precies. Dus toen dacht ik: God, gloeiende kooltjes als je nou gewoon even dat lampje aan me verkoopt, dan kun je daarna alle rust nemen voor die hond. Irritant dus. En toen ben ik speciaal met hem langs geweest om een afspraak te maken voor die castratie en toen had ik haar weer. Vorig jaar toen hij een hele grote snee in zijn poot had en toen zei Dierenarts A: “Misschien moeten we toch wel hechten.” En toen heeft hij een roesje gehad en daar is hij vijf uur van knock-out geweest. Het was echt zó erg.

**I:** Oh meestal zijn ze best snel bij.

**R12:** Dat was dus helemaal niet leuk, dus ik was erg bang voor de narcose bij de echte castratie. Dat hij daar ook raar op zou reageren. Dus ik wilde gewoon weten hoe dat ging met die narcose en weet ik veel wat voordat ik definitief beslis om hem te laten castreren. Anders geef ik hem gewoon weer een chip voor de chemische. Dus ik ben ervoor speciaal daarheen gegaan, dus ik zei: “Ik wil voordat ik echt een afspraak maak, wil ik met een dierenarts erover hebben hoe het zit met de narcose.” “Ja, dat kunt u dan doen voor de afspraak.” Uh ja, kom op.

**I:** U wilde gewoon even een gesprekje, er thuis over nadenken en dan de beslissing maken.

**R12:** Ja precies! En ze vertikte het gewoon om even de dierenarts te halen, zodat ik even kon vragen hoe het ging. Dus toen kwam ik op die dinsdag om hem te laten helpen en toen zei jouw collega tegen hem: “Zo, vandaag is de grote dag.” Ik zei: “Nou, dat weet ik nog niet. Want ik wil eerst weten hoe dat met die narcose zit, voordat ik hem definitief laat helpen.”

**I:** Ja natuurlijk.

**R12:** En dan denk ik: Ik kom er speciaal voor naartoe. Want ik had ook telefonisch een afspraak kunnen maken. Ik kom speciaal hier naartoe om het erover te hebben en dan vertikt ze het gewoon om die dierenarts.. Waarschijnlijk omdat ze dan niet begrepen heeft dat ik het zo wilde. Alleen als iemand het dan zegt: “Dan kunt u dat meteen volgende week voor de operatie bespreken.” Dan denk ik: Je hebt het wel begrepen.

**I:** Ja.

**R12:** Maar je wilt het gewoon niet doen.

**I:** Ze zei bijvoorbeeld niet: “De dierenarts is momenteel in spreekuur..”

**R12:** Nee, dan zou ik zometeen even terugkomen of kunnen bellen.

**I:** Ja precies.

**R12:** Nee dat deed ze niet. Dus ik had het alweer helemaal gehad.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp en dat gaat over de criteria waarop u een dierenartspraktijk op beoordeelt, of waarop u het uitkiest. Dus wat vindt u belangrijk, wat vindt u minder belangrijk. Daarvoor heb ik kaartjes.

**R12:** Ha!

**I:** Ik vind het niet leuk dat is gewoon vind ik niet leuk. Ik kan ermee leven dat is ik vind het niet leuk als een dierenarts het biedt maar oké.

**R12:** Ja.

**I:** Noch belangrijk, noch onbelangrijk spreekt wel voor zich, denk ik. Zo moet dat zijn, u vindt dat dat hoort, als het er niet is..

**R12:** Dan vind ik het niet leuk.

**I:** Nee dan zou het echt een afknapper zijn. En vind ik leuk is vaak iets extra’s. Dus als we het niet zouden, dan zou u het niet missen. Maar als we het wel hebben..

**R12:** Dan zou het leuk zijn.

**I:** Dan heb ik verschillende kaartjes. Sommige dingen bieden we wel. Sommige dingen bieden andere dierenartsen of is nieuw.

**R12:** Oké.

**I:** Of u wilt kijken wat u leuk vindt en wat niet.

**R12:** Oké. Leuk!

**I:** Dan schrijf ik even mee.

**R12:** Even kijken. *(Lacht)* Net een spelletje!

**R12:** Oh ja! *(Lacht)* Maandelijkse nieuwsbrief, nou. Vind ik niet zo belangrijk. Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Ja wij hebben inderdaad afspraken van een kwartier, terwijl veel dierenartspraktijken tien minuten hebben.

**R12:** Ik heb er nooit op gelet, want volgens mij ben ik altijd langer binnen.

**I:** U heeft nooit het idee gehad dat u tijd tekort kwam?

**R12:** Nou nee.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Vind ik leuk.)*

**R12:** Gratis puppyconsult. Dat is nu niet meer nodig.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R12:** Klantvriendelijk vindt iedereen leuk, denk ik. Oh zo moet dat zijn dan!

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Diervriendelijkheid helemaal.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Voer en medicijnen op voorraad. Ja oké.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Spoedhulp binnen verzorgingsgebied moet er zijn.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Avondopening. Nou, ja.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Vind ik leuk.)*

**R12:** Maakt het uit als ik ze door elkaar gooi?

**I:** Nee geen probleem.

**R12:** Huisvisite mogelijk. Dat moet zo zijn.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Afvalprogramma ja!

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Gratis urineonderzoek tijdens de vaccinatie. Nee.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R12:** Instructiefilmpjes op de website. Nee.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R12:** Zorgplan, wat is dat?

**I:** Zorgplan is iets nieuws. Heeft u daar al over gehoord? Dat is eigenlijk een gezondheidsprogramma en daarmee betalen mensen een vast bedrag per maand.

**R12:** Oh dat is die €16,50! Dat heb ik gezien. Ik heb het uitgerekend en volgens mij kom ik dan duurder uit, dan wanneer ik hem gewoon één keer in de twee jaar zijn ziekte van weil geef. Dus ik vind het geen goed idee.

**I:** Het is dus voor u niet van toepassing?

**R12:** Nee er zitten dingen bij, waarvan ik denk: Dat doe ik ook niet.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Vind ik niet leuk.)*

**R12:** Parkeren voor de deur is niet van toepassing.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R12:** Online afspraken maken. Hoeft voor mij niet.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Ik kan ermee leven.)*

**R12:** Goedkoop. Ja maar goedkoop is relatief. Die leggen we even weg.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R12:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Niet van toepassing. Die heb je niet hè? Het is voor mij niet van toepassing.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Vind ik niet leuk.)*

**R12:** Korte wachttijden. Goed.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R12:** Webshop nope.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Vind ik niet leuk.)*

**R12:** Nabellen na een operatie. Ah dat vond ik zo lief! Toen dat gebeurde. Vind ik dat dat zo moet zijn? Nee, ik vind het leuk. Ja.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R12:** Goedkoop. Iedereen wil wel goedkoop hebben. Voor mij is goede zorg belangrijker dan hoe goedkoop het is.

**I:** Dus het is voor u niet zo belangrijk?

**R12:** Nee, nee. Kijk, ik heb het gevoel dat dierenartsen zelf helemaal niet zo duur zijn. Maar ten eerste is het belachelijk met die btw. Gewoon 21 procent.

**I:** Ja vind ik ook.

**R12:** En je betaalt de prijs voor de medicijnen. Dat is het allerduurste naar mijn idee.

**I:** Dat heb je inderdaad weinig invloed op.

*(Respondent legt het volgende neer:*

*Vind ik leuk: Duidelijke website met veel informatie en Weekendopening*

*Noch belangrijk, noch onbelangrijk: Social media en Mogelijkheid tot gespreid betalen)*

**R12:** Dat is het. Dus ja. Heb ik hem zo goed.

**I:** Ja! We zullen ze even doorlopen. Zorgplan was niet van toepassing.

**R12:** Nee dat vind ik dus niks. Weet je, ik koop geen zakken voer, want hij krijgt vlees. Webshop vind ik dus ook niet van belang. Behalve als ik weer een half uur moet wachten voor een groen lampje. *(Lacht)*

**I:**  *(Lacht)* Dan is het wel handig.

**R12:** Maar goed. Online afspraken, ja eigenlijk moet het hier. Ik vind het niet echt van belangrijk. Ik kan ermee leven, daar kan ik niet zoveel mee. Social media, maandelijkse nieuwsbrief, puppyconsult is niet van toepassing. Wat wil je nog meer hebben?

**I:** Social media vindt u dus niet zo belangrijk?

**R12:** Nee.

**I:** Maar u volgt het wel?

**R12:** Dat doe je automatisch als je op Facebook zit. Maar ik zit niet elke keer, of nou ja wel (lacht).

**I:**  *(Lacht)*

**R12:** Ja.

**I:** Maandelijkse nieuwsbrief.

**R12:** Nee vind ik niet zo interessant.

**I:** Puppyconsult.

**R12:** Daar is hij te oud voor.

**I:** Urineonderzoek vindt u ook niet zo interessant.

**R12:** Nee joh. Het is een hond. Is dat niet alleen bij katten?

**I:** Ook bij katten, ook bij honden. Gewoon preventief. We kunnen dan bijvoorbeeld de concentratie zien, waarbij we vroegtijdig bijvoorbeeld nierproblemen kunnen opsporen. Dat soort dingen.

**R12:** Weet je? Ik heb er een hele simpele filosofie over. Een beest is een beest en zolang hij normaal gedrag vertoont, dan is hij gezond. Je kunt preventief alles onderzoeken. Ik doe voor mezelf ook niet mee aan bevolkingsonderzoeken. Want ik heb zoiets: Gebeurt het, gebeurt het. Dat heb ik met die hond ook. Hoe meer er mogelijk is, hoe meer er gedokterd wordt en dat vind ik ook onzin.

**I:** U kijkt liever gewoon naar zijn eigen gedrag.

**R12:** Ja, dat doe ik bij mezelf ook. Ik kan voor borstkankeronderzoek en voor darmonderzoek en god mag weten wat. Ik kan het ook laten.

**I:** Ja. Dat is ook zo. Instructiefilmpjes vindt u ook niet zo interessant.

**R12:** Nou nee, een tablet ingeven lukt toch niet voordat je het in een stuk worst doet. Dus ja, ik ken het niet anders dan dat die beesten het nooit willen.

**I:** U weet zelf al hoe het moet.

**R12:** Weet je? Het is inmiddels mijn vijfde hond. Ik heb sinds mijn zestiende honden gehad. En nagels knippen durf ik echt niet. Ten eerste heb ik geen goede schaar en gewone nagels hoeft niet. Alleen hij heeft met die duimnagels af en toe dat het nodig is. Maar hij knabbelt ze zelf ook.

**I:** Dat scheelt.

**R12:** Mogelijkheid tot gespreid betalen, dat zit ook een beetje in dat zorgplan. Dat vind ik onzin. Parkeren voor de deur is voor mij niet van toepassing.

**I:** Nee twee minuten lopen en u bent er.

**R12:** Goedkoop hebben we het al over gehad. Online afspraken maken juist omdat het zo dichtbij is, dan ga ik even langs. Voor mij is het niet zo van belang.

**I:** Klantvriendelijkheid, diervriendelijk vindt u wel dat dat moet.

**R12:** Ja tuurlijk. Stel je voor! Medicijnen op voorraad vind ik ook wel erg prettig. Spoedhulp, ja. Als het inderdaad nodig is.

**I:** Hoe ver zou u maximaal willen rijden voor de spoedhulp?

**R12:** Moet je horen, als het erop aankomt dan rij ik wel 50 kilometer.

**I:** Dat is ook zo.

**R12:** Dus maximaal 50 kilometer is voor mij. Daarna wordt het misschien geen echte spoed meer. Dan kan het gewoon te lang duren. Maar ook dat heb ik nooit meegemaakt.

**I:** Gelukkig maar. Hopelijk dat het zo blijft. Huisvisite mogelijk.

**R12:** Tot nu toe heb ik het eigenlijk alleen maar nodig gehad met het laten inslapen van mijn hond.

**I:** Ja.

**R12:** Zowel Roest deed het, als Dierenarts D heeft het hier gedaan met Hond 1. Het is voor mij belangrijk, want het is voor mij van belang dat de hond in zijn eigen omgeving zijn einde heeft. Dus in die zin vind ik huisvisite van belang, maar voor de rest.

**I:** Voor andere dingen niet.

**R12:** Nou, ik weet het niet. Als die hond de trap af zou mieteren en hij heeft een poot of wat dan ook. Ondanks dat ik maar twee minuten verderop woon.

**I:** Die krijg je echt niet twee minuten getild.

**R12:** Nee dat bedoel ik. Als dat aan de hand zou zijn. Je weet het nooit, dan zou ik het heel erg prettig vinden. Maar dan kun je ook de dierenambulance bellen. Maar het is wel prettiger als je eigen dierenarts komt die het beest kent. Dat is prettiger. Dus ja zo moet dat zijn.

**I:** Ja.

**R12:** Ik kan wel zeggen dat vind ik leuk, maar zo moet het zijn.

**I:** Oké.

**R12:** Afvalprogramma moet absoluut zijn, maar daar heb ik wel een opmerking over. En de korte wachttijden vind ik op zich wel prettig.

**I:** Wilt u dat eens toelichten? Het afvalprogramma?

**R12:** Nou weet je op een gegeven moment stond er bij jullie op de site dat er een afvalprogramma was waar gratis aan meegedaan kon worden. Maar dat met de koppeling met het voer.

**I:** Ja.

**R12:** En daar word ik dan wat allergisch voor. Dat heb ik overigens ook gegeven als reactie erop. Ik vind het niet kunnen dat er een afvalprogramma wordt aangeboden in samenwerking met een fabrikant.

**I:** Ja.

**R12:** Dus dat soort koppelverkoop.

**I:** Dat wordt inderdaad gedaan door Royal Canin.

**R12:** Dat vind ik allemaal leuk, maar ik wil ook graag een afvalprogramma bij mijn dierenartspraktijk zien, want ik kan hem niet van het ene moment op het andere moment, of misschien wel, maar ik doe het niet, op brokken zetten. Hij krijgt vlees.

**I:** Ja.

**R12:** En ik zou graag een afvalprogramma krijgen van de dierenarts met hoe ik het kan doseren met het verse vlees dat hij wel die vier kilo kwijtraakt.

**I:** Ja.

**R12:** Dus ik vind dat dat afvalprogramma er moet zijn, maar niet in combinatie met brokken.

**I:** Oké duidelijk. Duidelijke website. Dat vindt u wel leuk.

**R12:** Ja dat is leuk ja. Hoeft niet, maar het is leuk.

**I:** Want wat zou u daar het liefste op zien. Je hebt natuurlijk telefoonnummers en standaard informatie. Maar wilt u ook diergerelateerde informatie?

**R12:** Nee. Eigenlijk zoals hij is. Ook al heb ik er al een tijdje niet op gekeken. Maar zoals hij was met de namen en de fotootjes van de assistentes en weet ik het allemaal.

**I:** Gewoon hoe het is.

**R12:** Precies. Maar voor de rest ja. Kijk, als jullie er leuke dingen op kunnen zetten. Maar ik ben bijvoorbeeld volger van de dierenbescherming. Daar zie je al allemaal dingen voorbijkomen. Als je eenmaal dat aan hebt geklikt. Dan krijg je ineens alle informatie en foto’s van zielige honden uit Spanje en Roemenië. Op een gegeven moment dan vind ik het allemaal veel energie trekken. Het moet leuk zijn. Niet alle ellende van de hele wereld wil ik krijgen, want wat doe ik ermee?

**I:** Je kunt toch niet alles veranderen.

**R12:** Nee precies. Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Daarvan denk ik: Vind ik leuk, maar ik hou ze altijd langer bezig. Dus ik vind het niet zo belangrijk. Avondopening kan heel handig zijn.

**I:** En tot hoe laat zou dat dan zijn?

**R12:** Het is nu toch ook tot donderdagavond tot negen uur of acht uur?

**I:** Klopt en de andere dagen tot zeven uur en op donderdag tot acht uur. Vindt u dat prima?

**R12:** Ja. Weekendopening. Ja, dat is er nu niet. Behalve weekenddiensten.

**I:** Ja klopt.

**R12:** Oké. Vind ik wel prima. En dat nabellen na de operatie vond ik dus echt heel lief dat jullie dat deden. Vond ik leuk. Ik was helemaal verbaasd en later dacht ik: Oh zouden ze nou gebeld hebben, omdat het tijdens die operatie niet goed ging. Dat ze nog even gingen bellen om te kijken of hij nog leeft. *(Lacht)* Nee ik was helemaal verbaasd van: Oh wat lief dat ze bellen hoe het met hem gaat en dat beest loopt gewoon. Na die operatie ben ik eerst in de Houtkamp gaan lopen met hem. Hij is wel veel gaan slapen die dag verder.

**I:** Toen is hij niet zolang in die narcose geweest?

**R12:** Nee bij de gewone narcose is het helemaal goed gegaan. Want ik had het tegen Dierenarts A gezegd en hij zei je kunt hem ongeveer om half drie ophalen. Ik zei: “Ik haal hem wel om drie uur op.” Want ik dacht: Nou, als hij net zo wiebelig op zijn poten staat als vorige keer als met dat roesje.

**I:** Maar nu ging hij natuurlijk onder gasnarcose.

**R12:** Roesje was gewoon een paar spuiten. Met een roesje heb ik hem denk ik na anderhalf uur of een uur opgehaald en toen kwam hij een beetje waggelend daaraan en we waren buiten en hij stortte in en ik heb echt een half uur in de kou gezeten. Hij was niet meer omhoog te krijgen.

**I:** Oh!

**R12:** Nee dat was echt heel eng.

**I:** Ja.

**R12:** Ik heb mijn buurvrouw gebeld. Dat is de enige waar hij helemaal gek van is. Dus ik zei: “Joh, ik krijg die hond niet omhoog. Hij moet opstaan, maar hij wil niet. Maar als jij er aankomt, dan is hij misschien zo enthousiast.” Toen is hij uiteindelijk tussen ons in naar huis gewaggeld en toen is hij weer neergestort. Dat was gewoon helemaal geen leuke ervaringen, dus ik had met die narcose gezegd: “Nee, ik kom wel om drie uur.”

**I:** Ja kan me voorstellen dat u erg zenuwachtig was.

**R12:** Ja, ik vond het echt doodeng.

**I:** Ja logisch.

**R12:** Dus ik zei: “Ik kom niet eerder dan drie uur hoor.” Ze kunnen wel zeggen dat hij om half drie opgehaald kan worden, maar ik wilde dat risico niet nemen. En toen kwam die Assistente C weer. Want ik kon rond een uur of één bellen. Dus ze zei: “Ja, nee het was allemaal goed gegaan de operatie.” Dus ik zei: “Oké, dan kom ik hem om drie uur halen.” “U kunt wel eerder.” Dus ik zei: “Nee, ik heb vanochtend tegen Dierenarts A gezegd dat ik hem niet eerder dan drie uur kom halen.” “Oké, zal ik er dan vier uur van maken?” Uh vier uur?

**I:** Waarom vier uur?

**R12:** “Ja, dat is dan na het spreekuur en dan is het nog rustiger.” “Oké, dan vier uur.” Ik zei: ”Maar voor mij hoeft het niet.” “Ja, maar u zei toch net dat u niet eerder dan drie uur kan?” Ik zei: “Nee, ik heb gezegd dat ik niet eerder dan drie uur kom. Maar dat is drie uur. Dat is niet vier uur.”

**I:** Nee.

**R12:** “Oké, goed. Vier uur dan.” Drie minuten later werd ik gebeld: “Ja, ik heb het even aan de dierenarts gevraagd en het is toch beter als u hem om drie uur op komt halen.” “Dat zei ik net ook.” En toen kwam ik en hij was hartstikke blij dat hij eruit was. Hij zat daar in het hok daarachter en dat is natuurlijk afgesloten en hij heeft er een bloedhekel aan om in een afgesloten ruimte te zitten. Dus hij zal daar wel aan het blaffen geweest zijn en toen hoorde hij me voor en toen werd hij alleen maar onrustiger. *(Lacht)*

**I:**  *(Lacht)*

**R12:** Zo van: Wegwezen!

**I:** Ach.

**R12:** Dat was heel grappig, want ik ben meteen met hem een uur met hem in de Houtkamp gaan lopen. Ik dacht: Hup, meteen alle rotzooi eruit! En hij is gewoon braaf mee gehobbeld en dat ging goed. Dus sinds dien wil ik een normale narcose. Dat is goed voor hem.

**I:** Oh fijn.

**R12:** Nee, want hij mocht natuurlijk ’s avonds nog niet normaal eten. Maar dat ging normaal.

**I:** Dus gewoon kijken hoe het gaat. Soms als ze in één keer heel veel gaan eten, dan willen ze weleens gaan spugen.

**R12:** Hij heeft gewoon normaal eten gehad en dat ging goed. Wat nu?

**I:** Weekenddiensten vindt u dus wel goed.

**R12:** Ik vind het wel leuk, maar het is niet echt noodzakelijk.

**I:** U zou niet willen dat het standaard is?

**R12:** Nou ja, weet je? Zolang je hond gezond is het ook allemaal niet zo van belang.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat eigenlijk over uw ervaringen bij de dierenartspraktijk. Hoe ervaart u de locatie?

**R12:** Ja prima verder. Ja.

**I:** En de wachttijd?

**R12:** Ook prima. Hebben we het er al even kort over gehad. Dat ik het over het algemeen helemaal goed vind. Ik kan moeilijk zeggen dat als het uitloopt bij een ander dat ik daar wat op tegen heb, want ik zorg er ook voor dat het uitloopt.

**I:** Ja.

**R12:** En ik denk dat de aandacht die je krijgt belangrijker is voor jou met je beest, dan dat je misschien op de afgelopen tijd geholpen wordt. Natuurlijk zijn er mensen die er anders tegenaan kijken.

**I:** Want hoe lang denkt u dat u gemiddeld moet wachten ongeveer?

**R12:** Tien minuten? Zoiets. Weet ik veel. Ik vind het gewoon niet zo erg.

**I:** Nee. En de communicatie binnen de dierenartspraktijk? Worden dingen goed uitgelegd door de dierenartsen en de assistentes?

**R12:** Door de dierenartsen sowieso en het ligt er een beetje aan welke assistente je hebt.

**I:** Ja. En de klantvriendelijkheid?

**R12:** Ja over het algemeen helemaal goed.

**I:** En de diervriendelijkheid?

**R12:** Ja, ze vinden hem allemaal leuk, dus ja. Het is ook maar het enige dier dat ik heb, dus weet ik veel. Als je met een goudvis aankomt, dan is het misschien een ander verhaal.

**I:** Ja precies.

**R12:** Zijn er weleens mensen die komen met hun goudvis?

**I:** Ik heb het één keer meegemaakt tijdens mijn stage. Maar dat was geen standaard goudvis. Wel zo’n dure koikarperachtige vis. Die had iets van een ontsteking ofzo aan zijn bek. Is er helemaal bovenop gekomen met antibioticadruppels in het water geloof ik.

**R12:** Je kan ook niet veel meer.

**I:** Nee een beetje beperkt. En wat vindt u van de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R12:** Tot nu toe heb ik geen klagen, dus dat is goed.

**I:** Oké fijn. Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat over hoe u de dierenartspraktijk zou verbeteren? Hoe zou u de locatie verbeteren?

**R12:** Ik zou het groter maken. Ik heb weleens gedacht dat ze het pand wat ernaast zat dat ze dat erbij moesten betrekken. Waar ze vroeger zaten.

**I:** Ja.

**R12:** Dat was echt mini mini, maar oké. Maar nogmaals: ik hoef er niet te werken. Maar ik zou wel een kamer willen waar je zelf nog dag licht hebt. Want ik vind dat hok van Dierenarts A helemaal niks.

**I:** *(Lacht).*

**R12:** Dat is toch vreselijk? Maar goed. Nogmaals: ik hoef er niet te werken. Ik zit er tien minuten tot een kwartier en dat is het.

**I:** Dat is ook zo. En hoe zou u de website of de social media verbeteren?

**R12:** Nou nee, want daarvoor kijk ik er te weinig op.

**I:** En zou u zelf nog iets willen dat de dierenarts u biedt? Of andere verbeteringen?

**R12:** Nou, dat afvalprogramma bij honden die vlees eten.

**I:** Ja.

**R12:** Nou nee dat zou ik wel graag willen hebben, gewoon tips. Maar misschien is het ook wel lastig om dat te geven. Maar als ik aan Dierenarts A vraag van: “Hoe doe ik dat?”. Hij aarzelt daarin heel vaak en volgens mij vindt Dierenarts A het best wel meevallen. Maar als je bij Karen bent die is dan meteen heel streng van: “Hij moet nu op de weegschaal.” En dan denk ik: Oei ik weet dat hij te dik is. Ik zit er te worstelen mee. Meer lopen dan dat ik nu doe dat kan ik eigenlijk niet. We lopen tussen de tien en vijftien kilometer op een dag.

**I:** Oh.

**R12:** Dat is best veel.

**I:** Zeker!

**R12:** Dat kan ik niet naar twintig kilometer trekken. Dat houd ik zelf niet meer vol. Of er gaat echt te veel tijd in zitten. Dus ik moet het echt van het eten hebben. Wat voor doseringen moet ik geven?

**I:** Ja.

**R12:** Dat hij gewoon die vier/vijf kilo kwijtraakt. Daar worstel ik enorm mee. Dus daar zou ik best wel wat tips voor willen hebben.

**I:** Ik zal u zo wel wat tips geven. Dan wil ik eerst nog even gaan naar de laatste vraag. Welk eindcijfer zou u de dierenartspraktijk geven?

**R12:** Ik ga nooit naar de tien hè? Dat weet je wel. Dat is oude beroepsinformatie van: niks is perfect. Ik ga wel naar de acht toe.

**I:** Oké fijn!

**Respondent 13**

Leeftijd: 50

Dierenartspraktijk: Dierenkliniek A & B

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 12 april 2017

Tijd: 10:00 – 10:30

Locatie: Dierenkliniek A

**Interviewer:** Nou, bedankt dat u wilde meewerken aan dit interview. Het interview gaat over hoe u onze service ervaart, maar ook wat u van een dierenartspraktijk verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen en die zal ik stuk voor stuk toelichten en het duurt ongeveer een half uur tot een uur. Verder zal ik het dan opnemen.

**Respondent 13:** Oké, prima.

**I:** Dan wil ik eerst gaan naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**R13:** 50 jaar.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R13:** Huisdieren, een hond en we hebben een kip. We hadden twee konijnen en we hebben een tijdje terug één van de konijnen in laten slapen. De ander was vorig jaar al overleden. Deze een paar weken geleden.

**I:** Hou oud zijn uw huisdieren?

**R13:** Hond 1, de hond is nu drie. En de kip is zes. En de konijnen waren immers negen en tien.

**I:** Oh, dat is wel een mooie leeftijd.

**R13:** Dat waren wel oudjes geworden.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenartspraktijk?

**R13:** Eén of twee keer ofzo? Eén keer sowieso voor de injectie en af en toe misschien een keer tussendoor voor de hond. Of zijn oren of met zijn neus of wat dan ook. En de konijnen werden jaarlijks ingeënt.

**I:** Oké, ja. Bij welke dierenartspraktijk komt u normaal? Dat is duidelijk.

**R13:** Dierenkliniek A.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar het tweede onderwerp. Dat gaat over welk beeld u heeft bij de dierenartspraktijk. Hoe zou u de locatie beschrijven? De ligging en hoe het er hier uitziet.

**R13:** De locatie is voor ons prima, want je kunt makkelijk parkeren en dergelijke. De parkeergarage zit eraan vast. En de locatie, ja ik weet niet zoveel beter. Ja prima, de ruimtes zijn prima. Ik denk dat het voor de bezoekers van de dierenartspraktijk allemaal prima is. Het is rustig. Het is relaxt hier.

**I:** Oké. En hoe zou u de communicatie beschrijven? Dus de website en de social media.

**R13:** Social media zie ik af en toe wat via Facebook. Voor de rest doe ik niet zoveel. De website, daarbij moet ik eerlijk bekennen dat ik daar nog niet ben geweest volgens mij. Maar ik ben ook niet genoodzaakt, dus dan ga je niks zoeken. Dan zie je het ook niet.

**I:** Niet precies.

**R13:** Ik weet dus niet hoe de website er precies uitziet en of het werkzaam is.

**I:** En hoe zou u onze service beschrijven? Dus wat we bieden, maar ook hoe de dierenartsen zijn en de assistentes.

**R13:** Ze zijn heel goed. Ze zijn ook heel begaan met de dieren en waar je ook mee komt. Ze zijn ook heel lief voor de dieren. Ook zo’n grote hond als Hond 1, een berner, dat is een gigantisch apparaat natuurlijk. Dat gaat heel soepel en ze zijn allemaal heel vriendelijk. We hebben verschillende al gehad met de jaren en ik vind ze allemaal goed hun werkzaamheden doen. Ze leggen allemaal precies uit wat ze gaan doen en ze geven veel informatie en dergelijke. Dat vind ik erg prettig.

**I:** Oké. Dan wil ik nu gaan naar het derde onderwerp. Dat gaat over de criteria waarop u een dierenartspraktijk op uitkiest en ook op beoordeelt. Daarvoor heb ik een aantal kaartjes. Vind ik niet leuk dat spreekt voor zich. Ik kan ermee leven dat is eigenlijk ik vind het niet zo leuk, maar oké. Noch belangrijk, noch onbelangrijk is..

**R13:** Weet niet, geen mening.

**I:** Ja. Zo moet dat zijn is eigenlijk ik vind echt dat het zo hoort. Als het er niet is, dan is het een afknapper. Vind ik leuk is vaak iets extra’s. U vindt het leuk als het er is. Als het er niet is, dan is het niet erg. Dan heb ik hier verschillende kaartjes met eigenschappen van een dierenartspraktijk en services. Sommige dingen bieden we wel, sommige niet. Of u die kunt neerleggen waar u vindt dat het hoort.

**R13:** Oké.

**I:** Dan schrijf ik ondertussen mee.

**R13:** Nou zo moet dat zijn.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R13:** Parkeren voor de deur, daar bij de achterdeur.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Vind ik leuk.)*

**R13:** Goedkoop, alles voor de dieren.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R13:** Weekendopening is wel prettig.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R13:** Avondopening jazeker!

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Vind ik leuk.)*

**R13:** Afspraken van een kwartier.

**I:** Ja, wij hebben afspraken van een kwartier. Veel dierenartspraktijken bieden dat van tien minuten.

**R13:** Oh oké. Dat vind ik dan wel fijn.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Vind ik leuk.)*

**R13:** Online afspraken maken. Ik ben altijd van de bel. Ik hoor graag een stem.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R13:** Diervriendelijkheid.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Vind ik leuk.)*

**R13:** Klantvriendelijkheid.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Vind ik leuk.)*

**R13:** Afvalprogramma?

**I:** Ja voor te dikke dieren. Dat ze begeleiding krijgen bij het afvallen.

**R13:** Hebben we nog niet mee te maken gehad, maar ik vind wel dat het zo moet zijn.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R13:** Huisvisite mogelijk, ja dat zou ik heel erg fijn vinden. Anders moet je zo’n zieke hond verplaatsen.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Nee inderdaad. Als hij door zijn poten heen zakt, dan kunt u die niet zo even optillen.

**R13:** Nee inderdaad. Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied. Vanaf de dierenartspraktijk of ergens anders?

**I:** Vanaf hier. Dat u binnen een bepaalde schaal geholpen wordt. Altijd.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R13:** Voer en medicijnen op voorraad. Ja.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R13:** Gratis urineonderzoek voor oudere dieren. Is dat ook voor honden?

**I:** Ja.

**R13:** Vanaf welke leeftijd is dat dan?

**I:** Bij honden dacht ik vanaf zeven jaar. Even uit mijn hoofd.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R13:** Zorgplan, ik zag het staan. Maar het is voor mij niet zo.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R13:** Puppyconsult is wel leuk.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Vind ik leuk.)*

**I:** Heeft u er toen ook gebruik van gemaakt?

**R13:** Was er toen nog niet.

**I:** O ja.

*(Respondent legt kaartje het volgende neer:*

*Vind ik leuk: Maandelijkse nieuwsbrief en Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer*

*Zo moet dat zijn: Social media, Nabellen na een operatie, Duidelijke website met veel informatie en instructiefilmpjes op de website*

*Noch belangrijk, noch onbelangrijk: Webshop en Mogelijkheid tot gespreid betalen)*

**I:** Ik zal ze nu allemaal even nalopen. Dan kunt u ze allemaal even toelichten. Gratis puppyconsult. Dat vindt u wel leuk?

**R13:** Ja. Ik denk ook dat dat ten goede komt aan de service die je verwacht van een dierenarts.

**I:** Ja. Maandelijkse nieuwsbrief. Wat zou u daarin willen zien?

**R13:** Nieuwigheidjes. Dingetjes over voeding van de hond of verzorging van de hond. Een beetje ditjes en datjes waar je als eigenaar tegenloopt. Weet je wel? Hoe verwijder je klitten bijvoorbeeld? Knip je die eruit of kam je die helemaal uit?

**I:** Dus weetjes een beetje?

**R13:** Ja, ja.

**I:** Huisvisite mogelijk. Dat heeft u al een beetje toegelicht eigenlijk. Klantvriendelijkheid en diervriendelijk valt binnen dezelfde categorie. Dat vindt u wel belangrijk.

**R13:** Ja, ja. Dat vind ik wel fijn.

**I:** Afspraken van een kwartier?

**R13:** Ja, dan krijg je net iets meer achtergrondinformatie. Ik denk dat het voor de dierenartsen ook erg fijn is. Dan hoor je bijvoorbeeld of er thuis iets is gebeurd of iets dergelijks. Ik denk dat het wel goed is.

**I:** U heeft nooit het idee gehad dat u tijd te kort kwam?

**R13:** Nee, nee. En ik denk ook dat wanneer je een extra vraag zou hebben dat ze dat ook gewoon beantwoorden en niet zeggen: “Tien minuten is voorbij en de wekker gaat. Doei.” *(Lacht)*

**I:**  *(Lacht)*

**R13:** Dan zou ik denken: Ja sorry, daar houd ik niet zo van.

**I:** Ja. Avondopening vindt u ook leuk?

**R13:** Ja we zijn natuurlijk allemaal druk. Kinderen hebben langere lestijden en dan meestal zijn we hier aan het eind van de middag in verband met de werktijden. Avondopening is natuurlijk ook heel fijn.

**I:** Tot welke uren zou u dat willen?

**R13:** Tot?

**I:** Ja. Tot hoe laat?

**R13:** Nou ja, ik zou zeggen tot een uur of zeven/acht. Niet langer. Dat vind ik ook weer zo. Als dierenarts werken van negen uur tot negen uur ’s avonds. Dat vind ik wel lange dagen hoor.

**I:** Ja.

**R13:** Dan kun je dat wel in een wisseldienst doen of weet ik veel wat. Dan wissel je elkaar wel af. Ja zou gewoon zeggen tot maximaal acht ofzo.

**I:** En parkeren voor de deur?

**R13:** Zou prettig zijn.

**I:** Ja.

**R13:** Maar dat is toch gewoon prettig, omdat het prettig is.

**I:** Ja. Instructiefilmpjes dat had u al een beetje toegelicht.

**R13:** Ja, dat vind ik wel een pré voor op de website. Dat soort dingetjes is wel echt een pré.

**I:** Wat zou u dan willen zien?

**R13:** Hoe ik de hond de wormenkuur naar binnen moet werken. Altijd handig. Of met zijn oren. Hij heeft echt antipathie. Je moet niet aan zijn oren komen.

**I:** Sommige zijn daar heel gevoelig voor.

**R13:** Ja hij heeft het natuurlijk een keer gehad. En dat werd toch een traumaatje, dus dat vindt hij niet leuk.

**I:** Ja. Gratis urineonderzoek, dat vond u ook wel leuk?

**R13:** Ja tegen de tijd dat het zo ver is en het is nodig. Of het gratis moet zijn. Het hoeft voor mij niet echt gratis te zijn. Ik weet ook niet wat voor tijdbestek daaraan verbonden zit.

**I:** Ja. Valt mee inderdaad.

**R13:** Het hoeft van mij niet gratis te zijn.

**I:** Social media.

**R13:** Ja het is echt helemaal van deze tijd. Dat je daar alles op bijhoudt en dingen plaatsen en berichtgeving plaatsen, zodat je weet wat er speelt. En het is handig als je in de avonduren een dierenarts nodig hebt dat het een berichtje afgeeft of ze wel of niet aanwezig zijn. Daar is social media erg belangrijk voor.

**I:** Over de diensten dan, maar ook foto’s van de patiënten of weetjes. Zou u dat ook leuk vinden?

**R13:** Ja! Dat zou ik best wel leuk vinden.

**I:** Duidelijke website met veel informatie. Zou dat gaan over de telefoonnummers of zou u ook diergerelateerde informatie willen zien?

**R13:** Ja diergerelateerd is ook goed, ja.

**I:** Nabellen na een operatie vindt u ook dat het hoort.

**R13:** Ja vind ik wel. Is gewoon service. Gewoon richting je klanten is het wel prettig. Dat je toch gewoon even persoonlijk kan raadplegen over hetgeen wat er gebeurd is. Is wel heel goed.

**I:** Afvalprogramma.

**R13:** Heb ik natuurlijk niet mee te maken. Maar het is natuurlijk wel. Ik heb de hond altijd al gewogen. Ik denk dat je het altijd in de gaten moet houden. Het is dan wel fijn als je er begeleiding in krijgt. Het is natuurlijk wel heel lastig met een dier. Het heeft ook altijd te maken met de eigenaar. Mensen geven snel een snoepje.

**I:** Ja precies.

**R13:** Ze weten het vaak niet. Het gaat vaak over de streep van zo: Ja ach, kan wel even *(Lacht).*

**I:** Weekendopening?

**R13:** Ja is hetzelfde als de avondopenstelling. We zijn hier een keer geweest in het weekend met een kip die aangevallen was. Die lag open en die hebben ze in het weekend opgelapt.

**I:** Ja.

**R13:** Dat was wel voor ons allemaal heel fijn. De kinderen waren wat kleiner en die vonden het ook heel fijn dat we hier naartoe konden.

**I:** Want welke openingstijden zou u het liefste in het weekend willen zien? De zaterdag of ook de zondag? En de tijden?

**R13:** Maakt me niet zoveel uit. We zijn laatst ook met een konijn geweest. Dat was op Eerste Paasdag. Het is heel prettig als het er is, maar ik heb er geen wens voor. Niet dat het een tijdstip moet zijn ofzo.

**I:** Korte wachttijden vindt u ook wel belangrijk?

**R13:** Ja, maar je wilt gewoon niet te lang wachten. Dat is een beetje de tijd. Als ik met de hond kom, hij is vrij zenuwachtig en druk. Dus ik vind het wel fijn als we snel aan de beurt zijn.

**I:** Ja.

**R13:** Maar dat is gewoon voor mijn eigen gevoel. Soms dan denk je dat mensen zich aan je gaan irriteren. Weet je wel? Dat is misschien wel je eigen idee hoor. Dan is het wel fijn als je snel geholpen wordt.

**I:** Zorgplan, dat vond u niet zo interessant?

**R13:** Ik zeg niet dat ik er niks mee heb. Ik heb het bestudeerd, want ik had de laatste keer zo’n ansichtje meegekregen. Als je een hond neemt dan hou je rekening met verschillende dingen. Je weet dat je geld kwijt bent. Dus dan heb ik zoiets dan hoef ik het niet in een maandelijks plan te hebben. En dan kan ik wel besparen, maar dat geef ik dan weer aan iets anders uit. Maar dat is gewoon wat je dan ook financieel ook zo kan doen.

**I:** Dat scheelt.

**R13:** Dat scheelt dan inderdaad. Als het financieel minder zou gaan, dan zou het wel interessant zijn. Dan is het wel een overweging waard. Het kan belangrijk zijn, maar het kan ook niet. Er is nu geen reden toe.

**I:** Webshop vindt u ook niet zo interessant?

**R13:** Nee, wat moet ik via een webshop kopen? Ik heb het liever een keer in handen om te zien hoe het eruitziet, hoe het voelt. Dat heb ik liever dan via een webshop. Dan zou ik zoiets hebben van: Hoe zou dat voelen? Maar dat heb ik ook al met kleding, dus niet alleen diergericht. Maar met alles.

**I:** Oké. Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer.

**R13:** Ja ik haal van die grote zakken bij Tuincentrum C en die gooi ik achterin de auto en dat gaat ook.

**I:** Voer en medicijnen op voorraad, vindt u ook niet zo belangrijk?

**R13:** Nee, we hebben hier nooit misgegrepen met medicijnen. En ik ben er heel makkelijk in als iets er niet is, dan is het er de volgende dag weer. Ik heb daar niet zo’n probleem mee. Ik vind dat niet zo belangrijk.

**I:** Goedkoop?

**R13:** Nee. Dat is echt een beetje te. Alles moet gaan voor de hond en voor de dieren die je in huis hebt. Dat maakt allemaal niet uit. Als er iets is met de hond en het kost je een paar duizend euro. Weet je? Dat heb je ervoor over. Ik weet ook niet of je als dierenarts snel te duur bent. Je moet jezelf niet te goedkoop verkopen.

**I:** Nee.

**R13:** Het is een arts dat staat hier. Je betaalt ook voor de arts. Ik vind niet dat je dat goedkoop moet doen.

**I:** Omdat er een expert staat?

**R13:** Ja, er zit een kwaliteits-, kwantiteitskaartje aan. Je biedt kwalitatiefs ook wat dat mag dan ook, ik zeg niet dat het heel veel moet kosten, maar het mag wel wat kosten. Je hoeft het niet goedkoop te verkopen.

**I:** Ah oké.

**R13:** Dat zou ik voor mezelf gewoon zoals ik zou denken.

**I:** Ja. Mogelijkheid tot gespreid betalen. Nou, dat heeft u al een beetje toegelicht met het zorgplan.

**R13:** Ja. Niet van toepassing. Het wel heel fijn dat het er is voor mensen die het niet hebben.

**I:** Ja.

**R13:** Dan is het natuurlijk geweldig. Kom een keer voor een operatie. Dan is het fijn dat er wat is.

**I:** Maar dan zou het meer gaan over grote bedragen?

**R13:** Ja. Gaat wel over grote bedragen ja.

**I:** Online afspraken maken. Dat heeft u ook al een beetje toegelicht.

**R13:** Ja, ik bel liever.

**I:** Dat was dan dit onderwerp. Het volgende onderwerpen dat gaat over uw ervaringen hier.

**R13:** Oké.

**I:** Hoe ervaart u de locatie?

**R13:** Ja, is dan de verwachting dat er iets anders moet zijn?

**I:** Ja, misschien zegt u: “Ik vind het niet prettig bereikbaar, of ik vind het klein, of de kleuren.” Zulk soort dingen.

**R13:** Ik vind het juist wel prettig. De kleuren zijn lekker fris. Ik vind het wel een aantrekkelijk geheel.

**I:** Oké. En hoe ervaart u de wachttijd?

**R13:** Nou, ik heb niet echt lang hoeven wachten.

**I:** Want hoelang denkt u dat u gemiddeld moet wachten ongeveer?

**R13:** Tien minuutjes ofzo denk ik.

**I:** En de communicatie? Wordt alles goed uitgelegd door de assistentes en de dierenartsen?

**R13:** Ja, ja. Alles wordt echt heel goed uitgelegd. Ongeacht met wat voor dier je komt.

**I:** De klantvriendelijkheid?

**R13:** Die is prima. Die is altijd goed. Vind ik wel, ja.

**I:** En de diervriendelijkheid?

**R13:** Ja die is ook gewoon prima.

**I:** De kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R13:** Vind ik heel goed. Waar je ook mee komt. Ze geven een medicijn en het werkt. Ze weten waar het probleem is en ze weten wat ze eraan moeten doen.

**I:** Dan wil ik nu gaan naar de verbeteringen, dus hoe u de dierenartspraktijk zou verbeteren. Hoe zou u de locatie verbeteren?

**R13:** Weet ik niet zo goed. Misschien dat die spreekkamer ietsje groter is. Wanneer is dit verbouwd?

**I:** Met het oude pand bedoelt u?

**R13:** Ja.

**I:** Dit is misschien zeven of acht jaar denk ik?

**R13:** Ja, toen dit er was. Het is een stuk lichter en aantrekkelijker allemaal. Maar ik denk dat het als praktijk wel prettig is om wat meer ruimte om je heen te hebben.

**I:** Ja. En de website en social media. Hoe zou u die verbeteren?

**R13:** Geen mening over. Ik heb de website niet eens gezien.

**I:** En de facebookpagina? Zou u daar wat aan veranderen?

**R13:** Dat zag ik van de week een paar keer voorbijkomen. Maar dat ligt eraan hoe vaak je het ziet. Als je vaak ‘vind ik leuk’ klikt dan komt die facebookpagina vaker voorbij. Als je dat niet doet, dan zie je het ook niet voorbijkomen.

**I:** Ja.

**R13:** Maar als je het hebt over verbeteringen. Nou, nee.

**I:** En wat zou zelf nog graag willen dat wij u bieden? Dus extra verbeterpunten of services?

**R13:** Ik mis op dit moment eigenlijk helemaal niks. Wat zijn de verbeterpunten? Nee, ik zou niet zo even iets weten.

**I:** Nou, dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer u ons geeft.

**R13:** Oh! Een rapportcijfer?

**I:** Ja.

**R13:** Nou, een dikke acht ofzo.

**I:** Oké, dat was de laatste vraag. Dan wil ik u graag bedanken.

**R13:** Oké, graag gedaan.

**Respondent 14**

Leeftijd: 60

Dierenartspraktijk: Tuincentrumdierenarts

Interviewer: Tamara Belt

Datum: 19 april 2017

Tijd: 20:30 – 21:00

Locatie: Thuislocatie respondent

**Interviewer:** Bedankt dat u wilde meewerken aan dit interview.

**Respondent 14:** Graag gedaan.

**I:** Het gaat over hoe u de service van de dierenartspraktijk ervaart, maar ook wat u van een dierenartspraktijk verwacht. Het bestaat uit vijf onderwerpen. Die zal ik stuk voor stuk toelichten. Het duurt ongeveer een half uur tot een uur. Verder zal ik het interview opnemen. Dan wil ik allereerst gaan naar de algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

**R14:** 60.

**I:** En wat voor huisdieren heeft u?

**R14:** Twee katten en een hond.

**I:** En hoe oud zijn ze?

**R14:** De katten zijn zestien en de hond is tien.

**I:** En hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij een dierenarts?

**R14:** Zeker vier keer. Dat is voor de inentingen uiteraard en af en toe dan is er wel iets anders. Maar vier keer zeker.

**I:** En bij welke dierenarts komt u normaal?

**R14:** Dat is dierenarts Heemskerk en laatst waren we voor de kat bij Dierenarts Tuincentrum C.

**I:** Oké. Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp en dat gaat eigenlijk over welk beeld u heeft bij de dierenartspraktijk. Dan wil ik even focussen over de Tuincentrumdierenarts. Hoe zou u de locatie beschrijven?

**R14:** Van Tuincentrum C?

**I:** Ja.

**R14:** Een beetje kil. Niet zo vriendelijk. Het doet niet vriendelijk aan.

**I:** Nee?

**R14:** Nee.

**I:** Door de kleuren of..?

**R14:** Ja ik denk de kleuren een beetje. Kil en koud en ik denk ook dat het door Tuincentrum C zelf komt. Dat vind ik ook niet zo leuk. Wel makkelijk bereikbaar. Dat wel.

**I:** Ja. Het is wel dichtbij natuurlijk.

**R14:** Ja.

**I:** En hoe zou u de communicatie beschrijven? Dat gaat over de website en de social media. Volgens mij hebben zij alleen een algemene facebookpagina van Tuincentrum C.

**R14:** Ja. Ze hebben niet van de dierenartspraktijk. Via Tuincentrum C keek ik dan en zo kwam ik dan aan de spreekuurtijd van de dierenarts.

**I:** Ja. En wat vond u daar verder van?

**R14:** Over de dierenarts?

**I:** De website?

**R14:** O de website. Hij sprong er niet uit. Ik vond hem gewoon.

**I:** En hoe zou u de service beschrijven? Dat is wat ze bieden, maar ook de assistentes en de dierenartsen in het algemeen.

**R14:** Ik vond de dierenarts erg goed. Dat vond ik echt. Ik weet niet of dat door de eerste keer is. Wel duidelijk en aandacht voor ons en voor de kat waarmee ik kwam. Oh en Nederlandssprekend. Want er is er één die geen Nederlands spreekt, hoorde ik.

**I:** O dat is wel fijn.

**R14:** Dat is een Italiaanse of een Poolse ofzo en die konden ze niet verstaan.

**I:** *(Lacht)*

**R14:** Nee, dit is gewoon een Hollandse dame. Nou ja, ik denk dat ze nog wel vrij jong was. Ik denk dat ze net afgestudeerd was als dierenarts. Vermoed ik hoor. Ze had wel goed de aandacht voor de kat.

**I:** Oké.

**R14:** Goed kijken en vragen aan ons en duidelijk met het uitleggen.

**I:** En de assistente?

**R14:** De assistente vond ik wat minder. Die zat een beetje als een zoutzak achter die balie en daar kwam niet veel geluid uit. Maar ik vermoed dat die niet goed Hollands hoort. Door hoe ze praatte.

**I:** Dat ze een buitenlandse was?

**R14:** Ja, ze was een beetje donker. Niet donker, maar donker haar en een beetje bleek. Het zou een Poolse geweest kunnen zijn. Maar dat weet ik niet. Maar ja, daar had ik ook niet veel mee te maken. Alles was al uitgelegd.

**I:** U bent verder niet geholpen door de assistente?

**R14:** Ze stonden samen aan de balie, dus ik denk dat de dierenarts alles al overgenomen had. Ze stonden samen bij de balie. En ik zei wat van dat we voor Kat 1 kwamen en dat hij een plasprobleem heeft en toen zei ze: “Er is nu niemand, dus loopt u maar gelijk mee.”

**I:** Oh zij heeft u ook verder ingeschreven.

**R14:** Ja de dierenarts ja. Verder was het alleen betalen bij de assistente en het receptje mee. Maar voor mijn gevoel zat er niet zoveel bij bij de assistente, want voor ons was er waarschijnlijk iets gebeurd en er lag behoorlijk wat bloed voor de balie. Een mevrouw, die zat ook met honden, die zat maar naar die grond te kijken en ik zat maar naar die grond te kijken. Toen we aankwamen, lag dat bloed er en toen we weggingen, lag dat bloed nog steeds op de grond.

**I:** En de assistente was niet druk bezig?

**R14:** Nou, niet echt. *(Lacht)*

**I:** *(Lacht)*

**R14:** Ja, met mij. Maar in de tussentijd niet. Ik bedoel ik hoorde waarschijnlijk honden die aan het vechten waren. Er was iets bij de mond, bloed of tanden. Dat weet je. Dan moet je af en toe toch over de balie heen kijken. Ik vond het niet zo’n smakelijk gezicht.

**I:** Nee. Dan wil ik nu eigenlijk gaan naar de criteria waarop u een dierenarts uitkiest en waarop u het beoordeelt. Wat is belangrijk, wat is minder belangrijk? Daar heb ik allemaal kaartjes voor. Ik vind het niet leuk dat is dat het echt niet leuk is. Ik kan ermee leven dat is dat het niet zo leuk is, maar als een dierenarts het biedt, oké. Noch belangrijk, noch onbelangrijk dat is dat het niet uitmaakt. Zo moet dat zijn is iets wat hoort. Als het er niet is, dan is het een afknapper. Vind ik leuk dat is eigenlijk iets extra’s. Als het er niet is, dan zou u het waarschijnlijk niet missen, maar als het er wel is dan is het leuk. Dan heb ik hier verschillende kaartjes met eigenschappen van dierenartspraktijken. En of u die wilt sorteren. Ik schrijf even mee.

**R14:** Moet ik hem hierbij leggen?

**I:** Ja.

**R14:** Online afspraken maken.

*(Respondent legt kaartje Online afspraken maken neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Mogelijkheid tot gespreid betalen. Kan handig zijn voor sommige mensen.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot gespreid betalen neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Gaat over uw eigen oogpunt.

**R14:** Ja. Niet belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Instructiefilmpjes op de website neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Goedkoop.

*(Respondent legt kaartje Goedkoop neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Voer en medicijnen op voorraad. Ja.

*(Respondent legt kaartje Voer en medicijnen op voorraad neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R14:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer.

*(Respondent legt kaartje Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Webshop. Dat zou ik wel leuk vinden.

*(Respondent legt kaartje Webshop neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Zorgplan. Dat ken ik wel. Vind ik leuk.

*(Respondent legt kaartje Zorgplan neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Korte wachttijden.

*(Respondent legt kaartje Korte wachttijden neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R14:** Weekendopening zou wel leuk zijn.

*(Respondent legt kaartje Weekendopening neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Afvalprogramma. Voor obesitas?

**I:** Ja, voor dikkertjes.

**R14:** Nou, dat zou wel handig zijn.

*(Respondent legt kaartje Afvalprogramma neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Nabellen na een operatie dat hoort er wel bij.

*(Respondent legt kaartje Nabellen na een operatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Spoedhulp binnen verzorgingsgebied.

**I:** Ja binnen een bepaalde schaal dat je terecht kunt.

**R14:** Ja scheelt dat je bij dokter Heemskerk altijd kunt komen.

*(Respondent legt kaartje Spoedhulp binnen verzorgingsgebied neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Social media vind ik niet zo.

*(Respondent legt kaartje Social media neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Gratis urineonderzoek bij de vaccinatie. Dat moet eigenlijk wel toch?

**I:** Wat u vindt.

*(Respondent legt kaartje Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Website vind ik niet zo.

*(Respondent legt kaartje Duidelijke website met veel informatie neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Parkeren voor de deur kan ik mee leven als het er niet is.

*(Respondent legt kaartje Parkeren voor de deur neer bij Ik kan ermee leven.)*

**R14:** Avondopening.

*(Respondent legt kaartje Avondopening neer bij Zo moet dat zijn.)*

**R14:** Afspraken van een kwartier in plaats van tien minuten. Nou weet je? Dat is bij onze dierenarts niet van toepassing. Die neemt altijd ruim de tijd.

*(Respondent legt kaartje Afspraken van een kwartier neer bij Zo moet dat zijn.)*

**I:** Ja.

**R14:** Het moet zo zijn.

*(Respondent legt kaartje Diervriendelijkheid neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Klantvriendelijkheid is heel belangrijk.

*(Respondent legt kaartje Klantvriendelijkheid neer bij Vind ik leuk.)*

**R14:** Huisvisite mogelijk.

*(Respondent legt kaartje Huisvisite mogelijk neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Maandelijkse nieuwsbrief, nee.

*(Respondent legt kaartje Maandelijkse nieuwsbrief neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**R14:** Gratis puppyconsult, nou.

*(Respondent legt kaartje Gratis puppyconsult neer bij Noch belangrijk, noch onbelangrijk.)*

**I:** Dan zal ik ze nog allemaal doorlopen. Parkeren voor de deur is niet zo belangrijk?

**R14:** Nee, ik kan ermee leven als ik verder moet lopen.

**I:** Is dat omdat uw dieren niet zo zwaar zijn?

**R14:** Nee, nee ik kan ze dragen.

**I:** Gratis puppyconsult vindt u niet zo interessant?

**R14:** Nee.

**I:** Maandelijkse nieuwsbrief ook niet?

**R14:** Nee.

**I:** En huisvisite?

**R14:** Nee.

**I:** En tijdens euthanasie?

**R14:** Nee, niet specifiek.

**I:** Instructiefilmpjes?

**R14:** Nee hoeft niet zo. Het is wel een leuk idee, maar ik weet alles wel.

**I:** Social media.

**R14:** Nee, vind ik niet echt belangrijk.

**I:** Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer vindt u ook niet zo belangrijk?

**R14:** Nee, kan ik prima zelf doen.

**I:** En goedkoop? Dokter Heemskerk en Tuincentrum C zijn beide wel goedkoop natuurlijk.

**R14:** Ja, maar het is niet echt belangrijk.

**I:** Nee.

**R14:** Het gaat meer om de dierenarts. Kijk, zou hij duurder zijn, dan zou ik ook gaan. Het gaat om de persoon en niet om de prijs die eraan hangt. Voor mij dan hè?

**I:** Ja. Mogelijkheid tot gespreid betalen.

**R14:** Is voor mij niet van toepassing.

**I:** En online afspraken maken? Vindt u ook niet zo interessant.

**R14:** Nee, nee. Ik heb liever gewoon iemand aan de telefoon.

**I:** Afspraken van een kwartier vindt u wel belangrijk.

**R14:** Ja.

**I:** Heeft u ooit weleens het idee gehad dat er niet genoeg tijd werd genomen?

**R14:** Nee, ik had natuurlijk het nodige gehoord en ik vond juist wel dat ze de tijd namen. Misschien omdat ik er bewust van was. Dat weet ik natuurlijk niet. Ik mocht gelijk doorlopen. Ik had niemand voor me. Later kwamen er meer mensen en ze nam de tijd.

**I:** En het was open spreekuur?

**R14:** Ja, het was inloopspreekuur op zondag.

**I:** Ja.

**R14:** Dus ik heb alleen maar goed ervaren. Maar ik had gehoord dat het minder was, maar dat hebben wij niet zo ervaren. Maar dat kan natuurlijk ook bij een gewone dierenarts. Niet specifiek Tuincentrum C.

**I:** Nee klopt. Avondopening. Tot welke tijden zou u het liefst willen dat de dierenarts geopend is?

**R14:** Ja, tot acht uur? Heemskerk is ook tot acht uur open, volgens mij.

**I:** Ja.

**R14:** Dat vind ik dat dat net nog kan.

**I:** Gratis urineonderzoek dat vindt u ook wel belangrijk?

**R14:** Ja, dat kun je mooi combineren ja.

**I:** En korte wachttijden? Vindt u ook wel prettig.

**R14:** Zou ook prettig zijn, maar het ligt eraan hoe druk het is. Zeker in zo’n inloopspreekuur dan kun je van alles verwachten, anders moet je specifiek een afspraak maken.

**I:** Daar heb je geen invloed op.

**R14:** Nee, nee.

**I:** Voer en medicijnen op voorraad. Ook belangrijk.

**R14:** Ja, op het moment dat je het nodig hebt. Ik laat ook altijd weten als de medicijnen bijna op zijn. Dus anders ben ik zelf te laat.

**I:** En diervriendelijkheid.

**R14:** Ja vind ik heel belangrijk.

**I:** En klantvriendelijkheid.

**R14:** Ook zeker belangrijk.

**I:** Spoedhulp binnen het verzorgingsgebied. Hoe ver zou u maximaal willen rijden voor de spoeddienst?

**R14:** Een half uurtje zo ongeveer? Binnen een uur sowieso. Ja.

**I:** Oké. Duidelijke website met veel informatie. Gaat dat alleen om telefoonnummers of ook diergerelateerde informatie.

**R14:** Ja, duidelijke informatie.

**I:** Nabellen na een operatie dat vindt u ook fijn.

**R14:** Ja!

**I:** En afvalprogramma?

**R14:** Ja, fijn dat ze het aan kunnen bieden. Is wel belangrijk.

**I:** Zou u daar ook gebruik van maken?

**R14:** Als het zou moeten? Ja. Ook al moet zij meer aankomen. Dat is echt die ziekte. Die Cushing.

**I:** Dat kan soms nog moeilijker zijn.

**R14:** Ja inderdaad.

**I:** Weekendopening vindt u ook wel leuk, maar geen vereiste.

**R14:** Nee.

**I:** Wat voor openingstijden vindt u leuk om te zien?

**R14:** Voor in het weekend?

**I:** Ja. Is het alleen de zaterdag of alleen de zondag? En de hele dag?

**R14:** Nee niet de hele dag. Zo in de middag vind ik wel aardig tussen één en drie. Wat ze bij Tuincentrum C hebben.

**I:** Webshop, vindt u ook wel leuk?

**R14:** Ja.

**I:** En zorgplan?

**R14:** Ja vind ik ook wel interessant. Dierenarts Heemskerk heeft het helaas niet. Maar ja onze katten zijn ook echt oud, maar bij een puppy of jonge kat zou ik het wel overwegen. Heemskerk heeft niet eens een computer, dus dat kan niet. *(Lacht)*

**I:** Dan was dit nu dit onderwerp. Dan wil ik nu gaan naar het volgende onderwerp dat gaat over hoe heeft u het ervaren bij Tuincentrum C. Hoe ervaart u de locatie van Tuincentrum C? Dus ook de spreekkamer waar u was.

**R14:** Nou ja, een beetje killig.

**I:** Ook binnen?

**R14:** Ja. Ja, kaal. Kaal ook. Alles was nihil. Misschien dat ze het door de tijden veranderen of aankleden, maar ik vond het vrij kaal.

**I:** Nou de wachttijd?

**R14:** Ik kon zo doorlopen, maar na mij zaten toch wel weer vier mensen. Die moesten langer wachten.

**I:** En de communicatie? Werd alles goed uitgelegd door de dierenartsen en de assistentes?

**R14:** Ja. Alleen de assistente die mompelde maar wat.

**I:** Ze was ook niet te verstaan?

**R14:** Nee, de dierenarts heeft alles wel uitgelegd. Maar ze heeft niks herhaalt ofzo. Alleen het bedrag dat ik moest betalen.

**I:** En de klantvriendelijkheid?

**R14:** Ja die was goed.

**I:** En de diervriendelijkheid?

**R14:** Ja uitermate. Ze was helemaal gek van onze Kat 1, de charmeur.

**I:** En de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes?

**R14:** Ja het kwam goed over. Alleen die assistente had wel even dat bloed op kunnen ruimen. Ze had een lakse houding eigenlijk. Dat bloed had weg moeten zijn. Punt. Ik hoorde daarvoor dat gekef al tegen elkaar. Ik weet niet wat er precies aan de hand is geweest. We stonden een beetje gespreid met die honden, dus er zal wel wat geweest zijn. Dus in principe had ze het meteen moeten opruimen.

**I:** Ja.

**R14:** Maar verder, ja, ik heb het goed ervaren. Laat ik het zo zeggen.

**I:** Dan wil ik graag gaan naar het volgende onderwerp. Dat gaat erover hoe u de praktijk zou verbeteren. Hoe zou u de locatie verbeteren?

**R14:** Iets meer sfeer. Wat meer aankleden. Een leuke plaat of wat foto’s van dieren ofzo. Het was allemaal te strak en steriel alles.

**I:** En de website?

**R14:** Ja, die was gerelateerd aan de Tuincentrum C. Ik denk dat ze een klein kopje over zichzelf moeten doen. Een paar maanden geleden waren ze eraan aan het werk. Dus ik weet niet hoe hij nu is. Volgens mij is het nu één centrale pagina voor alle Tuincentrum Cs. Maar het is maar een heel klein stukje, maar wat moet je verder dan nog. Misschien medewerkers ofzo. Nu is het telefoonnummers en openingstijden. Geen fotootje of niks. Dus het is wel beperkt. Ik heb wel een boekje van de balie gepakt, maar dat was ook niet veel. Ging over spoedgevallen ofzo. Stond op de balie vlakbij het pinapparaat. Dat was wel makkelijk.

**I:** En wat zou u zelf graag nog willen dat ze zouden bieden eigenlijk? Nog iets wat u gemist heeft daar.

**R14:** Je kon je hond daar wassen ook. Nee, ik zou het niet zo snel kunnen bedenken wat je verder erbij moet hebben.

**I:** Ja. Dan wil ik tot slot nog vragen welk eindcijfer u de dierenartspraktijk geeft?

**R14:** De Tuincentrumdierenarts?

**I:** Ja.

**R14:** Zoals ik het nu heb gezien, zou ik toch wel een acht geven. De soepelheid en de kundigheid van de dierenarts vond ik wel goedmaken wat de assistente niet had.

**I:** Ja. Oké. Dat was de laatste vraag. Dan wil ik u graag bedanken.

**R14:** Graag gedaan.

## Bijlage F: Analyseschema’s

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 1: Wat is uw leeftijd?** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | 54 | Ik ben 54. |
| 2 | 52 | 52. |
| 3 | 56 | 56. |
| 4 | 48 | 48. |
| 5 | 38 | 38. |
| 6 | 57 | Mijn leeftijd is 57 jaar. |
| 7 | 54 | 54. |
| 8 | 60 | 60. |
| 9 | 56 | Zeg maar 57. Dat word ik volgende week. |
| 10 | 55 | Ik ben bijna 56. |
| 11 | 49 | 49. |
| 12 | 60 | Bijna 61. |
| 13 | 50 | 50 jaar. |
| 14 | 60 | 60. |

**Slotconclusie:** De respondenten zijn tussen de 38 en 60 jaar.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 2: Wat voor huisdieren heeft u?** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | 3 katten, 2 honden | Drie katten en twee honden. |
| 2 | 2 honden | Nou twee honden. |
| 3 | 1 hond, 1 schildpad | Ik heb een hond en een schildpad. |
| 4 | 1 konijn, 1 hond | Een konijn en een hond. |
| 5 | 4 katten, 1 hond | Ik heb vier katten en één hond. |
| 6 | 1 kat, 1 agapornis | Ik heb Kat 1, een poes en ik heb Agapornis 1. Dat is een agapornis. |
| 7 | 1 kat, 1 dwergpapegaai | Een kat en een dwergpapegaai. |
| 8 | 2 katten | Twee katten. |
| 9 | 1 hond | Alleen deze nog. Eén hondje. |
| 10 | 1 hond | We hebben er één. Een hond. Een labrador. |
| 11 | 1 kat | Een kat. |
| 12 | 1 hond | Een hond. |
| 13 | 1 hond, 1 kip | Een hond en we hebben een kip. |
| 14 | 2 katten, 1 hond | Twee katten en een hond. |

**Slotconclusie:** De respondenten hebben, behalve honden en/of katten, ook vogels en een schildpad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 3: Hou oud is uw huisdier?/Hoe oud zijn uw huisdieren?** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | 9, 2, 5, 4, 2 | Hond 1 is negen, dat is de hond. Andere hondje is twee en een half. Kat 1 is de oudste kat. Die is vijf en een half. Kat 2 is bijna vier en Kat 3 is twee. |
| 2 | 7, 5 | Hond 1 is zeven en Hond 2 is vijf. |
| 3 | 4, 16 | De hond is vier en de schildpad is zestien. |
| 4 | 4, 9 | Het konijn is vier denk ik en de hond wordt in juni negen. |
| 5 | 15, 2, 11 | Twee katten, een poes en een kater zijn vijftien en de andere twee zijn dik twee jaar. En de hond is elf. |
| 6 | 9, 15 | Maar wij denken zo ongeveer iets van negen jaar en de agapornis is zeker wel vijftien jaar, ja. |
| 7 | 15 | De kat is vijftien en de dwergpapegaai is ook vijftien toevallig. |
| 8 | 14/15 | Ongeveer veertien/vijftien. |
| 9 | 12 | Twaalf nu. |
| 10 | 12 | Hond 1 is twaalf jaar en een half. |
| 11 | 11 | Nou dat is een beetje de vraag, want ik heb der uit het asiel maar we vermoeden dat ze ik heb haar nu ruim acht jaar dus we vermoeden dat ze een jaar of elf is. |
| 12 | 4 | Vierenhalf. |
| 13 | 3, 6 | Hond 1, de hond is nu drie. En de kip is zes. |
| 14 | 16, 10 | De katten zijn zestien en de hond is tien. |

**Slotconclusie:** De huisdieren van de respondenten zijn tussen de twee en zestien jaar in.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 4: Hoe vaak komt u gemiddeld per jaar bij de dierenarts?** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | 20 | Ik denk wel een keer of 20, maar dan wel met diverse beesten hè.  Want als je vijf beesten hebt, heb je vijf keer meer risico. |
| 2 | 1 | Eén keertje. |
| 3 | 2 | Twee keer per jaar. Voor de vaccinaties en ik heb een doerak van een hond, waardoor er meestal wel iets tussendoor komt. |
| 4 | 6 | Voor het konijn sowieso drie keer en de hond één keer. Ik denk een keer of zes. |
| 5 | 9 | Sowieso de jaarlijkse gezondheidscontrole, dus dat is al één keer voor alle vijf de beesten. En zo nu en dan als er iets aan de hand is. Met één van de poezen hadden we aan het begin van het jaar de hernia diafragmatica. Dus daar zijn we wel drie/vier keer voor langs geweest. Met Kat 1 hebben we een abonnement, dus daar ben ik sinds november denk ik ook wel vier keer mee geweest. |
| 6 | Ongeveer 8 | Dat ligt eraan. Als het voor een onderzoek is in verband met haar gezondheid. Dan misschien één keer. Nu ze ouder begint te worden dan loop je tegen bepaalde dingen aan en daar krijg je je vragen over die je wilt stellen. En ze heeft nu ook speciaal voer en die haal je ook bij de dierenarts, dus die zie je één keer in de maand/anderhalve maand denk ik. |
| 7 | Ongeveer 6 | Nou op dit moment vaker, omdat zij die schildklierproblemen heeft, moet ik één keer in de twee maanden terug voor controle. En eventueel tussendoor voor pilletjes als dat tussendoor eerder op is, of als het niet precies uitkomt. |
| 8 | Wisselend | In ieder geval één keer per maand om eten te kopen. Dat hangt dan van de gezondheid af. In ieder geval minimaal één keer per jaar voor de jaarlijkse controle en als het goed gaat. Als ik pech heb dan ben ik er iedere week. |
| 9 | 5/6 | Vorig jaar heel veel. Sowieso inenten. Volgens mij drie of vier blaasontstekingen. Het hangt ervan af wat ze heeft. Maar wel een paar keer per jaar. Zeker vijf/zes keer. Maar dan neem ik niet altijd haar mee. Met een blaasontsteking neem ik alleen een urinedingetje mee. Vorig jaar hebben we het seniorenprogramma opgestart. |
| 10 | 12 | Dat is heel verschillend. De eerste jaren eigenlijk heel weinig. Alleen voor de controles. Maar het afgelopen jaar heel vaak. Zeg maar één keer per maand. |
| 11 | 2 | Nou de laatste tijd wat meer voor haar nageltjes, dus de laatste tijd ja denk ik om het half jaar. |
| 12 | 4 | Nou, normaal gesproken kom ik er eigenlijk alleen maar voor de inentingen. Dus één keer per jaar. Maar dan hebben we natuurlijk tussendoor de castratie gehad. Hij heeft twee keer heeft hij gehad dat hij in glas of, of in blik of weet ik veel wat aan de waterkant is getrapt. |
| 13 | 1/2 | Eén of twee keer ofzo? Eén keer sowieso voor de injectie en af en toe misschien een keer tussendoor voor de hond. |
| 14 | 4 | Zeker vier keer. Dat is voor de inentingen uiteraard en af en toe dan is er wel iets anders. |

**Slotconclusie:** Het is wisselend hoe vaak respondenten bij een dierenkliniek komen. Sommigen komen maar één of twee keer per jaar, terwijl anderen wel 20 keer komen. Dat ligt aan de hoeveelheid huisdieren van de respondenten en de gezondheid van de huisdieren/het huisdier.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 5: Bij welke dierenartspraktijk komt u normaal?** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Dierenkliniek A | Dierenkliniek A |
| 2 | Dierenkliniek D | Ja, Dierenkliniek D. |
| 3 | Dierenkliniek A | Nou dat is Dierenkliniek A. |
| 4 | Tuincentrumdierenarts | Dierenkliniek Stad A en bij Tuincentrum C. *(Over de keuze voor twee dierenartspraktijken)* Prijs. Ja. Mijn hond is allergisch, dus daarvoor ga ik naar mijn eigen dierenarts. Ja dat moet besteld worden en dat heb ik natuurlijk al jaren bij mijn eigen dierenarts, dus dan blijf je gewoon daarbij. Anders moet dat weer helemaal uitgezocht worden, dus dan heb ik zoiets van: Laat maar zitten. Dat moet ik één keer per jaar bestellen. Voor simpele dingetjes ga ik naar Tuincentrum C. Dat scheelt echt de helft. Het ligt eraan of het klein of groot is. Voor echt grote operaties zou ik naar mijn eigen dierenarts gaan, maar gebit zou ik bij Tuincentrum C doen. |
| 5 | Dierenkliniek D | Bij Dierenkliniek D. |
| 6 | Dierenkliniek A | Ja bij Ommedijk. |
| 7 | Dierenkliniek A | Winkelhof. |
| 8 | Dierenkliniek A | Dat is dan Dierenkliniek A. |
| 9 | Dierenkliniek A & B | Voorheen was dat altijd het Winkelhof en nu Rijnwoude, want dat is dichterbij. Maar voor sommige dingen moet je in Dorp A wezen. Als er een fotootje gemaakt moet worden, dan ga ik daarheen. Maar in principe ga hierheen. |
| 10 | Dierenkliniek A | Ja precies. |
| 11 | Dierenkliniek A | Dierenkliniek A. |
| 12 | Dierenkliniek A | Nou! Dat is in De Winkelhof, ja! |
| 13 | Dierenkliniek A | Dierenkliniek A. |
| 14 | Tuincentrumdierenarts | Dat is Dierenarts Heemskerk en laatst waren we voor de kat bij Dierenarts Tuincentrum C. |

**Slotconclusie:** De respondenten komen bij Dierenkliniek A & B, Dierenkliniek D en de Tuincentrumdierenarts. De respondenten die bij de Tuincentrumdierenarts komen, komen ook bij een andere dierenartspraktijk, zoals Mijn Dierenkliniek en Dierenkliniek Heemskerk.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 6: Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Centraal, makkelijk parkeren, fris, schoon, onopvallend | Ik vind het heel centraal liggen zo midden in het centrum. Je kunt altijd je auto kwijt beneden. En ik probeer meestal overdag te gaan en dan kan ik via de achterkant naar binnen. En als het niet anders is dan ga ik via de voorkant, maar ik vind wel dat het niet heel erg opvalt zeg maar. Vind het binnen wel fris. Fris en schoon. |
| 3 | Prima, moeilijk bereikbaar | Ik vind het er prima uitzien. Het is alleen een vrij moeilijk te bereiken eigenlijk met de auto. Dan ga ik meestal achterom, maar officieel mag je daar niet staan. Want een hond tillen is een beetje lastig en in de garage parkeren, vind ik dan net weer te ver. Voor andere dingen is het geen probleem, want dan ga je gewoon lopend of op de fiets. |
| 6 | Makkelijk | Het is altijd makkelijk, omdat je kunt parkeren daarachter. Ik weet waar het is, dus het is voor mij makkelijk. |
| 7 | Prima | Ik vind de locatie niet zo heel erg belangrijk. Ik vind het wel fijn dat je heel dichtbij kunt parkeren, want je loopt toch met je dieren in een vervoersbak te sjouwen. Het is prima geregeld. Het is belangrijker hoe de mensen in de praktijk zijn. Het allerbelangrijkste. Kijk, als het een zwijnenstal is dan zal je er anders naar kijken. Maar als het netjes en opgeruimd is en er is genoeg ruimte voor iedereen om te bewegen, dan denk ik dat het genoeg is. Want je komt niet voor een mooie omgeving. |
| 8 | Prima | Ik vind dat het er prima uitziet. De ligging is op zich wel centraal en je kunt er meestal wel goed je auto kwijt, maar toch vind ik het een beetje eng om langs een drukke Engelendaal met mijn kat in het mandje te lopen. |
| 9 | Lastig parkeren | Lastig parkeren. Dat vind ik echt een nadeel. |
| 10 | Prima | Het is goed bereikbaar. De locatie is op zich prima. De praktijk zelf is prima. Wat ik wel jammer vind, maar dan piep ik een beetje, is dat er geen parkeerterrein vlak voor de deur is. Je moet altijd de parkeergarage in van het Winkelhof. En op zich is dat negen van de tien keer geen probleem. Maar heb je een ziek hondje, of moet je met je hondje hierheen en sta je aan de andere kant van de parkeergarage. Dan is dat vervelend. Ik vind het een beetje piepen, maar als je zegt: “Wat zou je anders willen?” Dan zou dat denk ik een pré zijn voor hier. Wat ik fijn vind is dat je nu ook achterin kan komen dat is toch wel weer een stukje korter en zeker als je hondje ouder wordt dan is dat wel prettig. |
| 11 | Niet geweldig | Locatie vind ik niet zo geweldig. Want het is voor mensen met een auto vrij moeilijk om er te komen. Maar de locatie zelf zou ook iets ruimer opgezet kunnen worden. |
| 12 | Ideaal | Ja, dus het is twee minuten lopen. Dus voor mij is de ligging ideaal. Eén. Ja, pff, ik zou het te benauwd krijgen als ik het kamertje van Dierenarts A zie. Zonder licht en dan denk ik: oh joh, dat zou mij veel te klein zijn! Maar ik bedoel, hij moet erin werken dus interesseert het mij? Nee, niet echt. Ik zit ook niet met problemen dat de wachtkamer te vol is of wat dan ook. Dat ligt natuurlijk ook een beetje aan de planning en ik denk dat dat altijd redelijk goed gaat. |
| 13 | Prima | De locatie is voor ons prima, want je kunt makkelijk parkeren en dergelijke. De parkeergarage zit eraan vast. De ruimtes zijn prima. Het is rustig. Het is relaxt hier. |

**Slotconclusie:** De respondenten beschrijven de locatie als centraal, maar veel respondenten vinden het parkeren in de parkeergarage vervelend. Zeker met honden die niet goed kunnen lopen, vinden ze dit vervelend. Bij de achterkant parkeren vinden ze wel prima. Van binnen vinden de respondenten Dierenkliniek A schoon en fris, maar wel klein. De sfeer is rustig en relaxt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 7: Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Dichtbij, ruim | Is lekker dichtbij huis. Ik kan er ook makkelijk parkeren voor de deur. Van binnen ook ruim. |
| 5 | Modern, licht, ruim, schoon | Dat vind ik wel belangrijk. In ieder geval vind ik dat ze een mooie praktijkruimte hebben. Ze zijn voldoende grote ruimte wachtkamer, meerdere behandelkamers, modern, licht, ruim, schoon. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden het parkeren voor de deur bij Dierenkliniek D gemakkelijk. Verder beschrijven ze de locatie als ruim, modern, licht en schoon.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 8: Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Netjes, parkeren | Het is allemaal heel netjes. Je kunt er goed parkeren. |
| 14 | Kil, makkelijk bereikbaar | Een beetje kil. Het doet niet vriendelijk aan. Ja ik denk de kleuren een beetje. Kil en koud en ik denk ook dat het door Tuincentrum C zelf komt. Dat vind ik ook niet zo leuk. Wel makkelijk bereikbaar. |

**Slotconclusie:** De respondenten beschrijven de locatie van de Tuincentrumdierenarts als makkelijk bereikbaar en netjes. Het parkeren vinden ze ook prettig. De locatie doet wel kil, koud en onvriendelijk aan. Dit komt door de kleuren, maar ook door het tuincentrum waarin het gevestigd is zelf.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 9: Hoe zou u de communicatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? Dit gaat over de website en de social media. (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Mooie website, klad in Facebook, foto’s van patiënten | De website is tegenwoordig heel mooi moet ik zeggen. Hij is top in orde. Als ik tegenwoordig wat zoek over wie heeft er dienst. Dat werd eerst heel vaak op Facebook gezet op vrijdagmiddag, maar daar is klad in gekomen. Dat vind ik jammer. Dan zie je iets heel leuks en dan denk je: Oh wat een mooie pup! Of wat grappig dat jullie dat ook doen. |
| 3 | Informatie missen op Facebook | Ik kijk eigenlijk nooit op de website. Ik heb ze op Facebook. Maar als er bijvoorbeeld een aanbieding is van: Deze maand onze ontwormingskuren voordeliger. Dan mis ik dat vaak en dat is dan jammer. |
| 6 | Weinig interactie | Ik heb er niet veel communicatie mee, maar ik gebruik mijn laptop wel veel. En als je een reisje boekt ofzo, dan krijg je interactie en dat is eigenlijk ook wel fijn als je een bezoek hebt gehad met je beestje. Want dan krijg ik de neiging om veel eerder naar jullie toe te gaan. Interacties zijn zeker in deze tijd erg belangrijk denk ik. |
| 7 | Gebruik ik niet | Ik gebruik de website alleen om het telefoonnummer op te zoeken en voor de rest eigenlijk niet. |
| 8 | Kijk ik niet op | Daar kijk ik niet zoveel op. Alleen als ik een spoedgeval heb, dan kijk ik op de website of ze dienst hebben. Verder niet. |
| 9 | Mag meer | Nou dat mag wel wat meer. Dat zou ik wel leuk vinden. Het wordt wel meer, zoals laatst een foto van zo’n groot konijn of een leuke pup. Dat zou ik wel leuk vinden. Vooral waar je niet zo gauw aan denkt. Zoals met die kruipertjes. Want ik weet dat Dierenarts B dan altijd komt met: “Ze zijn er weer, die nare dingen.” Die deel ik ook. |
| 10 | Leuk | Ik moet heel eerlijk bekennen dat ik de website niet zo goed ken. Via Facebook volg ik jullie ook en dat vind ik ook leuk en ik vind het erg plezierig dat daar de openingstijden in staan. |
| 11 | Prima | Goed, prima. Ik wist niet eens dat jullie een facebookpagina hadden. Dus die ga ik vanaf nu wel volgen. |
| 12 | Handig | Ik geloof dat ik Facebook pas sinds twee maanden jullie volg. En ja, op de website kijk ik niet zoveel omdat als ik alleen maar wil komen voor die inentingen. Ik vind het nu wel handig moet ik zeggen dat ik nu via Facebook zie wanneer ze weekenddienst hebben. Nee, het is eigenlijk gewoon de informatie van de weekenddiensten, voor de rest. Ja, weet je? Of er nou een konijn binnengekomen is of zo. Ik vind het op zich wel grappig, maar ik vind het nou niet zo interessant. |
| 13 | - | Social media zie ik af en toe wat via Facebook. Voor de rest doe ik niet zoveel. De website, daarbij moet ik eerlijk bekennen dat ik daar nog niet ben geweest volgens mij. Maar ik ben ook niet genoodzaakt, dus dan ga je niks zoeken. Ik weet dus niet hoe de website er precies uitziet en of het werkzaam is. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de website van Dierenkliniek A mooi, maar kijken er alleen op als ze een telefoonnummer zoeken. Op Facebook mag er meer interactie plaatsvinden en de praktijk mag er ook meer op posten. De respondenten vinden het fijn wanneer ze zien wie er weekenddienst heeft. Verder willen ze foto’s van patiënten zien, maar ook weetjes en aanbiedingen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 10: Hoe zou u de communicatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? Dit gaat over de website en de social media. (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Nooit gezien | Ja, daar kijk ik eigenlijk nooit op. Nooit gezien. |
| 5 | Handig, leuk | De website. Wat ik nu heel handig vind, is dat ik online afspraken kan maken. Verder kijk ik niet zo heel vaak op de website. Alleen voor de openingstijden. En social media vind ik leuk als je foto’s ziet van een nestje dat langs is geweest of nou ja, leuke dingen die ze hebben gedaan. Maar of dat nou mijn klanttevredenheid beïnvloedt? Nou, nee. Ik vind het gewoon leuk om te volgen. Ik ben gewoon een dierenliefhebber, dus dat vind ik gewoon leuk. |

**Slotconclusie:** De respondenten kijken niet of weinig op de website van Dierenkliniek D. Online afspraken maken vinden ze wel heel handig. Op social media vinden ze het leuk om foto’s van patiënten te zien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 11: Hoe zou u de communicatie van uw dierenartspraktijk beschrijven? Dit gaat over de website en de social media. (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | - | Ja die heb ik eigenlijk niet van Tuincentrum C, dus dat weet ik niet. |
| 14 | Sprong er niet uit | Ze hebben niet van de dierenartspraktijk. Via Tuincentrum C keek ik dan en zo kwam ik dan aan de spreekuurtijd van de dierenarts. Hij sprong er niet uit. |

**Slotconclusie:** De respondenten vonden de website van de Tuincentrumdierenarts er niet uitspringen. Via de algemene website van Tuincentrum C kwamen ze uit bij de spreekuurtijd van de dierenarts.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 12: Hoe zou u de service van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Goed | Nou gewoon heel goed natuurlijk, want anders was ik natuurlijk niet nog steeds klant. Laatste jaar wel een aantal keer een strubbelingetje meegemaakt met één van de assistentes. En dat was vooral telefonisch. *(Zie verbatim 1)* |
| 3 | Vriendelijk, efficiënt, goed | Dat is allemaal heel vriendelijk en ik vind het wel efficiënt gaan. Ik denk dat ze heel goed zijn en daarom blijf ik ook altijd terugkomen. |
| 6 | Toegankelijk | De toegankelijkheid van als jullie aanwezig zijn, is altijd goed. Laat ik het zo zeggen: je wordt verwelkomd, er wordt aandacht aan je geschonken. Netjes, correct. Ook aan de telefoon correct. Ja, dat vind ik wel: altijd correct en ook niet tot het uiterste door blijven gaan. |
| 7 | Uitstekend | Uitstekend. Ja, ik ben heel tevreden over hoe zij met de cliënten en zeker met de dieren omgaan. |
| 8 | Goed | Op zich is de service wel goed, ja. |
| 9 | Rustig | Met de meeste dierenartsassistentes gaat het goed, maar met eentje, ik weet niet hoe ze heet, dat botst weleens. Normaal gaat het goed en dan helpt ze perfect. Maar het klikt niet helemaal, nee. *(Zie verbatim 9)* Ik heb het liefste Dierenarts A om dezelfde reden. Hij blijft rustig. *(Dierenarts D)* Die heeft haar gedaan met haar hart en dat ging ook heel goed. Zij blijft ook rustig en ze is to-the-point en dat vind ik prettig als er wat is. |
| 10 | Fijn | Alle lof. Ik vind de communicatie naar ons toe is heel fijn. Wat ik ervaar is dat er is altijd een luisterend oor. We kunnen bijna altijd als er wat is direct komen. Dat vind ik fijn. Dat ervaar ik als heel plezierig. |
| 11 | Perfect | Ja perfect, nee prima, echt. Nee, maar ik kom al jaren bij Dierenarts A en Dierenarts B. Ik vind ze gewoon heel lief, ook voor de dieren en dat vind ik gewoon heel belangrijk. Dus nee, de service is perfect. |
| 12 | Goed | Weet je? Op het moment dat je het nodig hebt dan is het goed. Je hebt alleen collega-assistente waar ik niet zo mee klik. *(Zie verbatim 12)* |
| 13 | Heel goed | Ze zijn heel goed. Ze zijn ook heel begaan met de dieren en waar je ook mee komt. Ze zijn ook heel lief voor de dieren. Dat gaat heel soepel en ze zijn allemaal heel vriendelijk. Ze leggen allemaal precies uit wat ze gaan doen en ze geven veel informatie en dergelijke. Dat vind ik erg prettig. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de service van Dierenkliniek A heel goed. Ze beschrijven het als vriendelijk, soepel, lief, toegankelijk, correct en efficiënt. Verder vinden de respondenten het prettig dat het team van Dierenkliniek A goed naar ze luistert en ook veel informatie geeft. Ze vinden het ook prettig dat de dierenartsen rustig blijven en to-the-point komen. Verder beschrijven de respondenten de artsen en assistentes als begaan met de dieren. Er komen wel twee assistentes naar boven met wie sommige respondenten slechte ervaringen hebben. Dit heeft te maken met de flexibiliteit die de desbetreffende assistentes de respondenten bieden. Ook vinden ze het fijn dat het team met ieder dier goed kan omgaan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 13: Hoe zou u de service van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Vriendelijk | We lopen niet heel snel naar een dierenarts. Dus ik kan het niet heel goed beoordelen, maar we hebben geen problemen met deze dierenarts. Allemaal vriendelijk en vooral die jongen vond ik aardig. |
| 5 | Fijn | Wat ik belangrijk vind, wat ik leuk vind, is dat ik altijd terecht kan. Ook met vragen over bijvoorbeeld het fokken van kittens. Dat vind ik echt heel fijn, ja. Dus ze nemen altijd de tijd om me te informeren of uitleg te geven als ik ergens mee zit of iets niet duidelijk is. Dat is wel één van de voordelen van Dierenkliniek D. Als er iets is, dan kun je ook vaak in het weekend terecht. |

**Slotconclusie:** De respondenten beschrijven de service van Dierenkliniek D als vriendelijk. Verder vinden ze het leuk en belangrijk dat ze ook altijd met vragen altijd terecht kunnen en dat de artsen en assistentes de tijd nemen om uitleg te geven. Verder vinden ze het fijn dat ze ook vaak in het weekend terecht kunnen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 14: Hoe zou u de service van uw dierenartspraktijk beschrijven? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Goedkoop, ruime openingstijden | Toen ze pas geopend waren, ben ik er geweest. Het scheelt heel veel. Ze hebben hele ruime openingstijden en ook in de weekenden. Eén van de assistentes riep de dierenarts van achteren. En ik was wat aan het vragen, maar ze begreep het niet, want ze sprak amper Nederlands. |
| 4 | Vriendelijk, behulpzaam, veel open, prijs | Heel vriendelijke mensen. Ja echt behulpzame mensen. Veel open  natuurlijk. Ook in het weekend dat je zo naar binnen kan. Dat je  geen extra kosten hebt op zondagmiddag ofzo. Voor simpele  dingetjes ga ik naar Tuincentrum C. Dat scheelt echt de helft. |
| 14 | Goed | Ik vond de dierenarts erg goed. Wel duidelijk en aandacht voor ons en voor de kat waarmee ik kwam. Oh en Nederlandssprekend. Want er is er één die geen Nederlands spreekt, hoorde ik. Dit is gewoon een Hollandse dame. Nou ja, ik denk dat ze nog wel vrij jong was. Ik denk dat ze net afgestudeerd was als dierenarts. Goed kijken en vragen aan ons en duidelijk met het uitleggen. De assistente vond ik wat minder. Die zat een beetje als een zoutzak achter die balie en daar kwam niet veel geluid uit. Maar ik vermoed dat die niet goed Hollands hoort. Door hoe ze praatte. Maar voor mijn gevoel zat er niet zoveel bij bij de assistente, want voor ons was er waarschijnlijk iets gebeurd en er lag behoorlijk wat bloed voor de balie. En toen we weggingen, lag dat bloed nog steeds op de grond. |

**Slotconclusie:** De respondenten beschrijven de service van de Tuincentrumdierenarts als goedkoop. Verder benoemen ze de ruime openingstijden. Verder vinden ze de dierenartsen en de dierenartsassistentes vriendelijk en behulpzaam. Er zit wel een niet-Nederlandssprekende dierenarts in de praktijk. De dierenartsen die er werken zijn net afgestudeerd en hebben aandacht voor de klanten en hun dieren. Eén van de assistentes vonden de respondenten minder, omdat zij niet veel zei en de praktijk niet goed schoonhield.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 15: Creatieve vraagtechniek -** **Korte wachttijden** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Tijd nemen | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Tuurlijk is dat belangrijk. Maar wij hebben zelf aan den lijve ondervonden met al onze ellende de laatste jaren dat als het nodig de tijd altijd voor de kat of de hond genomen wordt. Als je de mensen aangeslagen uit de deur ziet komen, dan begrijp ik dat wel. Dan is het ook niet erg. |
| 2 | Niet noodzakelijk | *(Vind ik leuk)* Korte wachttijden vind ik wel leuk. Niet noodzakelijk. als ik een afspraak heb, dan is een kwartier wel max denk ik. Er kan iets tussenkomen natuurlijk, maar daarna wil ik wel geholpen worden natuurlijk. Als er een goede reden is, dan is het niet anders natuurlijk. Dat als je binnenkomt dat je hoort van: “Het gaat wat langer duren, want er is wat tussengekomen.” |
| 3 | Hoort | *(Zo moet dat zijn)* Korte wachttijden vind ik ook wel dat dat hoort. |
| 4 | Niet erg | *(Zo moet dat zijn)* Maar als je je bezorgd maakt, dan wil je gewoon dezelfde dag terecht moeten kunnen. Als er een spoedgeval tussenkomt dan heb ik er geen problemen mee om een half uur langer te wachten. Dat vind ik helemaal niet erg. Als ze het gewoon even doorgeven. |
| 5 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik wel fijn. Ja. Ik denk dat het voor die beesten toch wel heel erg stressvol is in zo’n wachtkamer. Zeker als er een heleboel andere beesten zitten. Ik vind het helemaal niet erg om tien minuutjes te zitten ofzo. Zolang ik maar redelijk snel aan de beurt ben. |
| 6 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Vind ik eigenlijk ook niet echt belangrijk. |
| 7 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Ik vind het heel belangrijk dat ze, ongeacht of ik langer moet wachten, voor iemand de tijd genomen hebben. Je komt er voor je dieren. Als er aan de voorganger tijd is besteed om dat goed in kaart te brengen. Dan is dat alleen maar een indicatie dat ze goed voor dat beest zorgen en dat ze dat ook voor jouw dier doen. Dus korte wachttijden vind ik helemaal niet belangrijk. |
| 8 | Prettig | *(Zo moet dat zijn)* Korte wachttijden vind ik wel prettig. Ik ken geen één beest die graag bij de dierenarts zit. |
| 9 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik leuk en belangrijk. Het lijkt mij dat als je met je aangereden hond of kat komt en je moet gaan zitten wachten, omdat iemand korte wachttijden wil. |
| 10 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Ja dat vind ik niet zo belangrijk. Ik vind dat op het moment dat er voor iedereen tijd en aandacht is, dan is het gevolg dat je langer moet wachten. |
| 11 | Minder aandacht | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Korte wachttijden dat betekent ook minder aandacht voor de dieren. Ik vind korte wachttijden niet echt. Ik wacht liever langer, zodat ik weet dat mijn dier goed behandeld wordt. Dan dat ze het afraffelen. |
| 12 | Goed | *(Zo moet dat zijn)* Goed. |
| 13 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Ja, maar je wilt gewoon niet te lang wachten. Dat is een beetje de tijd. Als ik met de hond kom, hij is vrij zenuwachtig en druk. Dus ik vind het wel fijn als we snel aan de beurt zijn. |
| 14 | - | *(Zo moet dat zijn)* |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden korte wachttijden fijn, maar niet erg belangrijk. Korte wachttijden zijn fijn, omdat de meeste huisdieren het niet fijn vinden bij de dierenarts. Verder is tijd ook steeds belangrijker in de maatschappij. Daarentegen zeggen ze dat het belangrijker is dat er voor ieder dier de aandacht is. Zeker als er een spoedgeval is, vinden de respondenten het niet erg als ze langer moeten wachten. Ze willen dan wel dat de assistente of de dierenarts communiceert dat het langer duurt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 16: Creatieve vraagtechniek -** **Parkeren voor de deur** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Klein stukje | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat gaat bij jullie niet lukken. Als je hem vlakbij die flessen zet, dan is het maar een klein stukje. |
| 2 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Ja, vind het eigenlijk wel belangrijk. |
| 3 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Ik zou het leuk hebben gevonden. Parkeren achter de deur doen we dan maar. |
| 4 | Niet belangrijk | (*Ik kan ermee leven)* Ik parkeer wel ergens in die straten. Bij de Tuincentrum C is dat makkelijker. Die andere zit in de stad. |
| 5 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Dat vind ik wel heel belangrijk, want als je met vier katten en een hond komt. |
| 6 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Parkeren voor de deur, niet belangrijk. |
| 7 | Perfect | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Wij hoeven er niet zo over na te denken, omdat je vlakbij kan parkeren. Maar niet iedereen is in staat om een zware kattenmand te lopen. Zeker voor oudere mensen kan ik me voorstellen dat het erg belangrijk is. Maar voor mij zitten ze perfect. |
| 8 | Prettig | (*Zo moet dat zijn)* Parkeren voor de deur is ook wel prettig. Dat je die twee moet sjouwen. Dat is best wel zwaar en dan is het niet fijn als je ver moet lopen. |
| 9 | Parkeerplekken achterkant | *(Zo moet dat zijn)* Als je dier ziek is inderdaad. Nu begreep ik wel dat als je even belt dat er iemand bij de achterdeur staat dat je daarna je auto weg zet. Dat doe ik nu weleens. Dat is wel wat veranderd. Het zou fijn zijn als er wat parkeerplekken daar zouden zijn. |
| 10 | Moet | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik inderdaad zo moet dat zijn. Dat is het enige minpuntje. |
| 11 | Handig | *(Ik kan ermee leven)* Nou ja, wat ik zeg het parkeren is niet echt, maar waar de praktijk zit niet echt handig in de zin van als je vier katten hebt en die moeten allemaal naar binnen. Dan is het nogal wat rompslomp via de busbaan. Parkeren voor de deur zou handig zijn. Het is niet echt iets, maar het zou handig zijn. |
| 12 | Niet van toepassing | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Parkeren voor de deur is niet van toepassing. |
| 13 | Prettig | *(Vind ik leuk)* Zou prettig zijn. |
| 14 | Kan ik mee leven | *(Ik kan ermee leven)* Parkeren voor de deur kan ik mee leven als het er niet is. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden het prettig als ze voor de deur kunnen parkeren. Hierbij noemen zij ook de achterdeur van Dierenkliniek A als optie. Zij vinden het belangrijk om goed te kunnen parkeren als ze met meerdere kattenmanden lopen, of als hun hond niet goed kan lopen. Aan de andere kant vinden de respondenten parkeren in de parkeergarage ook prima.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 17: Creatieve vraagtechniek -** **Webshop** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Niet synchroon | (*Noch belangrijk, nog onbelangrijk)* Ik gebruik hem niet. Hij loopt ook niet synchroon met de praktijk vind ik. Die webshop was toen iets met voer en die bleek in de praktijk of goedkoper, of duurder te zijn dan in die webshop. |
| 2 | - | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* |
| 3 | Langskomen | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Als ik wormenmiddel nodig heb, dan fiets ik even langs en eten halen ik niet. Dat eten wordt ook niet verkocht. |
| 4 | Dierenwinkel | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Wij kopen eigenlijk dierenspullen niet bij de dierenarts. Dat doen we gewoon in een winkel of online winkel. |
| 5 | Lastig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Webshop vind ik een lastige, want ik vraag me af in hoeverre je als dierenarts op al die terreinen actief moet zijn. Er zijn gewoon al grote spelers op internet waar je alles kunt kopen en misschien zelfs wel goedkoper dan als dierenarts. |
| 6 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Een webshop is ook wel leuk. |
| 7 | Kost meer | *(Vind ik leuk)* Als je echt iets online wilt kopen wat met je dieren te maken heeft, dan ga je toch voor de goedkoopste site. Dan ga je niet bij een dierenarts kopen. Ik denk dat dat meer kost dan het oplevert. |
| 8 | Niet interessant | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nee. |
| 9 | Handig | *(Vind ik leuk)* Ik vind het op zich wel handig om dingen bijvoorbeeld na te bestellen. Dat het thuis bezorgd wordt. Alleen jammer dat het niet met medicijnen kan. |
| 10 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou dat vind ik niet belangrijk. Dan bel ik even en dan kan ik het voer komen halen. Online zou ik dat ook wel willen voor voer. |
| 11 | Wel handig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Maar voor mij is het natuurlijk niet nodig. Maar dan is het als je van die grote dingen hebt wel handig. |
| 12 | Niet van belang | *(Vind ik niet leuk)* Weet je, ik koop geen zakken voer, want hij krijgt vlees. Webshop vind ik dus ook niet van belang. |
| 13 | Liever in handen | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik heb het liever een keer in handen om te zien hoe het eruitziet, hoe het voelt. Dat heb ik liever dan via een webshop. |
| 14 | Leuk | (*Vind ik leuk)* Dat zou ik wel leuk vinden. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden een webshop wel leuk handig voor bijvoorbeeld grote zakken voer. Sommige respondenten vinden het jammer dat ze medicijnen niet via de webshop kunnen bestellen. De respondenten geven ook aan dat het voer dat hun dier krijgt niet via een dierenartspraktijk verkrijgbaar is, waardoor het niet zo van belang is. Daarnaast denken de respondenten dat een webshop meer kost dan het oplevert, omdat er al veel grote spelers actief zijn en mensen naar de goedkoopste site gaan. Over de huidige webshop van Dierenkliniek A & B (de Vetpet-Shop) zeggen ze dat het niet synchroon loopt met de praktijk, waardoor ze hem niet gebruiken.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 18: Creatieve vraagtechniek -** **Online afspraken maken** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Ligt eraan | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Het ligt eraan waar het voor is natuurlijk. Als je voor een enting wilt en het niet zoveel uitmaakt wanneer je kunt. Maar dat zou dan online kunnen. Maar als ik echt nood heb en ik wil echt vandaag nog een dierenarts zien. |
| 2 | Onnodig | *(Kan ik mee leven)* Niet echt nodig. Liever gewoon bellen |
| 3 | Handig | (*Vind ik leuk)* Is misschien wel leuk als je gelijk de agenda kan zien. Kan wel handig zijn. Ik vind het niet echt boeiend, maar ik zou het wel leuk vinden als het kan. Het is wel van deze tijd natuurlijk. Als het mogelijk is dan zou ik het waarschijnlijk wel doen. Mits je natuurlijk kunt aangeven bij welke dierenarts je wilt. |
| 4 | Handig | (*Vind ik leuk)* Ja wij hebben dat en dan krijg je een herinnering op je tablet van: Je hebt een afspraak. Dus dat is erg handig. |
| 5 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Vind ik wel heel fijn. Het is makkelijk, maar toch bellen we er vaak nog even erachteraan. Zeker als er iets is, of je wilt toch liever op kortere termijn terecht. Dan proberen we toch om er op een één of andere manier tussendoor te fietsen. En online afspraken maken is gewoon heel zwart-wit. Het is wel handig. |
| 6 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou vind ik niet zo belangrijk. Ik hoor liever een stem. |
| 7 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Heel belangrijk vind ik dat. Daar houd ik van. Ik wil het liefst alles online zelf kunnen regelen. Dat vind ik fijn. Dan kun je op je eigen moment. Je gooit een programma open. Je kijkt naar de agenda. Je kunt iets zelf prikken. Je hoeft niet zelf te gaan bellen. Je hoeft niet te wachten tot iemand je te woord kan staan. Weet je? Het heeft allemaal met tijd te maken. Dus alles wat efficiënter kan met een online programma. Graag. |
| 8 | Handig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat hoeft niet per se voor mij. Dat kan handig zijn, maar deze praktijk is goed te bereiken om een afspraak te maken. |
| 9 | Gebruikelijke dingen | *(Vind ik leuk) Voor* inenten. Voor gebruikelijke dingen. |
| 10 | Persoonlijk contact | *(Vind ik niet leuk)* Dat vind ik eigenlijk niks. Weet je wat ik het fijne vind juist als je persoonlijk contact met de assistente hebt? Vaak krijg je dan al van de assistente te horen van: “Oké het is goed als je even langskomt of neem maar gerust dit.” Met online kan dat niet. Moet ik een afspraak maken voor een injectie, dan wil ik dat best online doen. Dat is het punt niet. Dat is een standaard iets. Maar vaak is het wat anders en dan wil je iemand spreken. Dat is plezierig. |
| 11 | Handig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja is handig, maar een telefoontje is ook zo gepleegd. Het is voor mij niet een prioriteit. |
| 12 | Niet van belang | *(Ik kan ermee leven)* Hoeft voor mij niet. Online afspraken maken juist omdat het zo dichtbij is, dan ga ik even langs. Voor mij is het niet zo van belang. |
| 13 | Liever een stem | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik ben altijd van de bel. Ik hoor graag een stem. |
| 14 | Telefoon | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik heb liever gewoon iemand aan de telefoon. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden online afspraken maken handig, maar ze zouden het met name gebruiken voor de gebruikelijke dingen zoals inenten. Ze noemen het efficiënt, van deze tijd en makkelijk. Verder noemen de respondenten het zwart-wit. De respondenten vinden het fijn als ze kunnen aangeven bij welke dierenarts ze willen en als ze een herinnering op de tablet krijgen. Sommige respondenten geven toch de voorkeur aan telefonisch contact, omdat dat persoonlijker is en ze advies kunnen krijgen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 19: Creatieve vraagtechniek -** **Diervriendelijkheid** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Diervriendelijk vind ik nog belangrijker. |
| 2 | Hoort, hart voor dieren | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat hoort er bij een dierenarts. Het gaat erom dat je hart voor dieren hebt. Ook wel streng zijn als het nodig is als je maar het beste met het dier voor hebt. Het is dus een beetje wat je eronder verstaat. |
| 3 | Hoort, leuk | (*Zo moet dat zijn)* Dat moet zeker. Maar ik vind het ook leuk en ik vind dat ze het zijn. Het hoort ook in een dierenartspraktijk. |
| 4 | Hoort | (*Vind ik leuk)* Ja, het is een dierenarts. |
| 5 | Fijn | (*Zo moet dat zijn)* Ja, dat ze ook heel liefdevol met die beestjes omgaan. Ik vind soms dat mijn beestjes bij de dierenarts beter worden behandeld dan ik door mijn eigen huisarts. Maar dat is dus wel heel fijn. |
| 6 | Logisch | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat lijkt toch wel heel logisch hè. Anders moet je dat beroep niet doen. |
| 7 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Diervriendelijkheid dat is eigenlijk een overtreffende trap van zo moet dat zijn. |
| 8 | Hoort | (*Zo moet dat zijn)* Anders ga je niet naar een dierenarts. |
| 9 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Dat is ook heel belangrijk! |
| 10 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Het is allemaal even lief voor haar. Alle aandacht en dat is fijn. |
| 11 | Spreekt voor zich | *(Zo moet dat zijn)* Diervriendelijkheid dat spreekt voor zich. Dat hoort gewoon bij een dierenarts. |
| 12 | Dat moet | *(Zo moet dat zijn)* Ja tuurlijk. Stel je voor! |
| 13 | Fijn | (*Vind ik leuk)* Dat vind ik wel fijn. |
| 14 | Belangrijk | (*Vind ik leuk)* Het moet zo zijn. Ja vind ik heel belangrijk. |

**Slotconclusie:** Diervriendelijkheid is erg belangrijk in een dierenartspraktijk. De respondenten vinden diervriendelijkheid belangrijker dan klantvriendelijkheid. Ze geven wel aan dat iedereen wat anders onder diervriendelijkheid verstaat, maar dat het erom gaat dat de dierenartsen en assistentes het beste voor hebben met het dier.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 20: Creatieve vraagtechniek -** **Afspraken van een kwartier (in plaats van 10 minuten)** | | |
| Resp. nr. | Label | Quote uit verbatim |
| 1 | Nodig | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat vind ik wel belangrijk, denk ik. Ik heb het vaak wel nodig. |
| 2 | Maakt niet uit | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Maakt me eigenlijk niet zoveel uit. Als het kan in tien minuten, dan doen we het in tien minuten. We houden wel van een beetje opschieten. |
| 3 | Zoveel tijd als nodig | (*Zo moet dat zijn)* Ik heb nooit het idee gehad dat ik de deur werd uitgewerkt. Zoveel tijd als nodig is eigenlijk. |
| 4 | Zoveel tijd als nodig | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nee ik heb nooit het idee gehad dat ik eruit werd gekeken. Als je komt en het duurt iets langer, dan is het langer. |
| 5 | Afhankelijk van de situatie | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Wat ik er eigenlijk over wil zeggen dat afhankelijk van de situatie. Waar moet ik hem dan leggen? Je hoeft er geen kwartier te zijn als je in vijf minuten klaar bent. |
| 6 | Niet belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou, dat vind ik niet zo belangrijk. Kijk, als ik een afspraak heb om kwart over één en het loopt uit tot kwart voor twee, maar ik weet dat hij volledig aandacht de volledige aandacht heeft gehad voor het beestje. Dat vind ik heel belangrijk, want dan weet ik: Hij heeft zo ook de volledige aandacht voor mijn beestje. |
| 7 | Tijd nemen | (*Zo moet dat zijn)* Ik ben me niet bewust van tien minuten. Ik ben me alleen bewust van dat ze de tijd voor je nemen. |
| 8 | Tijd nemen | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Ze nemen toch wel de tijd als het nodig is. |
| 9 | Tegen uitlopen | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat is tegen het uitlopen. Je zit weleens vijf minuutjes te wachten, maar dat vind ik ook niet zo heel erg. Maar als je al weet dat het al langer gaat duren, maak dan zelf gewoon al een langere afspraak. Vind ik. |
| 10 | Fijn | *(Vind ik leuk*) Ik vind het zelf heel erg fijn dat de tijd genomen wordt en dat ik ook dat als ze iets heeft en ze heeft ook iets anders dat hij daar ook de tijd voor neemt. Dus ik vind het ook helemaal niet erg als ik tien minuten moet wachten voordat ik aan de beurt ben. |
| 11 | Fijner | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Ik vind een kwartier toch wel fijner. |
| 12 | Niet belangrijk | *(Vind ik leuk*) Ik heb er nooit op gelet, want volgens mij ben ik altijd langer binnen. Vind ik leuk, maar ik hou ze altijd langer bezig. Dus ik vind het niet zo belangrijk. |
| 13 | Fijn | *(Vind ik leuk*) Dat vind ik dan wel fijn. Dan krijg je net iets meer achtergrondinformatie. Ik denk dat het voor de dierenartsen ook erg fijn is. Dan hoor je bijvoorbeeld of er thuis iets is gebeurd of iets dergelijks. Ik denk dat het wel goed is. |
| 14 | Niet van toepassing | *(Zo moet dat zijn)* Dat is bij onze dierenarts niet van toepassing. Die neemt altijd ruim de tijd. |

**Slotconclusie:** De respondenten zijn niet bewust van de tijd die een dierenarts heeft per patiënt. Zij vinden het belangrijk dat de dierenarts zoveel tijd neemt als nodig is. Ze geven wel aan dat het voor de dierenartsen prettiger is, omdat ze zo meer achtergrondinformatie horen en minder uitlopen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 21: Creatieve vraagtechniek -** **Goedkoop** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Zorg belangrijker | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Tuurlijk vind ik het belangrijk, maar de zorg van mijn beesten staat voorop. |
| 2 | In verhouding staan | *(Zo moet dat zijn)* Ik vind het wel prettig. Ik vind het altijd wel veel geld zo’n dierenarts. Het hoeft van mij echt niet de goedkoopste te zijn. Ik zou niet eerlijk zijn als ik zou zeggen dat het niet belangrijk is. Het moet wel in verhouding zijn met de service. |
| 3 | Niet per se | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet per se. Ik heb liever goed. |
| 4 | Oneerlijk | *(Vind ik leuk)* Nee, voor sommige dingen vraag ik me af waarom het zoveel moet schelen. Soms scheelt het de helft en dan denk ik: Het is dezelfde behandeling. |
| 5 | Zorg belangrijker | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik vind goede zorg belangrijker. |
| 6 | Niet het allerbelangrijkste | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Goedkoop vind ik niet het allerbelangrijkste. Het is toch een vorm van de aandacht en dan vinden mensen het niet erg als het wat meer is dan de concurrent. Als het maar de klik is. |
| 7 | Expertise | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Een dierenarts kan niet goedkoop zijn. Het is expertise wat je biedt. Ik kan ermee leven dat het geld kost. Dat is het meer. |
| 8 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Nou ja, goedkoop is leuk, maar dat kan niet altijd. Sommige dingen zijn gewoon niet goedkoop. |
| 9 | Gaat ten koste van | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Nee dat gaat ten koste van. Kijk, Kroll is goedkoop. Maar die heeft geen röntgen en die heeft dit niet. Als ik ga werken, wil ik ook betaald worden. Dus wat is goedkoop? Ze zijn al een stuk goedkoper dan de Sterkliniek, want daar betaal je de hoofdprijs. Dus er zijn wel dingen waarbij je denkt: Oké. Bij medicijnen, maar dat ligt dan weer aan de fabriek die ze maken, dus ja. Kijk, voor mensen die het niet breed hebben, vind ik dit wel erg belangrijk. |
| 10 | Niet het allerbelangrijkste | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk*) Ja, zolang de zorg goed is dat vind ik belangrijk. En dat het geld kost dat snap ik. Natuurlijk willen we allemaal goedkoop, maar ik vind het niet het allerbelangrijkste. |
| 11 | Fijn | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja, het is natuurlijk wel voor sommige mensen. Maar ik vind eigenlijk dat zorg belangrijker is dan de prijs. Ja tuurlijk is het fijn. Maar ik vind de kwaliteit belangrijker dan het geld. |
| 12 | Zorg belangrijker | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja maar goedkoop is relatief. Iedereen wil wel goedkoop hebben. Voor mij is goede zorg belangrijker dan hoe goedkoop het is. Kijk, ik heb het gevoel dat dierenartsen zelf helemaal niet zo duur zijn. Maar ten eerste is het belachelijk met die btw. Gewoon 21 procent. En je betaalt de prijs voor de medicijnen. Dat is het allerduurste naar mijn idee. |
| 13 | Maakt niet uit | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat is echt een  beetje te. Alles moet gaan voor de hond en voor de  dieren die je in huis hebt. Datmaakt allemaal niet uit.  Dat heb je ervoor over. Ik weet ook niet of je als  dierenarts snel te duur bent. Je moet jezelf niet te  goedkoop verkopen. Het is een arts dat staat hier. Je  betaalt ookvoor de arts. Ja, er zit een kwaliteits-,  kwantiteitskaartje aan. Je biedt kwalitatiefs ook wat dat  mag dan ook, ik zeg niet dat het heel veel moet kosten,  maar het mag wel wat kosten. |
| 14 | Het gaat om de persoon | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja, maar het is niet echt belangrijk. Het gaat meer om de dierenarts. Kijk, zou hij duurder zijn, dan zou ik ook gaan. Het gaat om de persoon en niet om de prijs die eraan hangt. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden goedkoop niet zo belangrijk. Ze vinden dat het in verhouding moet staan met de zorg. Sommige respondenten zijn dan ook bang dat wanneer de prijzen omlaaggaan dat het ten koste komt van de zorg. Sommige respondenten krijgen een oneerlijk gevoel, omdat de prijzen van dierenartsen veel kunnen wisselen voor dezelfde behandeling. Andere respondenten beschrijven de hoogte van de btw en de inkoopsprijzen van de medicatie. Verder zeggen ze dat men betaalt voor een expertise, dus dat het logisch is dat het niet goedkoop is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 22: Creatieve vraagtechniek -** **Gratis puppyconsult** | | |
| Resp. nr. | Label | Quote uit verbatim |
| 1 | Onbelangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Dat vind ik niet zo belangrijk. Maar voor mensen die van toeten en blazen weten, is het wel handig. Dan zou het fijn zijn als ze begeleiding kunnen krijgen. |
| 2 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik vind het enig dat het er is. Maar niet zo belangrijk. |
| 3 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Misschien had ik er niet eens gebruik van gemaakt. Maar ik vond het gewoon een leuk idee. Dat je gewoon de hond socialiseert met de dierenartsbezoeken. Maar in principe kom je met een pup al bij de dierenarts vanwege de vaccinaties als ze jong zijn. Het is ook wel een beetje dubbel, ja. |
| 4 | Begeleiding | *(Zo moet dat zijn)* Ja, veel mensen nemen een puppy en die weten niks van zo’n beestje eigenlijk. |
| 5 | Leuk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Het is leuk, maar het maakt voor mij niet veel uit. Als ik een pup koop, of met een kitten die moeten toch nog een keertje voor hun enting komen. |
| 6 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou ja dat is voor mij niet  belangrijk. |
| 7 | Kan niet | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik vind dan zou je ook zeggen gratis kittenconsult en gratis jonge konijnenconsult. Maar daar kan een dierenarts niet aan beginnen, want tijd kost geld. Tijd is geld. Dat kan niet. |
| 8 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou ja, voor mij is dat niet belangrijk. Ik heb geen puppy. |
| 9 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Hoeft voor mij niet helemaal gratis, maar ik vind het wel belangrijk. |
| 10 | Goed | *(Vind ik leuk)* Ja het is wel goed. Het is voor Hond 1 al zolang geleden, maar ik denk dat dat hartstikke goed is. |
| 11 | Handig | (*Zo moet dat zijn)* Gratis puppyconsult is wel handig, want heel veel mensen nemen een puppy zonder dat ze weten hoe en wat. |
| 12 | Niet nodig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat is nu niet meer nodig. |
| 13 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Puppyconsult is wel leuk. Ik denk ook dat dat ten goede komt aan de service die je verwacht van een dierenarts. |
| 14 | Onbelangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden gratis puppyconsult leuk. Ze vinden dat het ten goede komt aan de service die ze verwachten van een dierenarts. Verder socialiseren ze zo de puppy bij de dierenarts. De respondenten vinden ook dat het belangrijk is dat mensen begeleiding krijgen bij hun puppy. Sommige respondenten zeggen dat er dan een consult voor alle jonge dieren moet komen en dat dat niet haalbaar is. Anderen vinden het dubbel, omdat ze al voor de vaccinaties bij de dierenarts komen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 23: Creatieve vraagtechniek -** **Social media** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Social media. Nou, ik vind het belangrijk. Maar ik denk dat het niet heel belangrijk is. Maar tegenwoordig wordt er wel via social media gedaan. |
| 2 | Kijk ik niet naar | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja daar kijk ik niet naar. |
| 3 | Hoeft niet | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Als er een goede website is dan heb je geen social media nodig. Als er een brief zou zijn, een informatiebrief die gemaild wordt. Dan hoeft social media ook niet zo. |
| 4 | Niet belangrijk | *(Ik kan ermee leven)* Nee, ik kijk er weleens naar. Ik kijk hem iedere keer op mijn telefoon. Van dat Facebook en zo, maar ja als het er niet is vind ik het ook niet zo erg. |
| 5 | Leuke extra | *(Vind ik leuk)* Het is gewoon een leuke extra. Het hoort er een beetje bij, maar het is niet zo dat op basis daarvan ik een praktijk uit zou kiezen. Ik vind de zorg veel belangrijker. Dus ik vind het leuk, maar het hoeft niet per se. |
| 6 | Relevant | *(Zo moet dat zijn)* Ja eigenlijk van: Deze maand hebben we de actie van ‘laat je nagels knippen voor..’ en dan voor 50 cent minder. Soms kun je weleens iets bijzonders erop zetten. Dat is wel leuk. Dat iemand iets bijzonders heeft meegemaakt met zijn diertje bijvoorbeeld. Je had bijvoorbeeld laatst die vogelgriep. En je hoort er veel over, maar ik vraag me weleens af nog wel meer mensen erbij stilstaan. Het moet wel relevant zijn. |
| 7 | Te veel data | *(Zo moet dat zijn)* Het is allemaal zoveel data dat je over je heen krijgt dat dat denk ik een beetje avérechts gaat werken. Dan kun je beter één keer op het moment dat mensen in de praktijk zijn iets vertellen wat nieuw is ofzo, of er iets leuks over neerzetten. |
| 8 | Hoeft niet | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Hoeft niet voor mij. |
| 9 | Facebook | *(Vind ik leuk)* Ja Facebook. Ja of aparte dingen. |
| 10 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Dat vind ik eigenlijk wel leuk. Ook een stukje contact met je kliniek. Het is fijn als de weekenddiensten erop staan. Verder is het gewoon leuk om te volgen. Er staan ook weleens leuke dingen op. Als er belangrijke informatie is, dan is het belangrijk dat het gemeld wordt. |
| 11 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Vind ik leuk. |
| 12 | Niet van toepassing | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet van toepassing. |
| 13 | Handig | *(Zo moet dat zijn)* Ja het is echt helemaal van deze tijd. Dat je daar alles op bijhoudt en dingen plaatsen en berichtgeving plaatsen, zodat je weet wat er speelt. En het is handig als je in de avonduren een dierenarts nodig hebt dat het een berichtje afgeeft of ze wel of niet aanwezig zijn. Daar is social media erg belangrijk voor*.* |
| 14 | Niet zo | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Social media vind ik niet zo. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden social media van deze tijd. Daarbij noemen ze het leuk, handig en een stukje contact met de praktijk. Ze vinden het handig om de diensten erop te zien. Daarbij zien ze graag belangrijke informatie, weetjes, acties en foto’s van dieren uit de praktijk.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 24: Creatieve vraagtechniek -** **Weekendopening** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Jammer, overstap | *(Vind ik leuk) Ik* vind het wel heel jammer dat ondanks het aantal dierenartsen jullie niet elk weekend zelf dienst hebben. Dat zou eventueel ooit mijn overstap kunnen zijn om naar Dierenkliniek D te gaan. Want ik weet dat ze daar elk weekend een dierenarts uit de praktijk hebben. |
| 2 | Leuk, niet essentieel, zaterdagochtend | *(Vind ik leuk)* Vind het wel leuk, maar niet essentieel. Ik begrijp dat het hele weekend niet echt haalbaar is. Ik zou met zaterdag al heel blij zijn. Als ze alleen de zaterdagochtend maar open zijn. |
| 3 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Zou eigenlijk wel fijn zijn. Zou me niet zoveel uitmaken. Is een beetje hetzelfde als de avondopening. Dat je de mogelijkheid hebt om in het weekend een afspraak in te plannen. Ik kan me voorstellen dat ze de zondag vrij willen houden. |
| 4 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Mijn dierenarts is alleen op zaterdag open. Dat kost niks extra. Dat vind ik wel heel fijn. En Tuincentrum C is zondagmiddag open. Dus dan kun je altijd daar nog heen. |
| 5 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Dat vind ik wel heel fijn. Ja zaterdag, zaterdagochtend. |
| 6 | Spoed | *(Zo moet dat zijn)* Ja met spoeddingen heeft dat te maken dat ik dat denk. En net als met dat voer, dan is het waardeloos dat je dan niet dat voer kan halen. |
| 7 | Pool | *(Zo moet dat zijn)* Als er een pool is dat er één van meerdere dierenartsen beschikbaar is. Ik vind wel dat het er moet zijn, maar ik kan me ook voorstellen dat het een belasting is. Dus ik vind gewoon dat als er een pool is in de omgeving in een regio is dat prima. |
| 8 | Prettig | *(Zo moet dat zijn)* Kijk, het is altijd prettiger dat als je dier wat heeft dat je bij je eigen dierenarts terecht kun, omdat die het verleden kent. En of dat nou op zaterdag of zondag is dat maakt dan niet uit, maar het is altijd prettig als je bij je eigen dierenarts terecht kunt. |
| 9 | Jammer | *(Zo moet dat zijn)* Ik vind het jammer dat ze die weekenden, avonden en nachten delen met zoveel verschillende dierenartsen die ook vrij ver weg zitten. En als ik daar alleen heen zou moeten, dan zou ik naar een dierenarts hier in de buurt gaan. Naar Stad B. Zaterdagochtend wat ze hadden. Misschien op afspraak. |
| 10 | Te ver | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk) Het* zou natuurlijk heel fijn zijn, maar ik snap ook dat het voor jullie een belasting is. Dus voor mij hoeft het niet. Ik vind het eigenlijk een beetje te ver gaan. |
| 11 | Zaterdag | *(Zo moet dat zijn)* Zaterdag vind ik dat ze sowieso open moeten zijn en ik vind zondag voor spoed. Op zondag hoeven ze in principe dat ze niet open hoeven te zijn, maar dat ze wel open zijn voor spoed. Dat ze niet hoeven te wachten met een stikkende hond tot maandag. Dat je niet naar een andere dierenarts hoeft. Dan moet het wel echt spoed zijn. |
| 12 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Ik vind het wel leuk, maar het is niet echt noodzakelijk. Zolang je hond gezond is het ook allemaal niet zo van belang. |
| 13 | Prettig | *(Zo moet dat zijn)* Weekendopening is wel prettig. We zijn hier een keer geweest in het weekend met een kip die aangevallen was. Dat was wel voor ons allemaal heel fijn. Het is heel prettig als het er is, maar ik heb er geen wens voor. Niet dat het een tijdstip moet zijn ofzo. |
| 14 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Weekendopening zou wel leuk zijn. Nee niet de hele  dag. Zo in de middag vind ik wel aardig tussen één en drie. Wat ze  bij Tuincentrum C hebben. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden weekendopening fijn vinden. De respondenten vinden het jammer dat Dierenkliniek A & B niet iedere week dienst hebben. Voor sommige respondenten is dit in de toekomst een overweging om over te stappen naar een andere praktijk die wel ieder weekend dienst heeft. De respondenten zouden het fijn vinden als Dierenkliniek A & B op zaterdagochtend open is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 25: Creatieve vraagtechniek -** **Nabellen na een operatie** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik wel belangrijk. |
| 2 | Moet, geruststellend, klantenservice, persoonlijk, attent | *(Zo moet dat zijn)* Vind ik eigenlijk wel dat dat moet. Voor je eigen geruststelling ook. Als je ergens aan twijfelt dat je dat nog even bespreekt. Ja het heeft ook te maken met klantenservice. Het is toch vaak een beetje een fabriek, want de één na de ander komt binnen. En als ze dan ineens gaan nabellen dan wordt het ineens wel heel persoonlijk. Attent eigenlijk. |
| 3 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Dat is zeker fijn. |
| 4 | Wordt nooit gedaan | *(Zo moet dat zijn)* Ja vind ik wel. Ik vind dat ze een dag later even moeten bellen met: “Hoe is het nou? En is hij de nacht goed doorgekomen?” Maar dat wordt ook nooit gedaan eigenlijk. |
| 5 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Vind ik ook belangrijk. En ook met die hernia diafragmatica. Dat was een best een behoorlijke operatie en dan is het fijn als de dierenarts nog even belt. |
| 6 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Nabellen na een operatie vind ik wel heel belangrijk. Maar als je voor een behandeling zou gaat, dan zou het ook fijn zijn. Maar voor jullie ook, want ik kom terug en anders denk ik: Ach, het gaat wel weer. |
| 7 | Erg belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Erg belangrijk. Een dier is gedeelte van je gezin. Het is belangstelling. Het is nazorg. |
| 8 | Betrokkenheid | *(Vind ik leuk)* Nabellen na een operatie vind ik wel leuk. Ik vind dat een teken van betrokkenheid met de zaak. |
| 9 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Die vind ik ook wel belangrijk. Nabellen ook na inslapen. |
| 10 | Fijn | *(Vind ik leuk)* En nabellen na een operatie is ook heel fijn. Ik ben weleens gebeld. Dat is ook heel goed. Ja wat ik fijn vind, is dat het niet zo is van: “Je hond is klaar, neem maar mee.” Maar echt van: “Hoe gaat het?” Erg prettig. |
| 11 | Klantenservice | *(Zo moet dat zijn)* Vind ik gewoon een stukje klantenservice. Dat vind ik gewoon netjes. |
| 12 | Lief | *(Vind ik leuk)* Ah dat vond ik zo lief! Toen dat gebeurde. Vond ik leuk. |
| 13 | Heel goed | *(Zo moet dat zijn)* Is gewoon service. Gewoon richting je klanten is het wel prettig. Dat je toch gewoon even persoonlijk kan raadplegen over hetgeen wat er gebeurd is. Is wel heel goed. |
| 14 | Hoort | *(Vind ik leuk)* Nabellen na een operatie dat hoort er wel bij. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden dat nabellen na een operatie belangrijk is. Ze beschrijven het als prettig, lief, persoonlijk, attent, netjes en fijn. Ze zien het dan ook als een stukje klantenservice, nazorg en betrokkenheid. Volgens de respondenten doen veel dierenartsen dit niet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 26: Creatieve vraagtechniek -** **Zorgplan** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Niet haalbaar | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik heb ze verzekerd en dat heb ik ook niet meeverzekerd. Dat weet je als je aan dieren begint. Ze worden wel behandeld, maar niet zo veel als jullie zeggen. Dus of het voor ons haalbaar is, weet ik niet. |
| 2 | Leuk, stimulerend, overdadig | *(Vind ik leuk)* Is eigenlijk wel goed, omdat je dan meer geneigd bent om het bij te houden. Wij vergeten het nog weleens. Ik vind het leuk, niet noodzakelijk. Als je al hebt betaald dan ga je wel. Het stimuleert dat je wel gaat. Maar misschien is het ook wel weer het overdadige van: je moet dit en je moet dat. Het blijft natuurlijk business en ik vraag me dan weleens af of het allemaal wel zo nodig is. |
| 3 | Niet voor mezelf | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet voor mezelf. |
| 4 | Sparen | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik spaar zelf voor mijn hond iedere week gewoon. |
| 5 | Betuttelend | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou, voor mij is dat niet belangrijk. Ik wil gewoon weten waarvoor ik betaal op het moment dat ik het nodig heb. Ik wil eigenlijk zeggen: “Het is bijna betuttelend.” Het hoeft van mij niet. |
| 6 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Ik vind het wel leuk. Het is iets om te overzien, maar het is niet belangrijk bij mij. |
| 7 | Niet interessant | *(Vind ik leuk)* Ze wordt wel gevaccineerd, maar ze krijgt geen vlooienspul of whatever. Ik denk dat dat interessant is als je inderdaad een dier hebt dat buiten komt. Dat je daar vaker gebruik van maakt. Dat dan het kostenplaatje inderdaad interessant wordt. Dat is iets wat iedereen per geval moet bekijken: Wat is voor mij handig om te doen? Voor ons zou het niet interessant zijn. |
| 8 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik denk dat dat voor sommige mensen ook wel belangrijk is. Het zou voor mij niet zo belangrijk zijn. |
| 9 | Begeleiding | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat is denk ik voor mensen die beginnen met een huisdier wel heel belangrijk. Een stuk begeleiding. Dat lijkt me wel om te voorkomen dat er van alles in het asiel belandt en zo en dat je met je kleintje alle vragen kan stellen. |
| 10 | Goede zaak | *(Vind ik leuk)* Ja, ik vind het een goede zaak. |
| 11 | Heel goed | *(Zo moet dat zijn)* Ja dat vind ik wel heel goed. |
| 12 | Duurder uit | *(Vind ik niet leuk)* Ik heb het uitgerekend en volgens mij kom ik dan duurder uit, dan wanneer ik hem gewoon één keer in de twee jaar zijn ziekte van weil geef. Dus ik vind het geen goed idee. |
| 13 | Geen reden toe | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Als je een hond neemt dan hou je rekening met verschillende dingen. Je weet dat je geld kwijt bent. Dus dan heb ik zoiets dan hoef ik het niet in een maandelijks plan te hebben. En dan kan ik wel besparen, maar dat geef ik dan weer aan iets anders uit. Maar dat is gewoon wat je dan ook financieel ook zo kan doen. Als het financieel minder zou gaan, dan zou het wel interessant zijn. Dan is het wel een overweging waard. Het kan belangrijk zijn, maar het kan ook niet. Er is nu geen reden toe. |
| 14 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Dat ken ik wel. Vind ik leuk. |

**Slotconclusie:** Veel respondenten vinden een zorgplan wel leuk. Ze zien het als een stuk begeleiding. Verder denken sommige respondenten dat het stimuleert om dieren te vaccineren, ontvlooien en ontwormen, doordat men er al voor heeft betaald. Aan de andere kant zien de respondenten het als overdadig en betuttelend. Voor sommige respondenten is het zorgplan ook niet haalbaar, omdat zij bepaalde producten niet geven.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 27: Creatieve vraagtechniek -** **Klantvriendelijkheid** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Moet er zijn | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik wel een puntje dat er moet wezen. |
| 2 | Must | *(Zo moet dat zijn)* Ja, dat vind ik leuk als mensen vriendelijk zijn. Dat is een must. |
| 3 | Hoort | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik ook wel leuk maar het hoort. |
| 4 | Hoort | *(Vind ik leuk)* Ja. |
| 5 | Must | (*Zo moet dat zijn)* Vind je ook wel een must. |
| 6 | Dier paaien | (*Zo moet dat zijn)* Ja paai het diertje en je hebt de baas erbij. |
| 7 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Is belangrijk, maar ja het gaat om die dieren. Als ik zie dat zij goed met mijn dieren omgaan. Je hebt met mensen een klik of je hebt het niet. Zo werkt dat gewoon. Je hebt hier gelukkig een dierenkliniek en daar zijn alle mensen even aardig en even lief, maar als dat niet zo zou zijn, dan zou ik dat heel makkelijk opzij kunnen zetten. Dan denk ik: Je kunt tegen mij doen hoe je wilt, als je maar goed bent voor mijn beest. Dat is gewoon bepalend. |
| 8 | Must | (*Zo moet dat zijn)* Klantvriendelijkheid is ook een must vind ik. Ik hoef niet afgesnauwd te worden. |
| 9 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Dat is een beetje hetzelfde. |
| 10 | Belangrijk | *(Vind ik leuk)* Klantvriendelijkheid vind ik belangrijk, maar dat is hier ook. |
| 11 | Minder belangrijk dan diervriendelijkheid | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik minder belangrijk dan diervriendelijkheid, maar het helpt natuurlijk wel om klanten terug te laten komen. |
| 12 | Leuk | *(Zo moet dat zijn)* Klantvriendelijk vindt iedereen leuk, denk ik. |
| 13 | Fijn | (*Vind ik leuk)* Dat vind ik wel fijn. |
| 14 | Heel belangrijk | (*Vind ik leuk)* Klantvriendelijkheid is heel belangrijk. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden klantvriendelijkheid erg belangrijk. Toch vinden ze diervriendelijkheid belangrijker en meer bepalend of ze voor een dierenarts kiezen. De respondenten zeggen dan ook dat wanneer de dierenartsassistentes en de dierenartsen goed met het dier omgaan dat tegelijkertijd het baasje paaien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 28: Creatieve vraagtechniek -** **Afvalprogramma** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Ja, ik denk dat het belangrijk is voor een dierenartsenpraktijk. Want als je sommige dieren ziet. |
| 2 | Zorg ik zelf voor | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nee, als ze te dik zijn dan zorg ik er zelf wel voor. |
| 3 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Ik hou niet zo van dikke huisdieren. Ik heb het bij mijn huisdieren ook niet nodig, maar bij andere mensen is het misschien wel heel belangrijk. |
| 4 | Zottigheid | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik vind het een beetje zottigheid. Je weet zelf wel wanneer je hond te dik is en dat je dan na de kerstdagen maar weer even moet opletten. |
| 5 | Onbelangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik weet niet of ik dat heel belangrijk vind. Ik weet in principe wanneer mijn katten te zwaar zijn en ik weet ook wat ik eraan kan doen om ze af te laten vallen. Maar het is niet zo dat het ons aan kennis ontbreekt. |
| 6 | Meedenken | *(Vind ik leuk)* Dat vind ik wel belangrijk. Het is meedenken. |
| 7 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet belangrijk. Ik denk ook dat iedereen dondersgoed weet dat op het moment dat je dier te zwaar is. Ik dat je dat heel goed in de hand kunt houden. |
| 8 | Niet van toepassing | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Voor mij niet van toepassing. |
| 9 | Moeilijk | *(Zo moet dat zijn)* Ja voor honden en katten. Dat is best heel moeilijk. Zonder meer. |
| 10 | Niet mee te maken | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik heb daar niks mee te maken eigenlijk hè, dus dat vind ik lastig. Ja als je echt een zware hond hebt, waarbij het lastig is om af te laten vallen. Dat je dan inderdaad met voer en tips hulp krijgt. Dat is wel fijn als iemand je daarmee kan helpen. |
| 11 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ja, vind ik wel belangrijk. En ik denk dat je het heel gericht moet hebben. Dus de eerste week moet er zoveel af. Een soort weight watchers voor honden. Oh dat is misschien wel iets leuks! Voor een instructiefilmpje. Dat met eten. Mensen vinden dikke dieren soms grappig, maar het is verwaarlozing. Mensen moeten dat snappen. Ze weten de effecten niet. |
| 12 | Niet met brokken | *(Zo moet dat zijn)* Afvalprogramma moet absoluut zijn. Nou weet je op een gegeven moment stond er bij jullie op de site dat er een afvalprogramma was waar gratis aan meegedaan kon worden. Maar dat met de koppeling met het voer. En ik zou graag een afvalprogramma krijgen van de dierenarts met hoe ik het kan doseren met het verse vlees dat hij wel die vier kilo kwijtraakt. Dus ik vind dat dat afvalprogramma er moet zijn, maar niet in combinatie met brokken. |
| 13 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Hebben we nog niet mee te maken gehad, maar ik vind wel dat het zo moet zijn. Het is dan wel fijn als je er begeleiding in krijgt. |
| 14 | Handig | *(Vind ik leuk)* Nou, dat zou wel handig zijn. Ja, fijn dat ze het aan kunnen bieden. Is wel belangrijk. |

**Slotconclusie:** Sommige respondenten vinden een afvalprogramma een beetje zottigheid. Zij vinden dat diereneigenaren prima weten hoe ze hun dier kunnen laten afvallen. Andere respondenten vinden het wel belangrijk, omdat zij het wel moeilijk vinden om een dier af te laten vallen. Zij zien een afvalprogramma als meedenken. Ze vinden het fijn om daar begeleiding in te krijgen. Verder geven zij aan dat ze ook afvaltips in een instructiefilmpje willen zien. Ook willen ze een afvalprogramma willen zien dat niet in combinatie is met Royal Canin brokken, maar met eigen voer. Verder moeten dierenartspraktijken de gevolgen van overgewicht duidelijker maken.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 29: Creatieve vraagtechniek -** **Duidelijke website met veel informatie** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Dat vind ik belangrijk, want tegenwoordig is alles digitaal. Er staat ook veel informatie op de website. |
| 2 | Handig | (*Zo moet dat zijn)* Ja, social media voor nieuws en de website meer om te kijken wanneer ze open zijn is wel handig. |
| 3 | Hoort | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat hoort er toch automatisch bij. Ja, als je een website gaat vullen dan werk je hem aan alle kanten uit. Dat is inclusief de instructiefilmpjes. |
| 4 | Simpele dingetjes | (*Zo moet dat zijn)* Dingen zoals dat er onder konijnen zo’n virus heerst. Dat dat erop staat en dat er weleens kennelhoest heerst onder honden. Dus als hij dat heeft dat je weet: er eerst kennelhoest onder honden en kom dan even langs. Dus gewoon een beetje de simpele dingetjes. |
| 5 | Hoort | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat hoort er gewoon bij. Wat ik heel fijn zou vinden is als er tarieven op de website zouden staan. En ik denk dat als je dierenarts bent dat je heel selectief moet zijn, want je wilt niet je hele website vol laten lopen met allerlei informatie. Ik denk dat je ook moet vertellen op je website wat je te bieden hebt. |
| 6 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Duidelijke website vind ik ook belangrijk. In ieder geval telefoonnummers en verdere informatie mag ook hoor. |
| 7 | Steeds belangrijker | *(Zo moet dat zijn)* Ik denk dat dat steeds belangrijker wordt. Ongeacht of je daar zelf gebruik van maakt. |
| 8 | Handig | *(Zo moet dat zijn)* Ik denk dat het in een hoop gevallen wel handig is. |
| 9 | Dingen waar je zelf wat aan kunt doen | *(Zo moet dat zijn)* Ja van dingen waar je zelf wat aan kunt doen. Kleine dingetjes, zoals wondjes. |
| 10 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ik ben hiervan echt niet zo van op de hoogte, maar ik het wel belangrijk. Op zich is dat natuurlijk vaak als je naar de site van je eigen dierenkliniek gaat, dat je daar de eerste informatie kunt vinden. Ik vind wel dat er wel wat algemene informatie op mag staan. |
| 11 | Ziektes | *(Vind ik leuk)* Ik denk dat je ook niet alleen contact, maar ook gewoon daadwerkelijke dingen. Dat je op de website ook kunt aanklikken van bepaalde ziektes bij een dier. Dus mijn hond niest heel veel. Meer algemene informatie over ziektes. Contactinformatie is belangrijk, maar ik denk dat je daarvoor altijd komt. Maar ik denk ook wat algemene informaties over ziektes. Niet alleen over honden en katten, maar ook konijnen en hamsters. Het is even veel werk, maar bijvoorbeeld: Niest uw hond? Ja, nee. Ja? Ga dan verder naar vraag drie. Ik noem maar wat. Komt er viezig slijm uit zijn neus. Ja. Weet je? Zodat je wat gerichter tot een oplossing kunt komen. |
| 12 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Ja dat is leuk ja. Hoeft niet, maar het is leuk. Eigenlijk zoals hij is. Maar zoals hij was met de namen en de fotootjes van de assistentes en weet ik het allemaal. Kijk, als jullie er leuke dingen op kunnen zetten. Het moet leuk zijn. Niet alle ellende van de hele wereld wil ik krijgen, want wat doe ik ermee? |
| 13 | Ook diergerelateerd | *(Zo moet dat zijn)* Ja diergerelateerd is ook goed, ja. |
| 14 | Duidelijke informatie | *(Vind ik leuk)* Ja, duidelijke informatie. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden een duidelijke website met veel informatie belangrijk. Hierop willen ze contactinformatie zien, maar ook diergerelateerde informatie. Verder zouden ze graag zien dat er iets aanklikbaars op de website komt waarbij ze symptomen kunnen aanklikken en er zo een gerichtere oplossing komt. Verder zien de respondenten graag de instructiefilmpjes op de website en zouden ze het fijn vinden op de tarieven daar te vinden, zodat ze weten waar ze op kunnen rekenen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 30: Creatieve vraagtechniek -** **Huisvisite mogelijk** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Euthanasie, oudere mensen, geen auto | (*Vind ik leuk)* Ja met euthanasie is het belangrijk, maar ook voor oudere mensen. Stel dat je of geen auto hebt en er moet iets gebeuren, of er is iets speciaals dat je dan gewoon kan bellen of iemand 's middags kan komen. |
| 2 | Fijn, hoeft niet | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja dat is wel fijn. Het hoeft niet. We zullen er waarschijnlijk geen gebruik van maken. |
| 3 | Fijn | (*Vind ik leuk)* Ja bijvoorbeeld bij de vorige hond. Die op een gegeven moment oud en ziek was en dat we hem moesten laten inslapen. Dat dat toen thuis kon. Keurig. Dat was heel erg fijn. Ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die slecht ter been zijn, of niet goed uit hun ogen kunnen kijken. Dat het dan kan, ja. |
| 4 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat vind ik wel belangrijk. Voor euthanasie bijvoorbeeld. |
| 5 | Fijn | (*Zo moet dat zijn)* Wat ik heel fijn vond, is dat we onze eerste blauwe poes thuis hebben laten inslapen. Ik heb nu één nestje gehad en dat is gelukkig allemaal goed gegaan. Maar stel dat het niet goed gaat. Moet je dan met die poes en één of twee kittens die er al zijn halsoverkop naar de dierenarts, of komt de dierenarts dan bij je thuis? |
| 6 | Fijn | (*Zo moet dat zijn)* Er zijn mensen die kunnen heel moeilijk vooruit zeg maar en dan is het weleens fijn als er een arts even langs kan komen. |
| 7 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Dat vind ik gewoon heel fijn als dat kan, ja. |
| 8 | Voor anderen | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Voor sommige mensen wel. Ik denk dat het voor mensen die niet zo mobiel zijn dat het wel heel handig is. Kijk, ik ben nog mobiel, maar je weet het nooit voor de toekomst. |
| 9 | Altijd | *(Zo moet dat zijn)* Ja altijd. Ook in de vakantie, altijd. Dat ken ik ook van een kennisje. Dierenarts A had een hele behandeling gedaan en die hond was oud en toen moest hij worden ingeslapen en toen kwam hij niet. Dat kan niet. Alleen omdat het vakantie is. Bij mij is het altijd goed gegaan. Mijn hond moest ook in de vakantie ingeslapen worden, maar Dierenarts B is alsnog geweest en dat was fijn. Dit is voor mij nummer één. |
| 10 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Het zou fijn zijn als dat kan. Ik weet van een vriendin dat ze haar hondje in moest laten slapen en dat Dierenarts A geweest is. Hij heeft alle tijd genomen. Dat vind ik echt super! Dat ervaar je als zo fijn denk ik. Ik vind dat heel heel fijn. |
| 11 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ja, vind ik heel belangrijk. Niet alleen het overlijden, maar ook als jij een oud vrouwtje bent en je bent zelf al wankel dan is het gewoon fijn als de dierenarts bij jou op bezoek kan komen. |
| 12 | Van belang | *(Zo moet dat zijn)* Het is voor mij belangrijk, want het is voor mij van belang dat de hond in zijn eigen omgeving zijn einde heeft. Dus in die zin vind ik huisvisite van belang, maar voor de rest. Als die hond de trap af zou mieteren en hij heeft een poot of wat dan ook. Ondanks dat ik maar twee minuten verderop woon. Als dat aan de hand zou zijn. Je weet het nooit, dan zou ik het heel erg prettig vinden. Maar dan kun je ook de dierenambulance bellen. Maar het is wel prettiger als je eigen dierenarts komt die het beest kent. Dat is prettiger. |
| 13 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Huisvisite mogelijk, ja dat zou ik heel erg fijn vinden. Anders moet je zo’n zieke hond verplaatsen. |
| 14 | Niet belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden huisvisite erg belangrijk. Zij ervaren het ook als fijn als hun dier thuis kan worden ingeslapen. Ze vinden het belangrijk dat thuis euthanaseren altijd mogelijk ik. Verder moet huisvisite mogelijk zijn voor mensen die slecht ter been zijn of wanneer het dier niet makkelijk naar de dierenartspraktijk te verplaatsen is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 31: Creatieve vraagtechniek -** **Mogelijkheid tot gespreid betalen** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Dat vind ik wel belangrijk |
| 2 | Maakt niet uit | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou ja, voor onze situatie maakt het niet uit. Maar ik kan me voorstellen dat het voor sommige mensen wel prettig is als het kan. |
| 3 | Belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Is wel belangrijk voor andere mensen. |
| 4 | Sparen | *(Ik kan ermee leven)* Ja je weet van tevoren wat je kwijt bent. Dat is gewoon zo en daar spaar ik voor. Maar ik kan me voorstellen als je een operatie hebt van duizend euro. |
| 5 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Dit vind ik een moeilijke. Voor ons maakt dat niet zoveel uit, maar ik denk dat het voor heel veel anderen wel heel belangrijk is. |
| 6 | Niet belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Mogelijkheid tot gespreid betalen vind ik ook niet belangrijk, maar ik kan het me voorstellen dat het voor sommige mensen wel belangrijk is om gespreid te betalen. Omdat het bij hen een groot kostenplaatje wordt. Nou ja, niet iedereen spaart en wij zijn gelukkig spaarders. |
| 7 | Moet | (*Zo moet dat zijn)* Ja dat is voor mij helemaal geen issue, maar ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die het daar wel moeilijk mee hebben. Ik denk dat wel dat dat er moet zijn. |
| 8 | Duur | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Kijk, als je een heel grote operatie heb die heel duur is dan kan ik het me best voorstellen. |
| 9 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Dat is in een recessie ook heel belangrijk. Dat het dier altijd geholpen wordt. Alleen met levensreddende operaties en andere behandelingen en dergelijke. |
| 10 | Oplossing | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Gelukkig hebben we niet zulke hoge kosten gehad. Maar goed het kan voor mensen wel een oplossing zijn. Dat het voor hen fijn is als het wel zou kunnen. Ik hoef daar normaal niet over na te denken. |
| 11 | Dure dingen | *(Zo moet dat zijn)* Bij dure dingen vind ik dat wel.Kijk, een tientje is te overzien, maar als jij voor 1000 euro een operatie hebt voor je hond. Heel veel mensen doen dat niet, omdat de kosten gewoon te hoog zijn. Dan kun je gespreid betalen. Ik vind dan wel alleen wel dat soms heb je met gespreid betalen dat er extra kosten aan verbonden zijn. Ik vind dat dat niet moet. Zeker voor hogere rekeningen dat het voor mensen de drempel lager maakt. |
| 12 | Onzin | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat vind ik onzin. |
| 13 | Niet van toepassing | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet van toepassing. Het wel heel fijn dat het er is voor mensen die het niet hebben. Gaat wel over grote bedragen ja. |
| 14 | Handig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Kan handig zijn voor sommige mensen. Is voor mij niet van toepassing. |

**Slotconclusie:** De respondenten geven aan dat gespreid betalen op hen niet van toepassing heeft, omdat de dierenartskosten voor hen haalbaar zijn. Ze geven wel aan dat de mogelijkheid er wel moet zijn voor mensen die het geld niet hebben. Dit moet dan alleen gaan om grote bedragen en levensreddende behandelingen en/of operaties.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 32: Creatieve vraagtechniek -** **Avondopening** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ik vind het wel belangrijk. Eigenlijk werkt  iedereen om me heen en dan is zo'n avondopening wel belangrijk. |
| 2 | Handig | *(Zo moet dat zijn)* Avondopening vind ik wel handig. Als ik naar de dierenarts moet, dan moet ik ’s avonds. |
| 3 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Avondopening hoort ook. Iets van zeven of acht uur ofzo. Ja. Het hoeft ook niet elke avond. Zolang er maar één of twee avonden zijn voor mensen die overdag werken. Ik denk dat dat wel heel belangrijk is. |
| 4 | 8 uur | *(Vind ik leuk)* Nou, zeker tot een uur of acht. |
| 5 | Voor werkende mensen | *(Zo moet dat zijn)* Kijk, wij kunnen vaak heel veel overdag. Wij kunnen juist vaak ’s avonds niet. Maar voor werkende mensen denk ik dat je echt wel avondopening moet aanbieden. Je hoeft ook niet elke avond open te zijn, maar ik denk dat je wel een keer tot negen uur ’s avonds open moet zijn. |
| 6 | Spoed | *(Zo moet dat zijn)* Ja, sorry vind ik ook wel dat het moet blijven. Eigenlijk zou ik een avondopening zien als er spoed is. En dan zit ik een beetje te dubben tussen avondopening of naar de klant toe, want als er echt spoed is. Dan denk ik dat het beter is dat er een dierenarts naartoe komt. Het hoeft niet per se. Maar dan als een soort bereikbaarheid ’s avonds. |
| 7 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ja voor ons heel belangrijk. Wij werken fulltime. Tot een uur of acht en als dat twee avonden per week zou zijn, dan is dat mooi. |
| 8 | 8 uur | *(Zo moet dat zijn)* Ik denk toch wel een uur of acht. Dat is voor de meeste mensen wel voldoende. |
| 9 | Op afspraak | *(Zo moet dat zijn)* Nou gewoon op afspraak. Als er veel vraag naar is, dat het er dan gewoon is. Desnoods is het tot ’s avonds tien uur. Dat maakt me niet uit. Het is niet zo dat ik om zeven uur een afspraak heb en er komt dan pas weer om tien uur iemand. Misschien een beetje rek erin. Zeker voor mensen die de hele week de hele dag werken. |
| 10 | Plezierig | *(Vind ik leuk)* Een avondopening vind ik plezierig. Dat kan inderdaad wat uitkomst bieden. Als je tot zeven uur/half acht terecht kunt, dan is het prima. |
| 11 | Niet iedere avond | *(Zo moet dat zijn)* Nou ja, hetzelfde als weekend. Heel veel mensen werken. Hoeft voor mij niet iedere avond. Ik zou zeggen: doe de maandag, de woensdag en de vrijdag. Acht uur laatste afspraak zeg maar. Dan zijn jullie half negen zo’n beetje klaar. |
| 12 | Handig | *(Vind ik leuk)* Avondopening kan heel handig zijn. Het is nu toch ook  tot donderdagavond tot negen uur of acht uur? |
| 13 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Ja we zijn natuurlijk allemaal druk. Avondopening is natuurlijk ook heel fijn. Ik zou zeggen tot een uur of zeven/acht. Niet langer. |
| 14 | 8 uur | *(Zo moet dat zijn)* Ja, tot acht uur? |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden dat avondopening moet. Dit hoeft niet iedere avond, maar één tot drie avonden in de week tot acht uur. Een andere optie is dat er ’s avonds een bereikbaarheid is voor spoedgevallen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 33: Creatieve vraagtechniek -** **Spoedhulp binnen verzorgingsgebied** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | 10 kilometer | (*Zo moet dat zijn)* Ik vind dat jullie dicht in de buurt zitten. Ik kan met de auto snel bij jullie zijn. Kilometer of tien |
| 2 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Spoeddienst binnen verzorgingsgebied vind ik wel belangrijk. Je komt niet zomaar bij de spoedhulp terecht. Dat je echt met een zieke hond in de auto zit, dus dan denk ik echt vijf tot tien minuten. |
| 3 | Ver | (*Zo moet dat zijn)* Ja soms moeten we helemaal naar Stad A Zuid-West. Is dat het verzorgingsgebied? Ik vind dat nog best ver. Maar ik vind ook dat je ergens terecht moet kunnen. Een kwartier |
| 4 | Niet ver | *(Vind ik leuk)* Wij zitten natuurlijk in Stad A, dus hier hoef je niet zo ver te rijden. Ik denk dat je toch wel Dorp A, Oegstgeest dat gebied. |
| 5 | 10 kilometer | (*Zo moet dat zijn)* Voor ons is Zoeterwoude prima, maar als het echt spoed is, dan wil je het liefst dichtbij. En dan is het Medisch Centrum in Amsterdam dan wel een beetje ver. Dus ja dan toch wel in de buurt. Tien kilometer ofzo. |
| 6 | Moet | (*Zo moet dat zijn)* Ja spoedhulp vind ik ook dat dat er moet zijn. Dan wil je er toch binnen een kwartier zijn. |
| 7 | Belangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Dat hoort bovenaan dit lijstje te staan. Als iets niet goed is dan rij je zo ver als nodig is. Ik denk dat hier regiomogelijkheden zijn in een straal van tien kilometer. |
| 8 | Must | (*Zo moet dat zijn)* Spoedhulp is ook een must. Als de nood hoog is. Dan doe je het gewoon. Maar voor een ziek dier is het ook niet fijn. Ze zitten al niet graag in de auto. Voor een ziek dier is het helemaal niet prettig en als je dier ernstig ziek is, dan vind je het niet fijn om een eind te moeten rijden. Zoeterwoude-Rijndijk dat zou nog kunnen. |
| 9 | Dorp A | (*Zo moet dat zijn)* Dorp A. Dat is prima. |
| 10 | Belangrijk | *(Vind ik leuk)* Nou, dat gebeurt hier en dat vind ik erg belangrijk. Als het nodig is dan rij je zo ver als nodig is. Maar het is fijn als je wel terecht kunt in regio Dorp A, dus Stad A, Oegstgeest, Hoogmade. Ik weet het niet precies. Dat vind ik wel heel plezierig, want dat is gewoon goed te doen. |
| 11 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Dat vind ik wel heel belangrijk ook. Als ze echt  ziek is dan rij ik zo ver als ik moet. Ik denk tot aan Noordwijk ofzo?  Dat is 25 kilometer? Zoiets. |
| 12 | Moet | *(Zo moet dat zijn)* Spoedhulp binnen verzorgingsgebied moet er zijn. Dus maximaal 50 kilometer is voor mij. Daarna wordt het misschien geen echte spoed meer. |
| 13 | - | *(Zo moet dat zijn)* |
| 14 | Half uur | *(Vind ik leuk)* Ja scheelt dat je bij dokter Heemskerk altijd kunt komen. Een half uurtje zo ongeveer? Binnen een uur sowieso. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden spoedhulp binnen het verzorgingsgebied belangrijk. De afstand die de respondenten willen rijden voor de spoeddienst wisselt. Zij geven aan dat in geval van nood ze zo ver willen rijden als nodig is, maar het liefste willen ze binnen een kwartier rijtijd terecht kunnen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 34: Creatieve vraagtechniek -** **Voer en medicijnen op voorraad** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Gangbare, proefzakjes, belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk) Ja*, de meest gangbare is natuurlijk wel belangrijk. Ik heb het vorig jaar met Hond 3 gezien. Maar jullie wisten het vaak op te lossen met: "Hier heb je vijf proefzakjes." En dan kwam ik wel weer één of twee dagen later om die zak op te halen. Vind het wel belangrijk, maar moet ik een dagje wachten, dan is het ook niet erg. |
| 2 | Snel leverbaar | (*Zo moet dat zijn)* Ja, dat moet eigenlijk wel vind ik. Of in ieder geval snel geleverd. Ik kan me voorstellen dat niet alles op voorraad is, maar dan moet het wel snel kunnen. |
| 3 | Fijn | (*Zo moet dat zijn)* Dat vind ik ook fijn dat dat er is. |
| 4 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ja dat is ook wel belangrijk. Zeker de standaarddingen. Kijk, dat van mij moet besteld worden. Dat weet ik, maar dat hebben ze ook aangegeven. Dat duurt een dag of vijftien. Maar de standaarddingetjes vind ik wel dat je daar niet op moet zitten wachten. |
| 5 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Wij komen er pas achter als het voer hier in de woonkamer en keuken leeg zijn. Dus als het dan besteld moet worden, dan hebben we een probleem. |
| 6 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Voer en medicijnen op voorraad vind ik ook wel heel belangrijk. Zeker als je speciaal dieetvoer hebt. |
| 7 | Moet | *(Zo moet dat zijn)* Medicijnen vooral. Kijk, voer als je heel specifiek voer voor je dier nodig hebt. Dan kan ik me voorstellen dat als je bij een dierenarts komt en ze hebben het niet dat je denkt: Shit. Als je nog een week voer hebt en je het zelf aan kan vullen, daar ben je zelf bij. Maar medicijnen vind ik op het moment dat je er bent en het beestje heeft het nodig, dat het er dan wel moet zijn. |
| 8 | Must | *(Zo moet dat zijn)* Ja dat vind ik echt een must. Dat vind ik wel belangrijk. Als ze het niet op voorraad hebben, dan betekent dat dat mijn katten geen eten hebben. |
| 9 | Fijn | *(Zo moet dat zijn)* Vooral als je een chronisch ziek dier hebt. Dan is het wel fijn als alles er is. Ik bel wel altijd van tevoren. |
| 10 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Dat is het ook hier. Ik heb nooit misgegrepen. Ik heb medicijnen en dat is er altijd en dat is fijn. |
| 11 | Medicijnen | *(Zo moet dat zijn)* Voer hoeft dan nog niet eens zo zeer, maar wel medicijnen. Maar dat is vooral dat als je het dringend nodig is. |
| 12 | Prettig | *(Zo moet dat zijn)* Medicijnen op voorraad vind ik ook wel erg prettig. |
| 13 | - | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* |
| 14 | Wanneer je het nodig hebt | *(Zo moet dat zijn)* Ja, op het moment dat je het nodig hebt. Ik laat ook altijd weten als de medicijnen bijna op zijn. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden het belangrijk dat voer en medicijnen op voorraad is. Zij noemen hierbij met name medicijnen. Ze vinden het niet erg als het er op het moment dat ze in de praktijk komen het er niet is, maar wel snel leverbaar is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 35: Creatieve vraagtechniek -** **Maandelijkse nieuwsbrief** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Handig | *(Zo moet dat zijn)* Ik vind het wel handig en makkelijk voor alle nieuwtjes of voor bijvoorbeeld als jullie bijvoorbeeld al weten wie er wat heeft welke maand aan diensten. |
| 2 | Geen behoefte aan | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Maandelijkse nieuwsbrief heb ik niet veel behoefte aan. |
| 3 | Leuk | *(Vind ik leuk) Is* misschien wel een idee en dat mag best per mail. Wat ik net zei dat het wel handig is als ze zo’n actie hebben met goedkoop ontwormen. Dat je daar dan ook op tijd bij bent. |
| 4 | Website | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Liever via de website. Belangrijke dingetjes gewoon. Bijvoorbeeld bij die konijnen. |
| 5 | Aanbieding, special, nieuws | *(Vind ik leuk)* Ik denk dat het leuk is als je iets hebt met een aanbieding. Of als je een special hebt, waarbij het gebit van het dier onder de aandacht wordt gebracht. Iets nieuws: een nieuwe dierenarts in de praktijk. Aankondigen van een puppyavond. |
| 6 | Niet belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Maandelijkse nieuwsbrief is niet belangrijk als je je sociale media ook hebt. |
| 7 | Geen tijd | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Als ik iets wil weten dan ga ik het web op. Mensen nemen er ook de tijd niet meer voor. |
| 8 | Ik weet niet of het interessant is | *(Zo moet dat zijn)* Ik weet niet wat daar voor interessants in staat en of dat ook echt op mijn katten interessant is. |
| 9 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Ja vind ik leuk. Vooral veranderingen in de praktijk: nieuwe assistentes, nieuwe dierenartsen. Gewoon veranderingen. Net als dat er een kwartier is. Dat soort dingetjes. Online afspraak maken. Dat soort nieuwtjes. Leuke weetjes of dingetjes. |
| 10 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou vind ik niet zo belangrijk. Als je Facebook volgt, dan neem ik aan dat daar de belangrijke dingen op staan. |
| 11 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Zou ik leuk vinden. Maar ik ken mezelf en ik lees het toch nooit. Ik zou bijvoorbeeld successtories willen zien. En ik zou inderdaad tips voor nu de zomer er weer aankomt. Met name met de konijnen en zo. Ik denk ook inderdaad tips voor hoe je beter voor je dieren kunt zorgen. Niet alleen voor huisdieren, maar ook voor eenden en zwanen. Dus ik denk eigenlijk gewoon dat ik tips en wat mij ook leuk lijkt is online vragen. Net als ‘Vraag het aan Patty’ in de weekend. Frequently asked questions. Of dat mensen gewoon vragen kunnen insturen. Ik zou dan gewoon vier keer per jaar doen. Ieder kwartaal tips van: Nu komt de lente er weer aan, dus let op vaccinaties voor dit. Wat eerste hulp bij ongelukken. |
| 12 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Vind ik niet zo belangrijk. |
| 13 | Ditjes en datjes | *(Vind ik leuk)* Nieuwigheidjes. Dingetjes over voeding van de hond of verzorging van de hond. Een beetje ditjes en datjes waar je als eigenaar tegenloopt. |
| 14 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* |

**Slotconclusie:** Sommige respondenten hebben geen behoefte aan een nieuwsbrief. Andere respondenten zien graag nieuwtjes, weetjes, successtories, tips en acties. Verder willen ze graag de weekenddiensten erin zien en vinden ze het leuk als mensen online vragen in kunnen sturen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 36: Creatieve vraagtechniek -** **Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Extra check-up, belangrijk, naar gedrag kijken | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie. Ja vind ik belangrijk. Het is toch een extra check-up. Als je je beesten een beetje kent, dan zie je aan hun gedrag al snel dat er iets niet oké is. |
| 2 | Belangrijk, zoeken naar problemen | *(Vind ik niet leuk) Is* misschien wel belangrijk. Ik heb dan vaak een beetje het gevoel dat je dan op zoek gaat naar problemen die er helemaal niet zijn. Vind ik niet leuk. Te veel zoeken naar problemen. |
| 3 | Goeie | *(Vind ik leuk)* Ja dat vind ik een hele goeie. Ik ben gewend om te betalen. En ik ben verzekerd. Ik zou daar zeker gebruik van maken. |
| 4 | Mogelijkheid | *(Vind ik leuk)* Ja, als je denkt: Ja, ik vertrouw het niet helemaal. Dan dat dat een mogelijkheid is. |
| 5 | Pré | *(Zo moet dat zijn)* Sommige vaccins kunnen volstaan bij één keer per drie jaar. En met die katten die alleen maar binnen leven vind ik het niet zo belangrijk. Het zou voor mij een overweging zijn om het wel jaarlijks te doen om het jaarlijks te doen als er zo’n urineonderzoek bij zit. Maar dat zou voor mij wel een pré zijn. |
| 6 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Nou, zou misschien best leuk zijn. |
| 7 | Belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ja vind ik wel goed voor het geval dat er iets met de nieren is. Dat vind ik wel belangrijk. Zeker vanaf een bepaalde leeftijd dan denk ik: Waarom niet? |
| 8 | Niet nodig | *(Zo moet dat zijn)* Ik vind dat dat wel zou moeten. Nou ja, ik laat het gewoon onderzoeken als er wat aan de hand is. Ik denk dat als hij gewoon goed functioneert dat het niet nodig is. |
| 9 | Standaard | *(Zo moet dat zijn)* Sowieso vind ik dat dat bij alle dieren. Ja sowieso standaard bij de inentingen vind ik dat. Het is niet alzeggend, maar soms kan het moeilijk zijn om erachter te komen als er iets is. Zij heeft zo’n plekje dan waar ze dan plast ’s nachts, dus ik zie als zij een blaasontsteking heeft. Maar normaal zullen ze in het gras plassen en dan zie je het niet. Dus dan moet je het echt goed weten. |
| 10 | Goed | *(Vind ik leuk)* Dat is hartstikke goed. |
| 11 | Goed | *(Zo moet dat zijn)* Ik denk dat dat alleen maar heel erg goed is om toch andere dingetjes te voorkomen. |
| 12 | Naar gedrag kijken | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Een beest is een beest en zolang hij normaal gedrag vertoont, dan is hij gezond. Je kunt preventief alles onderzoeken. Hoe meer er mogelijk is, hoe meer er gedokterd wordt en dat vind ik ook onzin. |
| 13 | Hoeft niet gratis | *(Zo moet dat zijn)* Ja tegen de tijd dat het zo ver is en het is nodig. Of het gratis moet zijn. Het hoeft voor mij niet echt gratis te zijn. |
| 14 | Moet | *(Vind ik leuk)* Dat moet eigenlijk wel toch? |

**Slotconclusie:** Veel respondenten vinden gratis urineonderzoek bij oudere dieren tijdens de vaccinatie belangrijk om problemen voortijdig op te sporen. Sommigen vinden dat het niet gratis hoeft te zijn en dat het ook bij jonge dieren moet gebeuren. Verder zeggen sommige respondenten dat ze hun twijfels hebben bij de jaarlijkse vaccinatie bij binnenkatten, maar dat ze het wel zouden doen als er een urineonderzoek bij zit. Andere respondenten vinden het te veel zoeken naar problemen en kijken liever naar het gedrag van hun huisdier.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 37: Creatieve vraagtechniek -** **Instructiefilmpjes op de website** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Onbelangrijk | (*Zo moet dat zijn)* Ze zullen wel belangrijk zijn voor anderen, maar niet voor mij. |
| 2 | Leuk | *(Vind ik leuk)* O, dat is eigenlijk wel leuk. Tips om medicijnen in te geven bij honden. Nagels knippen zag ik er ook op staan. Vind ik ook best handig. Maar ook als er een bepaalde ziekte heerst dat je een zieke hond laat zien. Dat je kan zien hoe het eruit ziet en hoe je het kan herkennen. |
| 3 | Handig | *(Vind ik leuk*) Ik moet zeggen dat ik zelf nooit nagels durf te knippen. Daar ben ik een tut in, dus als daar handige tips voor zichtbaar zijn. En met de schildpad hebben we ooit de bovenkaak laten knippen. En ik kan zo voorstellen dat mensen nog weleens zitten met iets waar ze minder ervaring in hebben dat je ze dan indruppelt met teken- en vlooienspul. Dat is handig. Het staat niet in alle gebruiksaanwijzingen en het is natuurlijk heel simpel uit te leggen en te laten zien voor mensen. Maar dat weet ik allemaal al. |
| 4 | Zelf doen | *(Ik kan ermee leven)* De meeste mensen weten wel hoe zulke dingen moeten. Ik denk niet dat je daar niet een filmpje voor moet hebben. Liever gewoon een keer met de assistente oefenen. Gewoon het zelf doen. |
| 5 | Leuk extraatje | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dit vind ik een leuk extraatje. |
| 6 | Formuliertje | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Een hoop jongeren die zijn wel zo slim om zelf op een website te kijken en een hoop ouderen zijn nog niet zo begaan met het internet. Ik denk dat je beter standaard een formuliertje kunt doen van zo te gebruiken. Ja tips hoef je niet op een heel groot papiertje te doen, zolang het duidelijk leesbaar is. Wat je ook kunt doen: je hebt van die snoepjes en daar kun je ze tussenin doen. Dus je hebt nog bijverkoop ook. |
| 7 | Monitor | *(Vind ik leuk)* Ik dacht eigenlijk meteen aan die monitor waar wat op draait. Maar als je daar zit dan zie je wel 50 keer hetzelfde stukje voorbijkomen en dat zou prettig zijn als daar misschien een programmaatje op komt. Wat een duur heeft van een kwartier tot 20 minuten. Dan zit je het echt te kijken. Dan ga je het echt opnemen. Nu gaat het zelfs irriteren.. |
| 8 | Voor anderen | *(Zo moet dat zijn)* Mij lukt dat allemaal wel. Ik heb al zoveel katten gehad. |
| 9 | Fijn | *(Vind ik leuk)* Ze leggen het ook altijd wel uit. Ik vind het wel fijn als je het thuis nog na kan kijken. |
| 10 | Niet belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Vind ik niet zo belangrijk. Ik heb er helaas veel ervaring mee. |
| 11 | Heel belangrijk | *(Zo moet dat zijn)* Ik vind dat is gewoon heel belangrijk is voor mensen. |
| 12 | Niet nodig | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Een tablet ingeven lukt toch niet voordat je het in een stuk worst doet. Dus ja, ik ken het niet anders dan dat die beesten het nooit willen. |
| 13 | Pré | *(Zo moet dat zijn)* Ja, dat vind ik wel een pré voor op de website. Hoe ik de hond de wormenkuur naar binnen moet werken. Altijd handig. Of met zijn oren. |
| 14 | Niet belangrijk | *(Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet belangrijk. Het is wel een leuk idee, maar ik weet alles wel. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de instructiefilmpjes op de website een leuk idee. Veel respondenten weten hoe ze bepaalde handelingen moeten dan, maar anderen vinden het fijn om het thuis te bekijken. De respondenten vinden het ook prettig om bepaalde handelingen met de dierenarts of de assistente te oefenen. Verder noemen ze een briefje met uitleg dat de assistente mee kan geven. De respondenten willen de respondenten de instructiefilmpjes ook zien op de monitor in de wachtkamer.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 38: Creatieve vraagtechniek -** **Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Onbelangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nou ja, ik vind het niet belangrijk. Ik heb nog een man. Ik denk dat ik dan heel brutaal de auto voor de deur zou zetten aan de achterkant. Ja het inladen dat zou ik misschien zelf kunnen doen |
| 2 | Onbelangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Als we ze zouden hebben, dan gooien we ze gewoon in de bus. Ik vind het wel belangrijk dat het er is voor andere mensen. |
| 3 | Niet boeiend | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet zo boeiend, maar dat is ook omdat we het gewoon zelf kunnen halen. Maar mensen zonder een auto vinden het waarschijnlijk wel belangrijk dat het bezorgd kan worden. |
| 4 | Auto | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ja, ik heb een auto dus ja. |
| 5 | Auto | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Ik heb een auto. Dus het maakt me niet uit. |
| 6 | Leuk | *(Vind ik leuk)* Mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer. Nou ja, dan heb je dus met die interacties. Dat zou je met reclames kunnen doen. Nou, misschien best wel leuk. Maar dan wel voor grotere zakken. |
| 7 | Niet belangrijk | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Wij halen zelf het voer en misschien mensen die lichamelijk daar niet meer toe in staat zijn. Die zullen het prettig vinden. Maar het is voor mij niet belangrijk. |
| 8 | Niet zo | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat vind ik ook niet zo. Dat is voor sommige mensen ook wel belangrijk. Ik ben nog mobiel genoeg. |
| 9 | Handig | *(Zo moet dat zijn)* Ja, dat vind ik wel handig. Dat heeft ook met een webshop te maken lijkt mij. |
| 10 | Handig | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Dat zou handig zijn! Maar ook dat vind ik niet zo’n punt, nee. Het is handig, maar ik kan het allemaal nog zelf. |
| 11 | Niet relevant | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Heeft met de webshop te maken. Is voor mij niet echt relevant. |
| 12 | Niet van toepassing | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Niet van toepassing. |
| 13 | Auto | *(Vind ik leuk)* Ja ik haal van die grote zakken bij Tuincentrum C en die gooi ik achterin de auto en dat gaat ook. |
| 14 | Zelf doen | (*Noch belangrijk, noch onbelangrijk)* Nee, kan ik prima zelf doen. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de mogelijkheid tot het laten bezorgen van grote zakken voer niet belangrijk. Ze geven wel aan dat het makkelijk is voor mensen die niet mobiel zijn. Verder zeggen de respondenten dat het met de webshop te maken heeft.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 39: Hoe ervaart u de locatie van uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Parkeerterrein, schoon, fris | Misschien zou het prettiger zijn om een groot parkeerterrein voor de deur te hebben, maar jullie hebben dat achter de deur. Dus vind dat niet storend. Vind het schoon en fris. Het is al een heel eind verbeterd met de oude die ernaast zat. |
| 2 | Niet handig | Toen we bij jullie kwamen met Hond 4 was dat inderdaad niet handig. Je moest dan echt parkeren bij de parkeergarage. |
| 3 | Met de fiets | Makkelijk bereikbaar met de fiets. Niet met de auto. |
| 6 | Sober | De buitenkant is vrij sober. Dat ligt ook aan het gebouw dat erboven hangt en dat nodigt minder uit. Er zijn twee spreekkamers? Die zijn groot zat. |
| 7 | Goed | Ze zitten er eigenlijk prima. Het is goed bereikbaar. Je kunt goed parkeren en er is ook openbaar vervoer voor degenen die met het openbaar vervoer moeten komen. Dus het is goed. |
| 8 | Prima | Op zich is de locatie prima, maar wat ik zeg die Engelendaal vind ik toch een beetje eng. |
| 9 | Prima | De locatie vind ik verder prima. Het is heel centraal. Alleen het parkeren. Als ik er nu heen moet, dan zet ik de auto gewoon aan de overkant bij die flat en prima. Dan steek je over, maar als je inderdaad met een hond die ieder moment door zijn hoeven kan zakken, dan is het niet fijn. Maar verder vind ik het een prima praktijk. |
| 10 | Parkeren | Op zich is de locatie voor ons goed te doen. We zijn hier zo. Prima. Alleen het parkeren hè. Daar komen we weer. Parkeren voor de deur is niet zo, nee. |
| 11 | Ruimer, parkeren | Dus dat je de wachtkamer ruimer zou willen zien en dat het handig zou zijn als er parkeergelegenheid bij komt. |
| 12 | Prima | Ja prima verder. |
| 13 | Aantrekkelijk geheel | Ik vind het juist wel prettig. De kleuren zijn lekker fris. Ik vind het wel een aantrekkelijk geheel. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden Dierenkliniek A goed bereikbaar. Ze vinden het parkeren niet prettig. De buitenkant vinden de respondenten sober. Dat heeft ook te maken met het kantoorgebouw dat erboven hangt. De binnenkant vinden de respondenten aantrekkelijk, schoon en fris. Ze zouden de wachtkamer wel ruimer willen zien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 40: Hoe ervaart u de locatie van uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Perfect | Ja het is op honderd meter afstand, dus dat is perfect. |
| 5 | Prettig | Dat vind ik heel prettig. Ik kan ernaar toe rijden en de auto op de oprit plaatsen. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de locatie van Dierenkliniek D prettig, omdat het dichtbij is en ze de auto op de oprit kunnen plaatsen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 41: Hoe ervaart u de locatie van uw dierenartspraktijk? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Netjes | Ja heel netjes en schoon. |
| 14 | Kaal | Nou ja, een beetje killig. Kaal ook. Alles was nihil. Misschien dat ze het door de tijden veranderen of aankleden, maar ik vond het vrij kaal. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de locatie van de Tuincentrumdierenarts schoon en fris. Daarentegen vinden ze het killig en kaal.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 42: Hoe ervaart u de wachttijd binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Prima | Prima. Vijf tot tien minuten? Tien minuten is dan echt een uitschieter. Meestal loopt het redelijk op tijd. |
| 3 | Prima | Prima, ja. Het langst dat ik gewacht heb, is tien minuten. |
| 6 | Goed | Goed. Het loopt nooit zo heel veel uit bij jullie. |
| 7 | Loopt niet zoveel uit | Ik denk dat als je tien of vijftien minuten moet wachten, dan is het lang. Over het algemeen loopt het echt niet zoveel uit en anders heeft het een reden. |
| 8 | Acceptabel | Ik moet zeggen dat ik niet het idee heb dat ik daar heel lang heb moeten wachten. Ik vind dat dat wel acceptabel is. Veel langer als tien minuten is het nooit wachten. |
| 9 | Goed | Over het algemeen gaat dat best wel goed. Nou ben ik altijd al op tijd, maar vijf minuutjes/tien minuutjes. |
| 10 | Prima | Nou, eigenlijk prima. Gemiddeld tien minuutjes ofzo? Dat is misschien nog lang. |
| 11 | Prima | Ja prima. Meestal als ik een afspraak maak dan hoef ik maar vijf of tien minuutjes te wachten ofzo. |
| 12 | Prima | Ook prima. Dat ik het over het algemeen helemaal goed vind. En ik denk dat de aandacht die je krijgt belangrijker is voor jou met je beest, dan dat je misschien op de afgelopen tijd geholpen wordt. Tien minuten? Ik vind het gewoon niet zo erg. |
| 13 | Nooit lang | Nou, ik heb niet echt lang hoeven wachten. Tien minuutjes ofzo denk ik. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de wachttijd van Dierenkliniek A goed. Over het algemeen loopt het niet veel uit. Tien minuten of een kwartier wachten is volgens de respondenten een uitschieter.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 43: Hoe ervaart u de wachttijd binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Goed | Ja die is ook goed. |
| 5 | Prima | Dat is eigenlijk altijd prima, ja. Nou, ik denk dat ik daar misschien tien minuten zit. Hooguit. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de wachttijd van Dierenkliniek D goed. Ze zitten er hooguit tien minuten te wachten.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 44: Hoe ervaart u de wachttijd binnen uw dierenartspraktijk? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Kort | Die was kort. Gewoon normaal. |
| 14 | Zo doorlopen | Ik kon zo doorlopen, maar na mij zaten toch wel weer vier mensen. Die moesten langer wachten. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de wachttijd van de Tuincentrumdierenarts als normaal.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 45: Hoe ervaart u de communicatie binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Dierenartsen tevreden, sommige assistentes minder | Ja over het algemeen dik tevreden. Over de dierenartsen allemaal ook dik tevreden. Assistente C nog weleens trekjes van Assistente A ook. Ik weet niet of jullie dat weleens gehoord hebben? Zo van: “Dat kan niet.” |
| 2 | Mag duidelijker | Maar het had ook allemaal iets duidelijker mogen zijn van: “Dit kan wel en dit kan niet en als je deze weg beloopt dan krijg je kosten en operaties en zo.” |
| 3 | Prima | Ja prima. |
| 6 | Goed | Ja, dat vind ik wel. Hij heeft ook gezegd van: “Dan ga ik dit of dat doen.” Ja, dat vind ik wel goed. |
| 7 | Goed | Goed. Er wordt ook de tijd voor genomen en je kunt je vragen stellen. |
| 8 | Goed | Ja hoor. |
| 9 | Goed | Ja, zonder meer. |
| 10 | Heel fijn | Ik vind ook de assistentes die hebben echt een toegevoegde waarde bij de informatie wanneer er iets is. Ze proberen goed te luisteren naar wat er aan de hand is. Ik hecht er veel waarde aan. Ik heb het gevoel alsof ik met mensen te maken heb die er verstand van hebben. Dat vind ik belangrijk. Ik heb echt het gevoel alsof ze weten wat er aan de hand is. Wanneer je hondje wat ouder is, waardoor je steeds vaker aan de bel trekt. Dan krijg je ook vaak het gevoel van: Oh wat moeten ze wel niet denken, daar is ze weer. Maar dat is ook toen ook gezegd. Er zijn soms gewoon situaties waarin mensen nog veel vaker komen. Maar dat vind je dan voor je zelf vervelend van: Ben ik dan een pietlut? Maar dat voelt goed. Het is echt heel fijn. |
| 11 | Top | Ik vond de communicatie heel heel goed. Maar ja, ik ben natuurlijk een fan van Dierenarts A. Ik ben een groot fan van Dierenarts A. Hij is altijd heel belangstellend. Dus nee, de communicatie is top. |
| 12 | Ligt eraan | Door de dierenartsen sowieso en het ligt er een beetje aan welke assistente je hebt. |
| 13 | Goed uitgelegd | Alles wordt echt heel goed uitgelegd. Ongeacht met wat voor dier je komt. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de communicatie binnen Dierenkliniek A erg goed. Ze vinden het prettig dat de artsen en assistentes goed luisteren en dat ze alles goed uitleggen. Verder vinden de respondenten het ook fijn dat ze de tijd krijgen en dat er tijd is om vragen te stellen. Sommige respondenten vinden dat het wel duidelijker mag zijn over wat ze kunnen verwachten van een behandeling en het prijskaartje dat eraan hangt. Verder noemen de respondenten twee respondenten die niet altijd flexibel overkomen. Eén dierenarts komt naar voren, omdat hij erg belangstellend is. Dat ervaren ze als prettig.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 46: Hoe ervaart u de communicatie binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Vaag | Nee ook geen klachten. Toch zou zijn we toen wel een keer overgestapt. Het bleef allemaal een beetje vaag. We begrepen niet zo goed wat er aan de hand was. Dus toen zijn we naar een ander gegaan om te kijken wat een ander ervan vond. |
| 5 | Fijn | Ja daar ben ik heel tevreden over. Ook over de vragen waar ik mee zit. Dan is het heel fijn als een dierenarts de tijd neemt om het uit te leggen aan ons beginnelingen. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de communicatie binnen Dierenkliniek D wisselend. Zo beschrijven de respondenten de communicatie als vaag. Dit is ook een reden dat ze tijdelijk zijn overgestapt naar een andere dierenartspraktijk. Aan de andere kant zijn ze erg tevreden, omdat de dierenarts de tijd neemt om alles uit te leggen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 47: Hoe ervaart u de communicatie binnen uw dierenartspraktijk? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Goed | Ja. |
| 14 | Assistente mompelde | Alleen de assistente die mompelde maar wat. Nee, de dierenarts heeft alles wel uitgelegd. Maar ze heeft niks herhaalt ofzo. Alleen het bedrag dat ik moest betalen. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de communicatie binnen de Tuincentrumdierenarts als goed. De assistente vonden ze wel minder, omdat zij maar wat mompelde en niks herhaalde.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 48: Hoe ervaart u de klantvriendelijkheid binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Prima | Die is prima. |
| 3 | Heel goed | Ja die is heel goed. |
| 6 | Goed | Altijd goed. Ik heb jullie nog nooit chagrijnig meegemaakt, dus dat scheelt. |
| 7 | Prettig | Is goed, ja. Ze hebben een prettige manier van communiceren. Ze zijn rustig en ze luisteren. Dat is belangrijk: luisteren. Je hebt vaak met gestreste bazen te maken. |
| 8 | Top | Ja die is ook top. |
| 9 | Goed | Ook. Ja. |
| 10 | Heel goed | Ja echt heel goed. |
| 11 | Top | Ook top! Dat is gewoon prima. |
| 12 | Goed | Ja over het algemeen helemaal goed. |
| 13 | Goed | Die is prima. Die is altijd goed. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de klantvriendelijkheid van Dierenkliniek A heel goed. Ze vinden het prettig dat de dierenartsen en de assistentes rustig zijn en goed luisteren. Luisteren vinden ze dan ook belangrijk.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 49: Hoe ervaart u de klantvriendelijkheid binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Zakelijk | Ja wel een beetje zakelijk vind ik. Of in ieder geval degene die je dan treft. Assistente. |
| 5 | Tijd nemen | Voor mij is een deel van de klantvriendelijkheid dat de tijd genomen wordt om uitleg te geven, dus ja erg belangrijk. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de klantvriendelijkheid van Dierenkliniek D soms een beetje zakelijk. Dit ligt aan de assistente. Verder zien de respondenten een dierenarts als klantvriendelijk wanneer hij de tijd neemt om uitleg te geven.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 50: Hoe ervaart u de klantvriendelijkheid binnen uw dierenartspraktijk? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Goed | Ja ook. |
| 14 | Goed | Ja die was goed. |

**Slotconclusie:** De respondenten vonden de klantvriendelijkheid van de Tuincentrumdierenarts goed.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 51: Hoe ervaart u de diervriendelijkheid binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Prima, begaan, prettig | Ja, die is prima. Iedereen is begaan met de beesten die er komt. Dat vind ik prettig. |
| 3 | Goed | Jazeker! |
| 6 | Absoluut | Dat is absoluut. Ja tuurlijk. En dat is het leuke als je zit te wachten. Dat heb je als je met je dier komt. Iedereen is vertederd door het andere dier. De wachttijd is daardoor ook korter, want het is: Oh die zit klagelijk te mauwen of oh die heeft angst voor iets. |
| 7 | Begaan | Ja ze zijn heel begaan met de dieren. Ik denk degene die daar zitten hebben allemaal voor het vak gekozen met hun hart. Dat merk je en dat is heel fijn. Dit is gewoon goed. Dat merk je gewoon. Hoe ze de dieren aanpakken. Hoe ze tegen de dieren praten. Daar is niks op af te dingen. |
| 8 | Goed | Ook. |
| 9 | Goed | Uiteraard. Zonder meer. Ik heb het ook achter de schermen gezien. De operaties bijvoorbeeld. |
| 10 | Hartstikke goed | Ja dat is gewoon hartstikke goed. |
| 11 | Liefdevol, rustig | Het is echt gewoon top. Kijk je kunt het al gewoon zien aan hoe de dierenartsen met Kat 1 omgaan. Ze zien dat Kat 1 bang is. Gewoon heel liefdevol, heel rustig. Dus diervriendelijkheid vind ik echt top. |
| 12 | Goed | Ja, ze vinden hem allemaal leuk, dus ja. Het is ook maar het enige dier dat ik heb. |
| 13 | Prima | Ja die is ook gewoon prima. |

**Slotconclusie:** De respondenten vinden de diervriendelijkheid van Dierenkliniek A goed. Ze beschrijven het als liefdevol en rustig. Ze vinden dat het team begaan is met de dieren en de respondenten krijgen het gevoel dat iedereen die daar werkt met het hart voor het vak heeft gekozen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 52: Hoe ervaart u de diervriendelijkheid binnen uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Goed | Ja absoluut. |
| 5 | Fijn | Ik vind soms dat mijn beestjes bij de dierenarts beter worden  behandeld dan ik door mijn eigen huisarts. Maar dat is dus wel heel  fijn. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de diervriendelijkheid van Dierenkliniek D als goed. Ze vinden dat de dierenarts de dieren beter behandelt, dan dat de huisarts de mensen behandelt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 53: Hoe ervaart u de diervriendelijkheid binnen uw dierenartspraktijk? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Goed | Ook. |
| 14 | Uitermate | Ja uitermate. Ze was helemaal gek van onze Kat 1, de charmeur. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de diervriendelijkheid van de Tuincentrumdierenarts als goed.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 54: Hoe ervaart u de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Goed | Die is ook goed. Niks op aan te merken. |
| 2 | Daadkracht | Daar was meer daadkracht. |
| 3 | Goed gevoel | Ja daarvan ben ik overtuigd. Ik heb altijd wel een goed gevoel bij de praktijk. |
| 6 | Goed gevoel | Ik krijg er wel een goed gevoel bij. Anders blijf ik niet komen hè. |
| 7 | Prima | Voor zover ik dat kan beoordelen: prima. Ze weten waar ze het over hebben, wat ze moeten doen, waar ze naar moeten kijken en hoe te handelen. In mijn optiek kan ik niet meer wensen. |
| 8 | Goed | Ja lijkt mij ook wel goed. |
| 9 | Goed | Ze zijn allemaal kundig. Zonder meer. Maar zoals Dierenarts A is, heeft hij net een stapje meer. |
| 10 | Fijn | Het is wel fijn. Ik vraag bijna altijd naar Dierenarts A. Dat komt omdat het zo gegroeid is. Je hebt het gevoel dan dat hij de hond het beste kent en dat vind ik zelf heel fijn. De andere dierenartsen zijn ook allemaal heel goed hoor. En hartstikke lief. Maar je hebt zoiets van: Hij kent haar zo goed, dus hij weet goed hoe het met haar gaat. Hoe ging dat met haar? En de vorige keer met haar? En dat weet hij. Dat komt misschien een beetje raar over dat ik erom vraag. Maar dat is wel de reden, want hij kent haar zo goed. |
| 11 | Top | Maar het was top, top. Het was gewoon prima. |
| 12 | Goed | Tot nu toe heb ik geen klagen, dus dat is goed. |
| 13 | Heel goed | Vind ik heel goed. Waar je ook mee komt. Ze geven een medicijn en het werkt. Ze weten waar het probleem is en ze weten wat ze eraan moeten doen. |

**Slotconclusie:** De respondenten krijgen een goed gevoel bij de dierenartsen en de assistentes van Dierenkliniek A. Ze vinden dat er daadkracht is en dat het team weet wat het moet doen. De behandelingen werken. Volgens de respondenten springt Dierenarts A eruit.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 55: Hoe ervaart u de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Goed | Ja dat is volgens mij gewoon goed. Voor zover ik dat kan beoordelen dan. |
| 5 | Fijn | Ja dat vind ik ook erg belangrijk. En daar merk je soms ook een beetje verschil tussen iemand die misschien meer opgegroeid is of gespecialiseerd is als veearts die dan mijn huisdieren dan behandelt. Daar zit wel een beetje verschil, maar wat ik dan wel fijn vind is dat diegene dan ook aangeeft van: “Oké, dit is voor mij relatief nieuw. Ik ben meestal met vee.” En dat er dan iemand bij wordt gehaald. Als een soort second opinion. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes als goed. Sommige artsen zijn meer gespecialiseerd in vee. Zij vragen dan om een second opinion bij een andere arts.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 56: Hoe ervaart u de kundigheid van de dierenartsen en de assistentes? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Diploma’s aan de muur | Ja, dat vind ik ook. Er hingen allemaal diploma’s aan de muur. Foto’s erbij met wie wat doet. Dat vond ik wel prettig. |
| 14 | Goed | Ja het kwam goed over. Alleen die assistente had wel even dat bloed op kunnen ruimen. Ze had een lakse houding eigenlijk. Dat bloed had weg moeten zijn. Punt. |

**Slotconclusie:** De respondenten ervaren de kundigheid van de dierenartsen en assistentes van de Tuincentrumdierenarts als goed. Er hangen diploma’s aan de muur. Dat vinden de respondenten prettig. Ze vonden wel dat de assistente een lakse houding had.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 57: Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk verbeteren? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Prima | Ik vind het fris en schoon en vrolijk. Dus dat is prima. |
| 3 | Parkeerplaatsen | Misschien dat er een paar parkeerplaatsen in de parkeergarage gereserveerd zijn voor bezoekers van de praktijk ofzo. Weet je wel? Dat kun je dan makkelijk gebruiken. Nu staat het vaak vol dichtbij. |
| 6 | Opvallen | Misschien zouden jullie wel wat aan de buitenkant kunnen doen. Wat weet ik niet. Iets wat meer zou trekken denk ik, want het valt niet echt op. Desnoods een paar knalkleuren aan de buitenkant. Diervriendelijke kleuren hè? Dat kan blauw zijn en dat kan groen zijn. Die kleuren werken diervriendelijk. |
| 7 | Ik zou het niet weten | Voor de rest zou ik het niet weten. |
| 8 | Engelendaal sluiten | De Engelendaal sluiten. *(Lacht)* |
| 9 | Parkeerplaatsen achter | Ik zou het ideaal vinden als ze op een plek komen met een goede parkeerplaats. Dat vind ik wel fijn. Of dat er parkeerplaatsen achter komen. |
| 10 | Parkeerplaatsen maken | Parkeren voor de deur is niet zo, nee. |
| 11 | Parkeerplaatsen, grotere wachtkamer | Parkeren voor de deur zou handig zijn. Nou ja, het enige wat ik zeg  is dan die wachtkamer. Die vind ik nogal klein. |
| 12 | Groter | Ik zou het groter maken. Ik heb weleens gedacht dat ze  het pand wat ernaast zat dat ze dat erbij moesten  betrekken. Waar ze vroeger zaten. Maar nogmaals: ik  hoef er niet te werken. Maar ik zou wel een kamer willen  waar je zelf nog dag licht hebt. Want ik vind dat hok van  Dierenarts A helemaal niks. |
| 13 | Spreekkamer groter | Weet ik niet zo goed. Misschien dat die spreekkamer  ietsje groter is. Maar ik denk dat het als praktijk wel  prettig is om wat meer ruimte om je heen te hebben. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden het fijn vinden als er parkeerplaatsen achter de praktijk komen, of wanneer er een aantal parkeerplaatsen in de parkeergarage gereserveerd zijn voor klanten van Dierenkliniek A. Verder zouden de respondenten willen dat de voorkant meer opvalt door het aan te kleden met diervriendelijke knalkleuren, zoals blauw en groen. Daarbij zouden ze willen dat de wachtkamer iets ruimer is.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 58: Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk verbeteren? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Prima | Geen idee. Het is lekker dichtbij. Ik vind het wel prima. |
| 5 | Tevreden | Ik vind dus dat Dierenkliniek D hier in Dorp A een heel mooie locatie heeft. Het is centraal en vanaf alle hoeken rij je er zo naartoe. Ik vind bij Dierenkliniek D het wel prettig dat het wel ruim is. Dat je ook niet bovenop elkaar zit in de wachtkamer. Ik ben dus eigenlijk heel tevreden over waar ik nu zit. |

**Slotconclusie:** De respondenten zijn tevreden over de locatie van Dierenkliniek D.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 59: Hoe zou u de locatie van uw dierenartspraktijk verbeteren? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Goed | Ja goede locatie. Het is goed te vinden en het is verder gewoon goed. |
| 14 | Sfeer | Iets meer sfeer. Wat meer aankleden. Een leuke plaat of wat foto’s van dieren ofzo. Het was allemaal te strak en steriel alles. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden willen dat er iets meer sfeer is bij de Tuincentrumdierenarts. Ze willen dat het meer aangekleed is met foto’s van dieren of een leuke plaat.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 60: Hoe zou u de website en/of social media van uw dierenartspraktijk verbeteren? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | Up-to-date houden | Als die website in ieder geval maar up-to-date blijft. Je kan er al lezen wie er dienst heeft in bepaalde weekenden. Verder denk dat je daar tegenwoordig onderuit kunt. |
| 3 | - | Lastige vraag. Ik heb eigenlijk nooit naar de website gekeken. |
| 6 | Via Gmail | Ik weet het niet, want ik kijk eigenlijk niet op jullie facebookaccount. Als het via mijn Gmail gezegd zou zijn van: Mijn dierenarts heeft weer eens iets leuks te vertellen ofzo. Kijk op zijn Facebook. |
| 7 | Online afspraken maken | Niet dat ik heb bedacht toen ik erop ging van: Dat zou ik anders willen. Of dat online afspraken maken. Dat zou perfect zijn op zo’n site als dat kan. |
| 8 | - | Daar heb ik geen ervaringen mee. |
| 9 | Meer posten | Ja gewoon wat meer dingetjes. Leuke dingetjes. Dat trekt ook mensen. En ook weetjes van: Let erop er zijn weer aren. Nou dagelijks eigenlijk. In de praktijk gewoon. We hebben zo en zo een operatie uitgevoerd en het is even moeilijk voor de hond. Dat je even wat meer een beeld hebt. Ik vind dat leuk. Ja gewoon dat je wat meer inzicht krijgt en weet ik veel. Maar wel alleen de leuke dingen, want een hoop is natuurlijk ook niet leuk. |
| 10 | Prima | Ik vind het gewoon leuk zoals het nu is en het is leuk dat jullie er zijn op Facebook. Ook dingetjes, maar ook serieuze dingen. Als er belangrijke dingen zijn, even melden. Het is een stukje betrokkenheid met de dierenkliniek. Dus ja, ik vind dat prima eigenlijk. |
| 11 | - | Die moet ik dus nog even gaan bekijken. |
| 12 | - | Nou nee, want daarvoor kijk ik er te weinig op. |
| 13 | - | Geen mening over. Ik heb de website niet eens gezien. |

**Slotconclusie:** Veel respondenten kennen de website of de facebookpagina van Dierenkliniek A & B niet. De andere respondenten vinden het leuk als de praktijk meer post. Dit moeten leuke dingen zijn en weetjes. Ze willen ook meer zien wat er achter de schermen gebeurt. Verder vinden ze het belangrijk dat de diensten iedere week op Facebook staan. Op de website zouden de respondenten online afspraken willen maken.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 61: Hoe zou u de website en/of social media van uw dierenartspraktijk verbeteren? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | - | Nooit gezien. Voor mij is het niet heel belangrijk. Zolang ik het maar kan vinden en als er maar op staat hoe ik ze kan bereiken. |
| 5 | Tarieven op de website | De tarieven. Die staan volgens mij niet op de site van Dierenkliniek D. De social media vind ik echt een leuk extraatje. Ik denk dat het vooral leuk is om de leuke dingen van jezelf te laten zien. Dat je de leuke momentjes deelt. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden de tarieven op de website van Dierenkliniek D willen zien. Op social media willen ze de leuke momentjes van de praktijk zien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 62: Hoe zou u de website en/of social media van uw dierenartspraktijk verbeteren? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Heb ik niet | Ja die heb ik niet. |
| 14 | Apart kopje | Ja, die was gerelateerd aan de Tuincentrum C. Ik denk dat ze een klein kopje over zichzelf moeten doen. Volgens mij is het nu één centrale pagina voor alle Tuincentrum Cs. Maar het is maar een heel klein stukje, maar wat moet je verder dan nog. Misschien medewerkers ofzo. Nu is het telefoonnummers en openingstijden. Geen fotootje of niks. Dus het is wel beperkt. Ik heb wel een boekje van de balie gepakt, maar dat was ook niet veel. Ging over spoedgevallen ofzo. Stond op de balie vlakbij het pinapparaat. Dat was wel makkelijk. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden willen dat er op de website van Tuincentrum C een apart kopje komt voor de Tuincentrumdierenarts. Zij willen daar foto’s van de medewerkers zien. Op dit moment vinden ze de website van de Tuincentrumdierenarts beperkt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 63: Wat zou u zelf graag willen dat uw dierenarts u biedt? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | EHBO-cursus, snel helpen | Ik zou graag een EHBO-cursus voor dieren willen krijgen. Wat ik dus verwacht is dat ik als ik bel ik snel kan worden geholpen, het liefst door mijn voorkeur van dierenarts. |
| 3 | Dezelfde arts | Ik denk dat er heel veel mensen zijn, waarbij het echt niet uitmaakt. Ik vind het vooral voor het dier prettig dat ze steeds dezelfde treffen. |
| 6 | Nabellen | Ja dat nabellen. Het hoeft maar vijf of twee minuutjes te zijn van: “Goh, hoe is het gegaan met de medicatie?” Zeg het bij voorbaat al van: “Ik bel u even na. Dan hoor je meestal wel iets en dan kun je heel snel inbreken door te zeggen: “Vindt u het fijn om nog een keertje bij de praktijk te komen? Dat wij nog een nacontrole kunnen doen of vindt u dat niet nodig?” Je moet ze dan niet pushen. |
| 7 | Samenwerking in de buurt | En dan zou het wel fijn zijn als er misschien iets is als een samenwerking is in de buurt, waarin de communicatie ook beter is. Dus wat er nog wel en niet gedaan wordt als je ergens naartoe moet. Dat er in een straal van vijftien kilometer er één is die dat kan. Ook al betalen ze het met z’n allen, maar dat er goede apparatuur is om bijvoorbeeld om zo’n echo te maken. Dat je niet naar Amsterdam of whatever moet, want je moet wel met dat zieke beessie die het helemaal niet fijn vindt om in die box te moeten. In die auto te moeten daar helemaal heen te rijden. Daar raakt dat beest helemaal gestrest van. |
| 8 | - | Het eten zetten ze keurig voor mij klaar, dus ik kom daarbinnen en zie mijn pakken daar gewoon klaarstaan. Die laten ze in de sealing, zodat ik ze makkelijk mee kan nemen. Ze laten ze per vier zitten met mijn naam erop, dus ik pak ze uit de stelling, ik pak mijn pinpas en ik reken af. Dat was het. Dat is ideaal. |
| 9 | - | Maar ik zou het niet weten verder. |
| 10 | - | Ik heb niet iets wat ik mis. Ik denk dat ik het anders wel zou melden. Als ik echt ergens tegenaan liep. Het is eigenlijk wel prima zoals het nu gaat. |
| 11 | - | Nee hoor, ik zou het zo één, twee, drie niet weten. |
| 12 | Afvalprogramma voor honden die vlees eten | Nou, dat afvalprogramma bij honden die vlees eten. Dat hij gewoon die vier/vijf kilo kwijtraakt. Daar worstel ik enorm mee. Dus daar zou ik best wel wat tips voor willen hebben. |
| 13 | - | Ik mis op dit moment eigenlijk helemaal niks. Wat zijn de  verbeterpunten? Nee, ik zou niet zo even iets weten. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden willen dat er een afvalprogramma komt voor honden die vlees eten. Verder willen ze ook dat de assistente ze nabelt na een behandeling. De respondenten vinden het ook prettig om steeds door dezelfde dierenarts geholpen te worden. Daarbij noemen de respondenten een EHBO-cursus voor dieren en een samenwerking met dierenartsen in de buurt waarbij er meer specialistische mogelijkheden zijn.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 64: Wat zou u zelf graag willen dat uw dierenarts u biedt? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | Meer duidelijkheid | Ik vind het wel goed wat ze doen. Meer duidelijkheid. En dat mag ook best wel wat harder. |
| 5 | Facebookactie, samenwerking goed doel, specialistische hulp in regio | Ik zit ook op een aantal Britse korthaargroepen dat je mensen verleidt om een foto van een zonnend huisdier te sturen: ‘Geniet uw huisdier ook zo van de zon? Stuur uw leukste foto in en maak kans op..’ Misschien een actie ofzo. Dat je als dierenarts ook iets doet voor zwerfhonden ofzo. Verder zou ik het ook fijn vinden als er meer specialistische hulp is binnen de regio. |

**Slotconclusie:**De respondenten zouden willen dat het team van Dierenkliniek D meer duidelijkheid geeft. Verder zouden ze graag een facebookactie zien. Daarnaast noemen de respondenten dat ze het fijn vinden als er meer specialistische hulp binnen de regio is. Ook zouden ze een samenwerking met een goed doel willen zien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 65: Wat zou u zelf graag willen dat uw dierenarts u biedt? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | Entherinneringen met meer informatie | Ze hebben een grote wasstraat voor honden erbij en zulk soort dingen, dus dat vind ik gewoon perfect. Op de entherinneringen zou ik graag willen zien waar ze precies voor geënt worden. Dat mag ook best zijn als: Uw dier wordt geënt tegen ziekte van Weil. En dat je dan op de site meer kan lezen daarover. |
| 14 | - | Je kon je hond daar wassen ook. Nee, ik zou het niet zo snel kunnen bedenken wat je verder erbij moet hebben. |

**Slotconclusie:** De respondenten zouden graag willen dat er op de entherinneringen van de Tuincentrumdierenarts staat voor welke ziektes het dier gevaccineerd wordt. Zij vinden het fijn als ze dan meer op de website over de ziektes kunnen lezen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 66: Welk eindcijfer geeft u uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek A)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 1 | 8 | Een dikke voldoende acht. |
| 3 | 8 | Ah een dikke acht. |
| 6 | 8 | Ik denk wel een acht. Ik heb het al gezegd: vriendelijkheid voor zowel de patiënt, als voor de eigenaar. Want dat is ook heel belangrijk. |
| 7 | 9 | Ik heb verder niet veel te klagen. Ik zou zeggen een negen. |
| 8 | 9 | Misschien wel een negen. Ik ben in ieder geval tevreden. |
| 9 | 7 | Met hoe ik het verwacht dan hè? Een zeven. Dat ligt dan niet aan de dierenartsen hè? Maar gewoon aan de avond- en weekenddiensten. Ik zou graag willen dat ik niet naar een ander hoef. |
| 10 | 9 | Oké, jullie krijgen van mij echt een negen hoor. Ik vind een tien altijd moeilijk, want dan kan het écht niet beter. Dus je krijgt van mij een dikke negen, want ik ben supertevreden. |
| 11 | 8,5 | Nou, ik denk toch wel een acht en een half, of een negen. Nee, doe maar een acht en een half door de kleine wachtkamer. Dus acht en een half. En Dierenarts A geef ik een tien! |
| 12 | 8 | Ik ga nooit naar de tien hè? Dat weet je wel. Dat is oude beroepsinformatie van: niks is perfect. Ik ga wel naar de acht toe. |
| 13 | 8 | Nou, een dikke acht ofzo. |

**Slotconclusie:** De respondenten geven Dierenkliniek A een zeven tot een negen. De respondenten gaven aan dat hun cijfer lag aan de beperkte avond- en weekenddiensten en door de kleine wachtkamer.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 67: Welk eindcijfer geeft u uw dierenartspraktijk? (Dierenkliniek D)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 2 | 7 | Ik denk wel aardig richting een zeven. |
| 5 | 9 of 10 | Ik ben heel tevreden, dus ik zou eigenlijk wel een negen of een tien willen geven. Ik ben wel erg tevreden. |

**Slotconclusie:** De beoordeling die de respondenten gaven aan Dierenkliniek D wisselde van een zeven tot een negen of tien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Analyseschema 68: Welk eindcijfer geeft u uw dierenartspraktijk? (Tuincentrumdierenarts)** | | |
| **Resp. nr.** | **Label** | **Quote uit verbatim** |
| 4 | 8 | Een acht. |
| 2 | 8 | Zoals ik het nu heb gezien, zou ik toch wel een acht geven. De soepelheid en de kundigheid van de dierenarts vond ik wel goedmaken wat de assistente niet had. |

**Slotconclusie:** De respondenten beoordeelde de Tuincentrumdierenarts met een acht. Ze vonden dat de soepelheid en kundigheid van de dierenarts goedmaakte wat de assistente miste.

## Bijlage G: Logboek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Betrokkenen** | **Locatie** | **Afspraken en besluitenlijst** |
| 14-2 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Beginnen aan het plan van aanpak. * Beginnen met digitale databanken raadplegen & bruikbare informatie opslaan. |
| 15-2 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * Uitleg krijgen over het afstuderen en de afstudeerbegeleiding |
| 16-2 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Samenvatting maken en aan plan van aanpak werken |
| 22-2 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * Feedback op samenvatting krijgen en voortgang bespreken * Advies Piet Hein Coebergh: concurrentieanalyse maken |
| 23-2 | Tamara Belt | HUBspot Stad A | * Werken aan het plan van aanpak |
| 24-2 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Beginnen aan het theoretisch kader |
| 26-2 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Begin maken aan situatieschets |
| 27-2 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A + Dierenkliniek B | * Feedback bespreken * Advies Piet Hein Coebergh: pas probleemstelling en doelstelling aan naar het probleem |
| 28-2 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Probleemstelling en doelstelling aanpassen |
| 1-3 | Tamara Belt en Dierenarts B | Dierenkliniek B | * Voortgang bespreken en samen kijken naar de concurrentieanalyse |
| 3-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Hypotheses maken |
| 4-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Beginnen aan methodologie |
| 6-3 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A + thuislocatie | * Feedback bespreken * Advies Piet Hein Coebergh: pas Grönroos aan naar Kano * Theoretisch kader aanpassen |
| 7-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Probleemstelling, doelstelling, deelvragen, hypotheses aanpassen, methodologie aanpassen aan de hand van het Kano-model * Randvoorwaarden toevoegen * Inleveren onderzoeksopzet Ephorus |
| 17-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Uitleg maken bij probleemstelling, doelstelling, deelvragen, hypotheses * Grenzen onderzoek aanpassen |
| 18-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Link leggen tussen situatieschets en probleemformulering |
| 19-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * Vragenlijst maken |
| 20-3 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A + Dierenkliniek B | * Feedback bespreken * Advies Piet Hein Coebergh: beginnen met interviewen/enquêtes afnemen, maar wel goed nadenken of kwantitatief of kwalitatief onderzoek beter is. * Situatieschets aanvullen met informatie over huisdiereigenaren in Nederland. |
| 22-3 | Tamara Belt + Dierenarts B | Dierenkliniek B | * Voortgang bespreken * Advies Dierenarts B: alleen honden- en katteneigenaren interviewen, omdat dat de grootste doelgroep is |
| 23-3 | Tamara Belt | Dierenkliniek A | * + Klanttevredenheidsonderzoek uit 2014 opvragen bij Tevredenklanten.info |
| 26-3 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Doelgroep aanpassen   + Zoekplan verwijderen   + Situatieschets aanvullen |
| 27-3 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A + Dierenkliniek B | * + Feedback bespreken   + Advies Piet Hein Coebergh: interview de huidige doelgroep: mensen (met name vrouwen) van 36 jaar en ouder, omdat dat de grootste doelgroep is   + Respondenten werven via Facebook   + Afspraken maken met respondenten die reageren |
| 29-3 | Tamara Belt, Dierenarts B | Dierenkliniek B | * + Beginnen met verbatims uittypen   + Voortgang bespreken |
| 3-4 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * + Voortgang bespreken |
| 5-4 | Tamara Belt, Dierenarts B | Dierenkliniek B | * + Voortgang bespreken |
| 12-4 | Tamara Belt, Dierenarts B | Dierenkliniek B | * + Voortgang bespreken |
| 13-4 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * + Voortgang bespreken |
| 19-4 | Tamara Belt, Dierenarts B | Dierenkliniek B | * + Voortgang bespreken |
| 24-4 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * + Voortgang bespreken |
| 26-4 | Tamara Belt, Dierenarts B | Dierenkliniek B | * + Voortgang bespreken |
| 1-5 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * + Feedback bespreken   + Advies Piet Hein Coebergh: Laat je centrale theorie meer terugkomen in de aanleiding, minder wervend schrijven |
| 3-5 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Beginnen aan de analyseschema’s |
| 8-5 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A | * + Feedback bespreken |
| 13-5 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Beginnen aan de resultaten |
| 15-5 | Tamara Belt, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders | Hogeschool Stad A, Dierenkliniek B | * + Voortgang bespreken   + Werken aan de resultaten   + Beginnen met de conclusies |
| 17-5 | Tamara Belt, Dierenarts B | Dierenkliniek B | * + Voortgang bespreken   + Werken aan de conclusies   + Beginnen met de aanbevelingen |
| 20-5 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Beginnen aan de implementatie |
| 22-5 | Tamara Belt, medewerker Viva, Piet Hein Coebergh en andere afstudeerders, Dierenarts B | Dierenkliniek B, Hogeschool Stad A, thuislocatie | * + Feedback bespreken   + Advies Piet Hein Coebergh: maak een integrale tabel met kosten en opbrengsten in de implementatie, maak duidelijk dat de hypotheses op Kano slaan   + Telefonisch kosten en mogelijkheden bespreken voor dierenartssoftware   + Feedback Piet Hein Coebergh verwerken   + Scriptie versturen naar Dierenarts B voor feedback en de beoordeling |
| 23-5 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Feedback Piet Hein Coebergh verwerken   + Aan de lay-out werken   + Spellingcheck |
| 24-5 | Tamara Belt, Dierenarts B, klasgenoten Kim van den Berg en Joyce Bastiaans, communicatieprofessional Nicole van der Schraaf | Dierenkliniek B | * + Voortgang kort doorspreken   + Scriptie versturen naar verschillende mensen voor feedback |
| 26-6 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Feedback Kim van den Berg, Joyce Bastiaans en Nicole van der Schraaf verwerken.   + Advies Nicole van der Schraaf: Maak in je samenvatting duidelijk wat het doel van je aanbevelingen is. |
| 27-6 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Spellingcheck |
| 29-6 | Tamara Belt | Thuislocatie | * + Lay-out scriptie nalopen   + Check eisen scriptie |
| 30-6 | Tamara Belt | Universiteit Stad A | * + Scriptie laten uitprinten |
| 2-6 | Tamara Belt, Edwin van Rooyen, Martien Schriemer | Hogeschool Stad A | * + Scriptie inleveren via Ephorus en hardcopy in postvak 1e en 2e lezer   + Reflectieverslag inleveren via Ephorus en hardcopy in postvak 1e en 2e lezer. |

## Bijlage H - Beoordelingsformulier