

Inhoudsopgave

	Pagina
Summery	3
1 Inleiding	4
2 Materiaal en Methode	7
3 Resultaten	
3.1 Respons	9
3.2 Persoonlijke gegevens respondenten	10
3.3 Klanttevredenheid	11
3.4 Situatie ten aanzien van het paard	13
3.5 Gezondheidszorg	16
4 Discussie	19
5 Conclusie	23
6 Aanbevelingen	25
7 Dankwoord	28
8 Literatuurlijst	29
Bijlagen	
9.1 Enquête Gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden	30
9.2 Begeleidende brief enquête	34
9.3 Herinneringsbrief	35
9.4 Onderdelen en tarieven	36
9.5 Gezondheidsdossier	37
9.6 Aanmeldingsoverzicht	38
9.7 Participantenoverzicht	39
9.8 Annuleringsoverzicht	40

Summary

Clients considerations regarding introducing an equine health and wellness program in veterinary practice.

Introduction

Equine veterinarians spend a lot of their time on the road, travelling from one patient to another. Many of them feel they have no control over their agenda and are driven by customer demand. This often results in an inefficiently run practice with not enough working hours accounted for. The introduction of an equine health and wellness program could be a good tool for better time management in equine practice since more convenient timetables and routes can be made in advance.

This study tries to gauge client interest in an equine health and wellness program.

Material and Method

A questionnaire was sent to 960 horse owners of a private equine practice in the Netherlands. The questionnaire consisted of questions regarding equine veterinary services provided and veterinary expenses. Also their interest in different templates of equine health and wellness programs was gauged.

Results

Twenty-six percent of the horse owners returned the questionnaire. Equine veterinary costs average €246,- (STDEV € 343,-). According to the clients most performed skills by the equine veterinarians are: vaccinations, dental care, parasite control and lameness examination. Seventy-seven percent of the horse owners would like to participate in an equine health and wellness program or is considering it. This program should include vaccinations, dental care, parasite control and lameness checkups, but also blood sampling, nutritional advice and routine clinical check-ups. Owners want access to all of these findings in a digital or paper file and are willing to spend € 123,- (STDEV € 120,-) for a simple version up to € 198,- (STDEV € 110,-) for an extended program.

Conclusion

Owners of this equine clinic are very much interested in an equine health and wellness program. The challenge for this equine practice is to develop a program that meets client expectations and fits into their budget. Once in place it can be a tool for efficient time management and enhance the profitability of this equine practice.

1. Inleiding

In november 2008 werd het promotieonderzoek van Dhr. dr. J.B.A. Loomans; 'The equine veterinarian: past, present and prospects of a profession' gepresenteerd.

Naar aanleiding van dit onderzoek schreef Dhr. dr. J.B.A. Loomans, het stuk 'De paardendierenarts als ondernemer; van reactief naar proactief' voor de 'klinische avonden paard 2009'. In de inleiding staat:

'Paardendierenartsen hebben vaak moeite hun eigen agenda te bepalen. De agenda van de eigenaar, de verzorger, de stalhouder en 'spoedgevallen' lijken vaak belangrijker met als gevolg onlogische routes, extreem veel reistijd en een inefficiënte praktijkvoering met weinig declarabele uren'.

Uit dit promotieonderzoek kwam naar voren dat de gezondheidszorg van het paard de laatste jaren een enorme ontwikkeling heeft doorgemaakt. Hierdoor kunnen paardeneigenaren nu kiezen uit een ruim aanbod. Doordat de diergeneeskundige sector in Nederland een vrije markt is, kunnen paardeneigenaren zelf de keuze maken naar welke dierenarts(en) zij gaan met hun paard(en). Paardeneigenaren reizen tegenwoordig daardoor gemakkelijk grote afstanden naar diverse klinieken in zowel binnen- als buitenland. Daar staat tegenover dat ook paardendierenartsen nu vele kilometers per jaar afleggen om hun patiënten en cliënten te bezoeken ^(1,3,4).

Tegenwoordig is het voor een praktijk steeds belangrijker een goede klantenkring op te bouwen, deze vast te houden en mogelijk zelfs uit te breiden. Dit om de onderlinge competitie tussen praktijken het hoofd te bieden.

Klanttevredenheid staat daarom bij paardendierenartsen hoog op de prioriteitenlijst. Zij laten zich nadrukkelijk sturen door de wens van de cliënt en door acute problemen bij patiënten, met als gevolg dat deze wens in hoge mate hun agenda bepaalt ^(2,5,6).

Opvallend was ook dat economisch succes niet afhankelijk was van grote investeringen in de geneeskunde van het paard. Opmerkelijk was juist dat ook hoge omzetten per paard of per tijdseenheid gegenereerd kunnen worden uit handelingen aan het paard zonder de beschikbaarheid van kliniecfaciliteiten ⁽⁴⁾.

Het grootste percentage van de dagelijkse werkzaamheden van de paardendierenarts bestaat uit onderzoek van het locomotie-apparaat, begeleiding van merries in het kader van de reproductie, keuringen, koliekbehandelingen en vaccinaties. Handelingen die door gemengde praktijken vaak aan huis worden aangeboden en waarvoor goed betaald wordt, gebaseerd op de tijd dat ze met een patiënt bezig zijn ^(3,4).

In de praktijken waar meer gecompliceerde veterinaire handelingen worden uitgevoerd, is vaak te zien dat er maar weinig declarabele uren worden gemaakt en de dierenartsen hun inkomen op peil proberen te houden door veel uren te maken. Een gemiddelde werkweek voor paardendierenartsen bedraagt mede hierdoor gemiddeld 52 uur, exclusief diensten. Hiervan blijft maar weinig tijd over om daadwerkelijk met paarden bezig te zijn (61% van 52 uur = 29 uur). Hiervan is slecht 50% echt 'hands on', 20% reistijd en 30% ondefinieerbaar.

Dit betekent dat veel uren niet declarabel zijn of, bijvoorbeeld in het geval van reistijd, niet voor het maximale tarief ^(3,4,9,10).

De conclusie van dit onderzoek was dat het anders kan of zal moeten, willen we een gezonde economische basis van de praktijken en een kwalitatief goede gezondheidszorg voor het paard voor de toekomst veilig kunnen stellen.

In het onderzoek van Dhr. dr. J.B.A. Loomans worden een aantal aanbevelingen gedaan voor zowel de paardeneigenaar als voor de paardendierenarts. Zo kan bijvoorbeeld de communicatie tussen de paardendierenarts en de verschillende groepen waar deze later mee te maken krijgt, worden verbeterd. Verder kan de toegankelijkheid van de gezondheidszorg worden vergroot door eigenaren te stimuleren hun paarden voor ziektekosten te laten verzekeren. Daarnaast is training op het gebied van economisch inzicht en ondernemerschap een onderdeel waaraan gewerkt moet worden onder paardendierenartsen. Vooral op het gebied van 'time management' en het in rekening brengen van alle praktijkgerelateerde zaken (reistijd, advisering, overleg en administratie) zijn nog grote winsten te behalen. Tevens is het van belang om het aantal declarabele uren binnen een praktijk te verhogen, door vast werk te creëren op tijden die de praktijk het beste passen en zich niet te veel te laten leiden door 'spoedsituaties' ⁽⁷⁾.

Een goed initiatief zou het introduceren van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden binnen een praktijk zijn. In de Verenigde Staten heeft de Wisconsin Equine Clinic in Oconomowoc al enkele jaren ervaring in het werken met dit concept. Naast het delen van hun ervaringen, wordt de invulling die deze praktijk heeft gegeven aan dit concept ook gebruikt als basis voor dit onderzoek ⁽⁸⁾.

In deze praktijk komt een paardendierenarts op afspraak twee keer per jaar bij het paard langs. Ten eerste om handelingen uit te voeren die zij anders ook zouden doen zoals enten en gebitscontroles, maar daarnaast worden ook andere zaken direct gedaan, zoals een beoordeling van de algemene toestand van het paard of andere meer specifieke onderzoeken.

Dit heeft als voordeel dat gezondheids- of welzijnsproblemen vroegtijdig kunnen worden ontdekt, voordat het tot ernstigere gezondheidsklachten of zelfs ziekte van het paard leidt. Een ander voordeel is dat de dierenarts tweemaal per jaar contact heeft met de paardeneigenaar. Hierdoor ontstaat een betere binding tussen de paardendierenarts, eigenaar en het paard (praktijk-klantbinding).

Organisatorisch gezien zorgt dat ervoor dat paardendierenartsen op afspraak kunnen werken en van te voren de meest logische route kan worden bepaald. Hierdoor wordt de reistijd tot een minimum beperkt en het aantal declarabele uren verhoogd.

Zo kan zowel de werkdruk als de economische situatie van de dierenarts en van de praktijk verbeterd worden ⁽⁸⁾.

Naar aanleiding van de resultaten uit het promotieonderzoek van Dhr. dr. J.B.A. Loomans en het voorstel om een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden te introduceren, heeft deze onderzoeksstage plaatsgevonden. Als onderzoeker was ik benieuwd naar de mogelijkheden en kansen tot het implementeren van een dergelijk gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden in Nederland.

Dit onderzoek moet antwoord geven op de vraag of het aanbieden van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden aan paardeneigenaren, een realiseerbaar concept is voor zowel de paardendierenarts als de paardeneigenaar.

Hierbij wordt gekeken naar de mening / behoefte van paardeneigenaren: welke inhoud moet het gezondheids- en welzijnsprogramma hebben, wat heeft de paardeneigenaar hier voor over, etc. Vanuit de praktijk zal gekeken worden naar uitvoerbaarheid en rendement.

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van enquêtes om de mening / behoefte van paardeneigenaren in beeld te brengen. Voor de verspreiding van de enquêtes is gebruik gemaakt van het klantenbestand van Dierenhospitaal Visdonk in Roosendaal. Dierenhospitaal Visdonk heeft vooral een goede naam opgebouwd op het gebied van tweedelijns diergeneeskunde, maar heeft ook het belang van goede eerstelijns diergeneeskunde hoog in het vaandel staan. Een goede reden voor de praktijk om hun medewerking aan dit onderzoek te verlenen.

Als dank voor het gebruiken van hun patiëntenbestand, medewerking en meedenken op verschillende vlakken, is er in de enquête ruimte vrijgehouden voor een aantal vragen over klanttevredenheid met betrekking tot Dierenhospitaal Visdonk. Daarnaast is het passend binnen dit onderzoek, omdat voor een goede dienstverlening de klanttevredenheid een belangrijke basis is!

2. Materiaal en Methode

Om te inventariseren of er voldoende draagvlak is onder paardeneigenaren voor het implementeren van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden, is een enquête ontwikkeld (zie bijlage 9.1). De totstandkoming is in samenwerking gedaan met de ervaren praktici van Dierenhospitaal Visdonk te Roosendaal en Dhr. dr. J.B.A. Loomans van de Universiteit Utrecht, Faculteit Diergeneeskunde.

De enquête 'Gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden' is verstuurd naar een selectie uit het cliëntenbestand van Dierenhospitaal Visdonk. De geselecteerden zijn cliënten die binnen het directe werkgebied van de praktijk vallen en dus een postcode hebben die begint met het nummer 47 of 48. Dit om het contact en samenwerking met buurtpraktijken niet te veel te verstoren. Naast de selectie op postcode is er ook gekozen om alleen cliënten te benaderen die in de afgelopen twee jaar gebruik hebben gemaakt van de diensten van Dierenhospitaal Visdonk. In totaal zijn op grond van deze twee criteria 960 enquêtes verstuurd.

De enquêtes zijn verstuurd in een envelop met het logo van Dierenhospitaal Visdonk, omdat de paardeneigenaren bekend zijn met dit logo. De begeleidende brief (zie bijlage 9.2) bij de enquête bevatte de nodige informatie voor de aangeschreven paardeneigenaren en was voorzien van het logo van de Universiteit Utrecht. Dit om het samenwerkingsverband tussen Dierenhospitaal Visdonk en de Universiteit Utrecht duidelijk kenbaar te maken. Voor het retourneren van de ingevulde enquête konden respondenten gebruik maken van een portvrije retourenvelop.

De enquêtes waren voorzien van een identificatienummer die correspondeerde met een nummer op de adressenlijst. Hierdoor was het mogelijk om geretourneerde enquêtes te koppelen aan een naam. Na twee weken is een herinneringsbrief (zie bijlage 9.3) verstuurd naar de paardeneigenaren die volgens de identificatienummers nog niet hadden gereageerd.

In de enquête werd cliënten gevraagd naar hun mening, verwachtingspatroon en behoeftes over het onderwerp. De enquête is opgebouwd uit vier verschillende blokken:

- persoonlijke situatie
- klanttevredenheid
- situatie t.a.v. van het paard / pony
- gezondheidszorg

Deze indeling is gekozen om de situatie van zowel het paard als de eigenaar zo goed mogelijk in beeld te kunnen brengen. Verder is het bedoeld om de mening van de eigenaar op verschillende onderwerpen tot uiting te laten komen. Ieder blok bestaat uit meerdere vragen die betrekking hebben op het betreffende onderwerp.

In het eerste blok '**persoonlijke situatie**' wordt gevraagd naar het geslacht en de leeftijd van de respondenten. Dit om inzicht te krijgen in de verdeling van het geslacht en de leeftijd van de respondenten. Ook wordt gevraagd naar het inkomen van de respondenten. De antwoorden op deze vraag moeten inzicht geven of deelname aan een gezondheids- en welzijnsprogramma voor een paard gerelateerd is aan het inkomen van de eigenaar of dat deze twee zaken los van elkaar zijn te benaderen.

Het tweede blok '**klanttevredenheid**' lijkt in eerste instantie een vrij op zichzelf staand blok en lastig te koppelen aan de mening van de respondenten, over een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden. Echter is het een belangrijke parameter om de kwaliteit van de reeds bestaande dienstverlening van een praktijk in beeld te kunnen brengen.

De paardeneigenaren worden door 10 stellingen naar hun mening gevraagd over de faciliteiten, kennis en kunde van het personeel van Dierenhospitaal Visdonk en de informatievoorziening naar de cliënten toe. Daarnaast wordt hun de mogelijkheid geboden om in de vrije ruimte opmerkingen te plaatsen over onderwerpen die in de stellingen niet aan bod zijn gekomen. De stellingen kunnen de respondenten beoordelen door gebruik te maken van een Likart schaal lopend van een 1 (= helemaal mee oneens) tot en met 5 (= helemaal mee eens).

In het derde blok '**situatie t.a.v. het paard / pony**' zijn vragen opgenomen waardoor onderscheid gemaakt wordt tussen particulier en bedrijfsmatig gehouden paarden. Ook wordt er gevraagd naar het aantal paarden dat gehouden wordt, de manier van huisvesten, het gebruiksdoel van het paard, of het paard wel eens op transport staat en of het verzekerd is of niet, en zo ja waarvoor het paard dan verzekerd is.

In het laatste blok '**gezondheidszorg**' staan vragen die een duidelijk verband hebben met een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden. Hier worden vragen gesteld over het verkrijgen van kennis op het gebied van paardengezondheid, het aantal keer dat de dierenarts per jaar wordt geraadpleegd en de gemiddelde dierenartskosten per paard per jaar. Ook worden de respondenten naar hun mening gevraagd over welke onderdelen zij terug zouden willen zien in een gezondheids- en welzijnsprogramma, welke kosten acceptabel zijn en of zij interesse hebben in deelname aan een dergelijk gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard(en).

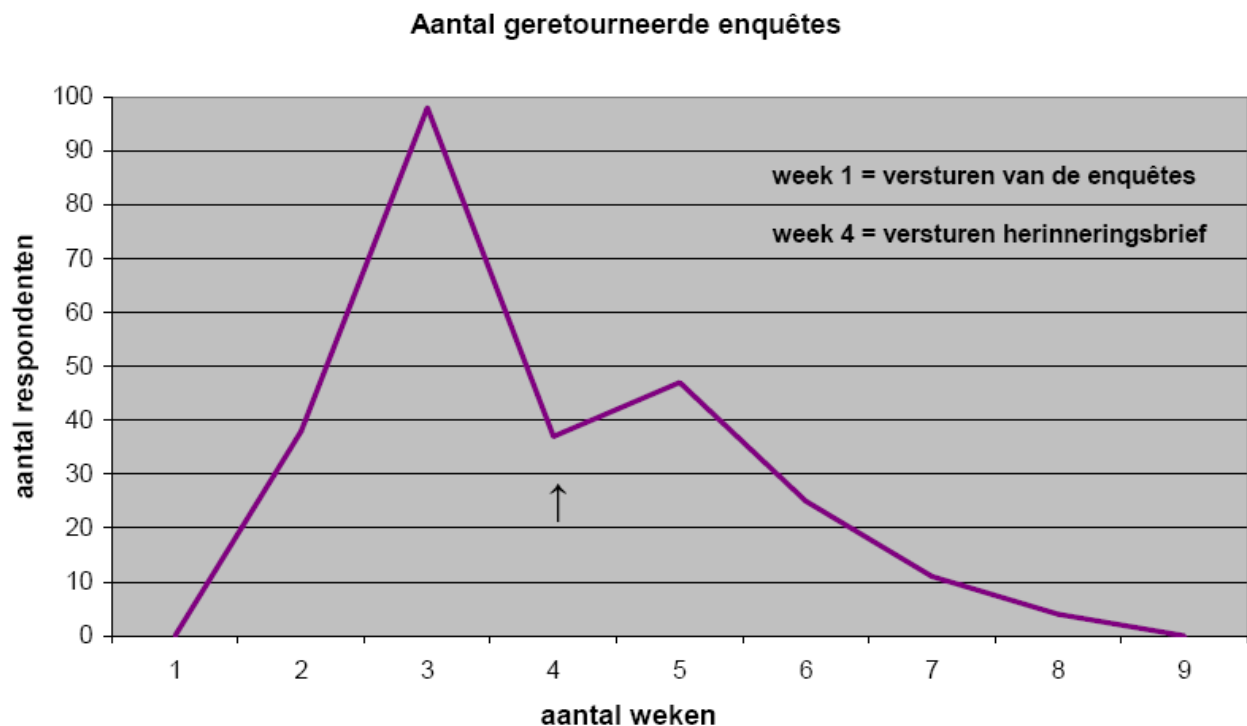
Alle geretourneerde enquêtegegevens zijn statistisch verwerkt in Microsoft Excel.

3. Resultaten

3.1 Response

Van het totaal aantal verstuurd enquêtes zijn er 260 ingevuld retour gekomen. Hiervan waren er 4 onbestelbaar, 3 respondenten gaven aan niet mee te willen werken en 7 respondenten gaven aan dat ze graag hadden meegewerkt aan dit onderzoek, maar dat hun paard of pony recent is verkocht of overleden. Het totaal aantal bruikbare enquêtes voor dit onderzoek komt daardoor op 246 stuks, wat inhoudt dat er een percentage van 25,6% bruikbare respons is behaald.

De grootste respons was in de tweede week na het versturen van de enquêtes. Een tweede kleinere piek was zichtbaar één week na het versturen van de herinneringsbrief in week 4, waarin de paardeneigenaren nogmaals werd gevraagd de enquête in te vullen en deze terug te sturen (zie grafiek 1).



Grafiek 1: verloop van het aantal geretourneerde enquêtes

3.2 Persoonlijke gegevens respondenten

Geslacht

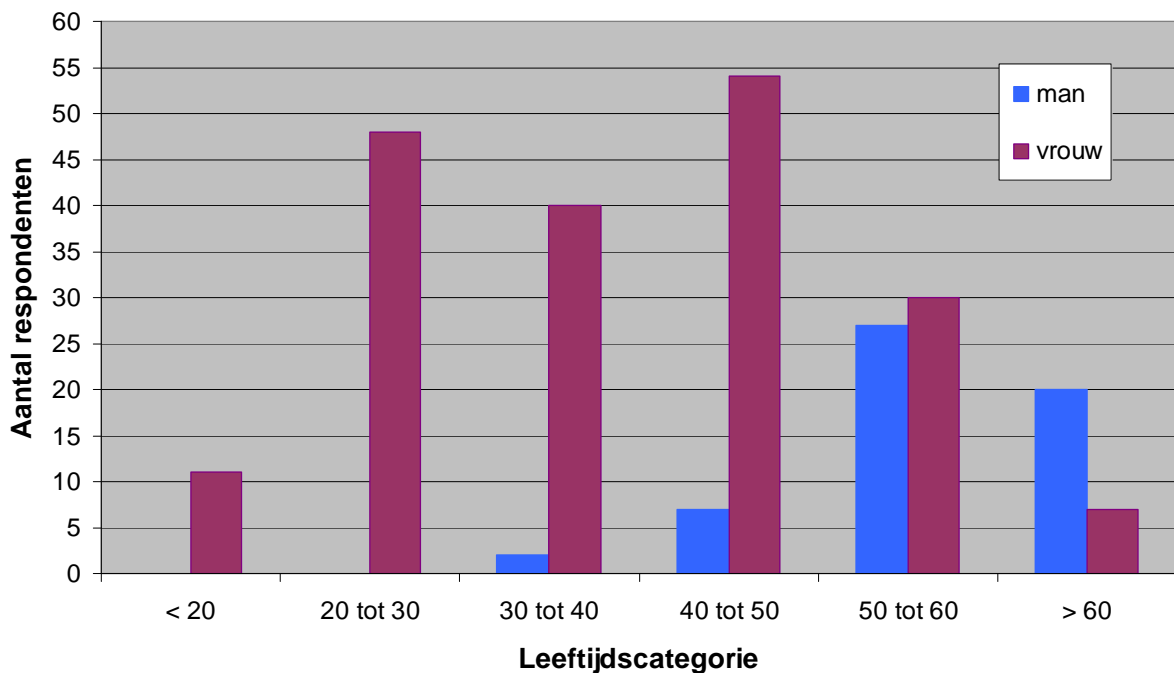
Wanneer gekeken wordt naar het geslacht van het de 246 respondenten, zijn de vrouwelijke respondenten met het aantal van 190 (77%), tegenover 56 (23%) mannelijke respondenten, duidelijk het meest vertegenwoordigd.

Leeftijd

Als naar de leeftijd van het totaal aantal respondenten wordt gekeken valt op dat bijna 60% van de respondenten boven de 40 jaar oud is.

Wordt het geslacht van de respondenten bij de leeftijdsverdeling betrokken dan valt op dat er een groot verschil is in de leeftijdsverdeling tussen de mannelijke en vrouwelijke respondenten. In tegenstelling tot de mannelijke zijn de vrouwelijke respondenten meer verspreid over de verschillende leeftijdscategorieën. Van het totaal aantal mannelijke respondenten valt bijna 84% in de leeftijdscategorie 'boven de 50 jaar', dit tegenover nog geen 20% van het totaal aantal vrouwelijke respondenten. Daarnaast zijn er in de leeftijdscategorie 'tot 30 jaar' geen mannelijke respondenten aanwezig, dit tegenover 31% vrouwelijke respondenten binnen deze leeftijdscategorie (zie grafiek 2).

Leeftijdsverdeling respondenten



Grafiek 2: leeftijdsverdeling gecombineerd met het geslacht van de respondenten

Inkomen

Binnen de enquête is gevraagd naar de inkomensgegevens van de respondenten. Hierbij wordt uitgegaan van een modaal inkomen van € 32.000,- per jaar (bron: CBS 2009). Uit de enquêtegegevens blijkt dat de groep met ongeveer een modaal inkomen (43,0%) het grootst is, gevolgd door de groep met een boven modaal inkomen (31,5%) en vervolgens de groep met een beneden modaal inkomen (25,5%).

Het percentage respondenten dat heeft aangegeven een beneden modaal inkomen te hebben ligt in vergelijking met het landelijk gemiddelde van 55,5% zeer laag.

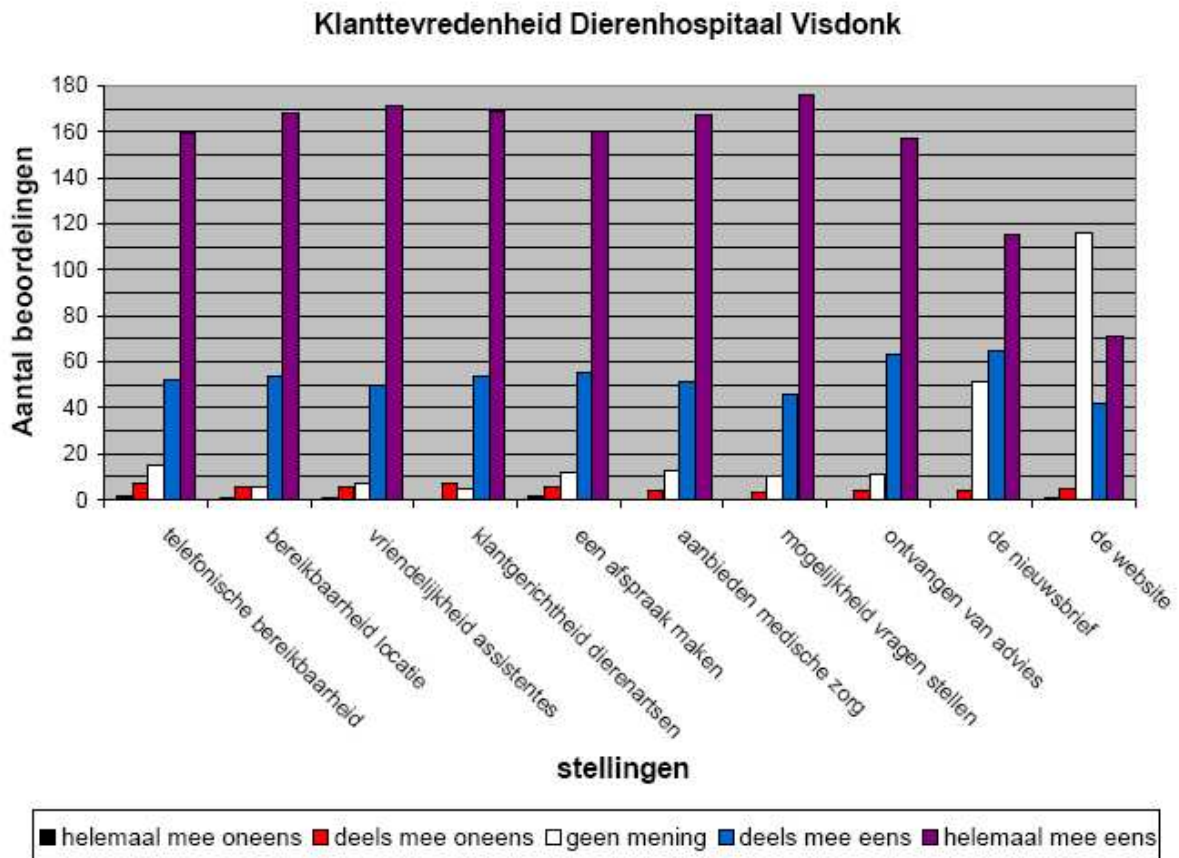
3.3 Klanttevredenheid

Om inzicht te krijgen in de klanttevredenheid over Dierenhospitaal Visdonk is ruimte vrijgehouden binnen de gehouden enquête.

De volgende 10 stellingen zijn voorgelegd aan de paardeneigenaren:

1. Dierenhospitaal Visdonk is telefonisch goed bereikbaar?
2. De locatie van Dierenhospitaal Visdonk is goed bereikbaar?
3. De assistentes van Visdonk staan mij vriendelijk te woord?
4. De dierenartsen van Visdonk zijn klantgericht / vriendelijk?
5. Een afspraak is te maken binnen de gewenste termijn?
6. Visdonk biedt een goede (medische) zorg aan het paard?
7. Ik ervaar voldoende gelegenheid om vragen te stellen?
8. Ik ontvang voldoende (passend) advies van de dierenarts?
9. De nieuwsbrief is een goede informatiebron?
10. De website van Visdonk is informatief en duidelijk?

De bovenstaande stellingen konden de respondenten beoordelen met 'helemaal mee oneens', 'deels mee oneens', 'geen mening', 'deels mee eens' of 'helemaal mee eens'. In het onderstaande overzicht zijn de scores per stelling weergegeven (zie grafiek 3).



Grafiek 3: beoordeling stellingen klanttevredenheid Dierenhospitaal Visdonk

Beoordelingen

Uit grafiek 3 blijkt dat Dierenhospitaal Visdonk over alle 10 de stellingen een gemiddelde score van 89,7% tevredenheid weet te behalen. Ondanks dat de scores van bijna alle 10 de stellingen zeer dicht bij elkaar liggen (met uitzondering van website en nieuwsbrief), wordt de beste score behaald bij de stelling; 'Ik ervaar voldoende gelegenheid om vragen te stellen', met een score van 93,6%.

De laagste beoordelingen werden gegeven aan de stellingen; 'Dierenhospitaal Visdonk is telefonisch goed bereikbaar' en 'Een afspraak is te maken binnen de gewenste termijn', met een percentage van respectievelijk bijna 4% en bijna 3,5% ontevredenheid voor deze twee stellingen.

Opmerkingen

Van de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen binnen dit blok, heeft 13,5% van de respondenten gebruik gemaakt. Het meest opvallend was dat hiervan bijna 47% aangeeft niet bekend te zijn met de website van Dierenhospitaal Visdonk en 19% geen nieuwsbrief blijkt te ontvangen, maar dat overigens wel graag zou willen.

Bijna 16% van de respondenten gaf aan dat hun tevredenheid over een bezoek aan Dierenhospitaal Visdonk afhankelijk was van de aanwezige dierenarts en / of de assistente. Aangegeven werd dat ze het belangrijk vonden steeds dezelfde dierenarts te spreken en een dierenarts te hebben die het individuele paard kent.

Verder geeft bijna 13% aan alleen voor specialistische werkzaamheden gebruik te maken van Dierenhospitaal Visdonk. Voor andere meer 'eenvoudige' diergeneeskundige werkzaamheden raadplegen zij een plaatselijke dierenarts.

Als laatste zijn er nog enkele meer individuele opmerkingen geplaatst; zoals het grote verloop van dierenartsen bij Dierenhospitaal Visdonk wat zij als vervelend ervaren, meerdere malen telefonisch onfatsoenlijk te woord zijn gestaan, lang moeten wachten in een spoedeisende situatie en dat een externe discipline, werkzaam binnen Dierenhospitaal Visdonk, niet te bereiken is voor informatie na een behandeling.

3.4 Situatie ten aanzien van het paard

De relatie tot het paard

Uit de enquêtegegevens van de respondenten blijkt dat, wanneer gevraagd wordt wat hun relatie is tot paarden, 224 respondenten (91%) aangeeft particulier één of meerdere paarden te houden en 22 respondenten (9%) bedrijfsmatig paarden te houden. Van de bedrijfsmatig gehouden paarden wordt hieronder een tabel weergegeven over de verdeling per bedrijfsvorm.

Bedrijfsvorm	Aantal
paardenfokker / opfokker	11
pensionhouder	8
manege-eigenaar	2
kinderboerderij	1
TOTAAL	22

Aantal gehouden paarden

Rekening houdend met de mogelijkheid dat er hier en daar overlap kan zijn tussen de particulieren en de bedrijfsmatig opgegeven paarden, is het aantal paarden dat betrokken is bij dit onderzoek in totaal 968 paarden en / of pony's.

Hiervan worden er 482 (49,8%) particulier gehouden en zijn er 486 (50,2%) verbonden aan een bedrijf. Het gemiddelde aantal paarden dat een particulier bezit is 2,2 paarden met een range van 1 tot 8 paarden. Het gemiddelde aantal paarden per bedrijf is 22,1 paarden met een range van 2 tot 95 paarden.

Huisvesting

Wanneer gekeken wordt naar de huisvesting van de paarden blijkt dat 50% van de paarden aan huis gehouden wordt.

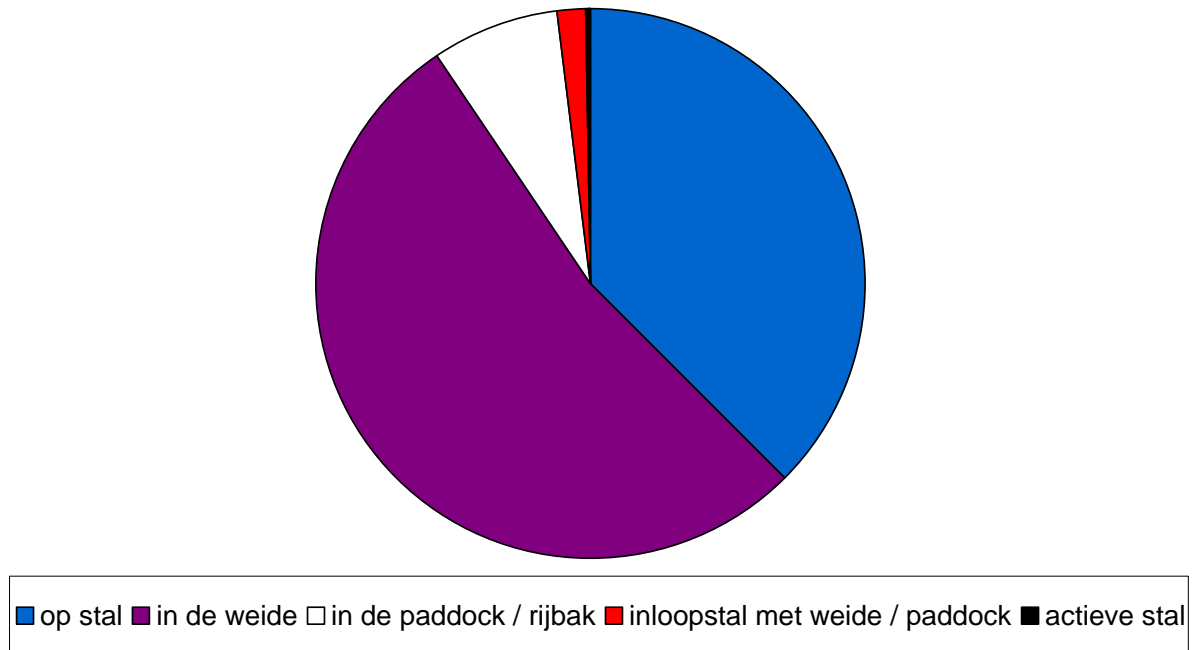
Van de paarden die op een ander adres zijn ondergebracht blijkt het hoogste percentage van 24% op een pensionstal te staan, 13% staat gestald bij een boer en 7% op een manege. Daarnaast geeft 2% aan zijn paard(en) op een privé-stal te hebben staan en 2% heeft eigen grond met een stal op kleine afstand van het huisadres. Als laatste geeft nog geen 1% aan een locatie met weide te huren of zijn paard(en) op een paardenhouderij gestald te hebben en is één van de respondenten een kinderboerderij waar twee pony's worden gehouden.

Verblijf van de paarden

In de enquête is ook gevraagd naar waar de paarden het meest van de tijd verblijven.

Op deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden aangeven; op stal, in de weide, in de paddock/rijbak of anders/alternatieven (inloopstal met weide/paddock, actieve stal). Hieronder wordt hiervan een overzicht gegeven (zie grafiek 4).

Verblijf van de paarden



Grafiek 4: verblijf van de paarden

Gebruiksdoel

Uit de enquête blijkt dat er een grote diversiteit bestaat aan gebruiksdoelen van de paarden. Veel paarden worden voor meerdere doeleinden gebruikt, waardoor het totaal op circa 175% uitkomt. In de onderstaande tabel wordt hiervan een overzicht gegeven.

gebruiksdoel	percentage
recreatief	76,0 %
dressuur	39,8 %
wedstrijden	23,6 %
springen	13,4 %
mennen	12,6 %
fokkerij	2,8 %
cross	1,6 %
western / reining / freestyle	1,6 %
endurance	1,2 %
eventing	< 1 %
pensioen	< 1 %
horse ball	< 1 %
gezelschap / plezier	< 1 %

Paardenverzekering

Als laatste werd binnen dit blok gevraagd of er voor de paarden een verzekering is afgesloten en of de respondenten aan wilden geven waarvoor ze dan verzekerd zijn.

Dit om inzicht te krijgen in het aantal paarden dat nu al verzekerd is en welke keuzes hierin gemaakt worden.

Uit de enquêtegegevens blijkt dat 57% van de paarden niet (apart) verzekerd zijn en dat voor 39% van de paarden wel een verzekering is afgesloten.

Als gekeken wordt naar de soort afgesloten verzekering, dan is te zien dat de meeste respondenten (48%) ervoor gekozen hebben hun paard te verzekeren voor een combinatie van ongevallen en ziektekosten. Dit gevolgd door de groep respondenten (32%) die enkel een ongevallenverzekering hebben afgesloten. Het verzekeren van het paard tegen overlijden (9%) ligt een beduidend stuk lager. De keuze om het paard te verzekeren voor een combinatie van ongevallen en overlijden, een WA-verzekering, of een basisverzekering, ligt nog lager en is voor alle drie gelijk (3%).

Slechts één respondent gaf aan het paard uitsluitend voor ziektekosten te hebben verzekerd. Naast de keuze wel of niet verzekerd te zijn, konden de respondenten ook aangeven of zij binnenkort van plan waren om hun paard te verzekeren. Uit de gegevens van de enquêtes blijkt dat maar een klein percentage (2%) dit overweegt.

In de ruimte voor het plaatsen van opmerkingen over dit onderwerp heeft 10% van de respondenten van de gelegenheid gebruik gemaakt om aan te geven waarom zij er voor gekozen hebben hun paard niet (meer) te verzekeren.

Iets meer dan de helft van deze groep respondenten gaf aan een verzekering (veel) te duur te vinden. Naast het moeten betalen van een hoge premie heeft de eigenaar vaak eerst nog te maken met het eigen risico of is er sprake van uitsluiting. Hierdoor draait de eigenaar vaak toch zelf voor de kosten op en worden ze door de verzekeringsmaatschappij teleurgesteld.

Een andere groep, iets minder dan de helft, geeft aan geen verzekering meer te hebben, omdat het paard op leeftijd is geraakt. Hierdoor is het afsluiten van een verzekering niet meer mogelijk of zijn de premiekosten hierdoor zodanig gestegen en is het aantal punten waarop uitsluiting rust zo groot geworden, dat het volgens de respondenten niet langer interessant is om het paard te verzekeren.

Bijna de gehele groep respondenten die een opmerking hier hebben geplaatst, geeft aan dan liever zelf te sparen voor het geval het nodig mocht zijn.

3.5 Gezondheidszorg

Gezondheidskundige kennis

Wanneer gevraagd wordt naar hoe de respondenten hun gezondheidskundige kennis ten aanzien van hun paard op peil brengen / houden, wordt zeer divers geantwoord.

Ook hier konden de respondenten meerdere antwoorden geven.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de geretourneerde enquêtegegevens op deze vraag.

Kennisbron	Percentage
dierenarts	81,7 %
boeken / vakliteratuur	57,3 %
netwerken (collega's, vrienden, etc.)	57,3 %
internet	53,7 %
inzet instructeur	25,2 %
cursussen	14,2 %
ervaring	8,5%
opleiding / studie	2,8 %
hoefsmid	2,4 %
paardentandarts	< 1 %
lezingen / nieuwsbrieven	< 1 %
dierenfysiotherapeut	< 1 %
keuringen	< 1 %

Raadplegen dierenarts

Op de vraag hoe vaak per jaar de dierenarts wordt geraadpleegd heeft bijna 83% van de respondenten antwoord gegeven. In deze vraag is onderscheid gemaakt tussen de particulier en bedrijfsmatig gehouden paarden.

Particuliere respondenten raadplegen gemiddeld 2,5 keer per jaar de dierenarts voor advies of aangeboden diensten.

De bedrijfsmatige tak raadpleegt gemiddeld 5,6 keer per jaar de dierenarts.

Voor beide groepen geldt een range van 1 tot 20 keer per jaar.

De overige 17% van de respondenten heeft geen antwoord gegeven op deze vraag of heeft aangegeven alleen 'indien nodig' een dierenarts te raadplegen.

Vaccineren

Uit de enquêtegegevens blijkt dat 93% van de respondenten hun paarden gemiddeld 1,3 keer per jaar laten enten met een range van 1 tot 5 keer per jaar. Daarnaast geeft 7% van de respondenten aan dat zij hun paarden 'niet' of 'niet alle paarden van dezelfde stal' laten enten. In de onderstaande tabel wordt aangegeven waartegen geënt wordt met het bijbehorende percentage.

Enting	Percentage
influenza	72%
tetanus	40%
rhino	15%
droes	1%
schimmel	1%

Dierenartskosten

De gemiddelde dierenartskosten per paard per jaar wordt door de meerderheid van het totaal aantal respondenten (74%) aangegeven. Uit de enquêtegegevens blijkt dat de gemiddelde dierenartskosten per paard per jaar op € 246 ligt, met een range van €10,- tot €3.000,-.

Hoogste dierenartskosten en onderdelen gezondheids- en welzijnsprogramma

Daarnaast is gevraagd of aangegeven kon worden, waaraan men momenteel de hoogste dierenartskosten kwijt is en welke onderdelen zij terug zouden willen zien in een gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard(en). In de hier onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de antwoorden op deze twee vragen.

Hoogste kosten vs. onderdelen programma	Hoogste kosten	Inhoud programma
totaal aantal respondenten	233	220
vaccinaties	60,5%	71,8%
gebitscontrole	17,6%	68,2%
wormbestrijding	2,6%	58,2%
bewegingsapparaat	26,5%	50,9%
bloedonderzoek (algemene screening)		42,3%
voedingsadvies		36,8%
onderzoek luchtwegen	3,0%	30,9%
gezondheidsdossier		27,3%
maag-darmkanaal	17,6%	26,4%
onderzoek hart en bloedvaten		21,8%
huid	2,1%	19,5%
algemeen onderzoek (m.b.t. gebruiksdoel)	1,2%	8,6%
alternatieve geneeskunde	0,4%	1,9%
advies psychisch welzijn i.c.m. lichamelijke klachten	6,9%	1,4%
fertiliteitbegeleiding	7,8%	0,5%
advies huisvesting		0,5%
onvoorziene zaken en overig	25,8%	

Pakket keuze

Omdat de omvang, de prijs en toepasbaarheid van de verschillende gezondheids- en welzijnsprogramma's (pakketten) zal verschillen, is in de enquête gevraagd of de respondent een keuze zou willen hebben uit verschillende gezondheids- en welzijnsprogramma's.

Op deze vraag hebben 199 respondenten (83%) aangegeven een keuzemogelijkheid te willen hebben uit verschillende pakketten, tegenover 40 (17%) respondenten die dit niet nodig vinden. Slecht 7 respondenten (3%) hebben bij op deze vraag geen keuze aangegeven.

Daarnaast is de respondenten gevraagd voor welk pakket zij zouden kiezen als zij de keuze zouden hebben uit een; 'basispakket', 'aanvullend pakket' of 'totaalpakket'.

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven voor welk pakket de respondenten zouden kiezen als deze zouden worden aangeboden binnen een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden door een paardenpraktijk.

Pakketkeuze	Aantal respondenten
totaal aantal respondenten	198
basispakket	63%
aanvullend pakket	25%
totaalpakket	12%

Kosten gezondheids- en welzijnsprogramma

Vervolgens is de respondenten gevraagd wat volgens hun acceptabele kosten zouden zijn voor een jaarlijks gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard(en).

Op deze vraag heeft 83% van het totaal aantal respondenten hun mening gegeven.

De overgebleven 17% van het totaal aantal respondenten heeft op deze vraag geen antwoord gegeven, omdat zij geen inzicht hadden wat betreft de inhoud van de verschillende gezondheidspakketten.

In de onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de volgens de respondenten acceptabele kosten per gezondheids- en welzijnspakket. Vanwege de grote spreiding is aan de tabel ook het minimum en maximum van de gegeven antwoorden toegevoegd.

Kosten	Basispakket	Aanvullend pakket	Totaalpakket
totaal aantal respondenten	125	64	52
gemiddelde	€ 123	€ 164	€ 198
minimum	€ 20	€ 25	€ 50
maximum	€ 1000	€ 800	€ 500

Deelname

Om een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden binnen een paardenpraktijk rendabel en succesvol te maken, is het van belang om te weten hoeveel paarden mogelijk zullen gaan deelnemen aan het gezondheids- en welzijnsprogramma. In de onderstaande tabel is aangegeven hoe de respondenten op deze vraag geantwoord hebben.

Deelname gezondheids- en welzijnsprogramma	Aantal respondenten
totaal aantal respondenten	235
ja	24%
waarschijnlijk wel	53%
nee	23%

Invloed deelname door bijdrage verzekeraar

Op de vraag of de respondenten eerder geneigd zouden zijn om deel te nemen aan een gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard(en) wanneer de verzekeraar een bijdrage zou leveren in de kosten, werd gevarieerd gereageerd.

Deelname door bijdrage verzekeraar	Aantal respondenten
totaal aantal respondenten	236
ja	36%
waarschijnlijk wel	30%
nee	34%

Het alsnog afsluiten van een verzekering om dit mogelijke voordeel mee te pakken, wordt slechts door 23% van het totaal aantal respondenten met een overtuigend ja beantwoord.

38% van het totaal aantal respondenten geeft aan dit niet te zullen doen.

39% van het totaal aantal respondenten zou het in overweging nemen.

4. Discussie

Acceptabele kosten

Binnen dit onderzoek is er voor gekozen om de respondenten alleen te informeren over het doel van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden. Als voorbeeld wordt de aanpak van de Wisconsin Equine Clinic in Oconomowoc (VS) aangegeven, waarin naast de gezondheid en het welzijn van het paard ook het contact tussen de dierenarts, eigenaar en het paard centraal staat ⁽⁸⁾. De respondenten hebben bewust geen richtlijn gekregen over een mogelijke inhoud van het gezondheids- en welzijnsprogramma of de daaraan verbonden kosten.

Gedacht werd dat de respondenten op deze manier het minst beïnvloed zouden worden en hun mening en ideeën over dit onderwerp het best naar voren zouden worden gebracht. Na het verwerken van de enquêtegegevens zou dan een gezondheids- en welzijnsprogramma aangeboden kunnen worden wat het beste aansluit bij hun wensen en verwachtingspatronen.

Verwacht werd dat de respondenten de link zouden leggen tussen het aantal gewenste onderdelen welke zij terug willen zien in een gezondheids- en welzijnsprogramma en op grond daarvan de 'uitgebreidheid' van een pakket zouden kiezen.

Aansluitend daarop zouden zij dan de daaraan verbonden acceptabele kosten opgeven.

Binnen de enquête werd de respondenten een suggestie gegeven over drie verschillende pakketten, wat betreft vorm en inhoud.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat niet alle respondenten de link hebben gelegd tussen pakketinhoud en acceptabele kosten. De standaarddeviaties zijn zo groot per pakket dat er geen significant verschil tussen de acceptabele kosten van de verschillende pakketten aan te geven is. Het verschil tussen de respondenten met de laagste en hoogste acceptabele kosten per pakket bedraagt soms enkele honderden euro's.

Het is belangrijk dit mee te nemen bij het samenstellen van de verschillende pakketten en de daaraan verbonden kosten. Gezien het feit dat de genoemde acceptabele kosten voor de verschillende gezondheidspakketten een grote spreiding vertonen, moet men zich ervan bewust zijn dat het aantal deelnemers lager uit kan vallen wanneer de kosten hiervoor hoger zijn dan door de desbetreffende respondenten is opgegeven.

Daar staat tegenover dat, gezien de grote standaarddeviaties, het omgekeerde ook geldt. Vanuit dit onderzoek blijkt dat de zwaarte van de pakketinhoud er voor kan zorgen dat, ondanks dat de kosten hoger zijn dan als wenselijk aangegeven door de respondenten, er toch voldoende deelname zal zijn.

De groep respondenten die wel bereid zijn meer te betalen dan het gemiddelde acceptabele bedrag, kiezen mogelijk dan toch voor een uitgebreider pakket. Hierdoor zou het aantal deelnemers aan bijvoorbeeld het totaalpakket nog wel eens kunnen toenemen.

Daarnaast lijkt het verstandig om maar twee verschillende pakketten aan te bieden binnen het gezondheids- en welzijnsprogramma in plaats van drie, zoals de enquête suggereerde. Dit gezien het feit er geen significant verschil is aangetoond tussen de acceptabele kosten, wanneer er drie verschillende pakketten aangeboden zouden worden.

Het is opvallend te noemen dat de onderdelen die normaliter hoge kosten met zich meebrengen en frequent voorkomen nu het meest genoemd werden als wenselijke onderdelen binnen het gezondheids- en welzijnsprogramma.

Verzekeringperspectief tegenover diergeneeskundigperspectief

Tijdens het verwerken van de enquêtes bleek dat na de vraag 'Wat zijn voor u acceptabele kosten voor een jaarlijks gezondheids- en welzijnsprogramma?'; 4,2% van het totaal aantal respondenten de enquête niet verder heeft ingevuld. Hiervoor zijn twee verklaringen mogelijk.

Eén mogelijke oorzaak is dat voor deze groep respondenten er te weinig concrete informatie was gegeven over de mogelijke inhoud van het gezondheids- en welzijnsprogramma. Wellicht konden zij daardoor niet besluiten of zij deel zouden willen nemen aan een gezondheids- en welzijnsprogramma met hun paard(en).

Een andere mogelijke oorzaak is dat deze groep respondenten van gedachten waren dat dit onderzoek gedaan werd vanuit het perspectief van een paardenverzekering. Dit gezien het feit dat een aantal respondenten bij de opmerkingen over het blok 'gezondheidszorg' hebben aangegeven deze laatste vragen niet te kunnen beantwoorden daar zij hun paard(en) niet hebben verzekerd.

De laatste twee vragen van de enquête waarin een relatie wordt gezocht naar het al dan niet verzekerd hebben van een paard en deelname aan een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden, hebben vermoedelijk de suggestie gewekt dat dit onderzoek werd gedaan vanuit een verzekeringsperspectief in plaats van een diergeneeskundig perspectief. Blijkbaar is de begeleidende brief voor een aantal respondenten niet duidelijk genoeg geweest en had meer de nadruk moeten leggen op het feit dat dit onderzoek gedaan werd vanuit een diergeneeskundig perspectief.

Als dit laatste het geval is, zou mogelijk het totale aantal respondenten voor dit onderzoek beduidend hoger gelegen kunnen hebben. Als duidelijker naar voren was gekomen dat de gevraagde informatie gebruikt zou worden voor het verbeteren van de gezondheidszorg van het paard, zou het vrij hoge percentage verzekerde paarden onder het aantal respondenten verklaarbaar zijn.

Logische dagroutes

Het succes voor de dierenarts van het introduceren van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden is grotendeels afhankelijk van de winst aan reistijd en de daaraan gekoppelde toename van het aantal declarabele uren per werkdag.

Dit onderzoek is een inventarisatie geweest onder paardeneigenaren naar de interesse en het draagvlak van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden. Het exacte aantal deelnemers en daarbij behorende adressen zijn hiermee dus nog niet vast komen te liggen. Hierdoor is het in dit stadium nog niet mogelijk om een inzicht te geven over de mogelijke routes die door de praktijk gereden zouden kunnen worden om de deelnemers aan het gezondheids- en welzijnsprogramma te bezoeken en de daaraan verbonden reistijden. Een goede optie zou zijn om dit op grond van de postcode te doen daar deze gemakkelijk te clusteren zijn en geautomatiseerd te berekenen is wat de afstanden en reistijden zijn. Afhankelijk van het aantal deelnemers per postcode of deel van het werkgebied van de praktijk, kan dan vrij eenvoudig bijvoorbeeld een noordelijke, oostelijke, zuidelijke en westelijke route rondom de praktijk worden gekozen.

Besmettingsrisico's

Om inzicht te krijgen in hoeveel paarden er worden blootgesteld aan de risico's van een mogelijke onderlinge besmetting (bijvoorbeeld virus of bacteriële infecties bij een inefficiënt vaccinatieschema en/of wormbesmettingen bij een inadequate wormbestrijding) is binnen dit onderzoek aan de respondenten gevraagd of zij hun paarden laten vaccineren. Daarbij werd tevens gevraagd waartegen of hun paarden contact hebben met andere paarden en / of er meerdere paarden van dezelfde weide gebruik maken.

Uit de enquêtegegevens blijkt dat 93% van de respondenten hun paarden gemiddeld 1,3 keer per jaar laten enten met een range van 1 tot 5 keer per jaar. Het betreft hier in alle gevallen respondenten met meerdere paarden en / of respondenten die hun paarden tegen meerdere ziekten laten enten. Uit de enquêtegegevens is onduidelijk of zij deze vraag per paard, verschillende paarden samen of per type enting beantwoord hebben.

Uit de enquêtegegevens blijkt dat er in ruim 75% van de gevallen onderling contact is tussen de paarden. Of dit percentage klopt en er inzicht verkregen is in de mogelijke onderlinge besmettingsrisico's valt te betwijfelen. De reden hiervoor is dat het onduidelijk is wat de respondenten beschouwen als onderling contact tussen paarden en of hun interpretatie wel overeenkomt met het achterliggende idee op deze vraag.

Een aantal respondenten heeft duidelijk in de enquête aangegeven wanneer er wel contact is tussen paarden of wanneer een weide door meerdere paarden gebruikt wordt, maar niet buiten de paarden van dezelfde stal om. Dit geldt niet voor alle respondenten, maar gezien het hoge percentage onderling contact tussen paarden en op grond van de overige enquêtegegevens lijkt het aannemelijk dat dit voor meer respondenten geldt.

Hier tegenover staat het aantal dat heeft aangegeven dat hun paard niet in contact komt met andere paarden of op dezelfde weide worden gehouden, maar wel op een pensionstal of manege worden gehuisvest. Dit is niet onmogelijk, maar de kans dat er geen andere paarden op dezelfde weide lopen als het grote stallen betreft is vrij klein, omdat dit gezien de gemiddelde bedrijfsgrootte in Nederland vaak niet realiseerbaar is.

Echter zolang er niet meer duidelijkheid is over de daadwerkelijke situatie van het paard, is het niet mogelijk een stellige bewering te geven over de mogelijke risico's door onderling contact tussen paarden.

Rol en kansen verzekeringsmaatschappijen

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat een vrij groot percentage van het totaal aantal respondenten voor hun paard(en) een aparte verzekering heeft afgesloten. Desondanks heeft hiervan nog niet de helft van de respondenten hun paard(en) tegen ziektekosten verzekerd. Echter het merendeel van het totaal aantal respondenten heeft aangegeven geen aparte verzekering voor hun paard(en) afgesloten te hebben en dit ook niet binnenkort van plan te zijn. Als binnen de enquête de respondenten gevraagd wordt of zij een verzekering voor hun paard af zouden sluiten als de verzekeraar (deels) meebetaald aan een gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard, antwoord bijna 40% van de respondenten dit niet te doen.

De meest genoemde reden hiervoor is dat ze de paardenverzekeringen te duur vinden, de eigenbijdrage / het eigenrisico hoog is en ze meestal maar beperkt uitkeren. Daarnaast vindt er op verschillende gebieden (totale) uitsluiting plaats zodra het paard ouder wordt.

Dit slechte imago van paardenverzekeringen lijkt geen positieve stimulans voor eigenaren om hun paard tegen ziektekosten te verzekeren.

Misschien is dit wel de kans voor verzekeraars om dit tij te keren door te kijken welke mogelijkheden zij zien met betrekking tot het ontwikkelen van een gezondheids- en welzijnsprogramma en hoe zij richting de cliënten hierin ondersteunend kunnen optreden. Mogelijk kunnen ze een verzekering ontwikkelen die aansluit bij het gezondheids- en welzijnsprogramma of de premie van al bestaande verzekeringen verlagen als er wordt

deelgenomen aan een dergelijk programma. Met als doel dat het aantal tegen ziektekosten verzekerde paarden in Nederland toeneemt, waardoor de toegankelijkheid van de gezondheidszorg voor paarden kan worden vergroot.

Men zou kunnen overwegen om, naar aanleiding van dit onderzoek, contact op te nemen met verzekeringsmaatschappijen waar een verzekering voor paarden kan worden afgesloten. Door hun kennis te laten maken met de resultaten en conclusies van dit onderzoek, kunnen zij hun mening vormen over deze mogelijke ontwikkeling en kijken of zij hierin ondersteunend op kunnen treden.

Mogelijk kunnen zij samen met de paardenpractici een verzekering ontwikkelen die aansluit bij de inhoud van het desbetreffende gezondheids- en welzijnsprogramma in tegenstelling tot de al bestaande verzekeringen.

Het doel is dat eigenaren gestimuleerd worden hun paarden voor ziektekosten te laten verzekeren, waardoor de toegankelijkheid van de gezondheidszorg wordt vergroot en waarbij de nadruk ligt op het dierenwelzijn. Met een goed voorstel van de verzekeringsmaatschappijen zou het percentage van tegen ziektekosten verzekerde paarden rond de 60% haalbaar moeten zijn.

Mogelijk kunnen de eigenaren die (blijven) twijfelen overtuigd worden van het nut van een gezondheids- en welzijnsprogramma en het percentage nog verder op laten lopen richting 100%.

5. Conclusies

Het aanbieden van een jaarlijks gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden binnen een paardenpraktijk is een simpel concept dat zowel de eigenaar als de paardendierenarts dient. Uit de onderzoeksresultaten van dit onderzoek blijkt dat de paardeneigenaren van deze paardenpraktijk zeer geïnteresseerd zijn in een gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paarden. Gezien de onderzoeksresultaten zou de implementatie van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden, voor deze paardenpraktijk een te realiseren concept moeten zijn. Bij een goede introductie en uitvoering hiervan kunnen beide eerder genoemde partijen profiteren van een zekere winst op minstens een zestal punten ⁽⁸⁾.

Toename van de gezondheids- en welzijnszorg van het paard

Door de paardeneigenaren een gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard aan te bieden, wordt hun de kans geboden gebruik te maken van een service die een meerwaarde heeft en geschikter is dan wanneer zij in hun eigen preventieve paardengezondheidszorg moeten voorzien. De paardendierenarts bezit de medische kennis en vaardigheden en kan deze gebruiken om medische problemen bij het paard te voorkomen en anders deze op gepaste wijze te behandelen. Uit dit onderzoek is dan ook gebleken dat de paardendierenarts door de respondenten wordt gezien als de belangrijkste informatiebron op het gebied van het verkrijgen van kennis over de gezondheid van hun paard(en).

Het aanbieden van een dergelijk programma zal er tevens toe leiden dat er maatschappelijk gezien beter toezicht ontstaat op de gezondheid en het welzijn van paarden.

Ontwikkeling / versterking van de binding tussen eigenaar, paard en praktijk

Binnen dit onderzoek hebben meerdere respondenten aangegeven het belangrijk te vinden dat er aandacht is voor de eigenaar en het individuele paard. Daarnaast hebben zij het liefst een 'eigen' paardendierenarts welke bekend is met de eigenaar, het paard en de daarbij behorende ziektegeschiedenis. Door deelname aan het gezondheids- en welzijnsprogramma zal de paardendierenarts de paarden regelmatig en uitgebreider bezoeken dan wanneer zij enkel voor 'spoed' situaties worden benaderd. Gezien het hoge percentage potentiële deelnemers kan met een groot deel van het cliëntenbestand de klantbinding worden verbeterd en de betrokkenheid bij de praktijk worden vergroot. Zo zullen de cliënten een betere dienstverlening opmerken en deze mogelijk promoten in hun omgeving (mond tot mond reclame).

Vestigen van kwaliteit als zorgstandaard

De paardenpraktijk kan zelf de keuze maken of het één of meerdere gezondheids- en welzijnsprogramma's voor paarden aan haar cliënten wil aanbieden. Bij een keuzemogelijkheid wordt de paardeneigenaar de kans geboden zelf of in overleg met de paardendierenarts, een programma te kiezen welk het beste past bij het individuele dier. Doordat het gezondheids- en welzijnsprogramma is opgebouwd uit een aantal onderzoeken en handelingen ontstaat een vaste structuur van het bezoek en neemt de kans dat bepaalde zaken worden vergeten of overgeslagen aanzienlijk verminderd ofwel uitgesloten. Daarnaast kunnen de gegevens die naar voren zijn gekomen tijdens een dergelijk bezoek gemakkelijk opnieuw worden bekeken wanneer deze goed worden gedocumenteerd in een zogenaamd gezondheidsdossier. Veranderingen in de loop van de tijd kunnen zo opgemerkt worden. Dit dossier is zowel voor de paardendierenarts als de eigenaar een te beheren naslagwerk. Tevens zijn de gegevens over te dragen bijvoorbeeld in het geval van verkoop.

Efficiënter werken / verhogen van declarabele uren

De aan het gezondheids- en welzijnsprogramma deelnemende paarden kunnen in groepen worden ingedeeld op basis van hun locatie. De praktijk kan zelf de agenda bepalen door per groep een afspraak te maken voor het bezoek. Hierdoor is het mogelijk om van te voren de meest logisch dagroute te bepalen waardoor er minder tijd per dag verloren gaat aan reizen. Door een efficiëntere tijdsbesteding van de paardendierenarts zal het aantal declarabele uren per werkdag toenemen. Een toename van het aantal declarabele uren van de paardendierenarts per werkdag zal uiteindelijk leiden tot een verhoging van de praktijkwinsten.

Planmatig werken / uitbreiding van 'vaste' werkzaamheden

Tevens zal er meer 'vast' werk worden gecreëerd en ook structuur worden aangebracht in de jaarlijks terugkerende activiteiten van de paardendierenarts. Doordat bepaalde onderzoeken en handelingen zijn opgenomen in het gezondheids- en welzijnsprogramma zullen een aantal paardeneigenaren gebruik maken van niet eerder benutte diensten. Daarnaast zal er minder uitwisseling van cliënten zijn tussen de dierenartsenpraktijken uit de buurt, omdat de binding met de praktijk kan toenemen en de meest noodzakelijke handelingen zijn opgenomen in het gezondheids- en welzijnsprogramma.

Service- en zorgverbetering

Als laatste heeft het als doel een waardeverhogende service en betere zorg aan te bieden aan paardeneigenaren door de paardenpraktijk. Dit is mogelijk doordat het gezondheids- en welzijnsprogramma de meest noodzakelijke onderdelen bevat voor een goede gezondheid en welzijn van het paard. Deze onderdelen zijn grotendeels door de eigenaren zelf aangedragen middels dit onderzoek. Uit dit onderzoek is tevens ook naar voren gekomen dat de paardenpraktijk kan rekenen op een groot aantal deelnemers uit hun cliëntenbestand.

Het voordeel voor de praktijk zit hem in de combinatie van een toename in het aantal uit te voeren handelingen en een efficiëntere tijdsbesteding welke zal leiden tot een toename in het aantal declarabele uren per werkdag voor de paardendierenarts.

Daar staat tegenover dat de paardeneigenaren ook een verandering zullen opmerken. Het voordeel voor de aan het gezondheids- en welzijnsprogramma deelnemende cliënten is dat zij, naast het aanbieden van een betere gezondheidszorg voor het paard, voortaan door de praktijk benaderd zullen worden als het tijd is voor het volgende dierenarts bezoek. In plaats van hiervoor zelf contact op te moeten nemen met de paardendierenarts, zal de praktijk dit bijhouden en enige tijd voordien hier de deelnemende cliënten over berichten. De eigenaar hoeft hierdoor niet langer de verantwoordelijkheid te dragen dat handelingen als bijvoorbeeld vaccinaties of gebitscontroles tijdig zullen plaats vinden, waardoor de kans dat onnodige dierenartskosten moeten worden gemaakt door de paardeneigenaar worden verkleind.

Voor deze paardenpraktijk is het nu de uitdaging om een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden binnen hun praktijk te implementeren, dat past binnen hun financiële budget en zo nauw mogelijk aansluit bij de verwachtingen en behoeften van de paardeneigenaren.

6. Aanbevelingen

Het ontwerpen en implementeren van een gezondheids- en welzijnsprogramma binnen de praktijk is een uitdaging en vergt voor het grootste deel goed nadenken en plannen. Aan de hand van de onderzoeksresultaten en het delen van de ervaring met het aanbieden van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden door de Wisconsin Equine Clinic in Oconomowoc (VS), worden hier de volgende aanbevelingen gedaan om tot een succesvolle implementatie te komen. Door onderstaande aanbevelingen als leidraad te gebruiken, kan de beloning voor deze inzet een significant verschil maken op de slagingskansen ⁽⁸⁾.

Vormgeving en uitvoering:

- Zorg dat het gezondheids- en welzijnsprogramma alle onderdelen bevat waar het grootste deel van je cliëntenbestand behoefte aan heeft en reeds gebruik van gemaakt wordt op het gebied van preventieve gezondheidszorg.
- Voor de praktijk zal meer 'vast' werk worden gecreëerd, omdat paardeneigenaren voor de uitvoering van bepaalde handelingen bij deelname aan het programma al een afspraak met de praktijk hebben staan voor dat jaar.
- Het programma moet zo ontwikkeld zijn dat er een efficiëntere praktijkvoering plaats vindt, omdat men van tevoren de meest logisch dagroute heeft bepaald op grond van bijvoorbeeld de postcode van de te bezoeken adressen.
- Een gezondheids- en welzijnsprogramma moet gezien worden als een waardevolle toegevoegde service aan de reeds aangeboden diensten en die zowel de cliënt als patiënt dient en een goede PR voor de praktijk oplevert.
- Het is cruciaal dat het personeel van de praktijk geloofd en inziet wat de toegevoegde waarde is van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor zowel de eigenaar als het paard. Het personeel is bepalend voor het promoten en verkopen van dit concept. Zij zullen hierin getraind moeten worden en klaar moeten zijn om vragen te kunnen beantwoorden en de paardeneigenaren te kunnen informeren over het gezondheids- en welzijnsprogramma.
- Het is belangrijk dat het gezondheids- en welzijnsprogramma goed en duidelijk geïntroduceerd wordt bij de cliënten. Denk hierbij aan het gebruik van flyers, nieuwsbrieven, vermelding op facturen en / of via de website van de praktijk.
- Er moet een duidelijke folder beschikbaar zijn voor de paardeneigenaren. Hierin moet worden uitgelegd wat de essentie en toegevoegde waarde is van een gezondheids- en welzijnsprogramma. Vermeld hierin de werkwijze, voordelen van deelname, kosten en hoe men zich aan kan melden.
- Om een gezondheids- en welzijnsprogramma te kunnen draaien moet er voldoende personeel aanwezig zijn voor het managen van dit concept. Daarnaast moet er voldoende geschoold personeel zijn voor de uitvoering van de onderzoeken en de daarbij behorende laboratorium benodigdheden.

Individuele behoeftes paardenpopulatie:

- Bepaal of er segmenten van de paardenpopulatie uitgesloten worden van mogelijke deelname aan het gezondheids- en welzijnsprogramma. Denk hierbij aan uitsluiting op grond van geslacht, leeftijd of dracht bij bijvoorbeeld het vaccinatieschema.
- Biedt één of meer pakketten binnen het gezondheids- en welzijnsprogramma's aan. In het geval er een keuzemogelijkheid is tussen verschillende pakketten kunnen de cliënten zelf de keuze maken welke pakket mogelijk het best past bij hun individuele paard. In bijlage 9.4 is een overzicht gegeven van twee mogelijke gezondheids- en welzijnsprogramma's die aansluiten bij de onderzoeksresultaten van dit onderzoek. Naast de verschillende onderdelen binnen de twee genoemde programma's wordt hierin ook een optionele kostprijs per programma aangegeven en de hoeveelheid tijd die per programma voor de paardendierenarts gerekend moet worden.
- Pas het programma desgewenst aan naar specifieke of individuele behoeftes van de patiënt of eigenaar wanneer de omstandigheden dit toelaten.
- Door de waarnemingen van het bezoek vast te leggen in een zogenaamd gezondheidsdossier is het voor zowel de paardeneigenaar als paardendierenarts mogelijk om op een later moment de gegevens nog eens na te gaan. Een voorbeeld van een dergelijk dossier wordt weergegeven in bijlage 9.5. In de loop van de tijd ontstaat op deze manier een goed gedocumenteerd overzicht waaruit mogelijke veranderingen kunnen worden opgemerkt en waarop participierend kan worden opgetreden. Tevens zijn de gegevens over te dragen bijvoorbeeld in het geval van verkoop.

Financiële aspecten:

- Neem van tevoren als veterinaire praktijk een standpunt in over welke betalingsvoorwaarden of betalingsplan er wordt gehanteerd voor het gezondheids- en welzijnsprogramma. Betaalt men vooraf of na geleverde service. Hierbij speelt de praktijkfilosofie een grote rol.
- Bepaal of er een terugstortregeling gehanteerd wordt door de praktijk in het geval van ontevredenheid, overlijden, verkoop of verhuizing.
- Bepaal of er een kortingsregeling geldt wanneer het een groot aantal paarden op hetzelfde adres betreft of als er naar aanleiding van het bezoek aanvullende preventieve gezondheidszorgkosten worden gemaakt.
- Bepaal of er een boeteregeling gehanteerd wordt in het geval een afspraak niet wordt nagekomen of als de afspraak binnen 24 uur verzet dient te worden.
- Bekijk de mogelijkheden van overdracht van informatie en / of het programma in geval van verkoop van een paard aan een nieuwe eigenaar als deze binnen het werkgebied van de praktijk valt.
- De financiële winst voor de praktijk is tweeledig. Enerzijds de netto winst vanuit het geleverde werk binnen het gezondheids- en welzijnsprogramma en daarnaast de verbeterde binding tussen de cliënt en de paardendierenarts. Dit kan leiden tot een toename van het gebruik van de aangeboden diensten en het financiële praktijkinkomen, buiten het gezondheids- en welzijnsprogramma om.

Monitoren en evalueren:

- Het is zeer belangrijk om aan een gezondheids- en welzijnsprogramma goed pro-actief te blijven werken. Een intensief managementbeleid en voortdurende bijsturing vergroten de kans op succes.
- De administratie van een gezondheids- en welzijnsprogramma moet binnen de praktijk overzichtelijk zijn en binnengekomen informatie moet helder worden vastgelegd. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van bijvoorbeeld een aanmeldingsoverzicht, participantenoverzicht en annuleringsoverzicht. In de bijlage 9.6 t/m 9.8 zijn hiervan voorbeeldmogelijkheden opgenomen.
Bijvoorbeeld in het geval van het annuleringsoverzicht is het zeer belangrijk dat er een reden genoemd wordt, waarom de eigenaar uit het gezondheids- en welzijnsprogramma is gestapt. Mogelijk is deze reden van grote invloed tijdens de evaluatie op de toekomstige vormgeving van het gezondheids- en welzijnsprogramma.
- Door het gezondheids- en welzijnsprogramma permanent te monitoren op grond van effectiviteit en respons kan het programma voor de aanvang van een nieuw jaar geëvalueerd worden en op basis daarvan verbeterd en/of vernieuwd worden.
- Naast het evalueren van het verloop van het gezondheids- en welzijnsprogramma is het raadzaam om hierbij ook de cliënten te betrekken. Door middel van mail of telefonisch contact kan een inventarisatie gemaakt worden van de tevredenheid onder de cliënten over het huidige gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paarden. Daarnaast biedt dit de cliënten de kans om suggesties te geven waardoor het programma desgewenst aangepast of beter gestroomlijnd kan worden.
- Een ander zeer belangrijk punt voor de praktijk is of de implementatie van een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden binnen de paardenpraktijk daadwerkelijk gezorgd heeft voor een efficiëntere praktijkvoering en meer 'vast werk'.

De succesfactoren voor het ontwerpen en implementeren van een gezondheids- en welzijnprogramma voor paarden binnen de paardenpraktijk zijn ⁽⁸⁾:

- houdt het eenvoudig,
- prijs het programma aan bij personeel en cliënten,
- voer een proactief beheer,
- houdt het programma up to date,
- evalueer de financiële terugverdiensten,
- blijf luisteren naar de wensen en behoeften van de cliënten.

7. Dankwoord

Eindelijk is het dan zover, de afronding van mijn onderzoeksstage. Terwijl ik mijn laatste hand leg aan mijn onderzoeksrapport is een nieuwe periode aangebroken en bekruipt mij gemengde gevoelens. Wat heb ik hier eerst naar uitgekeken. En nu het bijna zover is, vind ik het moeilijk om het los te moeten laten.

Het is mijn onderzoek met een onderwerp waar ik direct verliefd op werd, waar ik mee geworsteld heb en uiteindelijk echt van gaan houden ben. Ik vind het onderwerp nog steeds even fascinerend en uitdagend als in het begin en zie dan ook nog allerlei mogelijkheden om verder te onderzoeken en mij erin te verdiepen. Mijn perfectionisme zorgt ervoor dat ik eraan wil blijven werken, maar mijn verstand zegt dat het tijd is om de wereld kennis te laten maken met het resultaat. Een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden, klaar om in de praktijk tot uitvoering gebracht te worden.

Voordat het zover is wil ik me graag eerst nog even tot een aantal gewaardeerde mensen, toekomstige collega's cq. vrienden richten die mij, met betrekking tot dit onderzoek, al die tijd hebben gesteund en gemotiveerd. Ik ben hun dankbaar dat zij hun gedachten met mij hebben willen delen en kritische opmerkingen hebben willen plaatsen daar waar nodig. Zonder hun hulp was dit onderzoek nooit tot dit resultaat gekomen.

Graag wil ik dan ook van de gelegenheid gebruik maken om deze mensen hier persoonlijk nog even te bedanken.

Als eerste wil ik graag mijn onderzoeksbegeleider Dhr. Joop Loomans bedanken voor het aandragen van dit onderwerp. Daarnaast voor zijn enthousiasme, motivatie, zorgzaamheid, inzet en begeleiding. We hebben heel wat overleg momenten gehad en gestoeid met het correct verwerken van de gegevens. Ondanks dat we gebrand waren op de voortgang van het onderzoek en het resultaat, heb ik genoten van onze gemoedelijke samenwerking en kijk ik met veel plezier terug.

Daarnaast wil ik graag Dierenhospitaal Visdonk in Roosendaal bedanken, waarvan twee mensen in het bijzonder; Mevr. Gerda Broos en Dhr. Mark van der Harst.

Ik ben hun ontzettend dankbaar dat zij hun medewerking hebben willen verlenen aan dit onderzoek en daarvoor hun cliëntenbestand en praktijkinformatie beschikbaar hebben gesteld. Tevens ook voor hun enthousiasme, motivatie, geduld en tijdsinvestering. Ik heb met veel plezier met hun samengewerkt en genoten van de momenten dat ik bij hun op de praktijk heb mogen doorbrengen.

Als laatste, maar minstens net zo belangrijk, wil ik graag mijn partner Stefan bedanken voor zijn enthousiasme, steun en tijd om mijn onderzoek te bespreken en daar zijn visie over te geven. Daarnaast ook voor zijn hulp bij de uitvoering ervan en zijn kritische oog vlak voor de afronding. Het was niet altijd gemakkelijk met mij en heb ik je geduld soms behoorlijk op de proef gesteld, maar we hebben elkaar hierdoor wel nog beter leren kennen en als ik van iemand heb leren plannen, dan ben jij het wel!

Marijn van Kralingen
Juni 2010

8. Literatuurlijst

- 1 Blach, E.L. (2003) The role of the veterinarian in the equine marketplace: A review of 10 years of AAEP research. *Proc. Am. Ass. Eq. Pract.* **49** 406-407.
- 2 Brown, J.P., Silverman, J.D. (1999) The current and future market for veterinarians and veterinary medical services in the United States. *J. Am. Vet. Med. Ass.* **215** (2) 161-183.
- 3 Loomans, J.B.A. , Stolk, P.W.Th., Weeren, van P.R., Vaarkamp, H., Barneveld, A. (2007) A survey of the workload and clinical skills in current equine practices in the Netherlands. *Equine Vet. Educ.* **19** (3) 162 – 168.
- 4 Loomans, J.B.A. , Stolk, P.W.Th., Weeren, van P.R., Vaarkamp, H., Barneveld, A. (2007) Does equine veterinary medicine pay off? *Equine Vet. Educ.* **19** (5) 273 – 280.
- 5 Loomans, J.B.A., Weeren, van P.R., Vaarkamp, H., Stolk, P.W.Th., Barneveld, A. (2008) Quality of equine veterinary care: where can it go wrong? *Equine Vet. Educ.* **20** (3) 159-165.
- 6 Loomans, J.B.A., Waaijer, P.G., Maree, J.T.M., Weeren, van P.R., Barneveld, A. (2008) Quality of equine veterinary care II: Client satisfaction in equine top sports medicine in the Netherlands. *Equine Vet. Educ.* *accepted for publication.*
- 7 Loomans, J.B.A. (2008) Equine veterinary practice in prespective. *Pferdeheilkunde.* *accepted for publication.*
- 8 Magnus, R.P. (2009), Wisconsin Equine Clinic, Oconomowoc (USA); persoonlijke communicatie en ongepubliceerde data.
- 9 Meers, C., Dewulff, J., Kruif, de A. (2008) Arbeidsgerelateerde gezondheidsaandoeningen bij praktiserende dierenartsen in Vlaanderen (work-related accidents and occupational diseases in veterinary practices in Flanders (Belgium)). *Vlaams Diergeneeskundig tijdschrift.* **77** 40-46
- 10 Stembert, F.B., Lipman, L.J.A., Loomans, J.B.A. (2003) Dierenarts: een gezond beroep? *Tijdschrift voor Diergeneeskunde* **128** (18) 565-569.

Bijlage 9.1: Enquête

Enquête 'Gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden'

versie: 62009

Toelichting

Voor u ligt de enquête 'Gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden'.

In deze enquête wordt uw mening gevraagd over uiteenlopende aspecten van dit onderwerp.

Geef bij iedere vraag aan welk antwoord het dichtst bij uw mening situatie ligt.

Als er over paard(en) gesproken wordt, worden ook pony's bedoeld.

A Persoonlijke situatie						
1	Wat is uw geslacht ?	<input type="radio"/> man	<input type="radio"/> vrouw			
2	Wat is uw leeftijd ?	<input type="radio"/> < 20 jaar	<input type="radio"/> 40 - 50 jaar			
		<input type="radio"/> 20 - 30 jaar	<input type="radio"/> 50 - 60 jaar			
		<input type="radio"/> 30 - 40 jaar	<input type="radio"/> > 60 jaar			
3	Wat is uw beroep ?					
4	Hoeveel bedraagt uw inkomen ?	<input type="radio"/> beneden modaal				
	1 (Deze vraag is enkel bedoeld om inzicht te krijgen of de keuze voor een gezondheids- en welzijnsprogramma afhankelijk is van het inkomen van de eigenaar)	<input type="radio"/> ongeveer modaal				
		<input type="radio"/> ongeveer 1,5 keer modaal				
		<input type="radio"/> ongeveer 2 keer modaal				
	2 (modaal inkomen 2009 gemiddeld € 32,000,-)	<input type="radio"/> meer dan 2 keer modaal				
		<input type="radio"/> geen keuze				
B Klanttevredenheid		1	2	3	4	5
		helemaal mee oneens	deels mee oneens	geen mening	deels mee eens	helemaal mee eens
5	Dierenhospitaal Visdonk is telefonisch goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	De locatie van Dierenhospitaal Visdonk is goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	De assistentes van Visdonk staan mij vriendelijk te woord.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	De dierenartsen van Visdonk zijn klantgericht / vriendelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	Een afspraak is te maken binnen de gewenste termijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	Visdonk biedt een goede (medische) zorg aan het paard.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	Ik ervaar voldoende gelegenheid om vragen te stellen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	Ik ontvang voldoende (passend) advies van de dierenarts.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	De nieuwsbrief is een goede informatiebron.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	De website van Visdonk is informatief en duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Opmerkingen (vermeldt a.u.b. het vraagnummer):

D Gezondheidszorg

- 24 Mijn kennis m.b.t. paarden en hun gezondheid verkrijg ik door: *meerdere antwoorden mogelijk*
- internet
 - boeken / vakliteratuur
 - inzet instructeur
 - cursussen
 - netwerken (collega's, vrienden, etc.)
 - dierenarts
 - anders, nl. _____
- 25 Hoe vaak per jaar wordt de dierenarts geraadpleegd ? _____ keer per jaar
- 26 Wordt / worden uw paard(en) gevaccineerd ?
- ja, ___ keer per jaar en tegen
 - influenza droes
 - tetanus schimmel
 - rhino
 - nee
 - niet allemaal
- 27 Heeft / hebben uw paard(en) contact met andere paarden ? ja nee
- 28 Staan er meerdere paarden op dezelfde weide ? ja nee
- 29 Hoeveel bedragen de gemiddelde dierenartskosten per jaar ? € _____ per paard / jaar
- 30 Waaraan bent u de hoogste dierenartskosten kwijt ?
- vaccinatie
 - kreupelheidonderzoek
 - gebitsbehandeling
 - koliek
 - fertiliteitsbegeleiding
 - chronische ziekte paard
 - anders, nl. _____
- 31 Wat zou u terug willen zien in een gezondheids- welzijnspakket ? *meerdere antwoorden mogelijk*
- Bewegingsapparaat
 - Vaccinaties
 - Maag-darmkanaal
 - Wormbestrijding
 - Voedingsadvies
 - Gebitscontrole
 - Onderzoek luchtwegen
 - Onderzoek hart en bloedvaten
 - Bloedonderzoek (algemene screening)
 - Gezondheidsdossier
 - Huid
 - _____
 - _____
- 32 Zou u een keuze willen hebben uit verschillende pakketten? ja nee
- 33 Voor welke van deze pakketten zou u kiezen ?
- basis pakket
 - aanvullend pakket
 - totaal pakket
- 34 Wat zijn voor u acceptabele kosten voor een jaarlijks gezondheids- en welzijnsprogramma ?
- basispakket € _____ per jaar
 - aanvullend pakket € _____ per jaar
 - totaal pakket € _____ per jaar
- 35 Zou u deel willen nemen aan een gezondheids- en welzijnsprogramma voor uw paard ?
- ja
 - waarschijnlijk wel
 - nee
- 36 Zou u eerder geneigd zijn deel te nemen hieraan als dit (deels) door de verzekeraar gedekt wordt ?
- ja
 - waarschijnlijk wel
 - nee
- 37 Zou u een verzekering afsluiten als de verzekeraar (deels) meebetaald aan een gezondheids- en welzijnsprogramma ?
- ja
 - waarschijnlijk wel
 - nee

Opmerkingen (vermeldt a.u.b. het vraagnummer):

Afsluiting

Hierbij wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking !

De gegevens zijn zeer waardevol om tot een gedegen onderzoek te komen.

Zoals aangegeven zullen deze vertrouwelijk behandeld worden en na gebruik vernietigd.

Mocht het nodig zijn, mag ik u dan persoonlijk benaderen voor een nadere toelichting ?

ja, graag telefonisch, tel.nr: _____

ja, graag per email, adres: _____

geen interesse

Stelt u het op prijs een samenvatting van de uitkomsten en conclusies van het onderzoek te ontvangen na afloop van het onderzoek ?

ja graag !

geen interesse

Onderzoeker:

Marijn van Kralingen

Dierenarts in opleiding

Departement Gezondheidszorg Paard

Bijlage 9.2: Begeleidende brief enquête

4 juni '09, Utrecht



Geachte paarden- en/of ponyeigenaar,

Voorkomen van gezondheidsklachten of ziekte van uw paard of pony is beter dan genezen.

Om uw paard gezond en in een goede conditie te houden bent u als eigenaar of verzorger voortdurend in de weer met uw paard. Daarbij gaat het om goede verzorging, het geven van de juiste voeding, beweging, ontwormen, enten, gebitsverzorging etc. Voor een deel van deze zaken, maar ook als uw paard ondanks uw goede zorgen ziek wordt, belt u uw dierenarts.

Bij paardenartsen bestaat de indruk dat problemen bij paarden vaak voorkomen hadden kunnen worden als zij eerder ingeschakeld waren. Hierbij kunt u denken aan wormbesmettingen, overmatige conditie, onjuiste vaccinatieschema's, achterstallig onderhoud van het gebit, gedragsproblemen, problemen met de ademhaling, kreupelheden en koliek.

In de Verenigde Staten zijn er verschillende praktijken die werken met een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden. Hierbij komt een paardenarts volgens een vaste afspraak twee keer per jaar op het bedrijf langs, ten eerste om handelingen te doen die zij anders ook zouden doen zoals enten en gebitscontroles, maar daarnaast worden ook direct andere zaken meegenomen zoals een beoordeling van de algemene toestand van het paard. U kunt dan denken aan onderzoeken van het hart, longen, maag-darmkanaal, mest op wormeieren, beoordeling van het rantsoen, bewegingsapparaat, huid, ogen, gewicht, conditie, en indien gewenst ook een bloedonderzoek.

Dit gezondheids- en welzijnsprogramma concept is een groot succes doordat veel problemen vroegtijdig kunnen worden ontdekt. Hierdoor is het mogelijk om tijdig in te grijpen en biedt het kansen om ernstigere gezondheidsklachten bij uw paard te verminderen of zelfs te voorkomen.

Voor mijn studie aan de Faculteit voor Diergeneeskunde in Utrecht doe ik onderzoek naar de kansen en ontwikkeling van een dergelijk gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden in Nederland. Dit onderzoek doe ik in samenwerking met Dierenhospitaal Visdonk in Roosendaal.

Ik ben voor mijn onderzoek benieuwd naar het draagvlak voor een dergelijk gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden in Nederland. Daarnaast wil ik in beeld brengen wat Nederlandse paardeneigenaren van hun dierenartsen verwachten als zij voor een dergelijk gezondheids- en welzijnsprogramma voor hun paard komen.

Hiervoor wil ik graag uw medewerking vragen middels het invullen van bijgaande enquête.

Uw mening over dit onderwerp als paardeneigenaar is erg belangrijk !

De uitkomst wil ik gebruiken om de begeleiding en de gezondheid van paarden in Nederland verder te optimaliseren op basis van ervaring en wetenschappelijk onderzoek.

Na invulling kunt u het formulier in de bijgeleverde portvrije envelop retour sturen. Vriendelijk verzoek ik u dit te doen voor uiterlijk 3 juli a.s.

Uw antwoorden zullen vertrouwelijk worden behandeld en zijn enkel en alleen bedoeld voor dit onderzoek. Niemand anders dan ikzelf als onderzoeker zal inzage krijgen in de ingevulde formulieren. Na afloop van mijn onderzoek zullen de formulieren dan ook worden vernietigd.

Met vriendelijke groet,

Marijn van Kralingen
Dierenarts in opleiding
Departement Gezondheidszorg Paard
Faculteit Diergeneeskunde, Universiteit Utrecht

E-mail: secretariaat.paard@vet.uu.nl; als onderwerp: Marijn van Kralingen

Bijlage 9.3: Herinneringsbrief

Utrecht, 23 juni '09



Herinnering enquête gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden

Geachte paarden- en/of ponyeigenaar,

Enige tijd geleden stuurde ik u een enquête in het kader van mijn onderzoek naar een gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden in Nederland.

Voor mijn onderzoek is het van groot belang om zoveel mogelijk ingevulde enquêtes te verzamelen, zodat de resultaten van het onderzoek gebaseerd zijn op een zo groot mogelijke groep paarden- en of ponyeigenaren.

Als u de enquête nog niet heeft ingevuld, vraag ik u of u dit alsnog zou willen doen.

Vriendelijk verzoek ik u dit te doen voor uiterlijk 3 juli a.s.

Heeft u de enquête al wel ingevuld en geretourneerd, dan wil ik u daarvoor hartelijk bedanken en kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

Mocht u nu niet meer in het bezit zijn van de enquête en toch mee willen werken aan dit grootschalige onderzoek, stuur dan een e-mail naar het onderstaande adres met daarin uw naam- en adresgegevens, zodat ik u opnieuw een enquête zal toesturen.

Hartelijk dank voor uw medewerking !

Met vriendelijke groet,

Marijn van Kralingen
Dierenarts in opleiding
Departement Gezondheidszorg Paard
Faculteit Diergeneeskunde, Universiteit Utrecht

E-mail: secretariaat.paard@vet.uu.nl - Onderwerp: Marijn van Kralingen

Bijlage 9.4: Onderdelen en tarieven

Gezondheids- en welzijnspakket 1			
aantal	onderdelen	kosten (incl.)	tijdreservering (min)
1x	onderzoek paard 'standaard'	€ 21,78	15
1x	enting influenza / tetanus	€ 21,84	5
1x	gebitsbehandeling 'standaard'	€ 33,17	25
2x	faeces onderzoek (1x zelf brengen mestmonster)	€ 33,00	7
1x	gezondheidsdossier	€ 5,00	5
1x	advies / kennisoverdracht	€ 16,82	10
1x	voorrijdkosten	€ 31,20	10
GWP-1 tarief		€ 162,81	77

Gezondheids- en welzijnspakket 2			
aantal	onderdelen	kosten (incl.)	tijdreservering (min)
2x	onderzoek paard 'standaard'	€ 43,56	30
1x	enting influenza / tetanus	€ 21,84	5
1x	gebitsbehandeling 'standaard'	€ 33,17	25
1x	bloedonderzoek bloedtappen algemene screening VLN	€ 11,13 € 41,89	5
2x	faeces onderzoek	€ 33,00	14
2x	gezondheidsdossier	€ 10,00	10
2x	advies / kennisoverdracht	€ 33,64	20
2x	voorrijdkosten	€ 62,40	20
GWP-2 tarief		€ 290,63	129

Bijlage 9.5: Gezondheidsdossier

Gezondheids- en welzijnsprogramma voor paarden



Ons gezondheids- en welzijnsprogramma is ontwikkeld om uw paard in goede conditie te houden en de kans op onverwachte, levensbedreigende, en kostbare ziekte te verkleinen.

Rapportagekaart

Eigenaar _____
 Paard _____
 Programma _____

Dierenarts _____
 Datum _____

Algemene indruk

Gedrag	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	Opmerkingen: _____ _____ _____
Houding / Gang	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Verzorgingstoestand	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Voedingstoestand	<input type="radio"/> goed	<input type="radio"/> afwijkend	

Lichamelijk onderzoek

Algemeen			Opmerkingen: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Ademhaling	_____ /min		
Pols	_____ /min		
Temperatuur	_____ °C		
Huid en Beharing	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Hoornige structuren	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Slijmvliezen	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Lymfeknopen	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	

Specifieke orgaansystemen			Opmerkingen: _____ _____ _____ _____ _____
Gebit	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Ogen	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Circulatie	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Respiratie	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	
Digestie	<input type="radio"/> normaal	<input type="radio"/> afwijkend	

Aanvullend			
Vaccinatie	<input type="radio"/> influenza	<input type="radio"/> infl. / Te	<input type="radio"/> rhino
Feces onderzoek	<input type="radio"/> negatief	<input type="radio"/> positief	<input type="radio"/> anders; _____
Bloedonderzoek	<input type="radio"/> ja	<input type="radio"/> nee	<input type="radio"/> middel; _____

Opmerkingen / Aanbevelingen:

Voor eventuele vragen kunt u altijd contact op te nemen met uw dierenarts of gezondheids- en welzijnsprogramma coördinator van Dierenhospitaal Visdonk.
Visdonkseweg 2A, 4707 PE Roosendaal, tel 0165-583750, fax 0165-583755
www.dierenhospitaal-visdonk.nl

Bijlage 9.7: Participantenoverzicht

Participantenoverzicht gezondheids- en welzijnsprogramma jaar 201X

Stal adres	Postcode	Plaats	Achternaam	Aantal paarden	GWP 1	GWP 2	Betalingsdatum	Laatst gebit	Laatst mest	Opmerkingen
Route A										
Route B										
Route C										
Route D										
Totaal										

