

# De effecten van de Ayavaya cabine

Rapportage customer journey onderzoek  
Ayavaya

blauw

maart

'21



# Inhoudsopgave

1

Doel & Verantwoording

2

Beoordeling behandeling

3

Korte termijn effect

4

Lange termijn effect

5

Summary



# Woord vooraf

”

Stress is een veelvoorkomend fenomeen in de huidige maatschappij. Aan een goede methode om hier mee om te gaan is altijd behoefte. Dat maakt dit een erg relevant onderzoek om te doen. - Binne Heida

Binne Heida



Binne.Heida@blauw.com



06 - 1417 4465



Tom van Zanten



Tom.vanZanten@blauw.com



06 - 4082 0020



”

Wat een bijzonder product! Door de goede samenwerking van Ayavaya en Blauw zijn nu al mensen geholpen met hun stress ervaring. Dat er nog velen mogen volgen! - Tom van Zanten



**Blauw Research bv**

Coolsingel 55  
3012 AB Rotterdam

[010-4000900](tel:010-4000900)  
[www.blauw.com](http://www.blauw.com)  
[welcome@blauw.com](mailto:welcome@blauw.com)

KvK nummer: 24282859



**Copyright 2021 Blauw Research bv**

Alle rechten voorbehouden.  
Niets uit dit document mag worden  
verveelvoudigd, opgeslagen in een  
geautomatiseerd gegevensbestand, of  
openbaar gemaakt zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming  
van Blauw Research.



# Managementsamenvatting



## De context

Ayavaya heeft een cabine ontwikkeld waarin meerdere behandelmethode voor het reduceren van de symptomen van stress gecombineerd worden. Hiermee wil Ayavaya de markt op. Grootschalige uitrol vergt echter flinke investeringen en daarom is noodzakelijk eerst beter beeld te krijgen bij de beleving en beoordeling van gebruikers van de cabine.



## De uitdaging

Ayavaya wil o.b.v. een onafhankelijk onderzoek inzicht krijgen in het effect van de cabine om – bij een positief resultaat - de volgende stappen te kunnen zetten voor de introductie op de markt.



## De hoofdvraag

Is de Ayavaya cabine effectief in het verminderen van stress?

- Wat is het ervaren stress niveau en welke symptomen hebben de respondenten?
- Hoe is de behandeling ervaren?
- Wat is het effect van de behandeling op het stress niveau?
- Wat is het effect van de behandeling op de slaapkwaliteit?
- Wat is het verschil tussen het effect na de eerste en het effect na de vierde behandeling in de cabine?





## Ga door met ontwikkeling en uitrol van de cabine

De deelnemers reageren positief op de behandelingen in de cabine van Ayavaya. Na de eerste behandeling is er al een duidelijk positief effect zichtbaar voor de deelnemers en dit effect wordt zelfs groter na meerdere behandelingen. De waardeperceptie is gemiddeld 30 euro per behandeling.



### Minder stress ervaren

De stress die de deelnemers ervaren is minder heftig na het ondergaan van de behandelingen. Er is een significant verschil tussen het stressniveau voor de behandelingen en na de vierde behandeling. Er wordt nog wel stress ervaren maar de negatieve gevolgen hiervan in mindere mate. Zo wordt de kwaliteit van de slaap verbeterd.



### Kleine aanpassingen nog gewenst

De cabine en behandeling kan volgens de deelnemers nog wel verbeterd worden. Zo wordt de neksteun door sommigen te hard gevonden en daarmee oncomfortabel. Ook vinden deelnemers dat zij niet altijd genoeg beenruimte hebben. De behandeling zou verbeterd kunnen worden door andere geluiden te laten horen, eventueel zelf gekozen.



### De behandeling wordt aangeraden

Na de eerste behandeling zijn de deelnemers passief tevreden. Zij zouden de behandeling zeker niet afraden maar waarschijnlijk niet spontaan adviseren. Dit is voor velen wel het geval nadat zij meerdere behandelingen gehad hebben. Hier ligt een kans voor Ayavaya om mond-tot-mond reclame te stimuleren.



2

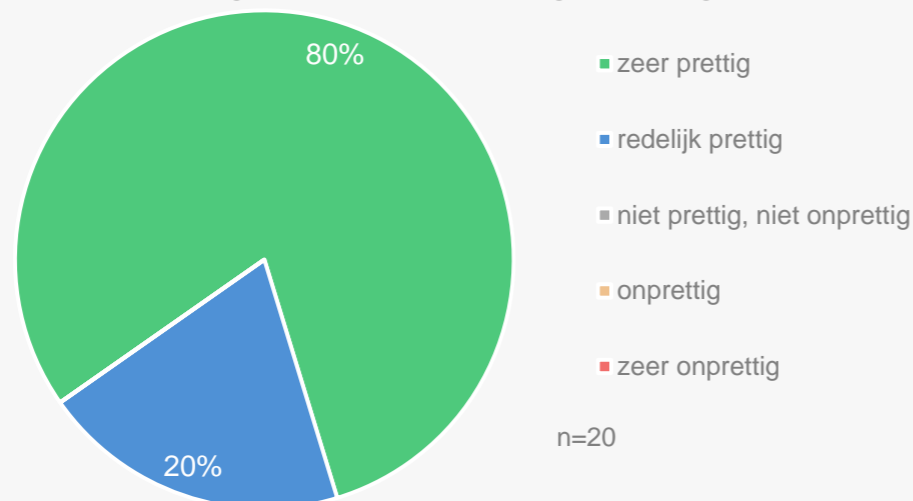
Beoordeling behandeling



# Rustige, duidelijke uitleg zorgt voor goede begeleiding

Ook de behandelomgeving werd positief beoordeeld

Beoordeling persoonlijke begeleiding



”

Er werd duidelijk verteld waar je aan toe bent en wat je kan verwachten bij de behandeling.

”

Vriendelijke begeleider. Goede uitleg. Stelde mij op het gemak. Nam echt de tijd voor jou en jouw vragen. Kalme rustige persoonlijkheid.

”

Duidelijke plus open en eerlijk antwoorden op vragen. Heel relaxed ook geen haast.

”

Het was een wat snelle uitleg op een rustige, wat onpersoonlijke manier.

”

Aardige man, korte informatie. Wel enigszins afwachtend. Knoopt geen gesprek aan.

”

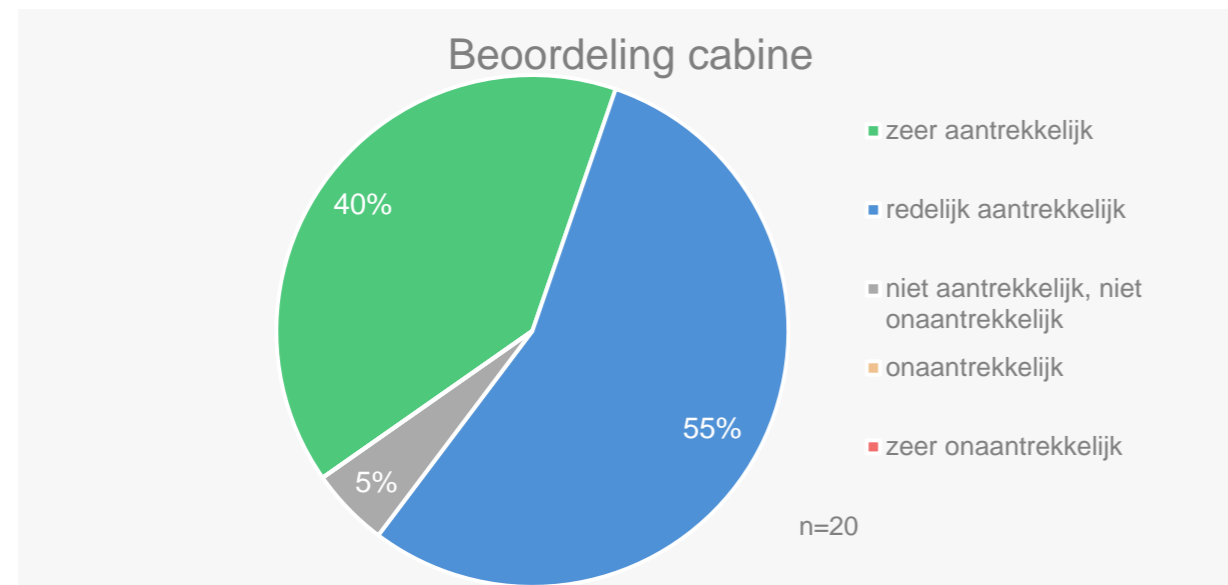
De ontvangst was vriendelijk en de uitleg duidelijk. De sfeer was heel ontspannen en ik vond ook de ruimte prettig.

Q: Wat vond u van de persoonlijke begeleiding bij de behandeling?

Q: Waarom vond u de persoonlijke begeleiding bij de behandeling (zeer) prettig/onprettig?

# Cabine aantrekkelijk maar kan nóg beter

Lijkt niet goed voor elke lengte, nek kan beter ondersteund worden en een modernere look



”

De nek zou beter ondersteund kunnen worden. Misschien een soort van warmtedeken voor extra comfort. Misschien wat rustige muzieklanken op de achtergrond voor extra beleving.

”

Ik vond de cabine in eerste instantie er heel normaal uitzien waardoor het een ander gevoel gaf. Eenmaal erin vond ik het allemaal erg modern functioneren.

”

Voor mij is het formaat goed maar als je echt lang bent, is-ie waarschijnlijk te kort en een beetje smal. De bank in de cabine ligt lekker maar ik vind de hoofdsteun te hard liggen. Ik heb 'm een paar keer verschoven maar hij bleef enigszins oncomfortabel liggen. Omdat ik toch al vaak spanning in mijn nek heb, kan ik daardoor moeilijk mijn nek en schouders helemaal ontspannen.

”

De cabine op zich is prima, maar ik ben zelf niet enorm lang met 1,85 m maar kon mijn benen niet helemaal uitstrekken en lag daarom aan het voeteneinde wat ongemakkelijk.

”

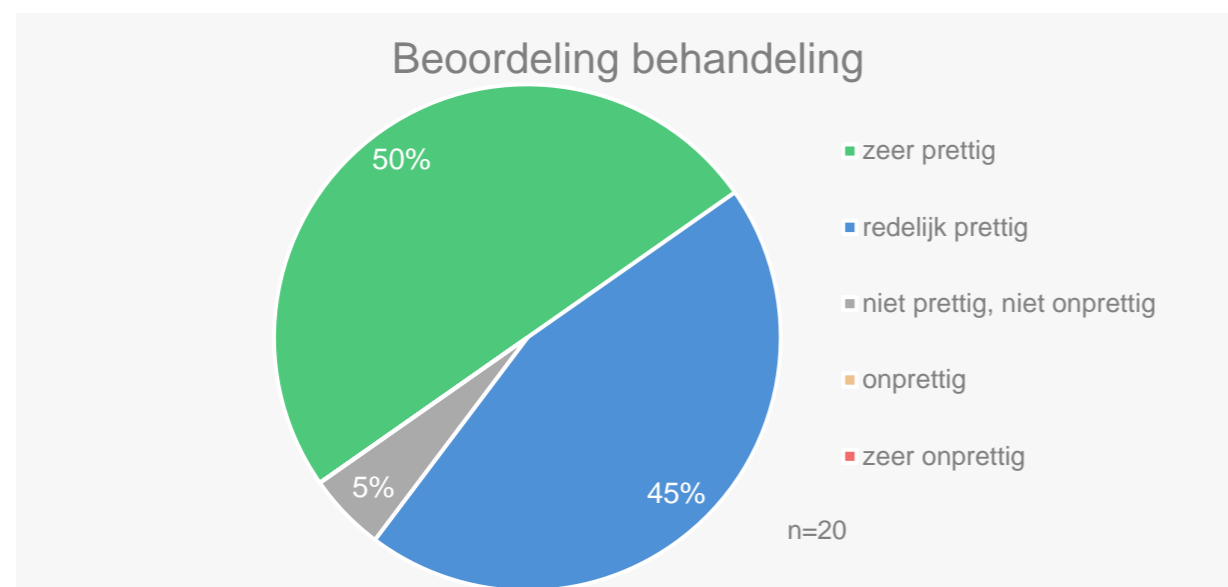
Gemaakt van mooie, natuurlijke materialen, schoon, mooi design.

Q: Wat vond u van de cabine?

Q: Waarom vond u de cabine (zeer) aantrekkelijk/onaantrekkelijk?

# Behandeling zeer goed ontvangen

Na overgave gaat men zich ontspannen en beleeft een nieuwe ervaring



”

Zeer ontspannen. Gevoel nog nooit zo ervaren. Nu vrolijker en helderder.

”

In het begin moest ik erg wennen aan het gevoel van water stromend op het gedeelte van mijn hoofd, maar naarmate de tijd vorderde werd het erg prettig.

”

Het was even wennen maar ik heb nog niet eerder ervaren dat wanneer ik onder behandeling ben, mijn lichaam zo ontspannen kan zijn. Normaliter geeft mijn lichaam bij de osteopaat, waar ik al heel lang onder behandeling ben, soort van schokken/oncontroleerbare stuiptrekkingen omdat ik mij moet ontspannen. Onder deze behandeling had mijn lichaam die drang niet meer en voelden mijn armen en benen zwaar aan. Alsof ze geheel ontspannen waren, een aparte en positieve ervaring.

”

Het was heerlijk ontspannen, leek net of ik in een sauna even zat. En ook een beetje of dat ik in de kaper stoel zat en ze aan mijn haren zaten.

”

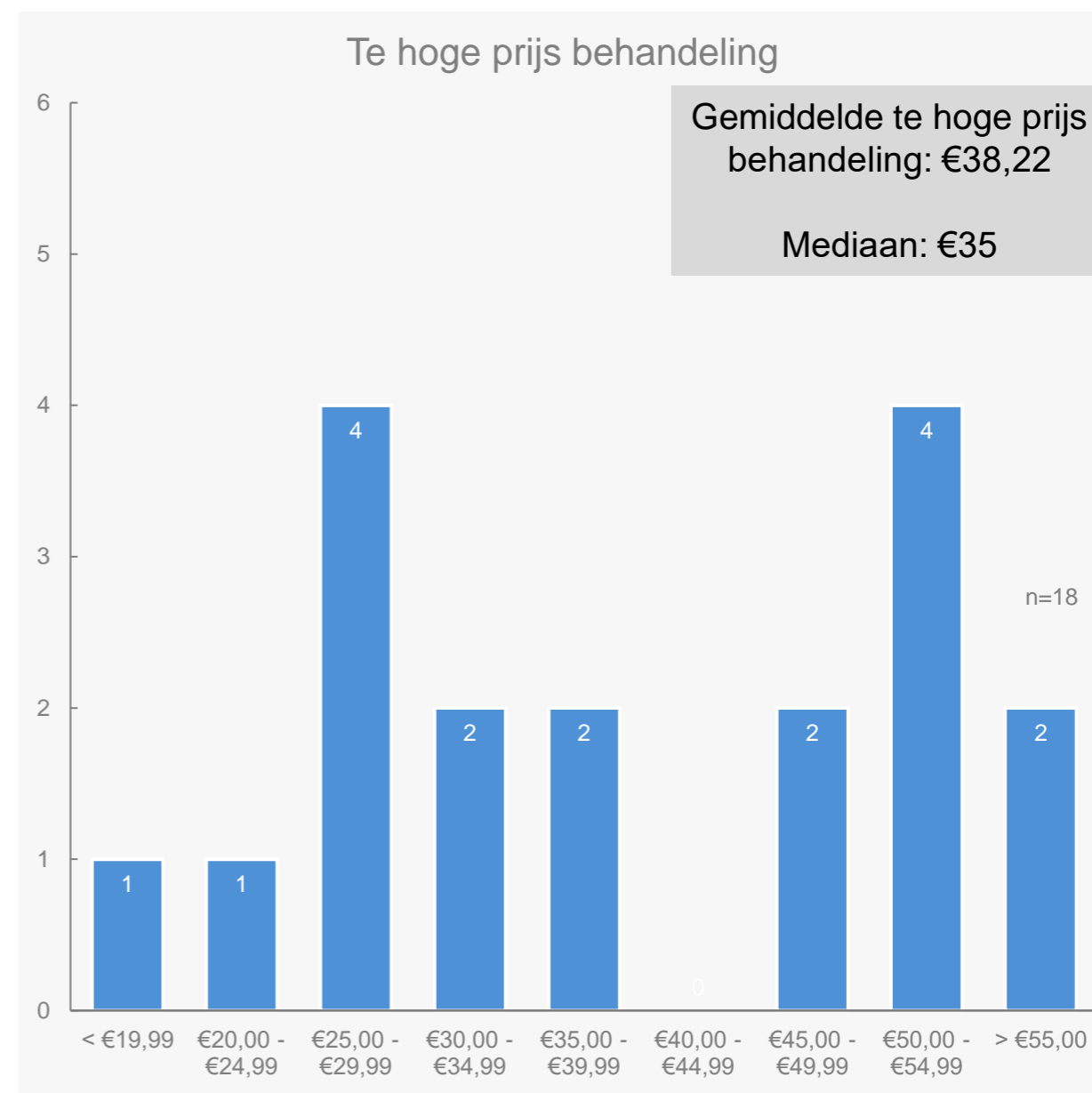
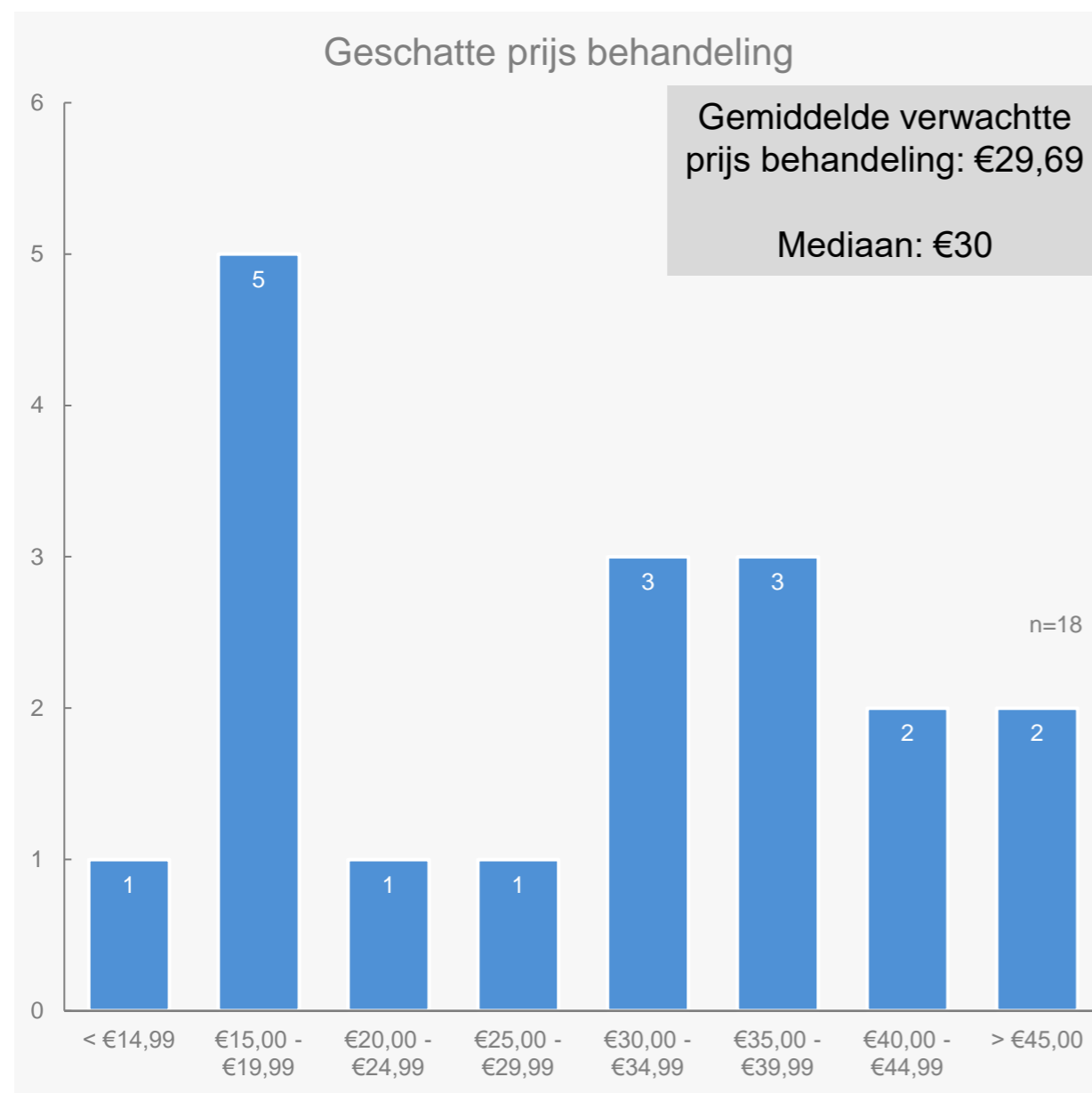
Geeft af en toe een tinteling, alsof je hersenen rusten.

Q: Wat vond u van de behandeling?

Q: Waarom vond u de behandeling (zeer) prettig/onprettig?

# Hoge betalingsbereidheid voor de behandeling

Twee groeperingen in prijsverwachting prijs te herkennen, één rond de €20 en één rond de €35



Q: Wat verwacht u dat 1 behandeling gaat kosten in de toekomst?

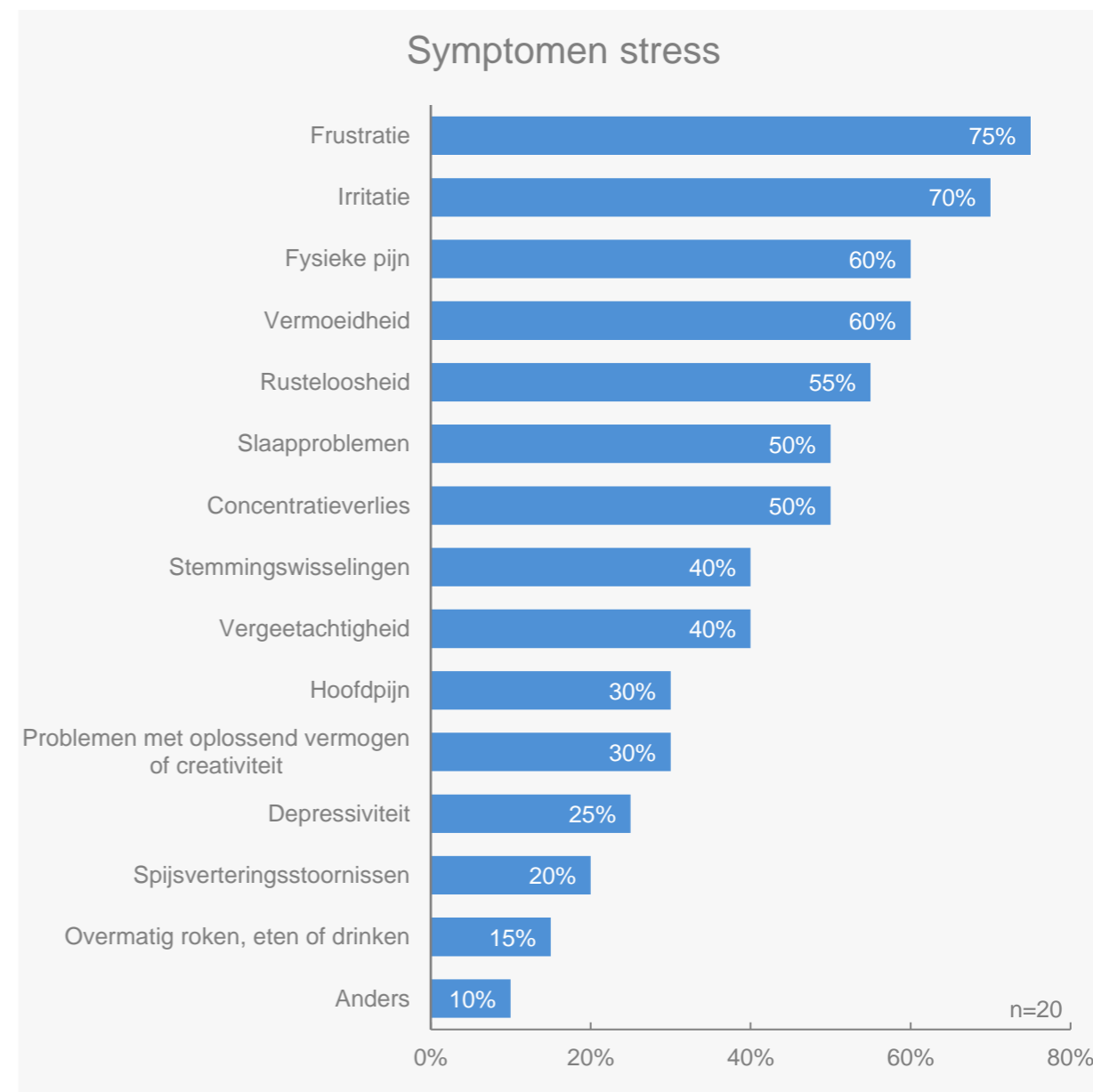
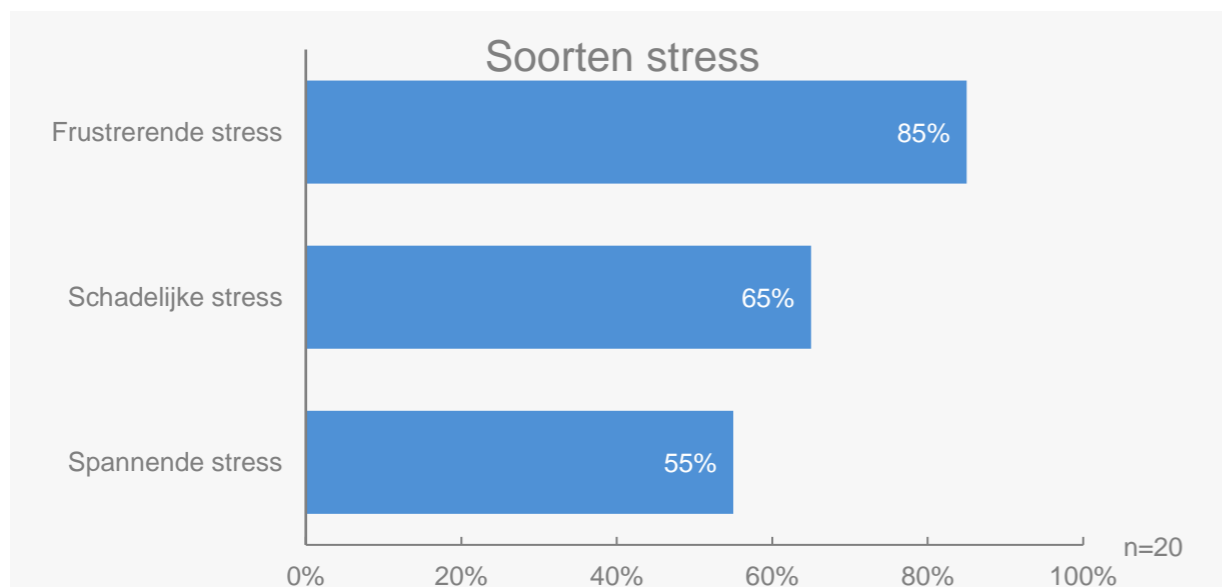
Q: Vanaf welke prijs zou u de behandeling te duur vinden? Dat wil zeggen zo duur dat u er zeker geen gebruik van gaat maken?



Korte termijn effect

# Beginsituatie van de deelnemers zorgelijk

Hoge mate van stresservaring dat zich uit in frustratie, pijn en vermoeidheid



6,95

## Hoge gemiddelde stress ervaring

Gemiddeld geven de deelnemers hun stress ervaring een 6,95 op een schaal van 1 tot 10. Waar 1 staat tot helemaal geen last van symptomen en 10 staat voor ondraaglijk veel last van symptomen

Q: Welke soorten stress ervaart u?

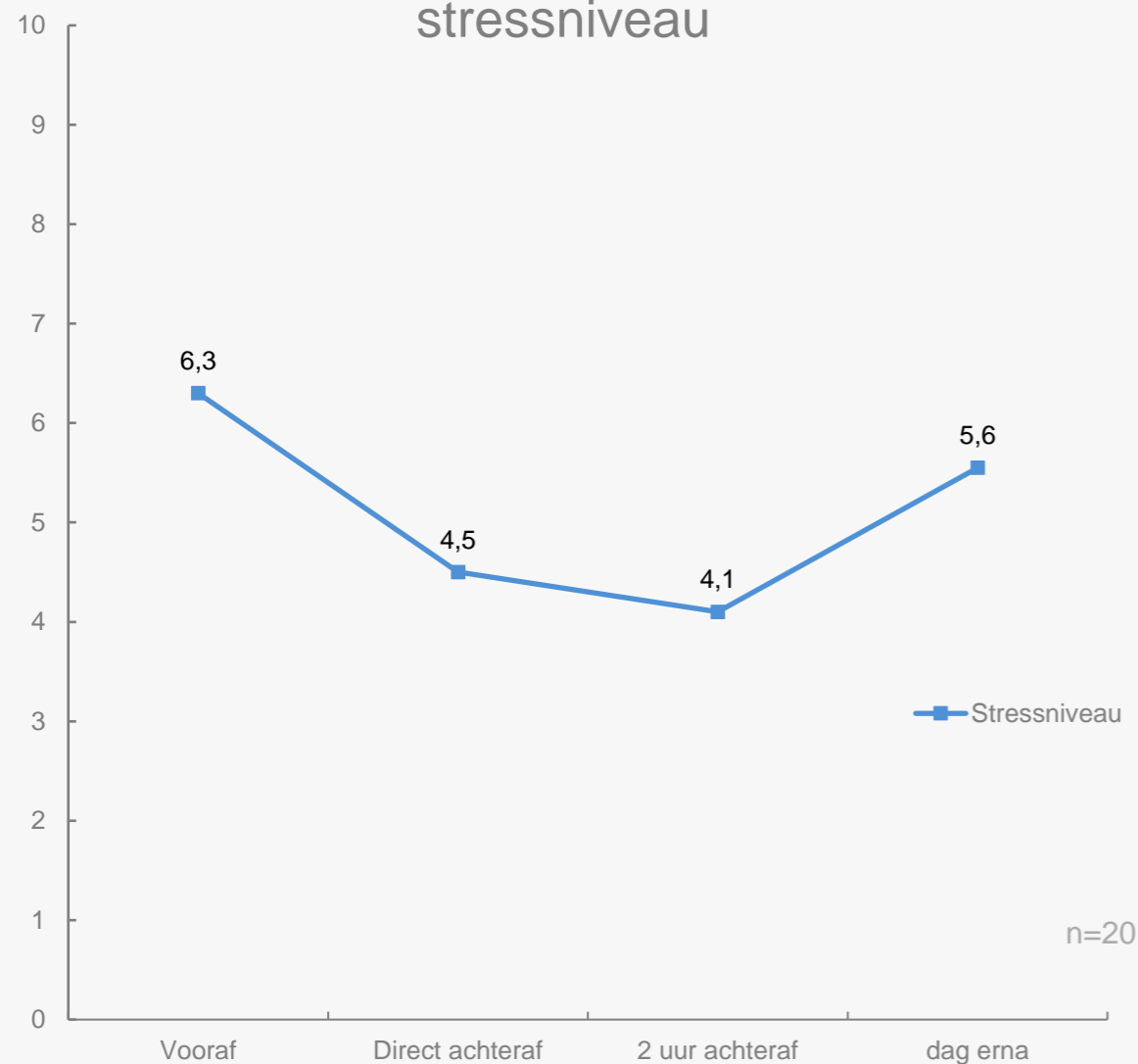
Q: Van welke van onderstaande symptomen heeft u wel eens last?

Q: Wanneer u stress ervaart, hoe heftig is de stress dan gemiddeld?

# Eerste behandeling vermindert stress meteen

Dit houdt enige tijd aan maar komt de volgende dag wel weer terug

Effect eerste behandeling op stressniveau



## Behandeling heeft direct effect

Een grote meerderheid geeft direct na de behandeling aan minder stress te hebben dan daarvoor. Hetzelfde percentage deelnemers zegt 2 uur later een lager niveau van stress te hebben dan voor de behandeling.

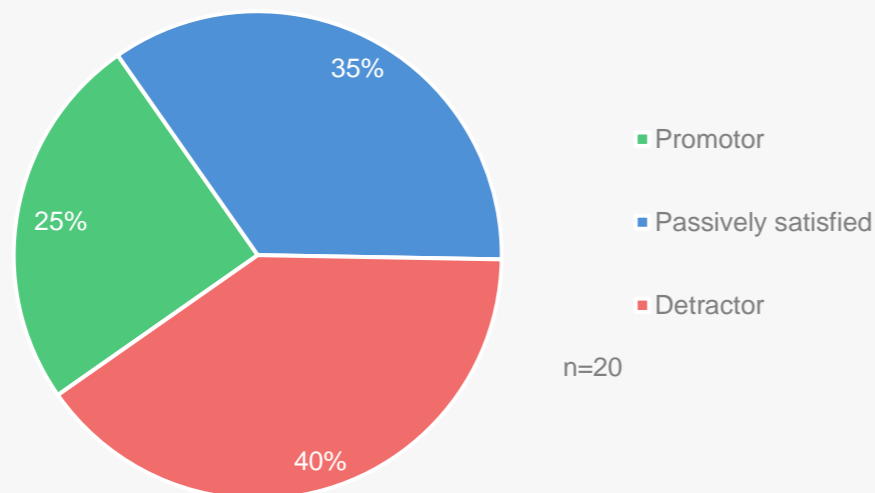


Q: Wat is uw stress ervaring?

# Eerst de kat uit de boom kijken voor aanbevelingen

Men is tevreden maar wil meer weten voor zij anderen met stress de behandeling aanraden

Net promotor score na eerste behandeling



”

Misschien is het meer merkbaar na meer dan een behandeling.

”

Ik moet eerst zelf meer ervaren om het aan te bevelen aan een ander.

”

Nog even niks. Ik ga het gewoon allemaal rustig bekijken en ervaren om me er een goed beeld van te vormen. Pas daarna ga ik er uitspraken over doen na anderen. Ik wil na deze test denk ik ook graag een keer de full experience proberen met deze behandeling. Gewoon voor de volledigheid.

”

Dat je door deze techniek tot rust komt en het een leuke ontspannende ervaring is.

”

Daar zal ik over nadenken maar misschien zou een folder met informatie over de behandeling een idee zijn.

Q: Hoe waarschijnlijk is het dat u de behandeling aanbeveelt aan anderen die stress ervaren?





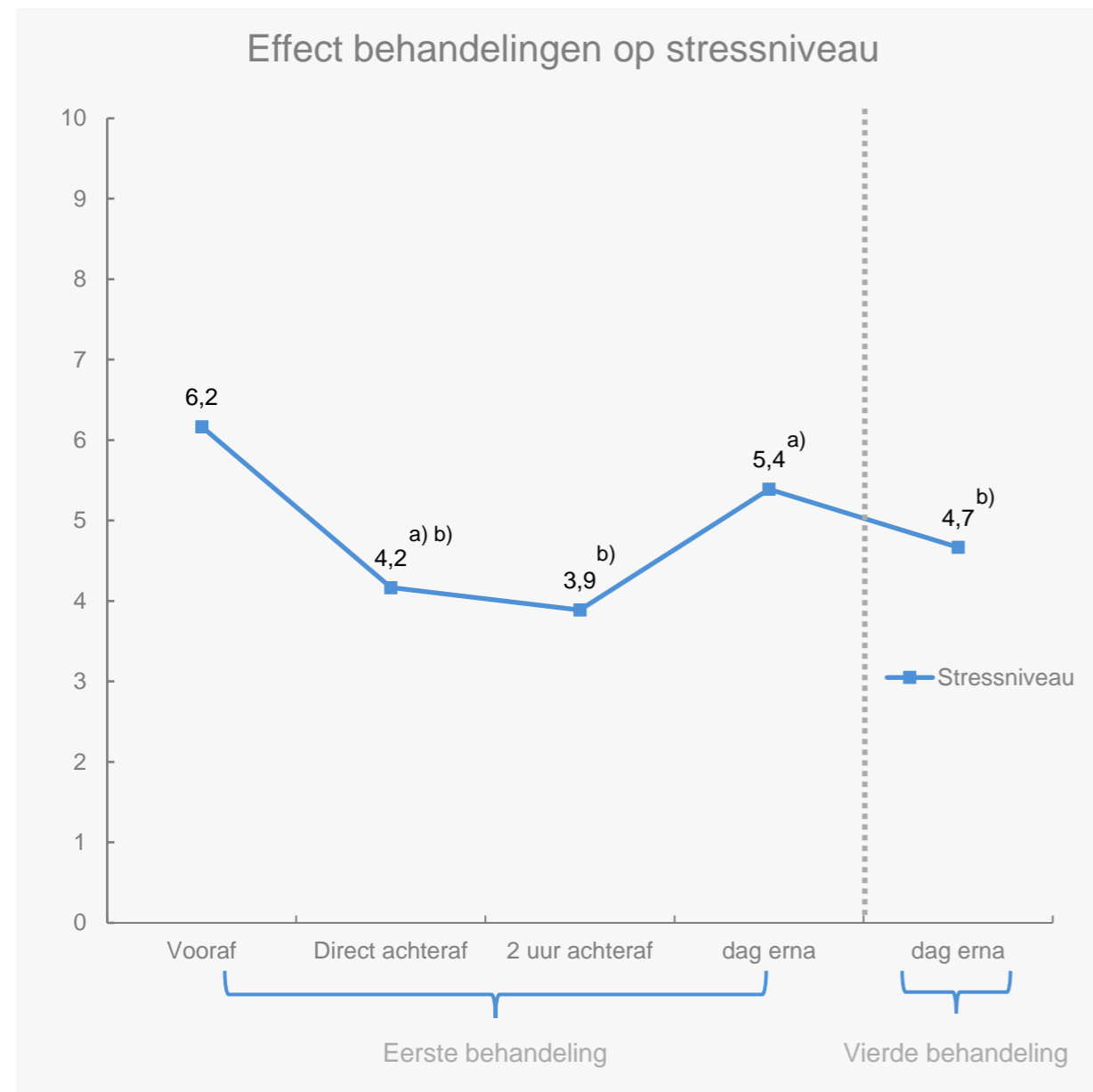
4

## Lange termijn effect

Bij de laatste meting zijn 18 respondenten meegenomen. Eén heeft door persoonlijke omstandigheden vertraging opgelopen en niet op tijd de laatste behandeling gehad. Eén respondent is na de eerste behandeling gestopt met het onderzoek. Hierdoor staat er in dit hoofdstuk vaak  $n=18$ .

# Verbeterd effect na meerdere behandelingen

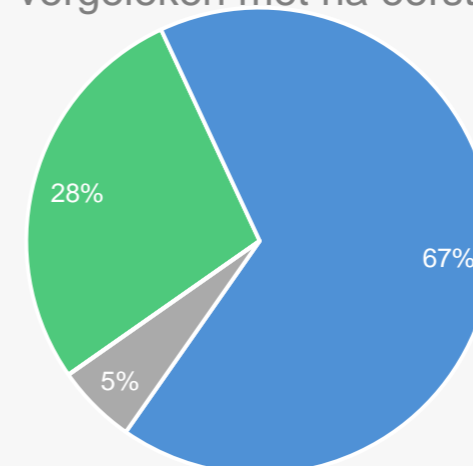
Lager stressniveau de volgende dag, zowel qua gevoel als rapportcijfer stressniveau



## Verbeterd effect na meerdere behandelingen

Meer dan de helft van de deelnemers geeft aan dat zij minder stress ervaren na de vierde behandeling vergeleken met na de eerste behandeling.

## Algemene stress ervaring na vierde behandeling vergeleken met na eerste behandeling



- veel beter
- beter
- geen verschil
- slechter
- veel slechter

n=18

Q: Wat is uw stress ervaring?

Q: Hoe is uw algemene stress ervaring na de laatste behandeling vergeleken met uw algemene stress ervaring na de eerste behandeling?

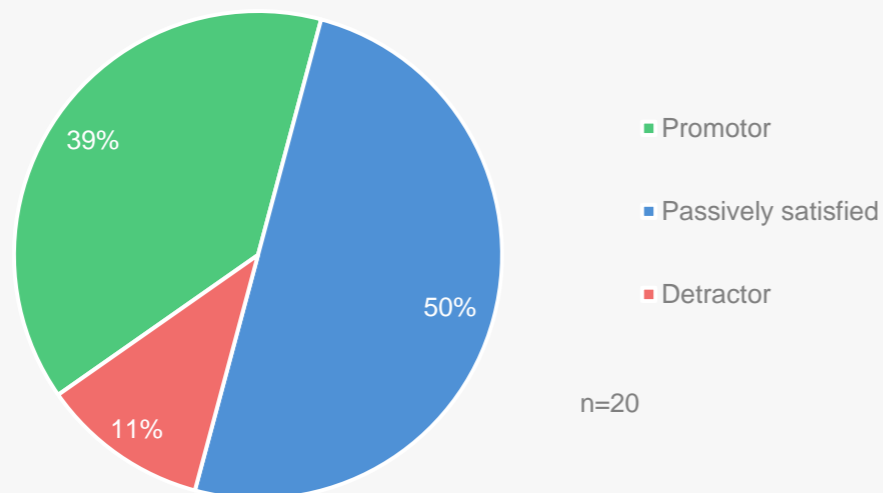
a) significant verschillend met vorige meetpunt

b) significant verschillend met 'Vooraf'

# Na meer behandelingen ook meer aanbevelingen

Na vaker het effect van de behandeling te ervaren willen deelnemers deze ook aanbevelen

Net promotor score na de laatste behandeling



”

Effect is direct merkbaar. Comfortabel en ontspannend tijdens de behandeling. Rust en stemming enorm verbeterd.

”

Ik wil de ervaring nog graag een keer helemaal ervaren met geur en geluid. Dat zou denk ik de ervaring completer maken.

”

ik zou vertellen dat de behandeling van Ayavaya erg goed werkt voor mensen die last hebben van stress. Al na 1 behandeling merk je al een groot verschil. Veel meer rust in je hoofd. De behandeling is erg rustgevend. Je ligt in een cabine en een straal water gaat steeds op en neer op je, het water valt op je haarlijn en je hoeft verder niks te doen.

”

Ik zou graag het geluid willen kiezen in de box d.m.v. een keuzemenu.

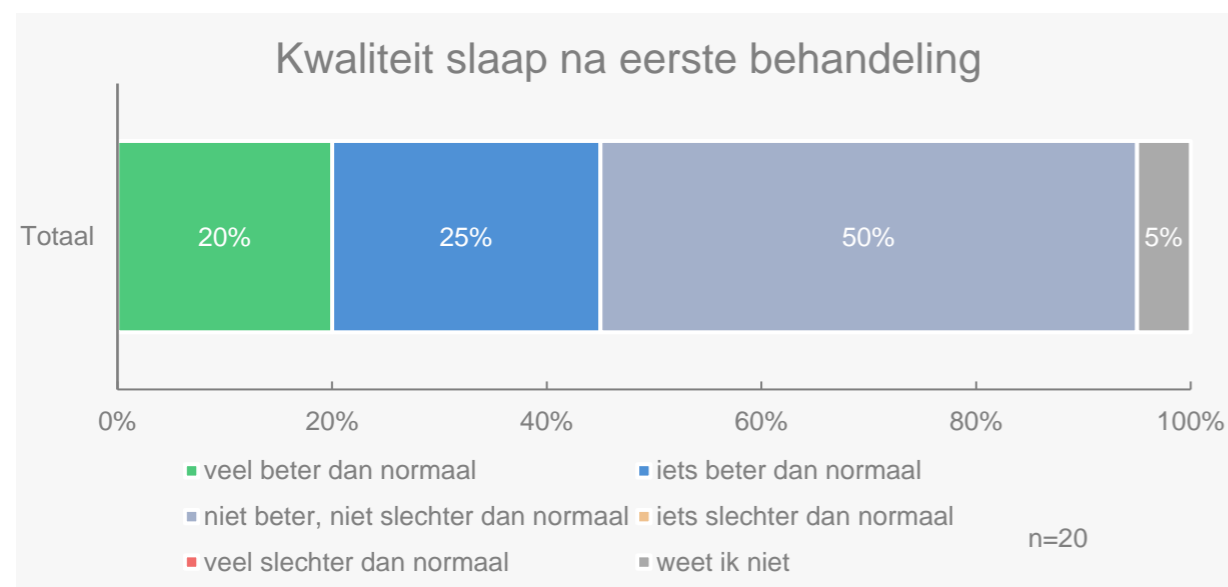
”

Ik denk dat het afhankelijk is van het type persoon aan wie ik zou aanbevelen.

Q: Hoe waarschijnlijk is het dat u de behandeling aanbeveelt aan anderen die stress ervaren?

# De kwaliteit van de slaap wordt ook steeds beter

Dit wordt spontaan genoemd door deelnemers wanneer naar het verschil in effect wordt gevraagd

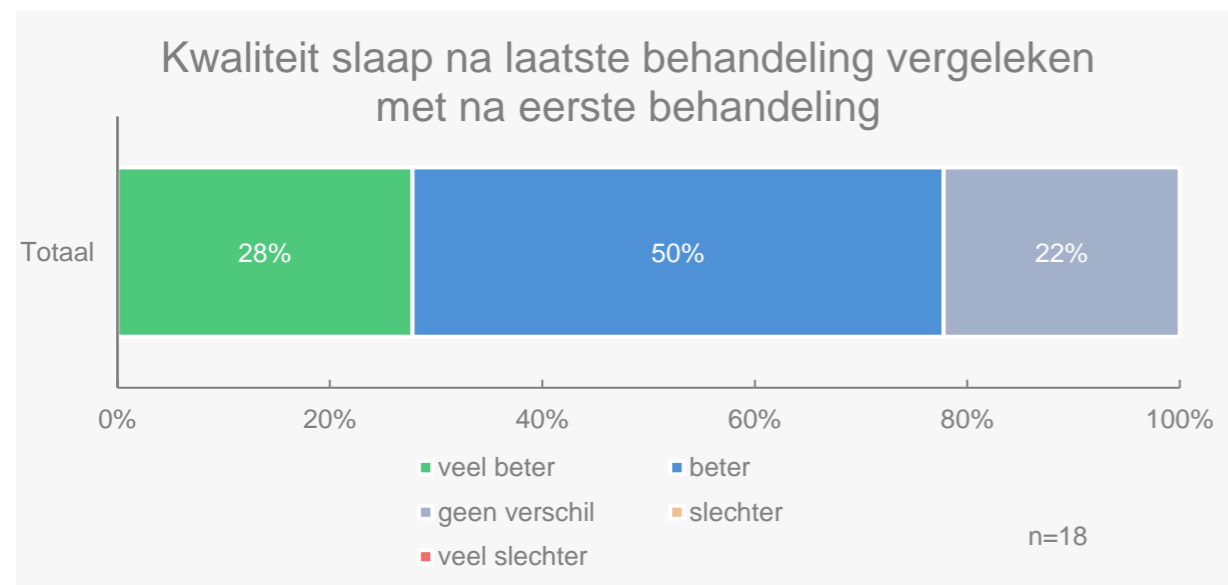


”

Sneller inslapen. Minder denken voor het slapen. Een leeg hoofd. Sneller loslaten van negatieve gedachten. Een voldaan gevoel. Een gevoel van zen en rust.

”

Ik heb minder last van stress, ben veel rustiger in mijn hoofd, geen hoofdpijn/kloppend gevoel, slaap veel beter/rustiger.



”

Ik merk dat ik rustiger ben, beter slaap. En sowieso de behandeling zelf als fijner heb ervaren.

”

Rustiger, makkelijker de keuzes kunnen maken die goed voor me zijn, beter slapen.

Q: Hoe heeft u geslapen na het ontvangen van de behandeling?

Q: Hoe is uw nachtrust na de laatste behandeling vergeleken met uw nachtrust na de eerste behandeling?



Verantwoording

# Verantwoording

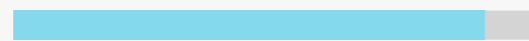


## METHODE

KWANTITATIEF

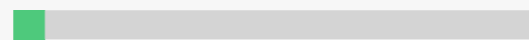
gegevensverzameling  
online

BRUTO STEEKPROEF



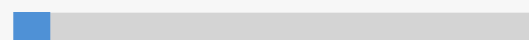
N=272

NETTO STEEKPROEF



n=20

RESPONS



7%



Als steekproefkader is de life and style community van Blauw Research gebruikt gebruikt.

Blauw Research onderschrijft de ESOMAR/ICC richtlijnen.



Veldwerkperiode

22/02/2021 – 24/03/2021



5

Vragenlijsten

**Respondenten voldeden aan de volgende criteria:**

- ✓ Minimaal 18 jaar oud
- ✓ Ervaren jaarlijks frustrerende of schadelijke stress

**Respondenten werden geselecteerd op:**

- ✓ Gelijke man-vrouw verdeling
- ✓ Werkenden oververtegenwoordigd
- ✓ Verschillende hevigheid stress ervaring
- ✓ Verschillende symptoomervaring

# Verantwoording

- Respondenten ontvingen voor hun deelname wel incentive
- De vragenlijst is in nauwe samenwerking met Ayavaya opgesteld. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen: achtergrond, introductie en screening, voor de behandeling, direct na de behandeling, effecten behandeling op stress, herhaling effecten behandeling op stress.
- Waar mogelijk zijn de vragen gerouleerd en gerandomiseerd om eventuele volgorde effecten te voorkomen.



- ✓ **Dataverwerking**  
Na afloop van het veldwerk is het opgebouwde databestand gecontroleerd op volledigheid en consistentie en geschikt gemaakt voor statistische analyse.
- ✓ **Weging**  
De dataset is niet gewogen.
- ✓ **Rapportage**  
Waar in dit rapport wordt gesproken over een verschil gaat het om een significant verschil bij een alfa van 0,05. Dit houdt in dat de kans kleiner is dan 1 op 20 dat het gevonden verschil op toeval berust.