

Onderzoek naar de markt voor medische huisdierenzorg

Rapport Ipsos I&O



www.ipsos-publiek.nl

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2025/176

Datum

september 2025

Opdrachtgever

Autoriteit Consument & Markt

Auteurs

Melle Conradie
Vincent Heerink
Carmen de Krosse

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Centrale vraag en onderzoeksopzet	7
1.3 Overzicht respondenten kwantitatief en kwalitatief onderzoek	8
2 Het aanschaffen van een huisdier	13
2.1 Huisdieren vooral gezelschap, weinig aandacht voor verwachte zorg	13
3 Keuze dierenartspraktijk	17
3.1 Meerderheid heeft een vaste praktijk en overwoog geen andere	17
3.2 Nabijheid van de praktijk is de doorslaggevende factor	18
3.3 Overstappen van praktijk gaat gemakkelijk	22
4 Ervaringen met de zorg	23
4.1 Huisdiereigenaren positief over eigen dierenartspraktijk	23
4.2 Eigen praktijk overwegend goed bereikbaar	24
4.3 Helft bezocht dierenartspraktijk in afgelopen 6 maanden	27
4.4 Benodigd type zorg en ervaren stress verschilt per diersoort	28
5 Informatievoorziening bij huisdierenzorg	30
5.1 Meerderheid positief over informatievoorziening vooraf	30
5.2 Behandelopties goed bespreekbaar, deel schrikt van rekening	35
6 Prijzen en huisdierenverzekeringen	40
6.1 Eigenaren schrikken van prijzen; frustratie bij dierenartsen	40
6.2 Eigenaren weinig verzekerd terwijl dierenartsen belang van verzekeren benadrukken	41
7 Ervaring dierenartsen	45
7.1 Uitdagingen in de markt van huisdierenzorg volgens dierenartsen	45
7.2 Toekomstbeeld en motivatie voor huisdierenzorg	46
8 Conclusies	47
A Bijlagen	49
A.1 Respons kwantitatief onderzoek naar achtergrond kenmerken	49
A.2 Kwantitatieve resultaten medicatie voor huisdieren	52
A.3 Vragenlijst huisdiereigenaren	54
A.4 Gespreksleidraad interviews dierenartsen	65

Samenvatting

In opdracht van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) deed Ipsos I&O onderzoek naar de markt voor huisdierenzorg. De centrale vraag was in hoeverre huisdiereigenaren in staat zijn een weloverwogen keuze te maken voor de medische zorg van hun huisdier. Dit rapport combineert de resultaten van een vragenlijstonderzoek onder huisdiereigenaren met diepte-interviews met dierenartsen.

Hoofconclusie: Huisdiereigenaren lijken over het algemeen een weloverwogen keuze te kunnen maken wanneer hun huisdier medische behandelingen nodig heeft. Wel voelt men zich niet altijd goed geïnformeerd over de prijs en staan de keuzemogelijkheden bij spoedzorg soms onder druk. Bij keuzes voor de aanschaf van het huisdier en de dierenartspraktijk staat men vaak minder uitgebreid stil, bijvoorbeeld als het gaat om toekomstige zorgkosten. Er zijn echter geen signalen dat dit tot brede ontevredenheid bij eigenaren leidt.

Huisdieren nemen voor gezelschap, weinig oog voor benodigde zorg

De aanschaf van een huisdier wordt voornamelijk gedreven door de wens voor gezelschap (82%). Voor een overgrote meerderheid van de eigenaren (80%) is het dier een volwaardig gezinslid, waar veel eigenaren (68%) alles voor over hebben. Deze sterke emotionele band staat in schril contrast met de voorbereiding op medische kosten bij aanschaf van het dier. Hoewel men vooraf nadenkt over de benodigde tijd (72%) en algemene kosten (65%), worden onverwachte medische kosten (43%) en rasspecifieke gezondheidsrisico's (37%) aanzienlijk minder vaak overwogen. Dierenartsen bevestigen dit beeld: zij zien een toename in het belang van het dier voor huisdiereigenaren, maar ook dat toekomstige eigenaren zich zelden vooraf informeren over de mogelijke zorgbehoeften en zorgkosten.

Keuze voor dierenartspraktijk met name gebaseerd op nabijheid

De keuze voor een dierenartspraktijk is voor de meeste huisdiereigenaren geen kwestie van uitgebreid vergelijken. Een ruime meerderheid (63%) overwoog alleen hun huidige praktijk. De doorslaggevende factor is nabijheid (51%), gevolgd door aanbevelingen van anderen (28%) en het al bekend zijn met de praktijk (27%). Hoewel de keuze voor een praktijk dus niet primair op prijs of specifieke behandelingen wordt gemaakt, merken dierenartsen wel dat huisdiereigenaren vaker dan vroeger bellen om prijzen te vergelijken voor standaard ingrepen. Huisdierenbezitters stappen vooral over van praktijk als ze verhuizen (de reden voor 39% van alle overstappen).

Tevredenheid over informatie en bespreken behandelopties, kritiek op prijzen

Huisdiereigenaren zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de deskundigheid (91%) en de omgangsvormen (90%) van hun dierenarts. Het minst tevreden is men over de prijzen: de helft (48%) is hierover tevreden. Dit komt ook terug in de ervaringen rondom een behandeling: een derde (32%) schrikt van de uiteindelijke rekening bij een standaardbehandeling. Hoewel de informatie over het verloop van een behandeling als goed wordt beoordeeld, is er meer ontevredenheid over de informatievoorziening rondom de kosten. Dierenartsen herkennen het schrikken van de prijs en plaatsen dit in de context van de toegenomen kwaliteit en mogelijkheden van diergeneeskundige zorg, waarvan men aangeeft dat deze vergelijkbaar wordt met humane zorg. Klanten van ketenpraktijken zijn kritischer over de prijzen en ervaren minder keuzemogelijkheden voor een goedkoper alternatief dan klanten van zelfstandige praktijken. Ook dierenartsen zien dat prijzen sterker toenemen bij ketenpraktijken.

Meerderheid heeft geen huisdierverzekering, waardoor financiële overwegingen meespelen

Een grote meerderheid van de huisdiereigenaren (83%) heeft geen huisdierverzekering. De voornaamste reden hiervoor is het vertrouwen zelf onverwachte kosten te kunnen dekken (51%). Een derde (36%) vindt de premie te duur. Dierenartsen zien dat eigenaren met een verzekering makkelijker instemmen met de geadviseerde (en vaak duurdere) behandelingen, waar niet-verzekerde huisdiereigenaren vaker opties overwegen naast het advies over de beste behandeling. Dit onderstreept dat financiële overwegingen een belangrijke rol spelen in de keuzes voor de uit te voeren behandeling. Veel dierenartsen raden een huisdierverzekering actief aan, zodat geld in mindere mate een rol speelt bij overwegingen over het behandelen van het dier.

Inleiding



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In Nederland heeft een aanzienlijk deel van de huishoudens een of meerdere huisdieren¹. De zorg voor deze dieren is voor veel huisdiereigenaren van groot belang. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft als taak om toezicht te houden op de goede werking van markten, en heeft in de afgelopen jaren signalen ontvangen dat de markt voor huisdierenzorg mogelijk niet optimaal functioneert². Om hier meer inzicht in te krijgen, heeft de ACM besloten een marktonderzoek uit te voeren naar de dierenartsenpraktijken. Dit onderzoek is een van de marktonderzoeken die de ACM voor 2025 heeft gepland.

In het kader van dit marktonderzoek heeft de ACM aan Ipsos I&O de opdracht verstrekt om onderzoek te doen naar de afwegingen en het gedrag van zowel huisdiereigenaren als dierenartsen bij de medische zorg voor huisdieren. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te verkrijgen in de keuzeprocessen en de informatievoorziening binnen de markt voor diergeneeskundige zorg. De resultaten, zoals gepresenteerd in dit rapport, bieden de ACM handvatten voor haar adviezen om de markt beter te laten functioneren.

1.2 Centrale vraag en onderzoeksopzet

De centrale hoofdvraag die we in dit onderzoek beantwoorden, luidt:

‘In hoeverre zijn huisdiereigenaren in staat om een weloverwogen keuze te maken voor de medische zorg van hun huisdier?’

Voor de beantwoording van de centrale vraag hanteren we een mixed-methods-aanpak. Het onderzoek bestaat uit drie hoofdonderdelen:

- 1 **Een kwalitatieve verkenning** middels acht online interviews met huisdiereigenaren in de periode 25 juni t/m 1 juli 2025. Deze interviews zijn gebruikt om de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoek (onderdeel 2) aan te scherpen.
- 2 **Een grootschalig kwantitatief vragenlijstonderzoek** onder een steekproef van 2.568 Nederlanders (met als doel om specifiek 385 hondenbezitters, 385 kattenbezitters en 385 bezitters van andere kleine huisdieren te werven³). De deelnemers deden mee via het I&O Research Panel⁴. De steekproef is gewogen naar geslacht, leeftijd, inkomen en huisdierenbezit en daarmee representatief voor deze kenmerken.⁵ Uiteindelijk behoorden 1.230 respondenten tot de doelgroep, zij hebben een huisdier en zijn betrokken bij dierenartsbezoeken.
- 3 **Een kwalitatieve verdiepingsslag** middels vijftien diepte-interviews met dierenartsen.

¹ <https://www.ipsos-publiek.nl/actueel/huisdierenpeiling-steeds-minder-vijvervissen-en-pluimvee-in-nederland/>

² <https://www.acm.nl/system/files/documents/onderzoeksaanpak-en-consultatie-marktonderzoek-medische-zorg-huisdieren-acm.pdf>

³ Dit aantal is voldoende groot om per groep uitspraken te kunnen doen met een foutenmarge van 5% bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

⁴ <https://www.ipsos-publiek.nl/onderzoeksmethoden/io-research-panel/>

⁵ Populatiecijfers komen van CBS Gouden Standaard en het huisdierenonderzoek van Dibevo en de NVG.

Het onderzoek biedt hiermee inzicht in de ervaringen en perspectieven van zowel huisdiereigenaren als dierenartsen. Een aantal aspecten komt vanuit beide perspectieven aan bod. Dit zijn:

- het keuzeproces van huisdiereigenaren om een huisdier te nemen en klant te worden bij een praktijk;
- de informatievoorziening in de huisdierenzorg;
- de zorgverlening;
- het hebben van een huisdierverszekering;
- het perspectief op prijzen en prijsontwikkelingen.

Verder bieden dierenartsen aanvullende inzichten omtrent marktontwikkelingen en uitdagingen voor de beroepsgroep. Dat het onderwerp momenteel veel media-aandacht krijgt, speelt mogelijk mee in de perspectieven van huisdiereigenaren en dierenartsen op de medische zorg voor huisdieren.

1.3 Overzicht respondenten kwantitatief en kwalitatief onderzoek

1.3.1 Achtergrondkenmerken kwantitatief onderzoek

Voor het kwantitatieve deel van het onderzoek nodigden we 5.400 panelleden van het I&O Research Panel uit om de vragenlijst in te vullen. Tussen 18 juli en 11 augustus 2025 namen 2.568 respondenten deel aan het onderzoek. Dit is een responspercentage van 47,5 procent. In deze paragraaf gaan we in op enkele achtergrondkenmerken van huisdiereigenaren.

De helft heeft een huisdier, iets meer katten dan honden

Van alle respondenten heeft de helft (48%) geen huisdier (Tabel 1.1). Een kwart (27%) heeft een kat als huisdier en een op de vijf (22%) hebben een hond. Van de andere soorten kleine huisdieren heeft men voornamelijk vissen (6%) en vogels (3%).

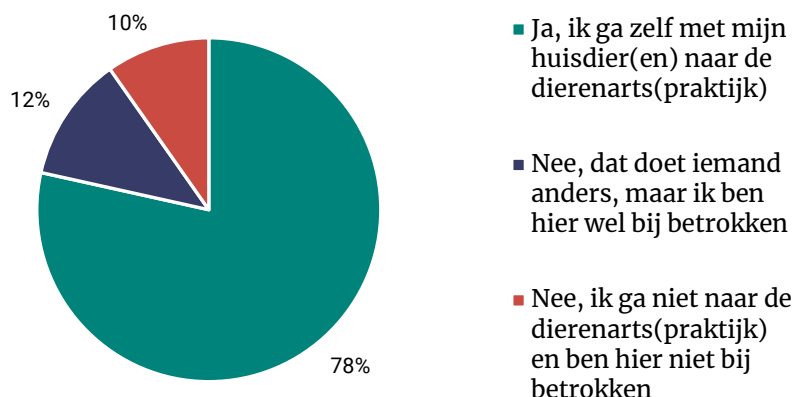
Tabel 1.1 - Welke soorten huisdieren heb je momenteel? (n=2.568) (meerdere antwoorden mogelijk)

Diersoort	Aantal	Percentage
Kat	700	27%
Hond	559	22%
Konijn	61	2%
Cavia	23	1%
Hamster	19	1%
Rat	4	0%
Muis	7	0%
Vis	147	6%
Vogel	92	4%
Slang	1	0%
Hagedis	4	0%
Schildpad	15	1%
Kikker	8	0%
Anders	79	3%
Ik heb nu geen huisdier	1.228	48%
Totaal	2.568	100%

Meerderheid is betrokken bij aanschaf huisdier en bezoek dierenarts

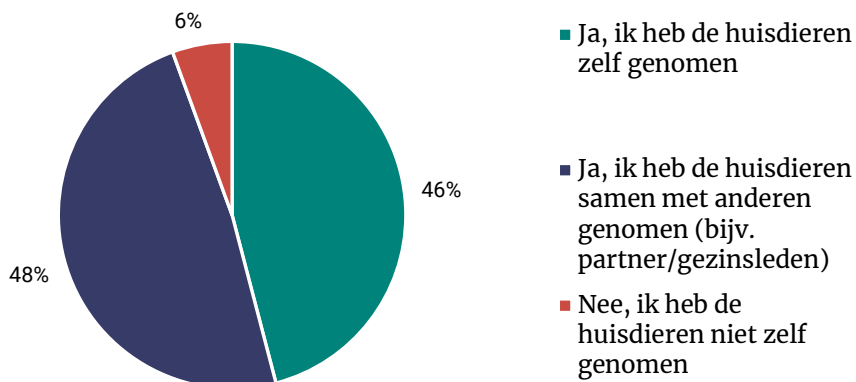
Om de juiste doelgroep voor dit onderzoek te bevragen, vroegen we of men betrokken is bij de dierenartsbezoeken. Driekwart van de huisdierenbezitters (78%) gaat zelf met de huisdieren naar de dierenarts (Figuur 1.1). Een achtste (12%) doet dit niet zelf, maar is er wel bij betrokken. Negen op de tien huisdiereigenaren zijn dus in meer of mindere mate betrokken bij het bezoek aan de dierenarts. De tien procent die dat niet is, heeft geen verdere vragen gekregen.

Figuur 1.1 – Ben jij degene die met je huisdier(en) naar de dierarts(praktijk) gaat? (gesteld indien men huisdieren heeft; n=1.342)



Vrijwel alle huisdiereigenaren (94%) zijn betrokken geweest bij de aanschaf van de huisdieren (Figuur 1.2). De helft (48%) schafte de dieren samen met anderen aan. De andere helft (46%) schafte het dier zelf aan zonder betrokkenheid van anderen.

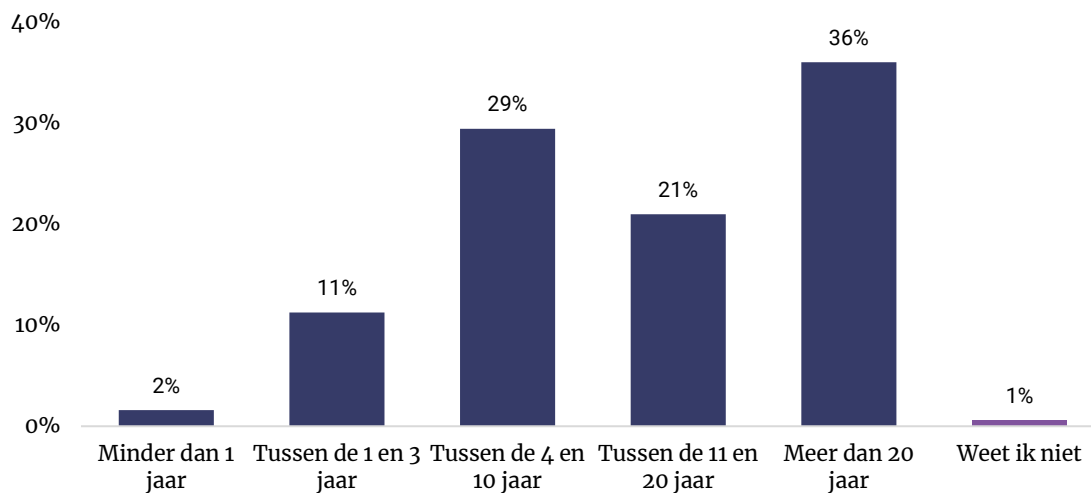
Figuur 1.2 – Ben jij zelf degene de huisdieren heeft genomen? (gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



Meer dan de helft leeft langer dan 10 jaar met huisdieren

Meer dan de helft van de huisdiereigenaren (57%) is langer dan 10 jaar huisdiereigenaar (Figuur 1.3). Een derde (36%) heeft meer dan 20 jaar huisdieren. Drie op de tien (29%) zijn 4 tot 10 jaar huisdiereigenaar en een op de acht (13%) is dit korter dan 4 jaar.

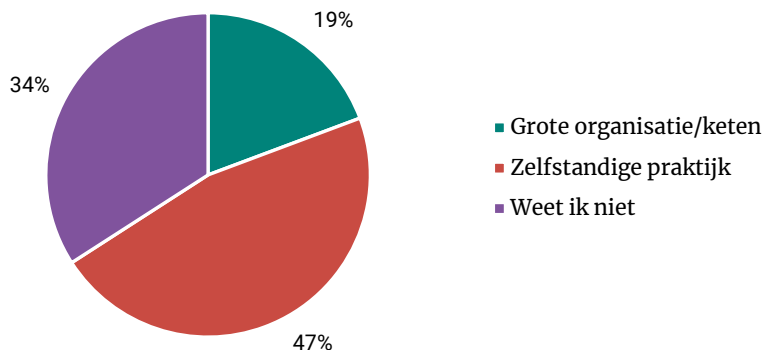
Figuur 1.3 – Hoe lang ben je als volwassene al huisdiereigenaar?
Tel hiervoor het aantal jaren dat je huisdieren hebt gehad bij elkaar op.
(gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



Type dierenartspraktijk voor een derde onbekend

De meeste huisdiereigenaren (89%) hebben een vaste dierenarts(praktijk). De helft van deze huisdiereigenaren (47%) is klant bij een zelfstandige praktijk en een op de vijf (19%) bij een praktijk die behoort tot een keten of grotere organisatie (Figuur 1.4). Een derde (34%) weet niet of de praktijk waar die klant is een zelfstandige praktijk is of bij een keten hoort.

Figuur 1.4 – Is jouw dierenarts(praktijk) onderdeel van een grotere organisatie/keten (bijv. Evidensia, AniCura, VetPartners of Ranzijn)? Of is het een zelfstandige praktijk? (gesteld indien men een vaste dierenarts(praktijk) heeft; n=1.112)



1.3.2 Achtergrondkenmerken kwalitatief onderzoek

Tussen 18 augustus en 1 september 2025 nam Ipsos I&O 15 diepte-interviews van 45 minuten af met dierenartsen (Tabel 1.2). Deze dierenartsen zijn geworven via verschillende bronnen, zoals het I&O Research Panel, het I&O Ondernemerspanel⁶, een selectiebureau en via andere contacten. Doordat de dierenartsen gespreid zijn op de factoren locatie, grootte, spoedzorg en soort praktijk hebben we een zo breed mogelijk beeld opgehaald van het perspectief van dierenartsen.

Tabel 1.2 – Overzicht interviews dierenartsen

Beroep	Soort praktijk	Locatie	Aantal medewerkers
Dierenarts	Zelfstandig, zzp	Beide	Klein (1-5)
Dierenarts	Wisselend, zzp	Beide	Wisselt
Dierenarts	Keten	Stedelijk	Midden (5-15)
Dierenarts	Keten	Dorp	Midden (5-15)
Dierenarts	Aan huis, zzp	Dorp	Klein (1-5)
Dierenarts	Keten	Stedelijk	Midden (5-15)
Dierenarts	Keten	Dorp	Groot (15+)
Dierenarts	Zelfstandig	Stedelijk	Midden (5-15)
Paraveterinair	Zelfstandig	Stedelijk	Klein (1-5)
Dierenarts	Keten	Dorp	Groot (15+)
Paraveterinair	Keten	Dorp	Midden (5-15)
Dierenarts	Zelfstandig	Dorp	Groot (15+)
Dierenarts	Keten	Dorp	Groot (15+)
Dierenarts	Zelfstandig	Stedelijk	Klein (1-5)
Paraveterinair	Keten	Stedelijk	Groot (15+)

⁶ <https://www.ipsos-publiek.nl/onderzoeksmethoden/io-research-ondernemerspanel/>

Resultaten

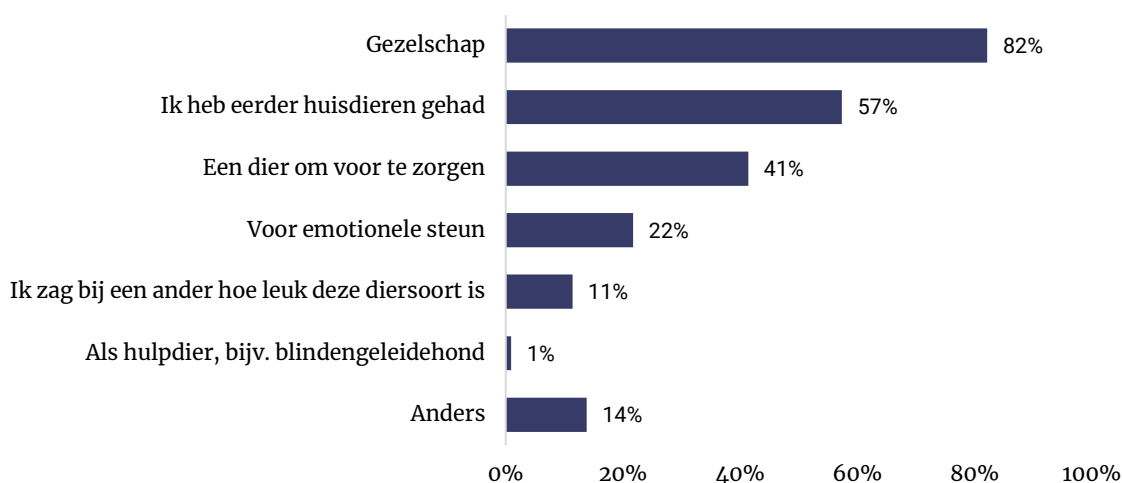
2 Het aanschaffen van een huisdier

2.1 Huisdieren vooral gezelschap, weinig aandacht voor verwachte zorg

Acht op de tien nemen een huisdier voor het gezelschap

De meerderheid van de huisdiereigenaren (82%) schafte een huisdier aan vanwege het gezelschap van het dier (Figuur 2.1). Meer dan de helft (57%) had eerder een huisdier en twee op de vijf (41%) nemen een huisdier om voor een dier te kunnen zorgen. Voor een vijfde (22%) is een huisdier er voor emotionele steun. Bij de antwoorden in de categorie 'anders' noemen huisdiereigenaren opnieuw vaak iets gerelateerd aan gezelschap en emotionele steun. Daarnaast komen de volgende thema's naar voren: het helpen van een dier in nood (adoptie), voor gezelschap en educatie van de kinderen, om meer beweging te krijgen en praktische redenen zoals ongediertebestrijding en erfbeewaking.

Figuur 2.1 – Wat waren voor jou redenen om een huisdier te nemen?
(gesteld indien men zelf het huisdier heeft aangeschaft; n=1.162)



Honden (84%) en katten (86%) worden relatief vaker voor het gezelschap aangeschaft vergeleken met andere huisdieren (77%). Verder geven huisdiereigenaren met een benedenmodaal inkomen relatief vaak (31%) aan een huisdier te nemen voor emotionele steun vergeleken met huisdiereigenaren met een modaal (20%) of bovenmodaal (17%) inkomen. Ook jongvolwassenen (18 t/m 34 jaar) noemen vaker emotionele steun (35%) als reden ten opzichte van andere leeftijdsgroepen (10%-19%).

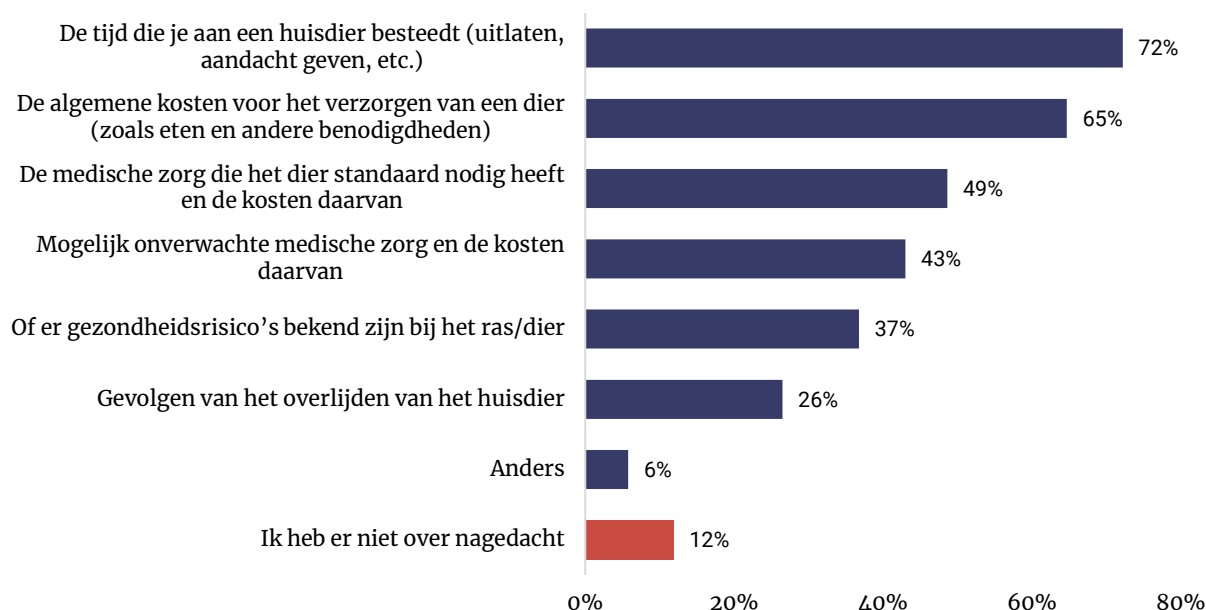
Aan huisdiereigenaren die een reden opgaven vroegen we welke reden het belangrijkste voor hen was. Ook hieruit komt het gezelschap van het dier naar voren als het meest belangrijk (63% noemt dit). Voor middelbaar en hogeropgeleiden (respectievelijk 69% en 71%) is dit relatief vaker de belangrijkste reden (lageropgeleiden, 54%). Een op de vijf (18%) lageropgeleiden noemt 'een dier om voor te zorgen', tegenover 9 procent van zowel de middelbaar- als hogeropgeleiden.

Huisdiereigenaren overwegen medische kosten minder vaak dan algemene verzorgingskosten

Driekwart van de huisdiereigenaren (72%) denkt voor aanschaf van het dier na over de tijd die men aan het huisdier zal besteden (bijv. uitlaten en het dier aandacht geven) (Figuur 2.2). Daarnaast denkt twee derde (65%) na over algemene kosten zoals eten en neemt de helft (49%) standaard medische kosten in overweging. Andere zaken die tot medische kosten kunnen leiden, zoals onverwachte zorgbehoeften (43%) en bekende gezondheidsrisico's van het ras of dier (37%), overweegt men in mindere mate. Een kwart (26%) staat voor de aanschaf stil bij de gevolgen van het overlijden van het dier.

Een op de acht (12%) huisdiereigenaren denkt over geen van deze onderwerpen na voor de aanschaf van het dier.

Figuur 2.2 – Over welke onderwerpen dacht je na vóóordat je je huisdier(en) kocht? (gesteld indien men zelf het huisdier heeft aangeschaft; n=1.162)



Bij de aanschaf van een hond denkt men relatief vaker na over de tijd die je aan een huisdier besteedt (84%) en de gezondheidsrisico's van het dier of ras (50%). Huisdiereigenaren die in een stedelijke omgeving wonen denken ook relatief vaker na over de tijd die je aan een huisdier besteedt (77%). Huisdiereigenaren die nu een huisdierverzekering hebben stonden bij de aanschaf van het dier vaker stil bij zaken als de kosten voor het verzorgen, de standaard en onverwachte medische zorg en gezondheidsrisico's. Hiermee lijkt er een verband te zijn tussen de afwegingen rondom verschillende kosten van het hebben van een dier en het nemen van een huisdierverzekering.

Bij het aanschaffen van een kat denkt 15 procent niet na over de voorgelegde onderwerpen. Ook denken huisdiereigenaren van 50 jaar en ouder (50 t/m 64, 17%; 65+, 27%) en lageropgeleiden (26%) minder vaak na over deze zaken.

De financiële uitgaven bij de aanschaf van een huisdier worden dus vaak minder meegenomen bij de overweging voor aanschaf dan de tijdsinvesteringen. Als huisdiereigenaren nadenken over kosten richten zij zich voornamelijk op algemene verzorgingskosten, zoals voeding. Daarentegen worden medische kosten en gezondheidsrisico's die verband houden met het ras mogelijk onderschat.

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

Dierenartsen maken weinig mee dat klanten zich vóór de aanschaf van een huisdier bij hen informeren, bijvoorbeeld over zorgen en bijbehorende kosten. Sommige praktijken organiseren informatiemomenten, zoals “een puppy consult”. Eigenaren weten uit zichzelf vaak wel iets over de meer standaardbehandelingen, maar er ontbreekt ook veel kennis. Dierenartsen noemen dat meer informatie bij de aanschaf nodig is, bijvoorbeeld bij dierenwinkels. Ook zien dierenartsen dat men bij de aanschaf vertrouwt op de informatie van de fokker terwijl die niet altijd de juiste informatie geeft.

“Deden ze dat maar (informeren). Ik denk dat ik ze op één hand kan tellen in die 12 jaar. Maar twee waarvan ik kan bedenken dat ze het gedaan hebben.”

Dierenarts zelfstandige praktijk

“En we proberen nu ook een soort ‘preconsult’ van de grond te krijgen, als mensen overwegen om een huisdier te nemen. Dat loopt nog niet echt heel hard, wat erg jammer is.”

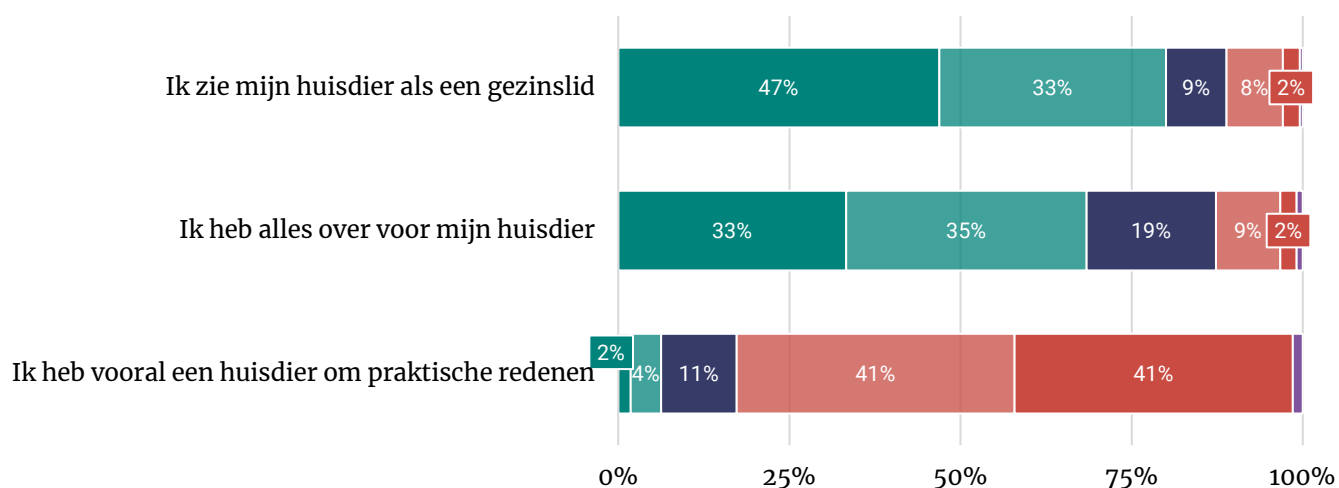
Dierenarts keten

Huisdieren worden beschouwd als gezinslid, er wordt steeds meer van dierenartsen verwacht

We legden huisdiereigenaren enkele stellingen voor over wat hun huisdier voor ze betekent (Figuur 2.3). Een huisdier is voor het merendeel (82%) geen praktische zaak, voor zes procent is dit het wel. Acht op de tien (80%) zien hun huisdier als een gezinslid en twee derde (68%) geeft aan alles over te hebben voor hun huisdier.

Figuur 2.3 – Wat betekent jouw huisdier voor jou?

(gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Niet mee eens, niet mee oneens ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens ■ Weet ik niet ■ N.v.t.

Honden (87%) en katten (84%) worden vaker dan andere huisdieren (66%) beschouwd als een gezinslid en huisdiereigenaren hebben dan ook vaker alles over voor deze dieren (hond, 75%; kat, 70%). Verder zijn negen op de tien (89%) huisdiereigenaren tussen 18 en 34 jaar het (helemaal) eens dat het huisdier een gezinslid is tegenover 73% tot 79% bij andere leeftijdsgroepen. Verzekerde huisdiereigenaren zien hun huisdier ook vaker als gezinslid (verzekerd, 89%; niet verzekerd, 78%).

Katteneigenaren zijn het vaker dan andere huisdiereigenaren (helemaal) oneens (85%) ze hun huisdier om praktische redenen hebben. Ook tussen opleidingsniveaus zien we verschillen op deze stelling (hogeropgeleiden: 87%; middelbaar opgeleid: 79%; lageropgeleiden: 72%).

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

Dierenartsen herkennen het beeld dat een grote groep huisdiereigenaren hun huisdier ziet als een gezinslid, en alles voor het huisdier over heeft. Ze plaatsen dit in de context van kwaliteitseisen vanuit de klant. Omdat huisdieren héél belangrijk zijn voor eigenaren, streven zij naar de beste zorg voor hun dier. Doordat de behandelopties sterk zijn ontwikkeld is er ook steeds meer mogelijk, zo stellen dierenartsen. Dit brengt echter ook een kostenplaatje met zich mee dat niet voor iedere eigenaar te betalen is. Enkele dierenartsen merken op dat de gevraagde kwaliteit van zorg vergelijkbaar is met humane zorg, en dat de sector zich ook die kant op beweegt.

“Het is hun dier en je ziet wel dat dieren steeds meer de plek van een gezinslid innemen. In een gezin met twee kinderen en een hond, zal ik niet zeggen dat de hond even belangrijk is als de twee kinderen, maar het scheelt niet zo heel veel meer tegenwoordig.”

Dierenarts zelfstandige praktijk

Veel mensen schaffen een huisdier aan voor gezelschap. Vooral honden en katten worden steeds vaker gezien als volwaardige gezinsleden. Dierenartsen zien als gevolg dat eigenaren steeds vaker hoge verwachtingen hebben van de zorgstandaarden, vergelijkbaar met menselijke gezondheidszorg. Toch is er een verschil in de voorbereidingen die huisdiereigenaren treffen: terwijl ze vaak nadenken over de tijd en aandacht die een huisdier vraagt, denken ze minder na over medische kosten en risico's vooraf. Dit kan leiden tot financiële uitdagingen, omdat hoogwaardige veterinaire zorg een aanzienlijk prijskaartje heeft is. Er is dus behoefte aan betere informatievoorziening om toekomstige eigenaren goed voor te bereiden. Dit sluit aan bij de ontwikkelingen in de diergeneeskunde die bijdragen aan een langer en kwalitatief beter leven voor huisdieren.

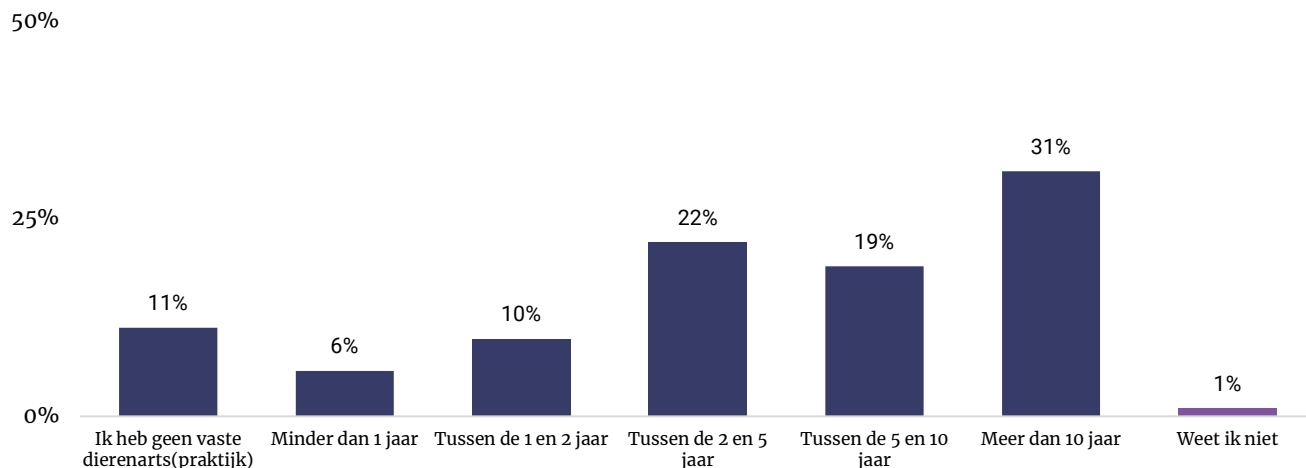
3 Keuze dierenartspraktijk

3.1 Meerderheid heeft een vaste praktijk en overwoog geen andere

Veel loyaliteit naar vaste praktijk, waar huisdiereigenaren terecht komen wanneer zorg nodig is

De helft (50%) van de huisdiereigenaren is 5 jaar of langer klant bij hun huidige dierenartspraktijk (Figuur 3.1), waarbij drie op de tien (31%) meer dan 10 jaar klant is. Een derde (32%) is tussen de 1 en 5 jaar klant en 6 procent is minder dan 1 jaar klant bij de huidige praktijk. Een op de tien (11%) geeft aan geen vaste praktijk te hebben.

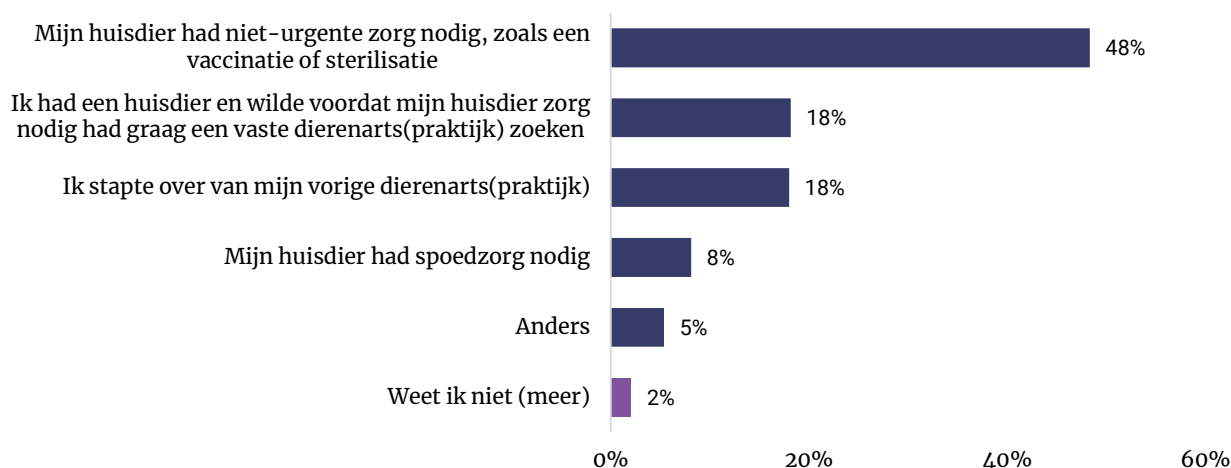
Figuur 3.1 – Hoe lang ben je ongeveer al klant bij je huidige dierenarts(praktijk)?
(gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



Des te langer men huisdieren heeft, des te groter de kans is dat huisdiereigenaren een vaste praktijk hebben. Verder hebben honden- en kattenbezitters vaker een vaste praktijk dan eigenaren met ander type dieren: een kwart (24%) van deze groep heeft geen vaste praktijk.

De helft van de huisdiereigenaren (48%) kwam voor het eerst bij hun praktijk terecht voor niet-urgente zorg (Figuur 3.2). Een op de vijf (18%) zocht de praktijk uit voordat het huisdier zorg behoefde en eenzelfde deel (18%) stapte over van een andere praktijk en kwam zo bij de huidige praktijk terecht. Acht procent kwam voor het eerst bij de praktijk door een spoedsituatie.

Figuur 3.2 – Op welk moment ging je voor het eerst naar je huidige dierenarts(praktijk)?
(gesteld indien men een vaste dierenarts(praktijk) heeft; n=1.112)

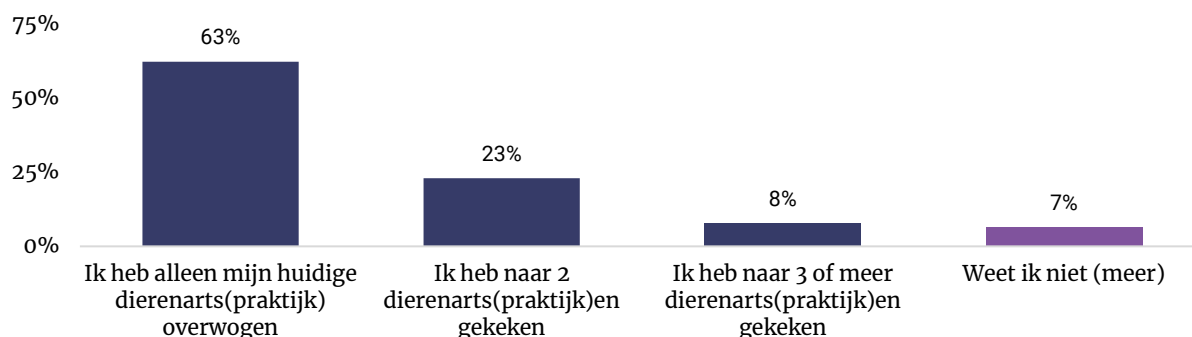


Voor alle diersoorten geldt dat benodigde niet-urgente zorg de meest genoemde reden is om bij een praktijk terecht te komen. Hondenbezitters gaan relatief vaker op zoek naar een praktijk voordat er zorg nodig is (22%) dan kattenbezitters (14%). Kattenbezitters komen relatief vaker voor het eerst bij hun praktijk voor niet-urgente zorg (53%) en eigenaren van ‘andere diersoorten’ komen relatief vaker voor het eerst bij de praktijk door een spoedsituatie (16%).

Meerderheid overwoog geen andere dierenarts(praktijk)

Drie op de vijf (63%) huisdiereigenaren overwoog enkel de huidige praktijk (Figuur 3.3). Een kwart (23%) maakte een keuze uit twee praktijken en acht procent onderzocht drie of meer praktijken.

Figuur 3.3 – Hoeveel dierenarts(praktijk)en heb je overwogen voordat je je definitieve keuze maakte? (gesteld indien men een vaste dierenarts(praktijk) heeft; n=1.112)



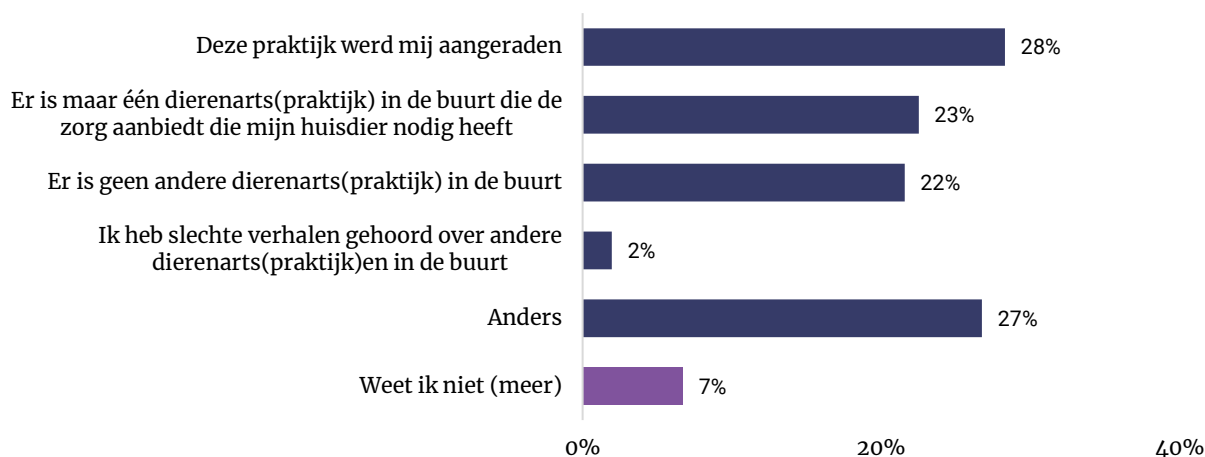
Huisdiereigenaren van 65 jaar of ouder overwoog vaker alleen de huidige praktijk (75%) vergeleken met 18 tot en met 34-jarigen (57%) en 35 tot en met 49-jarigen (60%). Ook huisdiereigenaren die op het platteland wonen (70%) overwoog vaker alleen de huidige praktijk ten opzichte van bewoners van een stedelijk gebied (60%), waarbij mogelijk het beperktere aantal praktijken in de nabijheid een rol speelt.

3.2 Nabijheid van de praktijk is de doorslaggevende factor

Vooral aanbevelingen van anderen en nabijheid spelen een rol bij keuze dierenartspraktijk

Een kwart (28%) van de huisdiereigenaren die enkel de huidige dierenartspraktijk overwoog heeft, kwam hier doordat anderen de praktijk aanraadden (Figuur 3.4). Verder speelt nabijheid een rol: 23 procent geeft aan dat er maar één praktijk in de buurt is die de zorg biedt die het dier nodig heeft en voor 22 procent is er in het algemeen geen andere praktijk in de buurt. Een kwart (27%) heeft een andere reden. Uit de antwoorden blijkt dat het ook in die gevallen vooral gaat om nabijheid en aanbevelingen. Ook noemen huisdiereigenaren dat de dierenarts al een bekende was (van de familie of vanuit vroeger).

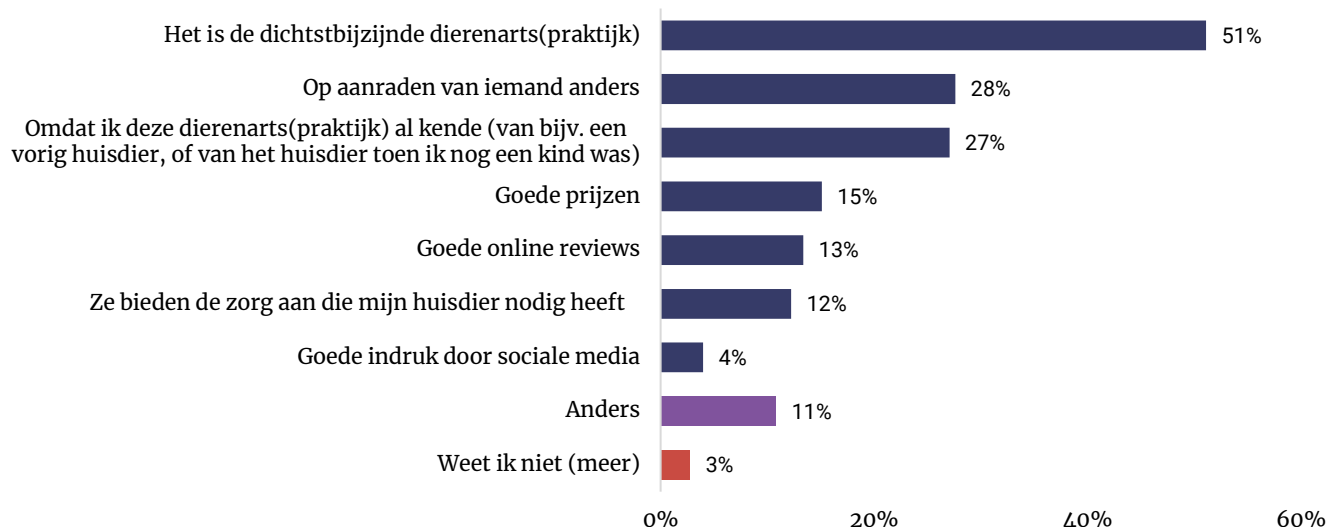
Figuur 3.4 – Waarom heb je maar 1 dierenarts(praktijk) overwogen? (gesteld indien men geen andere dierenarts(praktijk) dan de huidige heeft overwogen; n=705)



Nabijheid is vaak doorslaggevend

De helft (51%) van de huisdiereigenaren koos uiteindelijk voor de huidige praktijk omdat het de dichtstbijzijnde praktijk is (Figuur 3.5). Een kwart (28%) maakte de keuze op basis van aanbevelingen van anderen en een vergelijkbaar deel (27%) koos voor de praktijk omdat de dierenarts(praktijk) al bij hen bekend was. Voor een op de zeven (15%) waren goede prijzen van de praktijk een belangrijke reden.

Figuur 3.5 – Waarom koos je uiteindelijk voor je huidige dierenarts(praktijk)? (gesteld indien men een vaste dierenarts(praktijk) heeft; n=1.112)



Bij hondeneigenaren speelt het al kennen van de praktijk vaker een rol (33%). Eigenaren van katten of andere dieren noemen relatief vaker dat goede online reviews (kat, 14%; hond, 8%; ander huisdier, 16%) en de nabijheid van de praktijk (kat, 53%; ander huisdier, 57%) hen deed kiezen voor de praktijk. Ook voor huisdiereigenaren tussen de 18 en 49 jaar (18-34 jaar, 24%; 35-49 jaar, 15%), hogeropgeleiden (19%) en stedelingen (17%) zijn de online reviews vaker belangrijk. Huisdiereigenaren die prijzen belangrijk vinden, hebben vaker meer praktijken overwogen en stappen vaker over van praktijk.

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

De mate waarin dierenartsen hun best moeten doen om klanten aan zich te binden, lijkt beperkt. Bij sommige praktijken is sprake van een klantenstop en veel dierenartsen geven aan eerder te veel dan te weinig werk te hebben. Eén dierenarts geeft ook aan dat op sommige plekken veel buitenlandse artsen bij ketens werken, wat ervoor kan zorgen dat huisdiereigenaren naar andere praktijken zoeken. Voor sommige behandelingen lijken klanten minder loyaal aan een vaste praktijk dan voor andere behandelingen. Meerdere dierenartsen merken op dat klanten praktijken bellen om prijzen op te vragen voor de meer standaardbehandelingen. Voor complexere zorg gaat men vaak naar de vaste praktijk. Het lijkt er daardoor volgens dierenartsen op dat prijzen en behandelopties in zekere mate vergeleken worden.

"We horen ook steeds meer van klanten die eerst elders klant waren. Dat die bijvoorbeeld te woord werden gestaan door Spaanse dierenartsen die dan gebrekkig Engels kunnen. [...] Dus klanten zoeken alternatieven. En ja, zo heel veel alternatieven bij ons in de regio zijn er niet meer, dus komt men al gauw bij ons uit."

Dierenarts zelfstandige praktijk

"Ja, als je nu zegt u kunt vanmiddag om 1 uur komen, dan kan het zijn dat ze bellen om een uur of elf: 'Ik heb iemand gevonden waar ik eerder terecht kan'. En dan annuleert degene die afspraak. Dat was vroeger onbestaanbaar."

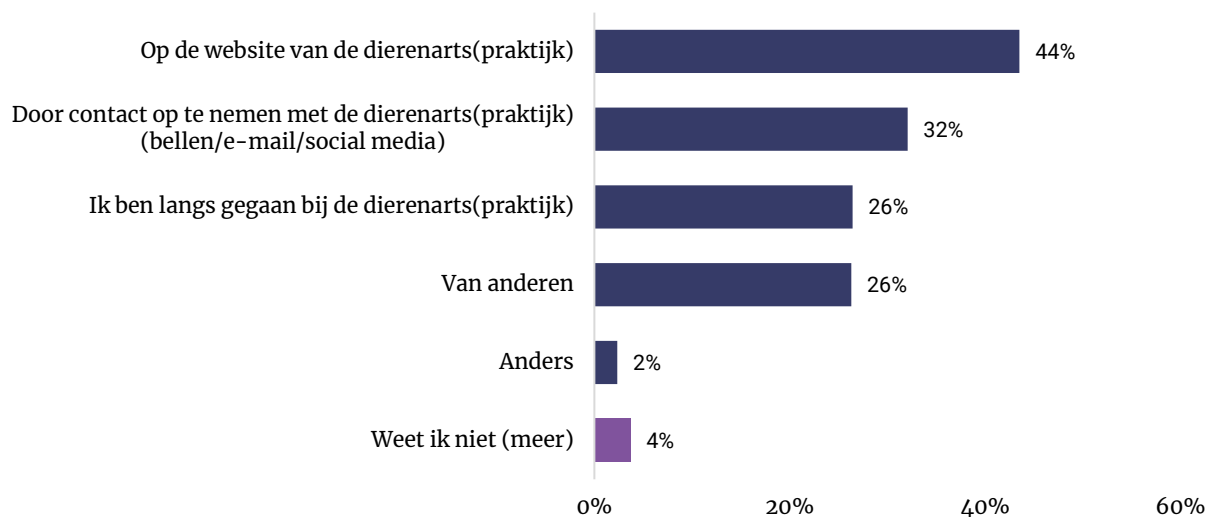
Dierenarts keten

Huisdiereigenaren kiezen vaak voor de dichtstbijzijnde praktijk, alhoewel aanbevelingen van bekenden ook een belangrijke rol spelen. Prijsvergelijkingen en online reviews beïnvloeden daarnaast de keuzes voor een kleinere klantengroep. Nabijheid is iets waar dierenartspraktijken geen invloed op hebben, maar actieve klantenwerving is volgens velen ook niet noodzakelijk vanwege voldoende aanbod van klanten. Echter, dierenartsen merken wel dat prijzen – vooral voor standaardbehandelingen – steeds vaker door klanten vergeleken worden. Mocht er behoefte zijn om klanten te werven, dan kunnen praktijken overwegen in te zetten op scherpe prijzen en (positieve) online zichtbaarheid.

Prijzen opzoeken via de website, informatie over behandelingen vaker via direct contact

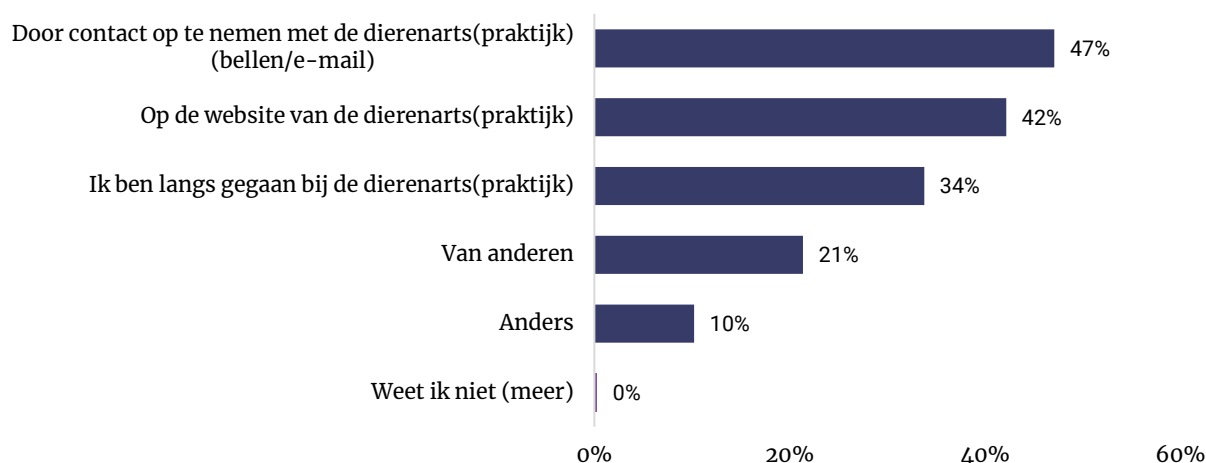
Aan het kleine deel huisdieren-eigenaren waarvoor de prijzen een rol speelde bij hun praktijkkeuze, vroegen we waar ze informatie over de prijzen vonden. Twee vijfde (44%) geeft aan dit op de website van de praktijk te hebben gezien (Figuur 3.6). Een derde (32%) nam contact op met de praktijk om aan informatie over prijzen te komen en een kwart (26%) ging bij de praktijk langs. Ook een kwart (26%) had kennis over de prijzen via anderen.

Figuur 3.6 – Hoe heb je informatie gevonden over prijzen van je dierenarts(praktijk)? (gesteld indien men aangeeft dat informatie over prijzen een rol speelden bij de keuze voor de huidige dierenarts(praktijk); n=164)



Informatie over behandelingen, als dit belangrijk was in de keuze voor een praktijk, vinden huisdieren-eigenaren in de eerste plaats door contact op te nemen met de praktijk (47%) (Figuur 3.7). Daarna volgt de website van de dierenarts(praktijk) (42%). Een derde (34%) bezoekt de praktijk voor informatie over behandelingen.

Figuur 3.7 – Hoe heb je informatie gevonden over behandelingen voor jouw huisdier? (gesteld indien men aangeeft dat informatie over behandelingen een rol speelde bij de keuze voor de huidige dierenarts(praktijk); n=132)

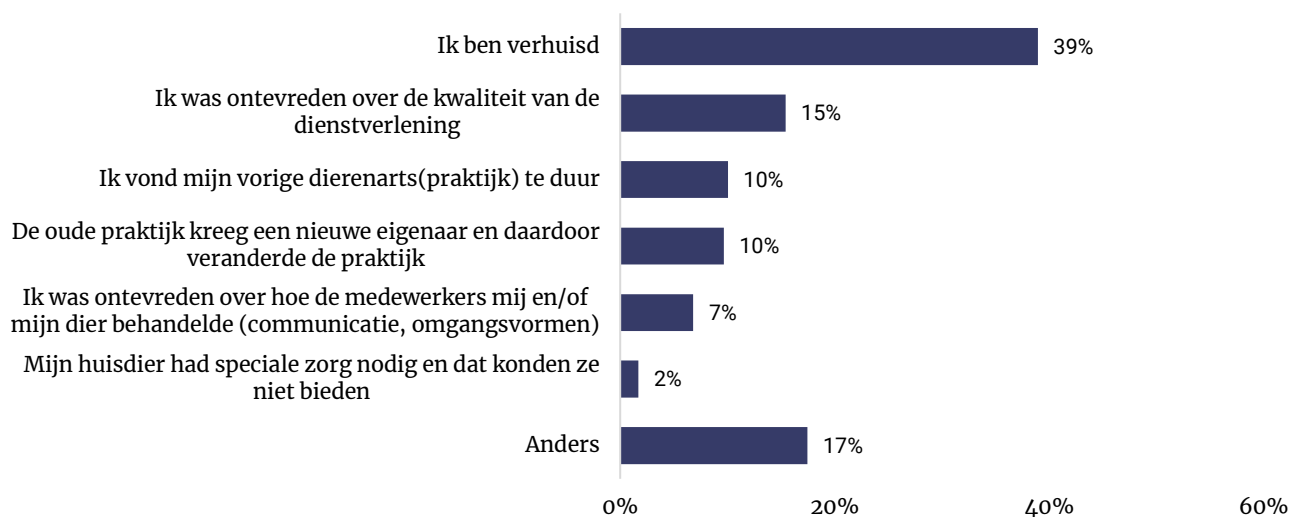


Wanneer het om informatie over prijzen gaat is de website vaak de eerste informatiebron. Als men informatie over behandelingen zoekt, neemt men vaker direct contact op met de praktijk door te bellen of te mailen.

3.3 Overstappen van praktijk gaat gemakkelijk

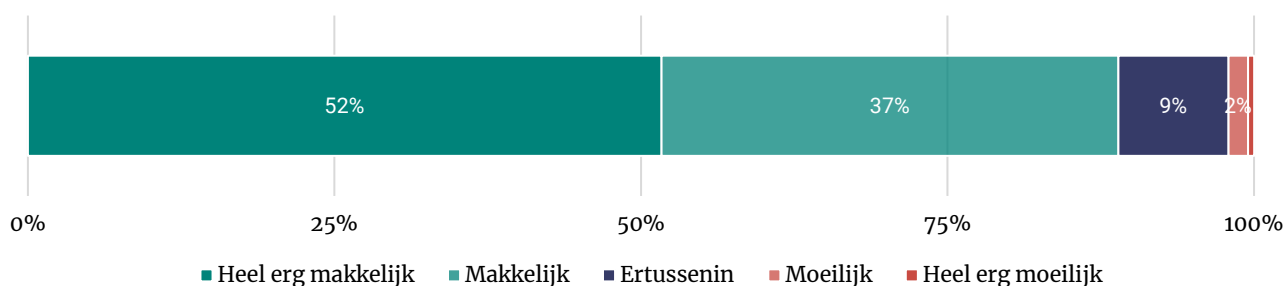
Huisdiereigenaren die overstapten van praktijk vroegen we naar de belangrijkste reden hiervoor (Figuur 3.8). Een verhuizing (39%) is de meest genoemde reden. Vijftien procent was ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening, een op de tien (10%) vond de vorige praktijk te duur en eenzelfde deel (10%) stapte over doordat de praktijk een nieuwe eigenaar kreeg en daardoor veranderde. Verder geeft zeven procent aan dat ze overstapten uit onvrede over hoe de medewerkers met henzelf of hun dier omgingen. Andere redenen (17%) die meerdere huisdiereigenaren noemen zijn onder andere dat de praktijk stopte of verhuisde of dat er personeelswijzigingen optraden bij de praktijk, zoals hun dierenarts die met pensioen ging. Enkel en enkele noemen onvrede met de diensten van de praktijk, zoals de openingstijden of het niet werken op afspraak (enkel spreekuur).

Figuur 3.8 – Wat was de belangrijkste reden dat je bent overgestapt? (gesteld indien men is overgestapt van dierenarts(praktijk); n=205)



De meeste huisdiereigenaren (89%) ervaren het overstappen naar een andere praktijk als (heel erg) makkelijk (Figuur 3.9). Twee procent vond het overstappen (heel erg) moeilijk.

Figuur 3.9 – Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om over te stappen van dierenarts(praktijk)? (gesteld indien men is overgestapt van dierenarts(praktijk); n=205)

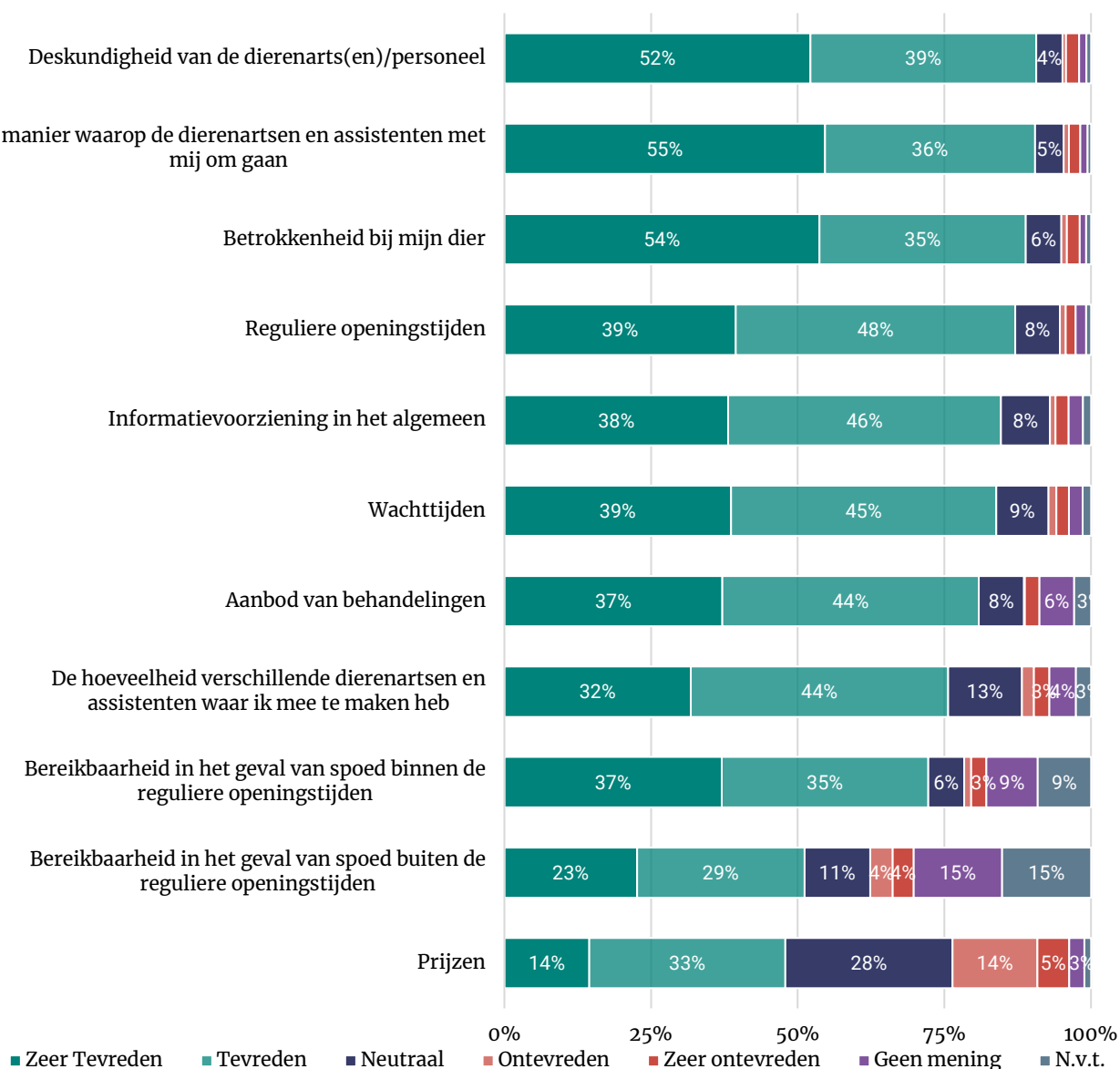


4 Ervaringen met de zorg

4.1 Huisdiereigenaren positief over eigen dierenartspraktijk

Huisdiereigenaren zijn over het algemeen positief over hun dierenartspraktijk: over de meeste uitgevraagde aspecten is een meerderheid (zeer) tevreden. Huisdiereigenaren zijn vooral te spreken over de deskundigheid van de dierenartsen/personeel (91% (zeer) tevreden), de manier waarop dierenartsen en assistenten met de huisdiereigenaren omgaan (90%) en de betrokkenheid bij het dier (89%) (Figuur 4.1). Ook over de wachttijden en het aanbod van behandelingen is men overwegend tevreden. Over de prijzen van de dierenartspraktijk is de meeste ontevredenheid: de helft (48%) is (zeer) ontevreden, een kwart (28%) is neutraal en een vijfde (20%) is (zeer) ontevreden.

Figuur 4.1 – Hoe tevreden ben je over je huidige dierenarts(praktijk) op de volgende punten? (gesteld indien men een vaste dierenarts(praktijk) heeft; n=1.112)



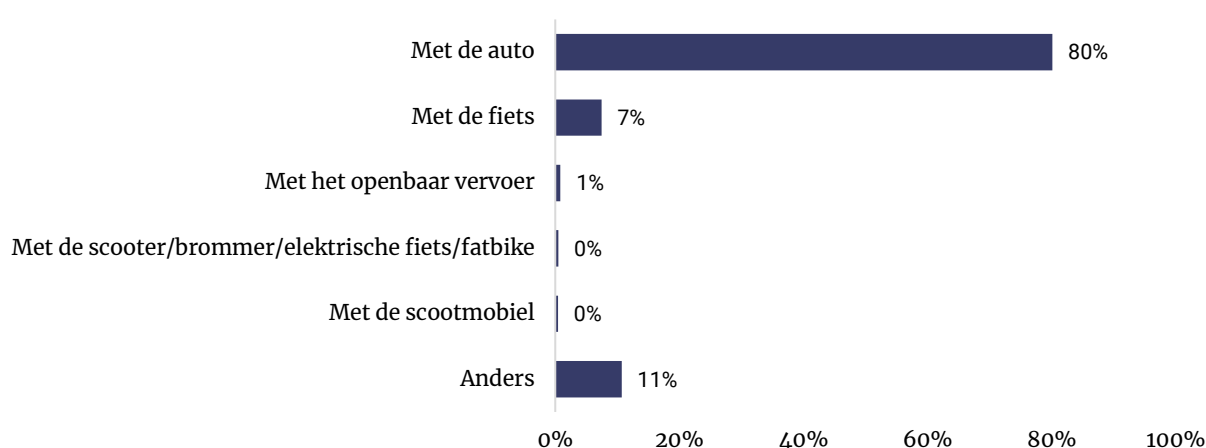
Huisdiereigenaren die naar een zelfstandige praktijk gaan zijn over bijna alle aspecten vaker (zeer) tevreden dan huisdiereigenaren die naar een ketenpraktijk gaan, enkel in de waardering van de algemene informatievoorziening en reguliere openingstijden zijn geen verschillen te zien. Huisdiereigenaren bij een zelfstandige praktijk zijn onder meer positiever over prijzen (zelfstandige, 57%; keten, 33%), wachttijden (zelfstandige, 90%; keten, 74%) en het aantal verschillende dierenartsen en assistenten waarmee zij te maken hebben (zelfstandige, 82%; keten, 63%). Zie tabel A.7 in de bijlage voor een vergelijking van de beoordelingen voor zelfstandige praktijken en ketens.

4.2 Eigen praktijk overwegend goed bereikbaar

Merendeel gaat met de auto, reistijd vaak maximaal 15 minuten

Acht op de tien (80%) huisdiereigenaren gaat met de auto naar de praktijk (Figuur 4.2). Zeven procent gaat doorgaans met de fiets. Bij 'anders' geven huisdiereigenaren met name aan dat de dierenarts aan huis komt of dat zij te voet naar de praktijk gaan.

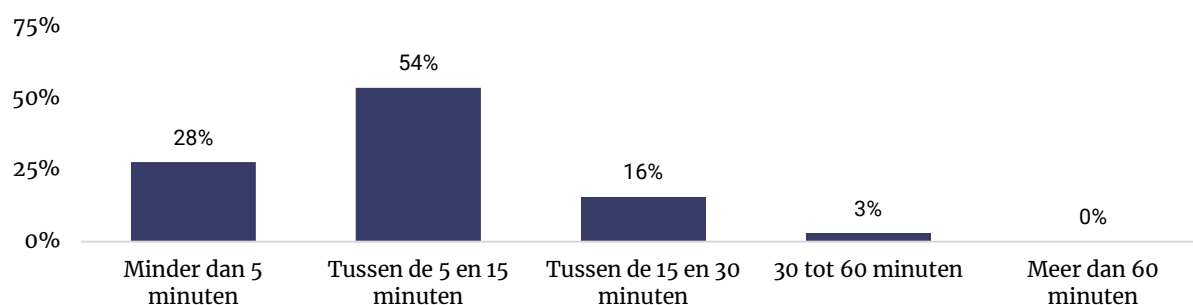
Figuur 4.2 – Met welk vervoersmiddel ga je doorgaans naar de dierenarts(praktijk)?
(gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



In sterk stedelijke gebieden gaat men relatief vaker met de fiets (11%), daarbuiten komt het gebruik van de auto nog vaker voor dan gemiddeld (matig stedelijk, 86%; niet stedelijk, 91%).

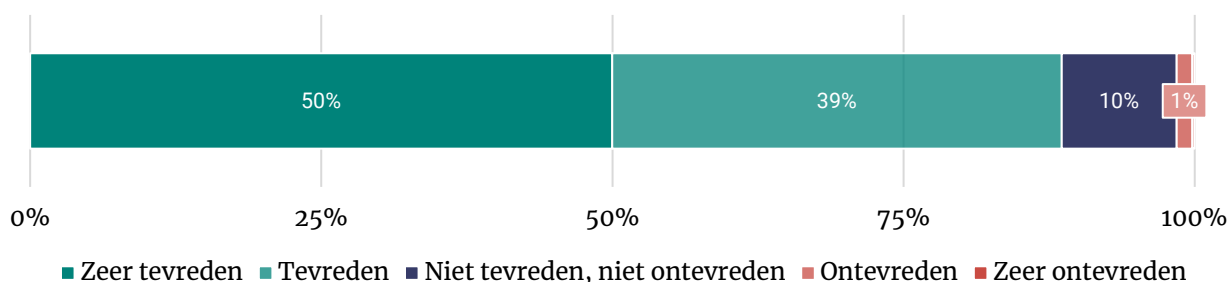
Acht op de tien (81%) huisdiereigenaren reizen dan maximaal 15 minuten naar de praktijk, waarbij een kwart (28%) minder dan 5 minuten reistijd heeft (Figuur 4.3). Zestien procent reist in 15 tot 30 minuten naar de praktijk en drie procent doet hier langer over.

Figuur 4.3 – Hoe lang is je reistijd dan ongeveer in minuten?
(gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



Negen op de tien (89%) huisdiereigenaren zijn (zeer) tevreden over hun reistijd naar de praktijk (Figuur 4.4). Twee procent is ontevreden over de reistijd en tien procent staat hier neutraal tegenover.

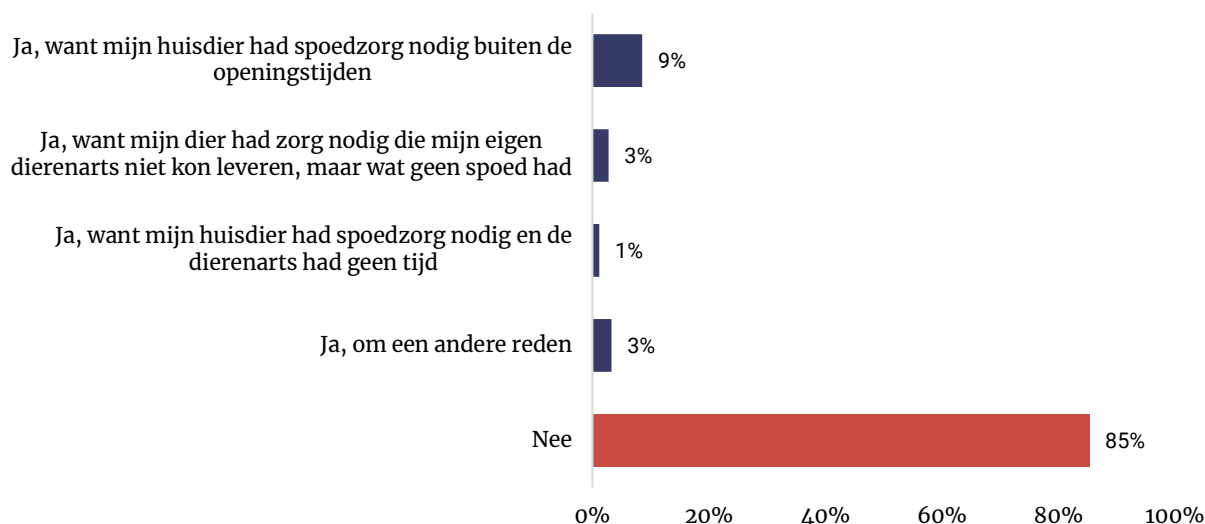
Figuur 4.4 - Hoe tevreden ben je over deze reistijd? (n=1.230)



Bij noodzaak voor andere praktijk is de reistijd vaak langer dan 15 minuten

Vijftien procent van de huisdiereigenaren ging in de afgelopen 2 jaar voor een behandeling naar een andere dierenarts(praktijk) dan de vaste praktijk (Figuur 4.5). Negen procent noemt als reden dat het huisdier spoedzorg nodig had buiten de openingstijden. In drie procent van de gevallen had het dier zorg nodig die de eigen praktijk niet kon leveren, waarbij het niet ging om spoed.

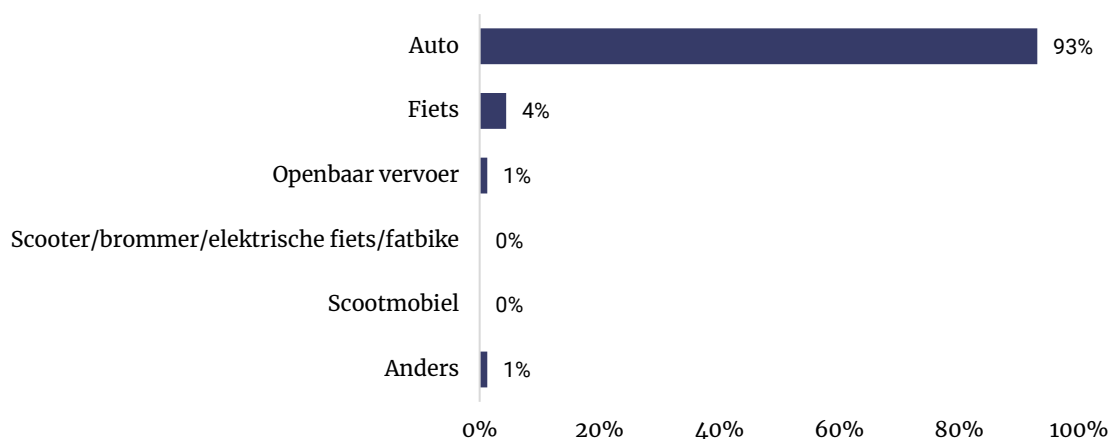
Figuur 4.5 – Ben je de afgelopen 2 jaar wel eens voor een (spoed)behandeling naar een andere dierenarts(praktijk) geweest dan je eigen? (gesteld indien men in de laatste 2 jaar bij de dierenarts(praktijk) is geweest; n=1.045)



Niet-verzekerde huisdiereigenaren gingen minder vaak naar een andere praktijk (13%) vergeleken met verzekerde huisdiereigenaren (20%). Deze laatste groep ging relatief vaker voor zorg die de eigen dierenarts niet kon leveren (7%) of spoedzorg buiten openingstijden (15%).

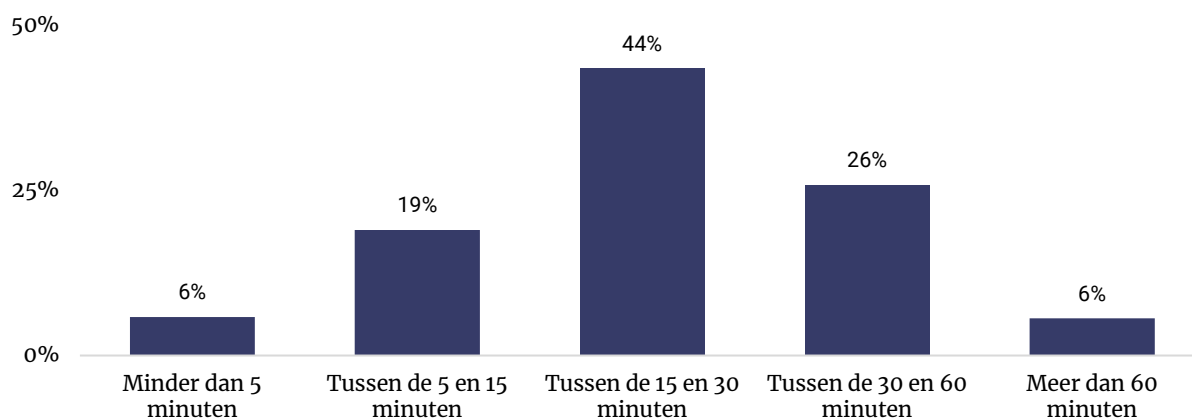
In het geval van een bezoek aan een andere praktijk nam een nog groter aandeel de auto (93%) (Figuur 4.6) dan bij een regulier dierenartsbezoek (80%; Figuur 4.2). Vier procent ging met de fiets.

Figuur 4.6 – Met vervoersmiddel ben je toen naar de andere dierenarts(praktijk) gegaan? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar een keer voor spoed naar een andere dierenarts(praktijk) dan de vaste dierenarts(praktijk) moest; n=120)



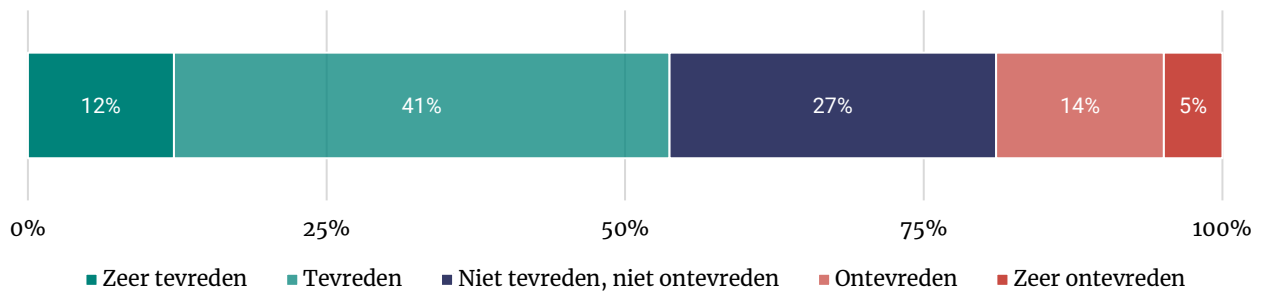
De reistijd naar een andere praktijk is overwegend langer dan naar de eigen praktijk. Een kwart (25%) reisde in maximaal 15 minuten naar die praktijk (Figuur 4.7). Twee op de vijf (44%) deed hier tussen de 15 en 30 minuten over en een derde (32%) was meer dan 30 minuten onderweg.

Figuur 4.7 – Hoe lang was de reistijd ongeveer naar deze andere dierenarts(praktijk)? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar een keer naar een andere dierenarts(praktijk) dan de vaste dierenarts(praktijk) moest; n=120)



Over deze reistijd is men minder tevreden vergeleken met de reistijd naar de eigen praktijk. De helft (54%) is (zeer) tevreden, een vijfde (19%) is (zeer) ontevreden over de reistijd voor het bezoek aan de andere praktijk (Figuur 4.8). Over de reistijd naar de eigen praktijk was twee procent ontevreden (Figuur 4.4).

Figuur 4.8 – Hoe tevreden was je met deze reistijd? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar een keer naar een andere dierenarts(praktijk) dan de vaste dierenarts(praktijk) moest; n=120)



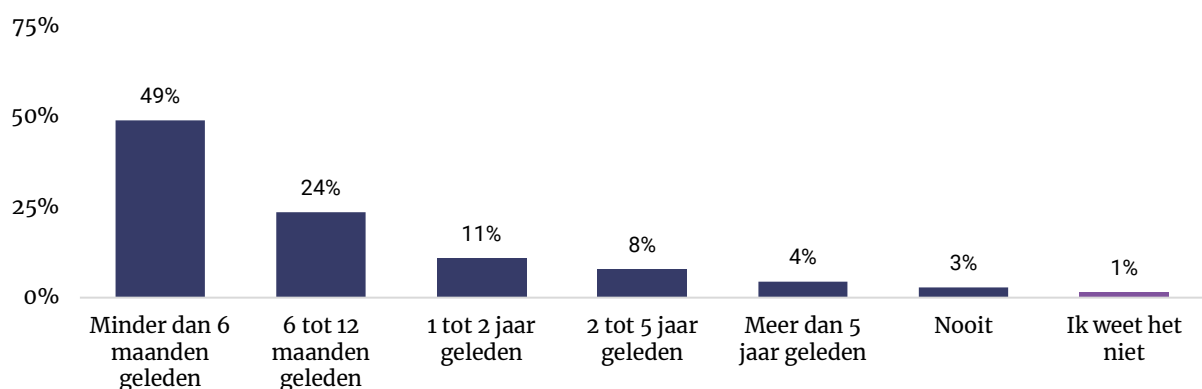
Naarmate de reistijd toeneemt, neemt de tevredenheid af. De (zeer) ontevreden huisdiereigenaren reizen 15 minuten of langer.

Bij reguliere bezoeken gebruikt de meerderheid van de huisdiereigenaren de auto en reist meestal niet langer dan 15 minuten naar hun eigen praktijk. In gevallen waarin men een andere praktijk bezoekt, zoals bij spoed, neemt de reistijd vaak toe en bedraagt deze regelmatig meer dan 15 minuten. Er is meer tevredenheid over de reistijd naar de eigen praktijk dan de reistijd wanneer men uit moet wijken. Dit wijst op het belang van nabijheid en bereikbaarheid bij de keuze voor een vaste dierenartspraktijk, terwijl noodsituaties flexibelere reisbereidheid vereisen.

4.3 Helft bezocht dierenartspraktijk in afgelopen 6 maanden

De helft (49%) van de huisdiereigenaren ging de afgelopen 6 maanden minstens één keer naar de dierenartspraktijk (Figuur 4.9). Voor een kwart (24%) is het laatste bezoek 6 tot 12 maanden geleden en een op de tien (11%) kwam er 1 tot 2 jaar geleden voor het laatst. Voor twaalf procent is een bezoek aan de dierenartspraktijk meer dan 2 jaar geleden en drie procent kwam er nog nooit.

Figuur 4.9 – Wanneer was de laatste keer dat je zelf met je huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging? (gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)

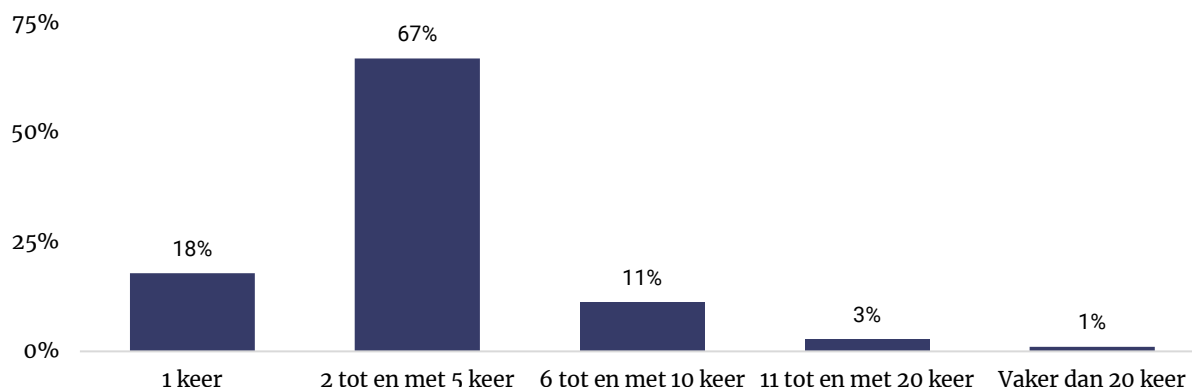


Hondeneigenaren zijn vaker recent bij de dierenartspraktijk geweest: twee derde (66%) kwam er in de afgelopen 6 maanden. Huisdiereigenaren met dieren anders dan honden en katten zijn vaker langer dan vijf jaar geleden (10%) of nooit (7%) bij een dierenartspraktijk geweest. Verder zijn huisdiereigenaren met een verzekering (64%) vaker in de afgelopen 6 maanden bij de praktijk geweest ten opzichte van huisdiereigenaren met onverzekerde dieren (46%).

Een op de vijf huisdiereigenaren die de afgelopen 2 jaar een dierenarts(praktijk) bezochten (18%), deed dit één keer in die periode (Figuur 4.10). Twee derde (67%) kwam er tussen de 2 en 5 keer, een op de tien (11%) tussen de 6 en 10 keer en vier procent kwam er meer dan tien keer.

Figuur 4.10 – Hoe vaak ben je ongeveer de afgelopen 2 jaar bij de dierenarts(praktijk) of een dierenkliniek geweest met jouw huisdier(en)?

(gesteld indien men in de laatste 2 jaar bij de dierenarts(praktijk) is geweest; n=1.045)



Naast dat huisdiereigenaren met een verzekering vaker meer recent naar de praktijk zijn geweest, gaan zij ook relatief vaker. Een vijfde (21%) kwam er de afgelopen 2 jaar 6 tot 10 keer, terwijl één op de tien (9%) onverzekerde huisdiereigenaren er zo vaak kwam. Onverzekerde huisdiereigenaren gingen vaker één keer (21%) in de afgelopen 2 jaar.

4.4 Benodigd type zorg en ervaren stress verschilt per diersoort

Twee derde huisdiereigenaren gingen voor standaardbehandeling naar dierenarts

Tabel 4.1 laat zien voor welke typen zorg huisdiereigenaren de afgelopen 2 jaar naar de dierenarts gingen. Twee derde (68%) kwam er voor een standaardbehandeling. Een kwart (25%) ging naar de praktijk voor spoed binnen openingstijden en één op de tien (11%) voor spoed buiten openingstijden. Een vijfde (21%) ontving complexe zorg in de afgelopen twee jaar. Verder heeft één op de tien (11%) een huisdier met een chronische ziekte waarvoor ze regelmatig naar de dierenarts moeten.

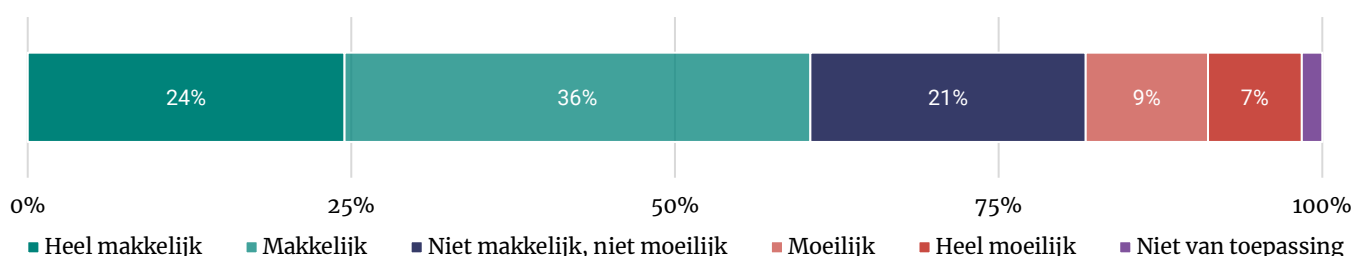
Tabel 4.1 – aandeel huisdiereigenaren dat voor verschillende typen zorg naar de dierenarts ging in de afgelopen 2 jaar.

Type behandeling	Totaal (n=1.230)	Hond (n=551)	Kat (n=677)	Ander dier (n=287)
Standaardbehandeling	67,9%	83,8%	70,5%	50,5%
Spoed binnen openingstijden	24,6%	24,8%	26,1%	28,3%
Spoed buiten openingstijden	11,4%	13,1%	13,7%	10,9%
Complexe zorg	21,2%	24,6%	22,2%	18,8%
Chronische ziekte	10,5%	11,6%	13,0%	7,3%
Totaal	77,4%	89,7%	80,0%	63,9%

Kijkend naar de genoten zorg per diersoort zijn er met name verschillen in standaardbehandelingen. Acht op de tien (84%) hondenbezitters gingen in de afgelopen 2 jaar naar de praktijk voor een standaardbehandeling. Bij kattenbezitters is dit zeven op de tien (71%) en van de huisdiereigenaren met een ‘ander type dier’ is dit de helft (51%). Verzekerde huisdiereigenaren (93%) gingen vaker voor een standaardbehandeling naar de dierenartspraktijk dan onverzekerde huisdiereigenaren (79%).

Van de huisdiereigenaren die met hun dier spoedzorg buiten openingstijden ontvingen, vonden drie op de vijf (60%) het (heel) makkelijk om buiten openingstijden bij een praktijk terecht te kunnen (Figuur 4.11). Een op de zes (16%) vond dit (heel) moeilijk.

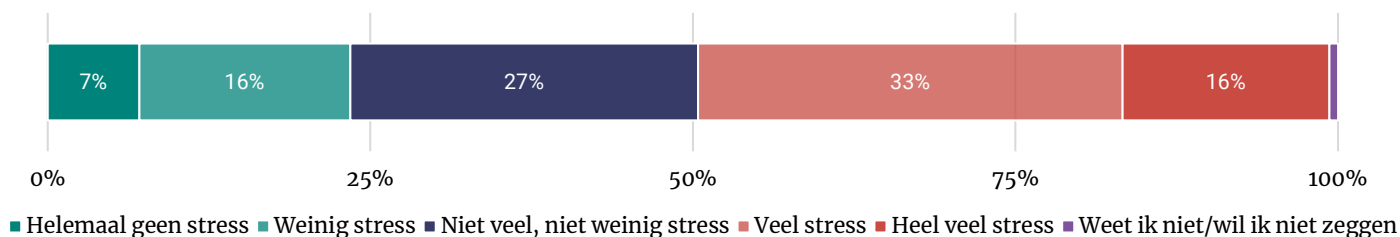
Figuur 4.11 – Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om buiten openingstijden ergens terecht te kunnen? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar voor een spoedbehandeling buiten openingstijden bij een dierenarts(praktijk) is geweest; n=136)



Huisdiereigenaren ervaren stress bij behandelingen, vooral bij spoed

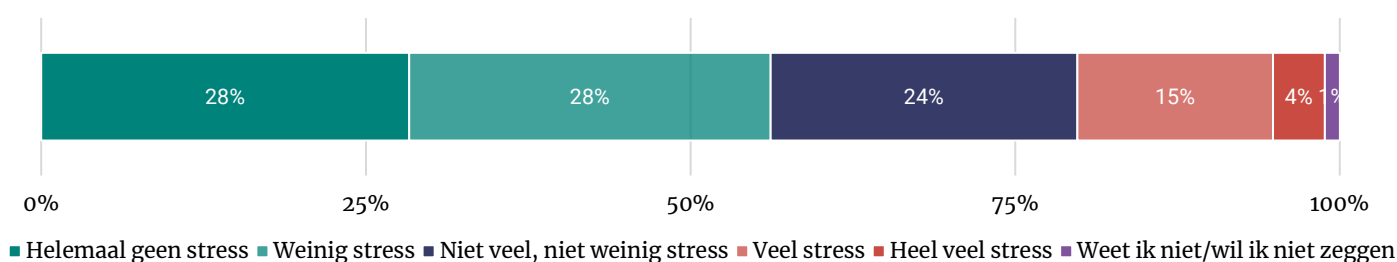
De helft (49%) van de huisdierenbezitters waarvan het dier een spoedbehandeling moest ondergaan, ervaarde hier (heel) veel stress van (Figuur 4.12). Een kwart (23%) herkent dit niet.

Figuur 4.12 – In hoeverre ervaarde je stress toen er een spoedbehandeling uitgevoerd moest worden bij jouw huisdier? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar voor een spoedbehandeling bij een dierenarts(praktijk) is geweest; n=358)



Bij standaardbehandelingen ervaren relatief minder huisdiereigenaren stress. Meer dan de helft van de huisdiereigenaren die hun dier een standaardbehandeling lieten ondergaan, ervaarde hier weinig of geen stress van (56%) (Figuur 4.13). Een op de vijf (19%) had wel (heel) veel stress.

Figuur 4.13 – In hoeverre ervaarde je stress toen er een behandeling uitgevoerd moest worden bij jouw huisdier? (gesteld indien men naar de dierenarts(praktijk) is geweest voor een standaardbehandeling; n=853)



Huisdiereigenaren van katten ervaren vaker (heel) veel stress ten opzichte van hondeneigenaren. Dit geldt zowel voor spoed- (kat, 56%; hond, 41%) als standaardbehandelingen (kat, 24%; hond, 16%).

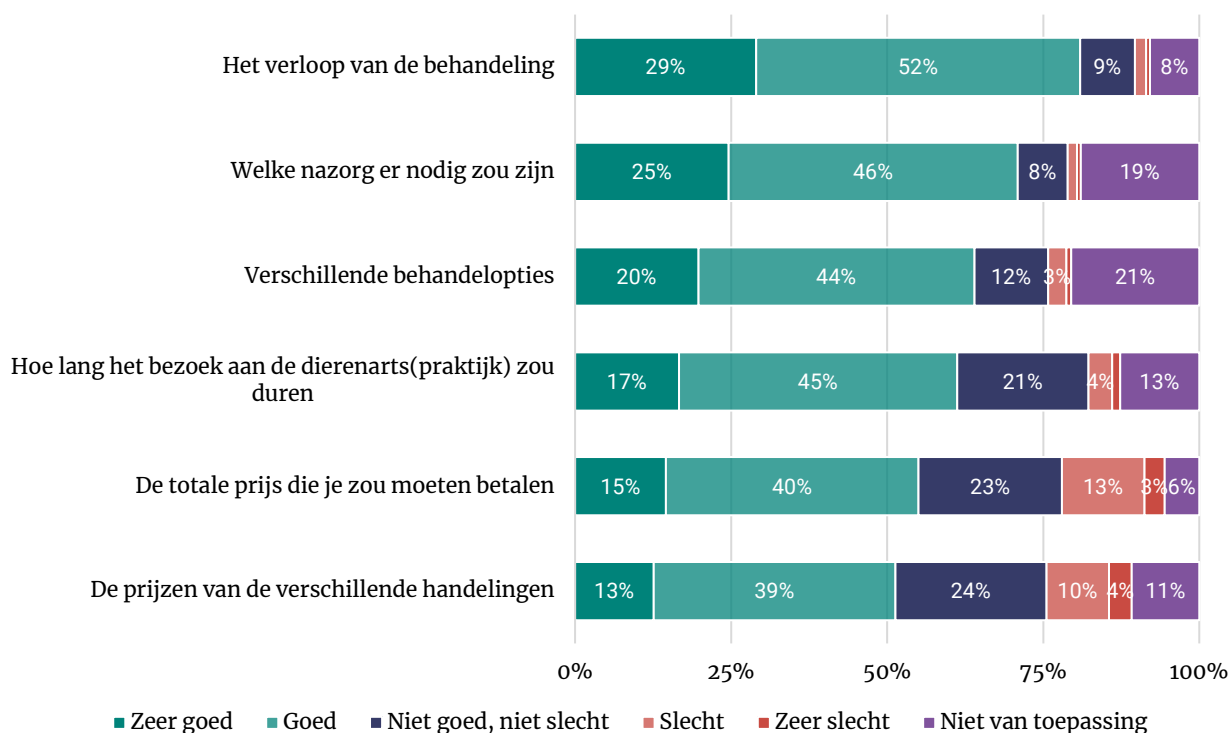
5 Informatievoorziening bij huisdierenzorg

5.1 Meerderheid positief over informatievoorziening vooraf

Verschillende perspectieven op informatievoorziening over prijzen

Huisdiereigenaren zijn overwegend tevreden over verschillende aspecten van informatievoorziening bij een standaardbehandeling. Vier op de vijf (81%) vinden de informatievoorziening over het verloop van de behandeling (zeer) goed (Figuur 5.1). Over informatie over de benodigde nazorg zijn zeven op de tien (71%) te spreken en ook informatie over behandelopties beoordeelt men overwegend positief (64% vindt dit (zeer) goed). Huisdiereigenaren vinden relatief vaker dat zij (zeer) slecht geïnformeerd worden over de totale prijs van standaardbehandelingen (16%) en de prijzen van verschillende handelingen (14%).

Figuur 5.1 – Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor een standaardbehandeling, in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over... (gesteld indien men naar de dierenarts(praktijk) is geweest voor een standaardbehandeling; n=853)



Hogeropgeleiden (21%) zijn vaker van mening dat zij (zeer) slecht geïnformeerd zijn over de totale prijs van de behandeling ten opzichte van middelbaar- (13%) en lageropgeleiden (10%). Huisdiereigenaren die klant zijn bij een ketenpraktijk (24%) voelen zich vaker (zeer) slecht geïnformeerd over de prijzen van verschillende handelingen ten opzichte van huisdiereigenaren die bij een zelfstandige praktijk komen (9%). Deze laatste groep is hier juist vaker (zeer) tevreden over.

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

In tegenstelling tot de ervaringen van huisdiereigenaren, wijzen dierenartsen (werkzaam bij zowel zelfstandige praktijken als ketenpraktijken) erop dat ketens juist ervoor zorgden dat elke handeling en elk product apart op de rekening kwam te staan. Dit zien de artsen als een vorm van transparantie: de klant ziet precies waarvoor hij betaalt. Volgens een aantal dierenartsen worden bij ketens vaker formele processen gebruikt, zoals het vooraf sturen van kostenramingen en het bellen voor akkoord tijdens een operatie. Bovendien zien zij bij ketens een meer rigide prijsbeleid van bovenaf. Sommige artsen vinden dat ketens op deze manier bijdragen aan het professionaliseren van de sector. Een zelfstandige dierenarts heeft daarentegen meer vrijheid om korting te geven of een handeling niet te rekenen, wat door de klant als een gunst en goede service wordt ervaren.

Dierenartsen geven aan dat ketens vaker in het bovenste segment zitten qua prijzen, onder andere omdat zij vaker specialistische en spoedzorg bieden. Een mogelijke verklaring voor het hoge percentage huisdiereigenaren dat stelt slecht geïnformeerd te zijn over de prijs door ketens, kan daarom te maken hebben met dat zij bij ketens harder worden geconfronteerd met hogere prijzen.

“Wij proberen ook altijd wanneer mensen een afspraak maken voor een grote ingreep, van tevoren een kostenraming op te sturen, zodat ze weten wat ze kunnen verwachten.”

Dierenarts keten

“Eén van de redenen waarom er in de spoedzorg zoveel onvrede over de kosten is, is dat ze alles echt volgens het boekje doen. Dus helemaal de perfecte diergeneeskundige-zorg zoals je het liefst zou hebben. De vraag is een beetje, en dat is mijn twijfel, ‘is dat altijd nodig?’ Ik denk niet.”

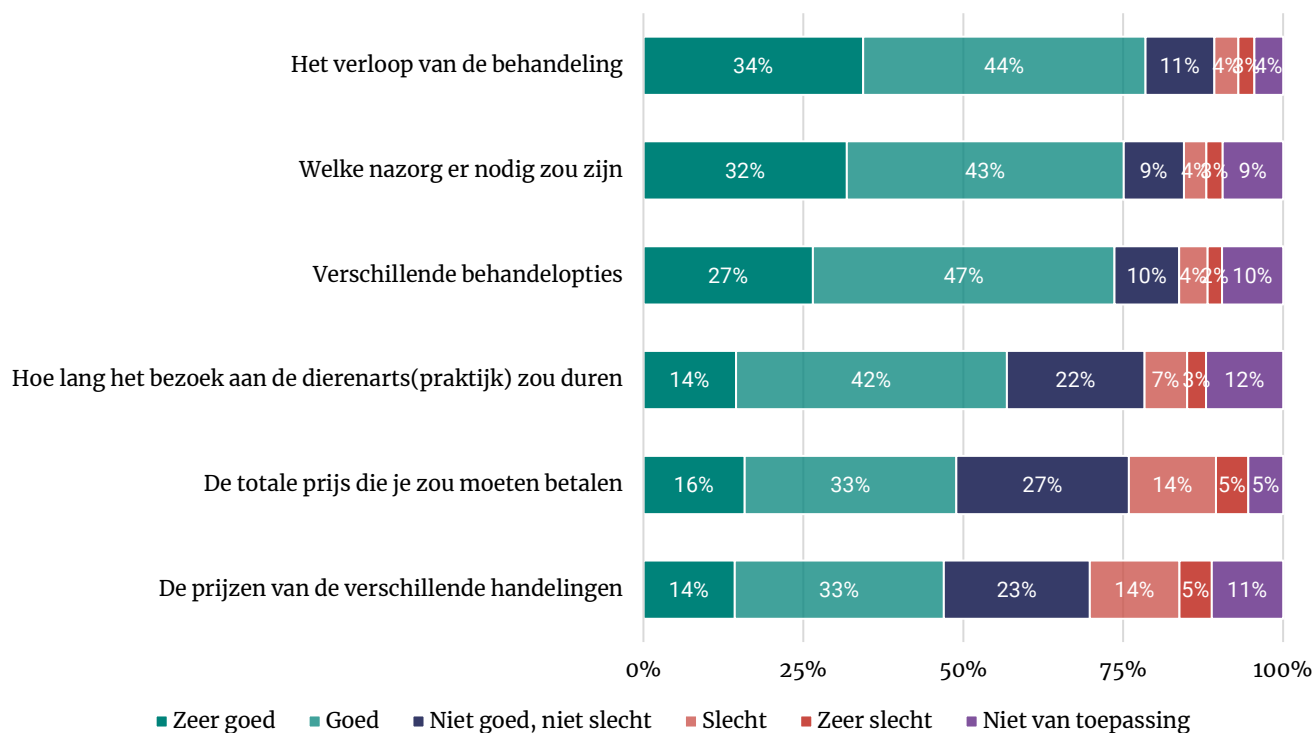
Dierenarts zelfstandige praktijk

Huisdiereigenaren zijn overwegend tevreden over de informatievoorziening rondom standaardbehandelingen, hoewel ze vaak kritischer zijn over de prijscommunicatie, vooral bij ketenpraktijken. Veel dierenartsen vinden dat hun prijsinformatie helder is en dat ketenpraktijken juist bijdragen aan meer transparantie over prijzen door de gehandhaafde protocollen.

Betere informatievoorziening bij spoedzorg over verloop behandeling, nazorg en behandelopties

De tevredenheid over de informatievoorziening voor spoedbehandelingen laat grotendeels hetzelfde beeld zien als voor standaardbehandelingen. Wel voelt men zich bij spoedbehandelingen relatief vaker (zeer) goed geïnformeerd over het verloop van de behandeling (78%), nazorg (75%) en verschillende behandelopties (74%) en vaker (zeer) slecht geïnformeerd over de totale prijs (49%) en prijs van verschillende handelingen (47%) (Figuur 5.2).

Figuur 5.2 – Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor een spoedbehandeling, in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over... (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar voor een spoedbehandeling bij een dierenarts(praktijk) is geweest; n=358)

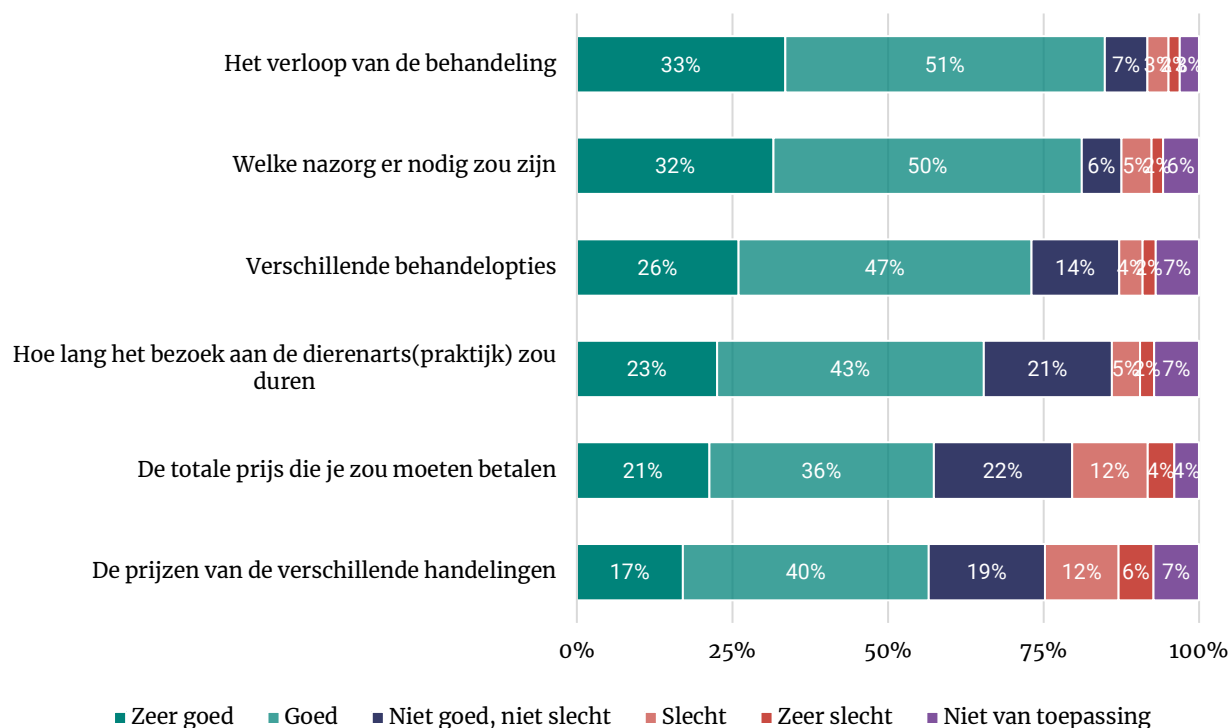


Huisdiereigenaren die naar een ketenpraktijk gaan, zijn bij spoedbehandelingen over alle aspecten van informatievoorziening (behalve de duur van het bezoek) minder positief vergeleken met huisdiereigenaren die naar een zelfstandige praktijk gaan. Bij ketens wordt men volgens huisdiereigenaren vaker niet goed geïnformeerd. Een derde zegt bijvoorbeeld (zeer) slecht geïnformeerd te worden over de totale prijs (32%) en prijzen van verschillende handelingen (31%). Eén op de zes (17%) vond dat ze vooraf slecht geïnformeerd werd over de verschillende behandelopties. Uit de bevindingen in gesprekken met dierenartsen ontstaat een tegenovergesteld beeld: ketenpraktijken zouden juist alle stappen van een behandeling vooraf in een offerte overzichtelijk opnemen en bij een huisdiereigenaar neerleggen.

Ook bij complexe zorg betere informatievoorziening over behandelopties en nazorg

Ook bij complexe zorg (Figuur 5.3) geven huisdiereigenaren relatief vaker aan goed geïnformeerd te zijn over de verschillende behandelopties en over de benodigde nazorg ten opzichte van informatie bij standaardbehandelingen (zie tabel A.8 in de bijlage voor een vergelijking van de typen zorg en tevredenheid over de informatievoorziening).

Figuur 5.3 – Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor een complexe behandeling (zonder spoed), in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over... (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar voor een complexe behandeling bij een dierenarts(praktijk) is geweest; n=265)



De verschillen in tevredenheid over informatievoorziening die klanten van ketens en zelfstandige praktijken ervaren bij standaard- en spoedbehandelingen, zien we niet terug bij complexe zorg. De tevredenheid verschilt niet naar het typen praktijk. Wel zijn er verschillen tussen verzekerde en onverzekerde huisdiereigenaren, waarbij onverzekerde huisdiereigenaren vaker aangeven (zeer) slecht geïnformeerd te zijn over de totale prijs (verzekerd, 6%; niet verzekerd, 19%) en de prijzen van verschillende handelingen (verzekerd, 6%; niet verzekerd, 20%). Verzekerden kiezen vaker voor ‘niet van toepassing’ als het gaat om wat zij van de informatievoorziening rondom prijzen vinden.

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

Volgens dierenartsen zijn klanten vanuit zichzelf relatief goed op de hoogte over standaardbehandelingen, zoals de mogelijkheden bij een sterilisatie. Soms informeren zij zichzelf door middel van AI of door te zoeken op internet, wat ook behulpzaam kan zijn voor artsen. Dierenartsen merken ook dat klanten kritischer zijn geworden op de geboden opties en zorg.

De aanpak vanuit dierenartsen als het gaat om het bespreken van verschillende behandelopties wisselt. De een legt – indien medisch mogelijk – de verschillende opties voor, de ander geeft een advies over de beste behandeloptie. Meerdere dierenartsen geven aan dat dat vaak ook de behoefte is van huisdiereigenaren, geadviseerd worden op basis van expertise. Als een huisdiereigenaar twijfelt over het advies worden mogelijk verdere opties besproken.

“En ik denk dat dat ook heel erg komt door het internet en dat je zelf dingen kan opzoeken. [...] Mensen zijn wel veeleisender geworden.”

Dierenarts zelfstandige praktijk

“En mensen zijn mondig hoor. Je hebt natuurlijk Google en ChatGPT. Dat gebruiken heel veel mensen. En dat is ook niet allemaal even accuraat altijd. Ga dan maar eens uitleggen waarom jij wel gelijk hebt en internet niet. Dat is ook een lastige.”

Paraveterinair keten

“Ik denk dat we overschatten hoe goed een eigenaar in kan schatten wat een dier nodig heeft. De eigenaar komt voor ons advies, waar wij voor gestudeerd hebben. Als we alle opties op tafel leggen, ziet de eigenaar door de bomen het bos niet meer.”

Dierenarts zelfstandige praktijk

Huisdiereigenaren zijn overwegend positief over verschillende aspecten van informatievoorziening vanuit de verschillende typen zorg: voor alle aspecten geeft meer dan de helft aan (zeer) goed geïnformeerd te worden. Als het gaat om de behandelopties en de nazorg is de informatievoorziening bij spoedzorg en complexe behandelingen beter dan bij standaardbehandelingen. Bij alle typen zorg is informatie over de prijzen hetgeen waar relatief meer onvrede over is, iets waar mensen over het algemeen vaker kritisch over zijn. Het sentiment van huisdiereigenaren als het gaat om de verschillen tussen ketens en zelfstandige praktijken – met name als het gaat om informatievoorziening over prijzen – wordt door dierenartsen anders ervaren. De dierenartsen noemen juist dat ketens relatief vaak transparant over de prijzen voor verschillende behandelopties communiceren.

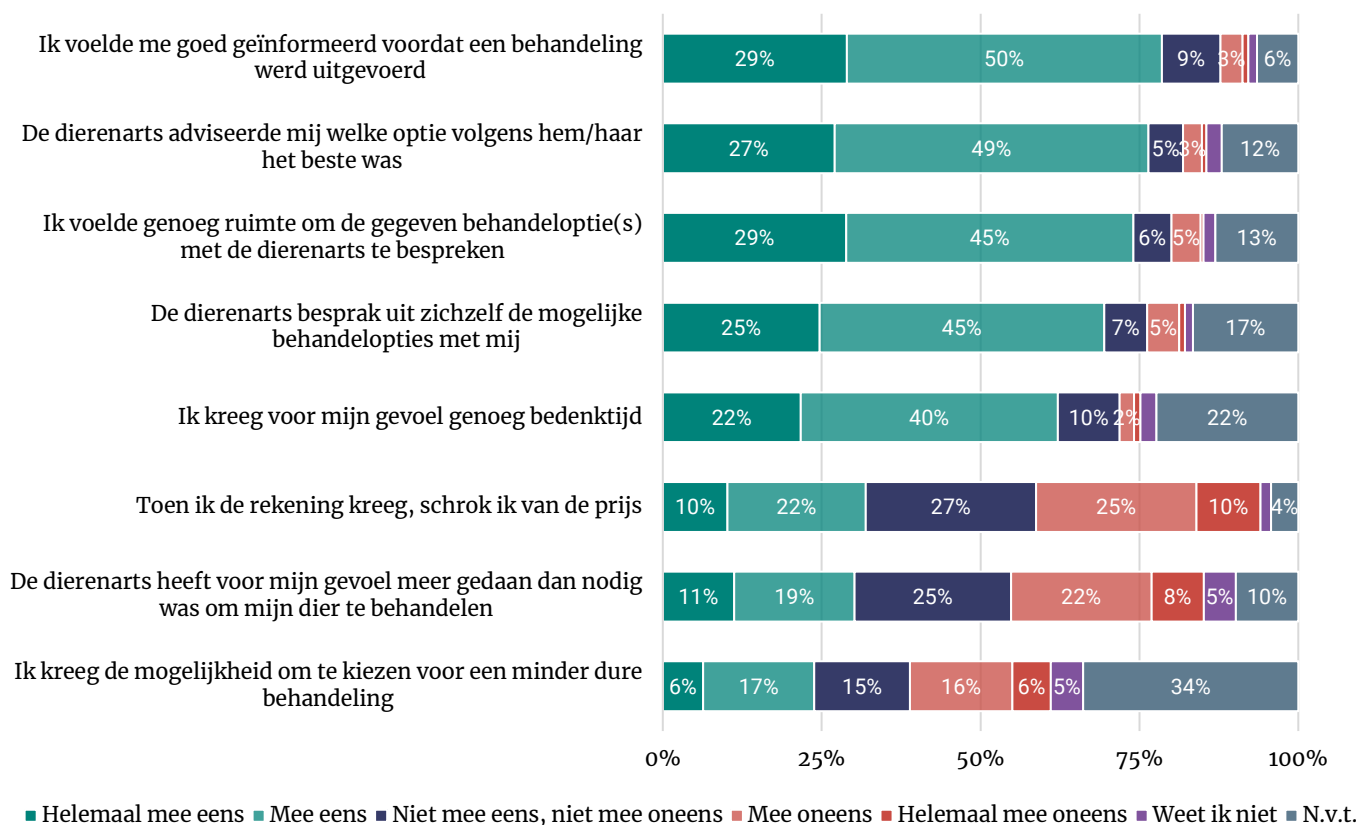
5.2 Behandelopties goed bespreekbaar, deel schrikt van rekening

Meerderheid tevreden over aspecten van gesprek over standaardbehandelopties

We legden huisdiereigenaren enkele stellingen voor over verschillende aspecten van de huisdierenzorg (Figuur 5.4). Als het gaat om standaardbehandelingen voelden vier op de vijf (79%) zich goed geïnformeerd (% (helemaal) eens). Driekwart (76%) is het (helemaal) eens dat zij advies ontvingen over welke optie volgens de dierenarts het beste was en eenzelfde deel (74%) voelde genoeg ruimte om de behandeloptie(s) met de dierenarts te bespreken. Zeven op de tien (69%) geven aan dat de dierenarts uit zichzelf de mogelijke opties met de huisdiereigenaar besprak en zes op de tien (62%) ervoeren genoeg bedenktijd.

Meer verdeeldheid is er over de prijs bij het ontvangen van de rekening: een derde schrok hiervan (32%) en net zoveel mensen zijn het daarmee oneens (35%). Drie op de tien huisdiereigenaren (30%) hebben het gevoel dat de dierenarts meer deed dan nodig was om het dier te behandelen, hiermee zijn ook drie op de tien (30%) het oneens. Verder geeft men ongeveer even vaak aan wel (24%) als niet (22%) de mogelijkheid te hebben gekregen te kiezen voor een minder dure behandeling.

Figuur 5.4 – In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om standaardbehandelingen voor jouw huisdier? (gesteld indien men naar de dierenarts (praktijk) is geweest voor een standaardbehandeling; n=853)

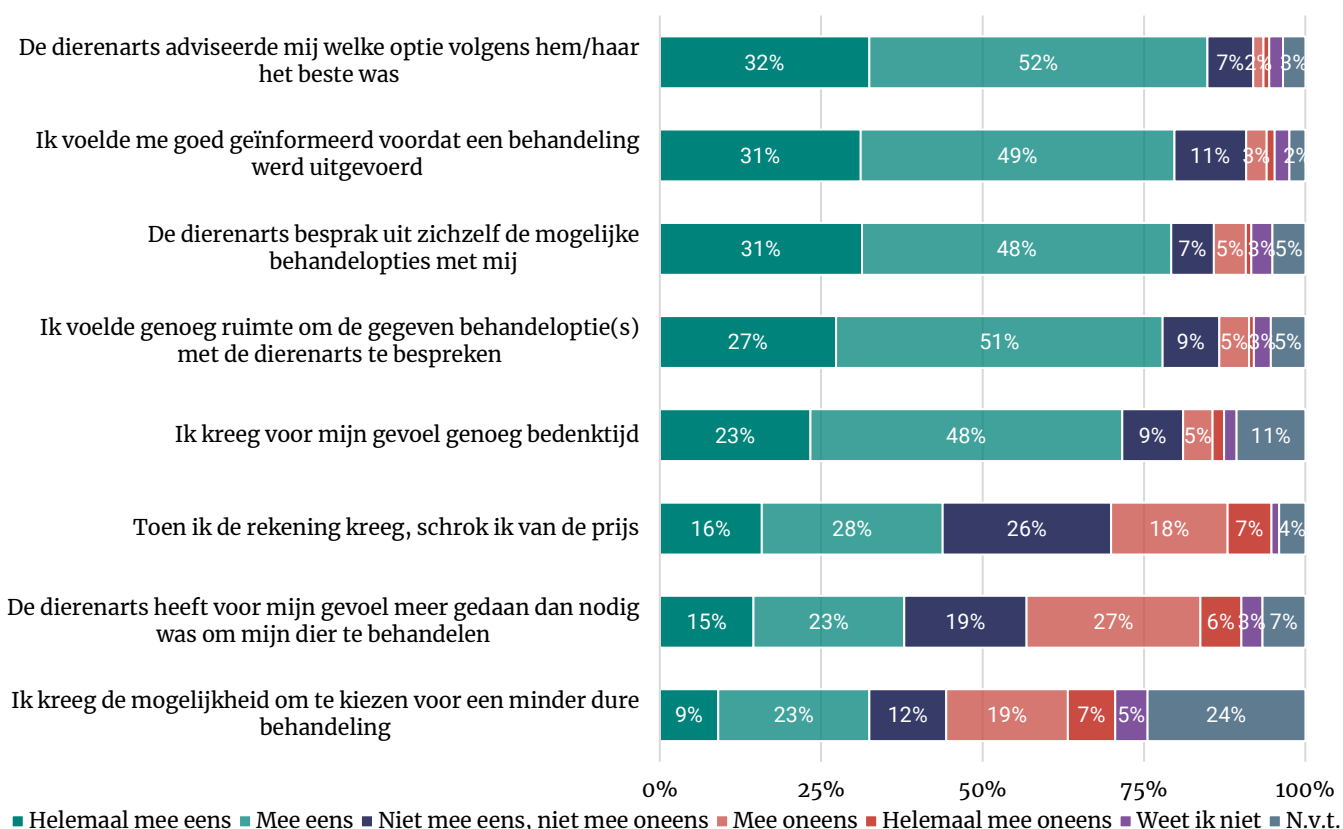


Huisdiereigenaren die klant zijn bij een keten zijn het vaker (helemaal) oneens (43%) met dat ze de mogelijkheid kregen om voor een minder dure behandeling te kiezen ten opzichte van huisdiereigenaren die naar een zelfstandige praktijk gaan (16%). Deze laatste groep koos vaker de optie 'weet ik niet / niet van toepassing'. Verder schrikken de huisdiereigenaren bij een keten vaker van de prijzen (keten, 42%; zelfstandige, 27%). Ook middelbaaropgeleiden schrikken vaker van de prijzen ten opzichte van hogeropgeleiden, die het vaker (helemaal) oneens zijn met de stelling.

Overwegend positiever over spoedzorg, maar niet over rekening en ‘overbehandelen’

De ervaring met het bespreken van behandelopties en de keuzemogelijkheden zijn voor spoedzorg binnen openingstijden overwegend positiever dan bij de standaardbehandelingen. Huisdiereigenaren zijn het vaker (helemaal) eens dat de dierenarts hen adviseerde over de beste optie (spoed binnen openingstijden: 85%; standaardzorg, 76%) en uit zichzelf de behandelopties voorlegde (spoed binnen openingstijden, 79%; standaardzorg: 69%) (Figuur 5.5). Ook ervaren huisdiereigenaren bij spoedzorg binnen openingstijden vaker voldoende bedenktijd ten opzichte van standaardbehandelingen (respectievelijk 72% en 62%) en is er meer gevoel van keuze als het gaat om het kiezen voor een minder dure behandeling (respectievelijk 32% en 24%). Het lagere keuzegevoel bij standaardzorg komt mogelijk door de meer vaste, richtlijngebonden aanpak, met minder bandbreedte in opties voor standaardbehandelingen dan bij spoed. Verder schrikken huisdiereigenaren bij spoedzorg vaker van de prijzen (spoed binnen openingstijden: 44%; standaardzorg: 32%) en hebben zij vaker het idee dat de dierenarts meer behandelt dan nodig is (spoed binnen openingstijden: 38%; standaardzorg: 30%).

Figuur 5.5 – In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om spoedbehandelingen binnen openingstijden voor jouw huisdier? (n=290)



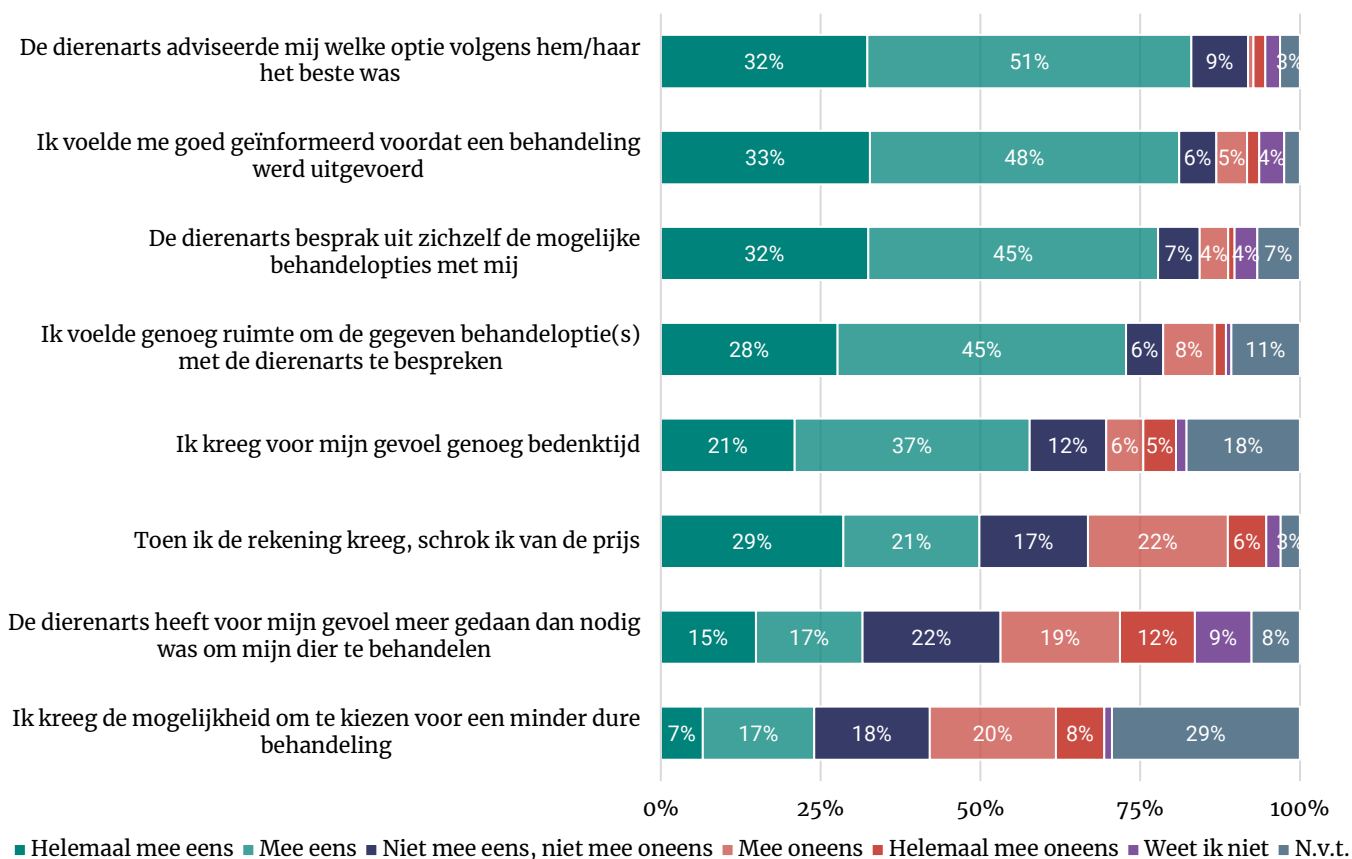
Huisdiereigenaren die klant bij een keten zijn, zijn het vaker (helemaal) oneens dat zij bij spoed binnen openingstijden de mogelijkheid kregen te kiezen voor een minder dure behandeling (keten, 44%; zelfstandige, 19%). Huisdiereigenaren die bij een zelfstandige praktijk klant zijn, zeggen vaker minder te schrikken van de prijzen (keten: 11% (helemaal) oneens; zelfstandige: 30%). Lageropgeleiden voelen zich vaker niet goed geïnformeerd over de behandeling voordat deze werd uitgevoerd. Omdat dit verschil gebaseerd is op kleine aantallen, is dit een indicatieve bevinding.

Minder bedenktijd bij spoed buiten openingstijden

De ervaringen voor spoedbehandelingen buiten openingstijden (Figuur 5.6) zijn grotendeels vergelijkbaar met spoedbehandelingen binnen openingstijden. Huisdiereigenaren geven bij spoed buiten openingstijden minder vaak aan genoeg bedenktijd te krijgen ten opzichte van spoed binnen openingstijden (respectievelijk 58% en 72%).

Ten opzichte van standaardbehandelingen ervoeren huisdiereigenaren vaker dat de dierenarts uit zichzelf behandelopties besprak (spoed buiten openingstijden: 78%; standaardzorg: 69%). Net als bij spoed binnen openingstijden schrikken huisdiereigenaren bij spoed buiten openingstijden ook vaker van de prijzen ten opzichte van standaardbehandelingen (spoed buiten openingstijden: 50%; standaardzorg: 32%). Tussen spoed binnen en buiten openingstijden zit geen verschil als het gaat om schrikken van de prijzen.

Figuur 5.6 – In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om spoedbehandelingen buiten openingstijden voor jouw huisdier? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar voor een spoedbehandeling buiten openingstijden bij een dierenarts (praktijk) is geweest; n=136)



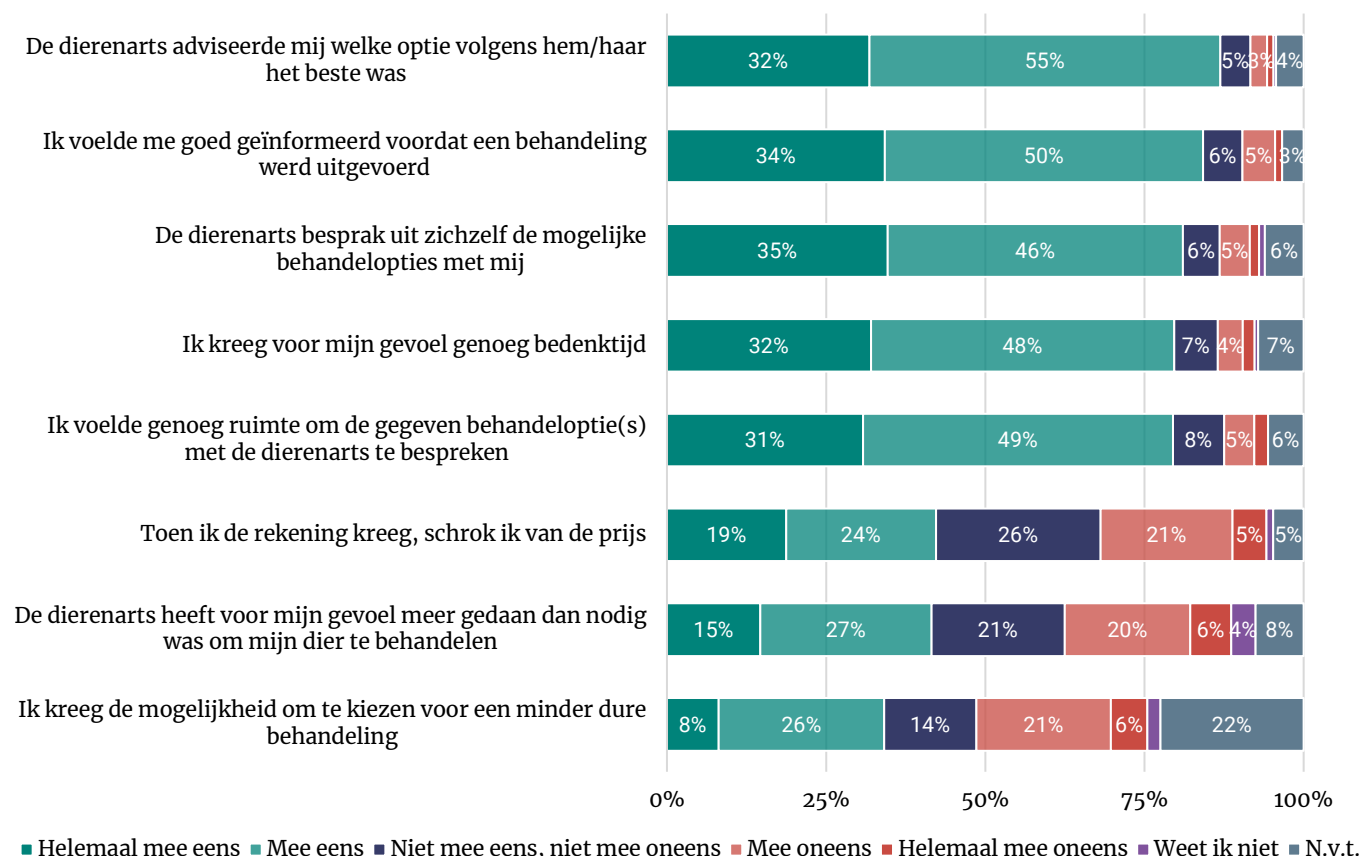
Er zijn enkele verschillen tussen doelgroepen. Omdat deze vraag beantwoord is door een klein aantal huisdierenbezitters, gaat het hier om indicatieve verschillen. Bij spoed buiten openingstijden ervaren huisdiereigenaren zonder verzekering vaker dat de dierenarts adviseerde welke optie het beste was ((helemaal) eens: verzekerd, 69%; niet verzekerd, 88%). Huisdiereigenaren die bij een ketenpraktijk klant zijn geven vaker aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat zij schrokken van de prijs toen zij de rekening kregen (keten, 73%; zelfstandige, 45%).

Betere informatievoorziening bij complexe zorg vergeleken met standaardbehandelingen

Als laatste legden we stellingen voor over complexe behandelingen zonder spoed (Figuur 5.7). De ervaringen zijn overwegend vergelijkbaar met ervaringen omtrent spoedbehandelingen. Bij complexe zorg ervaart men meer bedenktijd (80% (helemaal) eens) vergeleken met zowel spoed binnen openingstijden (72%) als buiten openingstijden (58%). De aard van het type zorg (spoed of geen spoed) speelt mogelijk een rol in het gevoel over bedenktijd.

Huisdiereigenaren zijn bij complexe zorg over alle aspecten positiever dan bij standaardbehandelingen (zie tabel A.9 in de bijlage voor een vergelijking van de typen zorg en de ervaring met het bespreken van behandelopties en keuzemogelijkheden).

Figuur 5.7 – In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om complexe behandelingen (zonder spoed) voor jouw huisdier? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar voor een spoedbehandeling binnen openingstijden bij een dierenarts(praktijk) is geweest; n=265)



Niet-verzekerden (30%) en klanten bij ketens (41%) zijn het relatief vaker (helemaal) oneens dat zij de mogelijkheid kregen voor een minder dure complexe behandeling. Verder geven huisdiereigenaren die klant zijn bij een zelfstandige praktijk vaker aan genoeg bedenktijd te krijgen (keten: 72% (helemaal) eens; zelfstandige: 87%).

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

Tijdens de interviews vertellen dierenartsen dat zij hun best doen om behandelopties en prijzen zo goed mogelijk te bespreken. Bij spoed is er soms echter geen tijd om hier goed over te praten. Hoe artsen dit precies aanpakken verschilt. Soms is er een helder protocol en in andere gevallen wordt er weinig vooraf gesproken over prijzen. Als eigenaren iets niet kunnen betalen, kijkt men vaak of een goedkopere behandeling mogelijk is – soms is dat euthanasie. In enkele gevallen wordt er een persoonlijke regeling getroffen met de eigenaar. Eén paraveterinair geeft aan dat haar dierenziekenhuis soms de optie voorlegt dat het ziekenhuis betaalt voor een behandeling, wanneer eigenaren dat niet kunnen of willen. In dat geval ‘adopteert’ het ziekenhuis het betreffende dier. Dit zijn gevallen waarbij de medewerkers het ethisch onverantwoord vinden om een dier te euthanaseren wanneer niet behandeld wordt.

“Zeker in spoedgevallen als er een zwaargewond dier binnenkomt, dan wil je handelen. En dan moet je eigenlijk bij elke stap berekenen wat het gaat kosten en iedere stap bespreken [...]. En soms is daar niet de tijd voor.”

Dierenarts keten

“Als het niet lukt, dan ga ik gewoon mijn behandeling zover downgraden, totdat het wel haalbaar is. [...] Eventueel tot aan euthanasie”

Dierenarts zelfstandige praktijk

“Ik snap dat mensen soms 300 euro niet kunnen missen, maar om daar een dier voor te laten inslapen, dat is dan ook weer een stap te ver voor ons.”

Paraveterinair keten

Huisdiereigenaren zijn tevreden over de meeste aspecten van het bespreken van behandelopties. Aspecten waar meer onvrede over is, hebben te maken met de prijs (schrikken van de rekening, keuze voor een minder dure behandeling) en overbehandelen (meer doen dan nodig). Enkele verschillen tussen de typen zorg worden mogelijk verklaard door de aard van de behandelingen. Voorbeelden hiervan zijn de kortere bedenktijd bij spoedbehandelingen, de uitgebreidere informatievoorziening bij complexe behandelingen en het verschil in het aantal keuzemogelijkheden standaardbehandelingen ten opzichte van spoed- of complexe zorg. Klanten bij ketens schrikken over het algemeen vaker van de prijzen, wat aansluit bij de eerdere bevinding dat klanten van ketens zich minder goed geïnformeerd voelen over onder andere de prijzen. Ook hebben deze klanten minder vaak het gevoel dat zij voor een alternatieve, minder dure behandeling kunnen kiezen.

6 Prijzen en huisdierenverzekeringen

6.1 Eigenaren schrikken van prijzen; frustratie bij dierenartsen

Uit de resultaten in de vorige hoofdstukken blijkt dat er vooral ontevredenheid is als het gaat over de (informatievoorziening van) prijzen voor behandelingen, in vergelijking met andere zaken zoals het advies van de dierenarts of het bespreken van behandelopties. Ook kunnen huisdiereigenaren schrikken van de prijzen of ervaren ze een gebrek aan een keuze voor minder dure behandelopties. Deze bevindingen sluiten aan op de ervaringen van dierenartsen.

Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

Het signaal dat veel klanten schrikken van de prijzen herkennen de meeste dierenartsen vanuit hun praktijk. Soms leidt dit tot vervelende situaties, bijvoorbeeld aan de balie. Dit frustrereert dierenartsen omdat ze het idee hebben dat eigenaren denken dat dierenartsen de prijzen verhogen voor eigen gewin. Ze krijgen hier namelijk wel eens vervelende opmerkingen over. Huisdiereigenaren verwachten zorg van hoge kwaliteit, maar willen daar niet altijd voor betalen. Zij realiseren zich volgens dierenartsen niet wat zorg kost, mede doordat prijzen van humane zorg niet gecommuniceerd worden. Zeker bij spoedzorg en specialistische behandelingen vallen prijzen hoger uit. Dierenartsen zien dat prijzen verhoogd zijn de afgelopen jaren, maar benadrukken daarbij dat de prijzen eerder structureel te laag waren. Ten opzichte van vergelijkbare beroepen in de humane zorg zijn de lonen in de sector huisdierenzorg over de gehele linie het laagst, stelt een aantal artsen. Sommige artsen zeggen dat de prijzen al stegen vóór de komst van de ketens, al noemt een aantal wel dat de prijsstijgingen bij ketens erg fors kunnen zijn.

“En dan zijn wij de geldwolven die het hebben gedaan, terwijl ze (huisdiereigenaren) zelf geen verantwoordelijkheid willen nemen”

Dierenarts keten

“De opslag in de prijzen heeft plaatsgevonden nog voordat de ketens er waren. [...] De dierenarts was bedrijfseconomisch een enorme sukkel. Dus dat heeft ertoe geleid dat die tarieven lang te laag waren.”

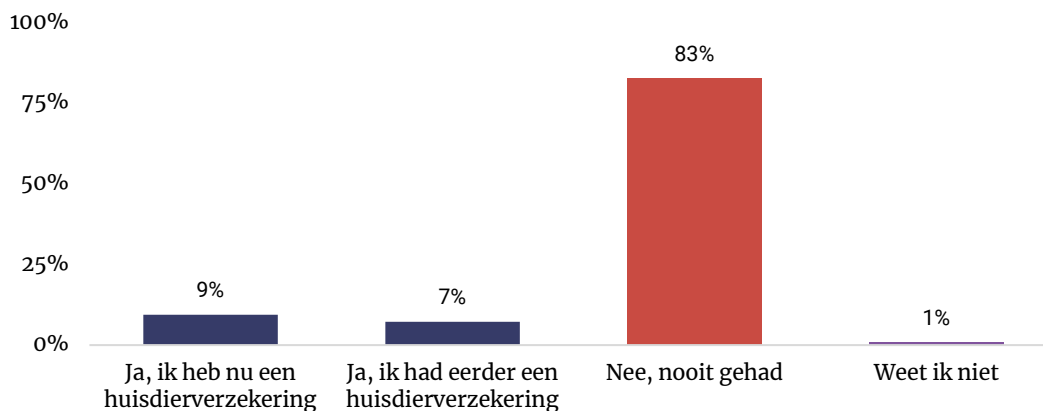
Dierenarts keten

6.2 Eigenaren weinig verzekerd terwijl dierenartsen belang van verzekeren benadrukken

Meerderheid heeft geen huisdierverzekering, dekt zelf onvoorziene kosten

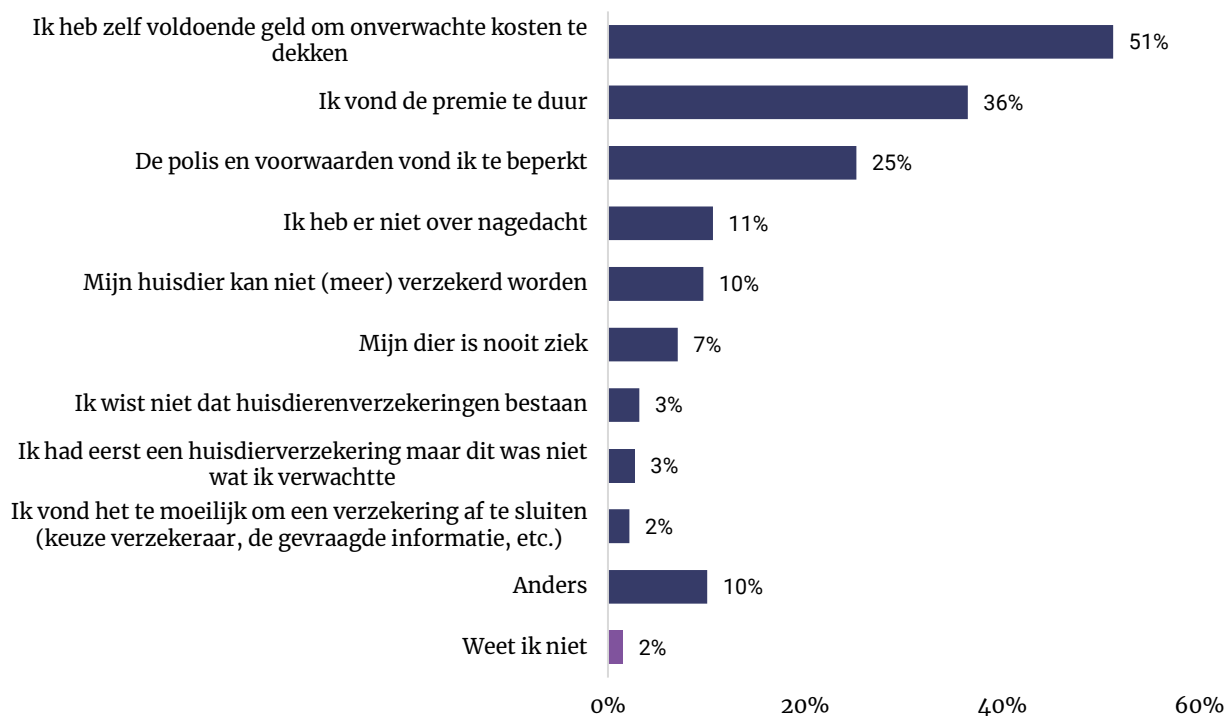
Acht op de tien (83%) huisdiereigenaren hebben nooit een huisdierverzekering gehad (Figuur 6.1). Eén op de tien (9%) heeft momenteel een verzekering en zeven procent heeft dit eerder gehad.

Figuur 6.1 – Heb je een huisdierverzekering of een huisdierverzekering gehad? (gesteld indien men huisdieren heeft en zelf verantwoordelijk is voor de verzorging; n=1.230)



De meest genoemde reden om geen huisdierverzekering te hebben, is dat men zelf voldoende geld heeft om onverwachte kosten te dekken (51%) (Figuur 6.2). Een derde (36%) vond de premie te duur en een kwart (25%) vond de polisvoorwaarden te beperkt. Volgens tien procent van de huisdiereigenaren kan hun dier niet verzekerd worden. Eén op de tien (11%) geeft aan er niet over nagedacht te hebben.

Figuur 6.2 – Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen waarom je nu geen huisdierenverzekering hebt? (gesteld indien men geen huisdierenverzekering heeft; n=1.102)

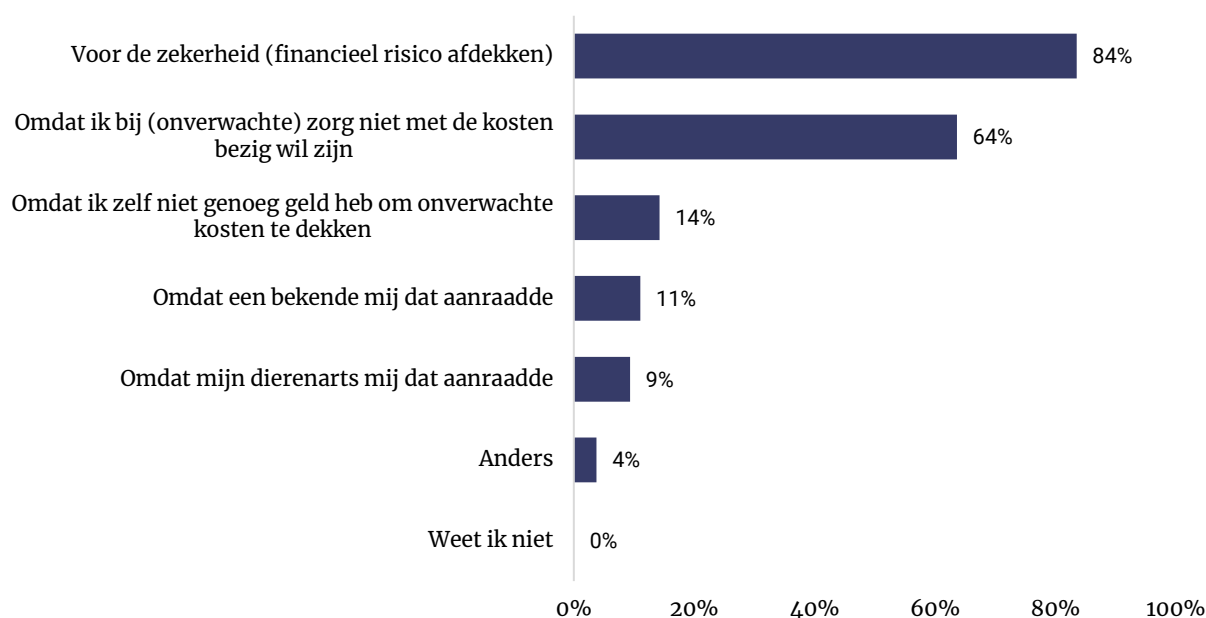


Huisdiereigenaren die modaal (53%) of bovenmodaal (61%) verdienen noemen vaker als reden dat zij voldoende geld hebben om onverwachte kosten te dekken ten opzichte van huisdiereigenaren met een benedenmodaal inkomen (32%).

Een verzekering voor de zekerheid en om niet met kosten bezig te hoeven zijn

Huisdiereigenaren die een verzekering hebben, namen deze om zekerheid te hebben en om financieel risico af te dekken (84%) (Figuur 6.3). Twee derde (64%) wil niet met kosten bezig zijn bij onverwachte zorg. Eén op de tien (9%) nam de verzekering op aanraden van de dierenarts.

Figuur 6.3 – Wat waren voor jou de belangrijkste redenen om een huisdierverzekering af te sluiten? (gesteld indien men een huisdierenverzekering heeft; n=119)

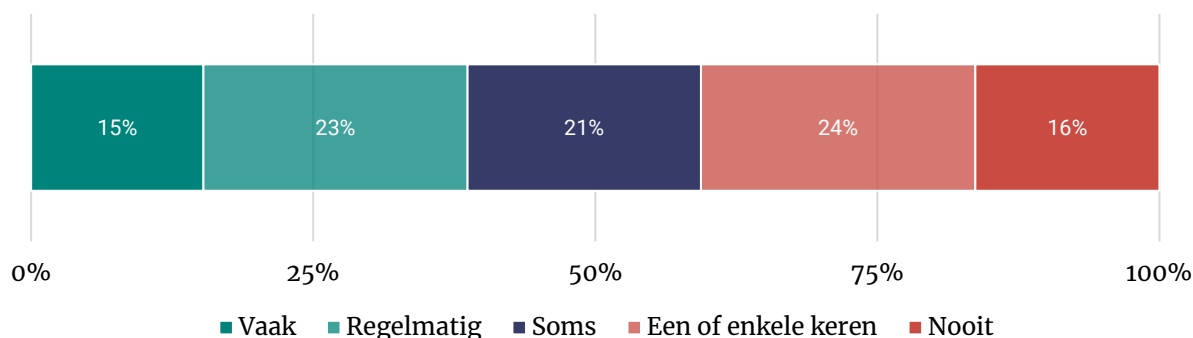


De resultaten geven aanwijzingen dat huisdiereigenaren met een benedenmodaal inkomen of lagere opleiding vaker een verzekering nemen omdat zij zelf niet genoeg geld hebben om onverwachte kosten te dekken. Omdat deze vraag beantwoord is door een klein aantal huisdierenbezitters, gaat het hier om indicatieve verschillen.

Verzekerden maken gematigd gebruik van verzekering, declareren gaat wel makkelijk

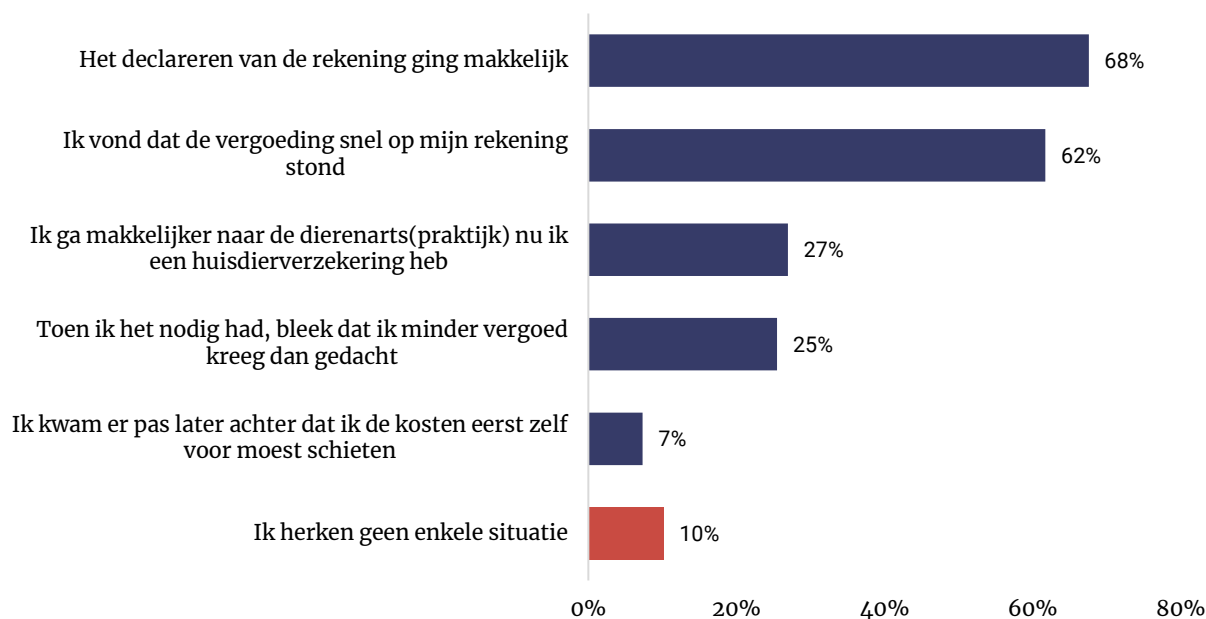
Vier op de tien verzekerde huisdiereigenaren (39%) maakten regelmatig tot vaak gebruik van de verzekering (Figuur 6.4). Een vijfde (21%) doet soms een beroep op de verzekering en een kwart (24%) deed dit één of enkele keren. Eén op de zes (16%) gebruikte de huisdierverzekering niet.

Figuur 6.4 – Heb je wel eens gebruik gemaakt van jouw huisdierenverzekering? (gesteld indien men een huisdierenverzekering heeft; n=119)



Twee derde (68%) van de huisdiereigenaren die wel eens gebruik maken van de verzekering, vond het makkelijk om rekeningen bij de verzekering te declareren (Figuur 6.5). Drie op de vijf (62%) vinden dat de vergoeding snel op hun rekening stond. Een kwart (27%) geeft aan makkelijker naar de dierenarts te gaan door de verzekering. Verder viel het een kwart (25%) tegen hoeveel de verzekering vergoedde en zeven procent wist op voorhand niet dat zij de kosten eerst zelf moeten voorschieten.

Figuur 6.5 – Hoe zou je jouw ervaring met je huisdierverzekering omschrijven? (gesteld indien men wel eens een huisdierenverzekering heeft gebruikt; n=98)



Bevindingen uit gesprekken met dierenartsen

Wanneer eigenaren verzekerd zijn, lijken zij gemakkelijker te kiezen voor de geadviseerde behandeling, ook als niet alles vergoed wordt. Een enkele dierenarts noemt dat dit wel ook kan leiden tot overbehandeling. Dierenartsen herkennen het beeld uit het kwantitatieve onderzoek dat veel eigenaren geen verzekering hebben. De hoge premies of ervaren gebrek aan belang worden als mogelijke redenen genoemd. Veel dierenartsen raden eigenaren actief aan om een verzekering te nemen. Wel benadrukt men dat het niet altijd beter is, dat premies hoog zijn en verzekeringen niet alles dekken. Al met al kunnen verzekeringen veel zorgen wegnemen zoals eigenaren dat ook gewend zijn voor humane zorg.

“Ik merk dat absoluut. We hebben sowieso een gemotiveerde klantenkring die veel wil. Maar ik merk echt dat als mensen verzekerd zijn dat we toch vaak meer mogen doen, meer kunnen doen.”

Dierenarts zelfstandige praktijk

“Ik zeg altijd, je moet verzekeren omdat je dan nooit de keuze hoeft te maken om je huisdier in te laten slapen vanwege geldgebrek, terwijl het dier wel geholpen had kunnen worden. Dáár is het voor.”

Dierenarts keten

Huisdiereigenaren weten bijna allemaal van het bestaan van huisdierverszekeringen, toch is de ruime meerderheid niet verzekerd. Als reden wordt vaak genoemd dat men zelf voldoende geld heeft om onvoorziene kosten te dekken. Ook de hoogte van de premie en de beperkte voorwaarden spelen soms een rol. Het afdekken van onvoorziene kosten is tegelijkertijd ook de meest genoemde reden om wel een verzekering te hebben, al maakt een aanzienlijk deel van de verzekerden er nauwelijks gebruik van. Dierenartsen stimuleren het nemen van een verzekering en merken ook verschil in de keuzes die gemaakt worden door verzekerde en niet-verzekerde huisdiereigenaren. Door een verzekering te nemen speelt geld minder een rol in de moeilijke keuzes die soms gemaakt moeten worden over het behandelen van een dier. Het komt de zorg voor het dier vaak ten goede, al is er ook risico op overbehandelen.

7 Ervaring dierenartsen

In dit hoofdstuk gaan we in op enkele onderwerpen die we met dierenartsen bespraken. Doordat deze onderwerpen meer inhoudelijk gericht zijn op het beroep van de dierenarts, zijn deze vragen niet aan huisdiereigenaren voorgelegd in de vragenlijst. Deze resultaten vormen daarom een apart onderdeel van de rapportage.

7.1 Uitdagingen in de markt van huisdierenzorg volgens dierenartsen

De gesprekken met dierenartsen en paraveterinair schetsen een consistent beeld van een sector die onder aanzienlijke druk staat. Deze druk is het resultaat van een complex samenspel van factoren, waaronder de organisatie van spoedzorg, veeleisende klanten, een structureel personeelstekort, een veranderende werkmentaliteit en de mentale tol die het beroep eist.

Dierenartsen zien druk op spoedzorg

De organisatie van spoedzorg is een van de grootste knelpunten en een bron van aanzienlijke druk. Dierenartsen benadrukken dat het aanbieden van spoedzorg een ethische en wettelijke "zorgplicht" is, maar de praktische invulling ervan is de afgelopen jaren steeds moeilijker geworden. Zelfstandige praktijken organiseren de spoedzorg vaak in een "dienstkring", een roulatiesysteem met andere onafhankelijke praktijken in de regio. Dit model staat echter onder druk door het personeelstekort; als een praktijk de diensten niet meer kan invullen, valt een kring soms uit elkaar. Een alternatief is dat praktijken hun spoeddiensten "afkopen" en standaard doorverwijzen naar andere praktijken of naar een centraal dierenziekenhuis.

Ketenpraktijken lijken een ander beleid te hanteren dan zelfstandige praktijken. Artsen met ervaring bij ketens geven aan dat er vaak een verplichting is om intern door te verwijzen naar eigen (specialistische) dierenziekenhuizen, zelfs als dit voor de klant een aanzienlijk langere reistijd betekent ten opzichte van de dichtstbijzijnde praktijk die spoeddienst heeft. De ketenpraktijk zelf levert dan geen spoedzorg. Dit verhoogt de druk op andere praktijken in de omgeving, omdat huisdiereigenaren daarnaar kunnen uitwijken. De verplichte doorverwijzing wordt door sommige dierenartsen bovendien als een frustrerende inbreuk op hun professionele autonomie ervaren. De centralisatie van spoedzorg, zowel bij ketens als bij onafhankelijke praktijken, leidt ertoe dat huisdiereigenaren verder moeten reizen voor acute hulp of naar praktijken gaan die hen niet altijd van dienst kunnen zijn omdat hun eigen praktijk geen onderdeel is van het roulatiesysteem.

Verhoogde werkdruk en de gevolgen

Dierenartsen geven een sterk signaal af dat de werkdruk extreem hoog is. Dit wordt volgens hen veroorzaakt door een structureel tekort aan dierenartsen en paraveterinair, in combinatie met een toegenomen vraag naar (complexere) zorg sinds de coronapandemie. Huisdiereigenaren vragen steeds meer zorg van de praktijken. De werkzame dierenartsen moeten de gaten dichtlopen, wat resulteert in erg lange werkdagen, het overslaan van pauzes en een toename in mentale en fysieke belasting. Dierenartsen schetsen een vicieuze cirkel: de hoge werkdruk vergroot verzuim en uitstroom, verkleint de bezetting en jaagt de werkdruk opnieuw op.

De overname door een keten kan in theorie een uitkomst bieden, omdat zij een grotere werknemerspool hebben wat de flexibiliteit vergroot. Uit de interviews blijkt echter dat ook ketens worstelen met personeelstekorten en dat hun interne beleid en winstfocus weer andere vormen van druk kunnen veroorzaken, bijvoorbeeld in het moeten behalen van targets en het opstarten van (voor de praktijk) nieuwe behandelmogelijkheden wanneer dit bij een andere praktijk wegvalt.

De gevolgen van deze hoge werkdruk zijn ernstig. Het leidt tot een uitstroom van professionals en een hoog percentage jonge dierenartsen dat overweegt binnen het eerste jaar al te stoppen, aldus een van de geïnterviewde dierenartsen. Meerdere dierenartsen benoemen de alarmerende realiteit van de "Not One More Vet"-beweging, die aandacht vraagt voor het bovengemiddeld hoge aantal burn-outs en zelfmoorden onder dierenartsen.

Personeel behouden uitdagend

Sommige artsen beschrijven ook een veranderde mentaliteit bij nieuwe werknemers wat kan bijdragen aan een hogere druk op de huisdierenzorg. Waar dierenartsen van een oudere generatie gewend waren om 60 uur per week te werken en altijd beschikbaar te zijn, hecht de nieuwe generatie meer waarde aan een gezonde werk-privébalans. Parttime werken is de norm geworden en er is een duidelijke verwachting dat avond- en weekenddiensten extra gecompenseerd worden. Deze verschuiving is noodzakelijk voor het welzijn van de professionals, maar draagt ook bij aan de stijgende kosten van (spoed)zorg en maakt het moeilijker om de roosters rond te krijgen.

Een belangrijk punt dat naar voren komt, is dat jonge, pas afgestudeerde dierenartsen onvoldoende zijn voorbereid op de niet-medische aspecten van het vak. De opleiding focust op de diergeneeskunde, maar besteedt te weinig aandacht aan de omgang met veeleisende, kritische of zelfs agressieve klanten. Geïnterviewde dierenartsen benadrukken dat er een grote behoefte is aan betere begeleiding en mentorschap op de werkvloer, zodat jonge artsen de ruimte krijgen om te groeien zonder direct overweldigd te worden.

7.2 Toekomstbeeld en motivatie voor huisdierenzorg

Mogelijke tegenbeweging zelfstandige praktijken

Te midden van de consolidatie door grote ketens, signaleren enkele dierenartsen een interessante tegenbeweging: de opkomst van nieuwe, zelfstandige praktijken. Deze worden vaak gestart door ervaren dierenartsen die bewust kiezen voor onafhankelijkheid, soms na een negatieve ervaring bij een keten. Deze praktijken proberen zich te onderscheiden door een specifieke niche in de markt te vullen. Een genoemde strategie is het aanbieden van meer geavanceerde (tweedelijns) zorg die betaalbaarder is dan bij de grote specialistische dierenziekenhuizen, maar verder gaat dan de basiszorg van een standaard eerstelijnspraktijk. Deze ontwikkeling ziet men als een positieve manier om de concurrentie te herstellen en huisdiereigenaren meer keuzevrijheid te bieden.

Trots op beroep

Ondanks de zware omstandigheden en de negatieve beeldvorming in de media, zijn de geïnterviewde dierenartsen zonder uitzondering trots op hun beroep. Dierenartsen en paraveterinair zijn trots op de hoge kwaliteit van zorg die ze kunnen leveren, de hechte samenwerking binnen hun teams en de betekenisvolle rol die ze spelen in het leven van dier en eigenaar. Ze benadrukken dat de passie voor het vak en de intrinsieke motivatie om dieren te helpen de belangrijkste drijfveren zijn. Deze trots staat in schril contrast met de frustratie over de relatief lage beloning in vergelijking met de humane zorg en het als onterecht ervaren imago van "geldwolf".

8 Conclusies

In dit afsluitende hoofdstuk staan de belangrijkste conclusies als antwoord op gehanteerde onderzoeksvraag:

‘In hoeverre zijn huisdiereigenaren in staat om een weloverwogen keuze te maken voor de medische zorg van hun huisdier?’

De conclusies zijn gebaseerd op vragenlijstonderzoek onder 1.230 huisdiereigenaren en 15 interviews met dierenartsen.

We starten hierna met de overkoepelende hoofdconclusie en onderbouwen deze vervolgens aan de hand van verschillende keuzemomenten die huisdiereigenaren hebben als het gaat om de zorg voor hun huisdier.

Hoofdconclusie: Huisdiereigenaren lijken over het algemeen een weloverwogen keuze te kunnen maken wanneer hun huisdier medische behandelingen nodig heeft. Wel voelt men zich niet altijd goed geïnformeerd over de prijs en staan de keuzemogelijkheden bij spoedzorg soms onder druk. Bij keuzes voor de aanschaf van het huisdier en de dierenartspraktijk staat men vaak minder uitgebreid stil, bijvoorbeeld als het gaat om toekomstige zorgkosten. Er zijn echter geen signalen dat dit tot brede ontevredenheid bij eigenaren leidt.

Bij aanschaf verdiepen eigenaren zich beperkt in benodigde zorg en kosten

De voorbereiding van toekomstige eigenaren richt zich vooral op de emotionele en praktische kant van het hebben van een huisdier, zoals de wens voor gezelschap en de benodigde tijd. Financiële aspecten, met name onverwachte medische kosten of rasspecifieke gezondheidsrisico's, worden door een meerderheid niet overwogen. Dit wordt bevestigd door dierenartsen, die zelden zien dat mensen zich vooraf informeren over mogelijke zorgkosten. Het feit dat een grote meerderheid (83%) geen huisdierverzekering afsluit, vaak omdat men de kosten zelf denkt te kunnen dragen, vergroot de kans op financiële problemen wanneer er daadwerkelijk hoge kosten ontstaan.

Praktijkkeuze lijkt vooral pragmatisch van aard en leidt tot hoge tevredenheid over de zorg

Bij het zoeken naar een praktijk, lijken de meeste huisdiereigenaren een pragmatische keuze te maken in plaats van uitgebreid te vergelijken. Twee derde overweegt slechts één praktijk, waarbij nabijheid het belangrijkste aspect is. Hoewel de meeste huisdiereigenaren niet meer dan één praktijk overwegen, is de tevredenheid over de kwaliteit van de zorg hoog: negen op de tien eigenaren zijn tevreden over de deskundigheid en betrokkenheid van hun dierenarts.

Goed geïnformeerd door dierenartsen over zorg, tegelijkertijd schrikken eigenaren van prijzen

Driekwart van de huisdiereigenaren die voor een behandeling naar de dierenarts gingen, voelde zich goed geïnformeerd, had het idee dat de dierenarts adviseerde welke optie volgens hem/haar het beste was en ervaarde dat er voldoende ruimte was om behandelopties te bespreken. Zo'n vijf procent is het oneens met deze punten. Dit beeld is vergelijkbaar voor standaardzorg, spoedzorg en complexe zorg.

Een deel geeft wel aan van de prijs te schrikken wanneer ze de rekening ontvangen (32% bij standaardzorg tot 50% bij spoedzorg buiten openingstijden). Dit heeft in de ogen van huisdiereigenaren echter niet per se met een gebrekkige informatievoorziening te maken: ook bij spoedzorg buiten openingstijden vond een meerderheid dat ze goed geïnformeerd waren, genoeg ruimte hadden om opties te bespreken en voldoende bedenktijd kregen.

Keuzemogelijkheden spoedzorg onder druk door beperkte beschikbaarheid

Naast de prijs, worden de keuzemogelijkheden vooral onder druk gezet in situaties van spoedzorg. Hoewel de meeste eigenaren snel bij hun vaste praktijk kunnen zijn, moet een deel (15%) soms uitwijken naar een andere praktijk. In die gevallen is de reistijd vaak aanzienlijk langer (voor een derde meer dan 30 minuten), wat de tevredenheid over de reistijd doet dalen. Bovendien geeft een vijfde (17%) aan dat het moeilijk was om buiten openingstijden überhaupt ergens terecht te kunnen. Dit beeld, dat ook door dierenartsen wordt bevestigd, laat zien dat de keuzeopties in acute situaties beperkt kunnen zijn.

A Bijlagen

A.1 Respons kwantitatief onderzoek naar achtergrond kenmerken

Tabel A.1 - Gewogen en ongewogen respons naar diersoort (meerdere antwoorden mogelijk) (totale steekproef)

Diersoort	Aantal	% ongewogen	% gewogen
Kat	700	27%	23%
Hond	559	22%	16%
Konijn	61	2%	3%
Cavia	23	1%	1%
Hamster	19	1%	1%
Rat	4	0%	0%
Muis	7	0%	0%
Vis	147	6%	5%
Vogel	92	4%	3%
Slang	1	0%	0%
Hagedis	4	0%	0%
Schildpad	15	1%	1%
Kikker	8	0%	0%
Anders	79	3%	3%
Ik heb nu geen huisdier	1.228	48%	54%
Totaal	2.568	100%	100%

Tabel A.2 - Respons naar geslacht

Geslacht	Aantal	% ongewogen	% gewogen
Man	523	43%	44%
Vrouw	707	57%	56%
Totaal	1.230	100%	100%

Tabel A.3 - Respons naar opleidingsniveau

Opleidingsniveau	Aantal	% ongewogen	% gewogen
Laag	275	22%	17%
Midden	510	41%	39%
Hoog	445	36%	44%
Totaal	1.230	100%	100%

Tabel A.4 - Respons naar leeftijdsgroep

Leeftijdsgroep	Aantal	% ongewogen	% gewogen
18 t/m 34	232	19%	31%
35 t/m 49	284	23%	27%
50 t/m 64	472	38%	27%
65+	242	20%	15%
Totaal	1.230	100%	100%

Tabel A.5 - Respons naar inkomen

Inkomen	Aantal	% ongewogen	% gewogen
minimum (minder dan €16.000)	64	5%	5%
benedenmodaal (€16.000 tot €33.500)	197	16%	18%
bijna modaal (€33.500 tot €41.500)	136	11%	8%
modaal (€41.500 tot €49.500)	205	17%	7%
tussen 1 en 2 keer modaal (€49.500 tot €83.000)	275	22%	23%
twee keer modaal (€83.000 tot €99.000)	112	9%	10%
meer dan 2 keer modaal (€99.000 of meer)	227	18%	29%
Onbekend	14	1%	0%
Totaal	1.230	100%	100%

Tabel A.6 - Respons naar stedelijkheidsgraad

Stedelijkheidsgraad	Aantal	% ongewogen	% gewogen
Zeer sterk stedelijk	292	24%	25%
Sterk stedelijk	335	27%	28%
Matig stedelijk	176	14%	15%
Weinig stedelijk	279	23%	21%
Niet stedelijk	103	8%	7%
Onbekend	45	4%	4%
Totaal	1.230	100%	100%

Tabel A.7 - Tevredenheid huidige praktijk naar type praktijk (% (zeer) tevreden)*Hoe tevreden ben je over je huidige dierenarts(praktijk) op de volgende punten?*

Aspect	Keten (n=182)	Zelfstandige praktijk (n=439)	Weet ik niet (n=321)
Prijzen	33%	57%	45%
Deskundigheid van dierenarts/personeel	86%	93%	90%
Reguliere openingstijden	84%	90%	85%
Wachttijden	74%	90%	81%
Informatievoorziening in het algemeen	82%	87%	83%
Betrokkenheid bij mijn dier	82%	93%	87%
De manier waarop dierenartsen en assistenten met mij omgaan	86%	92%	91%
De hoeveelheid verschillende dierenartsen en assistenten waar ik mee te maken heb	63%	82%	74%
Aanbod van behandelingen	78%	86%	76%
Bereikbaarheid in het geval van spoed binnen de reguliere openingstijden	64%	77%	70%
Bereikbaarheid in het geval van spoed buiten de reguliere openingstijden	39%	58%	49%

Tabel A.8 - Vergelijking informatievoorziening voor verschillende typen zorg (% (zeer) goed)*Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor [een standaardbehandeling/spoedbehandeling/complexere zorg], in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over...*

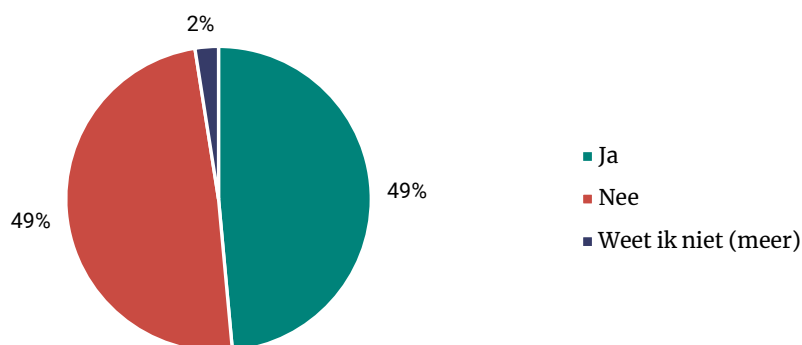
Aspect informatievoorziening	Standaardbehandeling (n=853)	Spoedbehandeling (n=358)	Complexe zorg (n=265)
Het verloop van de behandeling	81%	78%	85%
De totale prijs die je zou moeten betalen	55%	49%	57%
De prijzen van de verschillende handelingen	51%	47%	57%
Verschillende behandelopties	64%	74%	73%
Hoe lang het bezoek aan de dierenarts(praktijk) zou duren	61%	57%	65%
Welke nazorg er nodig zou zijn	71%	75%	81%

Tabel A.9 - Vergelijking aspecten huisdierenzorg voor verschillende typen zorg (% (helemaal) mee eens)
 In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om standaardbehandelingen voor jouw huisdier?

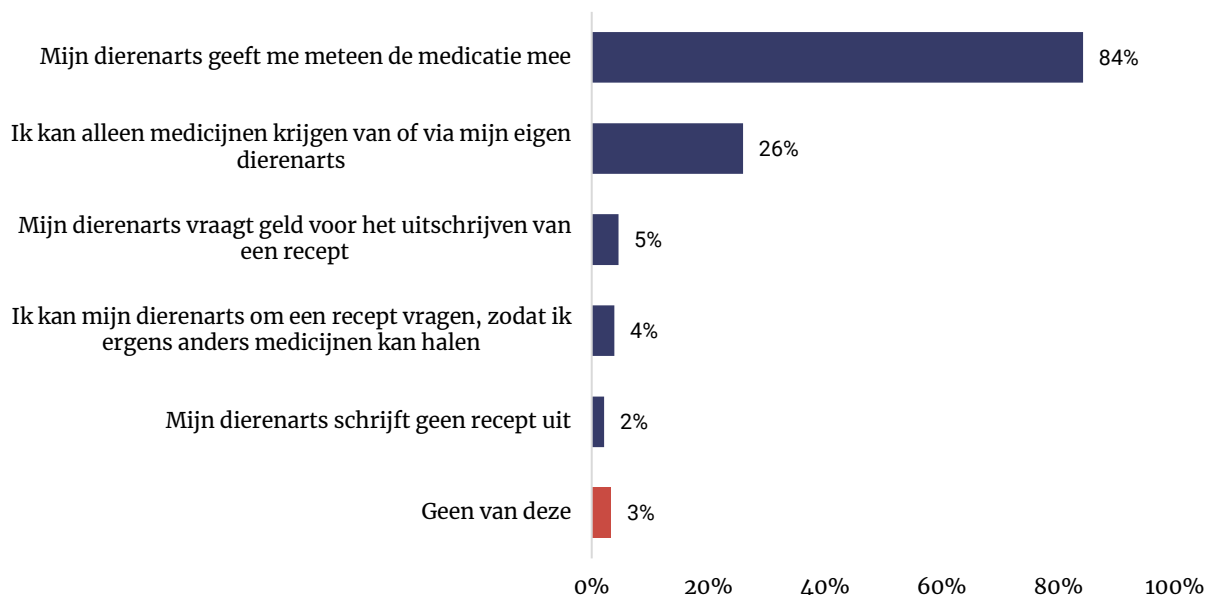
Stelling	Standaard-behandelingen (n=853)	Spoed binnen openingstijden (n=290)	Spoed buiten openingstijden (n=136)	Complexe zorg (n=265)
Ik kreeg de mogelijkheid om te kiezen voor een minder dure behandeling	24%	32%	24%	34%
Ik voelde genoeg ruimte om de gegeven behandeloptie(s) met de dierenarts te bespreken	74%	78%	73%	79%
Ik kreeg voor mijn gevoel genoeg bedenktijd	62%	72%	58%	80%
De dierenarts besprak uit zichzelf de mogelijke behandelopties met mij	69%	79%	78%	81%
De dierenarts adviseerde mij welke optie volgens hem/haar het beste was	76%	85%	83%	87%
Ik voelde me goed geïnformeerd voordat een behandeling werd uitgevoerd	79%	80%	81%	84%
De dierenarts heeft voor mijn gevoel meer gedaan dan nodig was om mijn dier te behandelen	30%	38%	32%	42%
Toen ik de rekening kreeg, schrok ik van de prijs	32%	44%	50%	42%

A.2 Kwantitatieve resultaten medicatie voor huisdieren

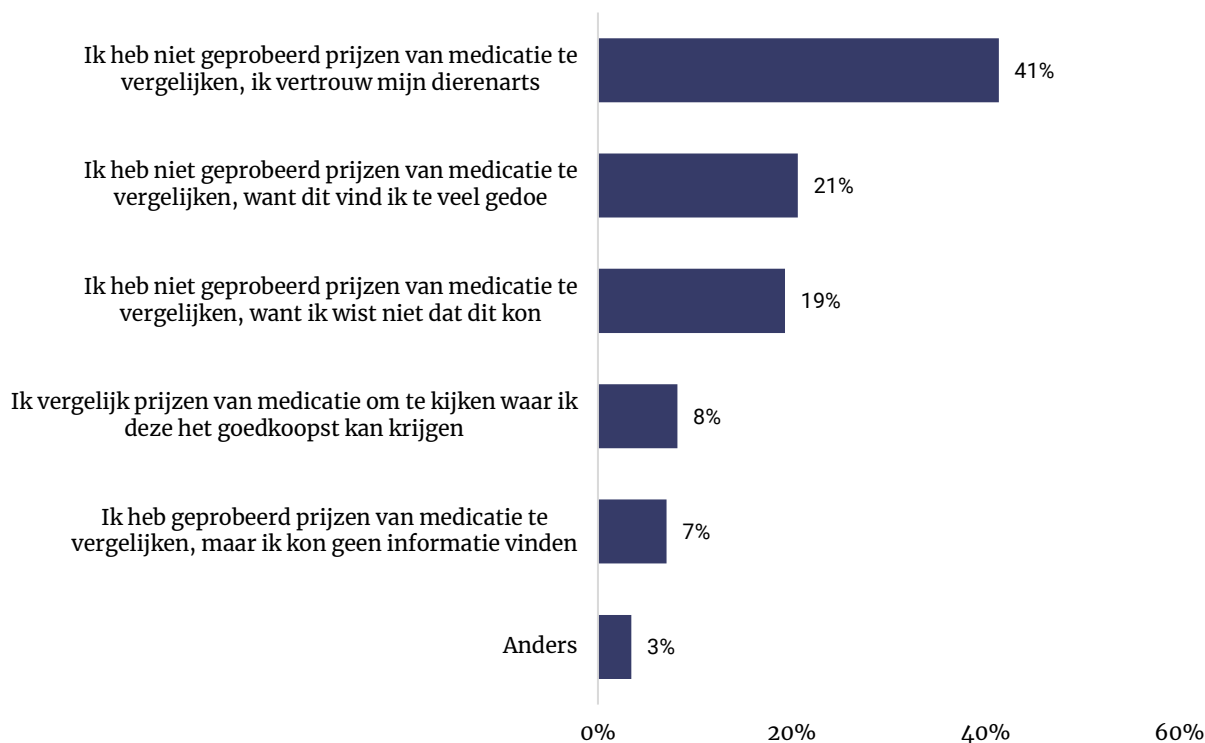
Figuur A.1 - Heb je de afgelopen 2 jaar medicijnen op recept nodig gehad voor je huisdier(en)? (gesteld indien men naar de dierenarts(praktijk) is geweest voor een standaardbehandeling; n=853)



Figuur A.2 - Kun je aangeven in welke van de volgende uitspraken je je herkent? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar medicijnen op recept voor de huisdieren nodig heeft gehad; n=613)



Figuur A.3 - Welke situatie is het meest op jouw situatie van toepassing? (gesteld indien men in de afgelopen 2 jaar medicijnen op recept voor de huisdieren nodig heeft gehad; n=613)



Vragenlijst huisdiereigenaren

Introductie

Dit onderzoek gaat over keuzes die huisdiereigenaren maken over medische zorg voor hun huisdieren. Ipsos I&O voert dit onderzoek uit in opdracht van de rijksoverheid. Het doel is om een beter en eerlijk inzicht te krijgen in de ervaringen van huisdiereigenaren. Jouw mening is daarom heel erg belangrijk.

Achtergrondkenmerken bekend bij Ipsos

- Geslacht
- Leeftijd
- Regio (mate stedelijkheid)
- Inkomen
- Opleidingsniveau

INLEIDENDE VRAGEN

V1) Welke soorten huisdieren heb je momenteel?

Multiple choice

1. Kat
2. Hond
3. Konijn
4. Cavia
5. Hamster
6. Rat
7. Muis
8. Ander knaagdier, namelijk:
9. Vis
10. Vogel
11. Slang
12. Hagedis
13. Schildpad
14. Kikker
15. Ander reptiel/amfibie, namelijk:
16. Anders, namelijk:
17. Ik heb nu geen huisdier → [EINDE VRAGENLIJST](#)

V2) Ben jij degene die met je huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) gaat?

1. Ja, ik ga zelf met mijn huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk)
2. Nee, dat doet iemand anders, maar ik ben hier wel bij betrokken
3. Nee, ik ga niet naar de dierenarts(praktijk) en ben hier niet bij betrokken → [EINDE VRAGENLIJST](#)

V3) Ben jij zelf degene de huisdieren heeft genomen?

1. Ja, ik heb de huisdieren zelf genomen
2. Ja, ik heb de huisdieren samen met anderen genomen (bijv. partner)
3. Nee, ik heb de huisdieren niet zelf genomen → [DOOR NAAR V9](#)

V4) Hoeveel van deze dieren heb je?

Keuzes van V1.

Kat	
Hond	
Etc.	

V5) Hoe lang ben je als volwassene al huisdiereigenaar?

Tel hiervoor het aantal jaren dat je huisdieren hebt gehad bij elkaar op. **Bijvoorbeeld:** je had 5 jaar een konijn als volwassene en nu heb je sinds 3 jaar een kat. Dan heb je 8 jaar huisdieren. Maar als je 7 jaar een hond had en in dezelfde periode 2 jaar een hamster, dan is dit 7 jaar.

Als je niet precies weet hoeveel jaar je huisdieren had, dan volstaat een schatting.

Single choice

1. Minder dan 1 jaar
2. Tussen de 1 en 3 jaar
3. Tussen de 4 en 10 jaar
4. Tussen de 11 en 20 jaar
5. Meer dan 20 jaar
6. Weet ik niet

KEUZEPROCES AANSCHAF HUISDIER

Er volgen nu een paar vragen die gaan over de aanschaf van de huisdieren die je nu hebt.

Als V3 = 1 of 2

V6) Wat waren voor jou redenen om een huisdier te nemen? Vink de redenen aan die voor jou van toepassing zijn.

Multiple choice

Randomiseren

1. Gezelschap
2. Een dier om voor te zorgen
3. Ik heb eerder huisdieren gehad
4. Voor emotionele steun
5. Als hulpdier, bijv. blindengeleidehond
6. Ik zag bij een ander hoe leuk deze diersoort is
7. Anders, namelijk:

Als V6 > 1 reden gekozen

V7) Wat was voor jou de belangrijkste reden?

Alle keuzes van V6 hier terug laten komen.

Als V3 = 1 of 2

V8) Over welke onderwerpen dacht je na vóóordat je je huisdier(en) kocht?

Multiple choice

Randomiseren

1. De tijd die je aan een huisdier besteedt (uitlaten, aandacht geven, etc.)
2. De algemene kosten voor het verzorgen van een dier (zoals eten en andere benodigdheden)
3. De medische zorg die het dier standaard nodig heeft en de kosten daarvan
4. Mogelijk onverwachte medische zorg en de kosten daarvan
5. Of er gezondheidsrisico's bekend zijn bij het ras/dier
6. Gevolgen van het overlijden van het huisdier
7. Anders, namelijk: **(fixeren)**
8. Ik heb er helemaal niet over nagedacht **(exclusief en fixeren)**

KEUZEPROCES HUISDIERVERZEKERING

V9) Heb je een huisdierverszekering of een huisdierverszekering gehad?

Met een huisdierverszekering bedoelen we NIET een zorgplan.

1. Ja, ik heb nu een huisdierverszekering
2. Ja, ik had eerder een huisdierverszekering
3. Nee, nooit gehad
4. Weet ik niet > **DOOR NAAR KEUZEPROCES DIERENARTS(PRAKTIJK)**

Als V9 = 2 ja eerder of 3 nee nooit gehad

V10) Wat zijn voor jou de belangrijkste redenen waarom je nu geen huisdierenverzekering hebt?

Kies maximaal 3 antwoorden.

Randomiseren

1. Mijn dier is nooit ziek
2. Ik vond de premie te duur
3. De polis en voorwaarden vond ik te beperkt
4. Ik heb zelf voldoende geld om onverwachte kosten te dekken
5. Mijn huisdier kan niet (meer) verzekerd worden
6. Ik vond het te moeilijk om een verzekering af te sluiten (keuze verzekeraar, de gevraagde informatie, etc.)
7. Ik had eerst een huisdierverszekering maar dit was niet wat ik verwachtte
8. Ik wist niet dat huisdierenverzekeringen bestaan (**fixeren**)
9. Ik heb er niet over nagedacht (**fixeren**)
10. Anders, namelijk: (**fixeren**)
11. Weet ik niet (**fixeren + exclusief**)

Als V9 = 1 ja nu

V11) Wat waren voor jou de belangrijkste redenen om een huisdierverszekering af te sluiten?

Kies maximaal 3 antwoorden.

Randomiseren

1. Voor de zekerheid (financieel risico afdekken)
2. Omdat een bekende mij dat aanraaide
3. Omdat mijn dierenarts mij dat aanraaide
4. Omdat ik zelf niet genoeg geld heb om onverwachte kosten te dekken
5. Omdat ik bij (onverwachte) zorg niet met de kosten bezig wil zijn
6. Anders namelijk: (**fixeren**)
7. Weet ik niet (**fixeren + exclusief**)

Als V9 = 1 ja nu

V12) Heb je wel eens gebruik gemaakt van jouw huisdierenverzekering?

1. Vaak
2. Regelmatig
3. Soms
4. Een of enkele keren
5. Nooit

Als V12 <> 5 nooit

V13) Hoe zou je jouw ervaring met je huisdierverszekering omschrijven? Geef aan in welke van de volgende uitspraken je je herkent.

Meerdere antwoorden mogelijk.

Randomiseren

1. Ik ga makkelijker naar de dierenarts(praktijk) nu ik een huisdierverszekering heb
2. Toen ik het nodig had, bleek dat ik minder vergoed kreeg dan gedacht
3. Ik kwam er pas later achter dat ik de kosten eerst zelf voor moest schieten
4. Ik vond dat de vergoeding snel op mijn rekening stond
5. Het declareren van de rekening ging makkelijk
6. Ik herken geen enkele situatie

KEUZEPROCES, REISBEREIDHEID EN ERVARING HUIDIGE DIERENARTS(PRAKTIJK)

De volgende vragen gaan over jouw dierenarts(praktijk).

V14) Hoe lang ben je ongeveer al klant bij je huidige dierenarts(praktijk)?

Single choice

1. Ik heb geen vaste dierenarts(praktijk)
2. Minder dan 1 jaar
3. Tussen de 1 en 2 jaar
4. Tussen de 2 en 5 jaar

5. Tussen de 5 en 10 jaar
6. Meer dan 10 jaar
7. Weet ik niet

Als V14 = 1 geen vaste praktijk

V15) Je geeft aan dat je geen vaste dierenarts(praktijk) hebt. Kun je toelichten waarom niet?

- Geen toelichting

Na deze vraag naar V27.

V16) Op welk moment ging je voor het eerst naar je huidige dierenarts(praktijk)?

Single choice

1. Ik had een huisdier en wilde voordat mijn huisdier zorg nodig had graag een vaste dierenarts(praktijk) zoeken
2. Mijn huisdier had niet-urgente zorg nodig, zoals een vaccinatie of sterilisatie
3. Mijn huisdier had spoedzorg nodig
4. Ik stapte over van mijn vorige dierenarts(praktijk)
5. Anders, namelijk:
6. Weet ik niet (meer)

V17) Hoeveel dierenarts(praktijk)en heb je overwogen voordat je je definitieve keuze maakte?

Single choice

1. Ik heb alleen mijn huidige dierenarts(praktijk) overwogen
2. Ik heb naar 2 dierenarts(praktijk)en gekeken
3. Ik heb naar 3 of meer dierenarts(praktijk)en gekeken
4. Weet ik niet (meer)

Als V16 = 5 overstap

V18) Je geeft aan dat je bent overgestapt van een andere dierenarts(praktijk). Wat was de belangrijkste reden dat je bent overgestapt?

Single choice

Randomiseren

1. Ik ben verhuisd
2. Ik was ontevreden over de kwaliteit van de dienstverlening
3. Ik vond mijn vorige dierenarts(praktijk) te duur
4. Ik was ontevreden over hoe de medewerkers mij en/of mijn dier behandelde (communicatie, omgangsvormen).
5. De oude praktijk kreeg een nieuwe eigenaar en daardoor veranderde de praktijk
6. Mijn huisdier had speciale zorg nodig en dat konden ze niet bieden
7. Anders, namelijk:

Als V16 = 5 overstap

V19) Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om over te stappen van dierenarts(praktijk)?

Single choice

1. Heel erg makkelijk
2. Makkelijk
3. Niet makkelijk en niet moeilijk
4. Moeilijk
5. Heel erg moeilijk

Als V16 = 5 overstap

V20) Wat vond je <antwoord V19> aan het overstappen?

Open vraag

+ weet ik niet

Als V17 = 1

V21) Waarom heb je maar 1 dierenarts(praktijk) overwogen?

Multiple choice

Randomiseren

1. Er is geen andere dierenarts(praktijk) in de buurt
2. Er is maar één dierenarts(praktijk) in de buurt die de zorg aanbiedt die mijn huisdier nodig heeft
3. Ik heb slechte verhalen gehoord over andere dierenarts(praktijk)en in de buurt
4. Deze praktijk werd mij aangeraden
5. Anders, namelijk: **(fixeren)**
6. Weet ik niet (meer) **(fixeren + exclusief)**

V22) Waarom koos je uiteindelijk voor je huidige dierenarts(praktijk)?

Multiple choice

Randomiseren

1. Goede online reviews
2. Het is de dichtstbijzijnde dierenarts(praktijk)
3. Op aanraden van iemand anders
4. Goede indruk door sociale media
5. Goede prijzen
6. Ze bieden de zorg aan die mijn huisdier nodig heeft
7. Omdat ik deze dierenarts(praktijk) al kende (van bijv. een vorig huisdier, of van het huisdier toen ik nog een kind was)
8. Anders, namelijk: **(fixeren)**
9. Weet ik niet (meer) **(fixeren + exclusief)**

Als V22 = 5 goede prijzen

V23) Hoe heb je informatie gevonden over prijzen van je dierenarts(praktijk)?

Multiple choice

Randomiseren

1. Op de website van de dierenarts(praktijk)
2. Van anderen
3. Door contact op te nemen met de dierenarts(praktijk) (bellen/e-mail/social media)
4. Ik ben langs gegaan bij de dierenarts(praktijk)
5. Anders, namelijk: **(fixeren)**
6. Weet ik niet (meer) **(fixeren + exclusief)**

Als V22 = 6 zorg die mijn huisdier nodig heeft

V24) Je geeft aan dat de dierenarts(praktijk) de zorg biedt die jouw huisdier nodig heeft. Hoe heb je informatie gevonden over behandelingen voor jouw huisdier?

Multiple choice

Randomiseren

1. Op de website van de dierenarts(praktijk)
2. Van anderen
3. Door contact op te nemen met de dierenarts(praktijk) (bellen/e-mail)
4. Ik ben langs gegaan bij de dierenarts(praktijk)
5. Anders, namelijk: **(fixeren)**
6. Weet ik niet (meer) **(fixeren + exclusief)**

V25) Is jouw dierenarts(praktijk) onderdeel van een grotere organisatie/keten (bijv. Evidensia, AniCura, VetPartners of Ranzijn)? Of is het een zelfstandige praktijk?

1. Grote organisatie/keten
2. Zelfstandige praktijk
3. Weet ik niet

V26) Hoe tevreden ben je over je huidige dierenarts(praktijk) op de volgende punten? Geef aan hoe tevreden je bent op een schaal van 1 = zeer ontevreden t/m 5 = zeer tevreden + 6 geen mening + 7 n.v.t.

Single choice
Table/Matrix
Randomiseren

- Prijzen
- Deskundigheid van de dierenarts(en)/personeel
- Reguliere openingstijden
- Wachttijden
- Algemene informatievoorziening
- Betrokkenheid bij mijn dier
- De manier waarop de dierenartsen en assistenten met mij om gaan
- De hoeveelheid verschillende dierenartsen en assistenten waar ik mee te maken heb
- Aanbod van behandelingen
- Bereikbaarheid in het geval van spoed binnen de reguliere openingstijden
- Bereikbaarheid in het geval van spoed buiten de reguliere openingstijden

Nu volgen vragen over wanneer je zorg nodig hebt voor je huisdier.

V27) Met welk vervoersmiddel ga je doorgaans naar de dierenarts(praktijk)?

Single choice

1. Met de auto
2. Met de fiets
3. Met de scooter/brommer/elektrische fiets/fatbike
4. Met de scootmobiel
5. Met het openbaar vervoer
6. Anders, namelijk:

Je geeft aan dat je doorgaans **<antwoord V27>** naar de dierenarts(praktijk) gaat.

V28) Hoe lang is je reistijd dan ongeveer in minuten?

1. Minder dan 5 minuten
2. Tussen de 5 en 15 minuten
3. Tussen de 15 en 30 minuten
4. 30 tot 60 minuten
5. Meer dan 60 minuten

Je geeft aan dat je doorgaans **<antwoord V28>** onderweg bent naar de dierenarts(praktijk).

V29) Hoe tevreden ben je over deze reistijd?

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden, niet ontevreden
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden

KEUZEPROCES ZORGVERLENING

De volgende vragen gaan over de zorgverlening aan jouw huisdier(en).

V30) Wanneer was de laatste keer dat je zelf met je huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging?

Single choice

1. Minder dan 6 maanden geleden
2. 6 tot 12 maanden geleden
3. 1 tot 2 jaar geleden
4. 2 tot 5 jaar geleden
5. Meer dan 5 jaar geleden
6. Nooit

7. Ik weet het niet

Als V30 = Langer dan 2 jaar geleden (dus V30 = 4, 5 of 6)

V31) Je geeft aan dat je de afgelopen 2 jaar niet bij de dierenarts(praktijk) bent geweest. Kun je toelichten waarom niet?

- Geen toelichting

V30=4 , 5, 6 of 7 na deze vraag naar V51 (blok medicatie).

Als V30 = 1,2,3

V32) Hoe vaak ben je ongeveer de afgelopen 2 jaar bij de dierenarts(praktijk) of een dierenkliniek geweest met jouw huisdier(en)?

1. 1 keer
2. 2 tot en met 5 keer
3. 6 tot en met 10 keer
4. 11 tot en met 20 keer
5. Vaker dan 20 keer

Als V30 = 1,2,3

V33) Heeft (één van) jouw huisdier(en) een chronische ziekte waarvoor je regelmatig naar de dierenarts(praktijk) moet?

1. Ja
2. Nee

Als V30 = 1,2,3

V34) Ben je de afgelopen 2 jaar voor een standaardbehandeling bij een dierenarts(praktijk) geweest? Denk hierbij aan een routinecheck, een vaccinatie, sterilisatie/castratie, etc.

1. Ja
2. Nee

Als V30 = 1,2,3

V35) Ben je de afgelopen 2 jaar voor een voor een spoedbehandeling bij een dierenarts(praktijk) geweest? Spoedzorg is dat je acute hulp nodig hebt voor je zieke dier. Denk hierbij aan zorg omdat je huisdier een ongeluk had gehad of plotseling heel ziek was geworden.

1. Ja
2. Nee

Als V35 = 1

Je geeft aan dat je de afgelopen 2 jaar voor een spoedbehandeling bij een dierenarts(praktijk) bent geweest.

V36) Was deze spoedzorg nodig binnen of buiten de normale openingstijden van jouw dierenarts(praktijk)?

1. Ik heb alleen spoedzorg gehad binnen de normale openingstijden
2. Ik heb alleen spoedzorg gehad buiten de normale openingstijden
3. Ik heb zowel spoedzorg binnen als buiten de normale openingstijden gehad

Als V30 = 1,2,3

V37) Ben je de afgelopen 2 jaar voor complexe zorg zonder spoed bij een dierenarts(praktijk) geweest? Bij complexe zorg zonder spoed gaat het om zorg die specialistische kennis vereist, zoals operaties aan het gebit of gewrichten'.

1. Ja
2. Nee

Als V1 = meerdere diertypen; alleen de typen zorg tonen die men bij V34 t/m V37 heeft aangegeven

V38) Kun je aangeven voor welk (soort) huisdier(en) je de afgelopen 2 jaar de volgende typen behandelingen hebt gehad?

	Standaardbehandeling	Spoedzorg binnen normale openingstijden	Spoedzorg buiten normale openingstijden	Complexe zorg <u>zonder spoed</u>
Kat				
Hond				
Etc.				

Als V34 = 1 ja

V39) Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor een standaardbehandeling, in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over:

Schaal 1 slecht geïnformeerd tot 5 goed geïnformeerd + 6 niet van toepassing

Single choice

Table/Matrix

Randomiseren

- Het verloop van de behandeling
- De totale prijs die je zou moeten betalen
- De prijzen van de verschillende handelingen
- Verschillende behandelopties
- Hoe lang het bezoek aan de dierenarts(praktijk) zou duren
- Welke nazorg er nodig zou zijn

Als V35 = 1 ja

V40) Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor een spoedbehandeling, in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over:

Schaal 1 slecht geïnformeerd tot 5 goed geïnformeerd + 6 niet van toepassing

Single choice

Table/Matrix

Randomiseren

- Het verloop van de behandeling
- De totale prijs die je zou moeten betalen
- De prijzen van de verschillende handelingen
- Verschillende behandelopties
- Hoe lang het bezoek aan de dierenarts(praktijk) zou duren
- Welke nazorg er nodig zou zijn

Als V37 = 1 ja

V41) Als je terugdenkt aan de laatste keer dat je met jouw huisdier(en) naar de dierenarts(praktijk) ging voor een complexe behandeling (zonder spoed), in hoeverre ben je toen vooraf geïnformeerd over:

Schaal 1 slecht geïnformeerd tot 5 goed geïnformeerd + 6 niet van toepassing

Single choice

Table/Matrix

Randomiseren

- Het verloop van de behandeling
- De totale prijs die je zou moeten betalen
- De prijzen van de verschillende handelingen
- Verschillende behandelopties
- Hoe lang het bezoek aan de dierenarts(praktijk) zou duren
- Welke nazorg er nodig zou zijn

Als V36 = 2 of 3

V42) Denk terug aan de laatste keer dat je met spoed met jouw huisdier naar de dierenarts(praktijk) moest. Hoe makkelijk of moeilijk vond je het om buiten openingstijden ergens terecht te kunnen?

Schaal 1 = heel makkelijk t/m 5 = heel moeilijk

Als V42 = 4 moeilijk of 5 heel moeilijk

V43) Je geeft aan dat je het moeilijk vond om buiten openingstijden ergens terecht te kunnen voor spoedzorg. **Kun je toelichten wat er gebeurde?**

- Geen toelichting

Als V35 =1

V44) In hoeverre ervaarde je stress toen er een spoedbehandeling uitgevoerd moest worden bij jouw huisdier?

Schaal van 1 – helemaal geen stress tot 5 – heel veel stress + weet ik niet / wil ik niet zeggen

Als V34 =1, ja

V45) A. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om standaardbehandelingen voor jouw huisdier?

Per stelling 1 = helemaal mee oneens en 5 = helemaal mee eens + 6 = weet ik niet

Tabel/matrix

Randomiseren

Single choice

1. Ik kreeg de mogelijkheid om te kiezen voor een minder dure behandeling
2. Ik voelde genoeg ruimte om de gegeven behandeloptie(s) met de dierenarts te bespreken
3. Ik kreeg voor mijn gevoel genoeg bedenktijd
4. De dierenarts besprak uit zichzelf de mogelijke behandelopties met mij
5. De dierenarts adviseerde mij welke optie volgens hem/haar het beste was
6. Ik voelde me goed geïnformeerd voordat een behandeling werd uitgevoerd
7. De dierenarts heeft voor mijn gevoel meer gedaan dan nodig was om mijn dier te behandelen
8. Toen ik de rekening kreeg, schrok ik van de prijs

Als V36 =1 of 3

V45B. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om spoedbehandelingen binnen openingstijden voor jouw huisdier?

Per stelling 1 = helemaal mee oneens en 5 = helemaal mee eens + 6 = weet ik niet

Tabel/matrix

Randomiseren

Single choice

1. Ik kreeg de mogelijkheid om te kiezen voor een minder dure behandeling
2. Ik voelde genoeg ruimte om de gegeven behandeloptie(s) met de dierenarts te bespreken
3. Ik kreeg voor mijn gevoel genoeg bedenktijd
4. De dierenarts besprak uit zichzelf de mogelijke behandelopties met mij
5. De dierenarts adviseerde mij welke optie volgens hem/haar het beste was
6. Ik voelde me goed geïnformeerd voordat een behandeling werd uitgevoerd
7. De dierenarts heeft voor mijn gevoel meer gedaan dan nodig was om mijn dier te behandelen
8. Toen ik de rekening kreeg, schrok ik van de prijs

Als V36 =2 of 3

V45C. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om spoedbehandelingen buiten openingstijden voor jouw huisdier?

Per stelling 1 = helemaal mee oneens en 5 = helemaal mee eens + 6 = weet ik niet

Tabel/matrix

Randomiseren

Single choice

1. Ik kreeg de mogelijkheid om te kiezen voor een minder dure behandeling
2. Ik voelde genoeg ruimte om de gegeven behandeloptie(s) met de dierenarts te bespreken
3. Ik kreeg voor mijn gevoel genoeg bedenktijd
4. De dierenarts besprak uit zichzelf de mogelijke behandelopties met mij
5. De dierenarts adviseerde mij welke optie volgens hem/haar het beste was

6. Ik voelde me goed geïnformeerd voordat een behandeling werd uitgevoerd
7. De dierenarts heeft voor mijn gevoel meer gedaan dan nodig was om mijn dier te behandelen
8. Toen ik de rekening kreeg, schrok ik van de prijs

Als V37 = 1

V45D. In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen als het gaat om complexe behandelingen (zonder spoed) voor jouw huisdier?

Per stelling 1 = helemaal mee oneens en 5 = helemaal mee eens + 6 = weet ik niet

Tabel/matrix

Randomiseren

Single choice

1. Ik kreeg de mogelijkheid om te kiezen voor een minder dure behandeling
2. Ik voelde genoeg ruimte om de gegeven behandeloptie(s) met de dierenarts te bespreken
3. Ik kreeg voor mijn gevoel genoeg bedenktijd
4. De dierenarts besprak uit zichzelf de mogelijke behandelopties met mij
5. De dierenarts adviseerde mij welke optie volgens hem/haar het beste was
6. Ik voelde me goed geïnformeerd voordat een behandeling werd uitgevoerd
7. De dierenarts is te lang doorgegaan met behandelen
8. Toen ik de rekening kreeg, schrok ik van de prijs

V46) Ben je de afgelopen 2 jaar wel eens voor een (spoed)behandeling naar een andere dierenarts(praktijk) geweest dan je eigen?

Multiple choice

1. Ja, want mijn dier had zorg nodig die mijn eigen dierenarts niet kon leveren, maar wat geen spoed had
2. Ja, want mijn huisdier had spoedzorg nodig buiten de openingstijden
3. Ja, want mijn huisdier had spoedzorg nodig en de dierenarts had geen tijd
4. Nee
5. Anders, namelijk:

Als V46 = 1, 2, 3

V47) Je geeft aan wel eens naar een andere dierenarts(praktijk) te zijn geweest. Denk aan de laatste keer dat je daar heen ging voor <random: 1 'zorg die jouw eigen dierenarts niet kon leveren, maar wat geen spoed was' / 2 'spoedzorg buiten openingstijden' / 3 'spoedzorg waarbij de dierenarts geen tijd had'>.

Met welk vervoersmiddel ben je toen naar de andere dierenarts(praktijk) gegaan?

Single choice

1. Auto
2. Fiets
3. Scooter/brommer/elektrische fiets/fatbike
4. Scootmobiel
5. Openbaar vervoer
6. Anders, namelijk:

Als V46 = 1, 2, 3

V48) Hoe lang was de reistijd ongeveer naar deze andere dierenarts(praktijk)?

Single choice

1. Minder dan 5 minuten
2. Tussen de 5 en 15 minuten
3. Tussen de 15 en 30 minuten
4. Tussen de 30 en 60 minuten
5. Meer dan 60 minuten

V49) Hoe tevreden was je met deze reistijd?

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Niet tevreden, niet ontevreden
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden

Als V34 = 1

V50) Denk eens terug aan je meest recente dierenartsbezoek voor een standaardbehandeling. In hoeverre ervaarde je stress toen er een behandeling uitgevoerd moest worden bij jouw huisdier?
Schaal van 1 – helemaal geen stress tot 5 – heel veel stress + wil ik niet zeggen

KEUZEPROCES MEDICATIE

De volgende vragen gaan over medicijnen waarvoor jouw dierenarts een recept moet uitschrijven (medicijnen die je niet zomaar ergens kunt kopen).

V51) Heb je de afgelopen 2 jaar medicijnen op recept nodig gehad voor je huisdier(en)?
Single choice

1. Ja
2. Nee
3. Weet ik niet (meer)

Als V51 = 1 ja

V52) Kun je aangeven in welke van de volgende uitspraken je je herkent?
Randomiseren
Multiple choice

1. Ik kan alleen medicijnen krijgen van of via mijn eigen dierenarts
2. Ik kan mijn dierenarts om een recept vragen, zodat ik ergens anders medicijnen kan halen
3. Mijn dierenarts schrijft geen recept uit
4. Mijn dierenarts vraagt geld voor het uitschrijven van een recept
5. Geen van deze

V53) Deze vraag gaat over de prijzen van medicijnen. Welke situatie is het meest op jouw situatie van toepassing?
Single choice

1. Ik vergelijk prijzen van medicatie om te kijken waar ik deze het goedkoopst kan krijgen.
2. Ik heb geprobeerd prijzen van medicatie te vergelijken, maar ik kon geen informatie vinden.
3. Ik heb niet geprobeerd prijzen van medicatie te vergelijken, want dit vind ik teveel gedoe.
4. Ik heb niet geprobeerd prijzen van medicatie te vergelijken, want ik wist niet dat dit kon.
5. Ik heb niet geprobeerd prijzen van medicatie te vergelijken, ik vertrouw mijn dierenarts.
6. Anders, namelijk::

Afsluiting

Je bent bijna bij het einde van de vragenlijst gekomen. We hebben nog twee afsluitende vragen aan je.

V54) Wat betekent jouw huisdier voor jou? Hieronder volgen een paar stellingen.
Schaal 1 = helemaal mee oneens t/m 5 = helemaal mee eens + 6 = weet ik niet

Tabel/matrix
Randomiseren
Single choice

1. Ik zie mijn huisdier als een gezinslid
2. Ik heb alles over voor mijn huisdier
3. Ik heb vooral een huisdier om praktische redenen

V55) Is er nog iets dat je kwijt wilt over deze vragenlijst of over jouw ervaringen met dierenartsen?
Open vraag

Hartelijk dank voor je deelname aan dit onderzoek!

Gespreksleidraad interviews fase 4 dierenartsen

Methode: online interviews via Microsoft Teams

Duur: 45 minuten, met mogelijkheid tot uitloop bij meerdere respondenten

Onderzoeksdoelstelling en achtergrond

In opdracht van de rijksoverheid voert Ipsos I&O onderzoek uit over de huisdierenzorg in Nederland. De aanleidingen hiervoor zijn zorgen die bestaan over deze markt. Huisdiereigenaren voelen zich regelmatig overvallen door hoge kosten bij de dierenarts. Daarnaast lijkt er een tekort aan dierenartsen en assistenten, waardoor de druk op de beroepsgroep toeneemt. Ook bestaan er zorgen over een toegenomen gebrek aan keuzemogelijkheden voor consumenten in de regio, met name als het gaat om spoedzorg. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen hoe verschillende doelgroepen deze zorgen ervaren. Naast het perspectief van de huisdiereigenaar willen wij ook graag een goed beeld krijgen van uw perspectief als dierenarts. Het gaat hierbij dus om uw eigen ervaringen. De resultaten van het onderzoek onder huisdiereigenaren en de interviews met dierenartsen zullen verwerkt worden in een rapport.

Gespreksagenda

1. Introductie	05 minuten
2. Achtergrond dierenarts en dierenartsenpraktijk	05 minuten
3. Ontwikkelingen	05 minuten
4. Informatievoorziening	10 minuten
5. Reactie op perspectief huisdiereigenaar	10 minuten
6. Toekomst	05 minuten
7. Afsluiting	05 minuten

Introductie (5 minuten)

- Welkom & voorstellen interviewer
- Toelichting op:
 - Onderzoeksdoelstelling & -opzet
 - Kwalitatief onderzoek (gespreksvorm, doorvragen)
 - Vertrouwelijkheid & verslaglegging
 - Persoonlijke introductie door de respondent(en)

Vragen

[achtergrond: voor zover nog niet bekend] (5 minuten)

1. Hoe lang werkt u al als dierenarts?
2. Werkt u bij een zelfstandige praktijk of een praktijk die deel uitmaakt van een grotere organisatie of keten?
3. Hoe groot is de dierenartspraktijk waar u nu werkzaam bent?
 - a. Hoeveel dierenartsen en paraveterinaireren werken er ongeveer?
 - b. Hoe groot is het klantenbestand ongeveer?
 - c. Vooral gericht op klanten uit stad of platteland?
4. Wat voor zorg levert de dierenartspraktijk waar u nu werkzaam bent?
 - a. Aan welke soorten huisdieren?
 - b. Specialistische zorg? Spoedzorg? Eerstelijns en of tweedelijns?
 - c. Als de kliniek zelf geen spoedzorg levert: Hoe is deze dan georganiseerd (bijvoorbeeld doorverwijzen naar een dierenziekenhuis, samenwerken met andere dierenartsen)?

- i. Waarom kiest u ervoor (of de praktijk waar u werkzaam bent) om zelf geen spoedzorg te leveren?
- ii. Wat heeft u nodig om zelf (of samen met anderen) spoedzorg te organiseren?

[ontwikkelingen] (5 minuten)

5. In hoeverre is uw werk veranderd de afgelopen jaren? (zie aspecten hieronder)
6. En wat voor invloed hebben deze veranderingen op u persoonlijk?
 - a. Werkdruk en werk-privé balans (tekort dierenartsen?)
 - b. Autonomie [met name interessant voor dierenartsen die bij een keten of grote organisatie werken]
 - c. De aantrekkelijkheid/mogelijkheid om zelf een praktijk te starten
 - d. Concurrentie en samenwerkingen in de regio
 - e. Commercialisering (focus op meer winstgevende behandelingen, targets voor verkoop voeding/medicatie, etc.)
 - f. Klantcontact / gedrag van klanten
 - g. Kwaliteit in geleverde zorg
7. Indien werkzaam bij ketens en grote organisaties: heeft u voordat u bij de keten werkzaam was bij een zelfstandige praktijk gewerkt? Zo ja, welke verschillen merkt u?
8. Indien werkzaam bij zelfstandige praktijk: heeft u voordat u bij de zelfstandige praktijk werkzaam was bij een keten gewerkt? Zo ja, welke verschillen merkt u?
9. Heeft u wel eens getwijfeld om i) naar een andere dierenartspraktijken (wel of geen keten/grote organisatie) over te stappen en/of ii) te stoppen als dierenarts? Met welke reden(en)?
10. Wat zijn volgens u de belangrijkste problemen (als er marktproblemen/zorgen bestaan) waar de markt voor medische zorg voor huisdieren op dit moment tegenaan loopt?

[informatievoorziening] (10 minuten)

11. Heeft u het gevoel dat huisdiereigenaren zich goed inlezen voordat ze een huisdier aanschaffen of voordat ze bij u langs komen voor een behandeling? Komen huisdiereigenaren wel eens naar u voor informatie....
 - a. ... voordat ze een dier aanschaffen
 - b. ... nog voordat er ingrijpende behandelingen nodig zijn
 - i. Waaraan merkt u dat?
 - ii. Geeft u zelf voorlichting?
12. Op welke manier informeert u huisdiereigenaren over behandelingen en de daaraan gebonden kosten?
 - o Wat wordt er besproken en welke stappen worden er precies doorlopen? Zijn hier bepaalde (standaard)protocollen in?
 - o Wat voor uitleg geeft u en welke behandelopties worden aan de huisdiereigenaar gecommuniceerd? (is dit in alle gevallen te doen gelet op de complexiteit van bepaalde zorgbehandelingen?)
 - Heeft u het gevoel dat huisdiereigenaren waar mogelijk een goede keuze kunnen maken tussen verschillende behandelopties (of wel of niet behandelen)? Vinden ze dit makkelijk of moeilijk?
 - Is hierin nog verschil tussen wel- en niet verzekerde huisdiereigenaren?
 - o Hoe worden de kosten/prijzen (bij de verschillende opties) gecommuniceerd?
 - o Of en hoe wordt rekening gehouden met de (persoonlijke) omstandigheden van de huisdiereigenaar? (bijv. financiële middelen)
 - o Is het spreken over kosten/prijzen soms lastig/stressvol? Welke ervaringen heeft u hierin?
13. Ziet u mogelijkheden om de informatiepositie van de huisdiereigenaar te verbeteren? Hoe?

[reactie op perspectief huisdiereigenaar] (10 minuten)

In de resultaten van ons onderzoek onder huisdiereigenaren zien we een aantal opvallende dingen en we zijn benieuwd hoe u hier tegenaan kijkt.

14. Huisdiereigenaren geven vaak aan te schrikken van de prijzen.
 - a. Hoe denkt u dat dit zou kunnen komen?
 - b. Zouden dierenartsen hier iets aan kunnen doen?
15. We zien dat veel eigenaren geen huisdierenverzekering hebben (83%).
 - a. Herkent u dit?
 - b. Waarom denkt u dat dit komt?
 - c. Wat vindt u daarvan? Zijn er risico's?
16. We zien ook dat veel huisdiereigenaren enkel de praktijk in overweging nemen die voor hen het dichtstbij is.
 - a. Zijn er veel andere praktijken in de omgeving waar uw praktijk is gevestigd?
 - b. Heeft u het idee dat het belangrijk is dat uw praktijk aan promotie doet om genoeg klanten aan te trekken? Moet u zich duidelijk onderscheiden? Of komen klanten vanzelf wel?
 - c. Is uw praktijk hier veel mee bezig?

[toekomst] (5 minuten)

17. Als u nadenkt over de toekomst van uw sector en uw beroep...
 - a. Waar bent u trots op?

18. De overheid wil graag een goed functionerende markt voor huisdierenzorg.
 - a. Heeft u nog tips over hoe de sector verbeterd zou kunnen worden?

19. We zijn aan het einde van dit gesprek gekomen. Hartelijk dank voor uw deelname. Zijn er nog zaken die niet aan bod zijn gekomen die u wel verwacht had? Of wilt u verder nog iets kwijt over dit onderwerp?

Heel veel dank voor het gesprek.

Contactgegevens

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
053 - 200 52 00

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam
020 - 607 07 07

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen
020-607 07 07

