



BEHOEFTE AAN ONDERSTEUNING VAN VETERINAIRE GROOTHANDEL AAN DE DIERENARTSENPRAKTIJK

Een onderzoek naar de behoefte van ondersteuning van een veterinaire
groothandels aan dierenartsenpraktijken

Dagmar Groen
Aeres Hogeschool Dronten | 9 augustus 2021

Afstudeerwerkstuk

Een onderzoek naar de behoefte van ondersteuning van een veterinaire
groothandels aan dierenartsenpraktijken

DISCLAIMER

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

Student:	Dagmar Groen
Opleiding:	Dier- en Veehouderij
Major:	Diergezondheid en Management
Plaats:	Dronten
Datum:	9 augustus 2021
Begeleider:	Bart Bijsterveld

Voorwoord

Voor u ligt het vooronderzoek van mijn afstudeeronderzoek, dit onderzoek wordt geschreven ter afronding van mijn opleiding Diergezondheid en Management aan de Aeres Hogeschool in Dronten. Gedurende mijn stageperiode bij de veterinaire groothandel NL Pharma veterinaire B.V. ben ik geïnteresseerd geraakt naar de relatie tussen groothandels en dierenartsenpraktijken. Dit is een inspiratiebron geweest voor het onderzoeksonderwerp van dit onderzoek.

Feedback van de beoordelaars op de inleiding en enquête is verwerkt in het afstudeerwerkstuk. Graag zou ik vragen of de beoordelaars deze stukken willen herzien.

In het bijzonder wil ik Bart Bijsterveld bedanken voor de begeleiding. Bart heeft met een heldere blik feedback gegeven waardoor ik altijd op scherp gesteld werd.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Dagmar Groen
Dronten, augustus 2021

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
Summary	5
H.1. Inleiding.....	6
H.2. Materiaal en methode	10
H.2.1. Aanpak en methodologie.....	10
H.2.2. Resultaatverwerking	11
H.3. Resultaten	12
H.3.1. Welke core business diensten van de veterinaire groothandel zijn belangrijk voor de dierenartsenpraktijk?	12
H.3.2. In hoeverre heeft de dierenartsenpraktijk behoefte aan managementondersteuning?	14
H.3.3. Hoe denkt de dierenartsenpraktijk over het gebruik van management ondersteunende software aangeboden door een veterinaire groothandel?	14
H.3.4. Wat mist een dierenartsenpraktijk bij de huidige veterinaire groothandel?	14
H.4. Discussie.....	15
H.4.1. Betrouwbaarheidspercentage	15
H.4.2. Resultaten	15
H.5. Conclusie & aanbeveling	17
H.5.1. Conclusie per deelvraag.....	17
H.5.2. Conclusie hoofdvraag.....	18
H.5.3. Aanbeveling	18
Literatuurlijst	19
Bijlage 1. Enquête.....	21
Bijlage 2. Resultaten enquête	25

Samenvatting

Dierenartsenpraktijken zijn de klanten van de veterinaire groothandels in Nederland. Consumentenontwikkelingen van de afgelopen jaren zorgen voor een groeiende drukte binnen de dierenartsenpraktijk. Hierdoor ligt de focus binnen de praktijken op veterinaire zorg verlenen. Managementtaken en het bestellen van medicijnen komen hierdoor in de knel. Naast de core business diensten van een full-servicegroothandel is er een trend zichtbaar op het gebied van automatisering en managementondersteuningssoftware. Bestelsystemen worden geautomatiseerd en veterinaire groothandels bieden platforms aan die ondersteuning bieden in bijvoorbeeld planning en personeelszaken. Om te onderzoeken of de groei van veterinaire sector en ontwikkelingen op het gebied van technologie kansen biedt voor de veterinaire groothandel is de volgende hoofdvraag opgesteld *'Aan welke ondersteuning heeft de dierenartsenpraktijk in Nederland behoefte van de veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen?'*.

Doormiddel van een literatuurstudie en een enquête is de hoofdvraag onderzocht. Uit de enquête blijkt dat de dierenartsenpraktijken vrij onbekend zijn met ondersteunende diensten vanuit de veterinaire groothandel. 56,6% van de dierenartsenpraktijken weet niet of de huidige veterinaire groothandel een managementondersteuningssoftware aanbiedt. Aan de dierenartsenpraktijken is gevraagd of er voldoende tijd is om managementtaken uit te voeren naast de dagelijkse werkzaamheden. De helft van de praktijken geeft aan neutraal tot onvoldoende tijd te hebben voor de taken strategisch beleid en promotie. Ondanks dit tijdgebrek voor managementtaken geeft 43,3% aan geen gebruik te willen maken van een managementondersteuningssoftware van een veterinaire groothandel.

Dierenartsenpraktijken hebben aangegeven hoe belangrijk de core business activiteiten van de veterinaire groothandel zijn. Levertijd van artikelen is zeer belangrijk voor de dierenartsenpraktijken, gevolgd met breedte assortiment en bestelgemak. 20% van de praktijken geeft aan dat de voorraad van artikel(en) regelmatig ontbreekt bij de huidige groothandel.

De core business diensten spelen een belangrijke rol voor de dierenartsenpraktijken. De praktijken hebben behoefte naar een snelle levertijd van artikelen en daarbij een goede voorraad van de artikelen. Op het gebied van aanvullende diensten blijkt de helft van de dierenartsenpraktijken nog geen mening gevormd te hebben. Toch zijn er managementtaken waar de praktijken onvoldoende tijd voor hebben. In deze taken kunnen de praktijken ondersteund worden. Ondanks de ver ontwikkelde technologie in bijvoorbeeld automatisering, lijken de dierenartsenpraktijken nog niet zo ver te zijn.

In de discussie staat omschreven dat het onderzoek niet het betrouwbaarheidspercentage 95% heeft behaald door een laag aantal respondenten. De demografische uitkomsten van de enquête komen overeen met de literatuur. Dit laat zien dat de steekproef een representatief beeld geeft van de onderzoekspopulatie.

Summary

Veterinary practices are the customers of veterinary wholesalers in the Netherlands. Consumer developments in recent years have put a burden on veterinary practice. As a result, the focus of the practices is on veterinary care. Management tasks and the ordering of medicines are time consuming. In addition to the core business services of a full-service wholesaler, a trend is visible in of automation and management support software. Ordering systems are complete automation and veterinary wholesalers offer platforms that provide support matters in, for example, panning and personnel. In order to investigate whether the growth of the veterinary sector and developments in technology provide opportunities for the veterinary wholesaler, the following main question has been formulated: *'Which support from the veterinary wholesalers of veterinary medicines does veterinary practices in the Netherlands need?'*

The main question was investigated by means of a literature study and a survey. The survey shows that veterinary practices are relatively unfamiliar with support services from the veterinary wholesaler. 56,6% of veterinary practices do not know whether the current veterinary wholesaler offers management support software. The veterinary practices were asked whether there was enough time to perform management tasks in addition to the daily work. Half of the practices indicate that they have neutral to not enough time for the tasks strategic policy and promotion. Despite this lack of time for management tasks, 43,3% indicate that they do not want to use a management support software from a veterinary wholesaler.

Veterinary practices have indicated how important the core business activities of the veterinary wholesaler are. Delivery time of articles is very important for veterinary practices, followed by wide range and ease of ordering. 20% of the practices indicate that the stock of item(s) is regularly missing from the current wholesaler.

The core business services play an important role for the veterinary practices. The practices need a fast delivery time of articles and a good stock of the articles. It appears that half of the veterinary practices have not yet formed an opinion on additional services. Yet there are for which the practices do not have enough time. Practices can be supported in these tasks. Despite the highly developed technology, for example, in automation veterinary practices do not seem to be that far yet.

In the discussion it is stated that the survey did not achieve the 95% confidence level due to a low number of respondents. The demographic outcomes of the survey are consistent with the literature. This shows that the response is a representative picture of the research population.

H.1. Inleiding

In Nederland zijn zes soorten handelsvergunningen voor handelaren in veterinaire geneesmiddelen. De groothandelsvergunning (GL) is verplicht voor het handelen in gekanaliseerde producten met uitzondering van verstrekking aan houders van dieren (CBG-MEB, z.d.). Groothandels met een groothandelsvergunning (GL) distribueren (veterinaire) geneesmiddelen aan dierenartsen of dierenartspraktijken. Het register van handelsvergunningen wordt bijgehouden door het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen. In maart 2021 staan er 232 bedrijven met een groothandelsvergunning (GL) in het register (CBG-MEB, 2021). Van deze bedrijven met een GL is ongeveer 63% een groothandel in veterinaire geneesmiddelen voor dierenartsen. De overige vergunninghouders zijn logistieke bedrijven, dierenwinkels, online webshops of overige bedrijven.

Dierenartsen en dierenartspraktijken zijn de klanten van de veterinaire groothandels. In Nederland zijn er ongeveer 2.400 dierenartspraktijken. De afgelopen jaren zijn 20 tot 25% van de dierenartspraktijken deel geworden van een keten (Rabobank, 2021). Het aanbod aan veterinaire groothandels is relatief groot ten opzichte van het aantal dierenartspraktijken in Nederland. In het begin van 2020 was er in de media sprake van een toename van huisdieren, voornamelijk honden en katten zijn populair (NOS, 2020). Zowel het aantal honden- en kattenbezitters is in 2020 met 2% gestegen ten opzichte van 2019. Deze stijging wordt verklaard door de coronapandemie, doordat mensen meer vanuit huis werkten was er tijd voor een huisdier (Dibevo, 2021). Met name door de groei van het aantal huisdieren is de vraag naar veterinaire zorg vergroot. Ten opzichte van Q2 2020 maakt de veterinaire dienstverlening +12,9% omzet in Q3 2020 (Panteia, 2020). De komende zeven jaar wordt er zelfs wereldwijd een groei van 7,4% verwacht op de veterinaire medicijn markt (Grand View Research, 2020).

Naast een groei in vraag naar veterinaire zorg veranderd de consument in gedrag (Trouw, 2021). Zo worden menselijke emoties en eigenschappen steeds meer gekoppeld aan (huis)dieren, dit wordt ook wel humanisering van het dier genoemd. Door de humanisering is er een verschuiving zichtbaar tussen de relatie van mens en dier, van ondergeschikte naar een gelijkwaardigheid (Alphen van et al, 2019). Doordat het huisdier als een familielid wordt beschouwd is er vraag naar gepersonaliseerde en gepaste zorg voor het dier. Een gepersonaliseerde dienstverlening is niet alleen een toenemende trend onder huisdiereigenaren, maar ook onder de consumenten binnen Nederland (Pepers and co, 2019). Dit betekent voor de dierenartsenpraktijk, dat huisdiereigenaren goede en gepersonaliseerde zorg wensen voor het huisdier. Belangrijke factoren voor een consument zijn het gemak, klantbeleving en snelheid van het ontvangen van een dienst of product (NRC, z.d.).

Deze consumentontwikkelingen zorgen voor een groeiende drukte in de dierenartsenpraktijk. Door deze groei zijn medewerkers binnen de dierenartsenpraktijk dagelijks druk met het behandelen van dieren. De focus binnen de dierenartsenpraktijk ligt bij het behandelen van huisdieren. Hierdoor komen managementtaken en bestellen in de knel. Managementtaken binnen die dierenartsenpraktijk kunnen uitgevoerd worden door de praktijkeigenaar, een veterinair praktijkmanager of verschillende medewerkers. De taken zijn bijvoorbeeld personeelszaken, (strategisch) beleid, promotie, planning en voorraadbeheer (Jansen, 2019).

Naast het behandelen van huisdieren is het noodzakelijk dat de dierenartsenpraktijk voldoende geneesmiddelen, disposables en instrumentarium hebben om de dieren te kunnen behandelen. Deze behoeftes worden besteld bij een veterinaire groothandel. Een veterinaire groothandel handelt in diergeneesmiddelen met uitzondering van verstrekking aan eindgebruikers. Een groothandelaar wordt ook wel gedefinieerd als specialist in inkoop en wederverkoop van producten aan organisaties. Wereldwijd zijn er verschillende types groothandelaren. De veterinaire groothandels met een GL vergunning zijn zelfstandige full-servicegroothandels met een breed en diep assortiment aan diergeneesmiddelen. Naast het inkopen en verkopen van geneesmiddelen vervullen deze

groothandels meerdere functies, zoals stimuleren van de vraag voor de leverancier (eigen verkooporganisatie e.d.), transport, introductie van nieuwe geneesmiddelen en advies (Verhage, 2013). In de functies van de full-servicegroothandel zijn de core business diensten. Dierenartsen letten op verschillende aspecten bij het selecteren van een veterinaire groothandel. De belangrijkste aspecten zijn het bestelgemak, prijs-kwaliteitverhouding en de levertijd. Een terugkoppeling van de bestelling aan het managementsysteem van de dierenartsenpraktijk heeft de voorkeur. Hierdoor wordt de administratieve voorraad automatische bijgewerkt. Het makkelijkste voor dierenartsenpraktijken is wanneer alle producten online besteld kunnen worden. Daarbij wordt een terugkoppeling verwacht van de veterinaire groothandel over de huidige voorraad die geleverd kan worden. Levertijd van een artikel is hierbij een belangrijk aspect. Indien een artikel niet leverbaar is wordt de dierenartsenpraktijk graag geïnformeerd wanneer het artikel wel leverbaar is. Bij het bestellen in een webshop is het van belang voor de dierenartsenpraktijken dat alle artikelgegevens inzichtelijk zijn. Hierbij moet de juiste prijs ook direct zichtbaar zijn (Marktdata.nl, 2018).

Het automatiseren van bestellingen is een logistieke trend. Inkopers geven aan vijf of meer uur per week te besteden aan het bestelproces. Automatisering van dit proces verlaagt het aantal werkuren dat besteed wordt aan inkopen en verhoogt het bestelgemak voor de klant (Manutan, 2018). Door het automatiseren van bestelling wordt het bestelgemak verhoogt en de besteltijd voor de dierenartsenpraktijk blijft beperkt.

Prijs-kwaliteitverhouding is belangrijk voor de dierenartsen in de selectie van een groothandel. Veterinaire groothandels kunnen inkoopafspraken maken met een dierenartsenpraktijk. Een kortingsafpraak is onderdeel van deze inkoopafspraken. Dit wordt gebaseerd op het inkoopgedrag van de dierenartsenpraktijk. Veterinaire ketens maken inkoopafspraken voor de aangesloten dierenartsenpraktijken. Door het aantal aangesloten dierenartsenpraktijk is het inkoopgedrag hoger dan bij een individuele dierenartsenpraktijk. Hierdoor hebben de ketens een gunstige positie en maken gebruik van goede inkoopcondities. Individuele dierenartsenpraktijken kunnen geen gebruik maken van deze voordelen, waardoor de Veterinaire Inkoopgroep (VIG) is ontstaan. Bij de VIG sluiten dierenartsenpraktijken zich aan om gezamenlijk betere inkoopafspraken te realiseren. Door het verbeteren van inkoopafspraken voor een groep dierenartsenpraktijken is er een grotere weerbaarheid in de veranderende markt, de praktijken maken gebruik van betere inkoopcondities en hogere kortingen. Bijna 4% van de dierenartsenpraktijken in Nederland is aangesloten bij de VIG (Veterinaire Inkoopgroep, z.d.). De hoofdleverancier van deze inkoopgroep is Covetrus, daarnaast zijn er twaalf 'voorkeurs leveranciers' waar ook afspraken mee zijn.

Naast de consumentenontwikkeling staat er een verandering op het gebied van wetgeving ingepland voor de veterinaire groothandels. Met ingang van 28 januari 2022 is de nieuwe verordening Diergeneesmiddel Verordening van toepassing. Alle groothandels met een groothandelsvergunning (GL) moeten voldoen aan de Good Distribution Practices richtsnoeren. GDP wordt beoordeeld door een inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Een GDP-certificaat wordt gekoppeld aan de groothandelsvergunning. In een onlinedatabank wordt inzichtelijk welke groothandels een geldig GDP-certificaat hebben (CBG-MEB, 2021). De GDP-richtlijnen waarborgen de kwaliteit van diergeneesmiddelen gedurende opslag en distributie. Dit heeft voor groothandels consequenties voor procedures rondom personeel, documentatie, orders, opslag, vervoer, retour en recall (EMA, 2020).

De drie belangrijkste leveranciers van veterinaire geneesmiddelen in 2018 zijn Henry Schein, AST Farma en MSD (Marktdata.nl, 2018). In 2015 was AUV, de bedrijfsnaam voor Henry Schein, marktleider in diergeneesmiddelen (Marktdata.nl, 2016). In 2018 fuseert Henry Schein met een innovator op het gebied van technologie Vet's First Choice. De nieuwe naam van de groothandel na deze fusie is Covetrus (Businesswire, z.d.). Naast de innovaties op het gebied van bestelgemak is een trend zichtbaar waarbij groothandels aanvullende diensten aanbieden. Om de communicatie tussen

dierenartsen en cliënten te bevorderen, biedt Covetrus naast veterinaire geneesmiddelen en apparatuur ook praktijkmanagementsoftware, 'Multichannel' klantenbetrokkenheid service en supply chain-infrastructuur. Verschillende groothandels werken samen met platforms voor consumenten of dierenartspraktijken waarbij dierenartsen geholpen worden in het ondernemerschap (Nomilk2today, z.d.). Deze platforms kunnen ondersteuning bieden op het gebied van praktijkmanagement, klantcontact en analyses van consumentengedrag. De verschillende type softwaresystemen ondersteunen de managementtaken binnen de dierenartsenpraktijk. Dechra/AST Farma biedt bijvoorbeeld een 'AST Praktijkmanager' aan. Dit is een softwareprogramma waarbij een dierenartsenpraktijkeigenaar ondersteunt wordt in personeelszaken, zoals roosters maken en contractenbeheer (AST farma, z.d.).

Door het gebruik van data-analyse van inkoopgedrag van dierenartsenpraktijken kan de veterinaire groothandel de optimale bestelfrequentie bepalen. Door het analyseren van data van bijvoorbeeld praktijkmanagementsoftware over de cliënten van de dierenartsenpraktijk wordt de veterinaire branche inzichtelijker voor de veterinaire groothandels. Hierdoor worden trends binnen de veterinaire sector voortijdig ontdekt. Een warehouse management systeem, gebaseerd op 'The Internet of things', is een logistieke trend die verwacht wordt in de vierde industriële revolutie (Lee et al., 2017). De uitbraak van COVID-19 zorgt ervoor dat diverse technologische trends binnen de logistieksector wereldwijd versnellen, voornamelijk de e-commerce is sneller gegroeid (Pals, 2020).

Het verzamelen van data en het analyseren daarvan wordt door de grotere veterinaire groothandels al gedaan. Door het aanbieden van management ondersteunende software krijgt een veterinaire groothandel inzicht in de veterinaire branche, waardoor groothandels de dierenartsenpraktijken kunnen adviseren. Een management ondersteunende software kan gericht zijn op verschillende taken binnen een dierenartsenpraktijk, zoals personeelszaken, voorraadbeheer of marketing. Trends worden vroegtijdig gesignaleerd zodat de groothandel en dierenartspraktijken hierop kunnen inspelen. Het inzicht krijgen in deze data biedt de groothandel voordelen. Daarnaast biedt de groeiende drukte binnen de dierenartsenpraktijken een kans voor de veterinaire groothandels om ondersteuning te bieden in de vorm van aanvullende diensten. Onbekend is of de dierenartsenpraktijken behoefte hebben aan deze ondersteuning vanuit de veterinaire groothandel met een diergeneesmiddelenassortiment. Met de huidige ontwikkelingen binnen de veterinaire sector is het onbekend wat een dierenarts wenst van de veterinaire groothandel.

Verkopen van producten aan bedrijven is business-to-businessmarketing. Bedrijven hebben andere aankoopeisen dan een consument. Er zijn vijf criteria waar de leverancier in een business-to-businessmarkt op beoordeeld wordt. Dit zijn een consistente kwaliteit, afspraken nakomen, klantgerichtheid, acceptabele prijzen en uitstekende service. De doorslaggevende factoren in het aankoopproces zijn economische argumenten, levertijd, productkwaliteit en prijs (Verhage, 2013). In een b2b markt is het belangrijk dat er een duurzame relatie opgebouwd wordt met de klant, zodat deze herhalingsaankopen plaatst.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt:

Aan welke ondersteuning heeft de dierenartsenpraktijk in Nederland behoefte van de veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen?

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn verschillende deelvragen opgesteld:

1. Welke core business diensten van de veterinaire groothandel zijn belangrijk voor de dierenartsenpraktijk in het aankoopproces?
2. In hoeverre heeft een dierenartsenpraktijk behoefte aan managementondersteuning vanuit de veterinaire groothandel?

3. Hoe denkt de dierenartsenpraktijk over het gebruik van management ondersteunende software aangeboden door een veterinaire groothandel?
4. Wat mist een dierenartsenpraktijk bij zijn huidige veterinaire groothandel?

Er wordt een onderzoeksrapport opgesteld waarin omschreven staat aan welke ondersteuning dierenartsenpraktijk behoefte hebben vanuit een veterinaire groothandel. Dit onderzoek biedt de veterinaire groothandel inzicht in de behoeftes van de dierenartsenpraktijken. Met dit inzicht kan de groothandel inspelen op de wensen van de dierenartsenpraktijken.

H.2. Materiaal en methode

In dit hoofdstuk wordt omschreven hoe antwoord verkregen wordt op de hoofdvraag aan de hand van de opgestelde deelvragen.

H.2.1. Aanpak en methodologie

Het opgestelde onderzoek is een kwantitatief onderzoek in de vorm van een enquête. Met deze enquête is antwoord verkregen op de vier deelvragen, om vervolgens de hoofdvraag te beantwoorden. De doelgroep van het onderzoek bevat dierenartsenpraktijken binnen Nederland. De enquête is bedoeld voor de eigenaar of medewerker van de dierenartsenpraktijk die beslissingen maakt over het bestellen bij een veterinaire groothandel. Deze functie kan vervuld worden door een praktijkeigenaar, praktijkmanager of apotheekmedewerker.

De betrouwbaarheid van het onderzoek is als volgt berekend. Er is van het gegeven uit gegaan dat er in Nederland 2.400 dierenartsenpraktijken zijn. Hiervan zijn er 75 tot 80% niet aangesloten bij een keten. Ervan uitgaande dat niet-aangesloten dierenartsenpraktijken vrij zijn in de keuze van veterinaire groothandel, is de onderzoekspopulatie 1.920 dierenartsenpraktijken. Met behulp van de betrouwbaarheidsformule is de gewenste steekproef berekend voor een kwantitatief onderzoek.

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

n = het aantal individuen in de steekproef

z = de standaard afwijking voor een betrouwbaarheid van 95%

N = populatiegrootte

p = de kans dat iemand een bepaald antwoord geeft

F = de foutmarge of de nauwkeurigheid

De formule met ingevulde cijfers is als volgt:

$$n = \frac{1.920 \cdot 1.96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5) + (1.920-1) \cdot 0,05^2}$$

Het gewenste aantal respondenten om een betrouwbaarheidspercentage van 95% te behalen, is 321 respondenten. Via de mail zijn 625 dierenartsenpraktijken benaderd. De enquête heeft in totaal twee weken uitgestaan.

De vier deelvragen zijn gebruikt om de enquête (bijlage 1) op te stellen:

1. Welke core business diensten van de veterinaire groothandel zijn belangrijk voor de dierenartsenpraktijk in het aankoopproces?
2. In hoeverre heeft een dierenartsenpraktijk behoefte aan managementondersteuning vanuit de veterinaire groothandel?
3. Hoe denkt de dierenartsenpraktijk over het gebruik van management ondersteunende software aangeboden door een veterinaire groothandel?
4. Wat mist een dierenartsenpraktijk bij zijn huidige veterinaire groothandel?

In de enquête is gebruik gemaakt van meerkeuze antwoorden. Bij enquêtevragen waar gevraagd wordt naar tevredenheid of belang van een aspect, is een 5-puntsschaal gebruikt. In de 5-puntsschalen zijn de antwoordmogelijkheden symmetrisch opgesteld. Hierdoor is het voor de respondenten gemakkelijker om over de stellingen na te denken. In deze antwoordmogelijkheden is

er voor gekozen een neutrale antwoordoptie te gebruiken. Het risico op *satisfying* wordt vergroot met deze antwoord optie. Dit betekent dat respondenten sneller de 'Neutraal' antwoord mogelijkheid selecteert (Baarden, 2015). Bij een hoog percentage aan 'Neutraal' antwoorden is de uitkomst van deze enquêtevraag minder betrouwbaar, echter is de antwoordoptie 'neutraal' wel nodig. Zonder deze antwoordoptie worden de respondenten geforceerd om een standpunt te kiezen.

H.2.2. Resultaatverwerking

De data uit de enquête is geanalyseerd worden in het programma Google Formulieren en Excel, waarna deze zal worden uitgewerkt in het hoofdstuk 'resultaten'. Er is voor gekozen om geen Spss te gebruiken in de resultaatverwerking daar Excel en Google Formulier voldoende inzicht in geven.

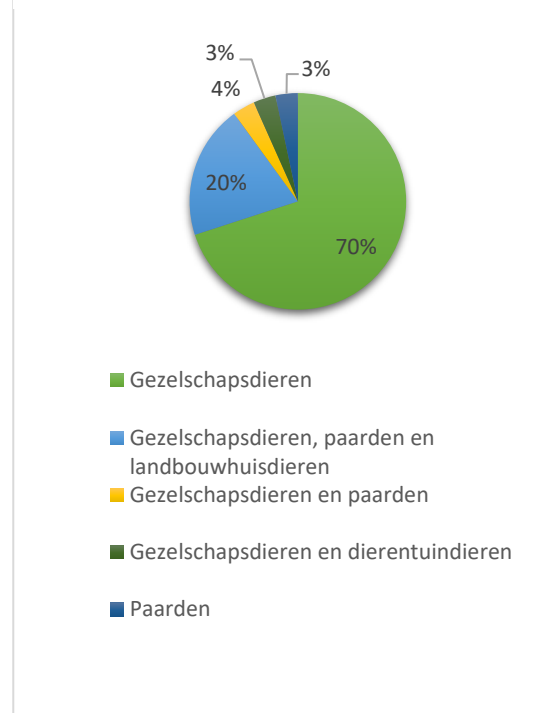
H.3. Resultaten

In hoofdstuk drie worden de algemene resultaten en resultaten per deelvraag beschreven.

De enquête is door 30 dierenartsenpraktijken ingevuld. 70% van de dierenartsenpraktijken behandelt uitsluitend gezelschapsdieren.

Er zijn verschillende dierenartsenpraktijken waar meerdere diersoorten behandeld worden, dit is zichtbaar in figuur 1. 23,3% van alle dierenartsenpraktijken is aangesloten bij een keten. Deze praktijken geven aan dat de keten invloed heeft op de keuze in een veterinaire groothandel. De helft van de dierenartsenpraktijken is aangesloten bij een inkoopgroep, voor 66% van deze praktijken heeft de inkoopgroep invloed op de keuze in veterinaire groothandel.

Figuur 1 Diergroepen die in de dierenartsenpraktijk behandeld worden



H.3.1. Welke core business diensten van de veterinaire groothandel zijn belangrijk voor de dierenartsenpraktijk?

Om deze vraag te beantwoorden is aan de respondenten gevraagd om elf verschillende diensten uit de core business van de groothandel te beoordelen op belangrijkheid. De schaal van belangrijkheid is verdeeld in een 5-puntsschaal. Het gemiddelde antwoord van de dierenartsenpraktijken per dienst is berekend in Excel. In tabel 1 wordt een overzicht van de beoordeelde diensten gegeven. Deze is gerangschikt van gemiddeld zeer belangrijk tot gemiddeld neutraal. De negen van de elf diensten zijn gemiddeld zeer belangrijk tot belangrijk voor dierenartsenpraktijken.

Levertijd van artikelen is de belangrijkste dienst voor dierenartsenpraktijken, 90% van de dierenartsenpraktijken vindt de levertijd zeer belangrijk. Voor 10% van de praktijken is de levertijd belangrijk. Op de tweede plaats staat de breedte van het assortiment van de veterinaire groothandel. Voor 64% van de praktijken is de breedte van het assortiment zeer belangrijk. Bestelgemak is voor 50% van de dierenartsenpraktijken zeer belangrijk. Contact met de vertegenwoordiger is voor 38% van de praktijken neutraal. 47% van de dierenartsenpraktijken vindt informatie over ontwikkelingen van nieuwe diergeneesmiddelen een neutrale factor.

Belangrijkheid core business diensten van veterinaire groothandel (n=30)					
	Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Minder belangrijk	Niet belangrijk
Levertijd	90%	10%			
Breedte assortiment	64%	33%	3%		
Bestelgemak	50%	47%	3%		
Transport van bestelling	40%	50%	10%		
Terugkoppeling voorraad van veterinaire groothandel	43%	47%	7%	3%	
Meedenken in oplossingen	40%	43%	17%		
Bereikbaarheid binnendienst	40%	47%	10%	3%	
Kortingsafspraken	43%	40%	13%		3%
Transparantie kostprijs	47%	33%	13%	3%	3%
Contact vertegenwoordiger	14%	41%	38%	3%	3%
Informatie over ontwikkelingen van nieuwe diergeneesmiddelen	7%	40%	47%	3%	3%

Tabel 1 Belangrijkheid core business diensten van veterinaire groothandel beoordeeld door dierenartsenpraktijken

De definitie van het woord 'bestelgemak' kan per doelgroep variëren, daarom is in de enquête gevraagd welke dienst of diensten onder begrip bestelgemak vallen. Alle producten online kunnen bestellen is voor 96,7% van de dierenartsenpraktijken bestelgemak. Verder is het voor de praktijken belangrijk dat productgegevens online beschikbaar zijn en de bestelgeschiedenis inzichtelijk is. De automatisering van bestellingen en koppeling met een managementsysteem wordt door weinig dierenartsenpraktijken als bestelgemak gezien. In tabel 2 een overzicht van de uitkomsten.

Wat valt voor dierenartsenpraktijken onder bestelgemak?	
Alle producten zijn online te bestellen	96,7%
Productgegevens zijn online beschikbaar	83,3%
U kunt uw bestelgeschiedenis inzien	70%
Afbeeldingen van producten zijn online beschikbaar	66,7%
Er is een bestelnummer voor artikelen	46,7%
U kunt favoriete artikelen opslaan	43,3%
Geautomatiseerde bestelling	13,3%
Koppeling met managementsysteem	3,3%

Tabel 2 Diensten van veterinaire groothandel die voor de dierenartsenpraktijk onder bestelgemak vallen

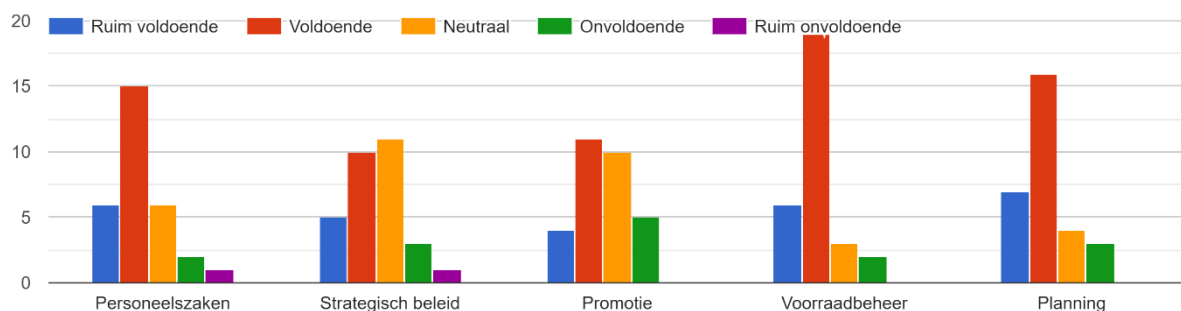
H.3.2. In hoeverre heeft de dierenartsenpraktijk behoefte aan managementondersteuning?

Om te onderzoeken of er behoefte is aan managementondersteuning, is aan de dierenartsenpraktijken gevraagd of er voldoende tijd is om managementtaken uit te voeren. De managementtaken zijn onderverdeeld in personeelszaken, strategisch beleid, promotie, voorraadbeheer en planning.

83% van de dierenartsenpraktijken heeft ruim voldoende tot voldoende tijd voor het voorraadbeheer binnen de praktijk. Ook voor de planning en personeelszaken hebben meer dan de helft van de praktijken ruim voldoende tot voldoende tijd voor. De helft van de dierenartsenpraktijken heeft neutraal tot onvoldoende tijd voor strategisch beleid en promotie.

Figuur 2 Tijdbesteding aan managementtaken naast de dagelijkse werkzaamheden binnen de dierenartsenpraktijk

Geef per managementtaak aan of er voldoende tijd aan besteed kan worden naast de dagelijkse werkzaamheden binnen de dierenartsenpraktijk



H.3.3. Hoe denkt de dierenartsenpraktijk over het gebruik van management ondersteunende software aangeboden door een veterinaire groothandel?

In de enquête is respondenten gevraagd of ze managementondersteuningssoftware, die aangeboden wordt door een veterinaire groothandel, zouden gebruiken. 50% van de praktijken geeft aan dit misschien te doen. 6,7% heeft ja geantwoord op deze vraag en maakt momenteel al gebruik van een managementondersteuningssoftware van een veterinaire groothandel. De overige 43,3% zou geen gebruik maken van een managementondersteuningssoftware van een veterinaire groothandel. 56,6% van de dierenartsenpraktijk weet niet of de huidige veterinaire groothandel een managementondersteuningssoftware aanbiedt.

H.3.4. Wat mist een dierenartsenpraktijk bij de huidige veterinaire groothandel?

63,3% van de dierenartsenpraktijken geeft aan niets te missen bij de huidige veterinaire groothandel. 20% mist regelmatig voorraad van artikel(en), één respondent geeft aan een goed voorraadbeheer te missen bij de huidige veterinaire groothandel.

Enkele respondenten missen bijsluiters, snelheid van de webshop, aankondiging van nieuwe producten, houdbaarheidsdata of terugkoppeling van prijswijzigingen.

H.4. Discussie

In het literatuuronderzoek en de enquête is onderzoek gedaan naar welke ondersteuning dierenartsenpraktijken behoefte hebben vanuit een veterinaire groothandel. Dit biedt de veterinaire groothandel inzicht naar de behoeftes van de dierenartsenpraktijken waar de groothandel op kan inspelen. Het hoofdstuk discussie is gericht op een kritische reflectie van de onderzoeksmethode en uitkomsten van de enquête.

H.4.1. Betrouwbaarheidspercentage

Het aantal respondenten van de enquête voldoet niet aan het aantal om een betrouwbaarheidspercentage van 95% te behalen. De enquête is naar 625 mailadressen van dierenartsenpraktijken verstuurd en had een reactiepercentage van 4,8%. Er was onvoldoende tijd om telefonisch contact op te nemen met dierenartsenpraktijken om het reactiepercentage te verhogen.

In de literatuur staat omschreven dat meer dan 60% van de dierenartsenpraktijken een huisdierenpraktijk is. Er zijn meer dan 20% gemengde dierenartsenpraktijken en ongeveer 5% paardenpraktijken. Het aantal gezelschapsdierenpraktijken die de enquête ingevuld hebben is 70%, gemengde praktijken 20% (gezelschapsdieren, paarden en landbouwhuisdieren) en paardenpraktijken 3%. 4% van de respondenten behandelt gezelschapsdieren en paarden deze behoren tot de gemengde praktijken. 3% van de praktijken behandelt gezelschapsdieren en dierentuindieren, deze groep is niet beschreven in de literatuur en kan daardoor niet vergeleken worden.

In mei 2021 wordt geschat dat 20 tot 25% van de dierenartsenpraktijken aangesloten is bij een keten. Het percentage respondenten van de enquête dat aangesloten is bij een keten is 23,3%. Ondanks dat de enquête door onvoldoende dierenartsenpraktijken is ingevuld komen de demografische uitkomsten overeen met de literatuur. Hierdoor lijkt de steekproef een representatief beeld te geven van de onderzoekspopulatie.

H.4.2. Resultaten

In deze paragraaf vindt per deelvraag kritische reflectie plaats over de uitkomsten.

Deelvraag 1: Welke core business diensten van de veterinaire groothandel zijn belangrijk voor de dierenartsenpraktijk in het aankoopproces?

Respondenten konden in een matrix aangeven hoe belangrijk een dienst van een veterinaire groothandel is voor de dierenartsenpraktijk. De belangrijkheid is in een 5-puntsschaal aangegeven. Levertijd, breedte van het assortiment en bestelgemak zijn de drie belangrijkste diensten voor de dierenartsenpraktijken. Contact met de vertegenwoordiger en informatie over ontwikkelingen nieuwe diergeneesmiddelen zijn belangrijk tot neutraal. Door de antwoord optie neutraal is niet te benoemen of deze diensten belangrijk of onbelangrijk zijn voor de dierenartsenpraktijken.

Deelvraag 2: In hoeverre heeft een dierenartsenpraktijk behoefte aan managementondersteuning vanuit de veterinaire groothandel?

Voor het beantwoorden van deze deelvraag is vraag 16 van de enquête gebruikt. Bij deze vraag hebben de respondenten aangegeven of er voldoende tijd is voor het uitvoeren van managementtaken. Hieruit blijkt dat 50% van de praktijken neutraal tot onvoldoende tijd heeft voor het uitvoeren van strategisch beleid en promotie. De enquête is ingevuld door één medewerker van de dierenartsenpraktijk. Managementtaken worden door de dierenarts, praktijkmanager of verschillende medewerkers uitgevoerd. In de resultaten van vraag 16 is het onduidelijk of de persoon die de enquête invult ook goed kan oordelen over de tijdsbestending van managementtaken. Uit de resultaten wordt duidelijk voor welke managementtaken dierenartsenpraktijken voldoende of onvoldoende tijd hebben.

Deelvraag 3: Hoe denkt de dierenartsenpraktijk over het gebruik van managementondersteunende software aangeboden door een veterinaire groothandel?

43,3% van de dierenartsenpraktijken geeft in de enquête aan geen gebruik te willen maken van managementondersteuningssoftware als deze aangeboden zou worden. De helft van de praktijken zou misschien een managementondersteuningssoftware van een veterinaire groothandel willen gebruiken. 56,6% weet niet of de huidige veterinaire groothandel managementondersteuningssoftware aanbied. In de enquête is niet aan de dierenartsenpraktijken gevraagd om de keuze te beargumenteren. Hierdoor is niet duidelijk hoe de praktijken letterlijk denken over het gebruik van management ondersteunende software. Uit de resultaten is duidelijk geworden hoe dierenartsenpraktijken denken over het wel of niet gebruiken van management ondersteunende software.

Deelvraag 4: Wat mist een dierenartsenpraktijk bij zijn huidige veterinaire groothandel?

De laatste vraag in de enquête was een open vraag. Respondenten konden in een paar woorden aangeven wat er mist bij de huidige veterinaire groothandel van de praktijk. Meer dan de helft van de dierenartsenpraktijken geeft aan niks te missen bij de huidige groothandel. De juiste voorraad van producten ontbreekt voor 20% van de praktijken bij de huidige groothandel. Doordat de laatste vraag een open vraag was, werden de respondenten niet beïnvloed in het antwoord. Het blijkt wel dat de dierenartsenpraktijk alleen nadenken over de core business diensten van de veterinaire groothandel en niet over aanvullende diensten.

H.5. Conclusie & aanbeveling

In dit hoofdstuk worden de hoofdvraag en deelvragen geconcludeerd. Vanuit de conclusie is een aanbeveling geschreven voor veterinaire groothandels.

Het antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek *'Aan welke ondersteuning heeft de dierenartsenpraktijk in Nederland behoefte van de veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen?'* geeft veterinaire groothandels het inzicht in de behoeftes van dierenartsenpraktijken.

H.5.1. Conclusie per deelvraag

Deelvraag 1: Welke core business diensten van de veterinaire groothandel zijn belangrijk voor de dierenartsenpraktijk in het aankoopproces?

Dierenartsenpraktijken hebben elf diensten beoordeeld op belangrijkheid. Van deze diensten werden negen stuks als zeer belangrijk tot belangrijk beoordeeld. De belangrijkste dienst voor dierenartsenpraktijken is de levertijd van producten, gevolgd door breedte van het assortiment en bestelgemak. Alle producten online kunnen bestellen is voor meer dan 95% van de dierenartsenpraktijken 'bestelgemak'. Daarnaast vindt de meerderheid van de dierenartsenpraktijken de productgegevens online beschikbaar, inzicht in bestelgeschiedenis en afbeeldingen van artikelen online een onderdeel van bestelgemak.

Deelvraag 2: In hoeverre heeft een dierenartsenpraktijk behoefte aan managementondersteuning vanuit de veterinaire groothandel?

Met de toeneming van het aantal huisdieren binnen Nederland wordt de vraag naar veterinaire zorg alleen maar groter en de tijdbesteding voor managementtaken minder. Dierenartsenpraktijken hebben naast de dagelijkse werkzaamheden neutraal tot onvoldoende tijd voor strategisch beleid en promotie. Er is behoefte aan ondersteuning om deze managementtaken voldoende tot zeer voldoende uit te kunnen voeren. Onduidelijke is of dierenartsenpraktijken specifiek behoefte heeft aan managementondersteuning vanuit de veterinaire groothandel.

Deelvraag 3: Hoe denkt de dierenartsenpraktijk over het gebruik van management ondersteunende software aangeboden door een veterinaire groothandel?

De helft van de dierenartsenpraktijken zou misschien gebruik maken van management ondersteunende software van een veterinaire groothandel. 43% van de dierenartsenpraktijken geeft aan geen gebruik te willen maken van management ondersteunende software van een veterinaire groothandel. Een kleine groep van dierenartsenpraktijken wil wel gebruik maken van een ondersteunende software als dit aangeboden wordt door de groothandel.

Managementondersteuningssoftware aangeboden door de veterinaire groothandel is nieuw voor de dierenartsenpraktijk, 56,6% weet niet of de huidige groothandel dit aanbiedt. Praktijken die 'misschien' gebruik zouden maken van een management ondersteunende software hebben nog geen duidelijk standpunt genomen.

Deelvraag 4: Wat mist een dierenartsenpraktijk bij zijn huidige veterinaire groothandel?

De voorraad van producten wordt door 20% van de dierenartsenpraktijken ontbreekt bij de huidige veterinaire groothandel. Meer dan de helft van de praktijken geeft aan niets te missen bij zijn groothandel. Bij het beantwoorden van deze vragen focussen de dierenartsenpraktijken op core business diensten van de veterinaire groothandel.

H.5.2. Conclusie hoofdvraag

De hoofdvraag van het onderzoek luidt *'Aan welke ondersteuning heeft de dierenartsenpraktijk in Nederland behoefte van de veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen?'*.

Core business diensten van de veterinaire groothandel spelen een belangrijke rol voor de dierenartsenpraktijken en zijn de basis voor een stabiele business to business relatie. De voorraad van producten wordt door 20% van de dierenartsenpraktijken gemist bij de huidige veterinaire groothandel. Wanneer een artikel niet voorradig is, is de levertijd langer voor de dierenartsenpraktijk. De levertijd is voor 90% van de dierenartsenpraktijk zeer belangrijk. Er is behoefte aan een korte levertijd van producten. Deze dienst/ondersteuning zorgt ervoor dat praktijken de gewenste veterinaire zorg kunnen bieden.

Meer dan de helft van de dierenartsenpraktijken heeft nog geen mening gevormd over managementondersteuningssoftware aangeboden vanuit de veterinaire groothandel. Hierdoor kunnen de praktijken niet aangeven of hier behoefte aan is. Voor de managementtaken strategisch beleid en promotie, is voor de dierenartsenpraktijken neutraal tot onvoldoende tijd naast de dagelijkse werkzaamheden. In deze managementtaken kunnen de dierenartsenpraktijken ondersteund worden. Ondanks dat er in de literatuur groots wordt gesproken over automatisering en ondersteunende diensten lijken de dierenartsenpraktijken nog niet zo ver te zijn.

H.5.3. Aanbeveling

Voor de veterinaire groothandel ligt een verbetering voor de voorraad van producten. Dit hangt samen met de levertijd van een artikel en de levertijd is zeer belangrijk voor dierenartsenpraktijken. In het ondersteunen van de managementtaken strategisch beleid en promotie ligt een kans voor de veterinaire groothandel. Onduidelijk is of de dierenartsenpraktijken deze specifieke ondersteuning willen ontvangen van de veterinaire groothandel. Om dit inzichtelijk te krijgen is het advies om een aanvullend kwalitatief onderzoek uit te voeren. Doormiddel van interviews kan inzichtelijk worden waarom dierenartsenpraktijken 'misschien' een management ondersteunde software van een veterinaire groothandel zouden gebruiken.

Literatuurlijst

Alphen van, J.J.M., Hopster, H., Schukken, Y.H. & Trijp van, J.C.M. (2019, 4 oktober). *Staat van het dier Beschouwing en opinies over de verschuivende relatie tussen mens en dier in Nederland*.

Geraadpleegd op 4 juni 2021, van https://www.knmvd.nl/app/uploads/2019/10/Staat-van-het-dier_071019.pdf

AST farma. (z.d.). *AST Praktijkmanager*. Geraadpleegd op 14 juni 2021, van

<https://www.astfarma.nl/ast-praktijkmanager/>

Businesswire (z.d.). *Henry Schein en Vets First Choice maken nieuwe naam van beoogde nieuwe onderneming bekend: Covetrus*. Geraadpleegd op 29 mei 2021, van

<https://www.businesswire.com/news/home/20181221005099/nl/>

CBG-MEB. (2021, 31 maart). Geraadpleegd op 13 april 2021, van

[file:///C:/Users/dagma/Downloads/210331-BD-register+vergunningen%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/dagma/Downloads/210331-BD-register+vergunningen%20(1).pdf)

CBG-MEB. (2021, 9 april). *Verordening diergeneesmiddelen: update 1.0*. Geraadpleegd op 6 juni 2021, van <https://www.cbg-meb.nl/actueel/nieuws/2021/04/09/verordening-diergeneesmiddelen-update-no.1>

CBG-MEB. (z.d.). *Vergunningsoorten*. Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.cbg-meb.nl/onderwerpen/bd-vergunningsoorten>

Dibevo. (2021, 10 februari). *Coronacrisis zorgt voor piek in huisdierbezit*. Geraadpleegd op 4 juni 2021, van

<https://dibevo.nl/pers/coronacrisis-zorgt-voor-piek-in-huisdierbezit>

EMA. (2020, 30 juni). *Advice on implementing measures under Article 99(6) of regulation (EU) 2019/6 on veterinary medicinal products – Good distribution practices (GDP) for veterinary medicinal products*. Geraadpleegd op 7 juni 2021, van

https://www.ema.europa.eu/en/documents/regulatory-procedural-guideline/advice-implementing-measures-under-article-958-regulation-eu-2019/6-veterinary-medicinal-products-good-distribution-practices-gdp-active-substances-used-starting_en.pdf

Grand View Research. (2020). *Veterinary medicine market*. Geraadpleegd op 13 april 2021, van

<https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/veterinary-medicine-market>

Jansen, K. (2019). *De meerwaarde van een praktijkmanager*. Geraadpleegd op 19 juli 2021, van

<https://www.vedias.nl/wp-content/uploads/2019/10/Vediasinfo-VPM.pdf>

Lee, C.K.M., Yaqiong, K.K.H., Ho, W. & Choy, K.L. (2018). *Design and application of Internet of things-based warehouse management system for smart logistics*, International Journal of Production Research, 56:8, 2753-2768, DOI: [10.1080/00207543.2017.1394592](https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1394592)

Manutan (2018, 28 mei). *Webshop wordt ingeruild voor directe koppeling met leverancier*.

Geraadpleegd op 29 mei 2021, van <https://www.manutan.nl/blog/slim-en-efficient-werken/webshop-wordt-ingehuuld-voor-directe-koppeling-met-leverancier/>

Marktdata.nl (2016, 24 mei). *AUV marktleider in diergeneesmiddelen*. Geraadpleegd op 13 april 2021, van

<https://www.marktdata.nl/nieuws/AUV-marktleider-in-diergeneesmiddelen>

Marktdata.nl (2018). *Omzet veterinaire dienstverleners*. Geraadpleegd op 13 april 2021, van

<https://www.marktdata.nl/nieuws/Omzet-veterinaire-dienstverleners>

Nomilk2today (z.d.). *Vernieuwing en verandering geven energie*. Geraadpleegd op 20 mei 2021, van <https://nomilk2day.nl/nl/verhalen/104/bert-fierkens>

NOS (2020, 5 juni). *Meer mensen nemen een puppy in coronacrisis, ook piek bij adoptie asiëldieren*. Geraadpleegd op 4 juni 2021, van <https://nos.nl/collectie/13839/artikel/2336306-meer-mensen-nemen-een-puppy-in-coronacrisis-ook-piek-bij-adopties-asiëldieren>

NRC. (z.d.). *Veranderd consumentengedrag heeft positief effect op Techniekwebshop*. Geraadpleegd op 4 juni 2021, van <https://www.nrc.nl/advertentie/techniekwebshop/veranderend-consumentengedrag-heeft-positief-effect-op-techniekwebshop>

Pals, B. (2020, 15 oktober). *Corona versnelt trends in de wereldwijde logistiek*. Geraadpleegd op 29 mei 2021, van <https://www.nt.nl/logistiek/2020/10/15/corona-versnelt-trends-in-de-logistiek/>

Panteia. (2020, december). *Sector analyse corona-effecten*. Geraadpleegd op 29 mei 2021, van <https://panteia.nl/default/assets/File/Update%20Sectoranalyses%20corona-effecten%20december%202020%20Panteia.pdf>

Peppers and Co. (2019, 14 november). *Consumenten trends 2020*. Geraadpleegd op 4 juni 2021, van <https://www.peppersandco.com/single-post/consumenten-trends-2020>

Rabobank. (2021, 7 mei). *Positieve verwachtingen voor de dierenartsbranche*. Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.rabobank.nl/kennis/s011142757-positieve-verwachtingen-voor-de-dierenartsbranche>

Trouw (2021, 19 januari). *Een kunstheup voor een kat? 'Bijna alles wat bij mensen kan, kan nu ook bij dieren'*. Geraadpleegd op 4 juni 2021, van <https://www.trouw.nl/economie/een-kunstheup-voor-de-kat-bijna-alles-wat-bij-mensen-kan-kan-nu-ook-bij-dieren~b7a77981f/>

Verhage, B. (2013). *Grondslagen van de Marketing*. Noordhoff: Houten

Veterinaire inkoopgroep. (z.d.) *Over ons*. Geraadpleegd op 18 mei 2021, van <https://www.veterinaireinkoopgroep.nl/>

Bijlage 1. Enquête

Introductie:

Beste praktijkeigenaar/praktijkmanager,

Dank dat u deel wil nemen aan deze enquête. In de groeiende veterinaire branche doe ik onderzoek naar de rol van de veterinaire groothandel. Sinds een aantal jaar is er een trend zichtbaar van veterinaire groothandels in diergeneesmiddelen die aanvullende diensten aanbieden, zoals een managementondersteuning. Deze enquête draagt bij in het onderzoek naar de behoefte van deze aanvullende diensten vanuit de dierenartsenpraktijk.

Het invullen van deze enquête duurt ongeveer 10 minuten en is volledig anoniem.

Dit onderzoek is mijn afstudeeronderzoek voor de opleiding Diergezondheid en Management aan de Aeres hogeschool in Dronten.

Als u een vragen hebt over de enquête, kunt u een mail sturen naar 3025445@aeres.nl

1. Bent u in uw functie gemachtigd om een veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen te kiezen voor de dierenartsenpraktijk?
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
2. Welke diergroep behandelt uw dierenartsenpraktijk? (Meerdere antwoorden mogelijk)
 - ☐ Gezelschapsdieren
 - ☐ Paarden
 - ☐ Landbouwhuisdieren
 - ☐ Anders
3. Is de dierenartsenpraktijk lid van een inkoopgroep?
 - ☐ Ja (Naar vraag 4)
 - ☐ Nee
4. *Heeft de inkoopgroep invloed op uw keuze in veterinaire groothandel?*
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
5. Is de dierenartsenpraktijk onderdeel van een keten?
 - ☐ Ja (Naar vraag 6)
 - ☐ Nee
6. *Heeft de keten invloed op uw keuze in veterinaire groothandel?*
 - ☐ Ja
 - ☐ Nee
7. Bij hoeveel verschillende veterinaire groothandels bestelt u diergeneesmiddelen?
 - ☐ Ik heb één leverancier van diergeneesmiddelen
 - ☐ 2 tot 4 veterinaire groothandels
 - ☐ 5 tot 7 veterinaire groothandels
 - ☐ 8 tot 10 veterinaire groothandels
 - ☐ Meer dan 11 veterinaire groothandels
8. Wie is u hoofdleverancier in diergeneesmiddelen?
 - ☐ Covetrus
 - ☐ AST/Dechra
 - ☐ MSD
 - ☐ Virbac
 - ☐ Elanco

- NL Pharma veterinaire
 - Anders, namelijk
- Hoe tevreden bent u over de onderstaande diensten van uw huidige hoofdleverancier van diergeneesmiddelen? (lineaire schaal)
- | Dienst | Zeer tevreden | tevreden | neutraal | ontevreden | zeer ontevreden |
|---|---------------|----------|----------|------------|-----------------|
| Breedte assortiment | | | | | |
| Levertijd | | | | | |
| Terugkoppeling voorraad van groothandel | | | | | |
| Bestelgemak | | | | | |
| Transport van bestelling | | | | | |
| Informatie ontwikkelingen nieuwe diergeneesmiddelen | | | | | |
| Kortingsafspraken | | | | | |
| Meedenken in oplossingen | | | | | |
| Contact met vertegenwoordiger | | | | | |
| Bereikbaarheid binnendienst | | | | | |
| Transparantie kostprijs | | | | | |

- Online via een webshop
- Telefonisch bestellen
- Geautomatiseerd bestelsysteem
- Anders, namelijk ...

- Online via een webshop
- Telefonisch bestellen
- Geautomatiseerd bestelsysteem
- Anders, namelijk ...

- Alle producten zijn online te bestellen
- Artikelgegevens zijn online beschikbaar
- Afbeelding van artikelen zijn online zichtbaar
- Er is een bestelnummer voor artikelen
- U kunt favorieten artikelen opslaan
- U kunt bestelgeschiedenis inzien
- Geautomatiseerde bestelmogelijkheid

- Hoe belangrijk zijn de onderstaande diensten in de keuze voor een veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen? (lineaire schaal)
- | Dienst | Zeer Belangrijk | Belangrijk | Neutraal | Minder belangrijk | Niet Belangrijk |
|--------|-----------------|------------|----------|-------------------|-----------------|
|--------|-----------------|------------|----------|-------------------|-----------------|

- Breedte assortiment
- Levertijd
- Terugkoppeling voorraad van groothandel
- Bestelgemak
- Transport van bestelling
- Informatie ontwikkelingen nieuwe diergeneesmiddelen
- Kortingsafspraken

Meedenken in oplossingen
Contact met vertegenwoordiger
Bereikbaarheid binnendienst
Transparantie kostprijs

14. Wie beheert de apotheekvoorraad binnen de dierenartsenpraktijk?

- ☐ De dierenarts(en)
- ☐ Apotheekassistente(s)
- ☐ Verschillende medewerkers
- ☐ Anders, namelijk ...

15. Hoeveel uur **per week** is de dierenartsenpraktijk per week bezig met bestellen bij een veterinaire groothandel?

- ☐ 1 uur per week
- ☐ 2 uur per week
- ☐ 3 uur per week
- ☐ 4 uur per week
- ☐ 5 uur per week
- ☐ Anders, namelijk ...

16. Wie vervult de managementtaken binnen de dierenartsenpraktijk (denk aan marketing, communicatie, personeelszaken)?

- ☐ De taken zijn verdeeld onder medewerkers
- ☐ De dierenarts vervult deze taken naast de dagelijkse werkzaamheden
- ☐ Een praktijkmanager vervult deze taken
- ☐ Anders, namelijk ...

17. Geef per management taak aan of er voldoende tijd aan besteedt kan worden naast de dagelijkse werkzaamheden.

Ruim voldoende Voldoende Neutraal Onvoldoende Ruim onvoldoende

Personeelszaken
Strategisch beleid
Promotie
Voorraadbeheer
Planning

18. Biedt uw huidige hoofdleverancier praktijk ondersteunende software aan?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, omdat ...
- ☐ Weet ik niet

19. Maakt uw dierenartsenpraktijk gebruik van praktijk ondersteunende software vanuit de veterinaire groothandel?

- ☐ Ja (naar vraag 20)
- ☐ Nee, Omdat ...
- ☐ Anders, namelijk ...

20. Welke managementtaken ondersteunt uw praktijk ondersteunende software vanuit de veterinaire groothandel?

- ☐ Personeelszaken
- ☐ Strategisch beleid
- ☐ Promotie
- ☐ Voorraadbeheer
- ☐ Planning
- ☐ Anders, namelijk ...

21. Bij welke managementtaken kan uw praktijk ondersteuning gebruiken?

- ☐ Personeelszaken
- ☐ Strategisch beleid
- ☐ Promotie
- ☐ Voorraadbeheer
- ☐ Planning
- ☐ Anders, namelijk...

22. Zou u praktijkmanagementsoftware willen gebruiken als dit aangeboden wordt door de veterinaire groothandel?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Misschien

23. Wat mist de dierenartsenpraktijk bij de huidige hoofdleverancier in diergeneesmiddelen?

- ☐ Vul antwoord in ...

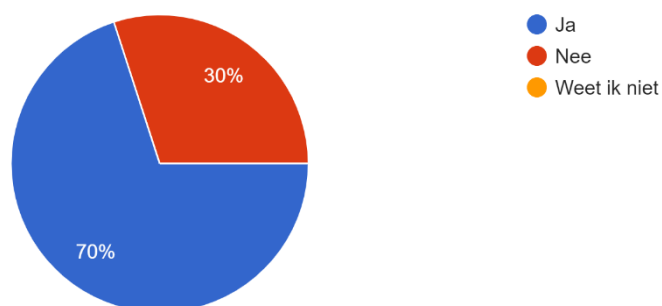
Afsluiting enquête

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek. Bij vragen over het onderzoek mag u een mail sturen naar 3025445@aeres.nl.

Bijlage 2. Resultaten enquête

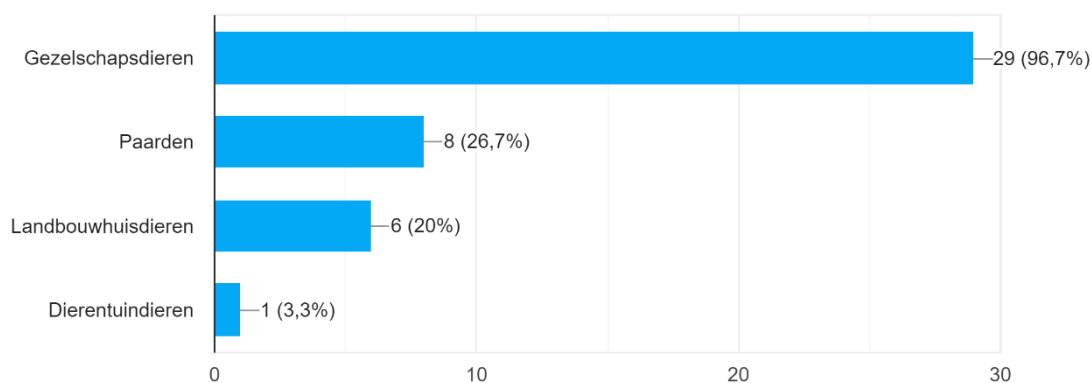
Bent u binnen uw functie gemachtigd om een veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen te kiezen voor uw dierenartsenpraktijk?

30 antwoorden



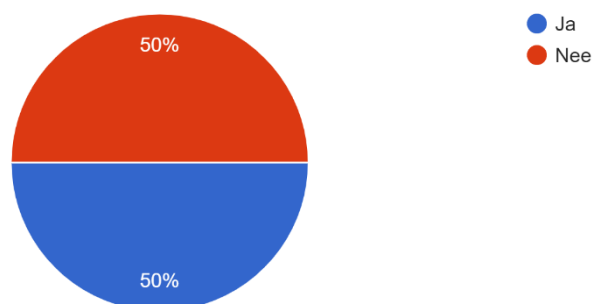
Selecteer de diergroep(en) die uw praktijk behandelt (meerdere antwoorden mogelijk)

30 antwoorden



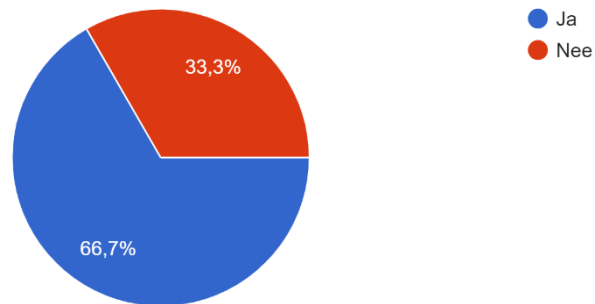
Is uw dierenartsenpraktijk lid van een inkoopgroep?

30 antwoorden



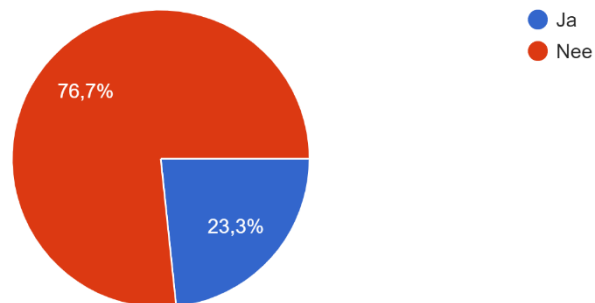
Heeft de inkoopgroep invloed op uw keuze in veterinaire groothandel?

15 antwoorden



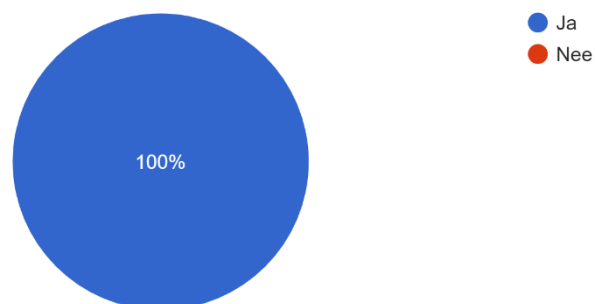
Is uw dierenartsenpraktijk onderdeel van een keten?

30 antwoorden



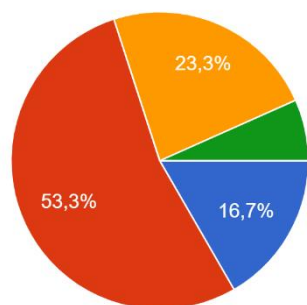
Heeft de keten invloed op uw keuze in veterinaire groothandel?

7 antwoorden



Bij hoeveel verschillende veterinaire groothandels bestelt u diergeneesmiddelen?

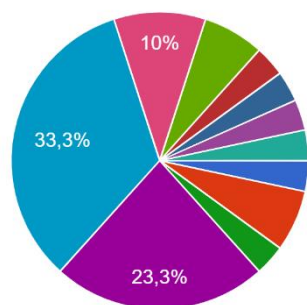
30 antwoorden



- Ik heb één leverancier van diergeneesmiddelen
- 2 tot 4 veterinaire groothandels
- 5 tot 7 veterinaire groothandels
- 8 tot 10 veterinaire groothandels
- Meer dan 11 veterinaire groothandels

Wie is uw hoofdleverancier in diergeneesmiddelen?

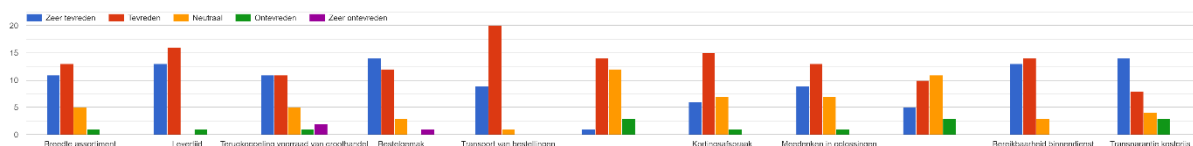
30 antwoorden



- AST/Dechra
- MSD
- Virbac
- Elanco
- NL Pharma veterinaire
- Covetrus
- covetrus
- Aesculaap

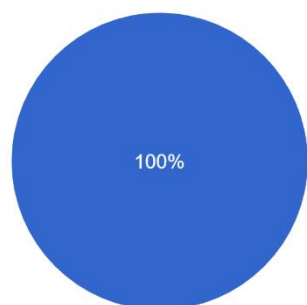
1/2

Hoe tevreden bent u over de onderstaande diensten van uw huidige hoofdleverancier van diergeneesmiddelen?



In welke vorm plaatst u bestellingen bij uw hoofdleverancier in geneesmiddelen?

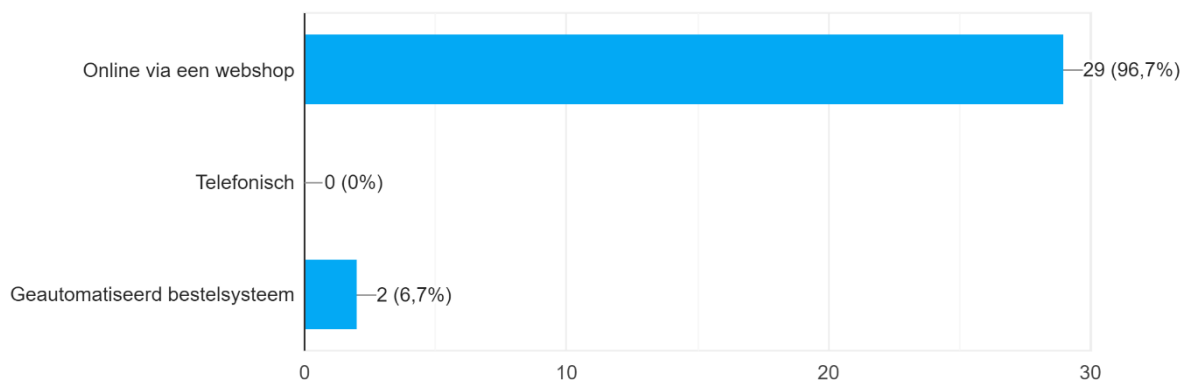
30 antwoorden



- Online via een webshop
- Telefonisch
- Geautomatiseerd bestelsysteem

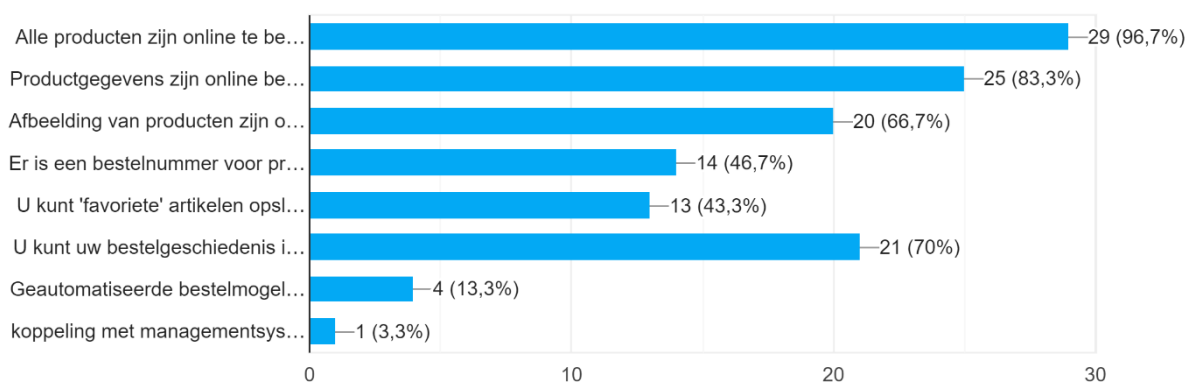
Welke vorm van bestellen heeft uw voorkeur?

30 antwoorden

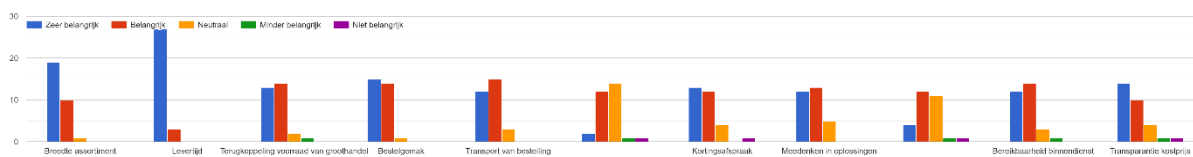


Wat valt voor u onder bestelgemak?

30 antwoorden

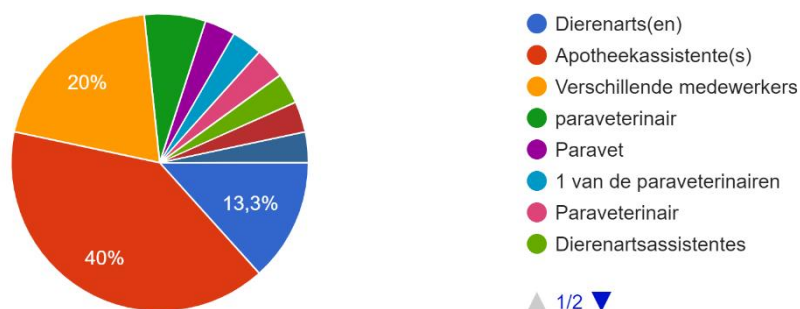


Hoe belangrijk zijn de onderstaande diensten in de keuze voor een veterinaire groothandel in diergeneesmiddelen?



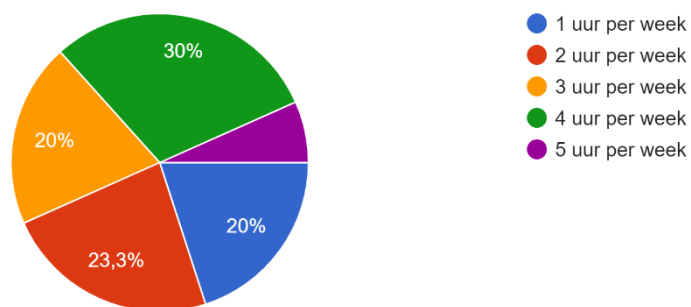
Wie beheert de apotheekvoorraad binnen uw dierenartsenpraktijk?

30 antwoorden



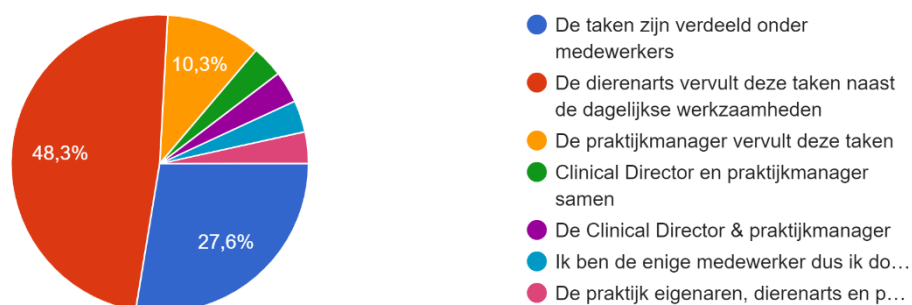
Hoeveel uur per week besteed uw dierenartsenpraktijk aan het bestellen van diergeneesmiddelen bij veterinaire groothandel(s)?

30 antwoorden

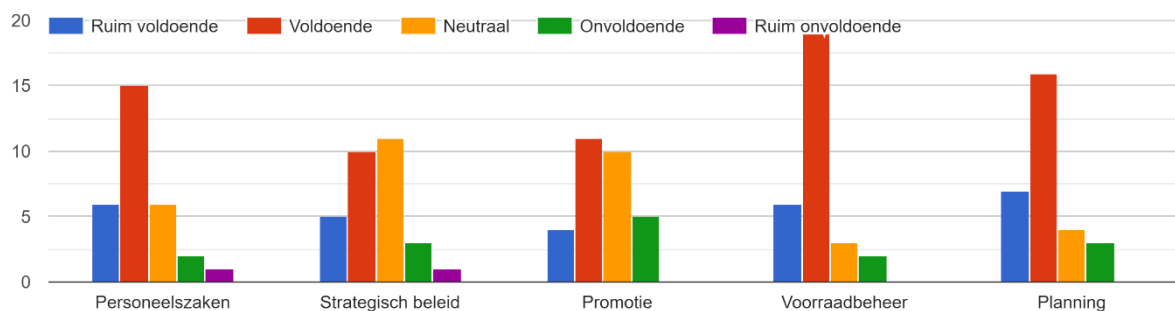


Wie vervult de managementtaken* binnen uw dierenartsenpraktijk?

29 antwoorden

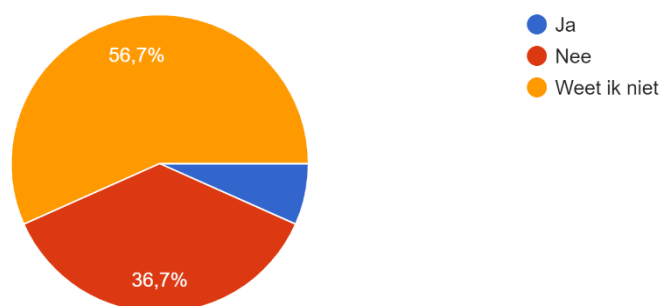


Geef per managementtaak aan of er voldoende tijd aan besteed kan worden naast de dagelijkse werkzaamheden binnen de dierenartsenpraktijk



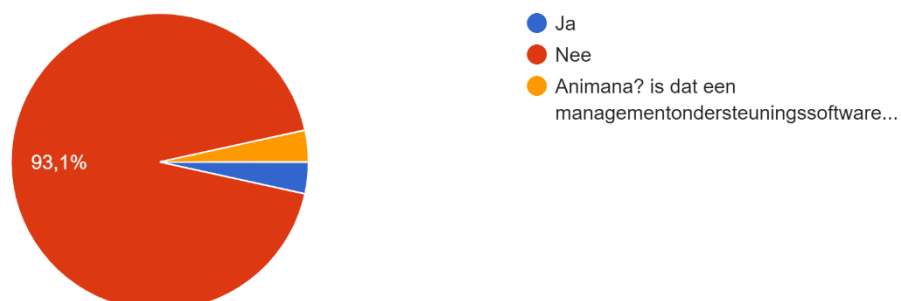
Biedt uw huidige hoofdleverancier van diergeneesmiddelen managementondersteuningssoftware aan?

30 antwoorden



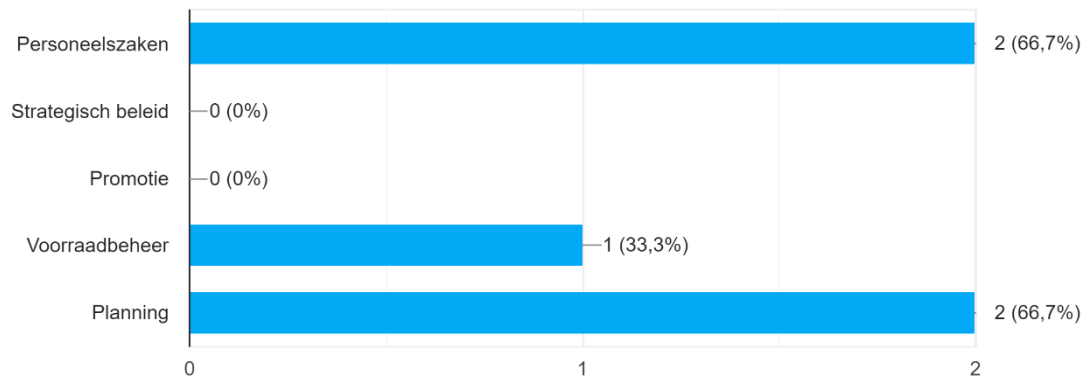
Maakt uw dierenartsenpraktijk gebruik van managementondersteuningssoftware vanuit de veterinaire groothandel?

29 antwoorden



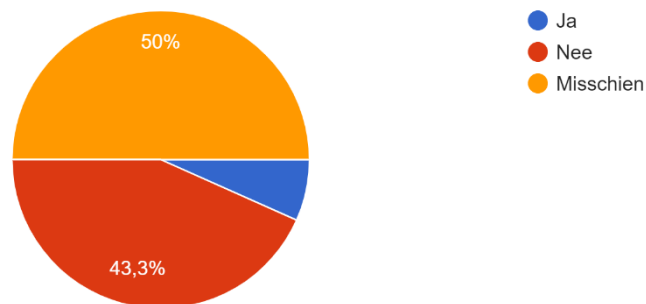
Welke managementtaken ondersteunt uw praktijk ondersteunende software vanuit de veterinaire groothandel?

3 antwoorden



Zou u managementondersteuningssoftware willen gebruik als dit aangeboden wordt door een veterinaire groothandel?

30 antwoorden



Wat mist uw dierenartsenpraktijk bij de huidige hoofdleverancier in diergeneesmiddelen?

22 antwoorden

Niets

niets

Niks

aankondigen nieuwe producten.

niks

Zeldzame niet (of niet meer) geregistreerde middelen kunnen vaak ondanks dat ze ingezet worden binnen de cascaderегeling niet betrokken worden. Dat moet dan via de faculteit diergeneeskunde.

Niks

houdbaarheidsdata

nvt

stabiliteit in producten en leverbaarheid ervan

Er zijn vaak veel dingen niet op voorraad en het duurt lang voordat het er wel is.

niets echt

een aantal producten

Geen

terugkoppeling prijswijzigingen

goed voorraadbeheer

Snelheid webshop, voorraad

bijsluiters