

# GOED VERZEKERD DOOR DE CRISIS!

- ▶ Symposium Platform voor Huisdieren
- ▶ 6 april 2013
- ▶ Peter van Rooijen



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier



## OVER MIJZELF

- ▶ Getrouwd
- ▶ Kinderen Marc en Roos
- ▶ Dierenarts sinds 1986
- ▶ 12 jaar praktijkervaring
- ▶ Betrokken bij opzet huisdierenverzekeraars Dier&Zorg/Petplan/HEMA
- ▶ Sinds 2006 Veterinair directeur Petplan Nederland



# HOEVEEL GEZELSCHAPSDIEREN ZIJN ER IN NEDERLAND?

- ▶ 1,5 miljoen honden
- ▶ 2,9 miljoen katten
- ▶ 0,94 miljoen konijnen
- ▶ 0,86 overige knaagdieren
- ▶ 2,0 miljoen zangvogels
- ▶ 5,0 miljoen postduiven
- ▶ 0,25 miljoen reptielen
- ▶ 6,6 Aquariumvissen
- ▶ 9,6 vijvervissen



# EEN TEVREDEN KLANT KEERT TERUG



Naarmate een klant steeds meer overtuigd raakt van het nut van de dierenarts én hij naar tevredenheid geholpen wordt, zal het aantal bezoeken stijgen



# WAAROM BEZOEKT MEN DE DIERENARTS NIET?



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier

# WAAROM BEZOEKT MEN DE DIERENARTS NIET?

- ▶ vermoeden dat huisdier niets mankeert
- ▶ idee dat huisdier vanzelf beter wordt
- ▶ verkeerde imago of perceptie (te duur)
- ▶ bang voor (te) hoge kosten
- ▶ nog openstaande nota's
- ▶ onbekendheid met dienstverlening



“Hoe meer barrières een dierenarts kan wegnemen, des te vaker een klant zal terugkomen”



# OVER DE KOSTEN VAN EEN HUISDIER....

- ▶ Eenmalige kosten
- ▶ Te voorziene kosten
- ▶ Onvoorziene kosten



# EENMALIGE KOSTEN....

- ▶ Aanschaf huisdier
- ▶ Huisvesting (bench, deken)
- ▶ Overig (riem, borstel, speeltjes)





# TE VOORZIENE TERUGKERENDE KOSTEN....

- ▶ Voeding
- ▶ Training (puppycursus, hondenschool)
- ▶ Belasting (hond)
- ▶ Preventieve zorg (vaccinaties, vlooien-, en wormmiddelen, tandverzorging, huidverzorging)
- ▶ Sterilisatie/castratie
- ▶ Preventieve veterinaire testen
- ▶ Onvoorziene Ziektekosten (sparen of zorgverzekering?)



# ONVOORZIENE (MEDISCHE) KOSTEN....

- ▶ Ontstaan door ongevallen
- ▶ Ontstaan door ziekten
- ▶ Bijzondere medische behandelingen
- ▶ Chemotherapie
- ▶ Radiotherapie
- ▶ Experimentele behandelingen
- ▶ Verzorging na overlijden (crematie/begrafenis)



# WAT IS EEN ZIEKTEKOSTENVERZEKERING PRECIES?

- ▶ Een onvoorzien risico vergoeden tegen een bepaalde premie!



- ▶ Mag geen bestaande aandoening zijn
- ▶ Het risico moet beheersbaar zijn
- ▶ Een geplande uitgave in het pakket heet abonnement!



# WELKE HUISDIERVERZEKERAARS ZIJN ER ACTIEF?



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor hond en kat

**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier

# VIJF PARTIJEN IN DE MARKT:

- ▶ Proteq Dier&Zorg (1998)
  - ▶ Petplan Nederland (2006)
  - ▶ HEMA dierenverzekering (2008)
  - ▶ Kruidvatverzekering? (Ohra) (2009)
  - ▶ Inshared (Achmea) (2011)
- ▶ Nieuwe aanbieders zullen volgen!



# WAAROM VERZEKEREN?



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor hond en kat

**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier

# VOOR DE DIERENKLINIEK KUNNEN ER DRIE MOTIEVEN ZIJN:

## ▶ **Veterinair belang**

- ▶ Het kunnen uitvoeren van optimale Diergeneeskunde
- ▶ De eigenaar hoeft minder op de kosten te letten

## ▶ **Financieel belang:**

- ▶ Verzekerde dieren verhogen de omzet tot 30-40%
- ▶ Meer Petplan verzekeringen => hoger klantbezoek en meer omzet

## ▶ **Strategisch belang:**

- ▶ Geen voorkeursbehandeling van bepaalde dierenartsen of praktijken
- ▶ Voorkomen van tarief beïnvloeding/prijsbepaling



# SINDS 2006 IS PETPLAN OOK IN NEDERLAND ACTIEF...



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier



# ...ONDERSTEUND DOOR PROFESSIONELE EN GERENOMMEERDE PARTNERS.



(strategisch partner en moederbedrijf)



(risicodrager en volmachtgever)



(licentieverstrekker)



# VERZEKERDE PATIËNTEN BEZOEKEN DE DIERENARTS WEL!

- ▶ niet bang voor (te) hoge kosten
- ▶ zeker weten dat huisdier gezond is
- ▶ geen openstaande nota's
- ▶ niet wachten tot dier vanzelf beter wordt
- ▶ bekend met dienstverlening
- ▶ kosten geen issue bij verzekerde dieren



“Hoe makkelijker de kosten worden voldaan des te vaker een client de dierenarts bezoekt!”





SCHATTINGEN HUIDIG AANTAL VERZEKERDE  
DIEREN = 2-4%

=

**max. 200.000 dieren**



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier



IS EEN VERZEKERINGSGRAAD VAN 10% IN  
2020 HAALBAAR?

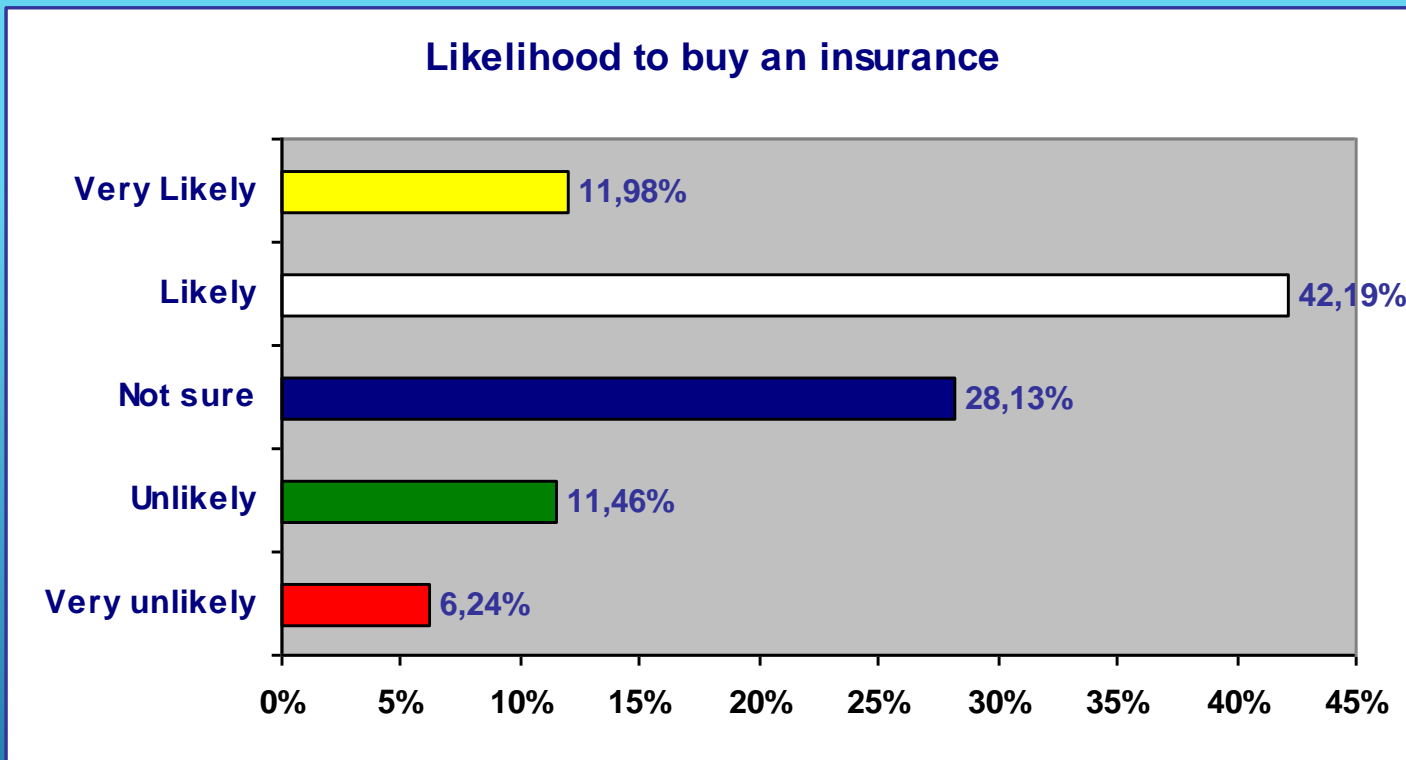
**minimaal 500.000 dieren!**



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier



## IS ER IS VOLDOENDE INTERESSE EN KOOPINTENTIE IS GROOT



Bron: MetrixLab





## FACTOREN VAN INVLOED OP GROEI VERZEKERINGEN:

- ▶ Administratief
- ▶ Marketing
- ▶ Relatie optimale versus maximale Diergeneeskunde





## ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN:

- ▶ Goede registratie patientengegevens
- ▶ Heldere productvoorwaarden
- ▶ Spelregels doorverwijzing
- ▶ Koppeling administratie dierenartsen/verzekeraar
- ▶ Directe uitbetaling aan client





## MARKETINGVOORWAARDEN:

- ▶ Meer aandacht mogelijkheid te verzekeren (Onbekendheid)
- ▶ Meer partijen zullen/moeten toetreden
- ▶ Uitgebreidere dekkingen / hogere premies
- ▶ Aanbieden via andere kanalen (supermarkt, pensions, etc.)







## OPTIMALE VERSUS MAXIMALE DIERGENEESKUNDE:

- ▶ Wat dient een verzekeraar te vergoeden
- ▶ Relatie eerstelijns/tweedelijns/etc.
- ▶ Vrije versus vaste tarieven?
- ▶ Uitgebreidere dekkingen / hogere premies
- ▶ (supermarkt, pensions, etc.)





PROBLEEM?

Verzekerde dieren worden twee keer zo vaak behandeld maar zijn niet twee keer zo vaak ziek!



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier



## TWEE ONTWIKKELINGSMOGELIJKHEDEN:

- ▶ Angelsaksische model (25% verzekerd)
- ▶ Zweedse model (57% verzekerd) supermarkt, pensions, etc.)



# DE VRAAG REST NU OF DIERENVERZEKERINGEN IN NEDERLAND VAN MEERWAARDE ZIJN?



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier

HET IS DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN  
ALLE PROFESSIONALS GEZAMENLIJK.....



...OM GOEDE DIERENVERZEKERINGEN TE  
BEHOUDEN!



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier

DE OPLOSSING VAN ALLE DILEMMA'S  
GAAT UITSLUITEND OVER :

**Geld!!!**



**Petplan**<sup>®</sup>  
de zorgverzekering voor uw huisdier