

Ondernemen in het  
digitale tijdperk

**PET**  
**MONITOR**  
2018



# Trendpanel Gezelschapsdieren

Dutch Pet Conference - 12 november 2018



# Welkom

- Voorstellen
- Vanuit de studenten
- Q&A met Manon de Kort (HAS Hogeschool)
- Inspiratiesessie Benita Beekhof (NVG)
- Inspiratiesessie Willemijn Lootens (Prins Petfoods)
- Inspiratiesessie René van den Bos (digiRedo)
- Onthulling Pet Monitor 2018
- Afsluiting door Martinus Tellegen (Aeres Hogeschool Dronten)





# De connectie tussen de student en het bedrijfsleven



Samen  
sterk  
in de  
sector



# Question and answer

Met Manon de Kort, HAS Hogeschool



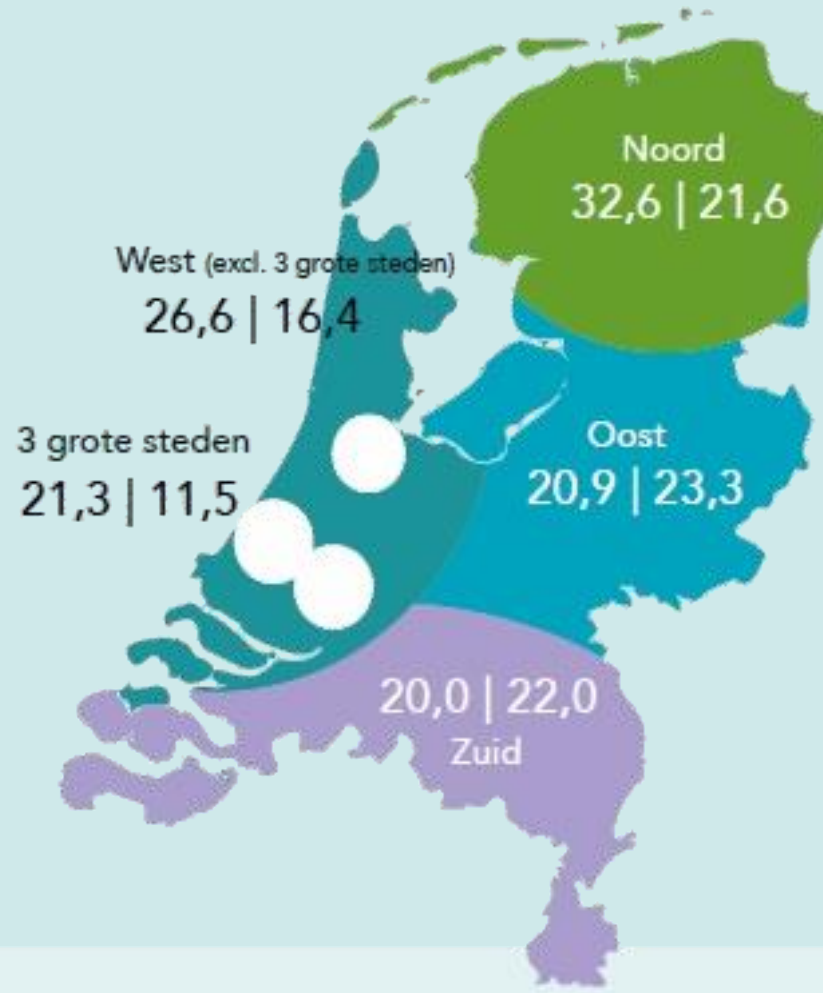
Met **dieren** en **social media**  
heeft u **goud** in handen



## Populatie van katten en honden in Nederland



## % katten | % honden per regio

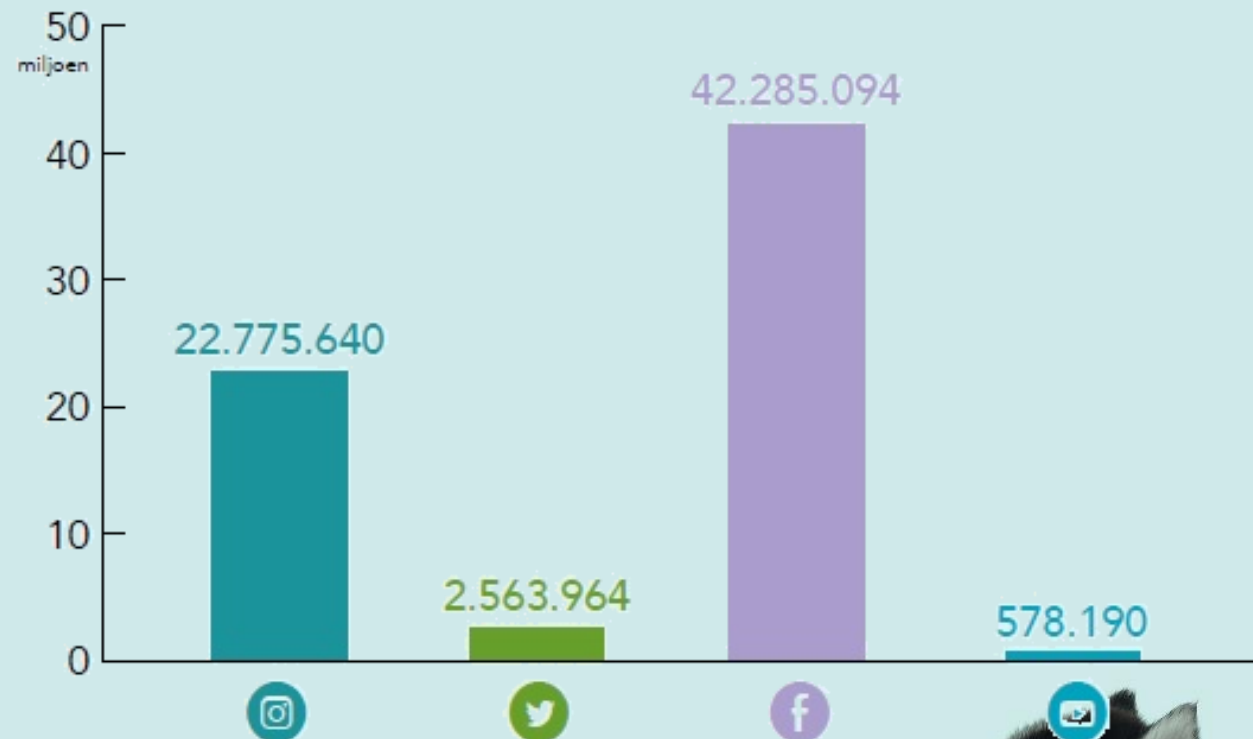


**Grumpy Cat**  
(waarde 85 miljoen)



Bron: New York Magazin, 2018

### Aantal volgers 10 beroemdste huisdieren



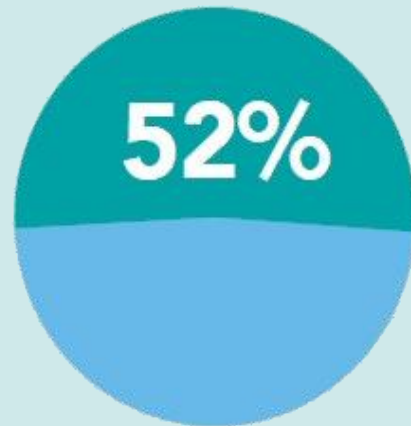
*Bron: Forbes Media LLC, 2018*



## Online verkoopkanaal dierenspecialzaken Bron: Marktdata, 2017



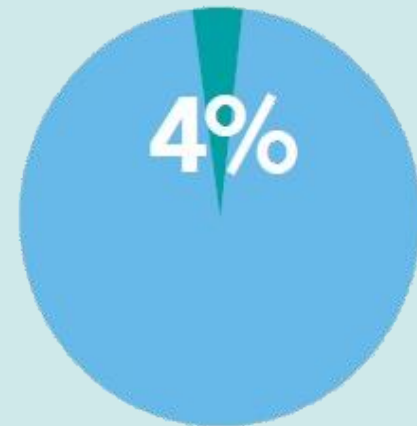
heeft een website



verkoopt producten  
via internet



van de omzet komt uit de  
online verkoop

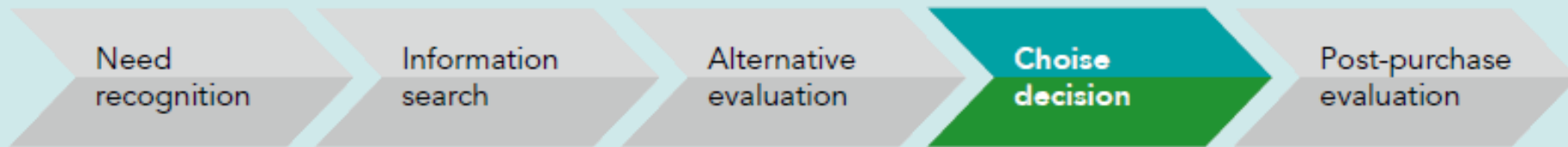


is volledig overgestapt van  
fysieke naar online webwinkel



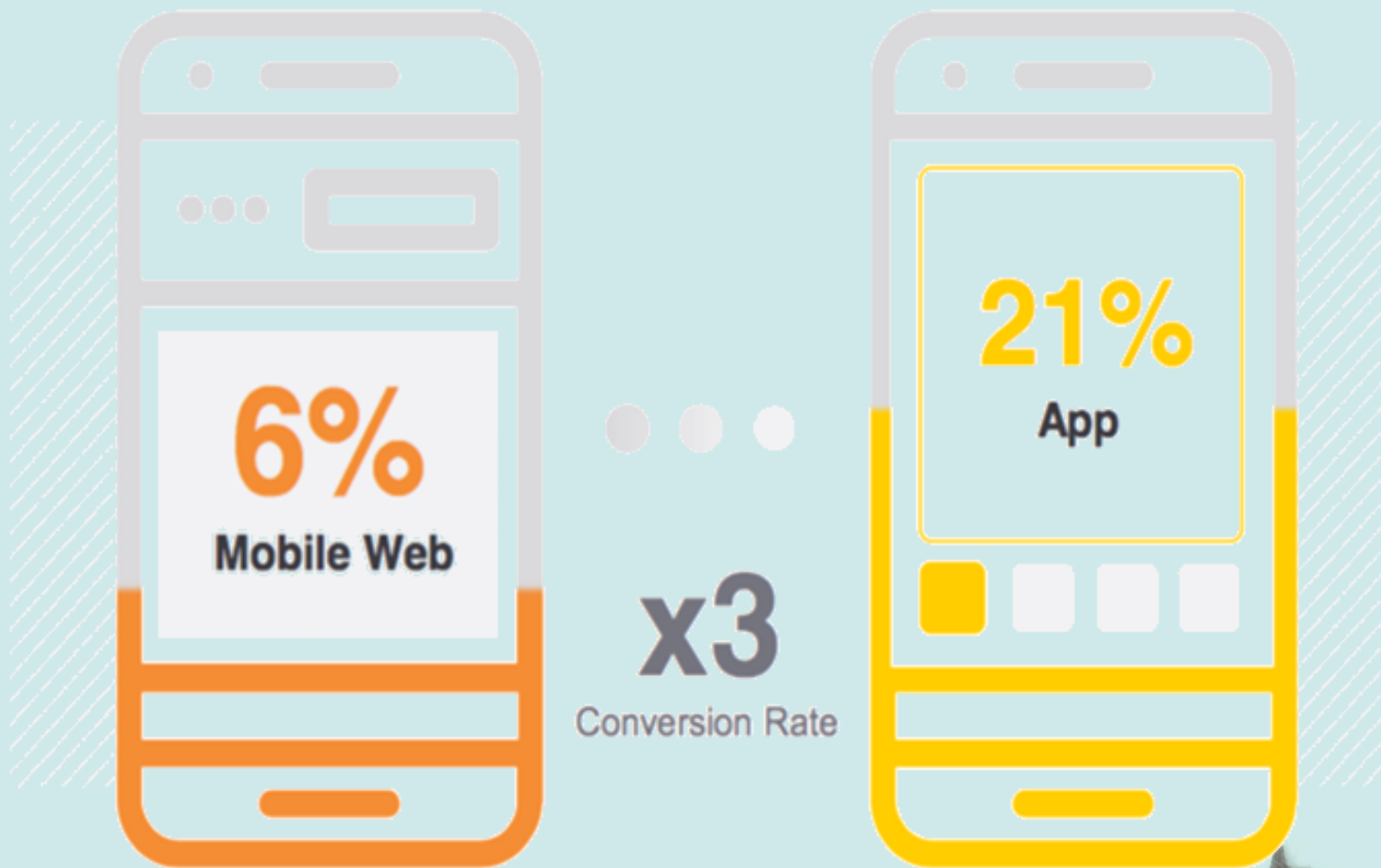
## Het aankoopproces verandert van lineair in circulair (Bron: Faulds, 2017)

Traditioneel aankoopproces



Mobiel aankoopproces





**Facebook** geschikt voor **emotie**,  
emotie zorgt voor **klantenbinding**



# Sociaal media: hét platform voor de **huisdiersector!?**





Nederlandse  
Voedingsindustrie  
Gezelschapsdieren

Benita Beekhof,  
Nederlandse Voedingsindustrie  
Gezelschapsdieren



- Huisdiervoedingsleveranciers met een missie: goede en veilige huisdiervoeding. Hoe?
  - De drie pilaren van zelfregulering:

Nutritional  
guidelines

Safety  
code

Labelling  
code



# Samen is beter

- **Samenwerking** is van groot belang
  - Met de branches
  - Trendpanel



## Welke informatie op het etiket wordt **bekeken** bij het kopen van diervoeding?



### Mis je bepaalde informatie op het etiket van diervoeding?

Of vind je bepaalde zaken onduidelijk op het etiket van diervoeding?

**JA**

6.63%

**NEE**

93.37%



## Welke informatie zou men eventueel nog op het etiket van diervoeding willen **aantreffen**?



Data afkomstig uit een enquête met een ongewogen totaal van 646 respondenten bestaande uit katten- en honden-bezitters.



Willemijn Lootens,  
Prins Petfoods



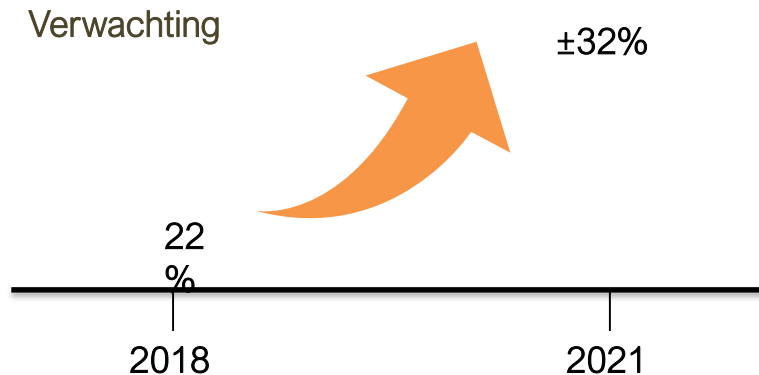


PRINS

De vernieuwde retailwereld

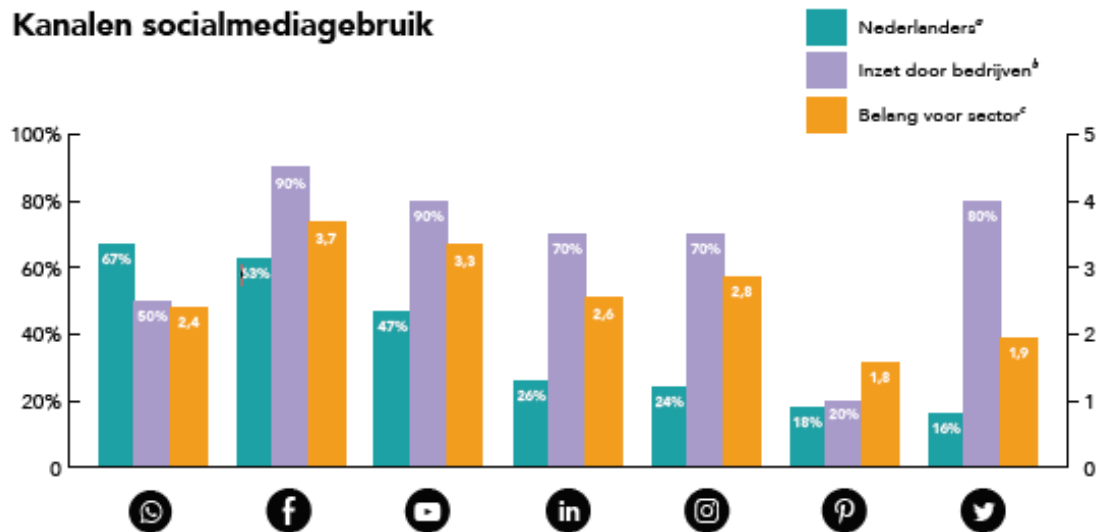
## Besteding online

- Bij **59%** van de retail klanten begint het aankoopproces online, waarbij sociale media een grote rol spelen
- Meer dan **de helft** koopt uiteindelijk toch in de winkel



# Social Media

## Kanalen socialmediagebruik



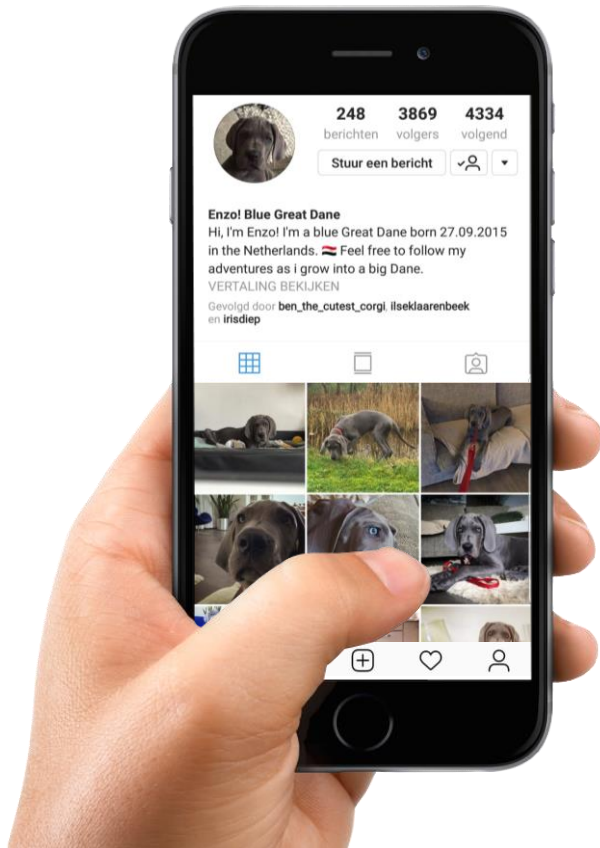
a: Gebruik door consumenten (Newcom, 2018)

b: Inzet door negen bedrijven huisdiersector (Trendpanel, 2018)

c: 1 = helemaal niet belangrijk, 5 = zeer belangrijk (Trendpanel, 2018)



# Social Media



 **Prins Petfoods** heeft een poll gemaakt.  
Gepubliceerd door Prins CareTeam [?] · 4 uur

We willen in de toekomst nieuwe puppyeigenaren nog beter begeleiden gedurende het eerste levensjaar. Dit kan door middel van informatievoorziening, maar ook kijken we naar de inhoud van onze puppypakketten. Hiervoor willen wij graag jullie input! De vraag is: Op welk gebied is het wenselijk dat nieuwe puppyeigenaren meer informatie/begeleiding ontvangen? We zijn benieuwd naar jullie reacties.

|                                                                       |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Huid/vacht verzorging<br>Toegevoegd door Prins Petfoods               |   |
| Socialisatie<br>Toegevoegd door Prins Petfoods                        |   |
| Zindelijkheid<br>Toegevoegd door Prins Petfoods                       |   |
| Vaccineren<br>Toegevoegd door Prins Petfoods                          |   |
| De eerste periode in een nieuw huis<br>Toegevoegd door Prins Petfoods |  |

Nog 4 opties...

# Offline



## Waarom Offline?

- Persoonlijk contact
- Sfeer
- Beleving
- Kennisoverdracht en begeleiding

# Persoonlijk contact

Welkom!  
Een nieuwe huisgenoot

PRINS

Voeding en water

Vacht

Kennis maken

- Halsband/ tuigje en lijn
- Los laten lopen
- Fases van socialisatie
  - 8-12 weken: eerste fase
  - >12 weken: terughoudend
  - Eindigt nooit
- Socialiseren met...
- Hondenschool!



orientatie



aankoop



pup / kitten



adult



senior



overlijden

**“Zorg dat je weet wat de behoefte van je klant is, zodat je met de juiste boodschap via de diverse kanalen met je klant in contact bent.”**



zichtbaar anders

René van den Bos,  
digiRedo



A 3D rendering of a heavy metal chain. Most of the links are dark grey and highly reflective, showing highlights and shadows. One link in the center of the frame is a vibrant red color, standing out from the rest. The chain is arranged in a way that suggests it is being pulled or is under tension.

# revolutie in veterinair Nederland



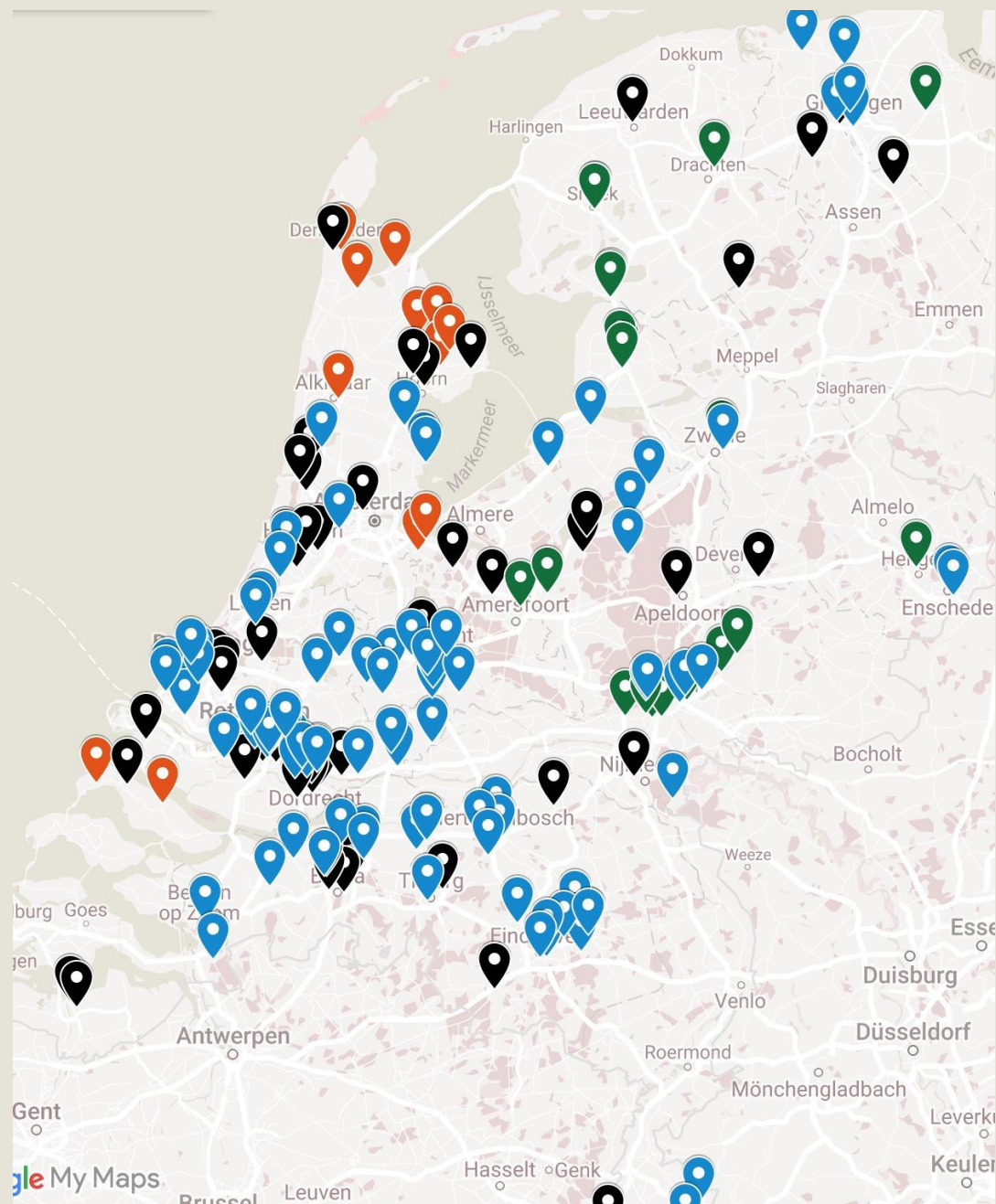


Evidensia >150

Anicura >50

CVS 22

DGN 12





AniCura is currently part of

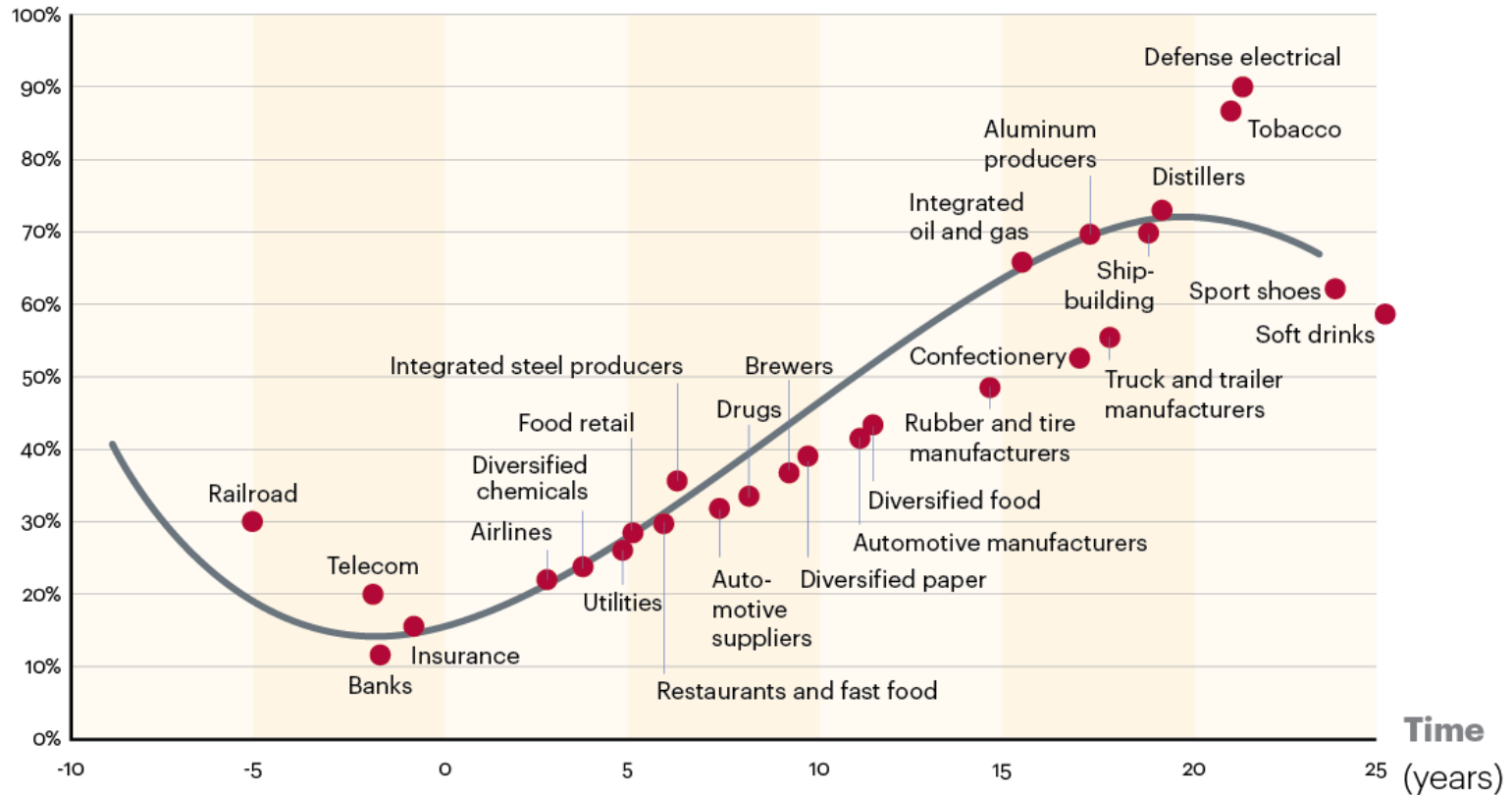
**MARS**  
**petcare**

Figure 1

**In theory, industry consolidation can be visualized along an S curve**

### Industry concentration

1989-2001 (CR3)



Note: CR3 is the three-firm concentration ratio, the sum of market share of the top three players.

Sources: *Winning the Merger Endgame* by Graeme Deans, Fritz Kroeger, and Stefan Zeisel; A.T. Kearney analysis





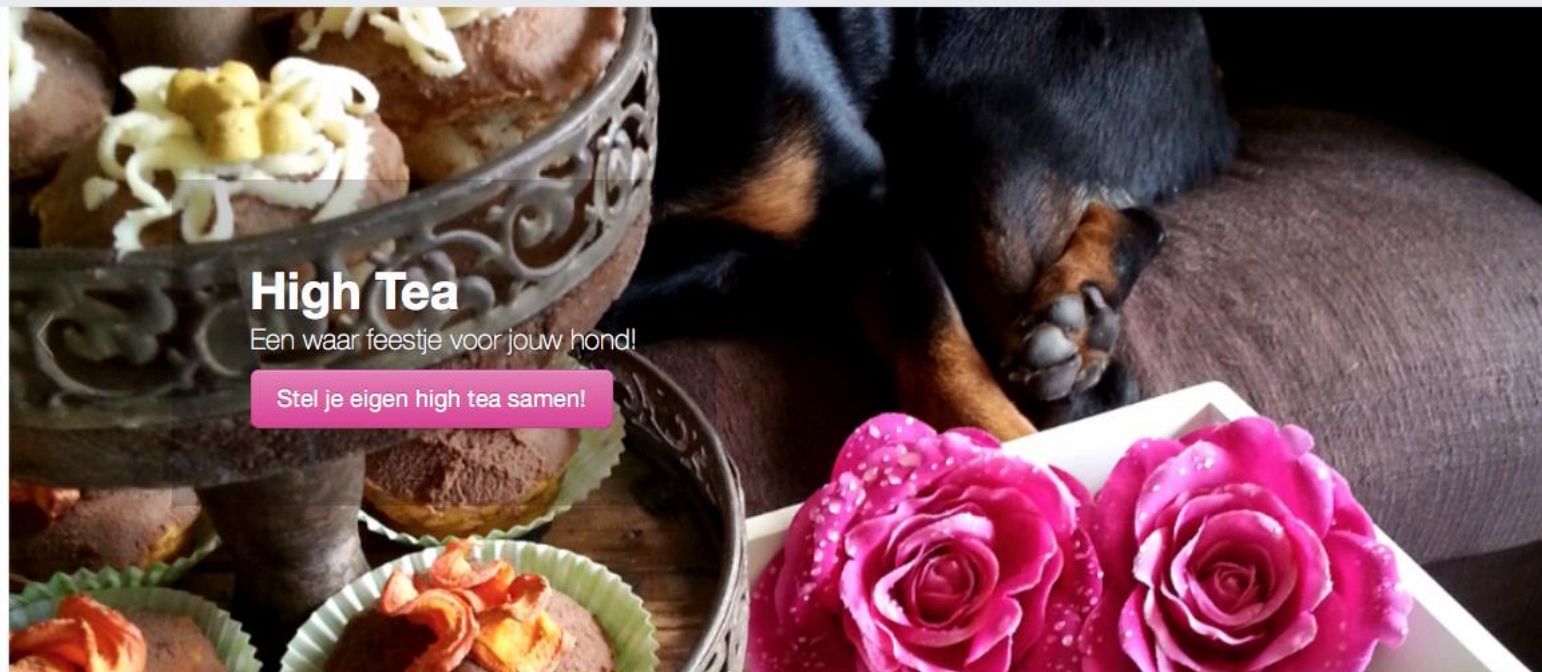




'LUXE, COMFORT EN HEEL VEEL SFEER'

# Logeren & herstellen

RESERVEER DIRECT EEN SUITE



## High Tea

Een waar feestje voor jouw hond!

Stel je eigen high tea samen!



### Winkel

Bekijk ons volledige assortiment

[Lees verder »](#)



### Meer over Hondentaartjes.nl

Voor ieder dier de lekkerste lekkernij! Verwennen doe je zo!

[Lees verder »](#)



### Ingrediënten

Lees meer over de ingrediënten die honden wel en vooral niet mogen!

[Lees verder »](#)



Boo



René

Startpagina

Maken



Boo ✓

@Boo

Startpagina

Info

Foto's

Instagram feed

Video's

Berichten

Community

Informatie en advertenties

Een pagina maken



👍 Vind ik leuk

📶 Volgen

➦ Delen



Chatbericht sturen

### Foto's



### Community

[Alles weergeven](#)

👤 **Je vrienden uitnodigen** om deze pagina leuk te vinden

👍 16.741.536 personen vinden dit leuk

📶 16.373.752 mensen volgen dit

👤 **Karin Jager** vindt dit leuk



### Info

[Alles bekijken](#)



Geeft doorgaans antwoord binnen één dag  
[Bericht sturen](#)



Instagram

Zoeken

Aanmelden

Registreren



realgrumpycat



Volgen

1.309 berichten

2,5mln volgers

31 volgend

**Grumpy Cat**

The Official Instagram for Grumpy Cat. The World's grumpiest cat! [#TeamGrumpy](#)

[#GrumpyCat](#)

[runwithcharacter.com/collections/grumpy-cat](https://runwithcharacter.com/collections/grumpy-cat)



Highlights

€85 miljoen

BERICHTEN

GETAGD





# 31% VAN DE NL DIERENARTSEN VREEST DE PORTEMONNEE VAN DE EIGENAAR

CM Research - VetsPanel Survey 2015

# Vergelijk dierenartsen in jouw buurt

Vul hieronder je postcode, huisdier en behandeling in en druk op zoeken

Hond (groot, ca. 40 kg)



Jaarlijkse inenting



3581

**Zoek**



€80 per behandeling  
4x per jaar:  
€320



€57 per bezoek  
4,6x per jaar:  
€262

bron: Benchmark 2017, digiRedo

zelfstandige  
praktijk

investeerders



retail

zelfstandige  
praktijk



## focus op management:

- ATF groei 2x hoger
- omzetgroei 2,5x hoger

# BE DIFFERENT!

*“They laugh at me because  
I’m different,  
I laugh at them because  
they’re all the same.”*

Jonathan Davis







# Onthulling Pet monitor 2018

<https://www.aereshogeschool.nl/petmonitor>



# Pet Monitor 2018 = spiegel voor de sector

- ✓ Huisdierlandschap: dieren in beeld
- ✓ Veranderende markt
- ✓ Handel diervoeding en - benodigdheden
- ✓ Social media
- ✓ Digitale trends
- ✓ Benchmark dierenartspraktijken
- ✓ Dierverzekeringen



# Van lineair naar circulair

## Multichannel



All channels available to the consumer...  
... but not themselves integrated.

VS

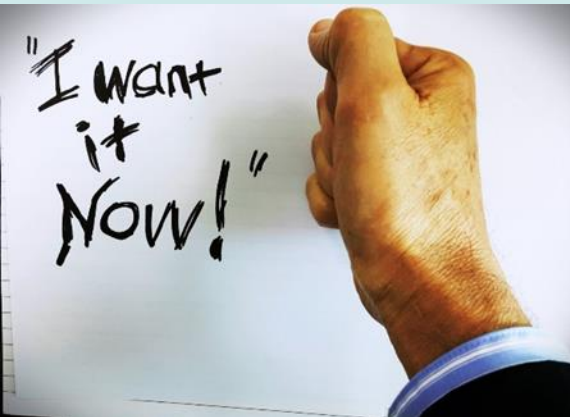
## Omnichannel



All channels available to the consumer...  
... and are connected.



# Klant in de 'driver seat'





Home

Winkels

Blogs

Dierspecialist App

Webshop

Advies

Home | winkel | Dierspecialist Haspels Houten

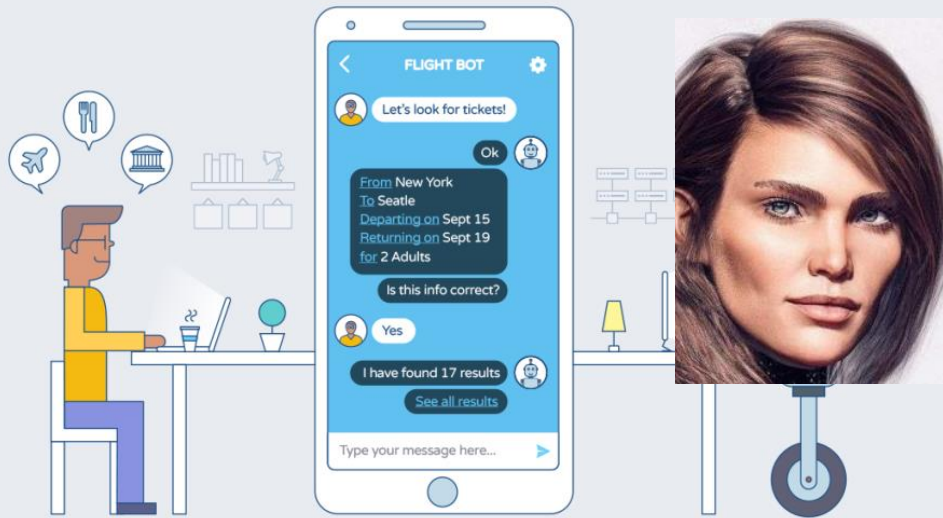
## Dierspecialist Haspels Houten



### Openingstijden

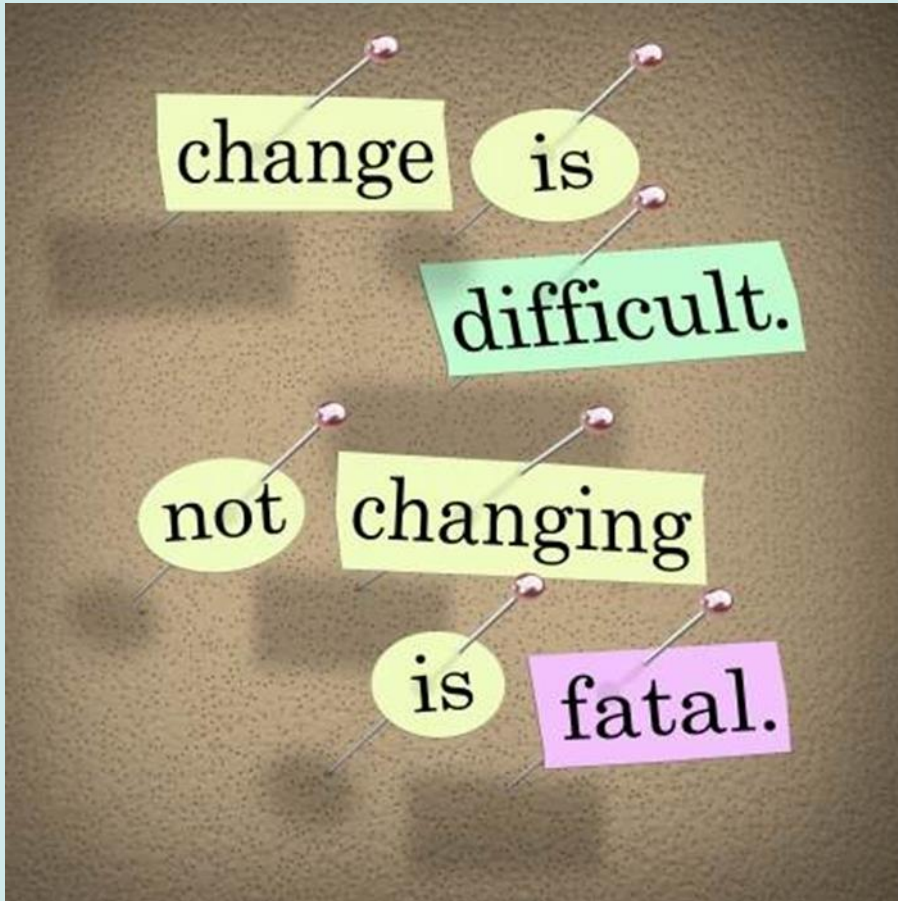
|          |               |
|----------|---------------|
| Maandag  | 13:00 - 18:00 |
| Dinsdag  | 09:30 - 18:00 |
| Woensdag | 09:30 - 18:00 |

## Bots worden de nieuwe apps



## How chat and voice tech are changing retail







**Wildlands lijdt 8 miljoen e**

**HANDIG -  
DE WILDLANDS APP**



▲ 'Met twee nieuwe olifantjes gaat Wildlands het niet redden', zei marketingstrateg Paul Moers begin dit jaar © ANP

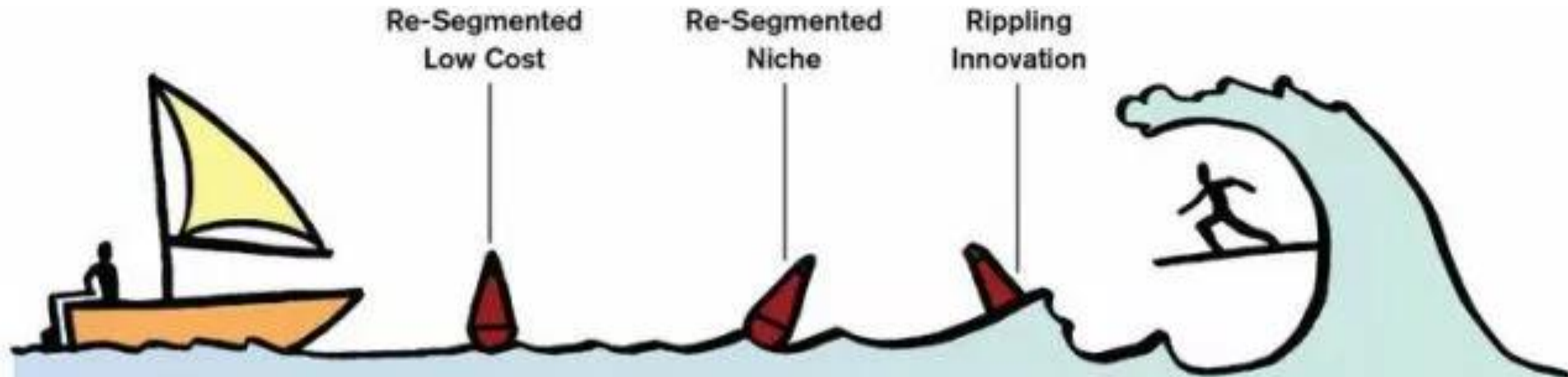
**Beesten weer zichtbaar: Wildlands  
wordt weer gewoon een dierentuin**



**NIEUWE ATTRACTIE  
TWEESTRYD**

Nu open

**vongen**



## Sustaining Innovation

Problem is well understood

Existing Market

Innovation improves performance, lower cost, incremental changes

Customer is believable

Market is predictable

Traditional business methods are sufficient

## Disruptive Innovation

Problem not well understood

New Market

Innovation is dramatic and game changing

Customer doesn't know

Market is unpredictable

Traditional business methods fail

## 5e P – Van USP naar UBR (Unique Buyer Reasons)



Niemand wil iets kopen, maar iedereen wil geholpen worden

Verskil tussen klantbehoeften en producten/diensten

Luisteren is het nieuwe vragen



# Pet Monitor 2019

## WIE is de klant?

### PET OWNERS ARE MORE LIKELY TO BE

(% OF EACH SEGMENT WHO CURRENTLY OWN A PET)



64% Female



72% Generation Y, 18–29 years  
64% Generation X, 30–49 years



66% Working part-time  
65% Working full-time  
68% Earning middle to higher incomes  
(\$70,000 to \$100,000)

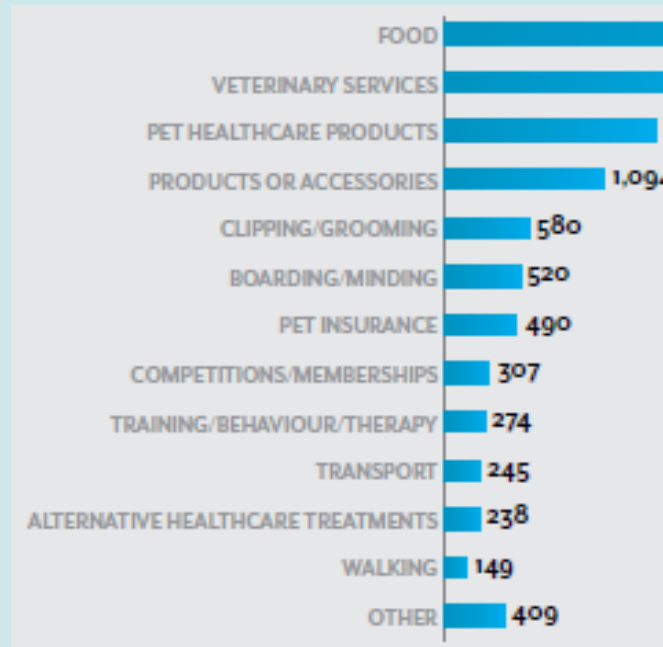


68% Living in a freestanding home  
65% Homeowners

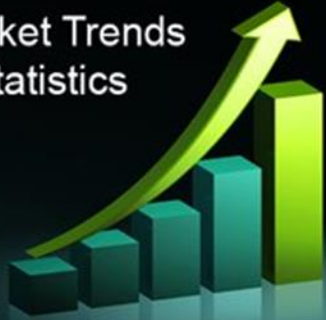
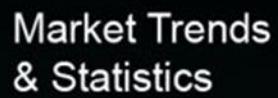


74% Living in larger households i.e. living  
in a household with three or more  
adults  
73% living in a household with children  
72% Living in a de-facto relationship

## Wat KOOPT de klant?







# Samen sterk in de sector!

WAT?

- ✓ Enquête delen
- ✓ Interviews
- ✓ (Klant)data
- ✓ Markttrends

HOE?

[Trendpanel.hogeschool.dronten@aeres.nl](mailto:Trendpanel.hogeschool.dronten@aeres.nl)





# De sector verdient het!

