

Afstudeerwerkstuk

Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van een duurzame praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?

Veronique Kuiper
8 december 2021, Lelystad



Afstudeerwerkstuk

Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van een duurzame praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?

Naam: Veronique Kuiper
Studentnummer: 3024740

Hogeschool: Aeres Hogeschool Dronten
Opleiding: Dier- en Veehouderij
Major: Diergezondheid & Management
Module: AAFW (afstudeerwerkstuk)

Afstudeercoach: S. Haven
s.haven@aeres.nl

Lelystad, 8 december 2021

Disclaimer

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



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het afstudeerwerkstuk *“Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?”*.

Ik, Veronique Kuiper, studente aan Aeres Hogeschool Dronten, heb dit afstudeerwerkstuk geschreven ter afronding van de opleiding Diergezondheid & Management.

De resultaten van dit onderzoek tonen de beweegredenen en customer journey van de gemiddelde Nederlandse huisdiereigenaar bij het zoeken naar en het vinden van een dierenartspraktijk.

Het onderwerp van dit afstudeeronderzoek is ontstaan uit de passie en liefde voor mijn werk als paraveterinair dierenartsassistente en de interesse in de verschillende keuzes die mensen maken.

Ik bedank mijn afstudeerdocente Sandra Haven voor haar prettige begeleiding, hulp en feedback die zij mij geboden heeft in mijn afstudeerfase. Daarnaast bedank ik mijn tweede beoordelaar Martinus Tellegen voor zijn beoordelingen en feedback. Ten slotte bedank ik mijn moeder voor haar tips en feedback en voor haar ondersteuning en aanmoedigingen.

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van dit afstudeerwerkstuk.

Lelystad, 8 december 2021
Veronique Kuiper

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	6
Summary	7
1. Inleiding	8
2. Materiaal en Methode	17
2.1 Hoofdvraag en deelvragen	17
2.2 Onderzoeksmethode: enquête	17
2.3 Onderzoekspopulatie	18
2.4 Onderzoeksmethode: literatuuronderzoek	18
2.5 Data-analyse en -verwerking	19
3. Resultaten	20
3.1 Respondenten veldonderzoek	20
3.2 Deelvraag 1	23
3.3 Deelvraag 2	24
3.4 Deelvraag 3	26
3.5 Deelvraag 4	27
4. Discussie	31
4.1 Doelstelling	31
4.2 Samenvatting	31
4.3 Aanpak en proces: enquêteonderzoek	32
4.4 Aanpak en proces: literatuuronderzoek	33
4.5 Enquêteresultaten vergeleken met literatuur	33
5. Conclusie en aanbevelingen	34
5.1 Beantwoording deelvragen	34
5.2 Beantwoording hoofdvraag	35
5.3 Aanbevelingen	36
5.3.1 Vervolgonderzoek	36
5.3.2 Dierenartspraktijken	36
Verwijzingen	37
Bijlagen	43
Bijlage 1. Enquête	43
Bijlage 2. Berekeningen	49
Bijlage 3. Lijst uitzet enquête	50
Bijlage 4. Enquêteresultaten	53
Checklist schriftelijk rapporteren	96

Inhoudsopgave figuren, tabellen & quotes

Figuur 1. Cat Friendly Clinic Bronze, Silver & Gold.....	10
Figuur 2. Fear Free.....	10
Figuur 3. Cat Friendly Clinic criteria.....	11
Figuur 4. Koopbeslissingsproces consument.....	11
Figuur 5. Elementen van de customer journey.....	12
Figuur 6. Functionele/emotionele beleving.....	14
Figuur 7. Antwoord enquêtevraag: "Wat is uw geslacht?"	19
Figuur 8. Antwoord enquêtevraag: "Woont u op het platteland, in een dorp of in de stad?"	19
Figuur 9. Antwoord enquêtevraag: "In welke provincie woont u?"	20
Figuur 10. Antwoord enquêtevraag: "Wat voor huisdier(en) heeft u?"	20
Figuur 11. Antwoord enquêtevraag: "Hoe vaak gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts?"	20
Figuur 12. Antwoord enquêtevraag: "Waarvoor gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts?"	21
Figuur 13. Antwoord enquêtevraag: "Hoe bent u bij uw huidige....gekomen?"	22
Figuur 14. Antwoord enquêtevraag: "Stel; u bent momenteel....van een dierenartspraktijk?"	23
Figuur 15. Meest belangrijke factoren bij enquêtevraag 11.....	24
Figuur 16. Klanttevredenheidsmodel van Thomassen.....	28
 <i>Tabel 1. Overzicht ketens en vestigingen.....</i>	 8
<i>Tabel 2. Zoektermen/keywords.....</i>	18
<i>Tabel 3. Antwoord enquêtevraag: "Wat is uw leeftijd?"</i>	19
<i>Tabel 3. Verhouding tussen verzekerd huisdier en invloed op praktijkkeuze.....</i>	25
 Quote 1. Antwoord op enquêtevraag 10 door respondent 15.....	 23
Quote 2. Antwoord op enquêtevraag 12 door respondent 496.....	25
Quote 3. Antwoord op enquêtevraag 14 door respondent 286.....	26
Quote 4. Antwoord op enquêtevraag 14 door respondent 285.....	26

Samenvatting

Dierenartspraktijken zijn er in alle soorten en maten en zijn te vinden door heel Nederland. In 2019 waren er bijna 2.500 dierenartspraktijken in Nederland, sommige met meerdere vestigingen. Meer dan 60% van deze dierenartspraktijken is gericht op gezelschapsdieren, waarvan er in 2020 meer dan 27 miljoen in Nederland waren. Sinds het begin van de coronacrisis is het aantal huisdiereigenaren in Nederland gestegen met 2,4%. Het aantal dierenartsbezoeken is in 2020 gestegen met circa 4% in vergelijking met 2019. Door het grote aantal Nederlandse dierenartspraktijken en de stijging in het aantal huisdiereigenaren, kan het voor huisdiereigenaren lastig zijn om een duurzame keuze te maken voor een dierenartspraktijk.

Het is tot nu toe niet bekend waar de hedendaagse Nederlandse huisdiereigenaar naar kijkt bij het maken van een duurzame keuze voor een dierenartspraktijk, waar de praktijkkeuze op gebaseerd is en wat de behoeften en verwachtingen van de huisdiereigenaar zijn. Om te achterhalen hoe de Nederlandse dierenartspraktijken hierop in kunnen spelen is dit afstudeeronderzoek verricht. De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt: 'Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van een duurzame praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?'.

Om te onderzoeken waar huisdiereigenaren naar kijken bij het kiezen voor een dierenartspraktijk, welke factoren hierbij een rol spelen en welke behoeften en verwachtingen de huisdiereigenaar heeft, is met behulp van een enquête informatie verzameld van 1135 respondenten. De resultaten van de enquête tonen aan dat de Nederlandse huisdiereigenaar informatie verzamelt via bekenden, social mediaplatformen en andere internetbronnen. Daarnaast bezoekt een deel van de respondenten eerst een dierenartspraktijk voordat de keuze gemaakt wordt om zich in te schrijven bij de betreffende praktijk. De respondenten blijken behoefte te hebben aan empathie, een persoonlijke benadering en een luisterend oor van de dierenartspraktijk. Daarnaast worden eerlijkheid, deskundigheid en informatie verwacht. Om te onderzoeken hoe dierenartspraktijken in kunnen spelen op huisdiereigenaren en hun beweegredenen, verwachtingen en behoeften is er een literatuuronderzoek uitgevoerd. Uit de resultaten blijkt dat het voor dierenartspraktijken waardevoller is om de huidige klantrelaties te optimaliseren in plaats van het werven en/of terughalen van huisdiereigenaren. Om in te spelen op de huisdiereigenaar, diens behoeften, verwachtingen en beweegredenen is het belangrijk om goed te luisteren en te focussen op zijn of haar persoonlijke behoeften, voorkeuren en emoties. Wanneer de dierenartspraktijk weet wie de huisdiereigenaar is, investeert en blijft investeren in de behoeften, verwachtingen en voorkeuren van de huisdiereigenaar, ontstaan klanttevredenheid, loyaliteit en vertrouwen die de bouwstenen zijn voor een duurzame klantrelatie.

De verkregen resultaten van dit onderzoek zijn bedoeld voor Nederlandse dierenartspraktijken en zijn een hulpbron en een informatieve ondersteuning. Met de resultaten van dit onderzoek kunnen dierenartspraktijken die op zoek zijn naar inzicht in de verwachtingen, behoeften en wensen van de Nederlandse huisdiereigenaar, inspelen op de bovengenoemde factoren om aan de hand daarvan een duurzame klantrelatie op te bouwen met de huisdiereigenaar.

Het is voor dierenartspraktijken aan te bevelen om als gevolgd op dit onderzoek zelf een onderzoek uit te voeren om de beweegredenen, verwachtingen en behoeften van het eigen klantenbestand in kaart te brengen. Met deze informatie kan de dierenartspraktijk gericht diensten bieden aan het eigen klantenbestand.

Summary

Veterinary clinics exist in the Netherlands in all shapes and sizes. Back in 2019 the Netherlands hosted almost 2500 veterinary clinics. Of those 2500 clinics there are some with multiple branches. Over 60% of these clinics focus their care on small animals of which there were over 27 million in 2020. Those numbers, of small animals, have increased with 2.4% since the beginning of the COVID-19 pandemic. With those increasing numbers the amount of visits to the veterinary clinics have increased with 4% in comparison with 2019. Due to this growth in both veterinary clinics and the number of pet owners, it can be a difficult decision to make when one is deciding which clinic to trust with the healthcare of their animal.

Until now, it is not known on what the Dutch pet owners of today rely on when looking for a reliable veterinary clinic, what the choice of clinic is based on and what the needs and expectations of the pet owners are. This research was carried out to find out how Dutch veterinary clinics can participate in this research. The main question of this study is as follows: 'How can a veterinary clinic respond to the motives of the Dutch pet owner in making a sustainable choice of clinic and contribute to the creating a sustainable customer relationship?'

An online survey was used to gather information from 1135 pet owners to discover what factors are considered by pet owners when choosing a veterinary clinic, which needs they want met and which expectations they have. The results of the survey show that Dutch pet owners collect information from acquaintances, social media platforms and other internet sources. Some of the pet owners visit a veterinary clinic prior to making their decision. The Dutch pet owners appear to have a need for empathy, a personal approach and attention. In addition, honesty, expertise and information are expected. A literature search has been applied to investigate how veterinary clinics can act on the expectations, wishes and needs that pet owners have whilst choosing their clinic. The results of this research show that it is more valuable for the veterinary clinic to optimize current customer relationships rather than acquiring new customers. To optimize customer relationships, it is important to listen carefully and focus on the personal needs, preferences and emotions of the pet owner. When the veterinary clinic knows who the pet owner is, invests in the needs, expectations and preferences of the pet owner, customer satisfaction, loyalty and trust will arise, which help build sustainable customer relationships.

The results of this research are intended for Dutch veterinary clinics and are a resource and informative support. These results provide the veterinary clinics an insight over expectations, needs and wishes of the Dutch pet owners and allows them to build a sustainable relationship between the clinic and the customer.

Based on this research, it is recommended for veterinary clinics to do their own research to the needs, expectations and motivators of their own, current clients. This will provide the veterinary clinic with the necessary information to improve their services for their customers.

1. Inleiding

In 2020 waren er in Nederland 27,3 miljoen gezelschapsdieren, welke woonachtig zijn bij meer dan de helft van de Nederlandse huishoudens. 1,9 miljoen van de 27,3 miljoen gezelschapsdieren betreft honden en 3,1 miljoen betreft katten. Een kleiner percentage zijn de konijnen, knaagdieren, reptielen, zang- en siervogels. Bij elkaar tellen zij bijna vier miljoen dieren (Dibevo, 2021).

Er zijn verschillende redenen waarom mensen één of meerdere huisdieren in huis nemen. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat het houden van (huis)dieren gelukkig maakt en de mentale en fysieke gezondheid van de mens bevordert. Huisdieren beschikken over een stress-verminderend en rustgevend vermogen (Ritmeester, 2019). Zo ontdekte Boris M. Levinson (1969) per toeval dat de aanwezigheid van dieren een positief effect had op de psychische gezondheid van zijn patiënten en ontdekte Friedmann (1980) dat de overlevingskans van hartpatiënten na een hartoperatie significant groter is wanneer zij huisdieren hebben. Uit onderzoek blijkt tevens dat dieren een verlagend effect hebben op zowel een hoge bloeddruk als op een verhoogd cholesterolgehalte (Friedmann, et al., 1983; Wells, 2009). Maar de voornaamste reden om een of meerdere huisdieren aan te schaffen, is om eenzaamheid tegen te gaan, routine aan te brengen in het dagelijks leven en voor het geven van gezelligheid aan de huisdiereigenaar (Hoogervorst-Spek, et al., 2019).

Gekeken naar de hedendaagse huisdiereigenaar kunnen er twee uiterste visies onderscheiden worden, namelijk pet owners en pet parents (Schukken, Trijp, Alphen, & Hopster, 2019). Pet owners zijn huisdiereigenaren die een huisdier hebben en hun huisdier behandelen als (huis)dier. Ze houden van hun huisdier, maar niks meer en niks minder. Pet parents daarentegen, zijn huisdiereigenaren die een huisdier hebben en deze behandelen als kinderen of mensen. Ze houden, net als pet owners, van hun huisdier, maar gaan hier veel verder in. Het huisdier is bij deze groep huisdiereigenaren zo belangrijk, dat het huisdier meer als onderdeel van het gezin gezien wordt dan als dier (Bonas, McNicholas, & Collis, 2000; Volsche, 2019; Van der Hoeven, 2019). Een ander woord hiervoor is antropomorfisme.

Antropomorfisme is het vermenschlijken, ofwel toeschrijven van menselijke eigenschappen aan levenloze dingen en dieren (Masson & McCarthy, 1996; Bekoff, 2000; Wynne, 2001). Het nadeel van antropomorfisme is dat er gemakkelijk verwarring kan ontstaan tussen het toekennen van de emotie en gevoelens aan het dier en de werkelijke behoeften van het dier. Er kan zowel sprake zijn van onder- als overschatting en beide kunnen een bedreiging vormen voor het welzijn van het dier (Bradshaw & Casey, 2007). Ook kan ten gevolge van antropomorfisme miscommunicatie ontstaan die kan leiden tot gedragsproblemen bij het dier (Bradshaw & Thorne, 1992). Een voordeel van antropomorfisme, doordat de liefde voor het huisdier zo groot is, is dat het dier een steeds belangrijkere rol in het leven van de mens heeft gekregen. Hierdoor is de vraag naar zorg voor huisdieren gestegen en zijn de huisdiereigenaren bereid om steeds meer zorg aan de gezondheid van hun huisdier te besteden. Hierbij kan gedacht worden aan chemotherapie, orgaantransplantaties, protheses en intensieve behandelingen van ziektes en verwondingen. Dit leidt tot een toenemende drukte in de dierenartspraktijk (LICG, z.d.; Rabobank, 2019). Naast antropomorfisme draagt de huidige coronacrisis ook bij aan de toenemende drukte in de dierenartspraktijk. Sinds het begin van deze crisis is het aantal huisdiereigenaren in Nederland gestegen met 2,4% (Dibevo, 2021). Volgens AniCura directeur Marc Prette (2021) is het aantal dierenartsbezoeken in 2020 met gemiddeld 4% gestegen vergeleken met 2019.

Cijfers van de Rabobank laten zien dat er in december 2019 in Nederland circa 2.500 dierenartspraktijken waren, waarvan sommige dierenartspraktijken meerdere vestigingen hebben. Meer dan 60% van deze dierenartspraktijken is gericht op gezelschapsdieren en meer dan 20% is een

gemengde dierenartspraktijk. Hierin worden zowel gezelschapsdieren als paarden en kleinvee behandeld en ongeveer 5% is uitsluitend gericht op paardengeneeskunde (Rabobank, 2019). Daarnaast groeit de veterinaire branche met gemiddeld $\pm 3\%$ per jaar volgens MT Next Generation Leadership (2017). Omdat er zoveel verschillende dierenartspraktijken in Nederland zijn en vanwege de veranderende behoeften van de huisdiereigenaren is het belangrijk om als dierenartspraktijk in te spelen op de verschillende behoeften en te anticiperen op de veranderingen in de branche.

Eén van de grootste ontwikkelingen in de veterinaire branche op dit moment is de ketenvorming van de dierenartspraktijken. Volgens Brakel (2019) was in juli 2019 circa 25% van de Nederlandse dierenartspraktijken aangesloten bij een keten. Dit percentage is gestegen, maar het is nog niet bekend met hoeveel. Wel is bekend hoeveel Nederlandse vestigingen de ketens hebben in 2021. In de onderstaande tabel wordt dit weergegeven. De ketens die momenteel een sterke groei doormaken zijn Evidensia, AniCura en Sterkliniek, DierenDokters, Ranzijn, Dierenartsen Groep Nederland en Caressa (Evers, Wijnands, & Heijer, z.d.).

Tabel 2. Overzicht ketens en vestigingen

Keten	Vestigingen in Nederland
Evidensia	284
AniCura en Sterkliniek	86
DierenDokters	14
Ranzijn Dierenarts	14
Caressa	13
Dierenartsen Groep Nederland	12

Bronnen: (Evidensia, 2021; AniCura, 2021; DierenDokters, 2021; Ranzijn, 2021; Caressa, 2021; DGN, 2021).

Volgens Marktdata (2018) hebben de Nederlandse dierenartsen verschillende redenen om zich aan te sluiten bij een van de bovenstaande ketens. Dit kan bijvoorbeeld de leeftijd zijn. Een relatief grote groep van dierenartsen is op leeftijd of het pensioen nadert al, maar er is nog geen opvolger gevonden voor de dierenartspraktijk. De concurrentiedruk is een andere reden voor sommige dierenartsen om zich aan te sluiten bij een van de ketens, waardoor de dierenartspraktijk een grotere overlevingskans heeft. Daarnaast zien dierenartsen mogelijkheden om door te groeien en zich te specialiseren. Ook financiële overwegingen spelen een rol. Door zich aan te sluiten bij een keten kan er geïnvesteerd worden in de dierenartspraktijk en dat zorgt voor een omzetgroei. Omdat medicatie, voedingsproducten, materialen, enzovoorts via de keten besteld worden, dalen de inkooprijzen (Marktdata.nl, 2018).

Het aansluiten bij een dierenartsketen heeft zowel voor- als nadelen. Zo bieden de ketens ruime mogelijkheden in opleidingen en doorgroeimogelijkheden met betrekking tot specialisaties, maar remt juist de groeimogelijkheid tot ondernemerschap (Bergevoet, Benus, & Valk, 2020). Daarnaast moet een dierenartspraktijk die aangesloten is bij een van de ketens bepaalde targets behalen. Deze door de keten opgestelde targets worden als controlemechanisme gebruikt. De overnamesom van de praktijk wordt in twee delen uitbetaald. Het eerste deel bij de overname en het tweede deel wanneer de targets behaald worden; dat laatste is de prestatiegerichte overnamesom (Brakel, 2017).

Behalve de ketenvorming is er een toename te zien van 'low-budgetklinieken'. Deze klinieken zijn gevestigd in en onderdeel van tuincentra, bouwmarkten en dierenwinkels. Voorbeelden hiervan zijn Ranzijn Dierenarts en Vetsplace. In deze dierenklinieken worden diensten tegen lagere tarieven aangeboden dan de tarieven die bij de reguliere dierenartspraktijken gehanteerd worden. Deze klinieken kunnen gebruikmaken van het marketingbudget van 'hun' dierenwinkel, bouwmarkt of tuincentrum en omdat zij werken met recent afgestudeerde dierenartsen en paraveterinaire

dierenartsassistenten (Reinink, 2015). Naast dat de tarieven aantrekkelijker kunnen zijn voor huisdiereigenaren, bieden zij hun diensten zeven dagen per week aan in combinatie met ruimere openingstijden dan de meeste reguliere dierenartsen. Dan zijn er nog de 'rondrijdende dierenartsen' en dierenartsen aan huis, zoals Dr. Woof! bij onder andere de Jumper- en Pets Place filialen, Dokter Wraf bij de Hornbach filialen waar de dierenarts één keer in de maand langskomt om te vaccineren en te chippen en dierenarts Pim Hegeman die aan huis komt om huisdieren te vaccineren, chippen, castreren en kleine laboratoriumonderzoeken uit te voeren (JouwDierenartsAanHuis, 2019).

Een andere ontwikkeling is de verzekering voor huisdieren. De mogelijkheid om huisdieren te verzekeren bestaat al geruime tijd. In 2018 was ongeveer 4% van de Nederlandse huisdieren verzekerd volgens Pet Monitor (2018). Uit een onderzoek van de Rabobank blijkt dat huisdiereigenaren van wie het huisdier verzekerd is, ongeveer 80% meer geld aan veterinaire handelingen uitgeven en zij gaan 53% vaker bij de dierenarts langs vergeleken met onverzekerde huisdiereigenaren (Kort, et al., 2018; Rabobank, 2019). Er zijn verschillende verzekeraars die huisdierenverzekeringen aanbieden. De kosten voor de huisdierenverzekeringen lopen sterk uiteen en zijn afhankelijk van de aanbieder, het soort en ras van het huisdier dat verzekerd wordt, de leeftijd van het huisdier, een eventueel extra pakket en het gekozen eigen risico. De huisdierverszekeraars die op dit moment bekend zijn, zijn Aegon, PetSecur, InShared, Petplan, OHRA en HEMA. Een huisdierenverzekering kan vergeleken worden met de humane zorgverzekering waarbij een vast bedrag per maand betaald wordt, afhankelijk van het eigen risico. Sommige huisdierenverzekeringsaanbieders vergoeden meer dan de andere aanbieder, waar dan ook het onderscheid tussen de verschillende aanbieders in te zien is.

Naast een huisdierenverzekering kunnen huisdiereigenaren kiezen voor een zogeheten Huisdieren ZorgPlan. Het verschil tussen een huisdierenverzekering en het Huisdieren ZorgPlan is dat een zorgplan een vast bedrag per maand afgeschreven wordt, waardoor de preventieve kosten van de dierenarts verspreid worden. Onder preventieve kosten worden uitsluitend de vaccinaties, gezondheidscontroles en antiparasitaire middelen gerekend (VerzekerJeHuisdier.nl, 2017). Bij het Huisdieren Zorgplan zijn de kosten afhankelijk van het soort dier en het gewicht van het dier (DierenDokters, z.d.; Dierenkliniek Midden Nederland, z.d.; Lingehoeve, 2020).

Volgens het CBS (2019) waren er in 2019 bijna 2.500 dierenartspraktijken in Nederland. Door dit grote aantal is het van belang dat een dierenartspraktijk zich kan onderscheiden van haar concurrenten. Het onderscheiden kan op verschillende manieren. Door de sterke groei van de dierenartspraktijken en de mogelijkheden die ketens hun vestigingen aanbieden, is het voor dierenartsen en paraveterinair dierenartsassistenten mogelijk om zich te specialiseren op verschillende gebieden en diensten (AniCura, 2021). Specialistische diensten zijn bijvoorbeeld endoscopische- en laparoscopische chirurgie, lasertherapie en acupunctuur. Laparoscopische chirurgie is in 1993 in Nederland geïntroduceerd. Het is een redelijk nieuwe dienst waarbij ervaring van de dierenarts een vereiste is en bij- en nascholing van belang is (Roosberg, z.d.). Lasertherapie is een behandelmethode die het zelf herstellende vermogen van weefsels activeert en kan ingezet worden bij wondbehandelingen na bijvoorbeeld een operatie (Jang & Lee, 2012; Pryor & Millis, 2015; Bradley, 2017). Acupunctuur is een onderdeel van de holistische geneeskunde waarbij het herstellen van de energiebalans van het lichaam centraal staat (Wright & McGrath, 1981). Echter valt acupunctuur onder symptoombestrijding en zal de onderliggende klachten dus niet oplossen (AniCura, z.d.). De hierboven beschreven diensten worden niet door alle dierenartspraktijken aangeboden. Het is nog onduidelijk welke Nederlandse dierenartspraktijken zich gespecialiseerd hebben in welke dienst(en).

Naast het bieden van uitgebreide, specialistische diensten kunnen dierenartspraktijken zich onderscheiden door te beschikken over een gescheiden opname, MRI en/of CT-scan, echoapparatuur en door het online aanbieden van diensten zoals het maken van een afspraak via de website. Het online maken van een afspraak kan met behulp van Vetstoria. Via deze weg kan de huisdiereigenaar met een link op de website van de dierenartspraktijk snel en eenvoudig zelf een afspraak inplannen. Hier kan het dier gekozen worden en wat er tijdens de afspraak moet gebeuren. Vervolgens kan het tijdstip gekozen worden, waarna de huisdiereigenaar de contactgegevens en de gegevens van het huisdier moet invullen om vervolgens de afspraak te bevestigen. Door het gebruik van Vetstoria kunnen dierenartspraktijken meer cliënten aantrekken, omdat het een laagdrempelige manier is voor het maken van een afspraak. Vetstoria reduceert het aantal telefoongesprekken voor het maken van een afspraak met 70% (IDEXX Animana, 2019; Vetstoria, 2020). Ook bieden steeds meer dierenartspraktijken de mogelijkheid om voeding en medicijnen online te bestellen via hun website. Daarnaast onderscheiden dierenartspraktijken zich van elkaar op het gebied van openingstijden. Niet elke dierenartspraktijk is geopend in de avondenuren en op zaterdag en/of zondag.

Een andere manier om zich te onderscheiden van andere dierenartspraktijken is het kunnen aantonen van certificeringen. Met certificeringen kan aangetoond worden dat de kwaliteit van de dierenartspraktijk gewaarborgd is. Voorbeelden van certificeringen zijn de Cat Friendly Clinic (Bronze, Silver en Gold) en Fear Free Practice.



Figuur 1. Cat Friendly Clinic Bronze, Silver & Gold
Bronnen: (Cat Friendly Clinic, z.d.; Fear Free, z.d.).



Figuur 2. Fear Free

Hierboven, in figuur 1 en 2, zijn de bovenvermelde certificeringen weergegeven. De Fear Free certificering is opgezet in de Verenigde Staten en in 2016 geïntroduceerd in Nederland. Fear free biedt cursussen aan dierprofessionals aan op het gebied van gedrag en emotioneel welzijn, verzorging, opvang en verrijking, anesthesie, pijn en het verminderen van angst en stress bij huisdieren (What is fear free?, z.d.). Het doel van de Fear Free certificering is het voorkomen en verminderen van angst en stress van dieren die bij de dierenarts komen. Hierdoor kunnen de behandelingen minder stressvol, makkelijker en vlotter verlopen (Fear Free, z.d.). Wereldwijd zijn 143 klinieken Fear Free gecertificeerd (Find a Practice, z.d.).

Naast de Fear Free certificering is er de Cat Friendly Clinic certificering. Waar Fear Free gericht is op alle huisdieren, is Cat Friendly Clinic uitsluitend gericht op katten. Het Cat Friendly Clinic certificaat is opgezet door International Society of Feline Medicine. Het certificaat is ontwikkeld voor dierenartspraktijken met als doel stress en angst bij katten voor, tijdens en na een bezoek aan de dierenarts te beperken (International Cat Care, 2018). Het Cat Friendly Clinic certificaat kent in totaal drie gradaties; brons, zilver en goud. Deze gradaties geven aan in hoeverre de dierenartspraktijk voldoet aan bepaalde criteria. Op de volgende pagina in figuur 3, is een beknopt overzicht weergegeven van de criteria van de drie gradaties van certificering. Wereldwijd hebben 1824 dierenartspraktijken een bronzen, zilveren of gouden Cat Friendly Clinic certificering (Cat Friendly Clinic, z.d.). Het is onbekend hoeveel Nederlandse dierenartspraktijken aangesloten en gecertificeerd zijn bij Cat Friendly Clinic.

	Brons	Zilver	Goud
Wachtkamer	Tijdstippen waarop alleen katten mogen komen als er geen gescheiden wachtruimtes voor katten is	Er moeten gescheiden wachtruimtes zijn voor honden en katten	Aanvullende faciliteiten in de wachtkamer (mogelijkheid om de reismanden van de vloer te plaatsen etc)
Opname mogelijkheden	Niet per sé noodzakelijk	Honden en katten gescheiden in de opname en minimum grootte van de hokken	Er moet een aparte katten opname zijn en grotere hokken
Consultaties	Veilige en goed uitgeruste spreekkamer. Minimaal 10 minuten per afspraak		Een speciale katten spreekkamer. Minimaal 15 minuten per afspraak
Operaties	Chirurgische faciliteiten niet per sé noodzakelijk op de kliniek zelf	Katten moeten onder narcose gebracht kunnen worden indien nodig	Er moet een aparte operatie ruimte aanwezig zijn
Apparatuur	Goed niveau van kat vriendelijke apparatuur vereist	Aanvullende apparatuur, bijvoorbeeld röntgenapparaat, tandheelkundige faciliteiten etc.	Hoger niveau is vereist – bv laboratorium apparatuur etc.

Figuur 3. Cat Friendly Clinic criteria. Afkomstig van Cat Friendly Clinic. 9 februari 2021 (International Cat Care, 2018).

Door de hoeveelheid diensten en mogelijkheden die dierenartspraktijken hun (potentiële) cliënten kunnen aanbieden, kan het voor de hedendaagse huisdiereigenaar een lastige kwestie zijn om een duurzame keuze te maken voor een dierenartspraktijk. Voor de dierenartspraktijk is het een uitdaging om de huidige cliënten te behouden, potentiële cliënten te werven en ervoor te zorgen dat de cliënten de dierenartspraktijk aanbevelen aan potentiële cliënten.

Uit het oogpunt van marketing gaat de huisdiereigenaar door een specifiek proces wanneer hij of zij op zoek gaat naar een dienst of product, namelijk het koopbeslissingsproces. Dit proces heeft vijf fasen die leiden tot de uiteindelijke keuze van de huisdiereigenaar om een dienst of product aan te schaffen. Het koopbeslissingsproces begint al voordat de huisdiereigenaar het betreffende product of dienst aangeschaft heeft en loopt door tot na de aanschaf (Verhage, 2013). De vijf fasen van het koopbeslissingsproces betreffen de probleemherkenning, het zoeken van informatie, het evalueren van mogelijke alternatieven, de daadwerkelijke aankoopbeslissing en de evaluatie na de koop van het product of dienst.



Figuur 4. Koopbeslissingsproces consument. Afkomstig uit Grondslagen van de Marketing. 17 februari 2021 (Verhage, 2013).

Zoals weergegeven is in figuur 4 hierboven, begint het koopbeslissingsproces bij de probleemherkenning. Dit is het moment waarop de huisdiereigenaar zich bewust wordt van een zogenaamd probleem of een tekortkoming. De fase kan ook in gang worden gezet door bijvoorbeeld een marketinginspanning; de huisdiereigenaar ziet een promotie of verkrijgt informatie waardoor hij of zij overweegt om een dienst of product aan te schaffen of een eerder aangeschafte dienst of product te vervangen. De eerste fase van het koopbeslissingsproces is het belangrijkste. Wanneer de huisdiereigenaar geen probleem of tekortkoming ervaart, wordt het proces niet in gang gezet.

De tweede fase betreft het informatie zoeken over de dienst of het product dat aangeschaft zal gaan worden door de huisdiereigenaar. In deze fase kan gebruik gemaakt worden van twee soorten zoekmogelijkheden: intern en extern onderzoek. Intern onderzoek houdt in dat de huisdiereigenaar gaat 'zoeken' naar wat hij of zij al weet, met gebruikmaking van zijn of haar geheugen. Dit kan bijvoorbeeld een reclamecampagne zijn die de huisdiereigenaar voorbij heeft zien komen. Na het interne onderzoek gaat de huisdiereigenaar extern onderzoek doen door informatie te verzamelen uit persoonlijke bronnen, openbare bronnen zoals de overheid of consumentenbond, commerciële bronnen zoals reclame en adviezen van verkopers en tot slot zijn of haar eigen ervaringsbronnen.

De derde fase in het koopbeslissingsproces is het evalueren van alternatieven. In deze fase kijkt de huisdiereigenaar naar de verschillende merken of aanbiedende instanties van een dienst of product en welke van deze het meest aansluit op zijn of haar vraag. Na het evalueren volgt de vierde fase: de aankoopbeslissing. De huisdiereigenaar beslist of hij of zij het product of de dienst koopt of niet. Het koopbeslissingsproces leidt tot de evaluatiefase waarin de huisdiereigenaar het product of de dienst beoordeelt. Hierin bepaalt de huisdiereigenaar of het gekochte product of de dienst voldoet aan de vooraf opgestelde eisen en verwachtingen (Verhage, 2013).

Het koopbeslissingsproces, ook wel buyers journey, is zoals hierboven beschreven is een proces dat de consument doorloopt wanneer hij of zij een product of dienst gaat aanschaffen. Als de consument de buyers journey afgesloten heeft met het aanschaffen van de dienst of het product begint de customer journey (One4Marketing, z.d.). Dit wordt ook wel de reis van de consument genoemd. Dit betreft het belevingspatroon van de consument tijdens het contact met een bedrijf of onderneming (Følstad & Kvale, 2018). De customer journey betreft zowel de fysieke als mentale reis van de consument en geeft een bedrijf inzicht in hoeverre het klantproces succesvol verloopt vanuit het oogpunt van de consument (Basisboek Customer Journey, 2018).

De customer journey is op te delen in de volgende fasen: prepurchase (de fase voor de aankoop), purchase (de aankoop) en postpurchase (de fase na de aankoop). De prepurchase-fase kan gesplitst worden in de drie fasen van de buyers journey, namelijk de aanleiding, ook wel bewustwording- of probleemherkenningsfase, de searchfase waarin informatie verzameld wordt en de researchfase met daarin het evalueren en onderzoeken van alternatieven (Homburg, Jozic, & Kuehn, 2015; Voorhees, et al., 2017; Kranzbühler, Kleijnen, & Verlegh, 2018). De fasen zijn weergegeven in figuur 5, hieronder.



Figuur 5. Elementen van de customer journey. Afkomstig uit Basisboek Customer Journey. 25 februari 2021 (Slooten, Veldhoen, Achthoven, Rensch, & Ratingen, 2018).

Zoals in figuur 5 te zien is, zijn de eerste drie fasen onderdeel van de buyers journey, die omschreven is bij het koopbeslissingsproces op de vorige pagina. De laatste drie fasen betreffen de customer journey. Naast de fasen zijn in de afbeelding ook de klantcontext, diepe drijfveren en breinheuristieken weergegeven, die bijkomende elementen zijn van de customer journey.

De klantcontext betreft een individuele en unieke situatie per consument. De customer journey is voor iedereen een unieke reis en iedereen beleeft deze reis op zijn of haar eigen manier, aan de hand van de eigen behoeften en volgt daarbij zijn of haar unieke gedrag. Daarnaast heeft elke consument bepaalde kenmerken die deze reis beïnvloeden, zoals demografische kenmerken en eerdere ervaringen. Diepe drijfveren worden in het Basisboek Customer Journey (2018) gedefinieerd als 'universele, onbewuste behoeften' die voor elk individu verschillend zijn. Voorbeelden van deze behoeften zijn de behoefte aan controle, de behoefte om zich te ontwikkelen en de behoefte om onafhankelijk beslissingen te nemen.

Breinheuristieken kunnen omschreven worden als 'denkstrategieën'. De heuristieken stellen de hersenen in staat om informatie te versimpelen. Het is een grotendeels onbewust proces waardoor bepaalde beslissingen sneller genomen kunnen worden. Het is van belang om rekening te houden met breinheuristieken bij het opstellen van de customer journey. De breinheuristieken hebben namelijk een groot effect op het beslisgedrag van de consument (Slooten, Veldhoen, Achthoven, Rensch, & Ratingen, 2018). Naast de bovenbeschreven interne factoren die effect hebben op het beslisgedrag van de consument, krijgt de consument te maken met externe factoren die een effect hebben op het beslisgedrag. Deze factoren worden touchpoints genoemd.

Gedurende de gehele customer journey halen consumenten tevredenheid en/of ontevredenheid uit de interacties met de verschillende touchpoints van het bedrijf (Lim, Al-Aali, & Heinrichs, 2015). Deze touchpoints, ook wel contactmomenten genoemd, zijn momenten van interactie met het bedrijf waarmee de consument te maken heeft en kunnen zowel een fysieke als emotionele beleving zijn voor de consument (Kranzbühler, Kleijnen, & Verlegh, 2018). De touchpoints hebben direct en indirect effect op de belevenis van de consument. Hierdoor wordt de customer journey van de betreffende consument sterk beïnvloed (Baxendale, Macdonald, & Wilson, 2015). De touchpoints kunnen zowel verbale of non-verbale interacties zijn en leiden tot een positieve of negatieve merkevaluatie door de consument (Leva & Ziliani, 2018; Følstad & Kvale, 2018). De touchpoints die belangrijk zijn in de customer journey kunnen volgens Lemon en Verhoef (2016) onderverdeeld worden in vier categorieën:

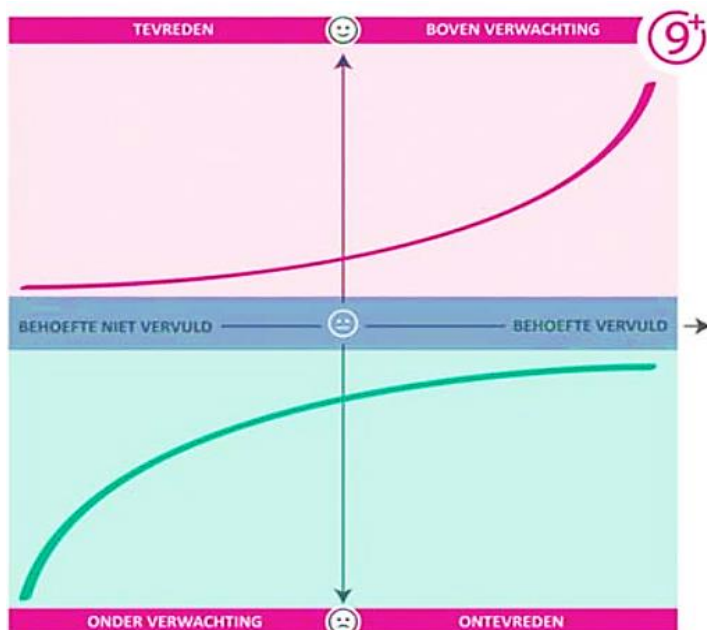
1. Brand-owned touchpoints;
2. Partner-owned touchpoints;
3. Customer-owned touchpoints;
4. Social/external/independant touchpoints.

Naast de bovenstaande touchpoints krijgt de consument te maken met nog twee andere factoren die een grote invloed uitoefenen op de belevenis van de consument. Dit zijn de functionele belevenis en de emotionele belevenis. Functionele aspecten betreffen de aspecten die nodig zijn om een dienst zo perfect mogelijk te leveren. De functionele aspecten rondom een dienst geven de consument een functionele belevenis. De emotionele aspecten zijn aspecten die niet bij de het 'normale' verwachtingspatroon van de consument horen. Dit betreffen de emotionele aspecten die optreden voor, tijdens en na de customer journey en hebben een emotionele lading voor de consument. Dit kan zowel een positieve als negatieve beleving zijn (Slooten, Veldhoen, Achthoven, Rensch, & Ratingen, 2018).

Op de volgende pagina wordt figuur 6 weergegeven, waar het onderscheid gevisualiseerd wordt tussen de functionele en emotionele belevenis van de consument. In de figuur is weergegeven dat de curve van de emotionele beleving begint waar de curve van de functionele beleving eindigt. De bovenste curve (paars) is de functionele curve. Dit is wat de consument verwacht; hij of zij krijgt de dienst die hij of zij verwacht van het bedrijf. De propositie van de consument klopt, er is geen sprake van extreme emoties, uitsluitend een 'oké-gevoel'. De onderste curve (groen) geeft de emotionele beleving weer. Door het overtreffen van de verwachtingen van de consument ontstaat de emotionele curve. Dit gebeurt wanneer het bedrijf de verwachtingen van de consument overtreft en hiermee de consument 'verrast' (Basisboek Customer Journey, 2018). In de figuur staan de functionele en emotionele belevingscurven los van elkaar.

Een goede functionele beleving levert een tevreden consument op, maar dit is geen blijvende beleving. De functionele aspecten beïnvloeden uitsluitend de functionele beleving van de consument. Door als bedrijf in te spelen op de touchpoints kan het belevingspatroon van de

consument verbeterd worden (Rawson, Duncan, & Jones, 2013). Volgens Slooten et al. (2018) is het bij de customer journey van belang om in te spelen op de emotionele beleving van de consument. Door de emotionele beleving van de consument positief te beïnvloeden, is de kans op een duurzame klantrelatie groot. Door de afstand tussen de touchpoint-prestaties en de verwachtingen van de consument optimaal te minimaliseren, kan de klanttevredenheidsgraad verhoogd worden (Halvorsrud, Kvale, & Følstad, 2016). Daarnaast draagt klanttevredenheid bij aan een positieve mond-tot-mondreclame en vergroot het de kans op consumentenbehoud. Dit leidt tot een vast klantenbestand en een winstgevende omzet (Marino & Presti, 2018; Koetz, 2019).



Figuur 6. Functionele/emotionele beleving. Afkomstig uit Basisboek Customer Journey. 25 februari 2021 (Slooten, Veldhoen, Achthoven, Rensch, & Ratingen, 2018).

Op dit moment zijn er veel ontwikkelingen in de sector gaande. Zoals in de inleiding beschreven is, neemt het aantal dierenartspraktijken toe en daarmee ook de concurrentie. Door het grote aantal dierenartspraktijken in Nederland kan het voor huisdiereigenaren lastig zijn om een duurzame keuze te maken en om zich in te schrijven bij een dierenartspraktijk. Daarnaast verandert de vraag van de hedendaagse Nederlandse huisdiereigenaar en dat heeft gevolgen voor de vraag naar de zorg voor hun (huis)dier. Huisdiereigenaren hebben een grotere zorgvraag voor hun huisdier waardoor de drukte in de dierenartspraktijk toeneemt. Om als dierenartspraktijk hierop in te kunnen spelen en uiteindelijk een duurzame klantrelatie op te bouwen met huisdiereigenaren, is het van belang om inzicht te krijgen in de Nederlandse huisdiereigenaar. Wie is de huisdiereigenaar en wat zijn de verwachtingen die hij of zij heeft van een dierenartspraktijk? Waar halen zij de informatie vandaan voordat er overgegaan wordt tot het eerste contactmoment met een dierenartspraktijk? Aan welke factoren van een dierenartspraktijk hecht de huisdiereigenaar de meeste waarde en wat is minder van belang?

Hoewel er al veel geschreven is over dierenartspraktijken en de algemene customer journey, is het niet bekend waar de huidige Nederlandse huisdiereigenaar naar kijkt bij het maken van een duurzame keuze voor een dierenartspraktijk en waar zijn of haar praktijkkeuze op is gebaseerd. Op basis van de hierboven omschreven probleemstelling is de volgende hoofdvraag geformuleerd: *'Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van een duurzame praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?'*.

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, zijn de volgende vier deelvragen geformuleerd:

- Waar haalt de huisdiereigenaar informatie vandaan bij het kiezen van een dierenartspraktijk?
- Welke afwegingen worden genomen door de huisdiereigenaar bij het maken van de keuze voor een dierenartspraktijk?
- Wat zijn de verwachtingen van de huisdiereigenaar van de dierenartspraktijk?
- Welke factoren zijn van belang voor het opbouwen van een duurzame klantrelatie?

De doelstelling van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de beweegredenen en behoeften van Nederlandse huisdiereigenaren bij het maken van een duurzame dierenartspraktijkkeuze. Met de kennis die voortkomt uit dit onderzoek kunnen Nederlandse dierenartspraktijken inspelen op de keuzes van de hedendaagse huisdiereigenaar. Hierdoor kunnen zij meer huisdiereigenaren werven die bij hen passen en kan er vervolgens een duurzame klantrelatie opgebouwd worden met deze huisdiereigenaren.

In het tweede hoofdstuk van dit afstudeerwerkstuk worden de materialen en methoden beschreven die bij het onderzoek gebruikt zijn. Daaropvolgend worden in hoofdstuk drie de resultaten van het veld- en literatuuronderzoek per deelvraag weergegeven. In hoofdstuk vier vindt de discussie over het onderzoek en de verkregen resultaten plaats en in het vijfde, laatste hoofdstuk worden de deelvragen en hoofdvraag beantwoord. Ook worden in hoofdstuk vijf de aanbevelingen meegegeven.

2. Materiaal en Methode

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. Er is gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek met behulp van een enquête en een kwalitatief onderzoek met behulp van een literatuuronderzoek.

2.1 Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt als volgt: *‘Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van een duurzame praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?’*.

Het onderzoek is een descriptief en exploratief onderzoek en is zowel kwalitatief als kwantitatief. De data zijn gedurende het onderzoek verkregen door een veldonderzoek in de vorm van een digitale enquête onder huisdiereigenaren die woonachtig zijn in Nederland en een literatuuronderzoek. Aan de hand van de resultaten zijn de deelvragen beantwoord, waarna de hoofdvraag is beantwoord. Er zijn in totaal vier deelvragen opgesteld om de hoofdvraag te beantwoorden:

Deelvraag 1:

Waar haalt de huisdiereigenaar informatie vandaan bij het kiezen van een dierenartspraktijk?

Deelvraag 2:

Welke afwegingen worden genomen door de huisdiereigenaar bij het maken van de keuze voor een dierenartspraktijk?

Deelvraag 3:

Wat zijn de verwachtingen van de huisdiereigenaar van de dierenartspraktijk?

Deelvraag 4:

Welke factoren zijn van belang voor het opbouwen van een duurzame klantrelatie?

2.2 Onderzoeksmethode: enquête

Om deelvragen 1, 2 en 3 te beantwoorden, is er een kwantitatief veldonderzoek uitgevoerd in de vorm van een online enquête die uitgezet is onder de Nederlandse huisdiereigenaren. Deelvraag 1 is opgesteld om te achterhalen waar de hedendaagse Nederlandse huisdiereigenaar zijn of haar informatie vandaan haalt wanneer hij of zij op zoek gaat naar een dierenartspraktijk. Met behulp van deelvraag 2 is er onderzocht welke afwegingen de hedendaagse Nederlandse huisdiereigenaar neemt bij het kiezen van een dierenartspraktijk. Deelvraag 3 richt zich op de verwachtingen die de huisdiereigenaar van een dierenartspraktijk heeft. Dit kunnen verwachtingen zijn zoals het ontvangen van vaccinatieherinneringen via de mail of per post, het krijgen van persoonlijke aandacht en het tegemoetkomen bij financiële problemen door in termijnen te kunnen betalen of de factuur mee naar huis te krijgen om deze later te kunnen betalen.

De enquête betrof 21 vragen waarvan vijf sociaaleconomisch-demografische vragen en 16 onderzoek specifieke vragen. De enquêtevragen bestonden uit zowel open- als multiple choice vragen en bevatte twee 5-punts Likertschaalvragen. De enquête die uitgezet is, is weergegeven in bijlage 1.

Het kwantitatieve veldonderzoek in de vorm van een enquête is digitaal opgezet met behulp van Microsoft Forms en is, na de goedkeuring van het vooronderzoek, verspreid via verschillende Facebookgroepen en de persoonlijke Facebookpagina van de onderzoeker. Er is voor Microsoft Forms gekozen, omdat dit een overzichtelijk programma is voor zowel onderzoeker als respondent

en de enquête is eenvoudig in te vullen op een computer, tablet of mobiele telefoon. Daarnaast geeft het programma een duidelijke analyse van de ingevulde antwoorden op de enquête.

Uit het Nationale Social Media Onderzoek 2020 blijkt dat de Nederlandse inwoner gemiddeld 98 minuten per dag gebruik maakt van social mediaplatformen, met een uitloop naar 143 minuten onder jongeren (Veer, Boekee, & Hoekstra, 2020). Doordat er tegenwoordig actief gebruik gemaakt wordt van social media en 10,4 miljoen Nederlandse inwoners Facebook gebruiken, is dit een adequaat platform om de enquête uit te zetten om een grote groep huisdiereigenaren te bereiken.

De enquête is gedeeld op verschillende Facebookgroepen met als thema (huis)dieren, opdat de juiste doelgroep bereikt zou worden. Dit zijn Facebookgroepen als “Honden kenniscentrum”, “Dieren zonder discussie” en “Katten Facebook groep”. Door de enquête in deze Facebookgroepen te plaatsen, heeft deze een verscheidenheid aan potentiële respondenten bereikt. De lijst met de Facebookgroepen waarin de enquête gedeeld is, is te vinden in bijlage 2. Deze lijst is verkregen door het intoetsen van groepen met Nederlandse huisdiereigenaren in de zoekbalk op Facebook. Daarnaast is de enquête gedeeld op de persoonlijke Facebookpagina van de onderzoeker. De onderzoeker heeft vrienden, familie en kennissen die verspreid over Nederland wonen. Het overgrote deel van hen heeft één of meerdere huisdieren. Door de enquête hier te delen, is er een bredere doelgroep bereikt. De enquête is door meerdere bekenden van de onderzoeker gedeeld en dit heeft gezorgd voor meer ingevulde enquêtes.

De enquête is op 25 mei 2021 online beschikbaar gesteld voor de respondenten en is in de ochtend van 26 mei 2021 offline gehaald. Binnen enkele uren na het plaatsen van de enquête was het minimaal aantal respondenten bereikt. De enquête is 20 uur en 35 minuten online beschikbaar gebleven voor de respondenten om de betrouwbaarheid van het onderzoek te optimaliseren.

2.3 Onderzoekspopulatie

Uit onderzoek (Dibevo, 2021) is gebleken dat van de 17 miljoen huishoudens in Nederland maar liefst 3,8 miljoen huishoudens minimaal één huisdier in of rond hun huis houden. Volgens het CBS (2021) bestond het gemiddelde huishouden in Nederland in 2020 uit 2,14 personen. Om het aantal huisdiereigenaren te berekenen, is de volgende berekening toegepast: $3.800.000 \times 2,14 = 8.132.000$. Omdat de doelgroep bestaat uit een grote groep huisdiereigenaren, namelijk 8.132.000 personen, en niet iedere huisdiereigenaar de enquête in zou vullen, is er een steekproef genomen. Deze steekproef representeert de populatie van de groep huisdiereigenaren. Bij het berekenen van de steekproef is er gebruikgemaakt van een formule. De formule en berekeningen zijn in bijlage 2 weergegeven.

Bij een populatiegrootte van 8.132.000 huisdiereigenaren waren volgens de berekening minimaal 385 respondenten met minstens één huisdier nodig om uitspraken met een betrouwbaarheidsniveau van 95% te doen over het totaal aantal huisdiereigenaren in Nederland met daarbij een foutmarge van 5%. Hoe meer huisdiereigenaren de enquête invullen, hoe hoger de betrouwbaarheid van het kwantitatieve onderzoek. Hiermee wordt de betrouwbaarheid van het kwantitatieve onderzoek gewaarborgd. De huisdiereigenaren zijn benaderd via verschillende groepen op Facebook. De lijst met de Facebookgroepen is opgenomen in bijlage 3.

2.4 Onderzoeksmethode: literatuuronderzoek

Gedurende het onderzoek is er ook een literatuuronderzoek uitgevoerd. Met behulp van het literatuuronderzoek is er informatie verzameld om de vierde en laatste deelvraag te beantwoorden: Welke factoren zijn van belang voor het opbouwen van een duurzame klantrelatie?

Het materiaal dat gebruikt is tijdens het literatuuronderzoek bestaat voornamelijk uit wetenschappelijke artikelen en publicaties welke geraadpleegd zijn met behulp van de volgende online databanken:

- Google;
- Google Scholar;
- Elsevier;
- GreenI;
- Science Direct;
- Springer;
- Statista;
- Wiley;
- WUR E-depot.

Bij het selecteren van de wetenschappelijke artikelen en publicaties die gebruikt zijn bij dit onderzoek, is er gekeken of de inhoud kwalitatief en relevant voor dit onderzoek was en of de informatie objectief geschreven is. Naast wetenschappelijke artikelen en publicaties uit de bovenstaande databanken, is er voor het onderzoek ook gebruikt gemaakt van boeken. Gedurende het onderzoek is er gebruik gemaakt van de zoektermen welke weergegeven zijn in de onderstaande tabel, Tabel 2. Zoektermen/keywords.

Tabel 2. Zoektermen/keywords

Nederlands		Engels	
Zoekterm	Vergelijkbare zoektermen	Keywords	Similar keywords
Dierenarts	Veterinair	Vet	Veterinarian
Dierenartspraktijk	Dierenkliniek	Veterinary Practice	Veterinary Clinic, (small) animal clinic
Customer Journey	Klantreis	Customer Journey	Client journey, shopper journey
Klantbeleving	Beleving, ervaring	Customer experience	Experience
Klanttevredenheid	Voldoening, genoeg	Customer satisfaction	Pleasure, gratification, complacency
Dierenartsbranche	Dierenartssector	Veterinary industry	Veterinary market, vet market
Dierenbranche	Dierensector	Pet market	Animal industry, pet industry
Gecombineerd met:		Combined with:	
Marketingstrategie	Aanpak, handelwijze	Marketing strategy	Approach, proceeding, method
Factoren	Element, onderdeel	Factors	Touchpoints, elements
duurzame	blijvende, permanent	Sustainable	Durable, permanent, lasting, constantly
Klantrelatie	Clientrelatie, relatie	Customer relationship	Client relationship, relation
Behoud	Instandhouding, bewaring	Preservation	Conservation, upkeep, retention
Management	Beheer, beheren, managen	Management	Manage, managing, control
Trouw	Loyaal, loyaliteit, getrouw	Loyalty	Loyal, faithfulness, allegiance

2.5 Data-analyse en -verwerking

De verkregen resultaten van de enquête zijn met behulp van Microsoft Forms anoniem verwerkt in tabellen, grafieken en diagrammen. Deze zijn vervolgens met behulp van Microsoft Excel geanalyseerd. De informatie welke verkregen is door middel van de resultaten van de enquête zijn omschreven middels beschrijvende statistiek.

Omdat het onderzoek gericht is op de Nederlandse dierenartspraktijken en huisdiereigenaren zijn uitsluitend de enquêteresultaten van de in Nederland wonende respondenten met tenminste één huisdier verwerkt en geanalyseerd.

3. Resultaten

Om de hoofdvraag te beantwoorden, zijn eerst de deelvragen beantwoord. De verkregen resultaten van het onderzoek worden in dit hoofdstuk per deelvraag beschreven. In paragraaf 3.1 is beschreven hoe de resultaten verkregen zijn uit het veldonderzoek en de resultaten van de demografische vragen en vragen over de respondenten. In paragrafen 3.2, 3.3, 3.4 en 3.5 worden de resultaten per deelvraag beschreven. De hoofdvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 5, waarin de conclusie beschreven wordt.

De resultaten van deelvraag één, twee en drie zijn verkregen met behulp van een online enquête. De resultaten van deelvraag vier daarentegen, zijn verkregen met behulp van een literatuuronderzoek.

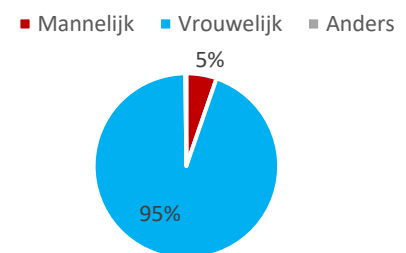
3.1 Respondenten veldonderzoek

Om deelvraag één, twee en drie te kunnen beantwoorden, is er een veldonderzoek uitgevoerd in de vorm van een online enquête. Deze enquête is gedeeld in 133 Facebook-groepen, waarvan 81 Facebookgroepen de gedeelde enquête goedgekeurd hebben. De enquête heeft in totaal 20 uur en 35 minuten online gestaan en is in die tijd ingevuld door 1135 respondenten, waardoor de betrouwbaarheid 95% is. De gegevens van de 1135 respondenten zijn anoniem verwerkt met behulp van Microsoft Forms en zijn verder uitgewerkt en geanalyseerd met behulp van Microsoft Excel.

De enquête is beschikbaar gesteld voor Nederlandse inwoners van 18 tot en met 75+ jaar die tenminste één huisdier hebben.

Tabel 3. Antwoord enquêtevraag: "Wat is uw leeftijd?"

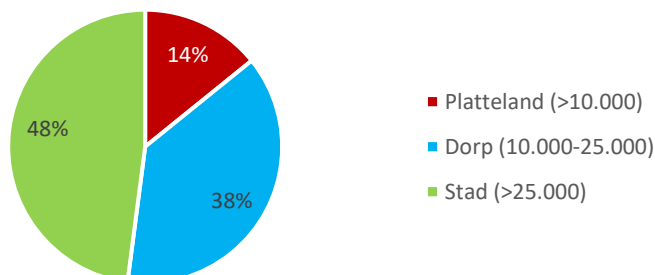
Leeftijdscategorie	Aantal	%
18 – 34 jaar	335	29,5
35 – 44 jaar	220	19,4
45 – 54 jaar	327	28,8
55 – 64 jaar	199	17,5
65 – 74 jaar	50	4,4
75 jaar of ouder	4	0,35
Eindtotaal	1135	100



Figuur 7. Antwoord enquêtevraag: "Wat is uw geslacht?"

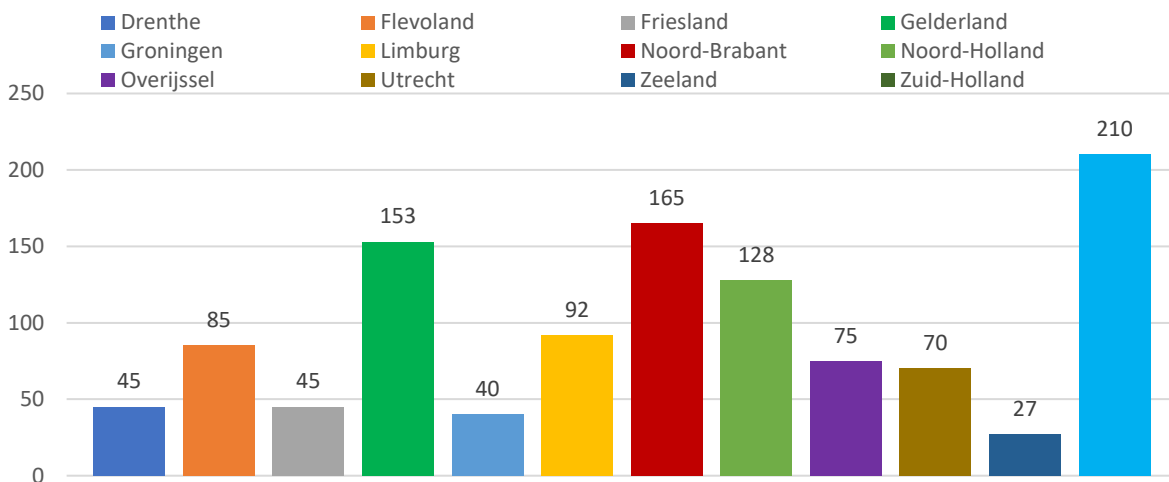
Zoals hierboven in tabel 3 is aangegeven, behoren de meeste respondenten op het moment van het onderzoek tot de leeftijdscategorie 18-34 jaar, 35-44 jaar en 45-54 jaar en identificeert 95% van de respondenten zich als vrouwelijk, wat terug te zien is in figuur 7, aan de rechterkant hierboven.

In de onderstaande figuur, figuur 8, wordt weergegeven waar de respondenten wonen: op het platteland, in een dorp of in een stad.



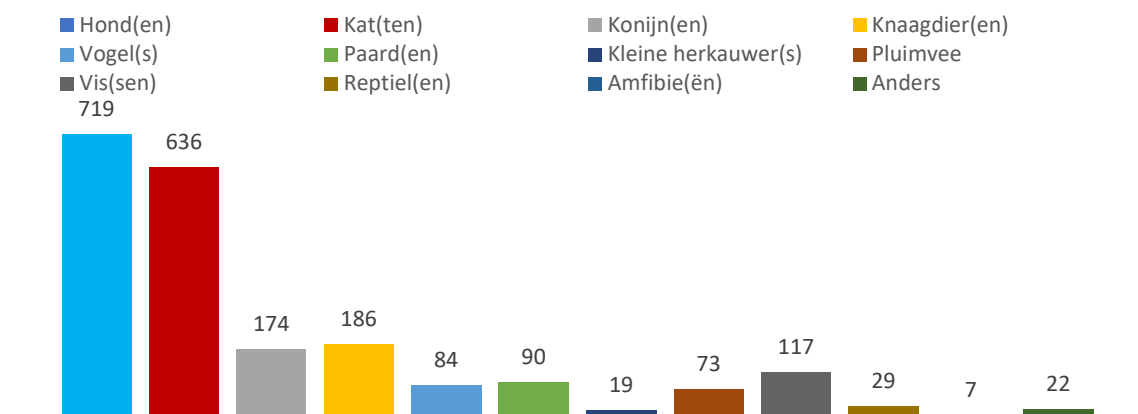
Figuur 8. Antwoord enquêtevraag: "Woont u op het platteland, in een dorp of in de stad?"

In figuur 9, hieronder, wordt weergegeven in welke provincie de respondenten wonen. De meeste respondenten wonen in Zuid-Holland, Noord-Brabant en Gelderland. De minste respondenten wonen in Zeeland.



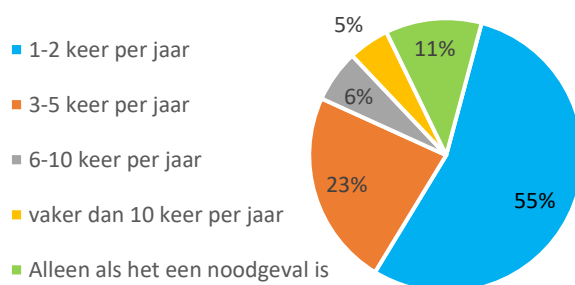
Figuur 9. Antwoord enquêtevraag: "In welke provincie woont u?"

Naast dat de enquête alleen in te vullen was voor respondenten met tenminste één huisdier, is er gekeken naar wat voor huisdier(en) de respondenten hebben. Bij deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden geven. In de onderstaande figuur is te zien dat honden en katten het meest gehouden worden onder de respondenten van dit onderzoek.



Figuur 10. Antwoord enquêtevraag: "Wat voor huisdier(en) heeft u?"

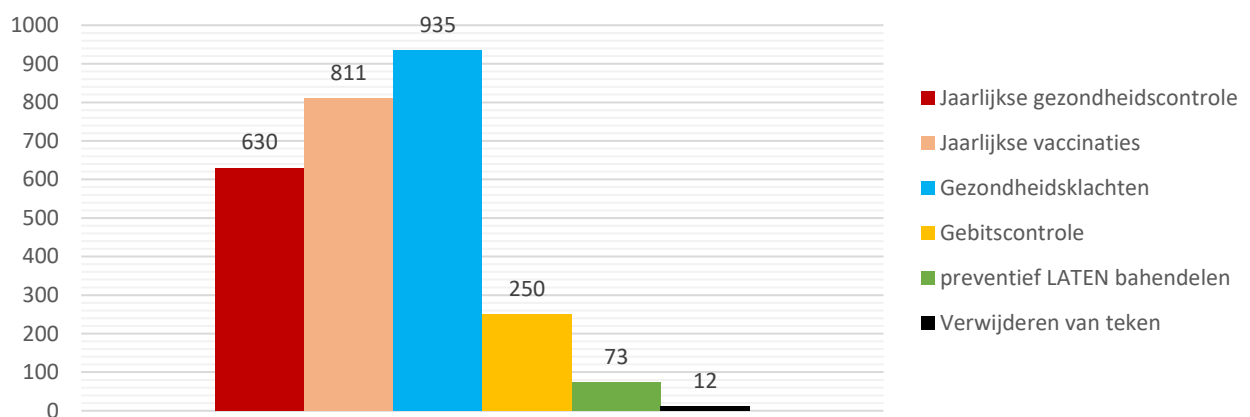
Ook is er gekeken naar hoe vaak de respondenten met hun huisdier(en) naar de dierenarts gaan. Hieruit blijkt dat meer dan de helft van de respondenten één tot twee keer per jaar de dierenarts bezoekt met zijn of haar huisdier(en). In figuur 11 is hiervan een overzicht weergegeven.



Figuur 11. Antwoord enquêtevraag: "Hoe vaak gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts?"

Zoals weergegeven wordt in figuur 11, op de vorige pagina, geeft meer dan de helft van de respondenten aan gemiddeld één tot twee keer per jaar met hun huisdier(en) naar de dierenarts te gaan. Een kleiner percentage geeft aan vaker dan gemiddeld 10 keer per jaar langs te gaan en 11% gaat naar de dierenarts met hun huisdier(en) wanneer het een noodgeval betreft. Er is geen correlatie gevonden tussen de woonplaats (stad, dorp of platteland) van de respondenten en het aantal dierenartsbezoeken.

De redenen om met hun huisdier(en) naar de dierenarts te gaan, lopen uiteen van de jaarlijkse gezondheidscontrole en vaccinaties tot het laten titeren van hun dier of het knippen van nagels. In de figuur hieronder zijn de meest voorkomende redenen weergegeven. De respondenten konden meerdere antwoorden geven. Daarnaast werd er een open vraag gesteld over de aanleiding voor het dierenartsbezoek. De antwoorden zijn meegenomen in bijlage 4.



Figuur 12. Antwoord enquêtevraag: "Waarvoor gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts?"

In het onderzoek heeft 81% van de respondenten aangegeven een vaste dierenartspraktijk te hebben. Daarentegen gaat 19% van de respondenten naar verschillende dierenartspraktijken met hun huisdier(en) om verschillende redenen. De meest genoemde redenen om gebruik te maken van verschillende dierenartspraktijken zijn:

- De verschillen in prijzen en bereikbaarheid. Voor vaccinaties wordt eerder gekozen voor een goedkopere dierenartspraktijk die dichterbij is en het snelste plaats heeft voor de respondent en zijn of haar huisdier(en).
- De dierspecialisaties. De ene praktijk heeft meer kennis en kunde in huis betreffende bijvoorbeeld konijnen, vogels, knaagdieren en andere 'bijzondere' dieren dan de andere dierenartspraktijk.
- De specialisatie in handelingen. Bijvoorbeeld acupunctuur en alternatieve/holistische geneeskunde en specialisme op het gebied van oogheelkunde, orthopedie en cardiologie en een breder aanbod zoals de mogelijkheid tot titeren.

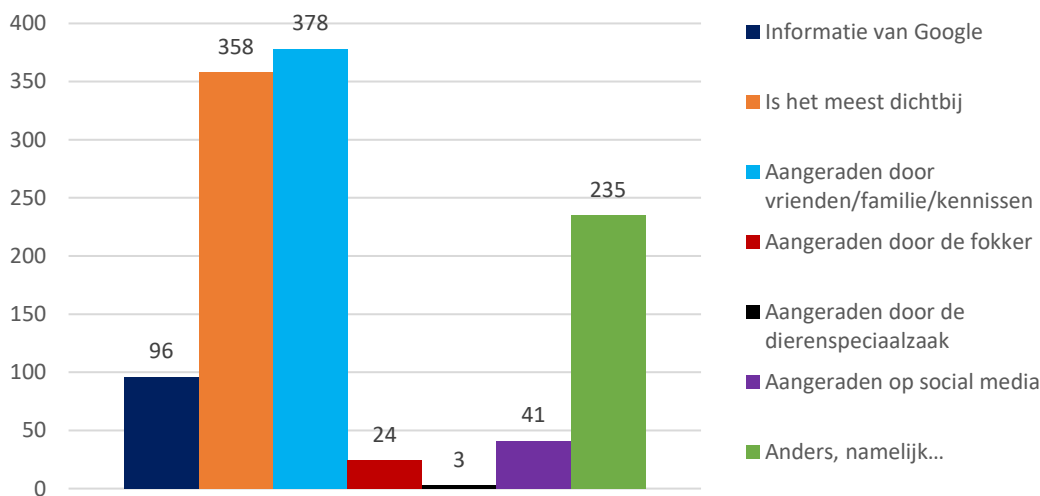
In bijlage 1 is de enquête opgenomen. De resultaten en antwoorden op de open vragen van de enquête zijn weergegeven in bijlage 4.

In de volgende paragrafen worden de resultaten per deelvraag beschreven.

3.2 Deelvraag 1

De eerste deelvraag is als volgt geformuleerd: 'Waar haalt de huisdiereigenaar informatie vandaan bij het kiezen van een dierenartspraktijk?'. Om deze deelvraag te beantwoorden is er met behulp van een enquête informatie verkregen over hoe de respondenten bij hun huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen zijn en waar de respondenten informatie vandaan halen wanneer zij voor een nieuwe dierenartspraktijk zouden moeten kiezen. De enquêtevragen die hierop betrekking hebben, zijn de vragen 8, 9 en 10.

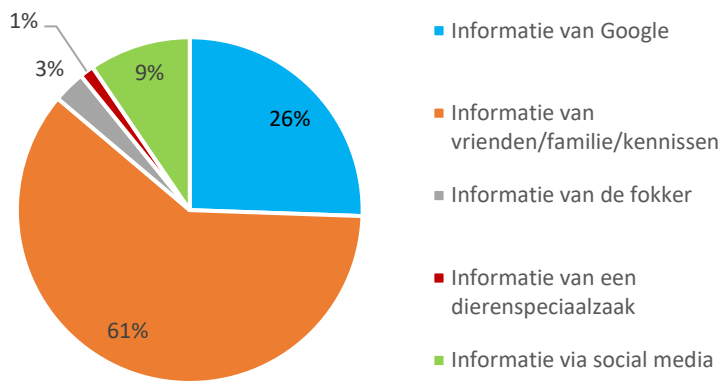
Uit het onderzoek is duidelijk geworden hoe de meeste respondenten bij hun huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen zijn. Zoals in de onderstaande figuur weergegeven is, zijn de meeste respondenten bij hun huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen doordat deze het dichtste bij is of aanbevolen is door vrienden, familie en/of kennissen.



Figuur 13. Antwoord enquêtevraag: "Hoe bent u bij uw huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen?"

In Figuur 13 is ook te zien dat 235 van de respondenten op een andere manier bij hun huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen zijn. Deze redenen zijn geïnventariseerd met behulp van een open vraag. De meest genoemde reden is dat de respondent werkzaam is/was of iemand kent die werkzaam is/was bij een dierenartspraktijk, asiel of dierenambulance waardoor de lijnen met de betreffende dierenartspraktijk kort zijn. Daarnaast heeft een deel van de respondenten aangegeven bij hun huidige dierenartspraktijk terecht gekomen te zijn na een spoedgeval of naar aanleiding van een second opinion. Een andere reden die meermaals genoemd wordt door de respondenten is dat zij een dier geadopteerd hebben dat al bij een dierenartspraktijk onder behandeling was. Dit kan gaan over zowel de jaarlijkse controle en vaccinaties als lopende behandelingen in het geval van gezondheidsproblemen. Zij geven hierbij aan dat het huisdier al bekend is met de dierenarts en de dierenarts bekend is met het huisdier, waardoor het dier zich prettiger voelt én de dierenarts de geschiedenis van het huisdier kent. Een andere reden die genoemd is bij deze open vraag is dat een deel van de respondenten meerdere dierenartspraktijken 'uitgeprobeerd' heeft en gebleven is bij de dierenartspraktijk waar zij het meest tevreden over zijn.

In het onderzoek is gevraagd hoe de respondenten informatie zouden vergaren als zij over zouden moeten stappen naar een nieuwe dierenartspraktijk. Uit deze enquêtevraag is gebleken dat 61% van de respondenten informatie inwint bij vrienden, familie en kennissen. Een kleiner deel, 26% van de respondenten, geeft aan informatie via Google te zoeken over dierenartspraktijken en 10% verzamelt informatie via social media. In figuur 14, op de volgende pagina, is de verdeling weergegeven.



Figuur 14. Antwoord enquêtevraag: "Stel; u bent momenteel nog niet ingeschreven bij een dierenartspraktijk, maar wel op zoek. Waar zou u uw informatie vandaan halen voor het kiezen van een dierenartspraktijk?"

Vervolgens is er met behulp van een open vraag gevraagd of de respondenten nog op een andere manier informatie verzamelt. Bijna de helft van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De meest genoemde manieren zijn een combinatie van de bovenstaande opties van de meerkeuze vraag die in figuur 14 weergegeven is. Daarnaast geven de respondenten aan bij dierenartspraktijken langs te gaan of te bellen voor een kennismaken met de dierenartspraktijk om te kijken of er een klik is en de respondent zich hier op zijn of haar gemak voelt. Ook geeft een deel van de respondenten aan om bij hun huidige dierenartspraktijk te vragen welke andere dierenartspraktijk zij aanraden en de websites van de nieuwe dierenartspraktijk te beoordelen op mogelijkheden, prijzen en personeel. In de onderstaande quote is de mening van respondent 15 weergegeven.

"Het welzijn van mijn huisdier is erg belangrijk. Ik ga af op positieve verhalen van bekenden om mij heen. Voor mij is de combinatie; kennis en kunde van zowel het medische aspect als gedrag van het dier belangrijk. Ben ik ontevreden over iets dan zoek ik een andere dierenarts.

1. Wordt er goed gediagnosticeerd?
2. Krijg ik helder en goed advies over een behandeling of traject?
3. Kan de arts goed met mijn dier overweg?
4. Voert de arts met passie, liefde en aandacht zijn vak uit?
5. Factureert de arts uitsluitend voor reëel medische zaken of wil de arts mij het vel over de neus trekken?"

Quote 1. Antwoord op enquêtevraag 10 door respondent 15

In bijlage 4 van dit afstudeerwerkstuk zijn alle reacties van de respondenten op de open vragen van de enquête opgenomen.

3.3 Deelvraag 2

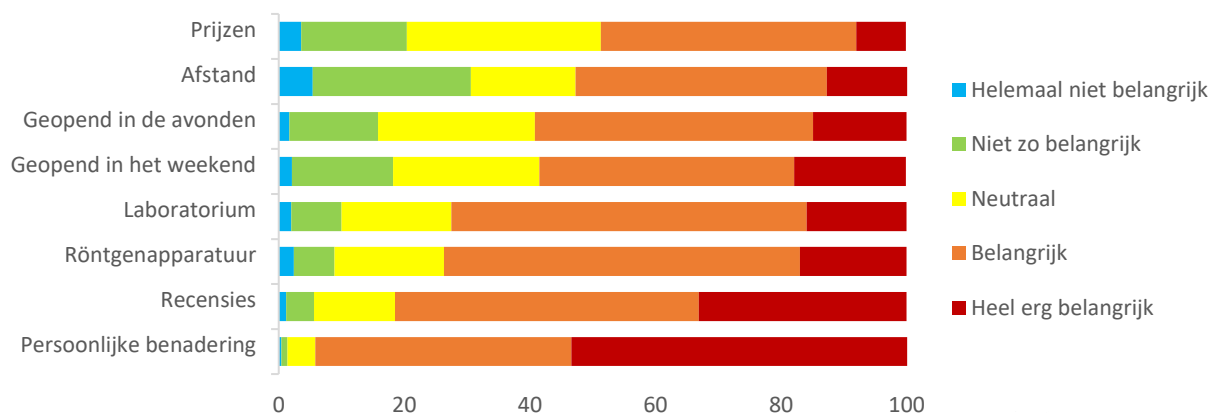
Deelvraag 2 luidt als volgt: 'Welke afwegingen worden genomen door de huisdiereigenaar bij het maken van de keuze voor een dierenartspraktijk?'. Om deze deelvraag te beantwoorden is met behulp van een enquête informatie verzameld over waar de respondenten naar kijken bij het kiezen van een dierenartspraktijk, wat zij vinden belangrijk en welke factoren invloed hebben op de keuze van de respondent. De enquêtevragen die hierop gericht zijn, zijn de vragen 11, 12, 15 en 16.

Om te achterhalen welke factoren belangrijk zijn bij het maken van een keuze voor een dierenartspraktijk, is er gebruik gemaakt van een 5-punts Likertschaal. Bij deze vraag konden de respondenten aangeven hoe belangrijk de beschreven factoren voor hen zijn op een schaal van 'helemaal niet belangrijk', 'niet zo belangrijk', 'neutraal', 'belangrijk' tot 'heel erg belangrijk'.

De factoren bij deze vraag betroffen:

- Afstand tot de dierenartspraktijk;
- Prijzen;
- Recensies over de dierenartspraktijk;
- Geopend in het weekend (buiten spoeddiensten);
- Geopend in de avonden (buiten spoeddiensten);
- Online een afspraak kunnen maken;
- Online voeding en herhaalmedicatie kunnen bestellen;
- Cat Friendly Clinic/Fear Free Practice certificering;
- Uiterlijk van de website;
- Gespecialiseerd in bijzondere diersoorten zoals reptielen en vogels;
- Aanwezigheid van MRI/CT-scan;
- Aanwezigheid van röntgenapparatuur;
- Aanwezigheid van laboratorium voor bloed-, mest- en urineonderzoek;
- Mogelijkheden tot alternatieve geneeskunde zoals acupunctuur;
- Mogelijkheid tot endoscopische- en laparoscopische chirurgie;
- Mogelijkheid van contact via Whatsapp;
- Aanbod van een Huisdieren ZorgPlan;
- Ondernemingsvorm van de dierenartspraktijk (zelfstandig, franchise of keten);
- Persoonlijke benadering van de medewerkers van de dierenartspraktijk.

Vanuit deze enquêtevraag blijkt dat de persoonlijke benadering van de medewerkers van de dierenartspraktijk bovenaan staat. Maar liefst 94,3% vindt dit belangrijk tot heel erg belangrijk, gevolgd door de recensies over de dierenartspraktijk; 81,5% van de respondenten vindt deze belangrijk tot heel erg belangrijk. Ook de aanwezigheid van röntgenapparatuur en laboratoriummogelijkheden scoren hoog op het gebied van belangrijkheid, net als de beschikbaarheid in de avonden en de weekenden voor spreekuren. Ook worden de afstand tot de dierenartspraktijk en de prijzen als belangrijke factoren beschouwd bij het maken van een keuze voor een dierenartspraktijk, evenals de mogelijkheid tot endoscopische en laparoscopische ingrepen. De meningen van de respondenten over de aanwezigheid van een MRI en/of CT-scan zijn verdeeld, evenals de mening over de specialisatie in bijzondere diersoorten en de Cat Friendly Clinic/Fear Free Practice certificering. Uit de enquêteresultaten blijkt ook dat de onlinediensten van de dierenartspraktijk niet als belangrijk ervaren worden bij het maken van een keuze. Ook de ondernemingsvorm heeft voor de meeste respondenten geen invloed op de keuze, evenals de mogelijkheid van een Huisdieren Zorgplan en de mogelijkheden van alternatieve geneeskunde. In figuur 15, die hieronder te zien is, worden de belangrijke factoren weergegeven.



Figuur 15. Meest belangrijke factoren bij enquêtevraag 11

De respondenten konden in de enquête ook aangeven wat zij belangrijk vinden bij het maken van een keuze voor een dierenartspraktijk als dit niet beschreven was in de 5-punts Likertschaal. Dit konden zij doen met behulp van een open vraag.

De meest voorkomende antwoorden betreffen: een persoonlijke benadering, de klik met de dierenartsen en dierenartsassistenten en het gevoel dat de respondent krijgt bij de dierenartspraktijk. Daarnaast worden de benadering van en de omgang met het dier door de meeste respondenten aangegeven als belangrijk, evenals een luisterend oor, de betrokkenheid van de dierenarts en de mogelijkheid tot meedenken en sparren met de dierenarts en de inzet van alternatieve geneeskunde. Niet alleen de ervaring met en specialisatie in diersoorten zoals bijvoorbeeld konijnen, vogels, knaagdieren en andere ‘bijzondere’ dieren is voor de respondenten belangrijk, maar ook de omgang met en kennis van bepaalde rassen zoals Stafford-achtigen en windhonden. Daarnaast is de mogelijkheid tot huisvisites meermaals genoemd en 24/7 bereikbaarheid, zowel in de dierenartspraktijk als per telefoon. Hieronder, in quote 2, is de mening van respondent 496 weergegeven.

“Dierenliefde gaat voor commercie. Natuurlijk mag het geld kosten. Maar het valt mij op dat de nieuwe praktijken, vaak samenwerkingsverband van meerdere praktijken in de regio op deze manier de prijzen enorm opschroeven.”

Quote 2. Antwoord op enquêtevraag 12 door respondent 496

In bijlage 4 van dit afstudeerwerkstuk zijn alle reacties van de respondenten op de open vragen van de enquête weergegeven.

Ook is aan de respondenten gevraagd of zij hun huisdier(en) verzekerd hebben en of dit invloed heeft gehad én heeft bij de zoektocht naar een dierenartspraktijk. Hieruit is gebleken dat 79% van de respondenten hun huisdier(en) niet verzekerd heeft; 21% van de respondenten heeft een of meerdere huisdieren wel verzekerd.

In de onderstaande tabel is weergegeven of de huisdierverszekering invloed heeft op de zoektocht naar een dierenartspraktijk. Het blijkt dat 89,6% van de respondenten aangeeft dat een huisdierverszekering geen invloed heeft op de keuze voor een dierenartspraktijk. In totaal vindt 10,4% van de respondenten dat dit wél invloed heeft op hun keuze.

Tabel 3. Verhouding tussen verzekerd huisdier en invloed op praktijkkeuze

Huisdier verzekerd?	Invloed op keuze?	Aantal	%
Nee	Nee	809	71,3
Nee	Ja	93	8,2
Ja	Ja	25	2,2
Ja	Nee	208	18,3
Eindtotaal		1135	100

3.4 Deelvraag 3

De derde deelvraag is als volgt opgesteld: ‘Wat zijn de verwachtingen van de huisdiereigenaar van de dierenartspraktijk?’. Om deze deelvraag te beantwoorden is met behulp van een enquête informatie verzameld over de verwachtingen die de respondenten hebben van een dierenartspraktijk. De enquêtevragen die hierbij horen, zijn de vragen 13 en 14.

Om te achterhalen welke verwachtingen de respondenten hebben van een dierenartspraktijk is er gebruik gemaakt van een 5-punts Likertschaal. Bij deze vraag konden de respondenten invullen hoe

belangrijk de genoemde verwachtingen voor hen zijn op een schaal van 'helemaal niet belangrijk', 'niet zo belangrijk', 'neutraal', 'belangrijk' tot 'heel erg belangrijk'. De genoemde verwachtingen bij deze vraag betroffen:

- Bij het maken van een afspraak dezelfde dan nog terecht kunnen (geen spoed);
- Post- en/of mailherinneringen voor de vaccinaties van uw dier;
- Mogelijkheid van betalen in termijnen bij bedragen hoger dan €300,-;
- Mogelijkheid van contact via Whatsapp;
- Persoonlijke benadering van de medewerkers van de dierenartspraktijk;
- Medewerkers van de dierenartspraktijk tonen empathie;
- Voldoende uitleg tijdens en na het dierenartsconsult;
- Mogelijkheid van een kopje koffie of thee bij binnenkomst.

Uit deze enquêtevraag is gebleken dat voldoende uitleg tijdens en na het dierenartsconsult een zeer belangrijke verwachting van de respondent is. Maar liefst 98,8% van de respondenten vindt dit belangrijk tot heel erg belangrijk. Daarnaast wordt van een dierenartspraktijk verwacht dat zowel de dierenarts als de dierenartsassistenten empathie tonen en de respondenten persoonlijk benaderen. De mening van de respondenten over dezelfde dag terecht kunnen voor een dierenartsconsult is verdeeld, evenals de mogelijkheid van het betalen in termijnen en de herinneringen aan de vaccinatie voor hun huisdieren. Het aanbieden van koffie of thee wordt door 3,6% van de respondenten belangrijk gevonden. Ook de mogelijkheid van contact via Whatsapp scoort niet hoog in de verwachtingen van de respondenten.

Ook na deze 5-punts Likertschaal hebben de respondenten de mogelijkheid gekregen om via een open vraag hun verwachtingen te noteren die nog niet beschreven waren in de 5-punts Likertschaal. Uit de gegeven antwoorden van de respondenten is een selectie gemaakt van de meest genoteerde verwachtingen die de respondenten van een dierenartspraktijk hebben. Hieruit blijkt dat de meeste respondenten de deskundigheid en betrokkenheid van de dierenarts en dierenartsassistenten het belangrijkste vinden, evenals een persoonlijke benadering en een goede omgang met hun huisdier waarbij de dierenarts de tijd neemt. Daarnaast wordt eerlijkheid van de dierenarts meerdere keren genoteerd. Ook wordt van de dierenarts en de dierenartsassistenten verwacht dat zij een luisterend oor bieden, dat men serieus genomen wordt en dat er meegedacht wordt met de respondent. Tot slot verwachten de respondenten dat de dierenartspraktijk over een vast team beschikt, transparant over haar prijzen is en dat de kosten van tevoren doorgesproken worden. Hieronder, in quote 3 en 4, zijn de meningen van respondent 496 en 285 weergegeven.

“Belangrijk dat er geluisterd wordt naar de ervaringen van huisdier eigenaar en de eigenaar nauw betrokken wordt in onderzoek mogelijkheden en behandelplan. (wanneer daar behoefte/interesse voor is).”

Quote 3. Antwoord op enquêtevraag 14 door respondent 286

“Dat ze niet zulke absurde prijzen vragen.”

Quote 4. Antwoord op enquêtevraag 14 door respondent 285

3.5 Deelvraag 4

Om de vierde en laatste deelvraag: ‘Welke factoren zijn van belang voor het opbouwen van een duurzame klantrelatie?’ te beantwoorden, is er een literatuuronderzoek verricht. In het literatuuronderzoek is er gekeken naar zowel praktische als feitelijke informatie over het ontwikkelen van een duurzame klantrelatie en naar de factoren die belangrijk zijn in het traject van het ontwikkelen en het behouden van een duurzame klantrelatie.

Uit meerdere wetenschappelijke bronnen blijkt dat het voor een onderneming waardevoller is om de focus te leggen op het huidige klantenbestand in plaats van nieuwe klanten te werven of om weggelopen klanten terug proberen te winnen (Kotler, Armstrong, Saunders, & Wong, 2003; Macpherson, 2012).

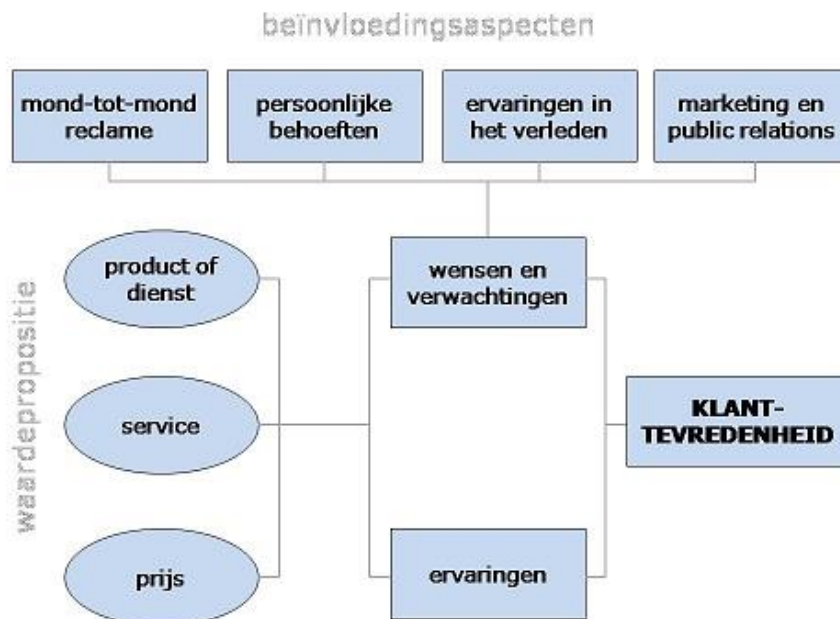
Om met het huidige klantenbestand een duurzame klantrelatie op te kunnen bouwen, is het belangrijk om te weten wie de klant is en wat hij of zij verwacht van de onderneming (Simon, 1997; Reutelingsperger, 2011; Soares, et al., 2017). Om erachter te komen wie de klant is, moet er gekeken worden naar het individu. Elke klant heeft een unieke manier waarop hij of zij een belevenis ervaart en gaat hier op een unieke manier mee om (Simon, 1997; Ragins & Greco, 2003; Reutelingsperger, 2011). Door goed te luisteren, te focussen op de persoonlijke behoeften van de klant en zijn of haar voorkeuren en emoties te begrijpen, kan er ingespeeld worden op de individuele klant waardoor een band ontstaat. Wanneer de onderneming een dienst levert die aansluit en voldoet aan de verwachtingen en behoeften van de klant, wordt volgens Neil. J. Simon (1997) de onderneming als betrouwbaar ervaren door de klant.

Vertrouwen is de basis in elke relatie. Dit geldt zowel voor persoonlijke als zakelijke relaties en is onder te verdelen in twee categorieën: cognitief en affectief vertrouwen. Cognitief vertrouwen is gebaseerd op zakelijk vertrouwen. Er wordt op vertrouwd dat een onderneming over de benodigde kennis en vaardigheden beschikt en de gemaakte afspraken nakomt. Affectief vertrouwen daarentegen, is gebaseerd op gevoelens, emotionele binding en betrokkenheid van de onderneming naar de klant toe (Six, 2004; Pol, 2019). Volgens Macpherson (2012) en Boss, et al. (2021) zijn transparantie en eerlijkheid van een onderneming de sleutels voor het ontwikkelen van vertrouwen in een klantrelatie. Net als vertrouwen is betrokkenheid in een relatie belangrijk. De betrokkenheid van een onderneming bij de klant, ook wel organisational involvement genoemd, is gebaseerd op de inspanning die de onderneming doet om de individuele klant te leren kennen met daarbij het tonen van interesse en empathie naar de individuele klant op persoonlijk gebied. Deze betrokkenheid kan getoond worden door bijvoorbeeld een kaartje te sturen bij een belangrijke gebeurtenis zoals een geboorte of het overlijden van een dierbare (Pol, 2019; Piksen, 2019).

Door als onderneming te voldoen aan de verwachtingen en behoeften van de individuele klant ontstaat er vertrouwen in de onderneming en klanttevredenheid. Volgens Kotler (2009) is klanttevredenheid:

De mate waarin de waargenomen prestaties van een product voldoen aan de verwachtingen van een klant. Als de prestaties van het product niet aan de verwachtingen voldoen, is de koper ontevreden. Als de prestaties wel aan de verwachtingen voldoen, of die overtreffen, is de afnemer tevreden of zelfs opgetogen. Klanten koesteren verwachtingen ten aanzien van de waarde en handelen hiernaar. Zij vergelijken de werkelijke waarde die zij bij de consumptie van het product krijgen met de waarde die zij verwachtten; hun conclusie beïnvloedt hun tevredenheid en herhalingsaankoop.

In figuur 16, op de volgende pagina, wordt het klanttevredenheidsmodel van Thomassen weergegeven. In de figuur is te zien dat klanttevredenheid afhankelijk is van zowel de wensen en verwachtingen als ervaringen van de klant. De wensen en verwachtingen van de klant zijn gebaseerd op de informatie dat de klant via mond-tot-mond reclame heeft gekregen, op de persoonlijke behoeften van de klant, (mogelijke) eerdere ervaringen en marketing en public relations. De ervaringen van de klant zijn gebaseerd op het product of de dienst die de klant krijgt van een onderneming, de service die geboden wordt en de perceptie van de prijs voor het product of de dienst. Wanneer de wensen en verwachtingen van de klant overeenkomen met de ervaringen, is de klant tevreden. Door als onderneming één of meerdere waardeproposities en/of beïnvloedingsaspecten te hanteren, stijgt de klanttevredenheid (Thomassen, 2003).



Figuur 16. Klanttevredenheidsmodel van Thomassen. Afkomstig uit Klanttevredenheid, de zin en onzin. 29 juli 2021 (Thomassen, 2003).

Omdat klanttevredenheid een positieve invloed heeft op het klantbehoud van een onderneming is het volgens Fornell (2006) belangrijk om hier de focus van de onderneming op te leggen. Men kan bijvoorbeeld gebruik maken van Customer Relationship Management of een eigen strategie die gericht is op de klanttevredenheid (Fornell, 2006). Bij CRM staat de individuele klant centraal en het is volgens Ragins en Greco (2003) en Zablah et al. (2004) een strategie die gebruikt wordt om klanten en hun behoeften te identificeren en klantrelaties te beheren, te optimaliseren en wanneer nodig deze te beëindigen. Door het inzetten van CRM ontstaat er inzicht in de behoeften en de wensen van de klant en kan er een passende dienst geleverd worden waardoor de klanten tevreden en loyaal zullen blijven aan de onderneming, hetgeen resulteert in een duurzame relatie (Dutt, 2020). Volgens Agustin en Singh (2005) kan klantloyaliteit gedefinieerd worden als "de neiging om een gevarieerde reeks gedragingen uit te voeren, die een motivatie aangeven om een voortdurende relatie met de onderneming te verbeteren." Uit onderzoek van Bügel (2002) blijkt dat klantloyaliteit ontstaat door vertrouwen en tevredenheid over de dienst en service die de onderneming biedt, de investering en interesse die de onderneming in de klant steekt en de kwaliteit van de mogelijke concurrenten van de onderneming. Hoe groter de loyaliteit van de klant is, hoe groter de kans dat hij of zij in de toekomst de door de onderneming aangeboden diensten blijft afnemen waardoor de onderneming een duurzame relatie met de klant kan ontwikkelen.

Om een duurzame klantrelatie te onderhouden en behouden is het belangrijk om te blijven investeren in de huidige klanten. Of zoals Sanders (2019) zegt: "Relatie bouwen houdt nooit op. Het is belangrijk om het spannend te houden en in elkaar te blijven investeren, elkaar begrijpen door naar elkaar te luisteren en door te vragen."

Om de klantrelatie te verduurzamen en te onderhouden kan de onderneming ervoor zorgen dat deze zo transparant mogelijk naar de klant blijft en deze het gevoel te geven dat de onderneming betrokken bij hem of haar blijft, ondanks dat er niet dagelijks, wekelijks of maandelijks contactmomenten plaatsvinden. Dit kan door de klant aandacht te geven door bijvoorbeeld telefonisch contact op te nemen en te vragen hoe het met "naam van het huisdier" gaat na een operatie of behandeling of voor een tussentijdse update. Zo ervaren de klanten dat zij nog steeds

betrokken zijn bij de onderneming na een dienst en worden de verwachtingen overtroffen. Hierdoor groeit het vertrouwen in de onderneming, evenals de loyaliteit en tevredenheid van de klant. Ook geeft de onderneming hiermee de klant de mogelijkheid om vragen te stellen.

Doordat de onderneming tijd steekt in persoonlijk contact met de klant en de naam noemt van het huisdier worden interesse in, empathie met en betrokkenheid bij de cliënt en de patiënt getoond en blijft de onderneming tegelijkertijd professioneel (Rutten, 2016). Een andere manier om de aandacht van de klanten vast te houden, is het sturen van mails met daarin bijvoorbeeld interessante weetjes, nieuws en acties van de onderneming. Het is daarbij belangrijk dat de onderneming niet te veel mails stuurt; dit kan leiden tot irritatie en klant-ontevredenheid (One4marketing, z.d.; KABAAL, 2020).

4. Discussie

In dit hoofdstuk worden de discussiepunten met betrekking tot de onderzoeksresultaten en de gebruikte onderzoeksmethoden beschreven. Eerst wordt het doel van het onderzoek beschreven met daarna een samenvatting van de onderzoeksresultaten. Daaropvolgend komen de discussiepunten van dit onderzoek aan bod.

4.1 Doelstelling

De doelstelling van dit afstudeeronderzoek is om Nederlandse dierenartspraktijken inzicht te bieden in hoe zij kunnen inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaren bij het maken van een praktijkkeuze en hoe zij ervoor kunnen zorgen dat er tussen de dierenartspraktijk en de huisdiereigenaar een (zakelijke) duurzame relatie ontstaat. Hiervoor is er onderzoek gedaan naar waar de huisdiereigenaar de benodigde informatie vandaan haalt bij het maken van een praktijkkeuze (deelvraag 1), naar de afwegingen die de huisdiereigenaar maakt bij het maken van de praktijkkeuze (deelvraag 2) en naar de behoeften en verwachtingen van de huisdiereigenaar (deelvraag 3). Bovendien is onderzocht welke factoren belangrijk zijn bij het opbouwen van een duurzame relatie tussen een onderneming en de klant (deelvraag 4). Aan de hand van de antwoorden op de deelvragen is de hoofdvraag beantwoord. Met het antwoord op de hoofdvraag en deelvragen kunnen Nederlandse dierenartspraktijken hun huidige en potentiële cliënten beter bereiken en een dienst bieden die afgesteld is op hun specifieke doelgroep, met als doel het opbouwen, behouden én optimaliseren van een duurzame klantrelatie.

4.2 Samenvatting

Uit het onderzoek blijkt dat Nederlandse huisdiereigenaren hun informatie over een nieuwe dierenartspraktijk op verschillende manieren verzamelen. Bij deze zoektocht wordt het meest vertrouwd op de kennis en ervaringen van bekenden en worden de websites van de potentiële dierenartspraktijken bezocht, waarbij gekeken wordt naar de mogelijkheden die de dierenartspraktijk biedt, de prijzen en de medewerkers. Daarnaast stellen huisdiereigenaren zich op de hoogte door met meerdere dierenartspraktijken kennis te maken om te bepalen of zij zich op hun gemak voelen bij de medewerkers. Bij het zoeken naar een dierenartspraktijk worden meerdere afwegingen gemaakt door de huisdiereigenaar. Naast de afstand tot de dierenartspraktijk en de prijzen die gerekend worden, wordt er gekeken naar de recensies over de dierenartspraktijk en naar de mogelijkheden die de praktijk aanbiedt zoals bijvoorbeeld huisvisites, avond- en weekendsprekken en een 24/7 bereikbaarheid en naar de al dan niet aanwezigheid van een laboratorium en röntgenapparatuur. Huisdiereigenaren verwachten van een dierenartspraktijk dat deze hen persoonlijk benadert en tijd en aandacht besteedt aan hen en hun huisdier. Naast deskundigheid en eerlijkheid van de dierenarts en de dierenartsassistenten heeft men behoefte aan voldoende informatie en uitleg, empathie en luisterend oor. Ook vindt men het belangrijk dat de praktijk meedenkt met de huisdiereigenaar. Uit het onderzoek blijkt dat het voor een onderneming waardevoller is om de huidige klantrelaties te beheren en te optimaliseren in plaats van klanten te werven en/of terug te halen. Het is belangrijk om te weten wie de klant is, wat zijn of haar behoeften zijn en welke verwachtingen en voorkeuren hij of zij heeft. Door hierop in te spelen, ontstaat er vertrouwen in de onderneming en klanttevredenheid. Wanneer een onderneming investeert in de klant door deze persoonlijk te benaderen en interesse en empathie te tonen, voelt de klant zich betrokken bij de onderneming en ontstaat er een band van waaruit een duurzame relatie opgebouwd kan worden. Door elke klant een passende dienst te bieden, stijgen de klanttevredenheid, loyaliteit en vertrouwen die de bouwstenen zijn voor een duurzame klantrelatie.

4.3 Aanpak en proces: enquêteonderzoek

De enquête is opgezet met behulp van Microsoft Forms en uitgezet in verschillende Nederlandse Facebookgroepen en de persoonlijke Facebookpagina van de onderzoeker. De enquête is gedeeld in 133 Facebook-groepen, waarvan 81 Facebookgroepen de gedeelde enquête goedgekeurd hebben. Doordat de enquête door andere personen dan de onderzoeker verder gedeeld is, is het onduidelijk welk bereik de enquête precies heeft gehad.

De enquête is minder dan een etmaal beschikbaar geweest voor de respondenten. In deze relatief korte tijd hebben 1135 respondenten de enquête ingevuld en opgestuurd. Voorafgaand aan het veldonderzoek is berekend dat er minimaal 385 respondenten nodig zouden zijn om een betrouwbaarheidsniveau van 95% te bereiken met een foutmarge van 5%. Doordat meer respondenten de enquête ingevuld en opgestuurd hebben, is de foutmarge gedaald van 5% naar 3%. Hoe lager de foutmarge is, hoe betrouwbaarder de resultaten van het onderzoek zijn.

Omdat de resultaten van het veldonderzoek afkomstig zijn van de respondenten, betekent dit dat het onderzoek deels afhankelijk is van de informatie die de respondenten verstrekt hebben. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat sommige vragen verschillend geïnterpreteerd zijn door de respondenten. Bij een van de vragen wordt aan de respondenten gevraagd waarvoor zij met hun huisdieren naar de dierenarts gaan. Voor de beantwoording worden zes opties gegeven, waarbij meerdere opties gekozen kunnen worden. De meerkeuzeopties bestonden uit 'jaarlijkse gezondheidscontrole', 'jaarlijkse vaccinatie', 'bij gezondheidsklachten', 'gebitscontrole', 'preventief laten behandelen' en 'het verwijderen van teken'. Daarnaast hebben de respondenten de mogelijkheid om in een open veld hun reden te noteren als deze niet in de antwoordenlijst staat. In het open veld zijn vooral redenen geschreven die ook in de meerkeuzeopties gegeven zijn. De meeste respondenten geven hierin aan dat zij naar de dierenarts gaan wanneer hun dier ziek is of klachten heeft. Dit valt onder de optie 'gezondheidsklachten'. Er werden antwoorden gegeven als: *"Indien ze ziek zijn ga ik naar de dierenarts, anders alleen voor de vaccinatie van de hond"*, *"Als ze ziek zijn"* en *"Bij klachten"*. Bij deze optie is geen rekening gehouden met spoedgevallen, maar die worden wel vaak genoemd. Daarnaast geeft een deel van de respondenten aan naar de dierenarts te gaan voor het ophalen van voeding en medicatie of om het dier te laten wegen. Dit zijn weliswaar dierenartsbezoeken, maar vallen buiten de afspraken die gemaakt worden. Misschien was het deze respondenten niet duidelijk dat de vraag bedoeld is om de reden te achterhalen van een afgesproken bezoek aan de dierenarts, inclusief een onderzoek en daaruit voortvloeiende handelingen. Ook zijn redenen gegeven die eenmalig van toepassing zijn, zoals het castreren of steriliseren van het huisdier of euthanasie. Dit kan erop duiden dat de enquêtevraag onduidelijk geformuleerd is. Een andere vraag gaat over de manier waarop de respondenten hun informatie verzamelen bij het zoeken naar een (nieuwe) dierenartspraktijk. Hierbij heeft de respondent een meerkeuzevraag gekregen én een open veld voor als zijn of haar antwoord niet wordt vermeld in de meerkeuzevraag. 36% Van de respondenten heeft gebruik gemaakt van dit open veld, maar van deze respondenten heeft 75% een antwoord gegeven dat ook in de meerkeuze-opties voorkomt of een onbruikbaar antwoord gegeven. Het kan zijn dat de meerkeuzeopties niet duidelijk genoeg waren toegelicht, waardoor de respondenten deze op meerdere manieren konden interpreteren. Een van de meerkeuzeopties betrof social media, bedoeld als een verzamelantwoord. Een groot deel van de resultaten van het open veld betreft een antwoord waarbij een of meerdere social media platformen genoemd worden of andere opties van de meerkeuzevraag. En er zijn antwoorden gegeven waar niet om gevraagd wordt, bijvoorbeeld: *"Ik ben een fokker"* en *"Ik zit al 35 jaar bij mijn dierenarts"*. Sommige antwoorden maken duidelijk waar men op let bij het zoeken naar een dierenartspraktijk, maar niet hóé men zoekt naar een passende dierenartspraktijk. Dit zijn antwoorden die niet relevant zijn bij deze vragen van het onderzoek; deze antwoorden zijn weggefilterd uit de resultaten.

Doordat een groot deel van de resultaten van het open veld een nutteloos antwoord of een al genoemde manier betreft, heeft dit tot onnodig extra werk en tijd geleid bij het analyseren van de resultaten van de enquête.

Een ander discussiepunt van de enquête is dat een deel van de respondenten aangegeven heeft de relevantie van zijn of haar opleidingsniveau voor het onderzoek niet te snappen. Hierdoor hebben zij de vraag naar hun opleidingsniveau niet naar eerlijkheid ingevuld. Omdat deze informatie niet betrouwbaar is, zijn deze resultaten niet meegenomen in de analyse.

4.4 Aanpak en proces: literatuuronderzoek

Met behulp van literatuuronderzoek is de vierde deelvraag van dit onderzoek beantwoord. In het literatuuronderzoek is er gebruik gemaakt van meerdere zoekmachines en online databanken. Hierbij is gezocht naar bruikbare informatie in de vorm van artikelen, onderzoeken, boeken en tijdschriften in verschillende talen. Het meest gebruik zijn Google, Google Scholar, Elsevier, Springer, Wiley en WUR E-depot.

Het literatuuronderzoek is niet helemaal verlopen zoals gepland was. Gebleken is dat niet alle artikelen, onderzoeken, boeken en tijdschriften toegankelijk waren. Dit heeft tot vertraging in het onderzoek geleid. Via een omweg, met behulp van “Library Access” en “SCI-HUB.se”, is voor een deel van deze informatiebronnen alsnog toegang verkregen. De wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke literatuur die gebruikt is voor het beantwoorden van de vierde deelvraag, komen sterk overeen met elkaar. Zo is gebleken dat ondernemingen beter kunnen investeren in het huidige klantenbestand dan nieuwe klanten te werven of weggelopen klanten terug proberen te winnen. Voor een onderneming is het belangrijk om te weten wie de klant is en in te spelen op de behoeften van de klant. Hierdoor ontstaan vertrouwen, klanttevredenheid en loyaliteit die de bouwstenen zijn voor een duurzame relatie tussen de klant en de onderneming.

Tot slot is, in tegenstelling tot wat er voorafgaand van het onderzoek verwacht werd, uit het literatuuronderzoek gebleken dat het waardevoller is om de huidige klantrelaties te optimaliseren in plaats van nieuwe klanten te werven en hier vervolgens een duurzame relatie mee op te bouwen.

4.5 Enquêteresultaten vergeleken met literatuur

De onderzochte literatuur sluit nauw aan op de resultaten van deelvraag drie over de verwachtingen en de behoeften van de huisdiereigenaar. Zowel uit de enquêteresultaten als de resultaten van het literatuuronderzoek blijkt dat de huisdiereigenaren en/of klanten van een onderneming de meeste waarde hechten aan een persoonlijke benadering, gevolgd door de deskundigheid en eerlijkheid van een onderneming. Er is behoefte aan empathie en emotie en de huisdiereigenaar of klant verwacht oprechte interesse en betrokkenheid van de onderneming waarbij geluisterd en meegedacht wordt.

Doordat uit beide onderzoeken de betreffende resultaten overeenkomen, is de betrouwbaarheid hoger dan wanneer er uitsluitend een enquêteonderzoek had plaatsgevonden.

5. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de deelvragen en de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord. De conclusies worden per deelvraag weergegeven in paragraaf 5.1, gevolgd door paragraaf 5.2 waarin de beantwoording van de hoofdvraag aan bod komt. Tot slot worden in paragraaf 5.3 de aanbevelingen beschreven.

Het doel van dit afstudeerwerkstuk is om dierenartspraktijken inzicht te geven in de Nederlandse huisdiereigenaren en in hun beweegredenen en verwachtingen als zij een dierenartspraktijk zoeken waardoor zij kunnen inspelen op deze beweegredenen en verwachtingen. Door te voldoen aan de verwachtingen, wensen en behoeften van de huisdiereigenaar kan er tussen de dierenartspraktijk en huisdiereigenaar een duurzame relatie opgebouwd worden.

5.1 Beantwoording deelvragen

Waar haalt de huisdiereigenaar informatie vandaan bij het kiezen van een dierenartspraktijk?

Uit de enquête is gebleken dat de hedendaagse, Nederlandse huisdiereigenaar zijn of haar informatie voornamelijk verzameld door advies te vragen aan vrienden, familie en kennissen. Daarnaast wordt op het internet gezocht naar relevante informatie. Hiervoor worden zowel Google als social mediaplatformen gebruikt. Daarnaast blijkt uit de enquête dat de respondenten ook informatie inwinnen door langs te gaan bij dierenartspraktijken.

Welke afwegingen worden genomen door de huisdiereigenaar bij het maken van de keuze voor een dierenartspraktijk?

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat een persoonlijke benadering door dierenartsen en dierenartsassistenten en het gevoel bij de dierenartspraktijk bovenaan staan en dat dit voor huisdiereigenaren doorslaggevende factoren zijn om te kiezen voor een dierenartspraktijk, evenals een luisterend oor, de betrokkenheid van de dierenarts en de mogelijkheid tot meedenken. Daarnaast worden afwegingen gemaakt die gebaseerd zijn op de recensies over de dierenartspraktijk en de mogelijkheden die de dierenartspraktijk biedt. Ook worden de tarieven en de afstand meegewogen bij het maken van een keuze voor een dierenartspraktijk.

Wat zijn de verwachtingen van de huisdiereigenaar van de dierenartspraktijk?

Uit de resultaten van het veldonderzoek is gebleken dat 98,8% van de respondenten tijdens en na het dierenartsconsult voldoende uitleg verwacht. Daarnaast wordt verwacht van dierenartsen en dierenartsassistenten dat zij eerlijk, deskundig en betrokken zijn en dat men de tijd neemt voor het huisdier. De cliënt verwacht dat zowel dierenartsen als dierenartsassistenten de respondent persoonlijk benaderen, dat er empathie getoond wordt en een luisterend oor geboden wordt. De respondent wil serieus genomen worden en verwacht dat de dierenarts- en assistenten meedenken.

Welke factoren zijn van belang voor het opbouwen van een duurzame klantrelatie?

Op basis van de gebruikte literatuur is gebleken dat het voor een onderneming waardevoller is om zich te richten op het huidige klantenbestand in plaats van nieuwe klanten te werven of om klanten die weggelopen zijn proberen terug te winnen. Dit geldt ook voor dierenartspraktijken. Om een duurzame klantrelatie op te kunnen bouwen, is het voor de dierenartspraktijk belangrijk om te weten wie de individuele klant is en wat zijn verwachtingen en behoeften zijn. Om dit te achterhalen, is het belangrijk om goed te luisteren naar de klant en zich te focussen op de persoonlijke behoeften, voorkeuren en emoties. Door als dierenartspraktijk hierop in te spelen en te voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de klant ontstaan vertrouwen, klanttevredenheid en loyaliteit waardoor er een duurzame band opgebouwd kan worden met de klant.

5.2 Beantwoording hoofdvraag

Met behulp van de antwoorden op de deelvragen kan de hoofdvraag beantwoord worden. De hoofdvraag luidt als volgt: **‘Hoe kan een dierenartspraktijk inspelen op de beweegredenen van de Nederlandse huisdiereigenaar bij het maken van een duurzame praktijkkeuze en bijdragen aan het creëren van een duurzame klantrelatie?’**.

Uit het onderzoek blijkt dat het belangrijk is om te weten wie de hedendaagse Nederlandse huisdiereigenaar is en wat zijn verwachtingen en behoeften zijn. Uit het onderzoek blijkt dat de respondenten hun praktijkkeuze op verschillende factoren baseren. Zo wordt informatie ingewonnen bij kennissen, vrienden en familie. Verder worden social mediaplatformen geraadpleegd en wordt er gezocht naar recensies op het internet. Daarnaast heeft een deel van de respondenten aangegeven vooraf een dierenartspraktijk te bezoeken voordat de keuze gemaakt wordt om zich in te schrijven bij de betreffende praktijk. Uit het onderzoek is ook gebleken dat huisdiereigenaren behoefte hebben aan een persoonlijke benadering en een luisterend oor van de dierenartspraktijk en zij verwachten dat zowel de dierenarts als de dierenartsassistenten empathie tonen en meedenken met de huisdiereigenaar. Daarnaast verwachten huisdiereigenaren dat de werknemers van een dierenartspraktijk eerlijk en deskundig zijn en hen van voldoende informatie voorzien, voor, tijdens en na een dierenartsconsult.

Uit het onderzoek blijkt dat het voor dierenartspraktijken waardevoller is om de huidige klantrelaties te beheren en te optimaliseren in plaats van het werven van nieuwe klanten en/of het terughalen van verloren klanten. Zoals eerder beschreven is het belangrijk om te weten wie de Nederlandse huisdiereigenaar is en wat zijn verwachtingen en behoeften zijn. Om dit te achterhalen is het belangrijk om goed te luisteren naar de klant en zich te focussen op de persoonlijke behoeften, voorkeuren en emoties. Wanneer de dierenartspraktijk weet wie de klant is, investeert en aandacht besteedt aan de behoeften, verwachtingen en voorkeuren van de klant, ontstaan klanttevredenheid, loyaliteit en vertrouwen die de bouwstenen zijn voor een duurzame klantrelatie.

Om een duurzame klantrelatie te onderhouden, is het belangrijk dat de dierenartspraktijk blijft investeren in de huidige klanten door hen het gevoel te geven dat de onderneming betrokken bij hen is en blijft, ondanks dat zij elkaar niet regelmatig zien of horen. Hierdoor worden de verwachtingen van de klant overtroffen en groeien het vertrouwen, de loyaliteit en tevredenheid van de klant waardoor een duurzame klantrelatie in stand wordt gehouden.

Relevantie

De resultaten van dit afstudeeronderzoek zijn gebaseerd op informatie verkregen uit literatuuronderzoek en informatie van respondenten die een enquête hebben ingevuld. De verkregen resultaten dienen als hulpbron en informatieve ondersteuning en zijn bedoeld voor Nederlandse dierenartspraktijken. Met de resultaten van dit onderzoek kunnen dierenartspraktijken die op zoek zijn naar inzicht in de verwachtingen, behoeften en wensen van de Nederlandse huisdiereigenaar inspelen op de bovenbeschreven factoren, om vervolgens een duurzame klantrelatie op te bouwen met de huisdiereigenaar.

5.3 Aanbevelingen

5.3.1 Vervolgonderzoek

Bij het verrichten van een herhalings- of vervolgonderzoek is het aan te bevelen om een ruimere planning te maken voor het onderzoek en het analyseren van de resultaten. Hierdoor kunnen eventuele vertragingen ondervangen worden.

In dit afstudeeronderzoek is er geen gebruik gemaakt van de resultaten op de vijf sociaaleconomisch-demografische enquêtevragen, omdat deze niet relevant bleken voor de hoofdvraag en de deelvragen van dit onderzoek. Deze gegevens kunnen echter wel gebruikt worden in een vervolgonderzoek om te kijken of er correlaties tussen de sociaaleconomisch-demografische factoren en de gegeven antwoorden te vinden zijn. Er kan bijvoorbeeld onderzocht worden of de respondenten die in een dorp wonen andere verwachtingen van een dierenartspraktijk hebben dan respondenten die in de stad wonen, of dat er verbanden zijn tussen de gegeven antwoorden en de leeftijdscategorieën. Met deze informatie kunnen dierenartspraktijken nog beter inspelen op de verwachtingen en behoeften van hun klantenbestand.

Tot slot is het aanbevolen om bij een herhalings- of vervolgonderzoek de enquêtevragen nauwkeuriger te formuleren om verkeerde interpretaties zo veel mogelijk te voorkomen. Een toelichting bij elke enquêtevraag kan leiden tot een adequater antwoord. Hierbij komt er echter meer tekst in de enquête te staan en de vraag is of de enquête hier niet minder aantrekkelijk van wordt voor de respondent, met de mogelijkheid dat hij of zij afhaakt. Een alternatief is om de enquête te vervangen door een interview waardoor de mogelijkheid ontstaat om vragen toe te lichten. Het nadeel hiervan is dat het afnemen van interviews meer tijd vergt en het analyseren meer werk vereist vergeleken met enquêtes.

5.3.2 Dierenartspraktijken

Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek kunnen Nederlandse dierenartspraktijken inspelen op de verwachtingen, wensen en behoeften van hun klanten. Uit het onderzoek blijkt dat het voor dierenartspraktijken waardevoller is om de focus te leggen op het huidige klantenbestand, in plaats van het werven van nieuwe klanten en het terugwinnen van verloren klanten.

Het is voor dierenartspraktijken aan te bevelen om, als gevolg op dit onderzoek, hun huidige klantenbestand te onderzoeken. Uit de resultaten van dat onderzoek kunnen belangrijke factoren voortkomen die aansluiten op hun klantenkring waardoor de dierenartspraktijk een nóg gerichtere dienst kan aanbieden aan haar eigen klantenbestand.

Verwijzingen

- Acupunctuur bij Dieren. (z.d.). *Vind hier uw dierenarts-acupuncturist*. Opgeroepen op januari 30, 2021, van <https://acupunctuurbijdieren.nl/dierenartsen/>
- Agustin, C., & Singh, J. (2005). Curvilinear effects of consumer loyalty determinants in relational exchange. *Journal of Marketing Research*, 96-108. Opgeroepen op juli 24, 2021
- Alles over marktonderzoek. (z.d.). Opgeroepen op oktober 17, 2020, van Steekproef berekenen: <https://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproef-berekenen/>
- AniCura. (2021). Opgeroepen op april 20, 2021, van Onze dierenklinieken: <https://www.anicura.nl/onze-dierenklinieken/>
- AniCura. (z.d.). *Acupunctuur voor honden*. Opgeroepen op januari 30, 2021, van <https://www.anicura.nl/behandelingen-diensten/hond/acupunctuur-hond/>
- Baxendale, S., Macdonald, E., & Wilson, H. (2015). The Impact of Different Touchpoints on Brand Consideration. *Journal of Retailing*, 235-253. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Bekoff, M. (2000). *The smile of a dolphin: remarkable accounts of animal emotions*. New York: Discovery Books. Opgeroepen op november 17, 2020
- Bergevoet, R. H., Benus, M., & Valk, O. v. (2020). *Een tekort aan dierenartsen in Nederland?* Wageningen: Wageningen Economic Research. Opgeroepen op december 12, 2020
- Bonas, S., McNicholas, J., & Collis, G. (2000). Companion animals and us: Exploring the relationships between people and pets. In A. Podberscek, E. Paul, & J. Serpell, *Pets in the network of family relationships: An empirical study* (pp. 209-236). Cambridge University Press. Opgeroepen op november 17, 2020
- Boss, N., Ackerman, L., Donnelly, A. L., Rumble, S., Sanchez, R., Ferreira, M. I., . . . Oster, K. A. (2021, maart 19). Client Service Considerations. Opgeroepen op juli 22, 2021, van <https://onlinelibrary-wiley-com.aeres.idm.oclc.org/doi/abs/10.1002/9781119540687.ch5>
- Bradley, D. S. (2017). Lasertherapy in Veterinary Medicine: Photobiomodulation. In R. J. Riegel, & J. Godbold, *Wounds* (pp. 115-116). Opgeroepen op januari 30, 2021
- Bradshaw, J., & Casey, R. (2007). In *Anthropomorphism and anthropocentrism as influences in the quality of life of companion animals* (pp. 149-154). Opgeroepen op november 17, 2020
- Bradshaw, J., & Thorne, C. (1992). Behavioural biology. In C. Thorne, *The Waltham book of cat and dog behaviour* (pp. 31-52). Oxford. Opgeroepen op november 17, 2020
- Brakel, P. v. (2017, december 7). *Ontwikkelingen in de veterinaire praktijk*. Opgeroepen op december 12, 2020, van Raadgevers Kuijkhoven: <https://www.raadgevers.nl/praktijk/ontwikkelingen-veterinaire-praktijk-najaar-2017/>
- Brakel, P. v. (2019, juli 25). *Ondernemerschap en ketenvorming*. Opgeroepen op december 12, 2020, van Raadgevers Kuijkhoven: <https://www.raadgevers.nl/praktijk/ondernemerschap-en-ketenvorming/>
- Bügel, M. (2002). *Klantenloyaliteit*. Amsterdam: Pearson Education. Opgeroepen op juli 29, 2021
- Caressa. (2021). Opgeroepen op april 20, 2021, van Locaties: <https://dierenziekenhuizen.nl/locaties/>

- Cat Friendly Clinic. (z.d.). *Find a Cat Friendly Clinic*. Opgeroepen op april 20, 2021, van <https://catfriendlyclinic.org/cat-owners/find-a-clinic/page/144/>
- CBS. (2021). Opgeroepen op maart 7, 2021, van Huishoudens nu: <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/woonsituatie/huishoudens-nu#:~:text=Begin%202020%20waren%20er%208,gemiddelde%20huishoudensgrootte%20ong%203%2C56>.
- Cijfers en trends*. (2019, december). Opgeroepen op december 23, 2020, van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/dienstverlening/dierenartsen/>
- DGN. (2021). Opgeroepen op april 20, 2021, van Dierenartsen Groep Nederland: <https://www.dierenartsengroepnederland.nl/overdgn>
- Dibevo. (2021, februari 10). Opgeroepen op maart 7, 2021, van Coronacrisis zorgt voor piek in huisdierbezit: <https://dibevo.nl/pers/coronacrisis-zorgt-voor-piek-in-huisdierbezit>
- DierenDokters. (2021). Opgeroepen op april 20, 2021, van DierenDokters dierenklinieken en dierenartsen: <https://www.dierendokters.com/dierenarts-dierenkliniek/>
- DierenDokters. (z.d.). Opgeroepen op december 20, 2020, van Huisdieren ZorgPlan: <https://www.dierendokters.com/hzp>
- Dierenkliniek Midden Nederland. (z.d.). Opgeroepen op december 20, 2020, van Huisdieren ZorgPlan: <https://www.dierenkliniekmiddennederland.nl/huisdieren-zorgplan/>
- Dutt, S. (2020). Customer relationship management (CRM) system: a review. *International Journal of Applied Research*, 6, 508-511. Opgeroepen op juli 29, 2021
- Evers, T., Wijnands, A., & Heijer, M. d. (z.d.). *ABN AMRO*. Opgeroepen op december 12, 2020, van Trends voor Dierenartsen: <https://www.abnamro.nl/nl/privé/speciaal-voor/medici/tips-voor-medici/trends-dierenarts.html>
- Evidensia. (2021). Opgeroepen op april 20, 2021, van Klinieken in Nederland: <https://ivcevidensia.nl/klinieken-nederland/>
- Fear Free. (z.d.). Opgeroepen op februari 9, 2021, van Dierenkliniek Wateringse Veld: <https://www.dierenkliniekwv.nl/basiszorg/fear-free>
- Find a Practice. (z.d.). Opgeroepen op februari 9, 2021, van Fear Free Pets: https://fearfreepets.com/certified-practice-directory?p=2&category=0&zoom=15&is_mile=0&directory_radius=0&view=grid
- Følstad, A., & Kvale, K. (2018). Customer Journeys: A Systematic Literature Review. *Journal of Service Theory and Practice*, 196-227. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Fornell, C. (2006). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*(56), 6-21. Opgeroepen op juli 25, 2021
- Friedmann, E. (1980, juli). Animal companions and one year survival after discharge from a coronary care unit. Opgeroepen op oktober 29, 2020
- Friedmann, E., Katcher, A. H., Messent, P. R., Katcher, A. H., Thomas, S. A., & Lynch, J. J. (1983, augustus). Social interaction and blood pressure: influence of animal companions. Opgeroepen op oktober 29, 2020

- Halvorsrud, R., Kvale, K., & Følstad, A. (2016). Improving Service Quality Through Customer Journey Analysis. *Journal of Service and Practice*, 840-867. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Homburg, C., Jozic, D., & Kuehn, C. (2015). Customer Experience Management: Toward Implementing an Evolving Marketing Concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 377-401. Opgeroepen op februari 25, 2021
- Hoogervorst-Spek, L., Leeuwen, E. v., Triest, D. v., Vilsteren, S. v., Velde, M. V., Tellegen, M., . . . Kort, M. d. (2019). *Pet Monitor 2019*. Opgeroepen op oktober 29, 2020
- IDEXX Animana. (2019). Opgeroepen op februari 9, 2021, van Online Afspraken: <https://www.animana.nl/online-afspraken/>
- International Cat Care. (2018, mei). *Wat is een Cat Friendly Clinic (katvriendelijke kliniek)?* Opgeroepen op februari 9, 2021, van Cat Friendly Clinic: https://catfriendlyclinic.org/app/uploads/2018/05/CFC_Client_Leaflets_NL.pdf
- Jang, H., & Lee, H. (2012). Meta-analysis of pain relief effects by laser irradiation on joint areas. In *Photomedicine and laser surgery* (pp. 405-417). Opgeroepen op januari 30, 2021
- JouwDierenartsAanHuis. (2019). Opgeroepen op december 19, 2020, van Diensten: <https://www.jouwdierenartsaanhuis.nl/diensten/>
- KABAAL. (2020, maart 13). 4 tips om je klantrelaties succesvol te onderhouden. Opgeroepen op juli 29, 2021, van <https://www.kabaalmarketing.nl/4-tips-om-je-klantrelaties-succesvol-te-onderhouden/>
- Koetz, C. (2019). Managing the Customer Experience: A Beauty Retailer Deploys All Tactics. *Journal of Business Strategy*, 10-17. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Kort, M. d., Majoor, E., Meijer, S., Duifhuis, K., Visser, N., Groningen, R. v., . . . Tellegen, M. (2018). *Pet Monitor 2018*. Opgeroepen op december 20, 2020
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2003). *Principes van Marketing*. Amsterdam: Pearson Education. Opgeroepen op juli 22, 2021
- Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V., & Saunders, J. (2009). *Principes van Marketing*. Amsterdam: Pearson Benelux. Opgeroepen op juli 28, 2021
- Kranzbühler, A., Kleijnen, M., & Verlegh, P. (2018). Outsourcing the Pain, Keeping the Pleasure: Effects of Outsourced Touchpoints in the Customer Journey. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-20. Opgeroepen op februari 25, 2021
- Lemon, K., & Verhoef, P. (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 69-96. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Leva, M., & Ziliani, C. (2018). Mapping touchpoint exposure in retailing: Implications for developing an omnichannel customer experience. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 304-322. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Levinson, B. M. (1969). *Pet-Oriented Child*. Charles C. Thomas Publisher. Opgeroepen op oktober 29, 2020
- LICG. (z.d.). Opgeroepen op november 17, 2020, van Vermenselijking: <https://www.licg.nl/de-sociale-rol-van-huisdieren/#vermenselijking>

- Lim, J., Al-Aali, A., & Heinrichs, J. (2015). Impact of satisfaction with e-retailers' touch points on purchase behavior: The moderating effect of search and experience product type. *Marketing Letters*, 225-235. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Lingehoeve. (2020, mei 14). Opgeroepen op december 20, 2020, van Het Huisdieren Zorgplan: <https://www.delingehoeve.nl/gezelschapsdier/hzp/>
- Macpherson, T. (2012, juli). The client journey: viewing your practice from a new perspective. *In Practice*(vol. 34), 422-425. Opgeroepen op juli 22, 2021
- Marino, V., & Presti, L. (2018). Engagement, satisfaction and customer behavior-based CRM performance. *Journal of Service Theory and Practice*, 682-707. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Marktdata.nl. (2018). Opgeroepen op december 12, 2020, van Ketenvorming in de veterinaire sector: <https://www.marktdata.nl/nieuws/Ketenvorming-in-de-veterinaire-sector>
- Masson, J., & McCarthy, S. (1996). *When elephants weep: The emotional lives of animals*. New York: Delacorte Press. Opgeroepen op november 17, 2020
- MT. (2017, april 6). Opgeroepen op november 21, 2020, van Next Generation Leadership: <https://www.mt.nl/business/waarom-dierenklinieken-zich-aansluiten-bij-grote-ketens/534779>
- One4Marketing. (z.d.). *De buyer's journey en customer journey: wat is het verschil?* Opgeroepen op februari 25, 2021, van <https://www.one4marketing.nl/blog/buyer-journey-customer-journey-wat-is-het-verschil>
- One4marketing. (z.d.). 5 do's & don'ts bij het onderhouden van klantrelaties. Opgeroepen op juli 29, 2021, van <https://www.one4marketing.nl/blog/bid/176112/do-s-don-ts-bij-het-onderhouden-van-klantrelaties>
- Piksen, G. (2019, mei 29). De 7 gouden regels van duurzame klantvriendelijkheid. *Een duurzame(re) klantrelatie? Deze experts hebben de oplossing*. Opgeroepen op juli 23, 2021
- Pol, H. (2019, april 17). De vijf bouwstenen van een duurzame en betekenisvolle klantrelatie. Opgeroepen op juli 22, 2021, van <https://www.linkedin.com/pulse/de-vijf-bouwstenen-van-een-duurzame-en-betekenisvolle-harald-pol/>
- Pryor, B., & Millis, D. L. (2015). Therapeutic laser in veterinary medicine. *In Veterinary Clinics: Small Animal Practice* (pp. 45-56). Opgeroepen op januari 30, 2021
- Rabobank. (2019, december). Opgeroepen op december 20, 2020, van Cijfers en Trends: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/dienstverlening/dierenartsen/>
- Ragins, E., & Greco, A. (2003). Customer Relationship Management and E-Business: More Than a Software Solution. *Review of Business*(vol. 24), 25. Opgeroepen op juli 22, 2021
- Ranzijn. (2021). Opgeroepen op april 20, 2021, van Ranzijn Dierenarts: <https://www.ranzijn.nl/ranzijn-services/dierenarts/>
- Rawson, A., Duncan, E., & Jones, C. (2013). The Truth About Customer Experience. *Harvard Business Review*, 90-98. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Reinink, M. (2015). De beste overleeft. *ArtsenAuto*, 18-21. Opgeroepen op december 19, 2020

- Reutelingsperger, E. (2011, juni 6). Duurzame klantrelaties in een kunstzinnige omgeving. Opgeroepen op juli 23, 2021
- Ritmeester, R. (2019, juli 18). Dieren zijn gezond. Amsterdam. Opgeroepen op oktober 29, 2020
- Roosberg, D. M. (z.d.). *Laparoscopie*. Opgeroepen op januari 30, 2021, van <https://dmcderoosberg.nl/laparoscopie/>
- Rutten, M. (2016, februari 18). De 7 principes voor een goede klantrelatie. Opgeroepen op juli 29, 2021, van <https://www.linkedin.com/pulse/de-7-principes-voor-een-goede-klantrelatie-marjet-rutten/?originalSubdomain=nl>
- Sanders, E.-J. (2019, augustus 2). Het geheim van een duurzame klantrelatie. Opgeroepen op juli 29, 2021, van <https://www.adformatie.nl/contentmarketing/zo-bouw-en-behoud-je-een-duurzame-klantrelatie>
- Schukken, Y., Trijp, J. v., Alphen, J. v., & Hopster, H. (2019). *Staat van het Dier*. Den Haag: Raad voor Dieraangelegenheden. Opgeroepen op november 16, 2020
- Schwartz, K. (2021, januari 19). Een kunstheup voor de kat? 'Bijna alles wat bij mensen kan, kan nu ook bij dieren'. Opgeroepen op februari 26, 2021
- Simon, N. J. (1997). Fundamentals of Building Sustainable Customer Relationships. *Competitive Intelligence Review*(Vol. 8), 88-89. Opgeroepen op Juli 22, 2021
- Six, F. (2004). *Trust and trouble; Building interpersonal trust within organizations*. Rotterdam: Erasmus University Rotterdam. Opgeroepen op juli 29, 2021
- Slooten, S. v., Veldhoen, B., Achthoven, W., Rensch, J. v., & Ratingen, B. v. (2018). *Basisboek Customer Journey*. Utrecht: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op februari 25, 2021
- Soares, J. A., Galvão, A. L., Matos, L. V., Pierucci, J. C., Bresciani, K. D., & Pizzinatto, N. K. (2017). Marketing strategies in small animal clinical practice. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*(vol. 11), 235-247. Opgeroepen op juli 22, 2021
- Thomassen, J.-P. (2003). *Klanttevredenheid, de zin en onzin*. Management Impact. Opgeroepen op juli 29, 2021
- Van der Hoeven, D. (2019). The pets as kids revolution. *Pets International*, 14-15. Opgeroepen op november 16, 2020
- Veer, V. d., Boekee, S., & Hoekstra, H. (2020). *Nationale Social Media Onderzoek 2020*. Newcom Research & Consultancy B.V. Opgeroepen op februari 9, 2021
- Verhage, B. (2013). *Grondslagen van de Marketing. (8e ed.)*. Atlanta, Georgia, Verenigde Staten: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op februari 17, 2021
- VerzekerJeHuisdier.nl. (2017, juni 28). Opgeroepen op december 20, 2020, van Zorgplan hetzelfde al dierenverzekering?: <https://www.verzekerjehuisdier.nl/over-ons/nieuwsoverzicht/zorgplan-hetzelfde-als-dierenverzekering-/>
- Vetstoria. (2020). Opgeroepen op februari 9, 2021, van <https://www.vetstoria.com/>
- Volsche, S. (2019). Understanding Cross-Species Parenting: A Case for Pets as Children. In *Clinician's Guide to Treating Companion Animal Issues, Addressing Human-Animal Interaction* (pp. 129-141). Opgeroepen op november 17, 2020

- Voorhees, C., Fombelle, P., Gregoire, Y., Bone, S., Gustafsson, A., Sousa, R., & Walkowiak, T. (2017). Service encounters, experiences and the customer journey: Defining the field and a call to expand our lens. *Journal of Business Research*, 269-280. Opgeroepen op februari 25, 2021
- Wells, D. (2009). Journal of Social Issues. In *The Effects of Animals on Human Health and Well-Being* (pp. 523-543). Opgeroepen op oktober 29, 2020
- What is fear free?* (z.d.). Opgeroepen op februari 11, 2021, van Fear Free Pets: <https://fearfreepets.com/about/what-is-fear-free/>
- Wright, M., & McGrath, C. J. (1981). Physiologic and analgesic effects of acupuncture in the dog. In *Journal of the American Veterinary Medical Association* (pp. 178, 502-507). Opgeroepen op januari 30, 2021
- Wynne, C. (2001). *Animal Cognition: The mental lives of animals*. New York: Palgrave. Opgeroepen op november 17, 2020
- Zablah, A., Bellenger, D., & Johnston, W. (2004, augustus). An Evulation of Divergent Perspectives on Cutomer Relationship Management: Towards a Common Understanding of an Emerging Phenomenon. *Industrial Marketing Management*(vol. 33), 475-489. Opgeroepen op juli 25, 2021

Bijlagen

Bijlage 1. Enquête

Beste huisdiereigenaar,

Mijn naam is Veronique en ik ben afstuderend studente Diergezondheid & Management aan Aeres Hogeschool te Dronten. In het kader van het afstuderen van mijn opleiding doe ik onderzoek naar de beweegredenen van huisdiereigenaren bij het maken van een duurzame keuze voor een dierenartspraktijk.

Woont u in Nederland en heeft u op dit moment tenminste één huisdier? Dan vraag ik u om deze enquête in te vullen.

Heeft u momenteel geen huisdieren en/of woont u niet in Nederland? Dan hoeft u de enquête niet in te vullen en kunt u de enquête nu sluiten.

De enquête bestaat uit 22 vragen en neemt ongeveer 5-10 minuten van uw tijd in beslag.

De antwoorden zullen anoniem, als een gemiddelde worden verwerkt en geanalyseerd.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben over de enquête of het onderzoek, neem dan gerust contact met mij op via mijn e-mail 3024740@aeres.nl.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking en tijd!

Met vriendelijke groet,

Veronique Kuiper, Studente Diergezondheid & Management aan Aeres Hogeschool Dronten

1. Heeft u één of meerdere huisdieren?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (u hoeft de enquête niet verder in te vullen)

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

- ☐ Hond(en)
- ☐ Kat(ten)
- ☐ Konijn(en)
- ☐ Knaagdier(en)
- ☐ Vogel(s)
- ☐ Paard(en)
- ☐ Kleine herkauwer(s)
- ☐ Pluimvee
- ☐ Vis(en)
- ☐ Reptiel(en)
- ☐ Amfibie(ën)
- ☐ Anders

3. Hoe vaak gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts?

- ☐ 1-2 keer per jaar
- ☐ 3-5 keer per jaar
- ☐ 6-10 keer per jaar
- ☐ Vaker dan 10 keer per jaar
- ☐ Alleen als het een noodgeval is

4. Waarvoor gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Jaarlijkse gezondheidscontrole
- ☐ Jaarlijkse vaccinatie
- ☐ Gezondheidsklachten van het huisdier
- ☐ Gebitscontrole
- ☐ Preventief **laten** behandelen (ontwormen/ontvlooiën)
- ☐ Het verwijderen van teken

5. Zijn er nog andere redenen waarvoor u met uw huisdier(en) naar de dierenarts gaat welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

.....

6. Als u de dierenarts bezoekt, gaat u dan altijd naar dezelfde dierenartspraktijk?

- ☐ Ja, ik heb een vaste dierenartspraktijk (u mag vraag 6 overslaan)
- ☐ Nee, ik ga naar verschillende dierenartspraktijken

7. Wat is de reden dat u **verschillende** dierenartspraktijken bezoekt?

(als u de vorige vraag met ja beantwoord hebt, mag u deze vraag overslaan)

.....

8. Hoe bent u bij uw huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen?

- ☐ Informatie van Google
- ☐ Is het meest dichtbij
- ☐ Aangeraden door vrienden/familie/kennis
- ☐ Aangeraden door de fokker
- ☐ Aangeraden door een dierenspecialzaak
- ☐ Aangeraden op een social media platform
- ☐ Anders, namelijk..... → u kunt uw antwoord aan het eind van de enquête invullen bij de opmerkingen.

9. Stel; u bent momenteel nog niet ingeschreven bij een dierenartspraktijk, maar wel op zoek. Waar zou u uw informatie vandaan halen voor het kiezen van een dierenartspraktijk?

- ☐ Informatie van Google
- ☐ Informatie van vrienden/familie/kennis
- ☐ Informatie van de fokker
- ☐ Informatie van een dierenartspecialzaak
- ☐ Informatie op social media

10. Zijn er nog andere manieren hoe u informatie zou vergaren voor het kiezen van een dierenarts(praktijk) welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

.....

Dierenartspraktijken krijgen steeds meer te maken met concurrentie door de stijging aan dierenartspraktijken in Nederland. Daarnaast is de vraag van de huisdiereigenaren sterk veranderd in vergelijking met een aantal jaar geleden. Hierdoor is het van belang dat dierenartspraktijken met de tijd mee gaan en zichzelf onderscheiden van hun concurrentie-dierenartspraktijken door verschillende factoren. Voorbeelden hiervan zijn certificeringen, zoals Cat Friendly Clinic en Fear Free Practice certificering, specialistische operaties zoals endoscopische- en laparoscopische chirurgie en het aanbieden van een Huisdieren ZorgPlan.

*Cat Friendly Clinic/ Fear Free Practice zijn certificeringen waarmee dierenartspraktijken kunnen aantonen dat kwaliteiten, betreffende het zoveel mogelijk voorkomen van angst en stress bij dieren in de dierenartspraktijk, gewaarborgd worden. Hierbij kan als voorbeeld gedacht worden aan een gescheiden wachtkamer voor katten en honden.

**Endoscopisch- en laparoscopische chirurgie is de mogelijkheid om chirurgische handelingen uit te voeren door middel van een kijkoperatie. Op deze manier wordt er gebruik gemaakt van kleinere operatiewonden dan bij reguliere operaties zoals bijvoorbeeld een sterilisatie van een teef. Door de kleinere operatiewonden, is de herstelperiode van het dier korter en de kans op infecties kleiner.

***Bij het Huisdieren ZorgPlan wordt er maandelijks een vast bedrag afgeschreven waarmee de preventieve kosten van de dierenarts verspreid worden. Onder preventieve kosten worden de vaccinaties, ontworm- en antivlooienmiddelen en de gezondheidscontroles gerekend.

11. Hoe belangrijk vindt u de onderstaande factoren bij het maken van afwegingen voor het kiezen van een dierenartspraktijk?

	Helemaal niet belangrijk	Niet zo belangrijk	neutraal	Belangrijk	Heel erg belangrijk
Afstand tot de dierenartspraktijk					
Prijzen					
Recensies over de dierenartspraktijk					

Geopend in het weekend (buiten spoeddiensten)

Geopend in de avonden (buiten spoeddiensten)

Online een afspraak kunnen maken

Online voeding & herhaal medicatie kunnen bestellen

Cat Friendly Clinic / Fear Free Practice certificering* zie uitleg

Uiterlijk van de website

Gespecialiseerd in bijzondere diersoorten zoals reptielen en vogels

Aanwezigheid van MRI/CT-scan

Aanwezigheid van röntgenapparatuur

Aanwezigheid van laboratorium voor bloed-, mest- en urineonderzoek

Mogelijkheden tot alternatieve geneeskunde zoals acupunctuur

Mogelijkheid tot endoscopisch- en laparoscopische chirurgie** zie uitleg

Mogelijkheid tot videoconsultatie

Mogelijkheid van contact via whatsapp

Aanbod van een Huisdieren Zorgplan*** zie uitleg

Ondernemingsvorm van dierenartspraktijk (zelfstandig, franchise of keten)

Persoonlijke benadering van de medewerkers van de dierenartspraktijk

12. Zijn er nog andere afwegingen die u maakt bij het kiezen van een dierenartspraktijk welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

.....

13. Wat verwacht u, als huisdiereigenaar, van uw dierenarts(praktijk)?

Bij het maken van een afspraak dezelfde dag nog terecht kunnen
(Let op: het betreft hier geen spoed!)

Post en/of mail herinneringen voor de vaccinatie van uw dier

Mogelijkheid tot het betalen in termijnen bij bedragen hoger dan €300,-

Mogelijkheid van contact via Whatsapp

Helemaal niet belangrijk	Niet zo belangrijk	neutraal	Belangrijk	Heel erg belangrijk

Persoonlijke benadering van de medewerkers van de dierenartspraktijk

Medewerkers van de dierenartspraktijk tonen empathie

Voldoende uitleg tijdens en na het dierenartsconsult

Mogelijkheid tot een kopje koffie of thee bij binnenkomst

14. Zijn er nog andere verwachtingen die u heeft van een dierenarts(praktijk) welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

.....

15. Is één of meer van uw huisdieren verzekerd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

16. Als uw huisdier verzekerd is/zou zijn, zou dit invloed hebben op uw keuze voor een dierenartspraktijk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Het laatste deel van de enquête betreft enkele demografische vragen over uzelf. Ook deze antwoorden worden anoniem verwerkt.

17. Wat is uw geslacht?

- ☐ Mannelijk
- ☐ Vrouwelijk
- ☐ Anders

18. Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18-34 jaar
- ☐ 35-44 jaar
- ☐ 45-54 jaar
- ☐ 55-64 jaar
- ☐ 65-74 jaar
- ☐ 75 jaar of ouder

19. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ Basisonderwijs
- ☐ VMBO-MAVO
- ☐ HAVO
- ☐ VWO/Gymnasium
- ☐ MBO
- ☐ HBO
- ☐ WO

20. In welke provincie woont u?

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

21. Woont u op het platteland, in een dorp of in de stad?

- ☐ Platteland
- ☐ Dorp (10.000 – 25.000 inwoners)
- ☐ Stad (>25.000)

22. Heeft u nog op- of aanmerkingen?

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête en uw bijdrage aan mijn afstudeeronderzoek!

Bijlage 2. Berekeningen

Uit het onderzoek (Dibevo, 2021) is gebleken dat er van de 17 miljoen huishoudens in Nederland maar liefst 3,8 miljoen huishoudens minimaal één huisdier in of rond hun huis houden. Volgens het CBS (2021) bestaat het gemiddelde huishouden in 2020 uit 2,14 personen. Om het aantal huisdiereigenaren (**A**) te berekenen moet het aantal huishoudens (**B**) vermenigvuldigd worden met het gemiddelde aantal personen in een huishouden (**C**). Hieronder is de berekening weergegeven.

$$A = B \times C \rightarrow 3.800.000 \times 2,14 = 8.132.000$$

Omdat de doelgroep bestaat uit een grote groep huisdiereigenaren, namelijk 8.132.000 personen, en niet iedere huisdiereigenaar de enquête zal invullen is er een steekproef afgenomen, welke de populatie van deze groep huisdiereigenaren heeft gerepresenteerd. Bij het berekenen van de steekproef is er gebruikgemaakt van een formule. De formule die gebruikt is, is in vergelijking 1. hieronder weergegeven (Alles over marktonderzoek, z.d.).

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

Vergelijking 1. Formule voor steekproefberekening

Uitleg van de bovenstaande formule:

n = Het minimaal aantal benodigde huisdiereigenaren, n is onbekend

z = De standaardafwijking voor een betrouwbaarheid van 95%, z is 1,96

N = De populatiegrootte, N is 8.132.000

P = De kans dat een respondent een bepaald antwoord geeft, P is 0,5

F = De foutenmarge of nauwkeurigheid, F is 0,05

Om **n**, het minimaal aantal benodigde huisdiereigenaren, te kunnen berekenen, is de formule als volgt ingevuld met de volgende cijfers;

$$n = \frac{(8.132.000 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5))}{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5) + (8.132.000 - 1) \cdot 0,05^2} = \frac{7.809.972,8}{20.330,9} = 384,1$$

Bij een populatiegrootte van 8.132.000 huisdiereigenaren zijn er naar berekening minimaal **385** respondenten met tenminste één huisdier nodig om uitspraken met een betrouwbaarheidsniveau van 95% te doen over het totaal aantal huisdiereigenaren in Nederland met daarbij een foutmarge van 5%.

Bijlage 3. Lijst uitzet enquête

	Groep	Leden	Geplaatst?
1	Ik heb een buitenlandse hond	1.829	Afgewezen
2	KATTEN	60.227	Ja
3	Konijnenforum	13.039	Afgewezen
4	Grote Zwitserse Sennenhonden eigenaren in Nederland/België	2.767	Ja
5	Dieren zonder discussie	410	Ja
6	Hondenboel	23.987	Afgewezen
7	Animal lovers / dieren liefhebbers	146	Ja
8	Rhodesian Ridgeback Nederland	7.269	Ja
9	Kruising honden	7.967	Afgewezen
10	Honden en zo	9.987	Ja
11	Katten Facebook groep	7.389	Ja
12	De Duitse herder	12.613	Ja
13	Ratten&Co	3.920	Afgewezen
14	Tamme Ratjes	2.014	Ja
15	Galgo gekken	981	Ja
16	Epilepsie bij honden (katten)	2.967	Ja
17	Reptielen en amfibieën – Hobbyisten	11.896	Afgewezen
18	Caviadokter	5.670	Ja
19	Siberische kittens beschikbaar en herplaatsers	2.837	Ja
20	Herplaatsing Blauwe Rus / Russisch Blauw	2.325	Afgewezen
21	Siberische Kat Herplaatsers	2.817	Ja
22	SENIORHONDEN VANAF 6.5 JAAR	1.960	Ja
23	For Galgo's Sake	670	Ja
24	Dierenoppas gezocht en aangeboden	2.572	Ja
25	Gouden mand gezocht	23.512	Ja
26	Engelse, Old English & New English Bulldogs pups beschikbaar/ gevraagd	8.125	Afgewezen
27	Havanezer fokkers /pups puppen Nederland/België	1.979	Ja
28	Herplaatsing honden in Nederland (Openbaar)	21.848	Afgewezen
29	Herplaatsing Mechelse en Duitse herders in B./NL asielen.	7.870	Afgewezen
30	Herplaatsing van honden van 1 tot 6 jaar in NL en BE	4.682	Afgewezen
31	Adoptie En Opvang Honden	4.946	Ja
32	Een hond voor het leven	15.821	Ja
33	Heilige Birmaans Kittens	642	Ja
34	Baas zoekt Hond / Kat / Konijn / Kip	7.165	Afgewezen
35	Ratjes!	1.247	Afgewezen
36	Repti & Terra	1.651	Afgewezen
37	Vraag/aanbod voor dieren en dierenbenodigdheden.	438	Ja
38	Seniors zoeken nieuwe mand	812	Afgewezen
39	Thai Ridgeback en Thai Bangkaew liefhebbers Nederland en België	83	Ja
40	DierenDingen Lelystad	120	Ja
41	A for ever Home huisdieren-boederij dieren	5.391	Afgewezen
42	Geadopteerde honden en katten uit het buitenland	232	Ja
43	ChihuahuaFokkers Informatie Groep 2	279	Ja

44	Hondenbezitters Almere	299	Ja
45	Liefhebbers van de Ragdoll	699	Ja
46	Adoptiebureau voor speciale zieltjes	368	Afgewezen
47	Honden te koop	2.329	Afgewezen
48	Hondenliefhebbers	3.311	Ja
49	Weggeefhoek voor dieren	2.405	Afgewezen
50	Vakantie oppas alle huisdieren (gratis) NL	3.105	Afgewezen
51	Grote dierenvrienden groep	1.644	Ja
52	Fokkers marktplaats	2.376	Afgewezen
53	Liefhebbers en fokkers van de Welsh Corgi Cardigan Nederland (WCCN)	1.664	Ja
54	Ratten/muizen forum	1.449	Ja
55	Tamme Ratten!	2.844	Ja
56	Dierenoppas aangeboden/gezocht!	5.618	Ja
57	Chihuahua fokker informatie groep	1.342	Ja
58	Heilige Birmaan	1.763	Ja
59	Honden kennis centrum	2.908	Ja
60	Katten gebabbel	725	Ja
61	FCI fokkers en liefhebbers van de Franse Bulldog	5.449	Ja
62	Katten en kittens in Nederland verdienen een Diamanten mandje	7.190	Afgewezen
63	Ratten Paradijs	2.442	Ja
64	Pomsky Club Nederland NPSC / Arctic Spitz Vereniging ASVNL	2.900	Ja
65	Konijnendokter	3.795	Ja
66	Kattengroep, leuke foto's & Info.	184	Gestopt
67	Dieren ter adoptie BE NL	2.087	Ja
68	Als Kat en Hond	3.321	Ja
69	Staffordshire Bull Terriër Groep Nederland	3.285	Ja
70	Epilepsie bij honden, samen staan we sterk	848	Ja
71	Hondenboel	23.987	Afgewezen
72	Balinese, Mandarin, Siamees, Oosters Korthaar, Tibetaan Tonkinees etc.	365	Ja
73	Honden ter adoptie "Friends for second hand paws vzw"	6.859	Afgewezen
74	Gerbils/ woestijnratten	1.904	Afgewezen
75	Epilepsie Bij Honden	1.369	Ja
76	Knagersforum	1.624	Ja
77	Durftevragen Plant en Dier	1.846	Afgewezen
78	Dieren Adoptie groep	3.948	Ja
79	Honden en Katten zoeken een nieuw baasje	4.171	Ja
80	Konijnen	13.179	Ja
81	Hondenvriendjes ... groep voor alle rassen	1.191	Ja
82	Labradors en Golden Retrievers in Belgische en Nederlandse asielen	13.376	Ja
83	Dieren en behoeftigheden – Goude e.o.	102	Gestopt
84	Alles voor Dieren in Almere en omgeving!	1.720	Ja
85	Beschikbare Heilige Birmanen in Nederland, België & Duitsland	1.667	Ja
86	Raskatten / kruisingen, zonder stamboom	4.063	Afgewezen
87	Marktplaats voor honden & baasjes	9.082	Afgewezen
88	HONDEN TER ADOPTIE	25.877	Ja
89	Rattenboek – Medische vragen?	1.008	Afgewezen
90	Honden training en advies	5.765	Afgewezen

91	Duitse herder pups uit keurfok	7.866	Afgewezen
92	Huisdierenplaats Flevoland	5.186	Ja
93	Knaagdieren en konijnen toebehoren	2.673	Afgewezen
94	Baasjes gezocht herplaatsen van hondjes	24.736	Afgewezen
95	Liefhebbers / Fokkers Franse Bulldog	5.380	Afgewezen
96	Tamaskan NL	1.170	Ja
97	Kattenliefhebbers	1.766	Afgewezen
98	Wij dieren zoeken een nieuw thuis	21.032	Afgewezen
99	Brittenkrabbels	2.194	Afgewezen
100	Hond zoekt thuis	1.742	Ja
101	Hondenmarktplaats, voor tweedehands honden(sport) artikelen	11.788	Afgewezen
102	De Heilige Birmaan	1.664	Afgewezen
103	Poezen en Honden die een warm en blijvend mandje zoeken	2.682	Afgewezen
104	Herplaatsing gezocht – Katten	4.670	Ja
105	Fokker Regio Meeting Mopshonden	134	Gestopt
106	Nederlandse “HR” hondengroep <3	377	Gestopt
107	* benodigdheden voor dieren *	17.036	Gestopt
108	Kippen	15.477	Ja
109	Kippen, meer dan een hobby	20.189	Ja
110	Kippen 2.0 (besloten)	3.886	Ja
111	Kippen houden als hobby	7.800	Ja
112	Kippen houders	3.488	Ja
113	Adoptie Honden & Katten Nederlandse EN Buitenlandse	4.092	Ja
114	Goudenmand gezocht voor katten!	1.526	Ja
115	Katten voor adoptie Nederland cats for adoption Netherlands	9.572	Ja
116	Kattenspullen vraag en aanbod	2.403	Afgewezen
117	Katten en kittens	7.169	Gestopt
118	Westpointers (Curacaose honden en katten) in Nederland (EU)	2.782	Ja
119	Katten advies, vragen en tips	522	Afgewezen
120	Kattenliefhebbers delen tips	30.087	Ja
121	Natuurlijke Katten	6.327	Ja
122	Kittens	3.625	Ja
123	Ragdoll nederland voor alle kattenvrienden	10.202	Ja
124	Herplaatsers katten	7.832	Afgewezen
125	Katten & honden ter adoptie	4.258	Afgewezen
126	De Brits Korthaar	10.035	Ja
127	Zwarte katten zijn lief, leuk en mooi	4.872	Afgewezen
128	Ragdoll katten	1.104	Ja
129	Fanclub Noorse Boskat	3.270	Ja
130	Red een kat	1.986	Ja
131	Liefde voor alle katten	1.718	Ja
132	Kattengroep	2.361	Afgewezen
133	Konijnen Wereld	3.933	Ja

Bijlage 4. Enquêteresultaten

1. Heeft u één of meerdere huisdieren?

[Meer details](#)

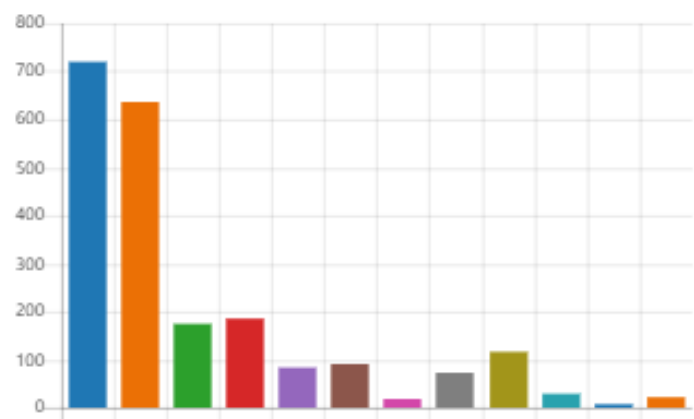
Ja	1135
Nee (u hoeft de enquête niet ...	0



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

[Meer details](#)

Hond(en)	719
Kat(ten)	636
Konijn(en)	174
Knaagdier(en)	186
Vogel(s)	84
Paard(en)	90
Kleine herkauwer(s)	19
Pluimvee	73
Vis(sen)	117
Reptiel(en)	29
Amfibie(ën)	7
Anders	22



3. Hoe vaak gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts?

[Meer details](#)

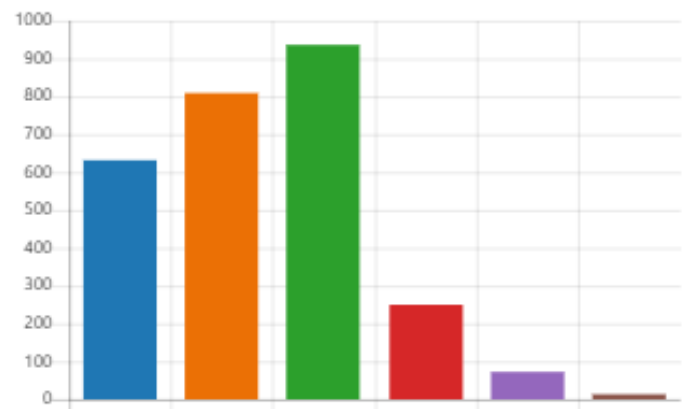
1-2 keer per jaar	619
3-5 keer per jaar	262
6-10 keer per jaar	70
Vaker dan 10 keer per jaar	55
Alleen als het een noodgeval is	129



4. Waarvoor gaat u met uw huisdier(en) naar de dierenarts? Er zijn meerdere antwoorden beschikbaar

[Meer details](#)

Jaarlijkse gezondheidscontrole	630
Jaarlijkse vaccinaties	811
Gezondheidsklachten van het ...	935
Gebitscontrole	250
Preventief LATEN behandelen ...	73
Het verwijderen van teken	12



5. Zijn er nog andere redenen waarvoor u met uw huisdier(en) naar de dierenarts gaat welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

Keizersnede, chippen, sterilisatie enzovoort
Steriliseren/castreren
Allergie van de hond.
Röntgenfoto,s maken van het skelet , bloedafname voor genetische testen ivbm fokkerij.
Bij deze cavia's ben ik erheen gegaan voor een castratie na een fikse ruzie.
Wegen
Gewichtscontrole.
Indien spoedgevallen
Titeren van de volwassen honden/pups (nest)
Spoed gevallen etc
In de gaten houden van nieren, lever en gehaakte aan medicijnen in het bloed.
Sterilisatie
Ivm fokkerij jaarlijks Ecvo test
Operaties
Snavel/nagels laten bijslijpen van de vogel
Waardes bepalen van medicatie
Zowel onze honden als paarden worden röntgenfoto's van gemaakt
euthanasie.
Nagels knippen, Tanden slijpen, Antibiotica , Half jaarlijkse swab,
Operatie
Voor medicatie hond ivm hersentumor en epilepsie. Voer voor de hond en katten
Wegen en nagels knippen
Castreren
Nagels knippen
Nageltjes knippen, lukt ons zelf niet
Noodgeval
Euthanasie
Nagels knippen.
Eens in de zoveel jaar een puppyparty of EHBO cursus
Titerbepaling en preventief bloedonderzoek
Castratie
Titeren

Ontsteking voetzool
Ik fok met mijn honden, ik ga voor echo, keizersnede, enten puppy's
Preventieve castratie (rattenvrouwen), controle
Sportkeuring
Titeren DHP
Epilepsie,
Klachten waarvan ik twijfel
Sterilisatie
Chemische castratie en na een half jaar permanent laten castreren
Ik werk zelf als paraveterinair. Als ze gezond zijn alleen voor vaccinatie met check up. De laatste tijd zowel een cavia als konijn met klachten (bloedverlies en oorontsteking). Dan zo vaak als nodig.
preventieve controles door het jaar heen. Niet wachten tot er klachten zijn maar voorkomen dat er klachten ontstaan
Titeren, om te bepalen of vaccineren noodzakelijk is.
Weet niet of het relevant is maar afgelopen jaar zijn wij bijna wekelijks met de hond naar de dierenarts gegaan voor oogcontrole. Heb bij de hoeveelheid naar de dierenarts een gemiddelde genomen
Medicatie halen
Preventieve castraties tegen tumoren
Soms nagels knippen
Spoed acute spoed dingen
Om de zoveel jaar een titer bepaling
Sterilisatie
Sterilisatie van de poezen.
Meer niet.
Preventief castreren (tamme ratten)
Castratie / sterilisatie,
Wij hebben een zorgplan pakket. 2x per jaar controle dierenarts, 2x per jaar bij de assistente. Assistentie kan dan bijv preventief ontworpen/ontvlooiën, nagels knippen etc
Het titeren van de hond
Allergie.ouderdom
Vereiste controles voor fokken
Kreupelheid
gezondheids testen qua fokken
Bij klachten
3jaarlijks vacciecheck (titeren)
Wegen, voedings- of gedragsadvies indien nodig.
Titteren
Titteren
Bevalling die niet wilde lukken, bloedonderzoeken voor een dekking
Castreren/steriliseren
Progesteron, eventueel keizersnede ed
Als ik me zorgen maak dat er iets misschien niet klopt of een vraag heb dan bel ik ze gerust eigenlijk over alles.
Chronische ziekte bij een van de katten
Nagels knippen
Als een dier ziek is
Helaas, voor het laten inslapen van een kipje, en natuurlijk ook bij tussentijdse klachten/symptomen.
Behandelen van opgelopen wonden
Nagels knippen
Ongelukken zoals echte pijn, of bijen steek in de zomer, castratie, en onze oudste hond van 13 heeft speciaal voer en moet 1x in de 4 maand een check
Indien ze ziek zijn ga ik naar de dierenarts, anders alleen voor de vaccinatie van de hond
Bloeddrukcontrole
Als hij ziek is oid
Epilepsie, dus medicijnen voor onze hond
Ik fok met onze cornish rex poes heel soms een nestje dus moet ik testen laten doen en een echo om te kijken of alles goed gaat.

Als het nodig is dan ga ik naar de dierenarts.
Om te laten titeren.
wij fokken met onze berners dus hd ed dm hsdswab progesteron echo etc
Verwondingen, afwijkend gedrag dier
Bij twijfel een extra check maken bij dierenarts maar ook om informatie in te winnen als dat nodig is. Begeleiding bij een ziek konijn met darm/ urine problemen.
Sterilisatie kat. Misschien sterilisatie hond nog in de toekomst.
Progesteron prikken
Bij dracht
Sterilisatie/ castratie
Inslapen mocht het zover zijn.
Titeren
pas gebroken bekken bij kat door klemming op schutting
euthanasie
Röntgenonderzoek vooraf aan de start van de intensieve trainingen.
Wondjes
In geval van ziekte
Castratie reu
Titeren
Eventueel bij ziekte of blessures
Als ze ziek zijn
Gekrapt door een kat in zijn oog en oog beschadiging door takken van bossen
Blessures tijdens werk bij de kudde
Sterilisatie
Bij ziekte en iets niet vertrouwen aan de gezondheid van mijn kat
Afhankelijk van de dierenarts, maar als er osteopathie/fysio binnen de praktijk zit ook.
inslapen (ratten vooral)
Fiv/Felv testen, Suprelorin staafje plaatsen, HCM/PKD/Cin Echo.
Socialisatie
Castratie, sterilisatie
Struviet en anaalklieren bijv
Als ze ziek zijn.
Operaties
Nagels knippen iedere 2 mnd
Toedienen van medicatie (onderhuids prikken), ophalen van medicatie.
Wegen (weet niet of dat telt)
Inslapen
Check up wanneer hond niet helemaal in orde lijkt, dus dat kan meerdere malen per jaar zijn maar ook minder
Rontgen/echo ivm zwangerschap poes
Allergie
Titeren
Bij spoed
Officiële HD en ED foto's
Onverwachte zaken
Als het nodig is klitten wegscheren door assistentes zonder verdoving.
Afwijkend gedrag dier
Wegen, voer kopen.
Preventief castreren
als er iets aan de hand is met 1 van de dieren
Sterilisatie
Helaas zijn onze katten persen erg gevoelig voor blaasgruis (2 stuks daarmee regelmatig naar de dierenarts)
We gaan wanneer het nodig is met 1 poedel en 1 kat
En met 1 poedel lopen hebben we een heupkoprecetie gedaan dus die word vaker nagekeken is een heel traject
Wanneer er iets gebeurd is
Titer om de 3 jaar

Acute situaties
Fertiliteit ..zowel paarden als honden
Laten wegen
Nagels knippen
Als ze ziek worden
Castratie
ontwormen voor vertrek naar bepaalde landen
Gelukkig nog niet van toepassing
Chippen en castreren.
Operaties zoals castreren, in laten slapen,
Socialisatie / wegen pup
Castratie
Wegen van de honden
Vermoeden van ziekte
In geval van nood
Titeren en, indien nodig, vaccinatie. Niet jaarlijks
Noodgevallen.... bijv. Kreupelheden die niet met een paar dagen over gaan.
Bloedtest voor anesthesie, Castratie
Titeren
Castratie of sterilisatie
Soms ga ik alleen even om de honden te wegen.
Bejaarde poes moet met hitte aan het infuus. Hond is een pup dus wordt nog gecastreerd etc.
ik bel ook met dierenarts als er wat is wat ik niet vertrouwd . Bijvoorbeeld als de hond mank loop of iets vreemds heeft opgegeten.
Castratie, sterilisatie, opereren
Sterilisatie, kennelhoest
In het verleden voor nagels knippen van mijn konijnen. Nu heb ik geen konijnen meer. Als ik gedrags verandering zie bij mijn honden of katten ga ik ook naar de dierenarts.
Wanneer ze iets mankeren ga ik met ze heen. Mijn kat heeft regelmatig een ontstoken oogje en we weten niet hoe heet komt dus daar regelmatig mee Heen. Ook met de ratten
controle van chronisch zieke katten (schildklierproblemen etc)
Epilepsie. Halfjaarlijkse bloedcontrole ivm fenobarbitalwaardes.
Mijn Franse bull wordt niet meer gevaccineerd maar getitert, dit om overvaccinatie te voorkomen.
Hond heeft medicijnen nodig dus moet ik die soms ophalen
Een kat heeft diabetes
Preventieve castratie (dames ratten)
Vechtpartij van mijn kat met de buurkat waardoor onze moeizaam liep en later in de week ook nog een abces bleek te hebben.
Zwangerschap van de kat
nee, 1 poes heeft chronische ziekte. verder gewoon jaarlijks
Nagels knippen.
Advies bij twijfels over de gezondheid
Als je hond niet tegen medicijnen kan zou je toch moeten overleggen.
Titeren
Bevalling
Castratie
Als ik het gevoel heb dat er iets niet goed is.
Ik loop zo om de maand weer eens langs waarbij ik mijn hond mee neem. Dat doe ik met de volgende redenen.
1. Monitoren gewicht
2. Ophalen van preventieve middelen tegen vlooiën, teken en wormen
3. Om ervoor te zorgen dat mijn hond gewend is aan het binnengaan bij de praktijk en zich vertrouwd voelt met de dierenarts.
Lange/ gespleten nagel bij de hond. 1x zelf gedaan en bleef bloeden als een rund. Bleek extreem lang ‘ leven ‘ in de nagels te hebben
Titeren

Controle's voor in onze cattery.
Zwangerschap en echo's
inenting voor het buitenland (Als het nodig is)
Niet jaarlijks vaccineren maar we laten wel een titerbepaling doen.
Titeren of vaccinatie nodig is.
Mocht er iets spelen voor meerdere dagen wat niet binnen het normale gedrag valt bellen we daarvoor de dierenarts. Dit is 2 keer voorgekomen in de afgelopen 4 jaar dat we de kat hebben en is dus niet een veelvoorkomend belletje.
Bij problemen die langer dan 2 a 3 dagen aanhouden.
Castratie sterilisatie
Sterilisatie en nazorg
Om de titer te laten bepalen
Castratie
Titeren en seniorencheck met bloedonderzoek.
Nagels laten knippen
Euthanasie
Kat laten inslapen
Jaarlijks vind ik niet nodig, ik ga ongeveer 1 x per twee jaar.
Aankoop/verkoop keuring paard
Sterilisatie
Inenting maar niet jaarlijks
Castratie/sterilisatie en titeren van de hond
Misschien niet van toepassing bij deze enquête maar we gaan ook naar de neuroloog met 1 van onze honden.
Ouder doms verschijnselen, zoals de artrose en de staar op haar oogjes (14 jaar)
om te titeren
Toen de hond nog een pup was ging hij vaker heen voor de puppy checks
Allergie van de hond.
Titeren
echo dracht.
Suikercontrole
Toevallig 2 weken geleden de hond laten castreren en een algemene gezondheids check
Controle PPID-waarden bij mijn pony en voor telefonisch advies.
Voor progesteronbepaling en echo om de dracht vast te stellen
Bij euthanasie
Sterilisatie.
In laten slapen (helaas) bij niets meer kunnen laten doen aan gezondheid rat.
Controle voor ziekte
Titeren
Castratie/ sterilisatie.
Diaree en grasaar
Kleine ongevallen
Castratie sterilisatie chippen
Euthanasie en crematie.
Als de poezen bv een keizersnede nodig hebben of als de kittens niet lekker gaan
Indien nodig meerdere keren per jaar
Titeren
Als ze drachtig is
Controle na een bevalling van moeder en kittens. Ik ben fokker
castratie en sterilisatie van de dieren
De gezondheidsklachten zijn epilepsie en HD. Voor de epilepsie moeten we regelmatig bloed laten afnemen.
Medicijnen halen indien nodig
Gewenning aan dierenarts en laten knippen van wolfsklauwen
Onze hond had kanker en ons paard heeft zijn schoft gebroken
Castreren
Castreren/sterilisatie
Noodgevallen, maar hebben we gelukkig zelden

Een van mijn honden heeft epilepsie, dus doe om de 3 maanden een bloedonderzoek ivm phenoral gehalte
Indien ze ziek zijn.
Ik fok siamezen en oosters korthaar. Daarom meerdere keren per jaar naar de dierenarts. Gekozen voor een praktijk waarbij de dierenarts zelf ook siamezen heeft gehad
We hebben een boerderij dus de dierenarts komt elke 5 weken bij ons voor controle's.
Als er dan iets is met een van de huisdieren vraag ik het dan.
Voor bloedafname, operatie, foto etc ga ik naar de praktijk
Titeren
Castratie / sterilisatie
Ivm zware allergie 1 x per jaar een injectie. DA komt hier aan huis met 3 tijgertjes is dat superfijn
Evalueren epilepsie bij de hond en gewichtscontrole ivm. medicatie hond
Titeren
Onderzoek
Sterilisatie
Castratie-sterilisatie
Sterilisatie
mijn vogels snavel groeit dus om 2a3 mnd naar de dierenarts
Gezondcontrole voor inzet in de fok
Medische aandoeningen
Ongelukjes.. wondverzorging, operaties als castratie/sterilisatie, afgescheurde kruisband
Mijn golden is nogal inventief met het eten van dingen die hij niet mag eten, sokken, ijsstokjes, knoopcelbatterij noem het maar op, als het rond slingert is het weg.
Wegen
Noodgevallen
Titer bepaling katten en niesziekte en Fiv/FelV test
Om poeder teken tandplak en Mobility poeder te halen
Acute klachten van ziek zijn. Maag en darmen stoornissen
Ontworming etc
Anaalklieren leegmaken elke 3 maanden en controle of hij mooi op gewicht blijft. Wordt snel te mager
Testen op hereditaire aandoeningen.
Castratie/sterilisatie + controles daarna
Poes wou niet meer eten en viel af in gewicht
ouderdom kwaaltjes
bloedsuikerwaarde bepalen bij de poes met suikerziekte
Castratie, wel eenmalig natuurlijk
Als mijn dier lusteloos is of meerdere dagen last heeft van darmen/buik etc
Vruchtbaarheidsbegeleiding
Eenmalig buikje scheren in verband met vilt en mijn trimster kwam niet door corona
We gaan sowieso voor de vaccinaties elk jaar. Daarnaast gaan we ook natuurlijk altijd als het nodig is. Uiteindelijk komen we met alle dieren wel z'n 10/15 keer per jaar misschien bij de dierenarts.
Castratie/sterilisatie
Ik ga naast de reguliere dierenarts, ook naar een holistische dierenarts. Daar ga ik wat vaker naar toe voor bijvoorbeeld accupunctuur, Chinese kruiden etc.
Röntgen hd/ed/ rug en PL
Allergieën
Castratie of sterilisatie
Voor alle klachten betreffende het de elleboog/schouder van mijn hond!
Periodieke controle van bloedwaarden AFC medicijngebruik
Sterilisatie/castratie
Castreren / steriliseren
Vaccinatie, maar niet jaarlijks. Elke 3 jaar.
Testen
Euthanasie rat
als ze ziek zijn. castratie
Nagels knippen

Wegen
Laten testen op erfelijke zaken
Testen van de katten die zo nu en dan nest verwachten cq verwekken op erfelijke afwijken middels echografie of bloedtest
Castratie/ sterilisatie
Bij ziekte of kreupelheid
Titeren
Braken, diarree
Titeren ipv vaccinatie
Knippen van nagels
Ziekte
Pup laten wennen aan dierenarts en tevens gelijk wegen
Blaasgruis
Heb seniortjes die ff meer controle nodig hebben ivm leeftijd n...12 & 14 en 8 jr...de jongste nog niet zo ☺
Bij klachten. Pijnstillend ophalen na telefonisch overleg. Urine inleveren. Vier kopen
In laten slapen
Gebitreiniging en cushingcontroles.
Border collie leert het niet af om met stokken te spelen dus al 2x (gelukkig niet al te ernstig) naar de dierenarts gekund.
1x per jaar een echo laten maken van de blaas voor cystine stenen.
voor dingen rondom dracht
1 van de honden heeft hart medicatie , dus controle daarvoor.
En 1 of 2 X per jaar is op basis van gezondheid uiteraard, als er wat aan de hand is ga je natuurlijk vaker
introductie / aankoop controle nieuwe kat/kitten
Als ze iets mankeren
Ik weeg mijn hond om de 2 mnd
Onderhoudsmedicatie
Als er iets is wat ik niet vertrouw
Ik b en fokker van honden dus ook voor alle fokgerelateerde dingen.
Nagels knippen
Mijn Labrador heeft helaas de ziekte epilepsie en moet 1 tot 2xpj gecontroleerd worden
Heb een cattery dus hoort er bij.
Dracht
Begeleiding dracht en inseminatie
Castratie afgelopen jaar
Nestcontrole van kittens
Sterilisatie/castratie
Knieklachten oudste hond
Sterilisatie (of castratie).
Operaties, gebitsreinigingen en mee naar het werk ;-)
Luizen kuurtje
Castreren Ram konijn
Mijn DA is ook Osteopaat. Zij behandelt hem 2 x per jaar voor zijn rugprobleem.
Medicatie of speciaal voer ophalen
Castratie chip
Titeren
Aan het eind van het leven voor euthanasie. Het dier hoeft niet langer lijden omdat ik geen afscheid kan nemen.
Wonden
Voor pup, tussendoor wegen
Verschillende ongelukjes
Bijtwonden als de honden gevochten hebben.
Castratie
Nagels knippen van dwerghamster
Na de leeftijd van 5 jaar geen jaarlijkse controle en inenting meer. Nu alleen als er een noodgeval is.
Hond met epilepsie
Titreeren, Orthomanuele dierenarts
Puppy controles

Na een ongeval
Als ik niets vertrouw ga ik naar de DA, ik heb ivm mijn konijn een KKDA omdat veel a s dierenartsen niet doorgestudeerd hebben op geneeskunde konijn, ben grote fan van Evert Jan de Boer/Wilhelminaparkkliniek Utrecht, Nederlands grootste konijnen deskundige. Ik heb mijn dieren binnen met uitloop terras dus geen last van teken, vlooiën etc.
als ze eventueel gewond raken/ zijn of aan de gezondheid twijfel
Ophalen van medicatie zoals tekenpillen of poezenpil
Spoedgevallen, chippen (landschildpadden) etc.
Behandeling van acupunctuur
Selectieve vaccinaties.
Medisch laten keuren
Röntgen
Inseminatie
Progesteron bepalingen
Ik fok met raskatten. Dus zijn er meerdere onderzoeken en controles. Dit antwoord kan ik niet kwijt omdat er geen 'anders' kopje was. Zonder fokkerij ga ik alleen voor de entingen of met vragen/problemen. Met de hond gaan we alleen bij gezondheid vragen. Dit kan dus minder dan 1x per jaar zijn.
Alles rondom fokken
Castratie van het beertje.
Bij onvoorziene medische noodzaken
Incidentele zaken die voor kunnen vallen of als ik een vraag heb
Sterilisatie
Als ik iets anders zie als normaal en er geen antwoord op weet, om het te laten controleren
Indien er gezondheidsklachte; zijn
Gezondheidstesten
Indien nodig bij problemen of twijfel.
Ja, ga naar een dierenarts voor acupunctuur- / laserbehandelingen.

6. Als u de dierenarts bezoekt, gaat u dan altijd naar dezelfde dierenartspraktijk?

[Meer details](#)

- Ja, ik heb een vaste dierenarts... 914
- Nee, ik ga naar verschillende ... 221



7. Wat is de reden dat u VERSCHILLENDE dierenartspraktijken bezoekt? (als u de vorige vraag met 'ja' beantwoord heeft, mag u deze vraag overslaan)

DA VOOR VOGELS, HARTDOPPLER, ORTHOPEED
Specialisatie.
Verhuizen en vertrouwen in kunde.
Specialisatie van praktijk. Een inenting kan om de hoek wel, maar gerichte operaties/problemen doe ik toch bij vaste dierenarts
Voor de caviaspecialist ga ik specifiek naar locaties waar die aanwezig zijn en die de opleiding hebben gevolgt bij eva stoffels.
Voor standaard controles, vaccinaties etc ga ik naar mijn eigen dierenarts in Duitsland. Dit om kosten te drukken en omdat wij een tijd woonachtig zijn geweest in Duitsland en zij mijn dieren dus ook al langere tijd kennen. Voor spoedgevallen ga ik naar de dichtstbijzijnde dierenarts.
Soms de openingstijden als ik met spoed naar de dierenarts moet. Daarnaast ga ik voor knaagdieren naar een andere dierenarts dan voor mijn hond (ivm kennis en kunde)
De eerst is een da voor de inenting en controle en de 2e is een da voor acupunctuur, homeopathie en voeding
Af en toe krijgen we een nestje kittens en voor bepaalde onderzoeken die mijn eigen dierenarts niet kan uitvoeren
Ik ga naar de eerste die de telefoon opneemt, En die plek heeft.
Kleine dingen standaard dierenarts, grote dingen gespecialiseerd dierenarts

Specialisatie
Voor de entingen ga ik naar een andere praktijk ivm de prijzen
Paar keer gewisseld, ivm veel dieren en dan voor ieder dier dat je meeneemt een consult moet betalen, andere kliniek ivm de omgang met mijn honden echt heel slecht was, als pup gelijk angst ontwikkeld omdat ze gewoon geen tijd voor nemen, andere kliniek keken hun op afstand toen ik met mijn hond kwam voor kreupel moest ik het pootje optillen en draaien en zeggen wat ik moest doen.
En met mijn papegaaien ga ik naar een gespecialiseerde vogelarts
Mijn dierenarts heeft niet alle middelen die een grotere dierenarts praktijk heeft
De ene praktijk is vlakbij, daar ga ik heen voor "gewone" bezoeken zoals een vaccinatie. Ik ga ook naar Dierenkliniek Wilhelminapark omdat ik een konijn heb met gebitsproblemen en daar zijn ze veel deskundiger.
Kosten
Voor algemene dingen zoals jaarlijkse vaccinaties ga ik vaak naar een wat goedkopere praktijk. Is er echt iets hand qua klachten, dan ga ik naar de gespecialiseerde dure praktijk.
Een is minder goed, maar wel veel dichterbij. Daar gaan we alleen voor nagels knippen heen
De prijs, voor vaccinatie ga ik naar de goedkoopste.
Vanwege specialisatie op bepaald gebied
Ieder heeft zijn eigen specialisme
Bij "simpele" klachten kies ik voor dichtbij.
Ik heb een DA in de buurt waar ik voor kleinere dingen heen gaat, deze DA heeft geen röntgen apparaat, voor grotere dingen ga ik naar de grote kliniek
De een is dicht bij maar heeft geen röntgen. Dat heeft de andere kliniek wel maar daar is het buiten dier afgeven aan de assistente en gebeuren alle gesprekken met de dierenarts ook buiten omdat je niet mee naar binnen mag. Iedereen hoort dus wat je dier mankeert
Met de ratten ga ik altijd naar dierenkliniek Lunetten. Zij zijn de enige met verstand van ratten lijkt wel. Met de kat ligt het er aan wat hij heeft en zoek ik gelijk een specialist. Veel dierenartsen zijn niet goed en gewoon geldverspilling.
Specialistische zorg zoals röntgenfoto's
Omdat mijn dierenarts teveel onkunde heeft. De simpele dingen die doe ik bij de goedkoopste voor de rest ga ik verder weg naar een goede dierenarts
Vaste da is niet altijd geopend en de grote kliniek wel 24/7. Maar de grote kliniek is meestal heel druk en kost meer
Verschil in prijzen
Verschillende specialismen
Voor een van onze katten gaan we regelmatig naar een oncoloog i.v.m. nazorg/controle behandeling huidkanker.
Vanwege mijn ratten, wil ik een ratkundig dierenarts.
Wij hebben eigenlijk een vaste praktijk maar zijn naar een andere geweest voor de oogproblemen van mijn hond want die hadden betere apparaten daarvoor. Ook 2x naar wageningen naar de specialist voor oog en poot van de hond.
Specialisme
Niet tevreden over de zorg voor bepaalde diersoorten. Reptile/knaag gaan niet naar de zelfde als de poezen..
Ik wil weten hoe andere dierenartsen zijn
Omdat er een holistisch is en de andere regulier. Ook ben ik ooit verspreid gegaan omdat mijn vaste DA niet titterde.
Ik ga naar een dierenarts praktijk op 20 km afstand voor mijn cavia's. Deze dierenarts is zeer caviakundig. Heel veel dierenartsen weten niet hoe een cavia te behandelen.
Voor onze hond ga ik naar een dierenarts in onze stad. Deze kan tevens titeren op antistoffen en zo al dan niet te vaccineren.
Ene dierenarts is heel dichtbij, maar niet zo kundig. Voor vaccinaties enzo prima, maar onze hond heeft PL en daarvoor ben ik naar een gespecialiseerde DA gegaan (en daarna doorverwezen naar een specialist). Ook na een trauma ben ik met mijn hond naar die andere DA gegaan, omdat ik mij daar meer op mijn gemak voel
Met paard gaan we naar paardenkliniek, Met andere dieren naar vaste dierenarts
Maar een aantal dierenartsen in nl mogen bepaalde gezondheidstesten doen
Bij calamiteiten ga ik met de honden naar een andere dierenarts als de vaste niet beschikbaar is. Ik wacht niet tot er plaats is.
Omdat de verschillende dierenartsenpraktijken verschillende specialisatie hebben. Voor mijn paard komt een andere dierenarts dan waar ik met mijn knaagdieren heen ga.
Konijn/knaagdierkundige dierenarts en een dierenarts gespecialiseerd in Katten
1 voor de hond en 1 voor de cavia's
Weekend-dienst, andere praktijk
Onze vaste dierenarts (voor de kat) behandelt geen kippen, dus met de kippen gaan we naar een andere dierenarts.
Check de prijs bv voor castratie ,vaccinatie spreek uur,consult
Soms dierenarts dichtbij soms naar een kliniek voor de testen bv.
Voor mijn paard heb ik verschillende artsen omdat hij verschillende specialistische problemen heeft zelfde geld voor de hond
Ik ben bij 1 begonnen. Met de katten geen probleem. Maar ik kwam er alleen voor sterilisatie. Verder geen bezoeken. Bij de Hond wel geregeld bezoek. Leek prima. Tot ik het idee had dat er onnodig dingen aangesmeerd werden. En ze op een gegeven moment totaal niet ik de meewerkstand stonden mbt hondenwelzijn. Toen ben ik overstapt naar een andere praktijk. De Hond was op dat moment 1,5 jaar oud. Katten 3,5 jaar oud. Nu een half jaar bij een nieuwe praktijk. Nog niet vaak geweest
Twee dierenartsen in de familie maar die wonen ver weg. Daarom gaan we ook langs bij een dierenkliniek in de buurt.
De lokale da voor enten progesteron bij cryolab

Voor de paard en hond heb ik een uitgebreidere kliniek dan voor de kat!
Alleen bij ernstige verwondingen oid die niet door eigen dierenarts worden uitgevoerd of in weekend/avond bij spoed
Niet iedere dierenarts heeft alles. Helaas heeft onze vaste dierenarts geen beschikking over Progesteron,echo,rontgen etc rondom dracht.
Ene dierenarts heeft meer kennis en/of ervaring met specifiek dier dan een ander. Ik heb ook persoonlijk met bepaald dier betere ervaring bij de ene dierenarts dan een ander.
De deskundigheid.
Er zijn dierenartsen die gespecialiseerd zijn in bepaalde zaken.
Ik ga naar specialisten als dat nodig is (pijnspecialist, internist enz) en ik heb een praktijk waar ik kom voor de eerstelijns dingen (bultje, ontstoken oog enz) en een dierenarts die hen titert
Bij de een is inenten goedkoper dan bij de ander
De dierenarts praktijk vind het niet zo leuk als ik met m'n paard in de praktijk kom. Daar heb ik dus een veearts voor.
Bij 1 kat is een gaatje in haar hart ontdekt. Hierdoor moet zij een echo van haar hart (ong 1x per jaar). Hierdoor loop ik met haar bij een gespecialiseerde huisarts
De prijs
Omdat ik een spoed dierenarts in de buurt heb en 1 die ik beter vindt verderweg. En nog een homeopathisch dierenarts
de meeste dierenartsen zijn niet heel goed met ratten (voor operaties ga ik naar een ander want die gebruiken gasnarcose en weten wat ze doen) Mijn vaste dierenarts heeft 1 keer een rat geopereerd en dat was tijdens haar studie (ze zijn hier wel heel eerlijk over en dat waardeer ik enorm)
Prijzen en kwaliteiten van de dierenartsen
De ene is beter in bepaalde dingen dan de ander
Een regulier DA en naar een holistisch combi regulier DA. Bij toeval bleken ze wel samen te werken.
De ene is gespecialiseerd in paarden en da andere in kippen.
de ene is regulier, de andere is holistisch
Hond durft bij de nieuwe dierenarts (verhuisd) niet altijd naar binnen. Bij oude dierenarts ook liever niet maar die heeft een automatische schuifdeur.
Specialisme
Ivm beperkte mogelijkheden bij de ene dierenartspraktijk
Mijn vaste dierenartsenpraktijk heeft geen dienst op zondag
Paard en kat zijn anders :) en paard ligt eraan welke eerder beschikbaar is.
Kosten
We zijn zomers veel op de camping te vinden. Een dorp verder zit een hele goede dierenarts en daar laten we onze dieren ook enten enz. In de winter gaan we als het nodig is naar een dierenarts in onze woonplaats.
Prijs en kunde
Voor de honden heb ik een andere DA dan voor de paarden...ze zijn beide gespecialiseerd op hun gebied qua fertiliteit...
Een anders DA is meer gericht op reptielen
Omdat er niet altijd plek is bij de betreffende dierenarts
We hebben ook reptielen en niet iedere dierenarts is gespecialiseerd in reptielen, dus daar gaan we mee naar een andere dierenarts.
In spoed de dichtstbijzijnde. Op afspraak bij goedkopere dierenarts.
NVT al ben ik wel eens bij andere praktijk geweest voor castratie door miscommunicatie over narcose helaas was dit een slechte ervaring
Vanwege accuut in moeten laten slapen en sommige DA daar geen tijd voor vrij maken. En sommige DA vragen de jackpot.
Vaccinaties die goedkoper gezet worden.
Meerdere mogelijkheden voor vervolgonderzoek.
Pluimvee ga ik liever naar een gespecialiseerde dierenarts. Verder bij de andere dieren altijd dezelfde dierenarts!
Holistisch voor Titeren Natuurgeneeskundige voor darm ondersteuning / voeding Reguliere DA voor reguliere bezoeken
Omdat geen dierenartspraktijk goed is op elk vlak. De ene dierenarts is goed in röntgenfoto's maken omdat ze het vaak doen, de andere is beter in het onderzoeken van een hond.
Specialisaties
Voor mijn hond ga ik naar een da in een andere plaats (12 km weg). Met de konijnen of in noodgevallen ga ik naar een plaatselijke da
De praktijk die wij al gebruikte voor onze dwergpapegaai behandelde geen kippen dus beide hebben een aparte praktijk.
Mijn dierenarts voor de katten en honden behandelt geen paarden (meer). Voor de honden en kat ga ik altijd naar de zelfde dierenarts. Voor de paarden gebruik ik verschillende, omdat ik gedurende de jaren gemerkt heb dat ze hun kwaliteiten hebben op bepaalde gebieden. Dus voor de benen bel ik bijvoorbeeld de ene, wil ik iets netjes gehecht hebben bel ik een andere.
De kosten
Ligt eraan wat ik denk dat er zou kunnen zijn. En welke dag/tijdstip het is ivm openingstijden.
Poes zit al heel lang bij deze arts. Hond woont bij vriend, dus eentje die dichtbij en flexibel is.

Second opinions
Specialisme
Ik ga met mijn ratten naar een andere dierenartsenpraktijk omdat die wel rat kundig is en de praktijk waar ik met m'n katten heen ga niet.
Dat heb ik wel gedaan , ,maar dat daar heb ik me in vergist Wij delen een hond m,n ouders zijn op leeftijd en ik woon een stuk verder en zat bij ranzijn maar die deden net alsof ze goedkoper dan de gewone dierenarts maar Zette je onder druk met van alles nu een goede dierenarts en krijg ik ook meer uitleg
Na het pensioen van onze geweldige dierenarts nog geen fijne ander gevonden. Vandaar dat we ook niet meer jaarlijks gaan. De dierenartsen die hem vetvangen hebben vinden altijd wel iets. Of eigenlijk zoeken iets....., dure onderzoeken die helemaal niet nodig blijken te zijn. Vervolgens proberen zij een dieet of antibioticakuur te verkopen terwijl de onderzoekresultaten prima waren (ik had zelf de assistente al gebeld) Preventief noemen ze dat.....
Omdat mijn vaste dierenarts zich steeds ongeïnteresseerder gedraagt. Het was al nooit een makkelijke man maar hij was wel kundig maar tegenwoordig is zijn service ver te zoeken
Ben bij 3 praktijken bekend , ga normaal naar 1 dezelfde , maar als ik op zaterdag melk nodig heb voor kittens of spoed is er een dierenarts los op zaterdag en kan ik niet weg maar heb ik snel iets nodig ben ik bij een dierenarts bij mijn vader aangemeld
Reguliere zorg en gespecialiseerde zorg.
Hond en de kat zitten bij een dierenarts.
Ratten zitten bij een andere dierenarts, die ook ratkundig is.
Paarden zitten bij een dierenarts die gespecialiseerd is in vee.
Als de praktijk waar ik gewoonlijk bij zit dicht is, ga ik naar een andere praktijk, vooral als ik geen medicatie meer in voren heb.
1. Vaste reguliere dierenarts (gespecialiseerd in katten, kattenkliniek
2. vaste homeopathische dierenarts
Mijn vaste dierenarts is helaas gestopt en ik ben nog zoekende naar een goede vervanger.
Ik kijk waar het op dat moment het goedkoopst is en waar er op het gewenste tijdstip plek is.
Enten en medicijnen halen bij plaatselijke dierenarts in Cranendonck, hij is niet gespecialiseerd in konijnen. Bij gezondheidsproblemen naar d.a. die meer gespecialiseerd is in konijnen te Eindhoven. En bij 'moeilijke' problemen naar Utrecht, de 'top'specialist op konijnengebied.
Voor vaccinaties ga ik naar een redelijk goede dierenarts hier dichtbij. De gezondheidscheck is voor mij niet zo van belang verder, ik ben zelf erg kundig met konijnen.
Voor gezondheidsklachten ga ik naar een dierenarts een half uur verderop, omdat zij enorm kundig is met konijnen. Ik kies dan dus gewoon voor de beste dierenarts.
De ene is een reguliere dierenarts en de andere een holistische praktijk
Ik bel eerst rond in de regio. Waarom zou ik bij de ene dierenarts € 49,00 voor een vaccinatie betalen als een ander slecht € 25,00 rekent.
Openingstijden/beschikbaarheid
De ene praktijk is goedkoper dan de andere
Op basis van expertise en afhankelijk van de spoed, dan ga ik naar de dichtbijzijnde.
Ik kijk naar waar ik het eerst terecht kan in geval als t nodig is, ik kijk ook naar waar konijndeskundige dierenarts is en ik kijk ook naar de prijs
Andere dierenarts voor mijn paarden omdat deze meer gericht is op behandelen paarden.
Ook advies van natuurgeneeskundepraktijk
vaak de prijs
Verschillende specialismen zitten bij verschillende praktijken.
Voor mijn konijnen zit ik bij een andere dierenarts omdat de meeste artsen toch niet genoeg verstand hebben van konijnen en ikd aarom graag naar een wat meer konijnkundige arts wil
Voor noodgevallen heb ik mijn eigen dierenarts. Voor het titeren bezoek ik een andere dierenarts, omdat "mijn eigen" dierenarts dat niet doet.
Eigen dierenarts doet geen titerbepaling bij katten.
Titeren en enten doet dierenarts aan huis. Daar heb ik een dierenarts in het dorp voor. Voor de rest ga ik naar een dierenkliniek omdat de dierenarts in het dorp niet de duurdere apparatuur heeft.
Voor de huistuinkeukencontroles, vaccinaties, simpele dingen ga ik naar de dierenarts om de hoek. Makkelijk, goedkoop en dicht in de buurt. Voor getailleerd onderzoek, ingrepen etc ga ik naar grote klinieken met meer kennis in huis. Bodegraven, Hellendoorn-Nijverdal.
Verwijzingen specialisten
Mijn vaste dierenarts titert niet, hier ga ik voor naar een andere dierenarts, maar die is verder weg.
Veel verschil in de prijs voor dezelfde behandeling.
Als mijn vaste dierenarts gesloten is of niet bereikbaar
Verschil in kleindieren en vee
Dierenarts is een kleine praktijk voor alleen simpele behandelingen. Bij complexere vraagstukken is uitwijken naar een kliniek noodzakelijk. Dus wij hebben contact met een vaste dierenartsenpraktijk (jaarlijkse vaccinaties en kleinere gezondheidsklachten) en daarnaast een vaste dierenkliniek voor de complexere problemen.
Afhankelijk van de reden traditionele praktijk of alternatieve holistische praktijk

Voor de kleine dingen naar de huisarts in t dorp en voor de andere dingen die met dracht etc te maken heeft naar een andere
Voor onze ratten gaan we naar een dierenarts die zich gespecialiseerd heeft in deze dieren, helaas is deze vrij prijzig. Voor onze andere dieren gaan we naar een andere dierenarts welke veel goedkoper is, dit is dan ook alleen voor de jaarlijkse vaccinaties en controles.
Bij ene krijg ik wel een medicijn mee wat ik bij de andere niet krijg.
Onze hond gaat hier naar de dierenarts en ons paard gaat naar de gespecialiseerde kliniek
Met de konijnen ga ik bij gezondheidsklachten naar konijndeskundige DA - dit in overleg met m'n vaste DA. Voor de inenting/en/controles etc ga ik naar m'n vaste DA
Bij spoed neem ik contact op met de dichtstbijzijnde
Voor de knaagdieren(ratten) bezoek ik een dierenarts die verder weg ligt dan die voor de kat ivm specialisatie van de dierenarts
Voor de prijs
Vrouwelijke fysio; hond kan daar makkelijker bij ontspannen
Ik heb een dierenarts die gespecialiseerd is in paardengebitten. De andere dierenarts is voor alle andere dieren
Alleen als een specialist nodig is.
Af en toe wel eens afgeweken ivm de kosten
Ik ga naar een lokale dierenarts met de hond. Met knaagdieren ga ik naar een specialist elders.
1 gewone en 1 holistische
Afweging van kwaliteit, deskundigheid en aan de andere kant de kosten van het consult en behandeling.
We zijn het laatste jaar wat minder tevreden over de dierenarts die we tot nu toe hebben
Spoed dierenart, second opinion, specialisaties.
Kundigheid
1 is meer gespecialiseerd in vogels
Verschillende expertise in de praktijken
Onze hond heeft gewrichtsproblemen vanaf zijn geboorte, dus dan gaan we naar een kliniek en verder naar een plaatselijke dierenarts.
Het ontzettende prijsverschil in behandelingen. Rondje gebeld Castratie konijn bij 1 175 euro , andere praktijk 65 ..te gek dat het zo verschilt.
Voor sommige klachten ga ik naar een holistische dierenarts. Zij werkt veel met homeopathie en acupunctuur. Zij is wel opgeleid als 'gewone' dierenarts.
Specifieke kennis van het probleem bij hond of paard en prijs scheelt ook soms
Voor de titerbepaling ga ik naar een dierenarts die daar de aantekening voor heeft.
Voor elk dier zijn eigen dierenarts.
Ik heb verschillende diersoorten die verschillende zorg nodig hebben
Nog niet een echt fijne dierenarts gevonden. Vind het ook nog eens vaak heel duur.
Voor de kat zit ik bij een andere praktijk. Deze is meer gericht op katten. De hond zat daar eerst ook maar ze draaien daar geen avond en weekend dienst: nadat ik 2 keer met spoed in het weekend naar de dierenarts moest met de hond en daarvoor 30 minuten moest rijden met de auto om de hond te verplaatsen naar een praktijk die 24 uur zorg heeft.
De kat kan eventueel over maar omdat die 1 maal per jaar gaat kan hij ook bij de andere blijven. Indien nodig zet ik ook de kat om
Verschillende expertise : 1 dierenarts in België (specialist beweegapparaat), 1 dierenarts in Nederland (uitgebreid laboratorium), 1 dierenarts in Duitsland (arts van vertrouwen en goed in diagnose). (Woonplek aan Grens NL-BE-DE)
Omdat de dierenarts in mijn dorp niet gespecialiseerd is in exotische dieren. Toen ik hier nog onwetend over was hebben ze mijn papa gaai een keer een overdosis antibiotica gegeven. Dit soort dingen gebeuren vaak als ze er geen verstand van hebben. De hond en kat gaat hier in ons dorp en de rest heeft een speciale arts in Amsterdam-oost.
voor de hond zitten we bij een andere dierenarts dan met de katten.
Ik heb 2 dierenartsen, 1 voor de kat en 1 gespecialiseerd voor cavia's
Voor de knaagdieren, reptiel en exoot ga ik naar specialisten. Voor simpele dingen voor de honden heb ik dierenarts aan huis. En andere dingen ga ik naar een praktijk toe die aan huis niet kunnen
Huisdieren en paarden naar verschillende kliniek
Ik heb me laatst ingeschreven bij een tweede kliniek omdat deze dichterbij is en eerste en tweede lijns zorg bied. Twee van mij katten zijn heel angstig in de auto en het scheelt 15 minuten reizen, dus handig om een tweede kliniek achter de hand te hebben.
Onze fokker werkt bij een dierenarts. Voor de grotere dingen gaan we naar de dierenarts bij de fokker (de castratie bijvoorbeeld). Voor andere dingen gaan we bij een dierenarts in onze woonplaats.
Onze hond gaat bij de dierenarts waar ze ondertussen al 11 jaar zit. Met de konijnen hebben we een standaard, goedkopere dierenarts waar we naar toe gaan met oogontstekingen, vaccinatie's, gasbuisjes, etc. We weten namelijk dat ze daar heel goed mee om kunnen gaan ook al zijn ze niet konijnkundig. Als er iets aan de hand is wat lastiger is, dan gaan we naar een duurder, konijnkundige dierenarts.
Hangt van het probleem af en van welk dier.
Omdat er voor standaard ingrepen behoorlijk prijs verschil is. Bij spoed ga ik naar de dichtstbijzijnde dierenarts
Jaren de zelfde gehad pas overstapt om dat ze erg duur zijn en niet echt een klik met ze had

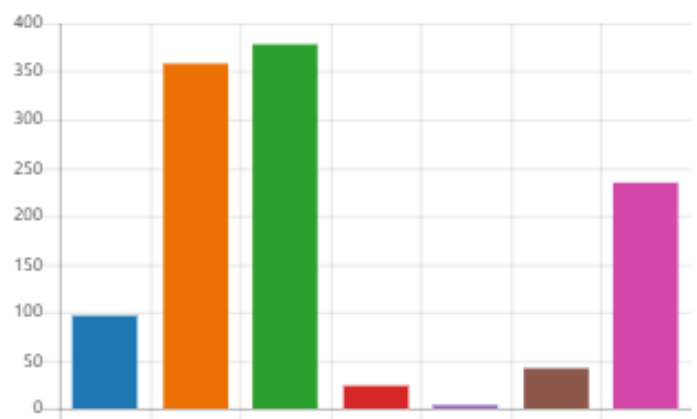
Ik heb een vaste dierenarts(praktijk) voor de reguliere geneeskunde en een dierenarts(praktijk) voor "alternatieve" geneeskunde. Beide liggen niet naast de deur. Voor echt spoed is er een andere praktijk waar ik naar toe ga, maar alleen als er sprake is van serieuze spoed.
Enkel als dit nodig is, bijvoorbeeld in het weekend
Prijs in verhouding met het geen waarvoor ik kom. Bijv vaccinatie bij ranzijn en belangrijker grotere ingrepen bij een gespecialiseerde dierenarts
Reguliere bezoeken bij plaatselijke DA en specialisme bij specialist!
1 is verder weg. Met spoed of de hond van mijn ouders ga ik dichterbij
Voor de paarden een andere praktijk dan voor de honden. Daarnaast voor paarden gespecialiseerde kliniek voor aparte problemen.
Indien gezondheidscontrole of klachten rat zoek ik een praktijk die hierin veel kennis heeft. De gemiddelde DA heeft er weinig verstand van. Voor euthanasie van ratten ga ik naar de dichtbijzijnde. Voor vaccinatie kat ga ik naar een goedkope (Ranzijn) en voor gezondheidsproblemen kat bij dichtbijzijnde, gezien de goedkope Ranzijn minder kundig is en die bij mij wel.
Wij exoten hebben daar hebben te weinig dierenartsen verstand van, ook hebben wij hier een dierenarts die goedkoop inenten maar niet echt gespecialiseerd zijn in moeilijkere dingen.
De ene doet dec testen de andere de rest
Soms naar praktijk hier in het dorp, soms naar specialist in andere stad
Mijn vaste DA doet niet de gespecialiseerde HCM/ PKD test. Hiervoor ga ik naar een specialist.
heb een vaste dierenarts maar ontdekte dat er ook een homeopatische dierenarts zich gevestigd had voor bepaalde klachten ben ik naar de homeopatische dierenarts gegaan
Voor enten in de buurt voor andere dingen vaste dierenarts
In principe gaan we naar dezelfde da maar soms is er een second opion of meer expertise nodig en dan kijken we verder ..net wat de beestjes nodig hebben
Ik ga met mn katten naar de praktijk waar ik zelf werk als paraveterinair DAP Westei der in Aalsmeer. Met mn cavia's ga ik naar een specialist voor cavia's in Drieberg , Dierenkliniek Hoofdstraat bij dus Frank Verstappen
Eigen dierenarts stuurde me door naar Whilhelminapark.
Doorverwezen via mijn eigen dierenarts.
Niet iedere DA staat achter het titeren en biedt dit aan met het juiste behandelplan.
De wachttijden voor een afspraak zijn soms erg lang. Voor een simpele inenting ga ik graag naar een andere DA als dat beter uitkomt. Bij een noodgeval op zaterdag gaat mijn keuze naar een DA die zaterdag open is. Het weekendtarief is mij te duur.
Een reguliere dierenarts en een holistische dierenarts
De expertise in de praktijk. Niet elke praktijk is overal even goed in gespecialiseerd of heeft alle behandelmogelijkheden in huis.
Voor orthopeed naar andere dierenarts.
Voor de gewone jaarlijkse controle en inentingen + voor het kopen van worm/vlooien-tekenmiddelen kom ik bij de dierenarts die het meest dichtbij zit. Voor de ingewikkelde zaken (als die zich voordoen) ga ik naar de dierenarts wat verderop (Hoorn) die voorheen de vaste dierenarts was van het dierenasiel waar ik werkte. Zij is bijzonder deskundig en heeft veel apparatuur en mogelijkheden om wat meer speciale dingen te behandelen. Ik ben ook regelmatig op de Veluwe en als daar zich iets voordoet met mijn hond heb ik daar ook een vaste dierenartspraktijk die ik bezoek. Gebeurt gelukkig niet vaak.
de hond en kat gaan naar de zelfde dierenarts..
de knaagdieren gaan naar iemand die daar gespecialiseerd in is.
Ik heb mijn dierenarts aan huis en dit bevalt heel goed, geen stress voor mijn dieren en ik kan het iedereen aan raden.
Als onze dierenarts gesloten is en het is spoed moet je wel naar een andere.
Mijn hond heeft gespecialiseerde zorg nodig daarom ga ik met hem naar een praktijk verder weg. Mijn kat wordt alleen gevaccineerd in de praktijk vlakbij.
Checken of diagnoses kloppen
Openingstijden. Als er 's avonds of in het weekend iets is kan je niet overal terecht.
Met vaccinaties kijk ik naar de prijzen en als er wat is wie het snelst tijd heeft.
Prijs van behandeling, afstand
ene praktijk is dichterbij of beter gespecialiseerd in andere diersoort
Specialisten op een bepaald gebied
Wij hadden een noodgeval en onze vaste dierenarts zijn praktijk ligt 20 km van ons woonplaats vandaan. Ze hebben een spreekuren bij ons en daar gaan we regelmatig naar toe.
Als daar wel tijd is
Voor gebitten hebben we een afzonderlijke dierenarts
De ene heeft geen echo en is niet fulltime aanwezig
Bij de een titeren, andere voor foto's en weer andere voor oogarts
Heb een vaste dierenarts, maar bij specifieke problemen geeft ze zo nodig aan dat ze er niet veel ervaring mee heeft waarna ze me doorverwijst, bijv. Met ernstige tandproblemen van konijn
Ik laat titteren hier in onze eigen stad. Maar ga voor gecompliceerde dingen (wat mijn hond vrijwel altijd heeft) naar het dierenziekenhuis
Kosten en eerdere ervaringen

1 kliniek voor de paarden. Ging daar ook met de honden heen, maar niet fijn behandeld en DA is bang voor de hinden. 2. DA praktijk voor de honden en evt poezen. 3. Specialistische kliniek voor rugproblemen hond
Ik zoek een dierenarts die gespecialiseerd is in de diersoort waarmee ik kom.
Ik heb verschillende dieren, dus ik ga naar gespecialiseerde dieren artsen voor de verschillende diersoorten
Voor de paarden hebben we een andere dierenarts.
Eigen DA is voor algemene klachten. Andere DA voor acupunctuur en titer bepalen en evt vaccinatie Specialist (neuroloog) voor jarig bloedspiegels controleren.
De ene is meer gespecialiseerd op dat gebied
Eigen dichtsbijzijnde dierenarts doet niet alle facetten van de diegeneeskunde
De dierenwinkel in de buurt heeft ook een dierenarts praktijk, voor vragen loop ik daar snel binnen.
Woon in den helder, maar ben vaak in Drenthe op de camping dus moet daar ook wel eens naar de dierenarts, als ze niet lekker zijn
Voor nagels knippen en vaccinatie ga ik naar een dierenarts dichtbij huis. Voor andere zaken ga ik naar een kleine dierenartsenpraktijk omdat ik daar de artsen veel liever vind voor de dieren en de tijd nemen die nodig is ipv zoals bij de grotere alles snel moet.
Ik heb een vaste dierenarts voor de gewone en alle andere dingen mochten die er zijn. Met mijn hond ga ik voor de acupunctuur- / laserbehandelingen naar een andere dierenarts in een andere plaats. Voor de heupklachten van mijn hond ben ik ook nog bij een orthopeed geweest bij een gespecialiseerde kliniek. Met de katten ook wel eens bij een speciale kattenkliniek geweest. Met de konijnen soms naar een speciale konijnendeskundige dierenarts.

8. Hoe bent u bij uw huidige dierenartspraktijk(en) terecht gekomen?

[Meer details](#)

● Informatie van Google	96
● Is het meest dichtbij	358
● Aangeraden door vrienden/fa...	378
● Aangeraden door de fokker	24
● Aangeraden door de diersp...	3
● Aangeraden op een social me...	41
● Anders, namelijk... -> u kunt u...	235



9. Stel; u bent momenteel nog niet ingeschreven bij een dierenartspraktijk, maar wel op zoek. Waar zou u uw informatie vandaan halen voor het kiezen van een dierenartspraktijk?

[Meer details](#)

● Informatie van Google	290
● Informatie van vrienden/famili...	688
● Informatie van de fokker	34
● Informatie van een dierspec...	15
● Informatie op social media	108



10. Zijn er nog andere manieren hoe u informatie zou vergaren voor het kiezen van een dierenarts(praktijk) welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

Ook zelf vergelijken, vrijblijvend bellen, langs gaan of het goed voelt
Naast mijn antwoord zou ik ook zeker gaan googelen.
Onze dierenarts is een goede vriendin van ons
Langsgaan en vrienden vragen*aangezien je er maar 1 kon aanklikken
Sociale media.
VIA GROEPEN OP FB
BIJ MENSEN MET ERVARING IN BEPAALDE AANDOENING
VIA FOKKER
Dierenarts via ouders.
Deze praktijk stond me het meeste aan
Voor cavia's op het caviadokter forum, daar staat een lijst met caviakundige artsen
Kijken welke in de buurt zitten en er een bezoek gaan brengen om sfeer te proeven
Ervaringen van andere
Misschien social media
Social media/forum ervaringen lezen
Informatie op caviawijzer.nl
Het welzijn van mijn huisdier is erg belangrijk. Ik ga af op positieve verhalen van bekenden om mij heen. Voor mij is de combinatie; kennis en kunde van zowel het medische aspect als gedrag van het dier belangrijk. Ben ik ontevreden over iets dan zoek ik een andere dierenarts.
1. Wordt er goed gediagnosticeerd?
2. Krijg ik helder en goed advies over een behandeling of traject?
3. Kan de arts goed met mijn dier overweg?
4. Voert de arts met passie, liefde en aandacht zijn vak uit?
5. Factureert de arts uitsluitend voor reële medische zaken of wil de arts mij het vel over de neus trekken?
Navragen bij wandelingen in de buurt aan baasjes
Zelf zoeken
Via internet
Mogelijk op via de FB groepen van de 'hondenmensen'.
Facebook forum
Een fijne dierenarts met hart voor dieren. Die helpt met nadenken en jou als eigenaar belangrijk vindt.
Ik zou eerst adressen opzoeken, burens vragen en dan even bellen om een betere indruk van de dierenarts te krijgen.
Doorverwijzen huidige dierenarts
Dierenarts welke gespecialiseerd / ruim kennis heeft van honden uit het buitenland. O.a. ziekte en behandeling leishmania en narcose bij windhonden welke extra zorg/ risico met zich mee brengt.
Vrienden/familie, fokker maar vooral ook wat de mogelijkheden binnen de praktijk zijn. Ik welke dingen zijn ze gespecialiseerd? Kan de zorg altijd daar plaats vinden of moet ik bij het minste al doorgestuurd worden naar een andere dierenarts
Informatie op social media
Resenties van dierenartsen en prijs
Via, een eventuele, oude dierenarts als ik die had.
Advies van experts in bepaalde Facebook groepen gericht op het specifieke dier.
de praktijk opbellen
Informatie op google van recensies en tarieven
De prijzen die ze hanteren. Ik ga geen 100 euro voor een enting betalen als het ook voor 35 euro kan. Specialistisch werk is ander verhaal.
Ervaringen van anderen
Specifiek: een Facebook groep met konijneneigenaren die weten waar de meest konijnkundige dierenartsen zitten.
Bij diverse praktijken langs gaan
In de buurt vragen
Internet, maar bij de vorige vraag was maar 1 antwoord mogelijk
Website van dierenartspraktijken bekijken, keer voor informatie langs balie gaan voor eerste indruk en/of telefonisch contact voor eerste indruk
Bellen naar praktijken
Ja info van mijn zoon die dierenarts is. Helaas te ver weg voor mij.
Site van de praktijk
ervaringen van andere en de prijs
Hun eigen website. Ik moet ze namelijk ook kunnen betalen
Reviews
Meer een combinatie van internet, social media, kennissen

Ervaring vrienden/familie
Kennismaken door bv te bellen en wat vragen te stellen
Menselijk en diervriendelijk
Mijn ouders zaten met hun hond al bij die dierenarts en waren daar zeer tevreden over dus ben ik daar ook naartoe gegaan
Puppycursus of de fokker (wanneer deze in de buurt zit)
Kijken welke praktijk er in het dorp aanwezig is
Verschillende praktijken bellen en vragen stellen zoals doen jullie aan titterbepaling, hoe is de spoed tijdens avonduren en weekend geregeld. Dit nu niet gedaan maar zit eraan te denken om praktijken te bellen en eventueel over te stappen naar een andere praktijk
Via website/internet/reviews
Zelf op onderzoek gaan
Ook website bezoeken van de praktijk
Op sociale media vragen naar ervaringen over desbetreffende dierenarts.
Vragen op een forum
Bellen met praktijk
Eens kijken bij de praktijk en kijken hoe het gevoel is
Bij de dierenarts een gesprek vragen
Ik kijk altijd naar de website, naar de reviews en vraag naar ervaringen van andere diereneigenaren in de omgeving. Zo ben ik ooit bij een ster kliniek terecht gekomen en na elke verhuizing zoek ik de dichtstbijzijnde ster kliniek weer op.
dierenklinieken bezoeken voor een informatief gesprek. Met een dierenziekenhuis/ kliniek en de artsen moet een klik zijn qua behandelstrategie
Ik zou altijd een katvriendelijk werkende praktijk kiezen. Google kan mij daarover informeren, want hier is een overzicht van.
Ja via andere platformen, zoals Facebook bijv.
Ervaring van anderen
Folders bij de zelf
Reviews op diverse review sites.
Ervaringen van anderen te horen
Nee. Maar ik haal mijn info van meerdere bronnen en kon maar 1 optie kiezen bij vraag 8 en 9. Ik check zowel bij de fokker, als eventueel bij vrienden en kijk óók op social media.
Heel belangrijk dat de DA savonds/snachts en in het weekend beschikbaar is en ik niet met doodzieke dieren half Nederland rond moet. Daarbij wil ik dat mijn dierenarts mij kent, zeker als het ernstig is en ik in de nacht met een ziek dier zit. De meest gebruikelijke apparatuur allemaal in huis is ook een hele grote pre.
Internet reviews
Andere konijnen eigenaren
Bellen met praktijk
Informatie van internet
Ging hier al heen toen ik klein kindje was met me moeder
Alle genoemde hierboven.
Ik heb in ons geval van tevoren contact gezocht met de praktijk alvorens ik een keuze maakte voor deze praktijk. Op basis daarvan heb ik de keuze gemaakt. De keuze om deze praktijk te benaderen was de ligging: dicht bij huis. Maar ben wel kritisch geweest.
Kynologen club
Vrienden en familie vragen, trainer vragen, binnen de Facebook rasgroep vragen en Google gebruiken.
Contact met de kliniek
Ik wil graag een praktijk met meerdere dierenartsen. Dus daar zal ik naar opzoek gaan.
Ik denk het niet als ik iets wil weten stel ik een vraag op Facebook
Prijs
De oude dierenarts
Ervaringen van vrienden
Alle recensies op alle platformen bekijken en waar ze in gespecialiseerd zijn.
Onze vaste dierenarts verwees ons voor de kippen naar een andere dierenarts die wel specialiseert in kippen.
Navragen bij hondeneigenaren en googlen
Verschillende bellen en vragen wat evt de kosten daar zijn
Internet
Oude dierenartspraktijk
De dierenarts zelf benaderen
Ervaringen via Facebook ofzo
Kijken welke hondensport de dierenarts begrijpt.
Openingstijden
Als fokker ben je toch vaker aangewezen op een kliniek.
Ik was op zoek naar een holistische dierenarts die ook kan titeren.
in gesprek gaan met een praktijk
Bij een specifieke arts informeren bij een dierenartsen praktijk, zij verwijzen je door naar de juiste dierenarts.

Zelf eerst een kennismakingsbezoek doen. Nu heb ik meer verstand van zaken dan in het begin en weet ik beter waar ik op moet letten.
Meestal gebruiken we meerdere kanalen om de keuze te maken voor een dierenarts: Google, vrienden/familie, sociale media, website praktijken vergelijken etc.
fokkers dierenspeciaalzaak
Google
Via de rasvereniging
Ik zou ook informatie opzoeken op google en social media met daarbij fam/vrienden advies,/ info
google
Reviews op internet
advies van andere of reviews en misschien via social media.
Via de hondenclub/instructeur
Bij honden baasjes
Uitproberen en als het goed voelt blijven.
Voor mijn werk heb ik contact met daps. Die ervaringen neem ik mee in mijn keuze van een dap.
Dierenarts die gespecialiseerd is met bv een probleem met honden die vaak voorkomt.
Via hun website
Ik zou zelf ook even contact met ze opnemen voor evt vragen
De website
Gevoel en ervaring met het ras.
Via internet kijken op de diverse websites van de dierenartsen in de directe omgeving van mijn huisadres.
Internet
Wij wonen van uit Rucphen ongeveer 60km van sleeuwijk vandaan daar hebben ze een specialisme in staffords
Reviews, kundigheid en vriendelijkheid bij eerste bezoek
Ik zou daar meerdere antwoorden willen kiezen. Ik vraag in mijn netwerk naar ervaringen, maar bekijk ook reviews op social media en stel vragen in een facebook groep met ratten eigenaren.
Fokker, eigenaren van gelijksoortige huisdieren
Via familie en vrienden
Reviews van klanten
Ik heb een exotisch huisdier en zit in een fb groep. Er zijn maar een aantal (heel weinig) dierenartsen in NL die ze kunnen behandelen. websites van specifieke diersoort. Op Tammeratten.nl staat bijvoorbeeld een lijst met ratkundige dierenartsen, deze word aangevuld door ervaring van mensen. Iedereen kan zijn dierenarts aanmelden als deze goed is met ratten.
Bellen met de praktijk
Langs gaan en vragen stellen
Andere hondeneigenaren
Ja via via maar ik kan maar 1 antwoord invullen. Ik lees me graag in voordat ik ergens naar toe ga
Facebook groepen waar liefhebbers en fokkers opzitten
Informatie op konijnen sites en forums.
ervaringen van andere hondeneigenaren die ik ken/vertrouw
Via andere hondeneigenaren in de buurt
Reviews op internet
Fora op Facebook
Reputatie
Ervaringen van derden
Bellen naar diverse artsen en info vragen!
Ik kan hierboven maar één antwoord kiezen terwijl ze allemaal mee zouden kunnen spelen.
De website van de dierenartsenpraktijk doornemen
vrienden etc
De websites van de dierenartsen en bellen met de praktijk.
FB, Google etc
Naar jaren de zelfde dierenarts te hebben gehad die veel fouten heeft gemaakt daarna overgestapt tijdelijk op dierenkliniek daar zijn ook operaties geweest en die heeft ons doorverwezen naar een ander in de buurt met wie ze samenwerking
Voor de heupkoprecetie hebben wij meerdere orthopeden gebeld en gevraagd en op facebook en google veel zoeken naar informatie en dan gaan en bekijken of t goed voelt
Websites van praktijken bekijken
Specialistische Facebook-groepen voor niet alledaagse huisdieren.
Bij de dierenarts zelf eens een kijkje nemen voor gevoel.
Ik ben een paar keer gewisseld door verhuizing of ontevreden over de praktijk en ik vraag altijd waar buurtgenoten zitten met hun hond. Dus mond op mond advies.
Reviews van internet
Door bij honden bezitters te informeren bij wie zij zitten of dat hij/zij goed is.
Via via. Informeren in de buurt

Ik zou een eerste kennismakingsafspraken maken om zelf te ervaren hoe het er daar toe gaat.
Zelf rond bellen
Ik bel altijd de DA hoe ze of hij over bepaalde zaken denkt en maak daarop gebaseerd een keuze..
Opendag volgen van dierenartsen
Via Google gezocht naar een reptielkundig dierenarts
Naar de praktijk toe gaan
Ja rondbellen en informeren naar consultkosten en of hoe snel je er terecht kan.
Social media
Ja doormiddel van communicatie met anderen. Zowel internet als gewoon op straat.
Bellen met DA praktijk of bezoeken
Kwaliteit. Afstand, autorijden stress vol voor katten.
Social media, website
Foto's van de site en profielen van dierenartsen en assistenten. Voor ons was doorslaggevend dat 2 van de 3 dierenartsen dezelfde raskatten hebben.
Klik met de praktijk en de mensen die er werken. Het meedenken met baas en huisdier
Helaas zijn er geen meerdere antwoorden mogelijk. Ik onderzoek verschillende bronnen.
Ik kom al 35 jaar bij dezelfde da praktijk en ongeveer 25 jaar bij dezelfde da, eerst bij zijn voorganger
Ervaringen zoeken.
Nee, ik zou ze allemaal wel handig vinden
Ervaringen van bekenden.
Ik zou bij alle bovenstaande informatie verzamelen, maar zou het advies van familie en de fokker het zwaarst meewegen.
Wij zijn uiteindelijk bij onze huidige dierenarts terecht gekomen, doordat wij met de voorgaande niet tevreden waren met de manier van handelen. Zo doende zijn we op onderzoek gegaan en bij de huidige wel voor ons fijne dierenarts terecht gekomen en zitten al onze honden daar.
Ik zou voornamelijk zelf onderzoek doen op google en ook recensies lezen, daarbij zou ik informatie van vrienden/familie/kennis wel meenemen.
Aangezien er maar 1 keuze gemaakt kan worden wil ik ook graag aangeven dat ik ook info van vrienden/familie ed zou gebruiken.
Door adressen op te zoeken en eerst eens te gaan kijken voordat ik ze nodig heb
Via website dierenarts en via Google
Ik observeer altijd hoe een dierenarts met een dier omgaat.
Je mag er maar 1 vullen, maar ook via internet, forums, ef
Hond; via zoveel mogelijk inventarisatie bij andere eigenaren, vanwege overweldigende keuze. Uiteindelijk at hij chocola dus bleek flexibiliteit ook een belangrijke factor. Kat gewoon op aanraden bekende.
Eigen onderzoek website dierenarts en telefonisch informatie vragen
Bij de eerste kennis making met je huisdier dan kan je zien hoe hij er mee omgaat en of je huisdier zich op zijn gemak voelt
Ik maak gebruik van de Dierenarts aan huis (Karin Piets uit Zoeterwoude). Persoonlijk en relaxed. Ideaal voor mensen met meerdere dieren of een nestje.
Voor bijzondere ingrepen verwijst zij door naar vertrouwde collega's. Super concept!
Websites bekijken en zien wát ze precies in huis hebben (zoals gespecialiseerde dierenartsen op tandheelkundig gebied/ echo's kunnen maken)
Google
Vooraf ervaringen van anderen
Soms heb je een soort ras van je huisdier b,v Herdershond daar heb je groepen van op Facebook
Bijvoorbeeld en in zo,n groep kun je ook vragen stellen. Over hun ervaring. Over ziektes
Of borstelen hond enz
Informatie vragen op fora
Ik mis bij vraag 9 aanraden van een opvang! Ik beschouw degene van de opvang als vriend. Daarom deze optie ingevuld.
Informatie opvragen bij verschillende praktijken
Ik heb de dierenarts eerst gebeld en ben daarna overgestapt naar hen
Kennismaking met verschillende dierenartsen
Recensies en ervaringen lezen
Referenties lezen
Ik kon maar 1 antwoord kiezen. Anders zou ik gebruik maken van social media, de fokker en familie/vrienden/kennissen.
Ja,via reviews.
En bij een goede dierenspecialzaak
langsgaan bij de praktijk om te kijken hoe ze mij te woord staan. En hoe de sfeer is binnen de praktijk.
Fora, bijvoorbeeld voor het kiezen van een konijnen dierenarts
Fokkers in de nabijheid van woonplaats
Bellen met praktijk, vrienden/familie/kennissen
Vragen aan burens, bellen over prijzen etc

Regionaal Voorlichtingsbureau Konijnen en andere konijndeskundigen.
Langs gaan bij de dierenartspraktijk die ik overweeg voor info, kijken hoe het er is, hoe het voelt, folder meenemen e.d.
Zelf gaan kijken samen met mijn hond om te zien of het goed voelt en de hond een klik heeft met de dierenarts en het personeel.
Kosten vergelijking. Welke mogelijkheden heeft de praktijk bij ergere problemen. Bv rø. Of echo
Website, bezoekje aan de praktijk.
Ervaring van een zoon. Hij is zeer tevreden over deze dierenarts.
Ook reviews op Google raadplegen
Bezoek brengen aan desbetreffende praktijk
Google. Staat genoemd maar kon 1 antwoord kiezen
Ja kijk naar reviews en praat er met mensen over of de dierenarts goed is ja of te nee
Eigen ervaring
Eigen ervaring
Nee, wij hebben onze dierenarts gekozen vanuit goede verhalen van familie en kennissen. Deze praktijk is niet de dichtstbijzijnde en is zo een 20 minuten rijden. Ik vertrouw deze praktijk volhartig omdat ze altijd goed advies geven en zeer vriendelijk zijn.
Via socialmedia
Combinatie van Google en advies van familie en vrienden
De website van de praktijk .
Praktijk contacten en de opties die ze in huis hebben laten meewegen in de keuze.
Ik zou meerdere van bovenstaande redenen gebruiken
Hondeneigenaren tijdens wandeling
Ik zou online zoeken naar ervaringen, en vooral zelf bepalen of ik er een goed gevoel bij heb.
Zelf bellen naar de praktijk
Mails sturen met mijn vragen
Praktijk zelf gaan bezoeken om te kijken of er een klik is. Zelf observeren hoe men werkt en omgaat met dier en mens.
Alle manieren hierboven spelen een rol in de beslissing.
Info internet
Via facebookgroep voor konijnen en honden waar ik in zit.
Beoordelingen en waardering op internet en social media. Ervaringen van anderen.
Voor inschrijving kennis maken en voelen of er een klik is.
Ja, de plaatselijke dierenarts. Mensen blijven het liefst dicht bij huis
Of het dichtbij zit, goede reviews heeft. En of er een dierenwinkel in de buurt zit.
Persoonlijk gesprek met dierenarts
internet
Eens bellen met de praktijk en een indruk krijgen of gewoon binnen lopen
De dierenartspraktijk zelf bellen voor informatie
Staat op lijst van konijnkundige dierenartsen
Ik maak combinaties dus zowel vanuit mijn omgeving als vanuit google en social media
Welke diensten kunnen ze aanbieden en zijn ze ook bereikbaar buiten de praktijken voor spoedgevallen
Internet/Google/reviews
Website dierenarts
Website van de praktijk
Via de vereniging waar ik met mijn hond train.
Bekijken en interpreteren van de praktijkwebsites van verschillende dierenartsen
Eerst bij vrienden/familie en dan google voor afstand en reviews
Regionale krant
Zelf langs gaan
Of ze bekend staan als konijnkundig, en ik zou ook zeker langsgaan om de sfeer te proeven.
Kennismakingsgesprek
Naast eigen onderzoek op de website , kennissen etc
Via andere honden eigenaren. Tijdens het uitlaten worden tips en ervaringen gedeeld.
Via de katten vereniging
Naar de praktijk zelf gaan/bellen, referenties vragen of zoeken
Bellen/bezoeken van de praktijk om zienswijze te bespreken en gevoel te krijgen bij de personen
Veel onderzoek, en zelf informatie vragen bij de dierenartsen
Internet
Zelf contact opnemen met de dierenartsenpraktijk, informatie opvragen daar. Hebben wij ook gedaan voor onze ratten, toen bleek dat onze "reguliere" dierenarts geen ratten behandelde.
Mond op mond reclame goede referenties
Op facebook vragen.
Informatie van de dierenarts
Bezoek brengen

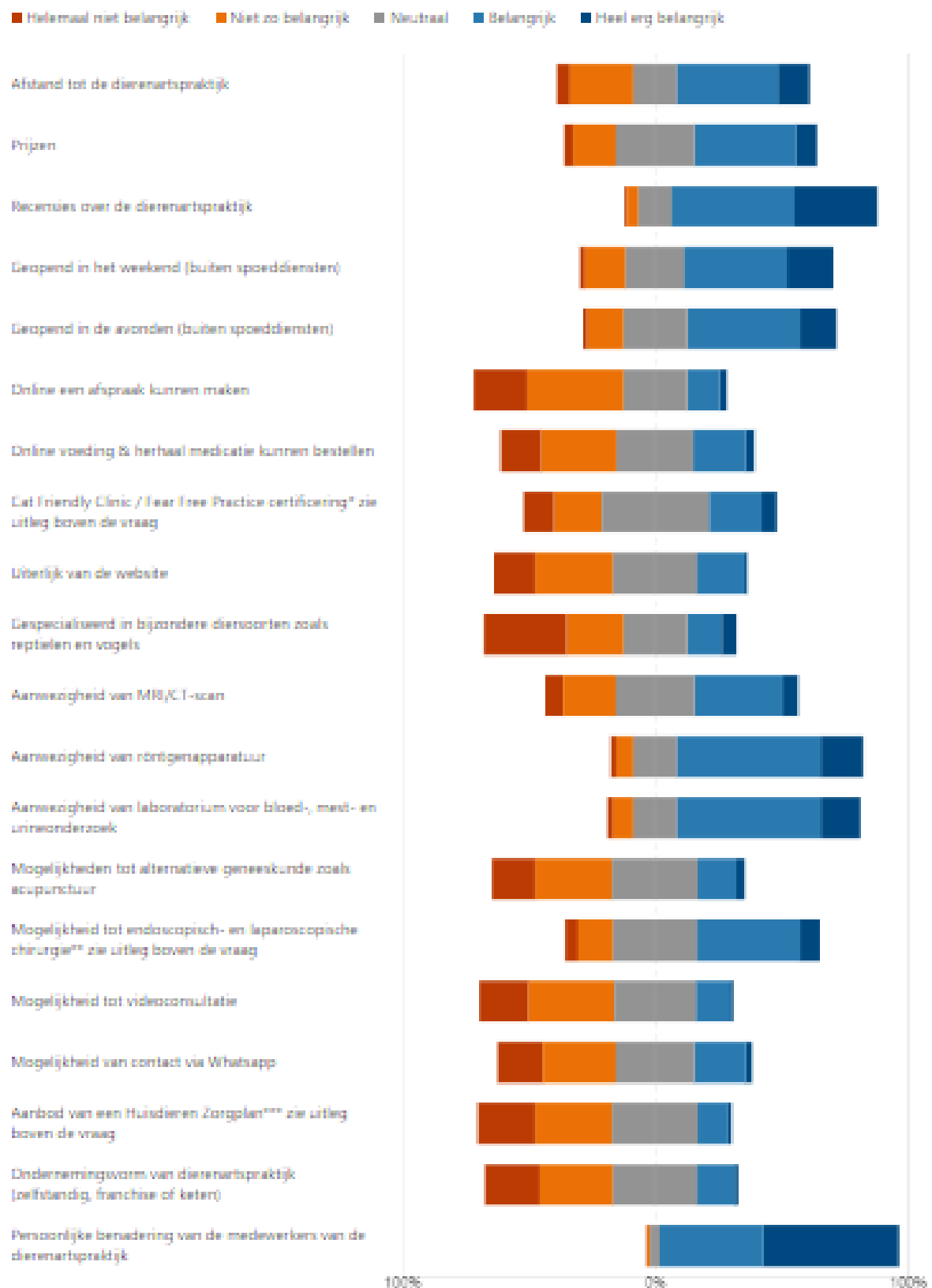
Het belangrijkste voor mij is een knaagdier/cavia kundige dierenarts. Die heb ik gevonden op een website die een lijst heeft met caviakundige dierenartsen, deze dierenartsen hebben bijvoorbeeld een extra cursus over cavias gevolgd.
Facebookgroep hondenras
Navragen op Social media bij andere eigenaren van hetzelfde huisdier
Via internet zoeken naar dierenarts praktijken in de buurt
Als ik geen goede klik heb of mijn honden hebben geen klik met de dierenarts, zou ik niet meer gaan, dus zal altijd een kennismaking aangaan
Social media en Google. Kennismakingsgesprek aanvragen bij de praktijk.
Ev. Van dierenasiel waarvan ik mijn kat zou halen
Konijnkundige dierenarts zoeken via de lijst op bunnybunch.nl
Social media, mensen in de buurt
Op de websites van diverse praktijken kijken
Zelf langs gaan.
Ik heb eerst een kennismakingsgesprek gehad. Vind persoonlijk contact erg belangrijk.
Informatie op de praktijk website. Indien deze er niet is of weinig informatie biedt, ga ik niet naar deze praktijk.
Vragen in mijn omgeving en reviews
Informatie inwinnen bij de da praktijken zelf
Dierenartspraktijken vragen hoe ze omgaan met de dieren(tijd oa)
Dierenartsen vergelijken
Door verschillende dierenartsen te bellen en te informeren naar hun ervaringen meebepaalde diersoorten
Combi van Google/vrienden etc.
Hier hadden wij onze katten vroeger ook
reclame langs de weg
Kennis maken bij de praktijk. Door gesprek
Internet
Inlezen in behandeling aandoening op google , bellen en gerichte vragen stellen hoe ze te werk gaan , kosten etc.
Via de eigenaren van het kattenhotel
Via Google.
Ik ben met onze eerste hond naar verschillende dierenartsen geweest tot ik er 1 gevonden had die ik als prettig ervaarde.. wij hebben staffachtige en die worden niet overal hetzelfde behandeld.. ik wil geen dierenarts waar ik mijn hond moet muilkorven om zijn uiterlijk, of die op 1 meter afstand staat te kijken want de hond heeft pijn dus Ohjee hij kan bijten. mijn dierenarts weet dat als ik zeg dat t oké is het oké is, en als ik t niet vertrouw dat ik dan ook mijn verantwoording neem(5 verschillende honden). Mijn da zegt gewoon hou jij z'n kop vast dan heeft hij jou vingers(grapje natuurlijk) ik kom ook mensen tegen die niet tevreden zijn met mijn da.. zodra een da 1 keer fout diagnosticeerd is het nog niet meteen een slechte da.. honden kunnen niet zeggen wat er mis is, eigenaars willen meestal niet teveel onderzoeken want t kost allemaal geld maar wel zeuren als de da niet hocus-pocus erin kan kijken.. daarbij medicijnen slaan bij de ene hond beter aan als bij de andere en dan vertellen ze niet of staat er niet op 🐾
Via een fokker, ik heb ratjes en ben erachter gekomen dat niet iedere dierenarts goed is als het om ratten gaat dus daarom dat ik advies heb gekregen van een fokster en die heb ik opgevolgd.
Specialisatie van de DA mbt kleine huisdieren of pluimvee
Zelf ervaren.
Ik bel altijd naar verschillende dierenartsen voor informatie
DAP zelf bellen met vragen (ik ben fokker)
Ik zou Google voor info maar ook andere mensen met hond in de buurt vragen
Bij de training
Reviews op internet, eerste indruk bij bezoek kliniek, indruk bij telefoongesprek.
Op Facebook groepen.
Google
Via honden trainsters in de buurt
Goede ervaringen bij eerdere honden
ervaringen en volledigheid van de praktijk, dus kunnen ze zelf echo's maken of niet etc.
Tevreden klanten. Mond op mond reclame
Website van de dierenarts checken en "gevoel" bij de dierenarts
Facebook, recensies
Ik zou bij mijn collega proffecionals vragen wie ze kunnen aanbevelen
Via mensen die ook huisdieren heeft
Uitleg vraag 8:
Na ontevredenheid van oude dierenarts naar de huidige dierenarts gegaan goed behandeld en zijn daar gebleven
In het voorbij gaan zag ik een nieuwe praktijk op 5 minuten lopen van mijn woning. Gewoon even een praatje gemaakt. En het voelde goed aan. Intuïtie is belangrijk.
Social media, website
Ik kan bij de vorige vraag niet twee antwoorden kiezen maar ik zou ook naar de reviews kijken op het internet.

Ik heb stage gelopen bij een paar dierenartspraktijken. Vanuit die stage's heb ik ook veel informatie verzameld.
Klantvriendelijkheid bij telefonisch contact
Informatie van de hondenschool
Uitproberen, kijken of het klikt
Recensies lezen
Reviews over de desbetreffende praktijk
Informatie van andere hondenliefhebbers met dezelfde problematiek (blindheid, allergieën, hormoonproblematiek)
Indien de dierenarts een specialisme gekozen heeft die gewenst is bij het stellen van een goede diagnose heeft mijn voorkeur.
Kijken hoe ze kosten / baten uitleggen
Ik zou ook bij een aantal langs gaan om te kijken of er een klik is met ons en onze honden
Een combinatie van informatie van omgeving en Google
8/9 maar 1 antwoord mogelijk. Mijn keuze baseer ik op meerdere opties
Info van dierenarts zelf
Omwonende honden eigenaren
Internet
Als de fokker dichtbij woont zou ik ook hun om advies vragen idd
website dierenarts
Reviews van derde
Vergelijken van dierenartsrecensies.
Verschillende prijzen vergelijken
Mede hondeneigenaren
Bij verschillende praktijken langs gaan en vragen stellen.
Lezen reviews
Specialisaties zoek ik op t internet uit
Na het eerste bezoek.moet er een goed gevoel zijn is dit er niet dan zou.ik.naar een andere gaan
Google
Contact opnemen met een konijnenopvang
Omdat de dierenarts ook bedrijfsarts is voor onze melkveehouderij
Eerst familie vragen daarna reviews op internet bekijken.
Gespecialiseerd in de diersoort (cavia) en met veel ervaring daarin. Andere DA hebben kennis van kat en hond, maar cavia, daar moet je al naar zoeken.
Dus via de Caviaopvang terecht gekomen bij mijn DA.
Boek van holistische dierenarts
Nog wel via vrienden/familie/kennis, niet iets anders wat er niet bij staat
Reviews checken op internet.
Informatie van groepen huisdier houders
Nee denk het niet
Misschien een oproep op mijn facebook om te vragen waar een goede dierenarts zou zitten in mijn woonomgeving?
reviews
Kundige website met verzameling van geschikte artsen voor mijn dier.
DA die thuis komt
Ook vooral via forums die écht verstand hebben van het soort dier.
Informatie via google en Social media, ik kan geen meerdere opties aanvinken
Informatie inwinnen over de welke dieren ze behandelen en de kosten wat dat is ook iets waar ik naar kijk
Opzoeken en vooral bezoeken of bellen. Kijken of het ook klikt.
Eerst kijken dan beoordelen.
Online
Websites van de praktijken
Informeren bij de fokker
Recensies
Internet
Via Google.
Vragen aan andere honden baasjes die ik tegenkom in het bos tijdens wandelen met de hond
Nav van recencies én na telefonisch contact met de desbetreffend dierenartspraktijk (klantvriendelijk, tijd en uitleg)
Welk aanbod qua verzekering of zorgplan ze bieden, deskundigheid, bestaan van de kliniek
ervaringen van collega fokker, eigen ervaring heeft ons jaren geleden bij deze praktijk gebracht.
Ondertussen is onze dochter ook dierenarts
Ja van collega fokkers
Ik zou kijken via Google welke in de buurt is een welke expertise heeft m.b.t. het soort huisdier dat ik heb.
Toch ook social media en persoonlijke ervaringen.
Ervaringen Kennissen en vrienden

Vragen aan dierenarts binnen mijn kennissen welke collega ik moet kiezen
Ervaringen buurtbewoners, andere eigenaren van het specifieke diersoort, internet
Ik heb in het begin enkele dierenartsen "uitgeprobeerd", en gekozen voor de dierenarts waarmee ik het beste gevoel had.
Referenties social media
Op aanraden van de huidige praktijk (bij eventuele sluiting van de praktijk).
Ik zou ook kijken op Google en sociale media
Langsgaan en uitproberen
Google, reviews, forum op social media
Nee, maar ik kan maar 1 keuze invullen. Naast vrienden en familie zou ik ook informatie zoeken op Google. Recensies lezen etc.
Vrienden, kennissen
Reviews lezen
Ik zou verschillende bronnen samenvoegen, zoals ervaring van familie, social media (vooral specifieke forums betreffende de diersoort), enz.
Online
Fokker of via RR site
Reviews
8. De dierenartsen waar ik hier in de stad ben geweest stuurde mij vrijwel altijd door naar het dierenziekenhuis (meer apparatuur, snellere bloedsuitslagen ingeval van spoed.) Dus besloot dat ik dan beter gelijk naar het dierenziekenhuis toe kan.
Resenties
Locatie
Ik bel meestal de dierenarts op en vraag waar hun specialisaties liggen en hoe ze zich hebben gespecialiseerd.
Ik ben paraveterinair en al 15 jaar werkzaam. Korte lijntjes ;-)
Ervaring van anderen
Aan dieren arts vragen welke gespecialiseerd zijn voor een diersoort
Ik vraag/vroeg of deze DA gespecialiseerd is in konijn geneeskunde. Bij Bunny Bunch staat een lijst van KKDA's in heel Nederland.
Ik heb voor deze dierenartsen praktijk gekozen omdat deze redelijk goed is en betaalbaar. Nu is betaalbaar niet doorslaggevend. Voor de hond zijn ze goed. Ik heb twee katten en er is een dierenarts die redelijk goed is met katten maar ik merk dat dierenartsen vaak weinig op hebben met katten en er nog minder van weten. Als ik een goede katten dierenarts zou weten in de omgeving dan zou ik zeker overstappen.
Recensies lezen online
Next door app, burens app
Via een vereniging
Via mond op mond
Uiteraard is het belangrijk te luisteren naar ervaringen van vrienden, familie en kennissen maar ook online reviews en je gevoel na een kennismakingsgesprek is erg belangrijk
Ik informeer altijd naar de kundigheid van de dierenarts en hoe serieus Een da die voor een spoedgeval met een klein knaagdier z'n bed niet uitkomt is voor mij een waardevolle da!
Info van fokker, of asiel of dierenspecialzaak.
Daarnaast bel/mail ik ze gewoon met een aantal vragen.
Telefonisch informatie vragen
Social media
Keuze van vertrouwen en behandeling dieren
Bij andere eigenaren met de zelfde dieren. Cavia's zijn bij veel dierenarts onder bericht en met kennis zijn zeldzaam
Op basis van kundigheid van de desbetreffende dierenarts.
Google
Als ik voor een 2x binnen kom en noemen mijn hond gelijk bij de naam en komen achter de balie van daan om hem gedag te zeggen, en wat lekkers te geven dan zijn ze er voor jou hond . En ik heb er 4
Ja via internet google
Ik ga er eerst kennismaken
Informatie van hun eigen website. (Ik zou meerdere kanalen gebruiken dus meerdere antwoorden aan kunnen kruisen was fijn geweest..)
Langsrijden bij toeval
Via mijn huidige dierenarts
Kijken welke specialismen ze hebben, recensies lezen, bellen met aantal praktijken. Vragen naar ervaringen aan mensen met veel kennis.
Internet en ervaringen van anderen, mensen in mijn omgeving, cursisten, andere eigenaren van bijv. honden van mijn ras, (fb groepen Duitse Herders, Maine Coons, konijngroepen).

11. Hoe belangrijk vindt u de onderstaande factoren bij het maken van afwegingen voor het kiezen van een dierenartspraktijk?

[Meer details](#)



12. Zijn er nog andere afwegingen die u maakt bij het kiezen van een dierenartspraktijk welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

Dat de praktijk samenwerkt met andere praktijken, als het nodig is en de middelen niet aanwezig zijn.... maar ook samen durven te overleggen zodat de cliënt geen second opinion nodig heeft
Gevoel; hoe wordt je geholpen
IK HEB EEN HOND MET EPILEPSIE, BEREIKBAARHEID 7/7 - 24/24 IS DUS HEEL BELANGRIJK
Goede benadering naar het dier.
Lief voor het dier.
Het gevoel krijgen dat mijn dieren en ik er toe doen. En geen nummer zijn.
Kennis, ervaring maar vooral heel eerlijk zijn.
Osteopathie voor dieren onder hetzelfde dak.
Ik vind dat de medewerkers bij een dierenartsenpraktijk moeten uitdragen dat zij zorg dragen voor het welzijn van mijn dier. Als het lijkt alsof men alleen geld gedreven opereert, zal ik mijn dieren niet aan hen toevertrouwen.
Huisbezoek
Ervaring met het ras.
Hoe ze omgaan met dieren in de praktijk.
Zoals ik dit lees in sommige vragen ga ik het persoonlijk contact tussen dierenarts dier en eigenaar missen. Bij de grote organisatie.
Buiten praktijken doorverwijzen naar een dierenarts en niet naar een spoed- een verwijskliniek.
Na een eerste bezoek kijken hoe het is geweest en of jij je zelf ook prettig daar voelt en of je je huisdier daar wilt achterlaten mocht er iets zijn zoals bv een operatie
Dat ze er lief zijn voor mijn dieren en wetenschappelijk verantwoord handelen
De klik bij de dieren en baasje met de dierenarts. Vooral als het gaat om euthanasie
De sfeer in de praktijk, de uitstraling.
Vakkundigheid, empathie, meedenken in oplossingen en alternatieven
Dierenarts moet je wel een klik mee hebben, vind ik
ik moet er vooral zelf een goed gevoel over hebben
De mentaliteit van de dierenartsen en assistentes in de praktijk. Hoe ze omgaan met de mensen en dieren. 1x meegemaakt en dierenarts die bang was van de hond.
Of hoe begaan zijn ze met de dieren of is het meer om het geld te doen. Ook meegemaakt met een hond van 13 die op was. Oh ja maar we kunnen nog een bloedonderzoek doen of een artroseprik. Tuurlijk dat is weer kassa! 1 dierenarts was eerlijk en die zei het is op. Die dierenarts heeft nu een eigen praktijk en daar zijn we nu bij.
Dat het personeel niet bang is voor de wat moeilijkere honden.
Dat ze overleg plegen met je en dat als je je dier in laat slapen omdat het klaar is na een jaar keihard knokken je niet te horen krijgt dat je je cavia komt vermoorden omdat je cavia volledig op is en niet meer wilt.
Vriendelijkheid.
Heb het liefst een zelfstandige praktijk in de buurt, maar ze worden tegenwoordig bijna allemaal opgeslokt door investeringsmaatschappijen die grote ketens vormen. Aangezien die in no time hun geïnvesteerde geld terug willen verdienen, gaan de prijzen flink omhoog en worden lucratieve onderdelen op termijn verkocht. Of dat zo goed voor de dierenzorg is?
Benadering van het personeel naar huisdier toe.
Het meedenken met de klant en openstaan voor andere ideeën/inzichten dan vanuit studie Diergeneeskunde wordt geleerd
Zien hoe ze met de dieren omgaan
Eerdere ervaringen
Vaker dezelfde dierenarts. Steeds een andere dierenarts vind ik vervelend. Ik vind het fijn als ik de dierenarts ken en als de dierenarts mijn dieren kent.
Er moet een klik zijn tussen de DA en mij
24/7 bereikbaar bij spoed
Ik moet mij er prettig voelen en ik wil weten wat ze doen en wat hun verstand van zaken is. Als ik merk dat ze rare dingen zeggen over ratten of ik de xrays beter kan lezen dan zij bij de ratten, ben ik weg en vraag ik second opinion
Vriendelijkheid, deskundigheid, lief voor hond en paard. Verstand van kennis van zaken. Vertrouwen.
Kennis. Nederlandse taal beheersen
Gevoel van professionaliteit
Een klik met de dieren (mijn 4 katers).

De service
Goede kwaliteit dierenartsen die je niet het gevoel geven dat je niet adequaat voor je beestjes zorgt
Welke dierenarts er werkt
Dier moet voorop staan
Ik heb ratjes, dus een ratkundige dierenarts is belangrijk.
Persoonlijk vind ik het fijn als een dierenartspraktijk niet onderdeel is van een commerciële retailzaak, zoals de dierenwinkels in de Jumper of Pets Place.
Mijn dieren moeten zich er prettig voelen. Stabiël team van dierenartsen is wel fijn
Service en het meedenken over behandelopties en verdere uitleg; waarom kiest de arts deze behandeloptie, wat zijn de alternatieven. Bijwerkingen en andere informatie moet verstrekt worden, beschikbaar voor vragen etc etc
het modern denken, dus bijvoorbeeld orthomaanueel of holistische benadering, natuurlijke producten i.p.v. chemische producten
Het belangrijkste vind ik de omgang met het dier zelf en of ze luisteren ook naar wat de eigenaar zegt
Meedenken
Dat de dierenartsen en assistenten luisteren en meedenken ipv enkel afkeuren. Daarnaast is het prettig als ze enige andere kennis hebben over voeding dan "Royal Canin/Hills"
Bekend met diersoort
In vertrouwen m'n huisdier achterlaten voor evt behandeling
Eerlijk zijn
Of ze veel kennis hebben van/ervaring hebben met tamme ratten, dat hebben niet alle dierenartsen.
Vertrouwd gevoel hebben bij de dierenartsen. Er vanuit kunnen gaan dat ze voldoende kennis en kunde hebben.
Ervaring en verstand van titeren Homeopathie
Dat ze goed met mijn huisdier omgaan, vriendelijk zijn, de tijd voor haar nemen (zowel in het geval van mijn reeds overleden kat als nu bij mijn hond).
Huisbezoek mogelijk. Doorverwijzen naar specialist die ik wil.
Verslaglegging van het consult zodat ik alles rustig na kan lezen. Dat kende ik niet van de vorige dierenpraktijk, maar is nu wel het geval en ik ervaar dat als zeer prettig.
Ben je een naam of een nummer
Vertrouwen dat zij er alles aan doen en adequaat handelen.
Samenwerking met specialisten en spoeddienst.
Ervaring en kennis. Niet geslaagd met zesjes
Kleinschaligheid, zodat er meer mogelijk is in overleg
De afstand er naartoe
Specialisme
De eerlijke kijk op leven. Kwaliteit van leven gaat boven de portemonnee van de dierenarts.
Ik wil graag een praktijk met meerdere dierenartsen en die regelmatig hun kennis updaten.
Hoe dwingend ze zijn in het aanraden van extra behandelingen of dure medicatie
De specialisatie
Vakkundigheid windhond
Ja een praktijk die nog hypotheek moet betalen is veel duurder dan iemand die klaar is daarmee spreek echt uit ervaring schandalig gewoon, je mag me best een pb sturen hoor je t verhaal
Kennis van dierenarts. Het gevoel hebben dat hij/zij weet waar ze over spreekt en doet
Er moet een goede klik zijn met de dierenarts
Deskundigheid, betrokken en duidelijke uitleg
Dierenarts die het lef heeft ervoor uit te komen dat niet alles bekend is en je door durft te verwijzen
Liefst de zelfde dierenarts bij consult die je dier kent.
het gevoel wat je hebt tijdens de consultaties word ik, mijn huisdier serieus genomen
De ervaring en benadering van mijn huisdier, erg belangrijk.
Elke arts heeft zijn eigen kundigheid, deze uitspreken naar de klant en zo mogelijk doorsturen naar de juiste dierenkundig arts. Op deze manier hoeft een keuze niet gemaakt te worden door de cliënt, maar door een deskundige. Ook wel samenwerking genoemd, soms mis ik dat en dan zit de cliënt er tussenin zonder dat het betreffende dier de juiste kundige behandeling krijgt.
Ik heb bij de vorige zo'n totaalplan afgesloten. Dat zou ik nevernoot weer doen. Wanneer een praktijk dat heeft zou dat mij juist doen besluiten daar niet bij aan te sluiten.
De betrokkenheid van de medewerkers bij het dier. En zo veel mogelijk dezelfde persoon die het dier behandelt.

Kennis, expertise en ervaring van de dierenarts
Specialisaties van dierenarts op een bepaald gebied
Vooraf duidelijkheid over prijzen.
Telefonisch advies of via mail.
Persoonlijk contact
Eigen ervaring
onze dierenarts is "normale" dierenarts, homeopathe voor dieren en acupuncturist voor dieren, daarnaast werkt ze ook met chinese kruiden. Ze neemt voor een consult (dat net zo duur is als bij een reguliere dierenarts) minimaal 3 kwartier tot 1 uur de tijd voor onze hond en maakt contact met de hond.
Kennis van diensthonden en er mee om kunnen gaan
Dat mijn hond op zn gemak is bij de dierenarts. Dat ze samenwerken met specialisten wanneer ze een specialiteit zelf niet in huis hebben
Goed gevoel bij een praktijk
Deskundigheid van dierenarts voor bepaalde huisdieren (konijnekundig in dit geval)
Ervaring met het ras
Of het klikt tussen mijn hond en de dierenarts.
Specialisme in een Honden ras of bepaalde Rassen
Midden in de nacht kunnen bellen bij calamiteit
Kleinschalig, vaste dierenarts, modern(e) geneeskunde
Veel dierenartsen zeggen dat ze exotische huisdieren behandelen, maar dan weten ze echt niks over het dier.
De prijzen
Kennis en prijs van behandeling en medicijn
Persoonlijke klik
De uitstraling van de DA en assistentes. Zowel naar de dieren als naar de mens.
Empathisch vermogen van een praktijk.
Gespecialiseerd in konijnen.
Ja vriendelijke artsen en assistenten
Niet het gevoel hebben dat het draait om geld, maar om het dier. Dus niks aansmeren etc.
Klik met de mensen en dat ze lief zijn voor m'n beestje. En ervaring van de dierenarts.
Deskundigheid, mogelijkheid tot titeren ipv vaccineren
Kleinschaligheid. De dierenartsen assistenten weten wie Charlie,de hond, is.
Of de dierenarts een man of vrouw is omdat een van mijn honden erg bang is voor mannen
Ik heb ratten en cavia's dus een dierenarts die hier gespecialiseerd is is een must om foute diagnoses of verkeerde mediacatie te voorkomen.
Betrokkenheid, specialisatie op rassen
Vertrouwen in arts en assistentes. Ben wel vaker naar andere arts gegaan als ik geen vertrouwen meer had.
Mobiele dierenarts: komt aan huis.
Vriendelijkheid Bij onbekende gevallen overal info inwinnen, ook luisteren naar de eigenaar
Hoe er wordt omgegaan met mij en mijn dieren, en de zorgvuldigheid en doortastendheid van het personeel.
Of een kliniek gespecialiseerd is in ratten, en niet alleen 'in knagers'.
Communicatie.
Vriendelijkheid, kennis van zaken assistenten en artsen, en je kennen.
Vooraf dat wat ze doen ook goed is
Wij hebben veel problemen gehad met wel geen blaasgruis wel niet om gek van te worden
Het gevoel dat ik bij het personeel heb, de ervaring van de dierenarts
Vakkennis van de dierenarts en ook de communicatieve vaardigheden. Verder vind ik het belangrijk dat de dierenarts echt luisterd.
Dat mijn kat zich er op zijn gemak voelt
De omgang van de dierenartsen en assistenten met mijn dieren vind ik erg belangrijk.
Interesse en belangstelling van dierenartsen. Mogelijkheden tot overleg
Als fokker wil ik me thuis voelen en kunnen overleggen...ik vind t fijn als de DA meedenkt en ook buiten de gebaande paden durft te denken.
Vriendelijk gezicht, meegaand met het dier
Kleine praktijk, idm de zelfde dierenarts bij consult.
Als ze maar lief en goed voor mijn katten zijn dat is het belangrijkste en deskundig uiteraard

Ik moet er een goed gevoel bij hebben en hij of zij moet ook meedenken over de lange termijn gevolgen van medicijnen of een ingreep
Een dierenarts die vriendelijk met mijn huisdier omgaat.
Benadering naar het dier toe.
De omgang met dieren, ervaring etc
Goed gevoel is het belangrijkste.
De omgang met de dieren is net zo belangrijk dan omgang met de mens
Erkend voor huisdierenverzekering
De klik met de arts, voor zowel eigenaar als dier. Kundig en betrouwbaar.
Betrokkenheid en openstaan voor eventuele andere behandelwijze dan de reguliere. Bereidheid door te sturen naar specialist
Nee, als een van mijn dieren zorg nodig heeft die mijn dierenarts niet kan bieden, vertrouw ik er op dat ze me naar een juist adres door zullen verwijzen
Prijs/kwaliteit/ benadering
Goede samenwerking met specialisten zoals een orthopeed
Heeft de dierenarts een spoeddienst, dit is voor mij belangrijk
Handig met de dieren kunnen omgaan!
En praktijkkennis en moderne behandeltechnieken bij iets minder gangbare diersoorten zoals ratten.
Een dierenarts die zelf ook makkelijk in de auto stapt om huisbezoek te doen is ook heel belangrijk in mijn overweging van keuze
Liefst zou ik een vegetariër of vegan dierenarts hebben - dat zou voor mij een pluspunt zijn. Uiteindelijk is kennis van zaken, geduld en goed luisteren het belangrijkste.
Het allerbelangrijkste vind ik dat de dierenarts echt affiniteit heeft met dieren, oprecht lief voor ze is en het uiterste doet om hen weer beter te maken of mee te denken over mogelijke oplossingen.
Niet alleen de benadering van de medewerkers. Ik vind de benadering van mijn dierenarts heel belangrijk en zijn deskundigheid .
Er moet een klik zijn.
Consult op afspraak, dus geen uren moeten wachten in de wachtkamer met een gestresst dier
Transparant prijsbeleid. Commerciële verkooptrucs.
Vriendelijke en deskundige dierenarts
Dat een dierenarts luistert naar de klachten, en erkend dat de eigenaar zijn of haar dier kent dus als er afwijkingen aangegeven worden deze ook serieus genomen worden.
Ik wil gelijkwaardig met een DA kunnen overleggen.
Samen nadenken over het behandelplan.
Aanwezig mogen zijn bij narcose en/of operaties , direct bij uitslapen zijn.
Dat onze dieren geen nummer zijn.
Betrokkenheid en het geven van informatie/voorlichting
Ervaren en kennis van epilepsie
Het contact en overleg onze vorige hond werd oud dus was aan het einde van z'n leven
Dierenarts kwam thuis en konden daar dus afscheid nemen, dat was wel fijn
Dierenliefde gaat voor commercie. Natuurlijk mag het geld kosten. Maar het valt mij op dat de nieuwe praktijken, vaak samenwerkingsverband van meerdere praktijken in de regio op deze manier de prijzen enorm opschroeven
Dierenarts en assistent moet deskundig voelen
Het gevoel moet goed zijn. Dus betrokken, eerlijk en laagdrempelig
Het vak goed verstaan en lief voor de dieren zijn
Specialistische zorg bij ratten (en knaagdieren)
Ik wil een vaste dierenarts die de tijd neemt om het dier te leren kennen viceversa
Wij zijn overgestapt naar onze dierenarts omdat onze vorige kat ernstig ziek was en wij in een hele vervelende situatie kwamen bij onze oude dierenarts. Na overleg, goede begeleiding van hen gehad.
de liefde/ benadering dokter voor de dieren en de mens. begrip voor de zenuwachtige baasje.
De kennis over mijn honden en hun klachten paraat hebben.
Deskundigheid en knowhow
Voor de reguliere zorg gelden bovenstaande antwoorden. Voor speciale zorg verwacht ik dat alles aanwezig is om snel en adequaat te kunnen hndelen.

De dierenartsen die er werkzaam zijn. Leggen deze duidelijk uit, laten ze mij met een goed en gerust gevoel weer vertrekken.
Vroegcastratie
Kennis van konijnen.
De benadering van de medewerkers naar mijn dier, huisbezoeken doen bij bijv. euthanasie (afstand is belangrijk omdat het voor mij met scootmobiel te bereiken moet zijn)
Hoe mijn hond reageert op het personeel en op de ruimte.
Makkelijk te bereiken
Het idee dat ze je kennen, persoonlijk benadering. Door dat mijn da nummerherkenning heeft weten ze dat als ik bel , ik voor de hond bel... hond had tot 10 dagen geleden veel medicatie nodig, verslechtering. Snel contact kunnen leggen
Graag een vertrouwd adres die een brede kijk en tijd nemen over de behandeling en voeding van mijn honden.
Betrokkenheid en geen onnodige behandeling doen.
Het belangrijkste is dat ze goed voor mijn dieren zijn. Dat ze genoeg weten en hulp bieden.
De ervaring en kunde van de d.a. met konijnen.
Eerlijkheid zonder commerciële doeleinden.
vertrouwen en omgang met mens en dier
Kundigheid
Of ze met je meedenken. Leuk dat ze vanalles aanbieden maar wil een dierenarts die naar me luistert, ik ben baas dus ik zie het verschil wel en waar ik me zorgen over maak
uitstraling behandelkamers
De dierenarts moet kundig zijn met konijnen. Daarop baseer ik mijn keuze, weinig andere factoren die meespelen. Omdat er bijna geen dierenartsen zijn die echt kundig zijn met konijngeneeskunde is dit de allerbelangrijkste factor.
Op afspraak, ruime wachtruimte.
Dierenarts moet open staan voor alternatieve geneeswijze, profylaxe Weil, titeren, vaccinatie op maat etc.
een vaste dierenarts vind ik persoonlijk prettiger dan iedere keer een andere of een leerling
Dat er niet teveel dieren tegelijk in de wachtkamer zitten
Zoals ik al eerder schreef; het gevoel moet kloppen. Mijn honden zijn dierenarts getraind maar dan moet ik wel de vrijheid krijgen om mijn honden even een paar tellen voor te bereiden op een onderzoek. Dat is een van de voorwaarden, dat ik de ruimte krijg voor mijn training en dat ze dus zoveel mogelijk stress-vrij werken.
Arts moet voor mij gevoelsmatig een goede/ kundige indruk geven.
Aandacht voor natuurvoeding en kruiden ipv medicijnen
Inderdaad de tijd en aandacht voor het dier zijn belangrijk
Betrokkenheid, lief zijn naar je dieren.
Gewoon het gevoel wat ik heb als ik binennkom en bij de arts. Ik krijg ook graag het gevoel dat de arts erg geïnteresseerd zijn in mijn dieren en verder mee proberen te denken.
Hond moet zich op zijn gemak voelen bij dierenarts, dierenarts moet hond kunnen geruststellen
Of mijn huisdier zich op zijn gemak voelt. Of hij vriendelijk wordt behandeld
Praktijk moet er netjes en schoon uit zien.
Ik vind het belangrijk dat er een goede klik is tussen de dierenarts, eigenaar en de hond in ons geval
specialisatie
Je moet een klik hebben
Gespecialiseerd in paarden/pony's inclusief ervaring met zenuwachtige pony's
Kwaliteit
Gemengd team van oude ontwikkelde rotte in het vak en jonge studenten met nieuwe verdiepingen en expertise. Je kunt alle apparatuur wel hebben staan, maar bij verkeerd gebruik/uitlezen heb je er weinig aan.
Hoe de dierenarts omgaat met mijn dieren en de mogelijkheid om samen op weg te gaan naar een goede medische oplossing (dus zonder dwang en voldoende info)
Je wilt niet achterlijk hoge prijzen betalen. En begrijpen waarvoor de kosten soms hoog zijn. Dus uitleg bij de kosten.
Specialisaties van dierenartsen
Er moet een klik zijn met de dierenarts en de assistenten
Gevoel krijgen dat m'n huisdier (rat) er toe doet. Daadwerkelijk onderzoek en niet snel het diertje opgeven. Empathie!
De benadering naar de klant
Je moet je er prettig voelen
Doortastendheid en een hands on mentaliteit.

Bij afwezigheid van rontgen en ct een goede samenwerking en goede communicatie met een dierenziekenhuis met wie ze samenwerken
Als ik ze wel of niet bekwaam vind, hoe schoon alles er uit ziet.
Hoe de mensen die er werken zijn
Angst voor bepaalde honden en daardoor geen kennis van lichaamstaal is een afknapper. Eerste DA deed gelijk een snuitje om bij mijn hond zonder overleg terwijl die dus nooit wat gedaan had, hierdoor werd ie juist bang/opstandig. Meteen weggegaan en zit nu al jaren bij een DA die eerst gaat stoeien/knuffelen met een huisdier ongeacht ras voordat de eigenaar een hand krijgt, zo hoort het!
De afstand tot de praktijk vind ik van belang voor mijn huisdier, liefst zo kort mogelijk in de auto.
mogelijkheid tot thuisbezoek
Praktijk met meerdere dierenartsen. Dat je niet van 1 persoon afhankelijk bent.
Specialisme omtrent konijnen, welke vorm van narcose gebruikt wordt
Meegaan met de tijd, nieuwe inzichten en vooral communicatieve vaardigheden. Baasjes lezen zich tegenwoordig goed in dus er moet open en eerlijk gecommuniceerd kunnen worden
Gezond boeren verstand
Meedenken in opties behandelingen en eerlijkheid! Heel belangrijk. En kunnen uitleggen wat je huisdier eventueel mankeert. En humor, ook fijn.
Met wie ze samenwerken welk laboratorium en welke gespecialiseerde artsen
Gehoord worden indien er problemen zijn.
Meerdere dierenartsen in 1 praktijk zodat je snel terecht kan.
Dier zelf mogen begeleiden (tijdens corona moest eigenaar vaak buiten blijven), bij het dier zijn zowel bij onder narcose gaan als bij het wakker worden. Niet pas wanneer het dier al wakker is.
Op welke manier ze narcose behandelen. hebben ze kennis van de Franse bulldog
Mijn huidige praktijk is vrijwel de enige die per fiets bereikbaar is. Ik rijd geen auto dus voor mij belangrijk
Benadering van het dier. Manier van adviseren, meteen afspraak of ook telefonische mogelijkheden. Vertrouwensband opbouwen.
Meelevend
Hoe ze met mijn huisdier en mij als eigenaar omgaan. Je gehoord voelen
Ervaring met dierenarts met vorige huisdieren.
Reactie op mijn huisdier
Konijnkundige arts
Telefonisch goed bereikbaar, afspraken nakomen
Aandacht voor dier, soms de nodige "out of box" denken en behandelen
Expertise
Iemand die mijn katten kent.
Kennis en ervaring! Het allerbelangrijkste.
Omgang met mijn huisdieren
Bereikbaar zijn van de praktijk voor spoeddienst buiten kantooruren.
Met betrekking tot "Cat Friendly Clinic / Fear Free Practice certificering", Ik ga er van uit dat elke DA stress bij de dieren probeert te voorkomen!
Mijn voorkeur gaat uit naar een veganistische dierenarts.
Hoe de praktijk eruit ziet
Weten dat de da zich blijft verdiepen in de huidige ontwikkelingen in daarin ook investeed binnen de praktijk.
Hoe ze omgaan met je huisdier en ons.
Normale prijzen hanteren
Professionaliteit vd artsen
Niet opdringen van jaarlijkse vaccinaties, maar bijvoorbeeld titeren.
Open houding m.b.t. Informatie uitwisseling, niet standaard adviezen, maar op het huisdier gericht.
Deskundigheid. In de loop der jaren heb ik ervaren dat daar grote verschillen in zijn.
Het gaat er niet om of ze het in huis hebben het gaat erom of ze me daar mee kunnen helpen als dat inhoud mij naar een andere kliniek sturen en het daar laten doen is dat ook oké.. als de dierenarts dan maar aan het belang van het dier denkt en niet denkt anders doe ik wel een echo ipv rontgen dan verdien ik ze zelf..
Deskundigheid en delen van kennis maar ook het uitleggen er van.
Spoeddienst
Word ik serieus genomen en niet te veel rompslomp

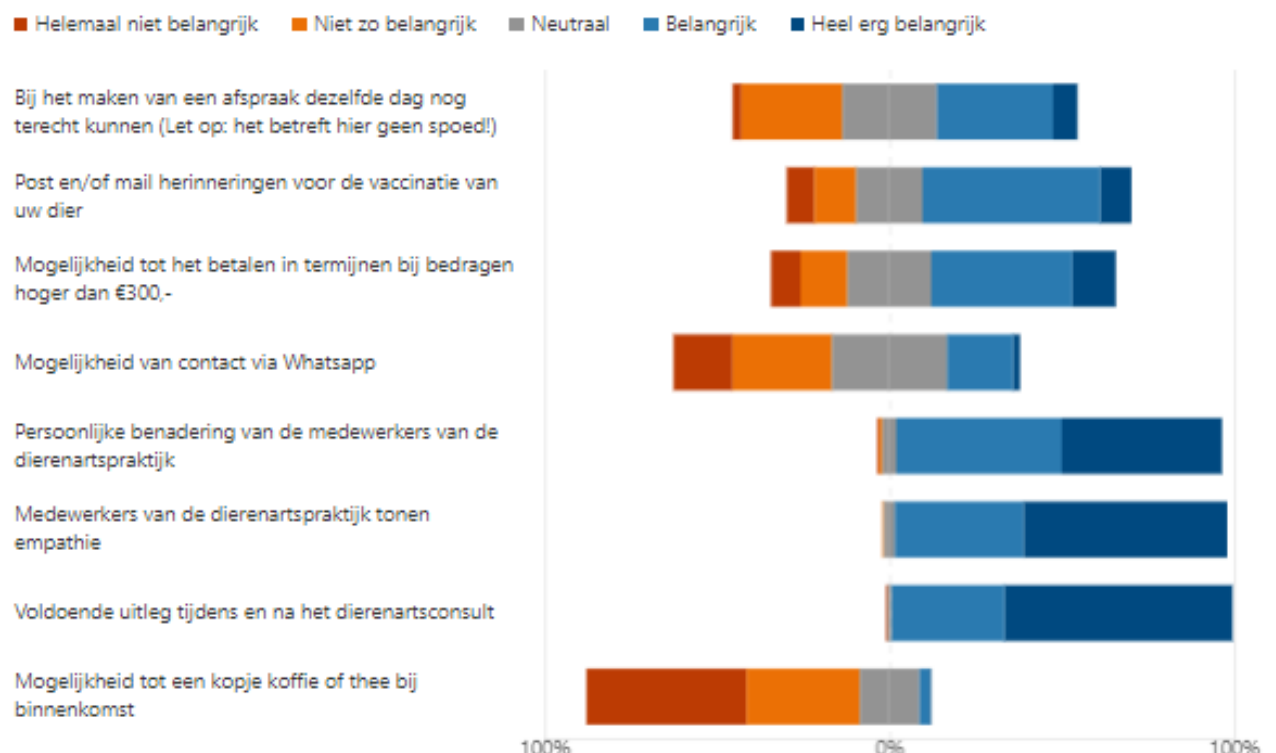
empathie zowel naar het dier als naar de baas.
Specialisatie in specifiek diersoort (in mijn geval ratten)
Wij hebben het liefst een persoonlijke benadering, waarbij wij en ons huisdier geen nummer is.
Welke aansluit bij mijn wensen en ideeën
Vriendelijk duidelijke uitleg
Of een dierenarts aan huis komt
Een dier is een dier, dus niet eindeloos willen doorgaan met behandelen. Weten wanneer het beter is voor het dier om te gaan
Competentie van arts en medewerkers, letten op kosten voor eigenaar.
goede ervaringen in het verleden
Wij komen al jaren bij deze dierenartspraktijk. Ben de laatste tijd wel aan het twijfelen of ze wel goed op de hoogte zijn van cavia's.
Liever geen kliniek met verschillende dierenartsen. Ik wil een vaste dierenarts, persoonlijk contact die mijn dieren ook echt kent.
Empathisch vermogens en meedenken met de klant.
Mijn ene hond met angst agressie moet het oke vinden. Geduldige mensen. Liefst een vrouwelijke dierenarts, aangezien mannen enger zijn voor mijn hond
Ja, het allerbelangrijkste vind ik de kwaliteit van de werkzame arts(en) en assistenten.
Goede ervaring uit het verleden. Goede service.
Intuïtie
Echo/MRI/CT scan etc zijn wel heel fijn, maar er moet wel een specialist deze scans maken/beoordelen. In het verleden meerdere keren meegemaakt dat een dierenarts zo'n echo/scan maakt een een compleet verkeerde diagnose stelt. Dus goede apparatuur is mooi maar eigenlijk heb je voor de meeste zaken een specialiaist (radioloog nodig)
Er moet een klik zijn, dus vertrouwen. Dus ik maak de keuze pas na één of twee consulten.
Bekend met het ras
Of er een arts kundig is. Bijvoorbeeld verstand van cavia's heeft.
Ik verwacht van een dierenarts dat hij of zij ons doorstuurd naar een specialist als de arts niet voldoende kennis heeft op een bepaald gebied. Als ik dat vertrouwen niet heb, dan zal ik geen vaste klant worden.
Professioneel, tijd nemen.
Erachter staan dat ik mijn dieren zo min mogelijk chemische troep geef zoals vlooiemiddelen, onnodig ontwormen, mogelijkheid tot titeren, niet bij elk dingetje er antibiotica ertegen aan gooien (bij de allergieklachten van 1 van mijn honden werkt natuurlijke zelf, bijvoorbeeld honing zelf of calendulan beter dan antibiotica)
Het is een combinatie van factoren en niet alleen een prijs is doorslaggevend. Ook de mens achter de DA is een belangrijke factor!
DA moet praktisch zijn en nodeloos rekken.
Aanwezigheid specialistische kennis. Bij aparte problemen ga je naar gespecialiseerde kliniek, ook als die verder weg is.
Kundigheid en goed overleg, voordat met behandeling wordt gestart
Kwaliteit moet gewoon goed zijn
Verkoop van specifiek met voeding
Goed contact met de dierenarts
Kennis van bepaalde rassen.
De vriendelijkheid naar dieren toe.
Vaste en niet steeds wisselende medewerkers.
Specialisme van de dierenarts voor bepaalde dieren
Kundigheid ...niet bang voor bv grotere hond...
Huisdier moet zich op zijn gemak voelen
Vriendelijk en geschoold personeel niet te zakelijke benadering
niet automatisch vaccineren maar eerst titeren
Meedenken met de levenskwaliteit van het dier/de patiënt
Betrokkenheid bij het onderzoek/behandeling. In veel gevallen kan je, je huisdier binnen brengen en kan je hem later weer op komen halen. Veel dierenartsen hebben geen idee hoe je in angst zit. Daarbij is het voor een kat sowieso stressvol om buitenshuis te gaan en dan ook nog voor een paar uur te worden achtergelaten.
Kennis van voeding en dan met name kvv (kan en klaar vers voer) en barf (bone and raw food)
In termijnen kunnen betalen bij hoge kosten
Op je gevoel af gaan hie een DA is.

De dierenarts moet verstand van mijn huisdieren (cavia's).
Hoe de dierenarts om gaat met het dier en hoe de dierenarts praat.
Bijhouden van kennis
Kundig zijn met een bepaalde dier soort
naast een vriendelijke benadering naar mens en dier en de mogelijkheid om te pinnen vind ik het belangrijk dat de praktijk en wachtruimte goed schoon is.
Zorgen dat je een juiste diagnose krijgt en een juist behandelplan
DA die thuis komt
Hoe ze met het dier omgaan (hanteren en angstige honden)
Als ze maar naar je luisteren dat vindt ik het belangrijkste. Ik heb namelijk een hele sterke band met mijn honden, en ik voel als er iets mis is. Al eten, poepen en spelen ze gewoon. Ik heb met mijn gevoel al 3 honden geredt van de dood, en ook alleen maar omdat de dierenarts luisterde, en toch een operatie deed ondanks dat ze er niet achter stond. Maar na de eerste keer zei ze, als jij zegt hij moet open dan doen we dat gelijk. Ze zei als jij deze gave niet had dan had je al 3 hondjes verloren. En daarom is het voor mij heel erg belangrijk dat er naar mij geluisterd wordt als ik zeg dat er iets is met mijn dieren.
Dat ik er snel terecht kan.
En vriendelijke assistentes. Vooral om die laatste reden ben ik weggegaan bij de DA waar ik al zo'n 25 jaar kwam. En nu bij een keten zit waar ik altijd snel terecht kan, super lieve assistentes, maar betaal wel veel meer.
Ja, Mondelinge referentie door onbekende
hoe ze met de dieren en mensen omgaan bevalt dit niet dan ga ik een ander zoeken die op een betere manier met hun omgaat
24/7 bereikbaar
Vertrouwen
Het aanwezig zijn van immulite progesteron bepaling.
Deskundigheid
Dat familie en vrienden positief er over zijn
Omgang met dier
Euthanasie aan huis
Welke prijzen er gehanteerd worden.
Proactief meedenken qua controlemomenten
Gespecialiseerd in ratten. Als de praktijk onvoldoende kennis heeft, dat ze informatie in gaan winnen
Hoe ik te woord wordt gestaan als ik informatie wil of een afspraak wil maken.
Ja de kwaliteit/vriendelijkheid en aandacht i.c.m de prijs, ik merk dat er veel verschil zit in prijzen van bijv. vaccinaties en sterilisatie
Persoonlijk contact met dierenarts en team
Osteopathie en Chiropractie en mogelijkheid om te titteren. Hierom heb ik mijn DA ook geselecteerd, nog voor bekend was dat mijn hond een rugprobleem had.
Ervaring van de dierenarts en kennis van de laatste technieken
De manier waarop ze met mijn dieren en hun welzijn omgaan en de tijd die ze daar voor nemen.
Er staan specialisaties bij die naar mijn inziens door speciale klinieken uitgevoerd moeten worden en niet een reguliere praktijk. Een goede dierenarts weet wanneer ze een patiënt moeten doorsturen. Niet alle dierenartsen kunnen overal even goed in zijn.
Eerlijkheid van de praktijk. Het gevoel geven dat het om het dier gaat en niet om het geld
Specialisatie in konijnen, altijd bereid tot advisering, service (bijvoorbeeld extra controle, opsturen van informatie et cetera)
Het gevoel dat je hebt als je een praktijk binnenkomt is belangrijk.
Aantoonbare specialisatie en bijscholing/nascholing op het gebied van het dier waar ik mee kom. Heldere communicatie, eerlijkheid, meedenken, doorverwijzen indien nodig.
Bezoeken van een specialist buiten onze eigen praktijk
Ik let er op dat er artsen zijn die gespecialiseerd zijn in bijvoorbeeld knaagdieren, konijnen en katten.
Ook let in er op hoe ze met mijn dieren omgaan en de communicatie naar mij als eigenaar.
De zgn 'klik' moet er absoluut zijn! Ik moet mijzelf kunnen zijn wanneer ik met mijn dier naar de DA ga, ik ben nogal een emotioneel persoontje die al gauw tranen heeft wanneer mijn lieveling angstig op de vaak veel te gladde behandelafel belandt.
Een arts die openstaat voor alternatieve geneeskunde heeft mijn voorkeur.

goede mentaliteit bij bespreking kosten versus baten en niet nodeloos behandeling rekken
Een klik met de dierenarts. Dezelfde opvatting wat betreft de gezondheidszorg. Bv DA wil elke mogelijk behandeling uitvoeren maar eigenaar vindt dat het binnen grenzen moet blijven: bv geen dure operatie bij een hond van 8 jaar als de gemiddelde leeftijd van dat ras tussen 8 en 10 ligt.
Klantvriendelijkheid, en gevoel van vertrouwen
Huis bezoek
Vriendelijkheid aandacht interesse zorgzaam allereerst kennis.
Knaagdier kundige dierenartsen zijn zeldzaam.
Ze moeten lief voor de dieren zijn, vriendelijke toenadering enz..
Vriendelijkheid van de medewerkers naar mensen toe
Dierenartsen en assistenten die klantvriendelijk zijn.
MRI etc hoeft je niet zelf te hebben als d. Arts maar wel in een goede communicatieketen samenwerken. Mijn dierenarts was de enige die nieuwe dieren aannam, iets mindere referenties maar vanwege mijn eigen kennis van gezondheid kan ik de juiste vragen stellen over mijn kat en ben ik zeer tevreden.
Kennis van het specifieke ras van katten en dit laten zien in de praktijk van handelen. Uitgebreide kennis van ziektebeelden. No nonsens eerlijke adviezen. Bereidheid tot thuisconsultaties (enten kittens en ook voor euthanasie).
De specialisaties, ervaring en kennisniveau, omgang met de dieren.
Kennis, kunde, vaardigheden maar vooral ook hoe ze met jou als eigenaar van de dieren omgaan en in hoeverre ze open staan voor overleg over een eventuele behandeling. Zij zijn dierenarts, hebben er voor geleerd maar ik ken mijn dieren het beste, heb over bepaalde dingen ook kennis, wil graag samen kijken naar wat het beste is voor mijn dieren. Bijv. welke behandeling is nuttig / noodzakelijk, hoe/ wanneer / waar laat je een dier inslapen.

13. Wat verwacht u, als huisdiereigenaar, van uw dierenarts(praktijk)?

[Meer details](#)



14. Zijn er nog andere verwachtingen die u heeft van een dierenarts(praktijk) welke bij de vorige vraag niet genoemd zijn?

Eerlijkheid
Dat er kundig personeel zit die het ook eerlijk aangeven als ze iets niet weten (ipv foute medicatie meegeven) en dan evt overleggen met iemand die het wel weet.
Dat ze met elk dier met respect behandelen.
Redelijke kosten. Redelijke spreekuurtijden, liefst minimaal 2x pd.
Kennis en kunde van de dierenarts en assistenten. Bij een samengestelde praktijk liefst steeds behandeling door dezelfde dierenarts, die (de geschiedenis van) mijn dier goed kent
Dat de medewerkers naar je luisteren. Dat je bij een grotere praktijk naar je eigen dierenarts kan.
De afspraak tijden handhaven (mits er geen spoedgeval tussen komt) en als er iets uitloopt en je langer moet wachten dat even melden via app of telefonisch contact zodat je geen uur extra zit te wachten met je dier.
dat ze me geen onnodige behandelingen proberen aan te smeren
Konijnen arts
Goed verzorgd, nodige medicatie op voorraad.
Kundigheid van de dierenartsen en coulant zijn met de rekening als zij zelf een inschattingsfout met gevolgen hebben gemaakt.
Traktaties voor de dieren
De dierenarts moet interesse in het dier hebben en niet onverschillig handelen. Ook vind ik het belangrijk dat indien nodig er verschillende behandelingen besproken worden met de voor en nadelen.
Als het nodig is, dat ze bij je thuis komt
Dat ze ook aan mijn portemonnee en de leeftijd van het dier denken en ervaring hebben met ragdolls.
Het belangrijkste vind ik hun verstand van zaken. Koffie enzo interesseert mij niet. Ik kan mijn huisdieren niet verzekeren, want mijn kat was al te oud en ratten kun je nergens verzekeren, anders had ik het gedaan
Niet bang voor grote honden,
Vast aanspreekpunt. Nederlands sprekende artsen/medewerkers
Speciaal voer kunnen kopen
Geduldig alle mogelijke vragen beantwoorden
Wat ik erg fijn en belangrijk vind is dat je kunt bellen en overleggen met de assistente als je twijfelt over of je wel of niet met je dier moet langs komen.
ingeval van mijn 2 frenchies: goede kennis van kortsnuitjes
Openheid van kosten etc
Luisteren naar beschrijving klachten
De benadering naar je dier toe acht ik heel belangrijk
Wederom enige kennis van voeding behalve de standaard merken die ze aanraden.
Serius genomen worden bij aangeven van zorgen
Dat kennis en kunde up to date is
Uitslagen per mail delen.
Kennis en ervaring. Niet geslaagd met zesjes
Onderbouwing met feiten van advies
Voldoende kennis hebben
Dat ze eerlijk zijn over de levensverwachting bij ernstige aandoeningen, voordat er geopereerd wordt of extreem onderzoek wordt gedaan
Deskundigheid met gedrag
Mogelijkheid om je huisdier thuis on te laten slapen...
Openheid en bereidheid tot second opinion.
Verstand van voeding en niet alleen aanraden wat ze zelf verkopen
mijn ideeën serieus nemen, we hebben al ruim 30 jaar katten en honden
LUISTEREN. Als er iets is wat assistenten/artsen en telefonistes niet kunnen is het LUISTEREN. (en vooral wat doen met de gegeven informatie.
dat ze niet zulke absurde prijzen vragen.
Belangrijk dat er geluisterd wordt naar de ervaringen van huisdier eigenaar en de eigenaar nauw betrokken wordt in onderzoek mogelijkheden en behandelplan.(wanneer daar behoefte/interesse voor is)
Het bieden van een snack aan je dier om deze zich op zn gemak te laten voelen

Dat ze met de klant meedenken
Hygiëne
Aandacht onze hond is het middelpunt van het gezin dus de belangrijkste schakel
Doorverwijzen wanneer ze zelf bepaalde kennis of instrumenten (mri, ct) niet hebben.
Serieus genomen worden en kundigheid, milieubewust en terughoudend met medicijnen (antibiotica),
Deskundigheid.
Een aparte in en uitgang voor huisdieren die niet bij andere huisdieren kunnen door angst, agressie of wat dan ook. Dit is bijna nergens evensals het gebrek aan een aparte wachtruimte. Een groot gemis
Dat je niet behandeld wordt als een nummer
Ook fijn als de dierenarts ervaring heeft met het ras
Dat er voldoende ruimte is zodat de dieren niet te dicht bij elkaar zitten (mogelijkheid om met een hond die angst heeft voor andere honden op een rustige plek plaats te kunnen nemen)
Dat ik erbij mag blijven als mijn hond onder narcose moet.
Medicatie op voorraad en normale prijzen
Deskundigheid
Verstand van het ras. Noorse boskatten zijn zwaarder. Ik wil dan geen gezeur dat ze te dik/zwaar zijn terwijl dit niet zo is.
Klantvriendelijkheid, denken in oplossingen, goede bereikbaarheid per telefoon
Vakkundigheid. Ook verwijzen naar een andere kliniek indien de desbetreffende dierenarts er niet uit komt. Niet 'rekken'.
Kundigheid
Vaste dierenarts belangrijk.
Mogelijkheid om in de wachtruimte voldoende afstand te houden van andere dieren.
Gevoel dat ze de tijd voor je hebben.
Ik vind het belangrijk dat ze goed contact maken met mijn honden.
Dat er tijd voor je consult wordt genomen, hygiëne vd praktijk
Bel controle door dierenarts na operatie. Eerlijkheid over de diagnose. Begeleiding bij euthanasie.
Dat een dierenarts eerlijk
Rust en aandacht voor het dier. Dus voldoende tijd per consult.
Holistisch kijken naar het dier.
Geen aandringen op overstappen naar brokken terwijl je KVV geeft. Begrip voor bezoek aan holist / natuurgeneeskundige.
Niet meteen antibiotica voorschrijven voordat gedegen onderzoek is gedaan.
Het op de hoogte zijn bij binnenkomst van medisch verleden van huisdier (Betrokkenheid)
Fatsoenlijk geschoolde dierenartsen.
Tijd
Het dier gaat voor en ze zijn niet alleen maar uit op geld.
Niet aan het lijntje houden, gewoon zeggen waar het op staat.
Goede zitgelegenheid: je zit langer in de wachtruimte als in de praktijk.
Privacy bij de afspraken en afrekenbalie.
Huisbezoek indien dit heel erg gewenst is
Dat ze hun best doen met je huisdier en de tijd nemen en niet onnodige hoge kosten rekenen
Vooraf dat men aan het welzijn van het dier denkt. Ik vind dat men tegenwoordig de levens te veel rekt. Natuurlijk wil je je lief niet kwijt dus ga je er te gauw in mee. Terwijl als ik er rationeel over na denk ik vind dat je dat je dier niet aan moet doen. Bijvoorbeeld van een 16 jaar oude bange raskat een scan maken en een operatie uitvoeren.
Bereidheid om te overleggen met deskundige andere dierenartsen.
Dat als wij een vraag hebben wij deze kunnen stellen.
praktijk en behandel kamer Schoon
Consult op de afgesproken tijd laten beginnen.
Eerlijkheid ook bij twijfel.
Da neemt alle tijd voor dier EN eigenaar
Dierenarts hebben tegenwoordig te weinig tijd voor je als je hond ernstig ziek is
Eerlijkheid
Huisbezoeken, telefonisch overleg, langs kunnen komen bij opname, rustige benadering van het dier, goede overleg over behandeling
Goed overleg om onnodige consulten, onderzoek of behandeling te voorkomen.
Laagdrempelig binnen kunnen lopen om bijvoorbeeld even te wegen o.i.d.

Overlegmogelijkheden, open staan voor minder traditionele behandelingen/inzichten. Meedenken, gevoel krijgen dat je samen bepaalt wat je voor het dier wilt en niet het gevoel dat je dingen opgelegd worden.
Vertrouwen en eerlijkheid
Het luisteren naar de eigenaar, aangezien die het dier door en door kent.
Meerdere behandelplan voorstellen geven gebaseerd op geacht ernst van de klachten.
Bij milde klachten ook mildere behandelingen aanbieden ipv meteen zeer extreme.
Voeding- en gedragsadviezen.
Konijnenspecialisatie
Schoon
Dat ze goed luisteren
Niet het gevoel hebben dat je gehaast geholpen wordt
Eerlijkheid
ik wil graag zelf beslissen bij welke dierenarts ik wil gaan.
Kwaliteit
Dat er in in normaal Nederlands uitleg wordt gegeven en men niet met tal van medische termen om de oren geslagen wordt
Snelle terugkoppeling van uitslagen
Telefonisch (gratis) advies, oftewel niet overal voor laten komen
Deskundigheid en bekwaamheid.
Empathie voor het dier
Dat ze veel vaardigheden in huis hebben zodat je niet nog ergens anders naar toe hoeft
Het moet er schoon en netjes uit zien
Eerlijk zijn ipv doorbehandelen ook duidelijk aangeven wanneer iets niet meer kan
Dat ze het dossier, dier kennen.
Adviezen krijgen als je belt als je even met een situatie zit
Met "voorrang" worden geholpen als je met een echt spoedgeval binnenkomt, na telefonisch contact te hebben gehad.
Beter naar klant luisteren en niet steeds geld uit zak willen kloppen
Doorsturen naar een gespecialiseerde DA wanneer haar kennis onvoldoende is. Zonder dat ik hierom hoef te vragen.
Kennis
Mogelijkheid tot telefonisch afstemmen van bijvoorbeeld afbouw pijnmedicatie of wanneer er al een consult is geweest en je nog aanvullende informatie wilt hierover kunnen bellen en dat daarvoor tijd is.
Benadering dier: rust, vriendelijk, proberen angst en pijn te vermijden
Genoeg tijd nemen
Goede nazorg indien nodig
Nazorg (betrokkenheid)
Ondebouwd argumenten waarom een bepaalde behandeling of medicatie belangrijk is of de voorkeur heeft. Medische kennis.
Een schone en hygiënische ruimte
Kennis en kunde. Het is voor mij erg belangrijk te weten welke voors- en tegens er voor bepaalde (be)handelingen zijn. Zodat ik een eerlijke keuze kan maken.
Graag voor de behandeling een kosten berekening geven.
Meedenken in mogelijkheden, eventueel doorverwijzen naar andere DA met meer specialisatie.
Deskundigheid
De mogelijkheid van huisbezoek bij erg zenuwachtige dieren of bij euthanasie.
Schone en ruime wachtruimtes waar je er voor kunt kiezen apart te zitten
Betrokken worden bij eventuele behandelingen zodat je huisdier niet in ene keer alleen is met DA
Geen vakjargon, maar duidelijke uitleg van gezondheidsklachten bij de huisdier
Samen tot een plan komen, niet de beslissing alleen bij de dierenarts.
Juiste uitleg na behandeling, ook als het niet zo goed gegaan is.
Informatie over prijzen
Eerlijkheid! Nuchter.
Mijn hond drink geen thee of koffie, ik verwacht goede service en begrijpbare uitleg
eerlijk advies over het dier. dus wanneer een bepaalde behandeling veel geld en tijd zou kosten en het leven alleen gerekt zou worden en er niet pijnvrij van zou worden de laatste periode het advies tot inslapen.

Dat ze verstand van je dier hebben meer dan de basis. Ik lees steeds vaker bij mogelijke tandproblemen foto maken en ook andere dingen zoals soort narcose ed. Daar door ga ik twifelen of mijn dierenarts wel de juiste is.
Niet de indruk krijgen dat het verdienen van geld belangrijker is dan het welzijn van het dier.
Voldoende kennis en ook durven aangeven 'ik weet van dit huisdier niet genoeg, ik zoek het op/ luister naar aanwijzingen klant'
Meedenken met de klant
Meedenkend met eigenaar. Creatief zijn voor de klant.
Professionele, kundige en nuttige medewerkers die je betrekken in het proces en informeren wat ze doen en waarom
Lief voor mijn katten
En redelijk stabiel team zou fijn zijn. In de kliniek waar ik nu zit zijn er ieder half jaar weer nieuwe dierenartsen. Daarvoor had ik goed contact met de dierenarts die er lang werkten. Helaas lijkt het voor dierenartsen niet interessant om lang bij een zelfde kliniek te werken. Op ZZP basis werken levert meer op. Jammer.
Onze hond is bang van de dierenarts. In het geval dat we ooit nog een puppy nemen zou ik het erg fijn vinden als ze een soort van dierenartsintroductie cursus/traject zouden aanbieden (ik zou het ook niet erg vinden als daar een vergoeding voor zou worden gevraagd). Hoe ik zo'n traject voor mij zie is dat je bijvoorbeeld om de week langs komt en er wat kleine controles te doen en dat de dierenarts verteld nagels knippen, teken/wormen preventie etc.
Ja, dat het tonen van empathie geen aangeleerde truc is, maar vanuit de persoon zelf komt.
Ik zal eerder kiezen voor een kleine praktijk, met een paar dierenartsen, vanwege het persoonlijke karakter.
Luisteren naar de patiënt/eigenaar en goed kijken naar het individueel van de hond. Niet alleen maar doen wat je gewend bent. Maatwerk leveren dus. Ookal ben je druk, neem de tijd voor je patiënt
Een gescheiden wachtkamer of afgeschermd ruimte voor mensen die met emotionele toestanden te maken hebben! Ik heb zelf meegemaakt dat een hond werd geëuthanaseerd en het dier werd dood in de wachtkamer gesleept terwijl ik met mijn dier geheel ongevraagd met die situatie in aanraking kwam
Het vertrouwen geven dat men 100% weet waarmee men bezig is en over up-to-date kennis beschikt en dat er geen overbodige behandelingen uitgevoerd worden die niet in het belang van het dier maar wel in het belang van de portemonnaie van de dierenarts zijn.
Lief zijn voor mijn huisdier
Luisterende dierenarts. Wij kennen onze dieren het beste
Eerlijkheid betreffende gezondheid dier.
Serius worden genomen en luisteren naar de baasjes die het beste willen voor hun vriend(in)
Dat ze mn dieren goed behandelen
Eerlijk, deskundig
Vertrouwen in zijn inzicht. De zelfde arts, niet wisselen. Laat de eigenaar mee denken en respecteert zijn besluit.
Deskundigheid en geen onnodige behandelingen.
Het is fijn als er een aparte ruimte is voor het inslapen van huisdieren. Dit is niet altijd mogelijk maar heb het 1 x ervaren dat het wel kon en dat vond ik erg fijn.
Steriele omgeving, mogelijkheid tot wachten in wachtkamer, toilet.
Dier op z'n gemak stellen
Eerlijk en nuchter advies, geen 10 verschillende behandelplannen voor een dier dat zichtbaar "op" is. (Daarmee bedoel ik: Wanneer euthanasie vriendelijker is als verder behandelen en maar door blijven gaan zonder dat het dier er baat bij heeft.)
dat ze tijd nemen voor dier ipv gehaast spuit erin jassen en klaar
Aandacht voor het dier
Eerlijkheid
Vertrouwen
Wederom deskundigheid
Dat er duidelijkheid is vooraf wat het gaat kosten. Communicatie
Dat mijn dieren goed worden behandeld tijdens het onderzoek, en dat ik erbij mag blijven tijdens het onderzoek
Vakmanschap
Kennis van veel diersoorten en rassen.
Een kundige dierenarts, mogelijkheid voor het halen van medicijnen.
Samenwerking met andere praktijken. De ene dierenarts heeft meer kunde met knaagdieren, de ander met honden. Als blijkt dat het specialistischer wordt is het fijn als er korte lijntjes zijn met praktijken die hier meer kennis over hebben. Ook voor lab, röntgen e.d. kan hierin samengewerkt worden
De bekwaamheid en ervarenheid van de DA

Zie bovenstaand: altijd bereid tot advisering, service (bijvoorbeeld extra controle, opsturen van informatie et cetera)
DA niet bang is voor hond of paard en goed durft te kijken en te behandelen.
Aantoonbare specialisatie en bijscholing/nascholing op het gebied van het dier waar ik mee kom. Heldere communicatie, eerlijkheid, meedenken, doorverwijzen indien nodig.
Rustige omgeving
Mee mogen praten over mijn dier, ik ken ze als de beste. Zo heb ik mijn allerliefst konijn verloren omdat er niet werd geluisterd naar mijn vraag: onderzoek bek konijn onder roesje. Dit gebeurde 2 weken later en was het kwaad al geschied, nog ruim 4 weken doorgedaan met 2 operaties, 2 keer opnames 6 en 8 dagen, röntgenfoto's en medicaties en moest mijn mooie lieve blauwe Franse hangoor ram als nog laten inslapen! Ik zat al over de €500,00 euro en kreeg alsnog de kosten euthanasie gepresenteerd. Mambó bleek na onderzoek onder roesje een flinke pusophoping in zijn bek te hebben. Ik ben er nóóit meer naar toe gegaan en middels een mail laten weten.
Open staan voor alternatieve geneeskunde, zoals antroposofisch of orthomoluculair.
Huisbezoek
Hygiëne. Respect liefde
Grondige kennis over knaagdieren, dat is wat ik momenteel mis.
Voorlichtingsmateriaal op papier of internetverwijzing
Kennis en kunde vooral!
deskundigheid
Rekening houden met de kennis, gevoelens eigenaar, empathie, klanten niet onnodig op hoge kosten jagen voor onderzoeken / behandelingen waarvan je je af kunt vragen of dat noodzakelijk is, inspraak eigenaar over wat te doen, maar geen overloze discussies en doorpakken wanneer dat nodig is, niet alles uit de kast hoeven/ moeten halen om dierenleven te rekken omdat eigenaar geen afscheid van dier kan nemen of omdat een behandeling kan, leven is eindig, dan waardig afscheid kunnen nemen.

15. Is één of meer van uw huisdieren verzekerd?

[Meer details](#)



16. Als uw huisdier verzekerd is/zou zijn, zou dit invloed hebben op uw keuze voor een dierenartspraktijk?

[Meer details](#)



17. Wat is uw geslacht?

[Meer details](#)

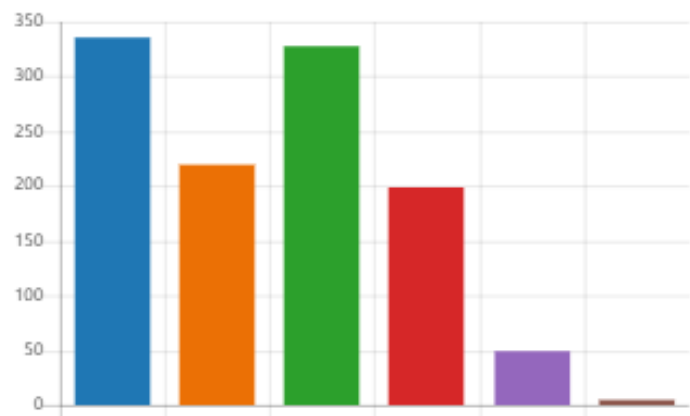
● Mannelijk	60
● Vrouwelijk	1073
● Anders	2



18. Wat is uw leeftijd?

[Meer details](#)

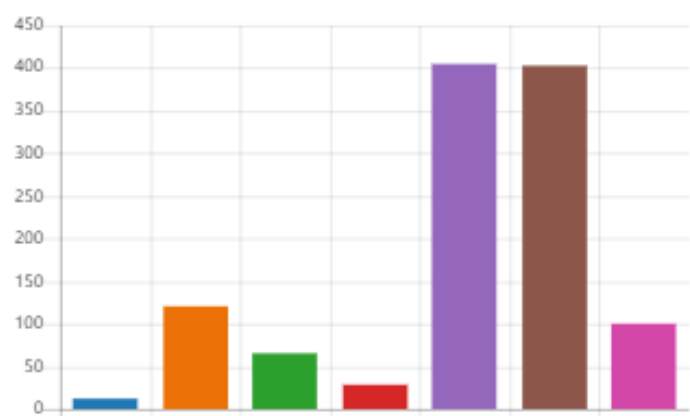
● 18-34 jaar	335
● 35-44 jaar	220
● 45-54 jaar	327
● 55-64 jaar	199
● 65-74 jaar	50
● 75 jaar of ouder	4



19. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

[Meer details](#)

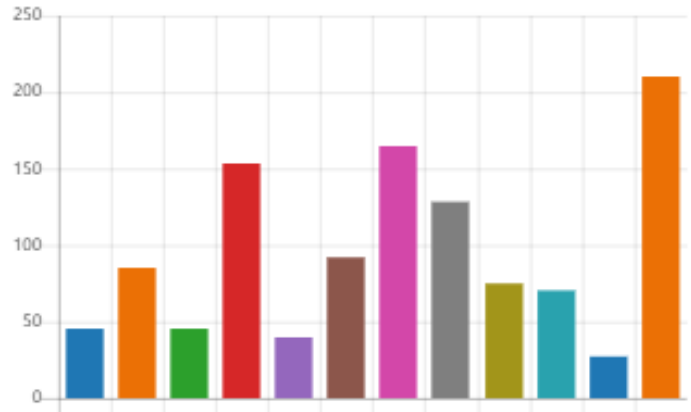
● Basisonderwijs	12
● VMBO-MAVO	121
● HAVO	66
● VWO/Gymnasium	28
● MBO	405
● HBO	403
● WO	100



20. In welke provincie woont u?

[Meer details](#)

Drenthe	45
Flevoland	85
Friesland	45
Gelderland	153
Groningen	40
Limburg	92
Noord-Brabant	165
Noord-Holland	128
Overijssel	75
Utrecht	70
Zeeland	27
Zuid-Holland	210



21. Woont u op het platteland, in een dorp of in de stad?

[Meer details](#)

Platteland	161
Dorp (10.000-25.000)	430
Stad (>25.000)	544



22. Heeft u nog op- of aanmerkingen?

Ik zou graag meer dap,s zien waar reguliere geneeskunde gecombineerd worden met holistische werkwijze.
Een klik is heel belangrijk.
Ik moet een half uur rijden naar mijn dierenarts ondanks dat er 3 binnen 10 minuten zitten. Mijn dierenarts is de beste qua arts/praktijk als prijs. Daarbij is hier een dierenarts die te lang lopen te martelen en meer naar het geld kijken dan naar het dier. Dat is denk ik nog wel het allerbelangrijkst dat die van mij gewoon eerlijk en oprecht is.
Belangrijkste is dat de dierenarts elk dier een kans geeft. Ik heb ratten en veel dierenartsen behandelen hun niet bv aan tumoren omdat ze maar zo kort leven dus ze zijn het niet waard. Kennis van diersoorten die je behandelt is ook erg belangrijk, met bv konijnen, veel dierenartsen hebben hier niet genoeg verstand van en schrijven maar wat voor wat totaal niet geschikt is.
Staan dubbele vragen in. Wij gaan overigens ivm enorm prijs verschil over de grens naar de dierenarts.
Pas de eerste pagina aan op leesbaarheid want groen wit is niet prettig lezen.
Vraag 8. Zelf werkzaam in de dierenartsenpraktijk
De DA moet met je meedenken en weet ze iets niet, daar eerlijk over zijn en je dan doorsturen naar een ander
Ja ik reis graag bijna 2 uur om bij mijn dierenarts te komen.

kwaliteit van medische zorg heeft een prijs. Bijscholen over nieuwe ontwikkelingen moet logischerwijze ergens door betaald worden. Goede moderne zorg is belangrijker dan een lage behandelprijs Ik heb aangegeven dat mijn konijnen niet verzekerd zijn, wat waar is. Wel sparen wij maandelijks een vast bedrag apart op een rekening voor toekomstige kosten. Ik woon zelf in een dorp, maar mijn dierenartspraktijk zit in de stad. Ongeveer op 20min rijden met de auto. Antwoord op vraag 8: ik ben bij deze praktijk terecht gekomen toen wij onze kat adopteerden, eind 2002. Vanuit het asiel kwamen ze al bij deze praktijk, dus ik ben er gebleven. Hoewel ze als duur te boek staan ben ik altijd heel tevreden geweest de keren dat ik er kwam. Vriendelijk, kundig en betrokken toen wij de kat moesten laten inslapen. Geduld met mijn onzekere hond is ook heel fijn. Er was een vraag waarbij ik hier verder kon verduidelijken, maar ik weet niet meer het nummer. Deze praktijk heb ik destijds uitgekozen vanwege ontevredenheid over de behandeling van een van mijn katten bij wat toen mijn dierenarts was. Die vond t irritant dat ik dingen uitzocht en meedacht. Bij de huidige praktijk juichten ze dat toe. Het zou wel allemaal een stuk goedkoper kunnen zijn 😊 Groetjes en heel veel succes 😊 Bobbie is via het asiel bij deze dierenarts terecht gekomen en daarom zijn we daar gebleven. Prijzen schieten vreselijk omhoog, prijzen in de stad liggen hoger dan in kleine gemeenten, abnormaal de tarieven van nood/weekend dienst,helemaal abnormaal dat bijna alle dierenartsen in regio Utrecht daarbij zijn aangesloten, je hebt dan geen keuze Antwoord op vraag 8. Door een spoedconsult bij deze dierenarts terecht gekomen en zeer tevreden Ik ben bij mijn DA terechtgekomen doordat ik in het weekend met spoed naar de DA moest. Ik vond m zo prettig dat ik daardoor ben blijven komen, ondanks dat het een half uur rijden is. In het belang van de dieren in elke praktijk een deskundige betreffende bepaald soorten en of rassen, hierdoor kan samenwerking verstrekt worden en is de patiënt beter geholpen. Onze hond is op latere leeftijd bij ons gezin gekomen. We hebben ervoor gekozen de dierenarts te bezoeken waar de hond bekend was. Snap niet wat mijn educatie te maken heeft met mij keuzes en irriteer mij ook aan dit soort vragen, om deze reden heb ik deze vraag niet eerlijk ingevuld Dierenarts uitgezocht op kennis van konijnen destijds, dat zijn er niet veel. Bij de vraag over verzekeren van huisdieren; ik hen geen verzekering en zou bij de vraag daarna graag "weet ik niet" oid invullen. Ik zou meer informatie nodig hebben om te vertellen of de keuze van mijn dierenarts zou afhangen van mijn verzekering. Wat doet de opleiding er toe, onnodige vraag ik heb basisschool ingevuld omdat het niemand iets aan gaat ik zat eerst bij een andere praktijk, kwam door spoed bij de huidige terecht. Na schandalige behandeling bij de eerste besloten bij de praktijk van de spoeddienst te blijven. Ze opereren alleen geen ratten dus daarvoor ga ik naar een andere. Ratten krijgen ze niet heel vaak, ze vinden ze wel heel leuk en zijn bereid om dingen op te zoeken en na te vragen als ze er niet uitkomen dus voor simpele dingen (abkuurtje, inslapen etc) ga ik wel daarheen. Voor moeilijkere specialistische dingen ga ik naar een andere (verder weg). Ik ken mijn dierenarts al zolang dat ik leef, dus vertrouw hem ook het meest met mijn dieren Vraag 11 irritant ik dacht geen mening niet open klikken Jaren lang bij een praktijk gewerkt en gemerkt dat tijd geld kost maar uit eindelijk ook je klanten! Nu lopen we bij Anicura Ermelo voorheen Sterkliniek en daar gaat het echt om de hond en dat is heel fijn. Het leuke daar is dat als je hond geopereerd word hij op de tv beeldscherm komt met welke dieren er opgenomen worden. Word drinken aangeboden, nemen de tijd voor je, alles bespreekbaar en dat mis je bij veel praktijken! Ik heb de enquête nu ingevuld voor mijn hond, maar voor m'n gekko en kikker zou ik hele andere beslissingen nemen qua dierenarts. Misschien handig om de enquête meer te verdelen per diergroep. Een reptiel en amfibieën vragen hele andere benadering. Keuze voor de dierenarts is gemaakt op basis van onderzoek websites van dierenartsen in de buurt en prijsopgave voor jaarlijkse inenting van toen 7 katten in een x. Ook de extra voorzieningen (MRI, Rontgen e.d.) hebben meegewogen bij de keuze Soms moet je een specialist raadplegen. Bijvoorbeeld een oogarts. Succes met de studie ! Eindelijk een duidelijke enquete. Opleidingsniveau , leeftijd e.d. zijn vragen die weg mogen , wat mij betreft. Voorval: onze kinderen die een gewond dier vonden, waarbij sommige dierenartsen alleen maar bezig was wie de rekening zou betalen, maakte dat deze dierenartsen ook gelijk afvielen toen we zelf dieren hadden en een goede dierenarts zochten
--

Dat een echte dierenpartijk. Toch beter is dan b.v een in een tuincentrum
Ik vind het belangrijk dat een dierenarts kan omgaan met 'moeilijke en bange dieren
Ja tegen wording zijn er heel veel dierenartsen die je meteen door sturen na een specialist ze kunnen niet zelf een diagnose stellen . Vroeger dacht een dierenarts ik probeer eerst het zelf en denkt met je mee dat scheelt in de kosten. Tegenwoordig steek je je voet over de drempel en 10 minuten binnen 100 euro lichter en geen diagnose.
Bij sommige vragen zou het handiger zijn, om daar meerdere antwoorden te kunnen geven.
Onze huidige DA gaat met pensioen; goede overdracht van patientgegevens, benaderwijze van de dieren, actief meedenken, zo nodig aan de “rem” trekken, open en eerlijke communicatie zijn voor mij van groot belang.
Meer acceptatie en samenwerking met alternatieve dierenartsen als homeopathie en accupunctuur zou fijn zijn
Ik heb mijn dierenarts gekozen, omdat ik hem persoonlijk ken. 😊(ik heb op groenhorst barneveld gezeten)
Voor mij is een goede dierenarts van belang mbt mijn kennel. Zij zijn daarin mijn rode draad
Wij zijn vanaf 1970 bij de dezelfde dierenkliniek en bevalt prima ook na overname...
Ik ben zelf paraveterinair dierenartsassistent en werk sinds meer dan 30 jaar in mijn beroep
Ik heb mijn dierenarts gekozen omdat ik stage bij haar gelopen heb. Ik heb dus ervaring met haar voordat ik klant bij haar werd. Omdat ik dus wist dat ze kunde en kennis heeft van konijnen ben ik klant bij haar geworden.
Ik ben bij mijn dierenarts gekomen door mijn werk in het dierenasiel, het was ook de dierenarts van het asiel. Zij heeft mij heel erg geholpen toen mijn bouvier heel ziek was en ik niet bij mijn eigen dierenarts terecht kon. Zij stond 24/7 voor me klaar, mijn hond heeft het niet gered, maar ben toen overgestapt met mijn hele roedel honden en katten naar haar overgestapt. Ik heb 20 jaar met haar gewerkt in het asiel en vertrouw haar 100 % en dat is voor mij het belangrijkste en we denken op 1 lijn.
Wij hebben de konijnen via een specialistische konijnen en knaagdieren winkel, die goed contact hebben met een dierenarts en samenwerken. Doordat wij vertrouwen hebben in de kennis en kunde van de winkel, gaan onze konijnen naar deze (specialistische) dierenarts
Ik woon op het platteland, ben afhankelijk van het openbaar vervoer of anderen voor vervoer. het is voor mij dus belangrijk dat er een dierenarts bereikbaar is met het openbaar vervoer.
Praktijk gevonden na baantje bij dierenambulance
Ik zit bij de dierenarts waar mijn moeder 15 jaar gewerkt heeft, niet omdat ie het dichtst bij is (wat ook wel toevallig zo is). Verder vind ik de vraag hoe vaak ik met mijn dieren naar de dierenarts ga erg vreemd. Is compleet afhankelijk hoe het mijn pony's en kat gaat. Het jaar dat mijn pony ziek werd, is de dierenarts wel 10x geweest in een jaar.
heb gekozen voor een praktijk die alleen thuisbezoeken doet (vet@home), zie deze mogelijkheid nergens benoemd
Waarom hond en kat zoveel duurder is als een paard daar komt dierenarts aan huis o.a foto's maken.
Ik kende mijn oude dierenarts prive. Toen haar praktijk, omdat zij stopte, werd overgenomen ben ik daarbij gebleven. Ik had me wel ingelezen!
Wonen op een boerderij dus veel contact met de dierenarts (koeien) Veel kennis en ervarinv.
Ik ben via mijn ouders bij de kliniek gekomen. Die gingen er al 25 jaar heen dus ik ook toen ik een dier kocht
Goede vragen
Hoop dat er in de toekomst een bepaalde vaste eenduidende prijsafspraken voor alle dierenartspraktijken komt. Ooit meegemaakt dat een baarmoederoperatie bij een hond bij 1 dierenarts 800 euro kostte en na wat rondbellen bij een ander 425 euro (zelfde behandeling en nazorg) en castratie voor konijn laats bij 1 dierenarts 175 euro belrondje gedaan was de laagste 65 euro. Vaccinatie konijn bij een 60 euro en de ander 32,50 . vind dit echt schandalig zoveel verschillen. En als er verschillen zijn in bedrag , uitleg wat er voor het bedrag gedaan wordt.
Mooie enquête! Succes verder!
Antwoord op vraag hoe ik aan de keuze kwam van mijn dierenarts. Heb haar leren kennen door een veearts waar ik was met een spoedgeval. Daarna had zij eigen praktijk. Nu bijna 25 jaar later nog steeds alle vertrouwen.
Doordat onze vorige hond vergiftigd is hebben wij een kliniek gevonden, die gespecialiseerd was in nierdialyse. Tijdelijk 2-3x per week gedialyseerd. Vandaar dat wij, door het verleden, nu weer deze dierenarts weer visiteren.
Ik zou bij de vraag ook Titerbepaling opnemen als antwoord
Middels vrijwilligerswerk met mijn huidige DA in contact gekomen.
Eerdere vraag over hoe we terecht zijn gekomen bij onze dierenarts praktijk: Mijn man heeft hier stage gelopen. Leuk team en erg professioneel. We zijn hier gebleven, omdat we heel erg tevreden zijn.
Ik zou het fijn vinden als er een vachtvriendelijke trimster eens in de zoveel weken in de praktijk aanwezig was voor vilt en klitten. Een van mijn katten laat zich niet graag kammen. (De andere juist dolgraag meerdere keren per dag).
Ik ben bij mijn huidige da terecht gekomen omdat al meerdere dierenartsen geen diagnose konden stellen en maar door bleven rommelen. Deze kliniek kon wel een diagnose stellen en verwees me meteen door naar de specialist.

Meer dierenartsen zouden echt maatwerk moeten leveren en niet alleen maar uit het boekje moeten werken
Dierenarts gekozen op aanraden/verwijzing andere dierenarts die benodigde zorg niet kon leveren door gebrek apparatuur.
Vind het belangrijk dat je gehoord word ...en overleg mogelijk is
niet automatisch ontwormen maar eerst ontlasting testen. geen giftige anti vlo en teek middelen gebruiken
We hadden een geweldige dierenarts maar zij zijn verhuisd naar frankrijk en de praktijk is overgenomen ..toen zijn we daar blijven hangen.
Ik maak mijn eigen keuze bij wie ik welke zorg afnem.
Het is handig naar een DA in de buurt (+/- 10km) te kunnen, maar voor specialisatie of holistische DA vinden wij het geen probleem om verder (175km) te rijden.
Goede enquête
Als voormalig paraveterinair kijk ik wellicht anders tegen de vragen aan als iemand die dat niet is. Hopelijk helpt het wel bij de enquête, succes!
Ik ben bij deze dierenarts terecht gekomen door een second opinion toen onze hond (Corgi) als pup steeds zieker werd. Lang verhaal kort, zonder deze dierenarts (die ik destijds om 03.00 uur heb gebeld) had onze hond niet meer geleefd. Daar ben ik deze arts natuurlijk eeuwig dankbaar voor en zal dus sowieso niet snel naar een andere praktijk gaan. Hier komt nog bij dat bij deze praktijk opvalt dat er constant geïnnoveerd en bijgeleerd wordt, dat vind ik belangrijker dan de prijs van een consult of behandeling. Een certificering vind ik veel minder relevant dan met eigen ogen zien hoe elk dier met dezelfde liefde en aandacht wordt behandeld.
Beste Veronique, ik wil je graag heel veel succes wensen bij het afstuderen. Met vriendelijke groet,
Bram Nagel
Meer duidelijkheid in behandelingen, alles inclusief of komt er nog vanalles bij. Bv bij n operatie hecht mat. AB kuur, dan blijkt bv toch infectie moet je komen weer n consult terwijl alleen n andere AB moet bv en ze alleen kijken en ja AB slaat niet aan
Wij zijn verhuisd en zijn onlangs gewisseld van dierenarts. Wij hebben haar gevraagd welke dierenarts in onze nieuwe omgeving past bij onze manier van dieren houden.
Hoe ik bij de dierenarts kwam: stage gelopen in deze praktijk
Persoonlijk contact met de dierenarts die je huisdieren kent is belangrijk, voor Specialismen kunnen we znodig elders terecht
Ik werk zelf bij een dierenartsenpraktijk, dus mijn keuze was snel gemaakt :-)
Ik geef mijn katten wel vaccinaties maar dit doe ik zelf omdat ik bij de dierenartsenpraktijk werk en neem ze alleen mee bij gezondheidsklachten of wanneer ik twijfel
Vraag 17, ik ben niet mannelijk of vrouwelijk maar man of vrouw!
Ja. De keuze voor deze dierenartsenpraktijk is ontstaan toen mijn eigen dierenarts mij met een spoedgeval liet staan. Ik kon bij deze praktijk direct terecht en zij hebben zeer adequaat gehandeld. Dit maakte dat ik daarna ook met mijn andere hond ben overgestapt naar deze praktijk.
Het verbaast mij dat specialisaties en bijscholing/nascholing niet worden genoemd in de enquête. Dit is voor mij het allerbelangrijkste punt.
Ik heb ruime ervaring als 1e en 2e paraveterinair.
Wij hebben vooral gekozen voor een dierenarts die oog voor onze dieren heeft, maar ook eerlijk is naar de mensen. En niet pilletjes voor blijft schrijven als het niet helpt.
Ik had eerst een dierenarts vlakbij huis in een grote praktijk. Toen de dierenarts die ik het prettigst vond in een andere praktijk ging werken een stuk verder weg ben ik toch met haar meeverhuisd.
Ja, verzekering heeft geen invloed, ik wil de beste arts waar ik een goed gevoel bij heb en ga ik niet zomaar naar een DA, zo bezoek ik ze eerst bv na een verhuizing andere streek in Nederland wat een paar keer voortgekomen is. Ik wil dus van te voren weten waar ik heen ga met mijn dier want zijn of haar leven is net zo belangrijk als die van mij. Mocht er wat met mij gebeuren staat het vast waar mijn dieren naar toe gaan.
Waarom heeft iemand wel of geen verzekering voor de huisdieren?
Dierenkliniek gekozen na een spoedconsult tijdens de kerstdagen. Inmiddels een jaar of 10 geleden.
Benieuwd naar de uitslag van de enquête en wat jullie hier mee gaan doen. Succes met het verwerken van alle info.

Checklist schriftelijk rapporteren

Checklist Schriftelijk Rapporteren

Naam: _____

Klas: _____

Datum: _____

Titel verslag/rapport: _____

Nadat jij je verslag/rapport hebt gecontroleerd met behulp van deze checklist, voeg je deze toe als bijlage. Zonder de ingevulde checklist vindt er geen beoordeling plaats. De assessor controleert met deze checklist je rapport/verslag. De beoordelingscriteria die met een * zijn aangegeven, zijn de zogenaamde *'killing points'*. Indien de assessor meer dan vijf *'killing points'* heeft aangekruist, dien je het rapport/verslag op alle onvoldoende onderdelen te verbeteren. Voor de herbeoordeling moet je ook de oude versie inleveren. In het afstudeerwerkstuk zijn geen *'killing points'* toegestaan! AANVINKEN WAT NIET IN ORDE IS!

1. Het taalgebruik:

- ☐ Bevat niet meer dan drie grammaticale, spel- en typefouten per duizend woorden*
- Bij meer dan drie fouten per duizend woorden is het rapport/verslag afgekeurd!**
- ☐ Heeft een adequate interpunctie*
- ☐ Is afgestemd op de gekozen doelgroep (juiste stijl)*
- ☐ Laat een zakelijke en actieve schrijfstijl zien*
- ☐ Bevat geen persoonlijke voornaamwoorden*

2. Het rapport/verslag:

- ☐ Is ingebonden (hard copy)*
- ☐ Is vrij van plagiaat* (zie onderwijsexamenregeling)

3. De omslag:

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

4. De titelpagina/het titelblad:

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

5. Het voorwoord:

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

6. De inhoudsopgave:

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

7. De samenvatting:

- ☐ Is een verkorte versie van het gehele rapport/verslag
- ☐ Bevat conclusies
- ☐ Bevat geen persoonlijke mening
- ☐ Is gestructureerd
- ☐ Is zakelijk geschreven
- ☐ Staat direct na de inhoudsopgave

8. De inleiding (toelichting op intranet):

- ☐ Is hoofdstuk 1*
- ☐ Beschrijft het grotere kader en aanleiding
- ☐ Beschrijft inhoudelijke achtergrondinformatie*
- ☐ Formuleert het probleem/de onderzoeksvraag*
- ☐ Vermeldt het doel*
- ☐ Bevat een leeswijzer voor het rapport/verslag*

9. Materiaal en methode:

- ☐ Beschrijft de gevolgde onderzoeksmethode
- ☐ Past bij de onderzoeksvraag/vragen*
- ☐ Beschrijft de variabelen/eenheden
- ☐ Beschrijft de methode van data-analyse

10. De (opmaak van de) kern:

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

11. De discussie:

- ☐ Bevat een vergelijking met relevante literatuur
- ☐ Geeft de valide argumentatie weer
- ☐ Evalueert de gebruikte onderzoeksmethode
- ☐ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen (zie toelichting op intranet)

12. De conclusies en aanbevelingen:

- ☐ De conclusies zijn gebaseerd op relevante feiten
- ☐ De aanbevelingen zijn gebaseerd op relevante feiten
- ☐ Bevatten geen nieuwe informatie*

13. De bronvermelding:

- ☐ In de tekst is conform de geldende APA-normen* (zie toelichting op intranet)

14. De literatuurlijst:

- ☐ Is opgesteld conform de geldende APA-normen* (zie toelichting op intranet)

15. De bijlagen:

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