

07-07-2017



**Schothorst Feed Research**  
Research for Development

Aeres Hogeschool  
&  
Schothorst Feed  
Research

# Onderzoeksrapport

Verbetering basispakket Schothorst Feed Research.

Thomas Meesters



# Onderzoeksrapport Verbetering basispakket Schothorst Feed Research.

07-07-2017, Vinkenbuurt

Student: Thomas Meesters  
Opleiding: Bedrijfskunde en Agribusiness  
Contact: [thomasmesters@hotmail.com](mailto:thomasmesters@hotmail.com)  
[3009097@aeres.nl](mailto:3009097@aeres.nl)

Instelling: Aeres Hogeschool te Dronten  
Afstudeerdocent: Frans van Erp  
Contact: [f.van.erp@aeres.nl](mailto:f.van.erp@aeres.nl)

Opdrachtgever: Schothorst Feed Research  
Meerkoetenweg 26  
8218 NA Lelystad

Begeleider: Rolf Speelman  
Contact: [rspeelman@schothorst.nl](mailto:rspeelman@schothorst.nl)



## Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘Verbetering basispakket Schothorst Feed Research.’ Het onderzoek naar de verbetering van het basispakket is gedaan aan de hand van een vragenlijst bij de huidige basispakketklanten van Schothorst Feed Research. Deze scriptie is geschreven voor het afstuderen aan de opleiding Bedrijfskunde en Agribusiness aan Aeres Hogeschool te Dronten en in opdracht van Schothorst Feed Research.

In samenwerking met Jannes Doppenberg en Rolf Speelman heb ik een onderzoeksvraag opgezet voor mijn scriptie. Na vele gesprekken is naar voren gekomen wat men nu echt graag onderzocht wilde hebben. Na uitvoerig onderzoek heb ik de onderzoeksvraag kunnen beantwoorden. Zonder de hulp vanuit Schothorst Feed Research was dit niet gelukt. Daarom wil ik graag Jannes Doppenberg en Rolf Speelman bedanken voor de ondersteuning bij het onderzoek. Tevens wil ik graag Frans van Erp bedanken docent aan de Aeres Hogeschool voor de begeleiding bij het schrijven van mijn plan van aanpak. Zonder de hulp van deze drie mensen was had dit onderzoek niet voltooid kunnen worden. Nogmaals bedankt.

Als laatste wil ik graag alle medewerkers van Schothorst Feed Research bedanken voor de hulp die hun mij hebben aangeboden en de gastvrijheid waarmee ze mij hebben ontvangen.

Thomas Meesters,

Vinkenbuurt, 7 juli 2017

## Inhoudsopgave

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord .....                                                                                    | 3  |
| Inhoudsopgave .....                                                                                | 4  |
| Samenvatting .....                                                                                 | 5  |
| Summary .....                                                                                      | 6  |
| 1. Inleiding .....                                                                                 | 7  |
| 1.1 Aanleiding .....                                                                               | 7  |
| 1.2 Doelgroep .....                                                                                | 7  |
| 1.3 Relevantie .....                                                                               | 8  |
| 1.4 Probleemstelling en onderzoeksvragen .....                                                     | 8  |
| 1.5 Afbakening .....                                                                               | 9  |
| 1.6 Werkwijze onderzoek .....                                                                      | 9  |
| 1.7 Klantanalyse .....                                                                             | 10 |
| 1.8 Leeswijzer .....                                                                               | 11 |
| 2. Wat is de huidige situatie van het basispakket? .....                                           | 12 |
| 2.1 Voedings- en verteringstabellen .....                                                          | 12 |
| 2.2 Consultancy .....                                                                              | 13 |
| 2.3 Zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten .....                                     | 13 |
| 2.4 Cursussen en trainingen .....                                                                  | 14 |
| 3. Wat is de gewenste situatie van het basispakket? .....                                          | 15 |
| 3.1 De gewenste situatie van de voedings- en verteringstabellen .....                              | 15 |
| 3.2 De gewenste situatie van de Consultancy .....                                                  | 16 |
| 3.3 De gewenste situatie van de zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten .....         | 17 |
| 3.4 De gewenste situatie van de cursussen en trainingen .....                                      | 18 |
| 4. Welke veranderingen in het basispakket zijn nodig om de klanttevredenheid te verbeteren? .....  | 20 |
| 4.1 Noodzakelijk veranderingen ten behoeve van de verbetering klanttevredenheid basispakket. ....  | 20 |
| 4.2 Graag geziene veranderingen ten behoeve van de verbetering klanttevredenheid basispakket. .... | 21 |
| 5. Hoe kunnen deze veranderingen geïmplementeerd worden in het basispakket? .....                  | 23 |
| 5.1 Hoe kunnen de noodzakelijke veranderingen worden geïmplementeerd in het basispakket? .....     | 23 |
| 5.2 Hoe kunnen de gewenste veranderingen worden geïmplementeerd in het basispakket? .....          | 24 |
| 6. Hoe denkt Schothorst Feed Research over de wensen en behoeften van de klant? .....              | 26 |
| 6.1 Matchen van vraag en aanbod .....                                                              | 26 |
| 6.2 Hoe willen de medewerkers de wensen en behoeften van de klant vervullen? .....                 | 27 |
| 7. Conclusie .....                                                                                 | 29 |
| 8. Discussie .....                                                                                 | 30 |
| 9. Aanbeveling .....                                                                               | 31 |
| 10. Bronnenlijst .....                                                                             | 33 |
| 11. Bijlagen .....                                                                                 | 34 |

## Samenvatting

Voor bedrijven wordt het steeds belangrijker om goed te voldoen aan de eisen van de klant. Wanneer een klant het idee heeft dat een ander bedrijf betere producten of diensten aanbiedt schroomt het niet om over te stappen naar een ander bedrijf. Vanuit deze trend komt de vraag van Schothorst Feed Research of hun basispakket nog wel voldoet aan de wensen van de klant. De hoofdvraag luidt als volgt: Hoe kan Schothorst Feed Research zijn basispakket zo verbeteren dat de klanttevredenheid onder de basispakketgebruikers omhoog gaat?

Om antwoord te geven op de hoofdvraag is er een onderzoek op touw gezet. Een groot aantal van de basispakket klanten is met behulp van een enquête ( zie bijlage I) ondervraagd over de onderdelen van het basispakket. De uitkomsten zijn geanalyseerd en in het verslag uitgewerkt.

Uit het onderzoek is gebleken dat voor het grootste deel het basispakket voldoet aan de eisen van de klant. Echter zijn er enkele kritiekpunten naar voren gekomen die wanneer deze worden veranderd de klanttevredenheid laten toenemen. Deze kritiekpunten zijn goed te verbeteren voor Schothorst Feed Research. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat men bang is dat Schothorst Feed Research de praktijk uit het oog gaat verliezen. Deze praktijk waar de klanten in werkzaam zijn is van groot belang. Daarnaast vinden de klanten dat de kwaliteit van het personeel moet worden verbeterd. Men geeft aan dat de kwaliteit van het personeel niet goed genoeg is. Daarnaast wil men graag de consultancy uren zien veranderen. De klanten willen enkele gezamenlijke bijeenkomsten per diercluster gepland door Schothorst Feed Research. Naast deze gezamenlijke bijeenkomsten wil men individueel uren kunnen opnemen als daar behoefte aan is. Tevens wordt er aangegeven dat de houding van Schothorst Feed Research in deze consultancy uren moet veranderen. Daarbij doelen de klanten op het feit dat de houding moet veranderen van agressief naar assertief, waarbij alle belangen even zwaar meewegen. Ook blijkt uit het onderzoek dat er teveel cursussen en trainingen zijn en dat de nutriëntenlijst dusdanig lang is dat men te veel tijd aan moet besteden. Er zijn dus genoeg punten waarop Schothorst Feed Research de klanttevredenheid op het gebied van het basispakket kan verbeteren. Daarvoor volgen enkele aanbevelingen.

De aanbevelingen zijn als volgt:

Zorg voor aanwas van personeel vanuit de praktijk. Hiermee wordt gezorgd dat een deel van de praktijk wordt meegenomen in de producten en diensten van Schothorst Feed Research. Geef deze nieuwe medewerkers de kans en mogelijkheden om zich te laten bijscholen. Door deze aanpak kunnen twee kritiekpunten van de klanten worden verbeterd.

Zorg voor ingeplande gezamenlijke bijeenkomsten tweemaal per jaar per diercluster, waarop de klanten zich kunnen laten inschrijven wanneer ze hieraan deel willen nemen.

Zorg ervoor dat in de gehele organisatie de houding van agressief verandert in assertief, dit kan met behulp van cursussen en trainingen.

De andere aanbevelingen zijn het opschonen en opnieuw indelen van de cursussen en trainingen, het toevoegen van een korte nutriëntenlijst met de meest gebruikte nutriënten naast de bestaande lijst.



## Summary

For companies it will be more and more important to know what their customers want. When your customers think that another company can give them better products or services they don't hesitate and switch. Because of this trend Schothorst Feed Research asks the question, 'Does the basis package meet the needs of these customers?' The main question which is formed from this question is: 'How can Schothorst Feed Research improve the basis package to let the customers' satisfaction increase?'

To get an answer on the main question we make an assay. A large number of customers of the basis package of Schothorst Feed Research are questioned about the different parts of the basis package. This happened on the basis of a survey (see attachment I); all the outcomes are analysed and written in this report.

The investigation showed us that the biggest part of the basic package satisfies, however there are some criticisms which will increase the customers' satisfaction when they will be changed. These points of criticisms are easily changed by Schothorst Feed Research. The investigation has revealed that they are afraid that Schothorst Feed Research will be losing sight of the practical part, the practical parts or its products and services are the places where their customers work. Besides that, customers find that the quality of the staff should be completed, they indicate that the quality of the staff is not good enough, they must get some education. Another part of changes Schothorst Feed Research must introduce are the consultancy hours, the customers want to see some joint meetings per animal cluster, planned by Schothorst Feed Research. Besides these joint meetings the customers want individual meetings when they need them. It is also indicated that the attitude in these consultancy hours of Schothorst Feed Research has to change; the customers mean that the attitude has to change from aggressive to assertive, this means that all the interests are equally important. Research also shows that there are too many courses and training, and that the nutrient list is too long, the customers are losing too much time for searching the right nutrients in the list. So there are plenty of points of Schothorst Feed Research that can improve to increase the customers' satisfaction of the basis package of Schothorst Feed Research. Therefore some recommendations are made.

The recommendations that have been made on the basis of the research are as follows:

Ensure recruitment of staff from the field, thus ensuring that some of the practices will be included in the products and services of Schothorst Feed Research. Give these new employees the chance and opportunities to retrain themselves. Through this approach, two points of the customers' wants can be indicated as improved. Provide scheduled joint meetings twice a year per animal cluster, which customers can enroll if they want to participate. Ensure that the organization's attitude changes from aggressive to assertive, this can be done by using courses and training.

The other recommendations are cleaning up and reorganizing the courses and training, adding a nutrient short list of the most commonly used nutrients in addition to the existing list.

## 1. Inleiding

In het hoofdstuk 'Inleiding' vindt men een korte beschrijving van het basispakket van Schothorst Feed Research en de aanleiding voor het onderzoek naar dit basispakket. Vervolgens komt de doelgroep van het onderzoek ter sprake. Hierin kan men vinden wie er baat heeft bij het onderzoek. Daarna komt de relevantie van het onderzoek ter sprake, waarom is het onderzoek eigenlijk gedaan. Na de relevantie van het onderzoek volgen de 'probleemstelling en de onderzoeksvragen'. Hierin wordt kort uitgelegd wat het probleem is wat onderzocht wordt en welke vragen er in het onderzoek worden uitgewerkt. De volgende paragraaf bestaat uit de afbakening van het onderzoek. Hierin wordt vermeld wat wordt meegenomen in het onderzoek en wat er buiten beschouwing wordt gelaten. Vervolgens komt de werkwijze van het onderzoek ter sprake. Hoe is het onderzoek gedaan en wie hebben er aan meegewerkt. Tot slot de 'leeswijzer' hierin vindt u een korte uitleg over wat er te vinden is in het onderzoeksverslag.

### 1.1 Aanleiding

Schothorst Feed Research is een bedrijf dat al jaren onderzoek doet naar samenstellingen van diervoeders en de vertering van dieren voor de mengvoerindustrie. Een onderdeel van alle onderzoeken is het basispakket. Het basispakket bestaat uit een aantal zaken, namelijk de voedings- en verteringstabellen, consultancy momenten, zoötechnische ondersteuning en cursussen. Deze zaken worden al jaren op dezelfde manier aan de klant gepresenteerd. Het probleem is echter dat de Schothorst Feed Research niet weet wat de klanten van deze manier vinden en wat de klanttevredenheid is over het basispakket.

Het basispakket van Schothorst Feed Research bevat meerdere onderdelen die de mengvoerindustrie kan gebruiken bij het verbeteren van haar producten. Het pakket bestaat uit voedings- en verteringstabellen. Hierin staan de uitkomsten van de gedane onderzoeken van Schothorst Feed Research. Met deze tabellen kan de mengvoerindustrie producten maken naar de wensen van de klant. Wat hebben de dieren nodig voor een optimale productie en uit welke grondstoffen kan dit worden behaald? Naast deze tabellen zijn er nog ondersteunende producten binnen het basispakket. Deze ondersteunende producten zijn consultancy momenten met onderzoekers van Schothorst Feed Research. In de consultancy momenten kunnen de mengvoerbedrijven vragen stellen over de onderzoeken: zoötechnische ondersteuning voor de implementatie van tabellen in het systeem/ werkveld en aangeboden cursussen door Schothorst Feed Research. De mengvoerindustrie weet steeds meer over de vertering van dieren en de voedingsstoffen die voor de dieren nodig zijn. Sluiten de onderzoeken van Schothorst Feed Research nog wel aan bij de behoeften van zijn klanten? Beter gezegd: 'Wat doet Schothorst Feed Research goed en wat kan er beter in de ogen van klanten die gebruik maken van het basispakket van Schothorst Feed Research?'

### 1.2 Doelgroep

In dit onderzoek zijn meerdere doelgroepen die belang kunnen hebben bij het onderzoek. Allereerst is de doelgroep natuurlijk Schothorst Feed Research zelf. Aan de hand van het onderzoek weet Schothorst waar het staat op het gebied van tevredenheid van de klanten en waar Schothorst Feed Research kan verbeteren ten behoeve van de klanttevredenheid. Naast dat Schothorst Feed Research zelf doelgroep is zijn ook de klanten van Schothorst Feed Research, de mengvoerbedrijven doelgroep van dit onderzoek. Wanneer er bepaalde punten van verbetering naar voren komen zullen de klanten hiervan profijt ondervinden in de toekomst. Dit maakt ook dat dit onderzoek gunstig is voor de mengvoerbedrijven. Het gaat hier echter alleen om klanten van het basispakket.

De laatste groep die nog baat kan hebben bij het gedane onderzoek zijn de veehouders die veevoerders kopen bij de mengvoederbedrijven die klant zijn bij Schothorst Feed Research. Wanneer Schothorst Feed Research zijn onderzoeken nog beter kan laten aansluiten bij de praktijk kunnen deze veehouders hiervan profiteren.

Met verbeteringen op het gebied van diergezondheid, betere technische resultaten en/ of duurzaamheid. ( vanuit een maatschappelijk, milieu en economisch perspectief .)

### 1.3 Relevantie

De relevantie van het onderzoek komt voort uit het feit dat agrarisch gerelateerde bedrijven steeds vaker gedwongen worden efficiënter te werken, om zo voerkosten/ kg dierlijk product te besparen. Zo ook veehouders die met minder voerkosten en minder kg voer per dier wel dezelfde hoeveelheid voedsel moeten produceren. Om te kunnen voldoen aan de wereldvoedselvraag. Vele onderzoeken zijn gedaan over het voedseltekort in de toekomst. Volgens Kraaijvanger (2014) zal er in 2050 een voedseltekort zijn op de wereld. Weten wat een dier nodig heeft (nutriënt behoeften) en waar hij dat uit kan halen (voerderwaarde grondstoffen) wordt dus steeds belangrijker. De onderzoeken die Schothorst Feed Research doet hebben hier mee te maken en worden uitgevoerd voor de mengvoederbedrijven. Maar wat vinden de mengvoerbedrijven nu van de onderzoeken en producten van Schothorst? Kunnen de bedrijven goed voldoen aan de vraag van de boer of zijn er meer onderzoeken of gegevens nodig? Om er achter te komen wat de mengvoerbedrijven nu vinden van de diensten die Schothorst Feed Research levert is dit onderzoek gestart. Wat gaat er op dit moment al goed bij Schothorst Feed Research en wat kan er in de toekomst nog beter waardoor er nog meer bespaard kan worden? Kosten die gemaakt worden door Schothorst Feed Research komen uiteindelijk terecht bij de boeren; wanneer Schothorst Feed Research haar kosten kan drukken heeft dit meteen gevolgen voor de boeren.

### 1.4 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Het probleem/onderzoek dat moet worden opgelost voor de Schothorst Feed Research komt voort uit de vraag wat de mengvoederbedrijven nu daadwerkelijk vinden van de onderzoeken die Schothorst Feed Research uitvoert. Hierbij gaat het voornamelijk om twee punten. Het eerste punt is of de informatie van het basispakket voldoende toegevoegde waarde heeft voor de mengvoederbedrijven, oftewel is er voldoende return on investment? Het tweede punt van het onderzoek is of de huidige opzet van de informatievoorziening wel toekomstgericht is. Blijven de mengvoerbedrijven de informatie kopen bij Schothorst Feed Research of gaan zie dit elders halen? Het probleem is dus dat Schothorst Feed Research niet weet wat de mengvoederbedrijven vinden van de werkzaamheden en diensten van Schothorst Feed Research. Hierdoor kan Schothorst Feed Research niet inspelen op de behoeften van de klanten. Tot op heden heeft Schothorst Feed Research nog nooit een onafhankelijk onderzoek laten doen naar wat de klanten nu precies willen. In de tijd dat alles steeds beter moet worden om het hoofd nog boven water te kunnen houden is het van belang dat je diensten en producten aansluiten bij de wensen en behoeften van de klant, oftewel: "Zijn de klanten tevreden?"

Is de manier van hoe men de informatie krijgt nog wel up to date? Kan dit op een makkelijkere manier of willen de klanten dit juist niet? Dit zijn vragen die worden onderzocht in het onderzoek naar de behoeften en wensen van de klant.

Hoofdvraag:

De vraag waar het Schothorst Feed Research omgaat is : Hoe kan Schothorst Feed Research zijn basispakket zo verbeteren dat de klanttevredenheid onder de basispakket gebruikers omhoog gaat?

Deelvragen:

Om een antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag zijn er deelvragen nodig. In deze paragraaf zijn de deelvragen beschreven.

- I        Wat is de huidige situatie van het basispakket?
- II       Wat is de gewenste situatie van het basispakket?
- III      Welke veranderingen in het basispakket zijn nodig om de klanttevredenheid te verbeteren?
- IV      Hoe kunnen deze veranderingen geïmplementeerd worden in het basispakket?

## 1.5 Afbakening

Het onderzoek wordt gedaan binnen de klantenkring van Schothorst Feed Research. Het betreft hier alleen klanten die gebruik maken van het basispakket. Klanten die alleen gebruik maken van andere diensten worden niet meegenomen in het onderzoek. Het onderzoeksgebied is West-Europa met name Nederland; de rest van de wereld wordt buiten beschouwing gelaten. De reden hiervoor is dat grote delen van de wereld met agenten werken, dit maakt het lastig om voldoende informatie te verzamelen. Een agent is iemand die zolang de agentuurovereenkomst loopt provisie krijgt voor totstandkoming van overeenkomsten tussen bedrijven waar hij voor werkt ( Spiegelers 2014).

Het onderzoek wordt gedaan in een drietal groepen klanten. Dit zijn de coöperatieve klanten die vanaf het begin klant zijn van het basispakket van Schothorst Feed Research. De tweede groep zijn de klanten die later zijn toegetreten bij het basispakket. Als laatste is er nog de groep van de internationale klanten die gebruik maken van het basispakket. Van al deze groepen worden er 6 tot 10 klanten ondervraagd. Dit wordt gedaan aan de hand van een vragenlijst die is terug te vinden in bijlage 1.

Na het onderzoek levert de student een rapport aan Schothorst Feed Research met analyses van de vragenlijsten, conclusies en aanbevelingen om de klanttevredenheid te verbeteren.

De verwerking van de aanbevelingen ligt bij Schothorst Feed Research en wordt niet uitgevoerd door de student.

Deze afbakening is nodig om het einde van het onderzoek inzichtelijk te houden en geeft een duidelijk beeld van wat men kan verwachten.

## 1.6 Werkwijze onderzoek

Allereerst zal er voldoende kennis opgedaan moeten worden over het basispakket van Schothorst Feed Research. Wat klanten hiermee (in de praktijk maar ook potentieel) kunnen doen. Met deze kennis wordt de huidige situatie van het basispakket verwoord. Dit is noodzakelijk om de vertrekpositie duidelijk te hebben van het basispakket. Van hieruit is er een vragenlijst opgesteld in samenwerking met Schothorst Feed Research.

Wanneer de vragenlijst ( zie bijlage I) is opgesteld wordt deze doorgenomen met basispakket klanten van Schothorst Feed Research. De vragenlijst is aan de hand van een artikel (Hoftijzer & Korte , 2003) samengesteld, dit artikel gaat over het maken van een enquête.

In totaal zijn er 51 enquêtes verstuurd naar de 3 groepen klanten. Van deze 51 enquêtes zijn er 28 ingevuld retour gekomen, bij de retour gekomen enquêtes waren alle drie de groepen vertegenwoordigd. Bij de klantenondervraging is het van belang dat er voldoende informatie over het basispakket en de eventuele verbeteringen naar boven komt. Dit helpt om een goed beeld te krijgen van de wensen van de basispakketklanten. Alle gegevens die zijn verzameld worden geanalyseerd en bijgevoegd in het eindverslag. Tevens is er een woordenweb gecreëerd waarin alle belangrijke woorden/opmerkingen uit de vragenlijst in staan zie bijlage 3. Hierdoor wordt het duidelijk waar de aanbevelingen en conclusies opgebaseerd worden.

Ondersteunde informatie voor het onderzoek naar de klanttevredenheid komt uit een artikel van Oliver, R. L. (1997). CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH . Hierin staat wat klanttevredenheid precies inhoudt en hoe het als bedrijf te gebruiken is om de producten en diensten te kunnen verbeteren.

## 1.7 Klantanalyse

Om het basispakket van Schothorst Feed Research te kunnen verbeteren voor haar klanten is het van belang om te weten wie de klanten zijn, het uitzoeken wie de klanten nu precies zijn wordt gedaan aan de hand van een klantanalyse. Een klantanalyse houdt in dat er wordt gekeken wie de belangrijkste klanten zijn en wat hun behoeften zijn.

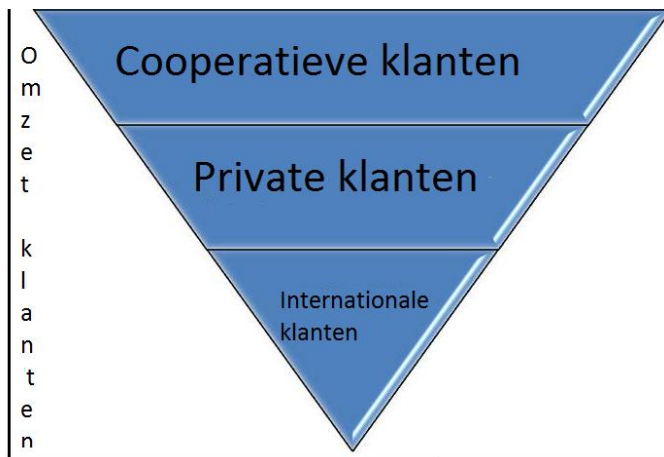
De klanten waarvoor Schothorst Feed Research de onderzoeken doet zijn mengvoerbedrijven. Deze mengvoerbedrijven stellen voer samen door verschillende nutriënten en voedingsstoffen te vermengen tot het gewenste krachtvoer. Aan de hand van deze nutriënten en voedingsstoffen kan heel nauwkeurig worden berekend wat de boer moet voeren van het voer om bepaalde waarden te krijgen die hij wil. Bedrijven die bezig zijn met het onderzoeken van deze nutriënten en voedingsstoffen kunnen zeer specifiek krachtvoer maken, de boer krijgt wat hij bestelt, aldus Jacobsen. Door onderzoeken zoals die van Schothorst Feed Research is het voor de mengvoerbedrijven mogelijk efficiënter te werken. Met minder voedingsstoffen kan dezelfde hoeveelheid groei/productie worden verwezenlijkt bij de boer.

Voor het basispakket van Schothorst Feed Research bestaan drie soorten klanten, namelijk de coöperatieve klanten, private klanten en de internationale klanten. De coöperatieve klanten van Schothorst Feed Research is verreweg de grootste groep klanten die gebruik maakt van het basispakket. Deze bedrijven zijn veelal vanaf het begin klant bij Schothorst Feed Research en zorgen tevens voor de meeste omzet binnen het basispakket. Coöperatieve bedrijven zijn bedrijven die in handen zijn van hun leden. Gezamenlijk zorgen ze ervoor dat ze een goede prijs/kwaliteit verhouding hebben. Het bedrijf wil dus het beste voor haar leden, voor een zo laag mogelijke prijs. Hierdoor is het voor de coöperatieve bedrijven zeer interessant om het basispakket van Schothorst Feed Research te verbeteren.

De tweede klantengroep binnen het basispakket zijn de private klanten. Deze bedrijven zijn veelal later toegetreden als klant bij Schothorst Feed Research en zorgen na de coöperatieve klanten voor de meeste omzet van het basispakket. Deze bedrijven zijn niet in eigendom van de leden zoals de coöperatieve bedrijven, toch zijn ook deze bedrijven bezig met optimaliseren. Hoe beter de producten voldoen aan de eisen en wensen des te meer winst er te behalen valt.

De laatste groep klanten zijn de internationale klanten van Schothorst Feed Research, op dit moment nog de kleinste klantengroep van het basispakket. Dit zal wellicht in de toekomst veranderen omdat Schothorst Feed Research steeds meer markten buiten Nederland aanboort.

De meeste internationale bedrijven zijn nog maar korte tijd klant van het basispakket. Wel worden ze meegenomen in het onderzoek van Schothorst Feed Research. Wanneer er wordt gekeken naar de 3 klantengroepen kunnen we een figuur maken zoals hierbeneden is weergegeven.



Figuur 1: Klantanalyse piramide, omzet afgezet tegen grootte van de klantengroep

In de figuur is af te lezen dat de grootste groep klanten ook zorgen voor de grootste omzet van het basispakket van Schothorst Feed Research. De behoeften en wensen van de coöperatieve klanten wegen het zwaarste mee in de beslissingen die worden genomen aan de hand van het gedane onderzoek. Aangezien de grootste klantengroep ook meteen de belangrijkste is op het gebied van de omzet ligt hier de focus op. In de toekomst zal wellicht de focus verschuiven naar de internationale markt wanneer Schothorst Feed Research zich heeft ontwikkeld op die internationale markt.

## 1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 staat waarom dit verslag is geschreven, voor wie het bestemd is en wat de vragen zijn waarop antwoord wordt gegeven in dit verslag. In het daarop volgende hoofdstuk wordt de huidige situatie van het basispakket uitgelegd, deze huidige situatie is het startpunt van het onderzoek. In hoofdstuk 3 wordt het duidelijk wat de klanten precies willen zien in het basispakket van Schothorst Feed Research. Het hoofdstuk dat daarop volgt is hoofdstuk 4, hierin staat welke veranderingen er nodig zijn om het basispakket te verbeteren. Vervolgens komt hoofdstuk 5 aan bod. Hoofdstuk 5 gaat over het implementeren van de resultaten van het onderzoek in het basispakket. De veranderingen zijn afkomstig van het onderzoek en zijn in boven staande hoofdstukken al aanbod geweest. Vervolgens komt hoofdstuk 6; hierin is de mening van de medewerker van Schothorst Feed Research verwoord. Hoe zien zij de uitkomsten van het onderzoek en waar zijn ze het wel en waar zijn ze het niet mee eens. Het volgende hoofdstuk is de conclusie, hierin is de conclusie te vinden van het onderzoek over het basispakket van Schothorst Feed Research. Na de conclusie komt de discussie, dit hoofdstuk bekritiseert en analyseert de conclusies getrokken uit het onderzoek. Vervolgens komen de aanbevelingen voor Schothorst Feed Research, deze aanbevelingen zullen er voor zorgen dat de klanttevredenheid zal toenemen onder de gebruikers van het basispakket. Na de aanbevelingen zijn er nog twee hoofdstukken in dit onderzoeksrapport, deze hoofdstukken zijn de bronnenlijst waarin de gebruikte bronnen zijn terug te vinden, en de bijlagen.

## 2. Wat is de huidige situatie van het basispakket?

Om duidelijk te krijgen wat Schothorst Feed Research kan verbeteren ten behoeve van de klanttevredenheid is het van belang om te weten hoe er op dit moment wordt gewerkt met het basispakket. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd welke onderdelen er in het basispakket zitten en hoe deze worden gebruikt. Het basispakket voor klanten bestaat uit een aantal onderdelen, namelijk de resultaten van het onderzoek dat uitgevoerd wordt voor het Basispakket, de voedingsnormen en verteringstabellen, de consultancy, de zoötechnische ondersteuning, de nutritiebijeenkomsten en de cursussen en trainingen.

Al deze onderdelen van het basispakket worden toegelicht.

### 2.1 Voedings- en verteringstabellen

De Voedings- en verteringstabellen zijn het belangrijkste onderdeel van het basispakket van Schothorst Feed Research. Deze tabellen zijn uniek in Europa. Geen ander onderzoeksinstituut levert een dergelijk uitgebreide tabel van voederwaardecijfers en factorentabellen van grondstoffen voor de mengvoerindustrie. Jaarlijks wordt de tabel vernieuwd. Concurrenten als het Franse INRA leveren geen factorentabellen en updaten de INRA matrix ook niet jaarlijks. Verder levert ook het CVB niet ieder jaar een nieuwe CVB matrix. Wanneer een bedrijf klant wordt van het basispakket kan er gekozen worden uit drie diergroepen pluimvee, varkens en rundvee. Een bedrijf kiest een of meerdere van deze groepen uit, wanneer het lid wordt van het basispakket. Voor al deze diergroepen worden aparte matrixen gemaakt met de gevonden data uit de onderzoeken.

Schothorst Feed Research doet verschillende onderzoeken op de proefboerderij in Lelystad naar de voederwaarden in het voer en de vertering van de grondstoffen. Deze onderzoeken worden verwerkt in matrixen die alleen toegankelijk zijn voor klanten van het basispakket. Deze matrixen en waarden kunnen de mengvoerbedrijven gebruiken bij de samenstelling van hun diervoeders. Zo kunnen ze heel nauwkeurig worden gewerkt aan het ontwikkelen van voersamenstellingen en voerprogramma's. Schothorst Feed Research blijft continu bezig met de onderzoeken naar voederwaarden om de voederwaardenmatrixen en voederwaardensystemen zo up-to-date mogelijk te houden. Daarnaast zijn ze constant bezig met de verbetering van hun onderzoeken dan wel een verbetering van de matrixen. Er worden specifiek voederwaarden van grondstoffen ontwikkeld voor verschillende diersoorten. Zo zijn er specifieke normen en voederwaarden voor leghennen, biggen, dragende en lacterende zeugen. Hierdoor kunnen de kosten van de voerpakketten beperkt blijven doordat specifiek gerekend kan worden met de nutriëntnormen per diersoort en de verschillende verteringsmogelijkheden van de verschillende diersoorten. Zeugen kunnen bijvoorbeeld ruwe celstofrijke grondstoffen beter verteren dan jonge biggen. Door hun dikke darm fermentatie bevatten ruwe celstofrijke grondstoffen meer energie voor zeugen. Mengvoerbedrijven besparen aanzienlijke bedragen aan grondstofkosten door samen te werken met de Schothorst.

Aangezien alle tabellen van Schothorst Feed Research alleen voor klanten met het basispakket beschikbaar zijn kunnen we deze niet tonen in dit verslag. Om toch een beeld te geven vindt u in onderstaande figuur een vergelijking van voederwaardes van grondstoffen. Hier wordt de vergelijking gemaakt tussen E- lacto van Schothorst Feed Research ten opzichte van NE Swine van de CVB.

|  <b>Comparison NE-swine and E-lacto®:</b> |                  |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                                                                                            | NE-swine (MJ/kg) | E-lacto® (MJ/kg) |
| barley                                                                                                                     | 9,41             | 9,66             |
| wheat                                                                                                                      | 10,08            | 10,25            |
| wheat bran                                                                                                                 | 7,25             | 7,71             |
| tapioca                                                                                                                    | 9,37             | 9,58             |
| corn                                                                                                                       | 10,96            | 11,11            |
| soybean meal                                                                                                               | 7,92             | 8,25             |
| soybean hulls                                                                                                              | 6,12             | 6,98             |
| corn gluten feed meal                                                                                                      | 6,57             | 7,12             |
| rapeseed meal                                                                                                              | 7,12             | 7,58             |
| peas                                                                                                                       | 9,50             | 9,76             |
| sunflowerseed meal                                                                                                         | 5,40             | 5,92             |
| alfalfa                                                                                                                    | 4,31             | 4,98             |
| sugarbeet <10% in diet                                                                                                     | 7,22             | 8,06             |

©2009 Schothorst Feed Research. All rights reserved. 33

Schothorst Feed Research

Figuur 2: Vergelijking van de voederwaardes NE-Swine en E-Lacto

## 2.2 Consultancy

Wanneer men lid is van het basispakket van Schothorst Feed Research heeft de klant recht op een bepaalde hoeveelheid consultancy uren. In overleg met de klant wordt een bepaald aantal consultancy uren per jaar afgesproken. In deze consultancy uren kan de klant vragen stellen over zaken die betrekking hebben op de gepubliceerde voedings- verteringstabellen, maar ook vragen over andere onderwerpen kunnen worden gesteld tijdens deze consultancy uren. Wanneer een bedrijf een overeenkomst afsluit met Schothorst Feed Research om deel te nemen aan het basispakket dan krijgt dat bedrijf per jaar een x aantal consultancy uren aangeboden. Deze consultancy uren worden in nauw overleg met de Schothorst consultants opgenomen. Wanneer een bedrijf ze niet opneemt komen ze in principe te vervallen aan het einde van het jaar. Het aantal consultancy uren kan per bedrijf verschillen. Dit is afhankelijk van de behoefte van de klant aan consultancy en wordt gezamenlijk bepaald en ingevuld.. Mocht het bedrijf zijn consultancy uren voor het betreffende jaar opgebruikt hebben dan kan het consultancy uren bij kopen.

## 2.3 Zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten

De zoötechnische ondersteuning van Schothorst Feed Research is een service van de Schothorst voor Nederlandstalige klanten en is bedoeld voor met name buitendienst medewerkers.. Er worden vanuit de clusters varkens en rundvee 6 zoötechnische ondersteuningsbijeenkomsten per jaar georganiseerd van een halve dag en ook 1 themadag per jaar. Vanuit het pluimveecluster worden geen zoötechnische ondersteuning georganiseerd. Vanuit alle drie clusters worden er twee nutritiebijeenkomsten per jaar georganiseerd van een halve dag.

De doelgroep van de nutritiebijeenkomsten zijn de nutritionisten en onderzoekers, vandaar dat de nutritiebijeenkomsten over het algemeen wat meer wetenschappelijk en minder praktisch zijn vergeleken met de zootechnische ondersteuningsbijeenkomsten. De bijeenkomsten zijn open voor alle deelnemers van het basispakket en worden afgerekend in consultancy uren. Per deelnemer worden 10 consultancy uren per jaar gerekend voor deelname aan alle bijeenkomsten.

## 2.4 Cursussen en trainingen

Het laatste aangeboden onderdeel van het basispakket behoort bij het gehele pakket van wat Schothorst Feed Research aanbiedt, iedereen kan gebruik maken van deze cursussen en deze zijn niet zoals de matrixen alleen toegankelijk voor leden van het basispakket. De leden van het basispakket kunnen wel tegen een gereduceerd bedrag deelnemen aan de cursussen van Schothorst Feed Research. Tevens kunnen leden van het basispakket de deelname aan de cursussen betalen door gebruik te maken van de consultancy uren.

Schothorst Feed Research heeft een groot aantal cursussen in het programma zitten. De cursussen en trainingen kennen over het algemeen een grote praktische toepasbaarheid. Dit wordt veroorzaakt door de rol van de Schothorst als schakel tussen wetenschappelijke kennis en de praktijk. Doordat de Schothorst zich steeds meer internationaal ontwikkelt vindt er steeds meer wisselwerking plaats op internationaal gebied. Dit komt ten goede aan de lokale praktijk en geeft een aantal cursussen een meer internationaal karakter. De meeste cursussen worden in het Nederlands gehouden. In een week in juni wordt een serie cursussen georganiseerd onder de noemer Feeds and Nutrition. Deze cursussen zijn specifiek bedoeld voor internationale veevoedingsspecialisten en zijn Engelstalig.

De cursussen en opleidingen zijn ontwikkeld door Schothorst Feed Research en zijn afgestemd op verschillende doelgroepen in de veehouderijsector zoals mengvoervoorlichters, dierenartsen, nutritionisten, kwaliteitsmanagers en inkopers. In toenemende mate maken ook onderzoekers, nutritionisten en technische specialisten van toeleverende bedrijven gebruik van de opleidingen en cursussen van de Schothorst. De trainingen worden veelal in Lelystad gegeven maar kunnen ook in – company worden verzorgd.

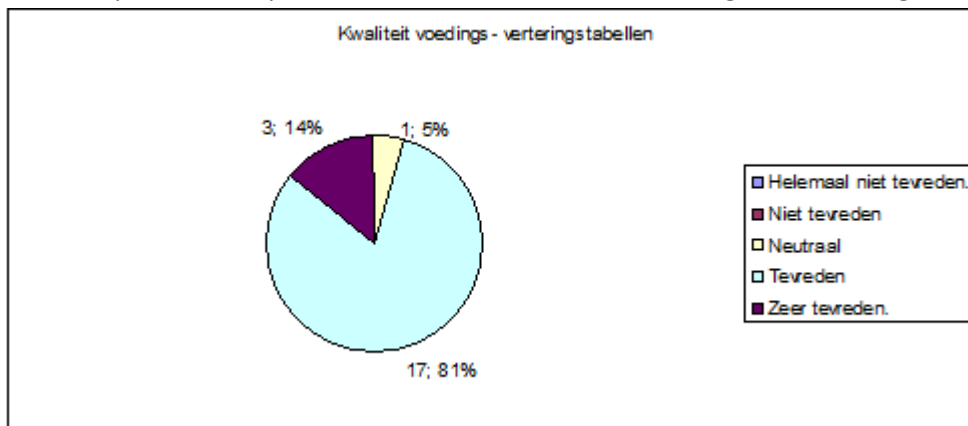
De opdeling van deze cursussen is net zoals bij de voedings- en verteringstabellen verdeeld in vier groepen, namelijk kwaliteit, pluimvee, varkens en rundvee. Voor elk van deze groepen zijn cursussen op het gebied van voeding, ontwikkelingen in de sector en cursussen voor dierenartsen. Naast de cursussen over deze drie diergroepen zijn er ook nog vele cursussen te vinden op het gebied van wetgeving, het opzetten van HACCP- systemen, programmering en nutronele aspecten. In bijlage II kunt u het gehele aanbod van cursussen van Schothorst Feed Research vinden.

### 3. Wat is de gewenste situatie van het basispakket?

In hoofdstuk 2 heeft men kunnen lezen wat de huidige situatie is van het basispakket van Schothorst Feed Research. Om tot een verbetering te kunnen komen van het basispakket is het van belang om te weten wat de klanten graag zien in het basispakket. In het volgende hoofdstuk komt de gewenste situatie van het basispakket van Schothorst Feed Research aanbod. Dit is de gewenste situatie zoals deze is verwoord door de klanten van Schothorst Feed Research.

#### 3.1 De gewenste situatie van de voedings- en verteringstabellen

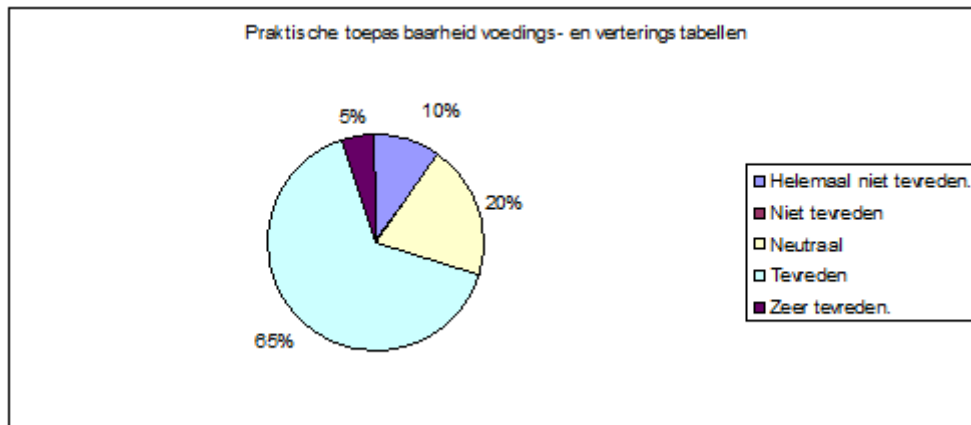
In hoofdstuk 2 heeft u kunnen lezen dat de voedings- en verteringstabellen de belangrijkste onderdelen zijn van het basispakket. Met deze tabellen is de klant van Schothorst Feed Research in staat om zijn voersamenstelling zo optimaal mogelijk te maken. Het is dus van belang dat Schothorst Feed Research weet hoe haar klanten deze voedings- en verteringstabellen graag zien. Uit het gedane onderzoek blijkt dat de voedings- en verteringstabellen over het algemeen voldoen aan de eisen van de klanten. In figuur 3 kun je zien dat de klanten tevreden zijn over de kwaliteit van de voedings- en verteringstabellen. Dit betekent dat de klanten van Schothorst Feed Research geen verbeterpunten ten opzichte van de kwaliteit van de voedings- en verteringstabellen hebben.



Figuur 3 : Kwaliteit voedings- en verteringstabellen

Maar liefst 81% van de ondervraagde klanten van Schothorst Feed Research zijn tevreden met de kwaliteit van de tabellen. Dit houdt in dat de onderzoeken die Schothorst Feed research doet in grote mate voldoen aan de eisen van de klanten. De uitkomsten van de onderzoeken hebben voldoende kwaliteit, hierdoor zijn de klanten in staat om goede voersamenstellingen te creëren.

Maar naast het feit dat de kwaliteit van de onderzoeken voldoet is het ook van belang dat er makkelijk mee gewerkt kan worden in de praktijk. Om er achter te komen of men tevreden is over de praktische toepasbaarheid van de tabellen is hier ook een vraag over gesteld. In figuur 4 is te zien dat 70% van de basispakketklanten tevreden tot zeer tevreden is met de praktische toepasbaarheid van de tabellen van Schothorst Feed Research. Met de praktische toepasbaarheid is onderzocht om men de tabellen die ze ontvangen van Schothorst Feed Research makkelijk kunnen gebruiken in de praktijk. Kortom kunnen ze de tabellen eenvoudig in hun computersysteem implementeren, maar ook of het makkelijk is om de tabellen af te lezen om zo de juiste voersamenstellingen te creëren. Deze zaken zijn naast de kwaliteit van de tabellen zeer belangrijk. Klanten willen namelijk informatie waarmee ze snel kunnen werken.



Figuur 4: Praktische toepasbaarheid voedings- en verteringstabellen

Naast dat er is gekeken naar de kwaliteit en de praktische toepasbaarheid van de voedings- en verteringstabellen, is onderzocht of er voldoende toelichting is bij de nieuwe tabellen. Hieruit blijkt dat 80% van de klanten tevreden is over de toelichting van de nieuwe tabellen van Schothorst Feed Research. In de toelichting staat uitgelegd wat er is onderzocht en hoe de tabellen gelezen moeten worden. Ook over nieuwe updates van tabellen zijn de klanten tevreden. Ook hier scoort Schothorst Feed Research 64% in de groep 'tevreden' en 12% in de groep 'zeer tevreden'.

Naast het feit dat het grootste deel van de klanten tevreden is over de voedings- en verteringstabellen zijn er ook enkele klanten die minder tevreden zijn. Hier hoor je dat het zoeken van de juiste nutriënten lang duurt omdat er zoveel in de tabellen staan, deze klanten zien liever een aparte tabel met de meest voorkomende/gebruikte nutriënten. Ook komt vaak naar voren dat Schothorst Feed Research goed moet letten op de praktijk, Schothorst Feed Research moet haar onderzoeken up to date houden.

De conclusie die kan worden getrokken uit deze paragraaf is: dat de gewenste situatie van de voedings- en verteringstabellen de situatie is die Schothorst Feed Research nu in grote lijnen heeft. De kwaliteit en de praktische toepasbaarheid voldoen aan de eisen van de klanten. Aanpassingspunten zijn de lange lijsten met nutriënten en het in het oog blijven houden van wat de praktijk doet.

### 3.2 De gewenste situatie van de Consultancy

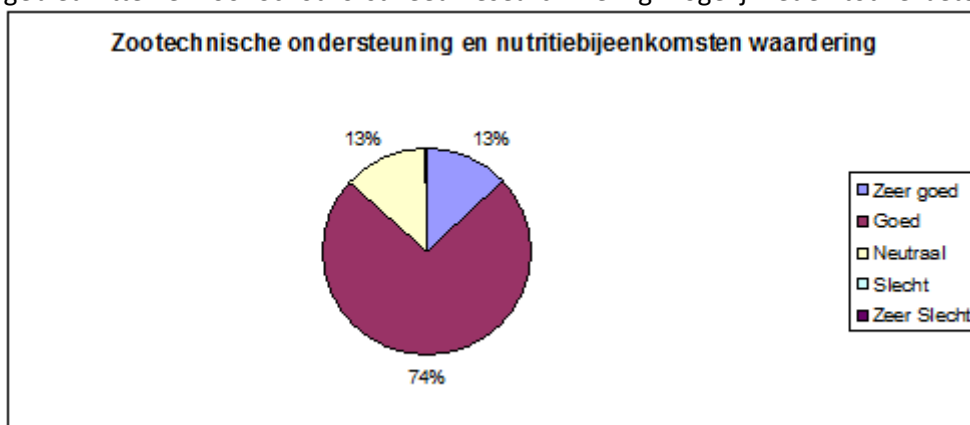
Als we kijken naar de gewenste situatie van de consultancy uren dan kunnen we zien dat het grootste deel van de klanten van Schothorst Feed Research tevreden is met het feit dat consultancy een onderdeel van het basispakket is, maar liefst 93% van de klanten is tevreden met dit feit. Er zijn echter wel een paar punten van kritiek op deze consultancy uren. Zo vinden de klanten dat Schothorst Feed Research de praktijk niet uit het oog moeten verliezen tijdens de consultancy uren. Ze zien liever dat deze uren iets minder theoretisch zijn en meer op de praktijk gericht. Daarnaast geven de klanten aan dat ze liever jaarlijkse contactmomenten hebben per cluster en waar nodig individueel op afroep contactmomenten kunnen opnemen. Op de vraag of Schothorst Feed Research de consultancy momenten moet gaan plannen zegt 75% liever zelf haar contact momenten te plannen. De gewenste situatie voor de contactmomenten luidt dus als volgt: per cluster een gezamenlijk contact moment met meerdere klanten tegelijk ingepland door Schothorst Feed Research, daarnaast individuele contactmomenten op afroep van de klant.

Tevens zouden de klanten graag de overgebleven uren van het ene jaar mee willen nemen naar het volgende jaar. Sommige klanten zijn het ene jaar meer consultancy uren nodig dan ze hebben en kunnen dan tegen betaling meer krijgen, terwijl ze het jaar ervoor nog consultancy uren over hadden. Graag zouden ze dit door willen kunnen schuiven naar het volgende jaar. Schothorst Feed Research moet zorgen dat het voldoende personeel houdt met de benodigde kwaliteiten om zo de consultancy uren informatief en nuttig te houden voor de klanten. Als laatste punt kwam naar voren dat Schothorst Feed Research een meer assertieve houding moet aannemen. Dit houdt in dat zowel de belangen van Schothorst Feed Research als wel de belangen van de klanten in de gaten worden gehouden. Nu hebben sommige klanten het idee dat er maar aan een kant wordt gedacht en niet aan alle twee de partijen.

De conclusie over de gewenste situatie van de consultancy is dat het grootste deel van de klanten blij is met het feit dat er consultancy uren zijn. Er zijn echter wel kanttekeningen te zetten bij deze waardering. Zo willen de klanten graag vaste consultancy uren per dier cluster gepland door Schothorst Feed Research, en de mogelijkheid om individueel afspraken te maken voor extra uren. Men wil de uren van het vorige jaar mee kunnen nemen naar het komende jaar, aangezien ze niet elk jaar even veel consultancy uren opnemen. Tevens waarschuwen veel klanten voor het feit dat Schothorst Feed Research niet de praktijk uit het oog moet verliezen en dat er gewerkt moet worden aan de kwaliteit van het personeel. Het laatste punt dat naar voren komt is dat Schothorst Feed Research een assertieve houding moet aannemen, waarbij de belangen van beide partijen even belangrijk zijn.

### 3.3 De gewenste situatie van de zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten

De gewenste situatie van de klanten van Schothorst Feed Research op het gebied van de zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten is als volgt: de klanten geven aan dat ze erg tevreden zijn over de huidige situatie van de zoötechnische ondersteuning en de nutritiebijeenkomsten. In Figuur 5 kunt u zien dat maar liefst 74% van de basispakket klanten een goede waardering hebben voor de zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten. Op dit gebied zitten er voor Schothorst Feed Research weinig mogelijkheden tot verbetering.



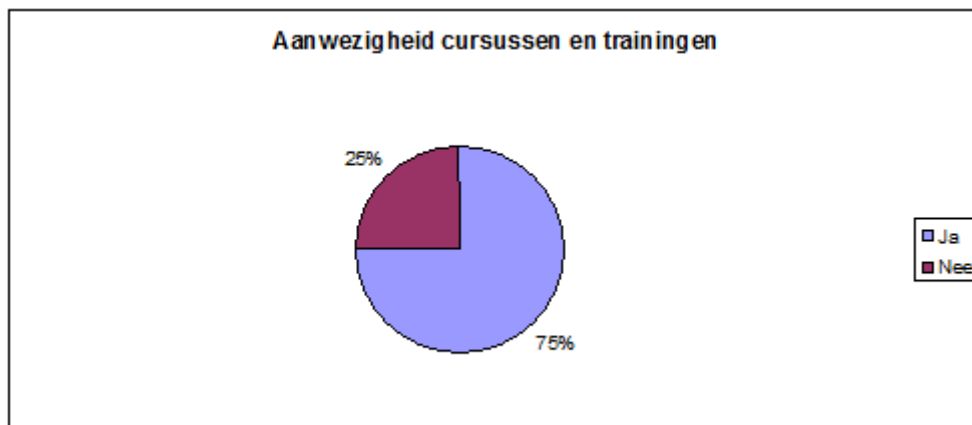
Figuur 5: Zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten waardering

De klanten die aan hebben gegeven een neutrale waardering te hebben, hebben hierop geen toelichting gegeven. Wellicht maken deze klanten geen tot weinig gebruik van deze aangeboden diensten van Schothorst Feed Research en hebben ze om deze reden gekozen om neutraal in te vullen.

De conclusie die we kunnen maken over de zootechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten is dat er op basis van de klantenondervraging geen behoefte is aan veranderingen. Het overgrote deel van de klanten waardeert het met goed tot zeer goed. Als Schothorst Feed Research deze dienst onveranderd laat zullen de klanten tevreden blijven.

### 3.4 De gewenste situatie van de cursussen en trainingen

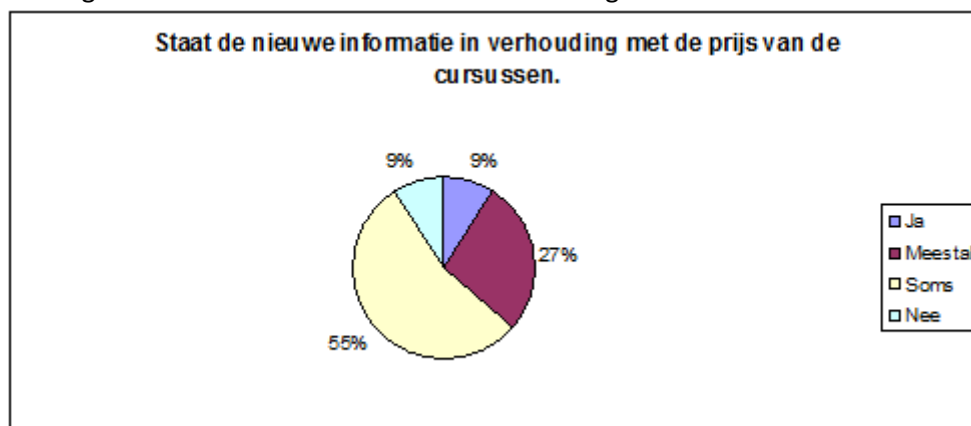
De laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaat over de cursussen en trainingen van Schothorst Feed Research; wat zien de klanten graag veranderen en wat willen ze gelijk houden in de toekomst?



Figuur 6 : Aanwezigheid op cursussen en trainingen

In Figuur 6 is de aanwezigheid van de klanten te zien bij de cursussen en trainingen. 75% van de klanten van Schothorst Feed Research heeft wel eens een cursus of training bijgewoond, en hebben aangegeven vaker te gaan. Op de vraag of de cursussen praktisch toepasbaar zijn geeft 75% van de klanten een tevreden beoordeling. Hieruit blijkt dat de klanten van Schothorst Feed Research de informatie verkregen op de cursussen en trainingen kunnen koppelen aan de praktijk en deze informatie ook daadwerkelijk gebruiken in de praktijk.

Wel een punt van kritiek is de grote hoeveelheid cursussen die worden aangeboden door Schothorst Feed Research. Zelfs 15% van de basispakketklanten vindt dat er teveel cursussen en trainingen worden aangeboden, een klacht die hier naar voren komt is dat men vindt dat er veel overlap zit in de aangeboden cursussen en dat het hierdoor lastig kiezen is voor de klanten.



Figuur 7 : Staat de nieuwe informatie in verhouding met de prijs van de cursussen



Met het eerder genoemde feit over veel overlap in cursussen kunt u in figuur 7 zien of de klanten tevreden zijn met de prijs die ze moeten betalen voor de aangeboden cursussen. 55% van de basispakket klanten vindt dat er soms een goede verhouding zit tussen nieuwe informatie en de prijs, 27% vindt dat dit meestal het geval is. Deze getallen komen mede door het feit dat men aangeeft dat er veel overlap zit in de cursussen een deel van de cursus hebben ze vaak al ergens anders gehoord of gezien. Voor Schothorst Feed Research is het dus zaak om het cursusaanbod te gaan verbeteren. Voeg cursussen samen om te voorkomen dat men twee keer naar een soortgelijke cursus gaat.

Wel zijn de klanten erg tevreden over de aanmeldingsprocedure, deze wordt gezien als makkelijk en snel. Meer dan de helft van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de aanmeldingsprocedure.

De conclusie die we kunnen trekken op basis van het bovenstaande is dat het aanbod in cursussen en trainingen moet worden gereduceerd. Wanneer cursussen en trainingen worden gecombineerd of samengevoegd zal men minder overlappende informatie krijgen in cursussen en trainingen hierdoor gaat ook de waardering van de prijs omhoog, nu is men vaak niet blij met de vele overlap. Ondanks grote overlap komen veel klanten naar de cursussen en trainingen, wanneer deze serieus worden opgefrist en vernieuwd zal dat de tevredenheid onder de klanten erg omhoog halen.

## **4. Welke veranderingen in het basispakket zijn nodig om de klanttevredenheid te verbeteren?**

In de voorgaande hoofdstukken is naar voren gekomen dat er punten van verbetering zijn voor het basispakket van Schothorst Feed Research. In het volgende hoofdstuk is te lezen welke veranderingen Schothorst Feed Research moet doorvoeren om de klanttevredenheid over het basispakket te verbeteren. Deze veranderingen worden opgedeeld in twee groepen, namelijk veranderingen die noodzakelijk zijn en veranderingen die men graag ziet veranderen maar die niet per se noodzakelijk zijn. Dit wordt gedaan aan de hand van de hoeveelheid klanten die iets verbeterd willen zien worden.

### **4.1 Noodzakelijk veranderingen ten behoeve van de verbetering klanttevredenheid basispakket.**

In deze paragraaf worden de noodzakelijke veranderingen van het basispakket besproken. De noodzakelijke veranderingen worden zoals in het gehele verslag per onderdeel van het basispakket besproken. De onderdelen zijn in volgorde van behandeling: voedings- en verteringstabellen, consultancy, zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten en cursussen en trainingen.

Het eerste onderdeel zijn de voedings- en verteringstabellen. Bij deze tabellen is het noodzakelijk om de praktijk goed in de gaten te blijven houden. Veel van de ondervraagde klanten geven aan dat ze 'de praktijk' belangrijk vinden in de tabellen die ze krijgen van Schothorst Feed Research. Dit houdt in dat wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn in de sector deze meteen worden meegenomen door Schothorst Feed Research. Men vindt dat Schothorst Feed Research te laat mee gaat met de ontwikkelingen die er gaande zijn in de sector. Hierdoor loopt Schothorst Feed Research een stap achter aldus de klanten.

Het volgende punt dat naar voren komt wat noodzakelijk is om te veranderen binnen de consultancy is de kwaliteit van het personeel dat consultancy uren uitvoert. Vanuit de klanten van Schothorst Feed Research komt de waarschuwing dat de kwaliteit van het personeel achteruit gaat. Men mist de echte specialisten die alles weten op hun vakgebied. Wanneer de klanten vinden dat de kwaliteit van het personeel van Schothorst Feed Research omhoog moet is het zeer noodzakelijk om dit op korte termijn te verbeteren. Daarnaast wordt ook bij de consultancy aangegeven dat de praktijk niet uit het oog verloren moet worden. Dit is echter ook al bij de voedings- en verteringstabellen naar voren gekomen. Dit geeft dus aan dat de klanten van Schothorst Feed Research praktijkgericht willen werken en geholpen worden.

Op het gebied van zoötechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten zijn er geen noodzakelijke veranderingen, de klanten zijn tevreden met hoe de ondersteuning en de bijeenkomsten verlopen.

Bij het laatste punt zijn er wel noodzakelijke veranderingen te noemen, namelijk de overlap in de cursussen en trainingen wordt door de klanten als irritant bestempeld. Men laat deze trainingen en cursussen lopen omdat er te veel overlap in zit. Men heeft het al in een eerdere cursus gehad of men heeft zich aangemeld voor een cursus op dat gebied. Ondanks deze overlap in cursussen is de animo onder de klanten wel groot. Het grootste deel van de klanten gaat namelijk wel naar de cursussen en trainingen die Schothorst Feed Research geeft.

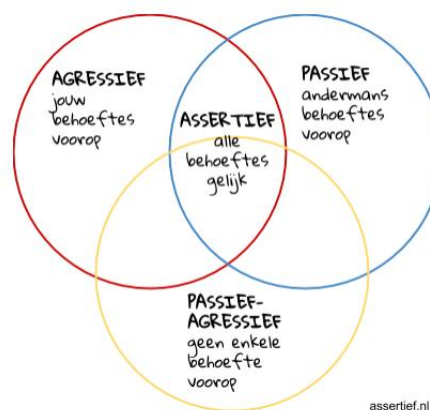
## 4.2 Graag geziene veranderingen ten behoeve van de verbetering klanttevredenheid basispakket.

Naast dat er een aantal noodzakelijke veranderingen nodig zijn bij het basispakket van Schothorst Feed Research zijn er ook zaken die een kleinere groep veranderd wil zien worden. Deze veranderingen hebben minder impact op de klanttevredenheid van het basispakket dan de noodzakelijke veranderingen en worden daarom in deze paragraaf behandeld.

In deze paragraaf gaan we als eerste kijken naar de graag geziene veranderingen door de klanten op het gebied van voedings- en verteringstabellen. We hebben al gezien dat het noodzakelijk is om de praktijk in het oog te houden wanneer we kijken naar de voedings- en verteringstabellen. Wat de klanten naast deze noodzakelijke verandering ook graag zien veranderen is de zeer lange lijst met nutriënten. Graag zouden de klanten van Schothorst Feed Research twee verschillende soorten lijsten tot hun beschikking hebben, namelijk een lange lijst met alle nutriënten zoals Schothorst Feed Research al heeft en een variant waarbij de meest gebruikte nutriënten opstaan. Deze opsplitsing van lijsten willen de klanten graag omdat ze regelmatig lang bezig zijn met het opzoeken van de juiste nutriënten in de te lange lijst. Men wil hierom graag een kortere lijst met de meest gebruikte nutriënten, hierdoor kunnen ze sneller en efficiënter te werk gaan. Wel geven ze aan dat de lange lijst niet moet verdwijnen. Het komt er dus op neer Schothorst Feed Research een kortere lijst met de meest gebruikte nutriënten moeten samenstellen vanuit de huidige nutriëntenlijst.

Op het gebied van consultancy zijn er enkele punten die de klanten graag verbeterd zien worden bij Schothorst Feed Research. Het belangrijkste punt de kwaliteit van het personeel is al genoemd in een eerdere paragraaf en dit is een noodzakelijke verbetering. Naast deze verbetering komen er nog een aantal punten naar boven die de klanten van Schothorst Feed Research graag veranderd zien worden. Een van deze punten zijn de consultancy uren zelf, graag zien de klanten dat ze overgebleven uren kunnen meenemen naar het komende jaar, dit omdat men niet elk jaar even veel uren opneemt.

Ook komt er naar voren dat klanten de indruk krijgen dat de belangen van Schothorst Feed Research zwaarder wegen dan de belangen van de klanten. Men geeft aan dat Schothorst Feed Research een assertieve houding moet gaan aannemen in de toekomst, waarbij de belangen van de klanten en de belangen van Schothorst Feed Research even zwaar wegen in de samenwerking. Sommige klanten geven aan dat de houding van Schothorst Feed Research wel eens te agressief is. Dit wil zeggen dat de behoeften van Schothorst Feed Research belangrijker zijn dan die van de klanten. Dit mag echter niet het geval zijn. Waar een samenwerking plaats vindt moeten ook de belangen van beide partijen worden meegenomen.



Figuur 8: Soorten houdingen



Het laatste punt dat de klanten graag zien veranderen op het gebied van consultancy is het feit dat Schothorst Feed Research per dier cluster een aantal vaste consultancy uren inplant waar ze aan deel kunnen nemen als ze hier behoefte aan hebben. Naast deze vaste uren zien ze dan graag de mogelijkheid tot het individueel aanvragen van extra consultancy uren over vragen die men nog heeft. Dit heeft zowel voordelen voor de klanten als voor Schothorst Feed Research. Zo kan Schothorst Feed Research in één keer veel mensen tegelijk consultancy geven over een dier cluster, wanneer er dan nog iets niet duidelijk is voor de klanten kunnen ze individueel nog extra uren opnemen om de onduidelijkheden weg te nemen. Mocht dit niet het geval zijn, blijft het bij deze consultancy.

Het derde onderdeel van het basispakket heeft verder geen noodzakelijke veranderingen nodig. Ook zijn er geen veranderingen die de klanten graag zullen zien bij dit onderdeel. De zootechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten zijn volgens de klanten niet toe aan veranderingen. Hierdoor kan dit onderdeel blijven zoals het nu is.

Het laatste te behandelen onderdeel zijn de cursussen en trainingen. Hier was de overlap in aanbod noodzakelijk om te veranderen ten behoeve van de klanttevredenheid. Wat niet noodzakelijk is maar wel gewenst is de prijs/nieuwe informatie verhouding. Door de vele overlap in het aanbod van de cursussen en trainingen krijgen de klanten maar beperkte nieuwe informatie wanneer ze een cursus of training bijwonen. Hierdoor vindt een groot aantal klanten de prijs die Schothorst Feed Research hanteert voor de trainingen en cursussen niet in verhouding staan met de nieuwe informatie die ze krijgen. Wanneer Schothorst Feed Research de overlap in de cursussen en trainingen weghaalt zal deze gewenste verandering vanzelf zichtbaar worden. Wanneer de klanten meer nieuwe informatie krijgen in de cursussen en trainingen zal de verhouding tussen prijs en de hoeveelheid nieuwe informatie beter worden. In bijlage II kunt u het aanbod van de cursussen van Schothorst Feed Research in 2016 zien.

## 5. Hoe kunnen deze veranderingen geïmplementeerd worden in het basispakket?

Nu bekend is wat er moet veranderen om de klanttevredenheid te verbeteren is het zaak om dit in het basispakket te implementeren. In hoofdstuk 5 wordt aan de hand van de voorafgaande hoofdstukken nagedacht over hoe Schothorst Feed Research de wensen van de klanten het beste kunnen implementeren in het basispakket. Dit wordt wederom gedaan aan de hand van noodzakelijke implementaties en gewenste implementaties. In paragraaf 5.1 zullen eerste de noodzakelijke veranderingen aanbod komen en in paragraaf 5.2 de gewenste veranderingen.

### 5.1 Hoe kunnen de noodzakelijke veranderingen worden geïmplementeerd in het basispakket?

Het eerste gaan we het hebben over de voedings- en verteringstabellen, bij deze tabellen is het noodzakelijk om de praktijk goed in de gaten te blijven houden. Veel van de ondervraagde klanten geven aan dat ze 'de praktijk' belangrijk vinden in de tabellen die ze krijgen van Schothorst Feed Research. Dit houdt in dat wanneer er nieuwe ontwikkelingen zijn in de sector deze meteen worden meegenomen door Schothorst Feed Research. Men vindt dat Schothorst Feed Research te laat mee gaat met de ontwikkelingen die er gaande zijn in de sector. Hierdoor loopt Schothorst Feed Research een stap achter aldus de klanten. De klanten zijn van mening dat Schothorst Feed Research mensen moet gaan zetten op de ontwikkelingen in de markt. Dit houdt in dat er mensen een groot deel van de werkweek bezig zijn met het in de gaten houden van de ontwikkelingen. Ontwikkelingen die van belang zijn voor Schothorst Feed Research meenemen en ontwikkelingen die niet van belang zijn links laten liggen. Als er continu wordt meegekeken met de ontwikkelingen kan Schothorst Feed Research meteen instappen en zo haar klanten zeer snel voorzien van informatie met betrekking op de ontwikkelingen.

Het volgende punt dat naar voren komt dat noodzakelijk is om te veranderen binnen de consultancy is de kwaliteit van het personeel dat consultancy uren uitvoert. Vanuit de klanten van Schothorst Feed Research komt de waarschuwing dat de kwaliteit van het personeel achteruit gaat. Men mist de echte specialisten die alles weten op hun vakgebied. Wanneer de klanten vinden dat de kwaliteit van het personeel van Schothorst Feed Research omhoog moet is het zeer noodzakelijk om dit op korte termijn te verbeteren. Daarnaast wordt ook bij de consultancy aangegeven dat de praktijk niet uit het oog verloren moet worden. Dit is echter ook al bij de voedings- en verteringstabellen naar voren gekomen. Dit geeft dus aan dat de klanten van Schothorst Feed Research praktijk gericht willen werken en geholpen willen worden.

Maar hoe zijn de ontwikkelingen in de sector nu bij te houden door Schothorst Feed Research? In de tijd dat de ontwikkelingen zich snel opvolgen in het van belang om bij te blijven. Dit kan men op verschillende manieren doen. Allereerst kan Schothorst Feed Research zich abonneren op nieuwsbrieven van bedrijven en instellingen die erg bezig zijn met de ontwikkelingen in de sector. Door het lezen van deze nieuwsbrieven kan Schothorst Feed Research eventuele ontwikkelingen en trends vanaf het begin volgen en meenemen in hun producten en diensten. Daarnaast zijn samenwerkingen met universiteiten, zoals WUR en UGent een goede manier om de ontwikkelingen bij te houden. Wellicht kan Schothorst Feed Research helpen bij deze ontwikkelingen.

Naast deze manieren moet Schothorst Feed Research ook nieuwe mensen aantrekken vanuit de praktijk, deze mensen weten precies wat er speelt en kunnen Schothorst Feed Research met hun kennis vanuit de praktijk verder helpen. Dit wordt ook duidelijk aangegeven bij de vragen over de consultancy: de klanten hebben behoefte aan mensen die veel vakkennis hebben met ervaring uit het werkveld.

De laatste manier van het bijhouden van de ontwikkelingen in de sector is iemand constant bezig te laten zijn met de laatste trends en ontwikkelingen. Op deze manier kun je als bedrijf snel en op het juiste moment mee bij bepaalde ontwikkelingen.

Bij het laatste onderdeel van het basispakket zijn er ook weer noodzakelijke veranderingen nodig om te voldoen aan de klanttevredenheid. De overlap in de cursussen en trainingen worden door de klanten als irritant bestempeld. Men laat deze trainingen en cursussen lopen omdat er te veel overlap in zit. Men heeft het al in een eerdere cursus gehad of heeft zich aangemeld voor een cursus op dat gebied. Maar hoe kan Schothorst Feed Research deze verandering doorvoeren in het basispakket?

Allereerst moet Schothorst Feed Research alle cursussen en trainingen duidelijk en per onderwerp op een rij zetten. Wanneer alle trainingen en cursussen gesorteerd zijn kunnen deze samengevoegd worden tot nieuwe trainingen en cursussen. Dit heeft twee voordelen, ten eerste wordt de keuze overzichtelijker voor de klanten en ten tweede wordt op deze manier de overlap in cursussen en trainingen verminderd. Bij de samenvoeging van de bestaande cursussen en trainingen moet goed gekeken worden wat in welke cursus of training wordt behandeld. Bij het vormen van nieuwe cursussen en trainingen bestaat namelijk het gevaar om wederom onderwerpen te gaan overlappen omdat ze deels met het onderwerp te maken hebben.

## **5.2 Hoe kunnen de gewenste veranderingen worden geïmplementeerd in het basispakket?**

Zoals in het gehele verslag wordt er allereerst weer gekeken naar de gewenste veranderingen op het gebied van de voedings- en verteringstabellen. Deze gewenste veranderingen zijn niet meteen nodig voor Schothorst Feed Research om de klanttevredenheid te verbeteren op het gebied van het basispakket, deze veranderingen zullen het gebruik van het basispakket wel verbeteren voor de klanten en om deze reden worden ze meegenomen in het onderzoek.

Wanneer we kijken naar de gewenste veranderingen op het gebied van de voedings- en verteringstabellen komt er naar voren dat de klanten graag zien dat de lijst met nutriënten wordt aangepast. Op dit moment staan alle nutriënten op een lange lijst, waardoor de klanten een poos bezig zijn met de juiste nutriënten te zoeken. Dit probleem is zeer eenvoudig door Schothorst Feed Research op te lossen, behoud de lijst met nutriënten zoals die er nu is en maakt een lijst met de meest gebruikte en relevante nutriënten. Wanneer klanten de meest gebruikte nutriënten nodig zijn gebruiken ze de korte lijst en kunnen ze snel en efficiënt de juiste informatie uit de lijst halen. Wanneer de klanten dan andere waarden willen weten kunnen ze de lange lijst van nutriënten raadplegen. Op deze manier is voor de klanten het opzoeken van de juiste waarden een stuk makkelijker en sneller. Een groot gemak voor de klant, een klein beetje werk voor Schothorst Feed Research.

Ook op het gebied van consultancy zijn er een paar punten die gewenst zijn om te verbeteren bij Schothorst Feed Research. Hoe ze deze veranderingen het beste kunnen aanpakken is als volgt: de klanten geven aan dat ze graag de consultancy uren die men in een jaar niet gebruikt mee te kunnen nemen het volgende jaar. Klanten gebruiken niet elk jaar even veel consultancy uren en houden dan uren over. Schothorst kan hier het beste kiezen dat ze per jaar een x aantal uren mee kunnen nemen naar het volgende jaar en dat deze uren maar 1 jaar meegenomen kunnen worden. Dit is om Schothorst Feed Research te beschermen tegen een gigantische opstapeling van consultancy uren bij de klanten.



Wanneer de klant uren van 2016 overheeft kan hij deze alleen nog inzetten in 2017, de klant kan ze niet meenemen naar 2018. Ook is het verstandig om een maximum te zetten op het aantal uren dat ze mee mogen nemen naar het volgende jaar. Dit om te voorkomen dat het voor Schothorst Feed Research niet mogelijk is om alle aanvragen van consultancy uren te behandelen omdat men alle uren in een jaar willen opnemen.

Een ander punt dat gewenst is om te veranderen aan de consultancy is de houding van Schothorst Feed Research. De klanten hebben de indruk dat Schothorst Feed Research een te agressieve houding heeft naar de klanten. Dit betekent dat de klanten de indruk hebben dat Schothorst Feed Research meer denkt aan het eigen belang dan aan de belangen van haar klanten. De gewenste houding van Schothorst Feed Research moet volgens de klanten assertief zijn, assertief houdt in dat de belangen van alle partijen even zwaar mee tellen. Het implementeren van deze houding kan Schothorst Feed Research het beste doen aan de hand van een cursus assertieve houding. Deze cursus moet worden gedaan door de mensen die consultancy uren behandelen bij Schothorst Feed Research. Een training in assertief denken is te volgen op [assertiefdirect.nl](http://assertiefdirect.nl). Hier kunnen cursussen worden aangevraagd in verschillende gebieden van Nederland.

Dan rest op het gebied van consultancy nog één punt dat de klanten graag zien veranderen. Dit is dat de klanten graag vaste consultancy aangeboden krijgen per diercluster. Voor Schothorst Feed Research is dit interessant omdat men op één moment meerdere klanten tegelijkertijd te woord kan staan. Het implementeren van deze momenten zal voor Schothorst Feed Research ook geen problemen veroorzaken. Hierin kan Schothorst Feed Research het beste per jaar twee momenten inplannen per elk diercluster, dit geeft klanten de kans om twee maal per jaar gezamenlijk met andere klanten te praten over vragen die men heeft. Het inplannen van deze dagen is zowel voor de klanten als wel voor Schothorst Feed Research interessant. De klanten zitten met meerderen tegelijkertijd bij elkaar, vragen die men zelf nog niet heeft kan een ander stellen, hierdoor wordt het educatiever voor een ieder. Voor Schothorst Feed Research is het interessant omdat men niet allemaal individueel de consultancy uren opneemt maar als groep op een ingeplande datum. Naast deze ingeplande dagen blijft er natuurlijk de mogelijkheid om losse consultancy uren op te nemen.

Bij het laatste punt van de gewenste verbeteringen hoeft Schothorst Feed Research niet veel te doen. Het gaat hier bij de cursussen en trainingen over de verhouding tussen de prijs en de nieuwe informatie die de klanten krijgen bij de cursussen en trainingen. Bij de noodzakelijke veranderingen is naar voren gekomen dat er te veel overlap zit in de cursussen, dit heeft rechtstreeks te maken met de prijs/ nieuwe informatie verhouding. Wanneer Schothorst Feed Research de cursussen opnieuw indeelt en opzet zal er minder overlap in voorkomen. De klanten zullen meteen de prijs/ nieuwe informatie verhouding beter vinden. De oplossing van dit probleem hoeft dus niet op zichzelf aangepakt te worden maar komt vanzelf wanneer Schothorst Feed Research de cursussen en trainingen opnieuw indeelt en opzet.

## 6. Hoe denkt Schothorst Feed Research over de wensen en behoeften van de klant?

In hoofdstuk 6 komt de mening van de medewerkers van Schothorst Feed Research aan bod. Hoe denkt het personeel zelf over de wensen en behoeften van de klant en hoe kunnen deze het beste worden verwezenlijkt door Schothorst Feed Research door de ogen van het eigen personeel? In dit hoofdstuk zal naar voren komen hoe de medewerkers van Schothorst Feed Research vraag en aanbod willen matchen en hoe de medewerkers de wensen en behoeften willen vervullen.

### 6.1 Matchen van vraag en aanbod.

Het veranderen van het basispakket van Schothorst Feed Research is alleen mogelijk wanneer de vraag vanuit de klanten en het aanbod vanuit Schothorst Feed Research tot elkaar kunnen komen. Hierbij moet voldoende winst te behalen zijn voor alle twee de partijen. Op het gebied van vraag en aanbod zijn in dit geval twee onderdelen, namelijk op gebied van het personeel en op het gebied van producten. Allereerst wordt het matchen van het personeel besproken. Hierin wordt gekeken of de vraag vanuit de klanten over het personeel wel haalbaar is voor medewerkers van Schothorst Feed Research. Uit het onderzoek blijkt dat de klanten het niveau van een deel van het personeel van Schothorst Feed Research te laag/ te beperkt vinden. Het is dus van belang om het juiste personeel op de juiste momenten te kunnen inzetten (Personeelsplanning: matchen van vraag en aanbod). Maar niet alleen het juist inzetten van het personeel is een manier om de vraag en het aanbod te matchen. Algehele bijscholing kan ervoor zorgen dat het plannen van vraag en aanbod makkelijker wordt. Wanneer elke medewerker een bepaald uitgangsniveau heeft zal er alleen voor de specifiekere vragen moeten worden geschoven in de planning. In het geval van Schothorst Feed Research geldt het personele deel van de vraag en het aanbod alleen voor het aspect consultancy. Vanuit het personeel van Schothorst Feed Research komt echter het geluid dat hun uitgangsniveau voldoende is om de vragen te kunnen beantwoorden bij de consultancy uren. De medewerkers achten het niet noodzakelijk om een algehele bijscholing te doen, wel zijn ze bereid om voor de specifiekere vragen bijscholing te nemen. Men is van mening dat de algemene kennis up-to-date blijft door het volgen van de ontwikkelingen op hun vakgebied en dat zij voldoende kennis hebben om de vragen van de klanten te kunnen beantwoorden. Het matchen van vraag en aanbod op het personele gebied zal nog enige frictie op kunnen leveren. Toch is het goed om het personeel bij te scholen, alleen door middel van bijscholing zal vraag en aanbod dichter bij elkaar komen op het gebied van de vraag naar kennis van de klanten en de parate kennis van de Schothorst Feed Research medewerkers. Dit is echter geen onderdeel waarin een compromis gesloten kan worden, de klanten zitten met een serieuze vraag waar zeer gering antwoord op gegeven wordt.



Figuur 9 : Het evenwicht tussen vraag en aanbod

Het matchen van vraag en aanbod op het gebied van producten levert minder problemen op dan het matchen van vraag en aanbod op het gebied van personeel. De medewerkers hebben zelf in de gaten dat er producten zijn die geoptimaliseerd kunnen worden, dit is ook de reden waarom dit onderzoek op touw is gezet. Het veranderen van de producten zoals aangegeven in het onderzoek geven voor het personeel geen problemen. Het optimaliseren van de producten en het efficiënter werken met deze nieuwe producten zijn ook voordelen voor het personeel van Schothorst Feed Research. Het personeel is bereid om de veranderingen door te voeren waarmee vraag en aanbod op het gebied van de producten dichterbij elkaar komt.

## **6.2 Hoe willen de medewerkers de wensen en behoeften van de klant vervullen?**

Over het algemeen zijn de medewerkers het eens met de wensen en behoeften van de klanten. Het overgrote deel wil de veranderingen voorgelegd in dit onderzoek uitvoeren ten behoeve van de klanttevredenheid. Er zijn echter wel enkele punten waarop de medewerkers van mening zijn dat er anders kan worden voldaan aan de wensen en behoeften van de klant. Eerder is aangegeven dat bij de voedings- en verteringstabellen het belangrijk is om de ontwikkelingen in de markt in de gaten te houden om zo mee te kunnen bij eventuele veranderingen en vernieuwingen. De medewerkers geven aan dat dit al wel gebeurt maar nog op te kleine schaal, op dit moment doen ze dit naast de andere dagelijkse werkzaamheden. Graag zouden ze meer tijd willen hebben om de ontwikkelingen in de gaten te kunnen houden. Het idee om hiervoor extra mensen aan te nemen die het grootste deel van de week dit doen wordt minder gewaardeerd. Ze zijn van mening dat dit ook bij hun werkzaamheden hoort en geven aan zelf ook graag de ontwikkelingen te willen volgen. De medewerkers zijn dus van mening dat zij zelf meer tijd moeten krijgen om de ontwikkelingen in de sector te kunnen volgen om zo meer kennis op te doen voor de klanten.

Met de veranderingen van de nutriëntenlijst zijn de medewerkers van Schothorst Feed Research het wel eens. Dit komt vooral omdat ze zelf ook sneller kunnen werken met de korte lijst met de meest relevante nutriënten. Deze verandering zien ze dan ook graag snel ingevoerd worden. Deze aanpassing zal niet veel tijd in beslag nemen en kan daarom snel worden ingevoerd.

Bij het onderdeel consultancy ligt de mening van de klanten en de mening van het personeel niet op één lijn. Dit wil zeggen dat de klanten vinden dat het personeel niet voldoende niveau heeft terwijl het personeel vindt dat hun niveau hoog genoeg is voor de vragen van de klant. De klanten geven aan dat de kwaliteit van het personeel niet voldoet aan de eisen die zij er aan stellen. Het voorstel om het personeel bij te scholen wordt niet overal goed ontvangen, delen van het personeel zijn bereid om de moeilijkere aspecten bij te scholen maar niet iedereen staat achter bij scholing. Het personeel dat niet voor bijscholing is zegt dat men via het bijhouden van de ontwikkelingen in de sector voldoende weet om de klanten te woord te staan. Ook geven de medewerkers aan dat ze niet snappen dat de klanten denken dat de belangen van Schothorst Feed Research zwaarder tellen dan de belangen van de klanten. De medewerkers geven aan dat ze voor beide partijen het beste willen. Als blijkt dat er toch een verandering van houding nodig is voor een juiste verstandhouding tussen klant en medewerker zijn ze bereid om aan een training mee te werken, ze geven aan dat wellicht een training hun kijk op hun houding kan doen veranderen.



De medewerkers van Schothorst Feed Research zijn het wel eens met het feit dat overgebleven uren meegenomen moeten kunnen worden naar het volgende jaar, mits er duidelijk wordt bijgehouden hoeveel uren er zijn gebruikt, hoeveel er nog over zijn en waar deze uren voor gebruikt zijn. Ook willen de medewerkers een limiet aan het aantal mee te nemen uren, dit in verband met het kunnen plannen van de gesprekken naast de normale werkzaamheden. Ook het plannen van bijeenkomsten per diercluster vinden ze een goede oplossing, hiermee kun je veel klanten tegelijk benaderen en kunnen ze van elkaar leren. Daarnaast is dit een manier om de consultancy uren efficiënter te benutten voor zowel klant als medewerker.

Klanten geven op het gebied van cursussen en trainingen aan dat er te veel overlap zit in de aangeboden cursussen en trainingen, hier zijn de medewerkers het mee eens. Bij het geven van deze trainingen en cursussen lopen ze vaak tegen de opmerkingen aan dat ze bepaalde stof al in een andere cursus of training hebben gehad. Het aanpassen van de cursussen en training zal echter veel tijd gaan kosten, geven de medewerkers aan, omdat elk onderdeel moet worden bekeken en met elkaar vergeleken. Dit willen ze wel graag doen om in de toekomst de cursussen en trainingen interessant en leerzaam te houden voor de klanten.

Over de prijs van de trainingen en cursussen kunnen de medewerkers niet veel zeggen. Wel zijn ze van mening dat klanten het duur vinden als er te veel overlap zit in de cursussen en trainingen. Maar dat wanneer de cursussen en trainingen zijn aangepast zal de prijs beter in verhouding staan met de informatie die de klanten ontvangen.

## 7. Conclusie

Hoe kan Schothorst Feed Research zijn basispakket zo verbeteren dat de klanttevredenheid onder de basispakketgebruikers omhoog gaat? Dit is de vraag waar in deze conclusie een antwoord wordt gegeven.

Wanneer we kijken naar de voedings- en verteringstabellen kan er uit geconcludeerd worden dat de basis van deze tabellen wel goed is, maar liefst 81% van de klanten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek zijn tevreden over de kwaliteit van de voedings- en verteringstabellen. Naast de kwaliteit van de tabellen is er gekeken naar de praktische toepasbaarheid van de tabellen en hieruit blijkt dat 65% van de klanten tevreden is over de praktische toepasbaarheid. Wanneer er wordt gekeken naar de voedings- verteringstabellen kan er geconcludeerd worden dat op dit gebied geen grote verbeteringen zijn te behalen. Wel wordt er geconcludeerd dat de klanten de lijsten met nutriënten te lang vinden en dat men bang is dat Schothorst Feed Research de praktijk uit het oog verliest.

De conclusie over consultancy is, dat het grootste deel van de klanten, namelijk 93%, blij is met het feit dat er consultancy uren zijn; er zijn echter wel kanttekeningen te zetten bij deze waardering. Zo willen de klanten graag vaste consultancy uren per diercluster gepland door Schothorst Feed Research en de mogelijkheid om individueel afspraken te maken voor extra uren. Men wil de uren van het vorige jaar mee kunnen nemen naar het komende jaar, aangezien ze niet elk jaar evenveel consultancy uren opnemen. Tevens waarschuwen veel klanten voor het feit dat Schothorst Feed Research niet de praktijk uit het oog moet verliezen en dat er gewerkt moet worden aan de kwaliteit van het personeel. Het laatste punt dat naar voren komt is dat Schothorst Feed Research een assertieve houding moet aannemen, waarbij de belangen van beide partijen even belangrijk zijn.

De conclusie die we kunnen trekken over de zootechnische ondersteuning en nutritiebijeenkomsten is dat er op basis van de klantenondervraging geen behoefte is aan veranderingen. Het overgrote deel van de klanten waardeert het met goed tot zeer goed, maar liefst 87%. Als Schothorst Feed Research deze dienst onveranderd laat zullen de klanten tevreden blijven.

Het aanbod in cursussen en trainingen moet worden gereduceerd. Wanneer cursussen en trainingen worden gecombineerd of samengevoegd zal men minder overlappende informatie krijgen in cursussen en trainingen hierdoor gaat ook de waardering van de prijs omhoog, nu is men vaak niet blij met de vele overlap. Meer dan de helft van de klanten geeft aan niet altijd nieuwe informatie te krijgen wanneer het deel neemt aan een cursus of training. Desalniettemin komt maar liefst 75% van de klanten toch naar de trainingen en cursussen, wanneer deze serieus worden opgefrist en vernieuwd zal dat de tevredenheid onder de klanten erg stijgen. Over de aanmeldingsprocedure zijn alle klanten tevreden, men duidt het aan als makkelijk en snel.

Al met al kan er geconcludeerd worden dat de klanten van Schothorst Feed Research tevreden zijn over het aangeboden basispakket. Het antwoord op de hoofdvraag "Hoe kan Schothorst Feed Research zijn basispakket zo verbeteren dat de klanttevredenheid onder de basispakket gebruikers omhoog gaat?" luidt als volgt Schothorst Feed Research moet investeren in goed personeel vanuit de praktijk, hierdoor wordt de kwaliteit van het personeel verbeterd en tevens verliest Schothorst Feed Research de praktijk niet uit het oog. Daarnaast is het van belang dat er twee lijsten met nutriënten worden gemaakt, namelijk een lange lijst met alle nutriënten en een lijst met de meest toepasbare nutriënten. Het personeel van Schothorst Feed Research moet eventueel met behulp van een cursus gaan werken aan een assertieve houding tegenover haar klanten. Er zullen gezamenlijke consultancy uren moeten worden ingepland door Schothorst Feed Research per diercluster, waarnaast er nog individueel consultancy kan worden aangevraagd.

Tevens willen ze overgebleven uren kunnen meenemen het volgende jaar in. Voor de trainingen en cursussen moet er worden gekeken naar de overlap in het aanbod. Wanneer de overlap eruit wordt gefilterd zal dit voor veel klanten een grote verbetering opleveren.

Wanneer Schothorst Feed Research alle punten van verbetering wil aanpassen zal het in gesprek moeten met de medewerkers. Op dit moment zijn de medewerkers niet van plan om alle aangebrachte punten te gaan toepassen/ondernemen. Aan Schothorst Feed Research om alle neuzen van de medewerkers dezelfde kant op te krijgen om zo de klanttevredenheid onder de basispakketgebruikers te vergroten.

## 8. Discussie

De hypothese opgezet in het plan van aanpak van dit onderzoek geeft aan dat er waarschijnlijk wel veranderingen van de klanten naar voren zullen komen. Deze hypothese ligt erg voor dat hand omdat er altijd ruimte is voor verbeteringen in de producten of bedrijfsvoering van elk bedrijf. Klanten die ondervraagd worden zullen nooit zeggen dat alles perfect is. Zij zullen altijd komen met argumenten dat de prijs te hoog is of dat de kwaliteit van producten omhoog moet. Wanneer we kijken naar de gegeven hypothese kunnen we dus aannemen dat deze correct is opgesteld al kon er voor het onderzoek al op geantwoord worden dat de hypothese zou kloppen.

Een interessanter punt van discussie in dit onderzoek is het feit dat de enquêtes zijn afgenomen bij bestaande klanten van Schothorst Feed Research. Deze mensen zijn over het algemeen tevreden met Schothorst Feed Research want anders waren ze geen klant geworden. Maar zoals eerder genoemd zullen ook bestaande klanten puntjes van kritiek hebben en deze zijn naar voren gekomen in het gedane onderzoek. Wanneer we even blijven bij de mensen die de enquêtes hebben ingevuld is dit maar een kleine groep klanten die tevens door Schothorst Feed Research is aangegeven om te benaderen. Desondanks wilden niet alle klanten door Schothorst Feed Research aangegeven meewerken met het onderzoek. Hierdoor was de uitkomst van het onderzoek niet op voorhand te voorspellen door Schothorst Feed Research.

De resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen liggen in lijn met de verwachtingen die er op voorhand waren. Uit onderzoek is naar voren gekomen dat voor de meeste punten van het basispakket wel verbeteringen te vinden zijn door de klanten. Eén van deze punten is het in het oog houden van de kwaliteit en de ontwikkelingen op de markt. Dit is een antwoord dat waarschijnlijk in elk onderzoek naar boven komt, maar is het bijhouden van ontwikkelingen wel zo makkelijk als wat men zegt? Men denkt vaak dat je als bedrijf met elke ontwikkeling mee kan doen en dit is vaak ook wat men van je verwacht. Echter in de praktijk blijkt dat het van belang is om de juiste ontwikkelingen te volgen en te implementeren.

Bij de consultancy zijn er wel twee tegenstrijdigheden, allereerst wil men af van de consultancy uren ingepland door Schothorst Feed Research en dat men zelf kan aangeven wanneer ze deze uren willen opnemen. Later geeft men aan dat ze wel collectieve bijeenkomsten door Schothorst Feed Research per diercluster ingepland willen hebben. Dit is te verklaren aan de hand van dat men de individuele gesprekken alleen wil inplannen als er behoefte aan is, de collectieve bijeenkomsten per diercluster zien de meeste klanten als een kans om andere klanten te spreken als wel om te leren van de vragen en ideeën van de ander klanten. Hier zit het hem dus niet zozeer in het feit dat Schothorst Feed Research het inplant maar meer in het feit dat er geen andere klanten aanwezig zijn bij de individuele aanpak van Schothorst Feed Research.

Als vervolg op dit onderzoek zal ik een onderzoek adviseren op het gebied van wat voor verbeteringen het personeel van Schothorst Feed Research moet hebben volgens haar klanten. Zoals de klanten het nu beschrijven, namelijk dat het personeel in sommige gevallen niet bekwaam genoeg is, is niet uitwerkbaar. Het vervolg onderzoek moet naar boven brengen op welke gebieden het personeel tekort schiet volgens de klanten.

## 9. Aanbeveling

Het gedane onderzoek is opgezet vanuit een vraag van Schothorst Feed Research, van deze vraag is een hoofdvraag gevormd die luidt als volgt:

- Hoe kan Schothorst Feed Research zijn basispakket zo verbeteren dat de klanttevredenheid onder de basispakket gebruikers omhoog gaat?

Uit het onderzoek zijn zaken naar voren gekomen die de klanttevredenheid bij de gebruikers van het basispakket van Schothorst Feed Research zal doen stijgen, deze punten worden in dit hoofdstuk als aanbevelingen voor Schothorst Feed Research kort samengevat.

De klanten hebben in het onderzoek aangegeven dat ze de lijst met nutriënten te lang vinden. Veel van deze nutriënten worden zelden of nooit door de klanten gebruikt. Hierom willen ze graag een korte bondige lijst met de meest gebruikte nutriënten naast de lijst waarop alle nutriënten staan. Hierdoor zijn de klanten in staat efficiënter te kunnen werken met de aangeboden hulpmiddelen van Schothorst Feed Research. Efficiënter werken betekent vaak dat mensen ook meer tevreden zullen zijn over het basispakket van Schothorst Feed Research.

Ook is het voor de klanten belangrijk gebleken dat de praktijk niet uit het oog wordt verloren door Schothorst Feed Research en dat men graag beter geschoold personeel ziet verschijnen in de consultancy uren. Hierin kan een dubbelslag worden geslagen, wanneer Schothorst Feed Research nieuw personeel vanuit de praktijk aantrekt en deze bijscholing geeft wordt er een stuk praktijk en de juiste opleiding toegevoegd aan het personeel. Hierdoor krijgen de klanten het idee dat er mensen beschikbaar worden gesteld waar ze ook echt terug kunnen met hun vragen en problemen. Ze krijgen, kort gezegd, een betere gesprekspartner en dit zullen ze waarderen in de vorm van klanttevredenheid.

Naast personeel uit de praktijk zijn samenwerkingen met universiteiten en andere bedrijven ook een goede manier om kennis op te doen en ook zeker om de praktijk in het oog te houden.

De aanbevelingen voor de consultancy hoe het eruit komt te zien zijn als volgt: plan tweemaal per jaar een bijeenkomst per diercluster waar de basispakket klanten zich op in kunnen schrijven. In deze bijeenkomsten bespreekt Schothorst Feed Research de dingen die men normaal gesproken ook doet bij de consultancy uren. Het tweede deel zou een discussie/ gesprek zijn met alle aanwezigen waar iedereen zijn vragen en opmerkingen kan zeggen en waar de rest van de groep dan op kan reageren. Hierdoor komt er interactie binnen de aanwezigen waardoor de juiste onderwerpen aan bod komen. Naast deze gezamenlijke bijeenkomsten moeten de klanten ook individuele consultancy uren kunnen opnemen als daar behoefte aan is. Tevens moeten een x aantal uren meegenomen kunnen worden naar het volgende jaar, na dit jaar komen de overgebleven uren te vervallen. Schenk ook aandacht aan de houding van het personeel dat de consultancy uren behandelt binnen Schothorst Feed Research, zorg dat deze mensen de klanten het idee geven dat hun belangen even belangrijk zijn als de belangen van Schothorst Feed Research zelf. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat men de houding agressief vindt, dit moet echter assertief zijn. Het aanpassen van deze houding kan eventueel met behulp van een cursus worden bewerkstelligd.



Een zaak die drastisch veranderd moet worden betreft de cursussen en trainingen. Bij het onderzoek komt vaak naar voren dat er te veel overlap zit in de cursussen en trainingen, dat ze up-to-date moeten blijven en dat men de prijs/ nieuwe informatie verhouding niet optimaal vindt.

Om een grote stijging van de klanttevredenheid te krijgen is het van belang om de trainingen en cursussen opnieuw op te zetten. Groepeer informatie die met elkaar samen hangt en maak hier een aantal nieuwe niet overlappende cursussen en trainingen van. Onderwerpen die niet meer actueel zijn zullen buitenbeschouwing worden gelaten en nieuwe onderwerpen worden toegevoegd. Zorg dat de klanten dingen kunnen leren wanneer ze op cursus of training komen bij Schothorst Feed Research. Bij het opnieuw samenstellen van de cursussen zullen er nieuwe onderwerpen worden toegevoegd en zullen verouderde onderwerpen wellicht komen te vervallen, hierdoor wordt het nieuwe aanbod van cursussen en trainingen een stuk meer up-to-date volgens de klanten van Schothorst Feed Research. Tevens zal het opnieuw samenstellen van de cursussen en trainingen de prijs/ nieuwe informatie verhouding ten goede komen. Door de vele overlap klagen de klanten op dit moment dat ze te weinig nieuwe informatie krijgen voor de prijs die ze moeten betalen, men geeft aan delen al in een ander cursus te hebben gehad. Ze investeren tijd en geld in een cursus of training maar krijgen naar hun mening er te weinig voor terug.

## 10. Bronnenlijst

Hoftijzer, M. & Korte, P. (2013) Enquêtes opstellen

Geraadpleegd op 1-4-2016, <http://www.ondernem.noordhoff.nl/sites/7895/assets/7895d15.pdf>

Jacobsen S. (22-02-2016) Mengvoerbedrijven Voederwaarde.nl sjoemelen niet met samenstelling

Geraadpleegd op 01-05-2017,

<http://www.melkvee.nl/voer/mengvoer/nieuws/8470/mengvoerbedrijven-voederwaardenl-sjoemelen-niet-met-samenstelling>

Kraaijvanger, C. (18 April 2014). Ons grootste probleem in 2050 is een tekort aan voedsel,

Geraadpleegd op 21-03-2016, <http://www.scientias.nl/ons-grootste-probleem-2050-een-tekort-aan-voedsel/>

Oliver, R. L. (1997). CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH

Geraadpleegd op 23-03-2016,

<http://faculty.mu.edu.sa/public/uploads/1362047690.5424customer%20satisfaction12.pdf>

Roosenschoon, L. (2014). Basispakket

Geraadpleegd op 21-03-2016, <https://schothorst.nl/nl/algemeen/basispakket/>

Roosenschoon, L (2015). Aanbod cursussen en trainingen 2016

Geraadpleegd op 31-10-2016, <https://schothorst.nl/nl/cursussenthemadagen/aanbod-cursussen-en-trainingen-2016/>

Spiegeler, B. (2014). Handelsagent of Distributeur – zo Maakt u de Keus

Geraadpleegd op 5-4-2016, <https://blog.legaldutch.nl/handelsagent-of-distributeur/>

Assertief betekenis: wat is assertiviteit (niet)?

Geraadpleegd op 31-10-2016, <https://assertief.nl/veelgestelde-vragen/assertiviteit/assertief-betekenis/>

Assertiviteitstraining volgen voor jouw persoonlijke ontwikkeling

Geraadpleegd op 22-2-2017, <http://assertiefdirect.nl/>

Het geheim van een goede klantenanalyse

Geraadpleegd op 15-05-2017, <https://www.ikgastarten.nl/marketing-en-verkoop/k-lanten-en-acquisitie/het-geheim-van-een-goede-klantenanalyse>

Personeelsplanning: matchen van vraag en aanbod

Geraadpleegd op 16-05-2017, <https://symagic.com/personeelsplanning-matchen-van-vraag-en-aanbod/>

Supply and Demand

Geraadpleegd op 21-05-2017, <https://sites.google.com/a/oroville.wednet.edu/us-history-137-winter-spring-2017/unit-xi-lesson-123-supply-and-demand>



## 11. Bijlagen

### Bijlage I Vragenlijst onderzoek Schothorst Feed Research

Geachte klant van Schothorst Feed Research,

Ons onderzoeksinstituut is meer dan 80 jaren jong. Voor u ligt een vragenlijst met 18 vragen. Het invullen van de lijst duurt enkele minuten. De vragenlijst die voor u ligt is bedoeld om het basispakket nog beter af te stemmen op de wensen van de klanten. Het invullen van de lijst gebeurt anoniem waardoor wij hopen dat u hem zo eerlijk mogelijk invult, met uw hulp kunnen we onze producten nog beter maken.

Alvast bedankt voor het invullen.

Algemene vragen over Schothorst Feed Research.

1. Waarom ben u klant geworden van Schothorst Feed Research?  
( meerdere antwoorden mogelijk )

- ☐ Wegens de goede reputatie
- ☐ Wegens de goede onderzoeken
- ☐ Wegens de goede toegevoegde waarde
- ☐ Wegens de onafhankelijke onderzoeken
- ☐ Vanwege goede ondersteuning
- ☐ Om geen achterstand te hebben
- ☐ Wegens vakgerichte opleiding en trainingen
- ☐ Wegens de toegepaste kennis van Schothorst
- ☐ Anders, namelijk.....

2. Bent u tevreden met het basispakket van Schothorst Feed Research?

- ☐ Helemaal niet tevreden.
- ☐ Niet tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Tevreden
- ☐ Zeer tevreden.

3. Wat zijn de goede punten van het basispakket en wat zijn de minder goede punten van het basispakket?

+..... -.....

+..... -.....

+..... -.....



4. Wat onderscheidt Schothorst Feed Research van de ander onderzoeksinstituten?
- 0 Documentatie van de onderzoeken
  - 0 Klant contact
  - 0 Prijs/kwaliteitverhouding
  - 0 Marktgericht onderzoek
5. Hoe kan Schothorst Feed Research meer toegevoegde waarde aan het basispakket geven volgens u?

.....

.....

.....

Vragen betreffende de grondstoffenlijst en voedernormen van Schothorst Feed Research.

6. Wat vindt u van de informatie die de tabellen verstrekken?

Kwaliteit:

- 0 Helemaal niet tevreden.
- 0 Niet tevreden
- 0 Neutraal
- 0 Tevreden
- 0 Zeer tevreden.

Toelichting op nieuwe tabellen:

- 0 Helemaal niet tevreden.
- 0 Niet tevreden
- 0 Neutraal
- 0 Tevreden
- 0 Zeer tevreden.

Update van publicatie:

- 0 Helemaal niet tevreden.
- 0 Niet tevreden
- 0 Neutraal
- 0 Tevreden
- 0 Zeer tevreden.

Praktische toepasbaarheid:

- 0 Helemaal niet tevreden.
- 0 Niet tevreden
- 0 Neutraal
- 0 Tevreden
- 0 Zeer tevreden.

7. Bent u tevreden met de hoeveelheid informatie die beschikbaar is als toelichting op de grondstoffenlijst en voedernormen?
- 0 Helemaal niet tevreden.
  - 0 Niet tevreden
  - 0 Neutraal
  - 0 Tevreden
  - 0 Zeer tevreden.
8. Kunt u de grondstoffenlijst en voedernormen makkelijk implementeren in uw voersamenstelling?
- 0 Helemaal niet makkelijk
  - 0 Niet makkelijk
  - 0 Neutraal
  - 0 Makkelijk
  - 0 Heel makkelijk

Vragen betreffende de kennisoverdracht van Schothorst Feed Research.

9. Kunt u aangeven hoe u de kennisoverdracht van Schothorst Feed Research via verschillende manieren waardeert?

Proefverslagen:

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Circulaires + actueel berichten (via website)

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Webinars

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Nutriënten bijeenkomsten + zoötechnische ondersteuning

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht



Symposia + conferenties

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Vragen betreffende de consultancy van Schothorst Feed Research.

10. Bent u tevreden met het feit dat consultancy en relatiebeheer onderdeel van het basispakket zijn?

- 0 Ja
- 0 Nee

11. Heeft u liever dat de contactmomenten door Schothorst worden ingepland of dat u ze op afroep kunt opnemen?

- 0 Van te voren ingepland door Schothorst
- 0 Op afroep door de klant

12. Wat kan SFR nog verbeteren aan de consultancy?

.....

.....

.....

13. Wanneer u een vraag aan Schothorst Feed Research stelt wordt deze naar tevredenheid en voldoende snel beantwoord?

Vragen via de telefoon worden goed beantwoord:

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Vragen via de telefoon worden snel beantwoord:

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Vragen via de mail worden goed beantwoord:

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Vragen via de mail worden snel beantwoord:

- 0 Zeer goed
- 0 Goed
- 0 Neutraal
- 0 Slecht
- 0 Zeer Slecht

Vragen betreffende de cursussen en trainingen die Schothorst Feed Research aanbied.

14. Heeft u wel eens een cursus of training bijgewoond?
- 0 Ja
  - 0 Nee
15. Bent u tevreden met de praktisch toepasbaarheid van cursussen en trainingen?
- 0 Helemaal niet tevreden.
  - 0 Niet tevreden
  - 0 Neutraal
  - 0 Tevreden
  - 0 Zeer tevreden.
16. Zijn de onderwerpen die besproken/toegelicht worden op de cursussen en conferenties voldoende gericht op de praktische marktsituatie?
- 0 Ja
  - 0 Nee
17. Wat vindt u van het aanbod in cursussen?
- 0 Teveel
  - 0 Genoeg
  - 0 Te weinig
18. Mist u onderwerpen in het aanbod inw cursussen?
- .....
- .....
19. Wat vindt u van de aanmeldingsprocedure?
- 0 Helemaal niet makkelijk
  - 0 Niet makkelijk
  - 0 Neutraal
  - 0 Makkelijk
  - 0 Heel makkelijk



20. Zijn de cursussen makkelijk te volgen en te begrijpen?
- 0 Helemaal niet makkelijk
  - 0 Niet makkelijk
  - 0 Neutraal
  - 0 Makkelijk
  - 0 Heel makkelijk
21. Geven de cursussen u veel nieuwe informatie?
- 0 Ja
  - 0 Meestal
  - 0 Soms
  - 0 Nee
22. Vindt u dat de prijs van de cursussen in verhouding staat met de hoeveelheid nieuwe informatie die u krijgt?
- 0 Ja
  - 0 Meestal
  - 0 Soms
  - 0 Nee

Heeft u nog opmerkingen/ tips voor Schothorst Feed Research?

.....

.....

.....

.....

Hartelijk bedankt voor het invullen van deze vragenlijst. Met de uitkomst probeert Schothorst Feed Research zijn producten verder te ontwikkelen en verbeteren om nog meer te voldoen aan de wensen en behoeften van de klanten.

## Bijlage II Cursusaanbod 2016

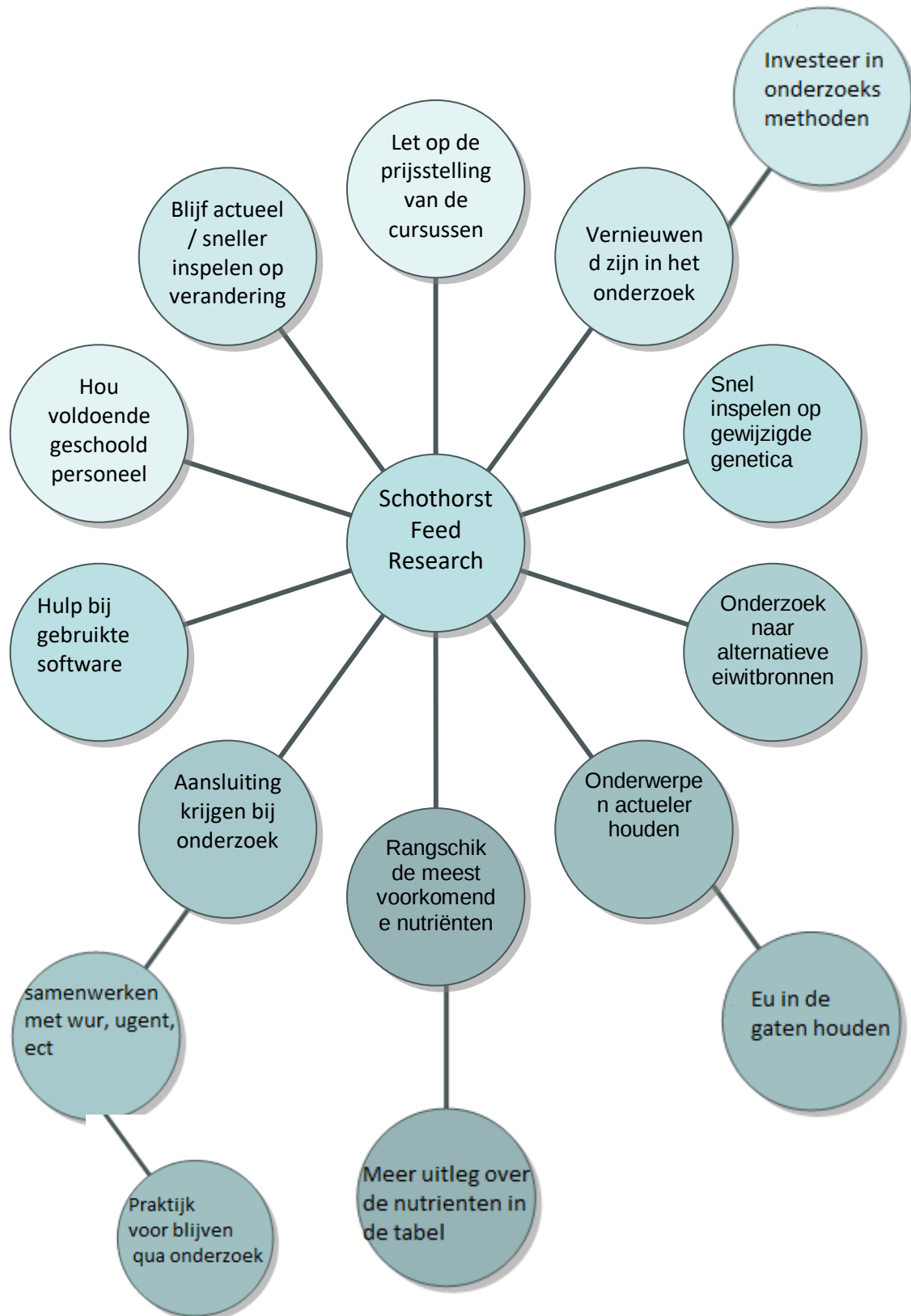


Schothorst Feed Research

| <b>Overzicht Schothorst Feed Research cursussen 2016</b>            |                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Titel</b>                                                        | <b>Periode/datum</b>                                 |
| <b>Feeds &amp; Nutrition course</b>                                 | 6-10 juni                                            |
| <b>Nutritiebijeenkomsten</b>                                        | 2x per jaar                                          |
| <b>Rundvee</b>                                                      |                                                      |
| Opstartcursus Rundveevoeding                                        | voor- en najaar                                      |
| Rundveevoeding; cursus voor dierenartsen                            | voor- en najaar                                      |
| Actuele ontwikkelingen rundveevoeding voor dierenartsen             | op aanvraag                                          |
| Zoötechnische ondersteuning Rundvee                                 | 6 dagdelen p/jr + een themadag                       |
| <b>Pluimvee</b>                                                     |                                                      |
| Pluimveevoeding in de praktijk                                      | 1x per jaar                                          |
| <b>Varkens</b>                                                      |                                                      |
| Opstartcursus Varkensvoeding                                        | voorjaar                                             |
| Varkensvoeding; cursus voor varkensdierenartsen                     | najaar                                               |
| Zoötechnische ondersteuning varkens                                 | 6 dagdelen p/jr + een themadag                       |
| <b>SQC (chronologisch)</b>                                          | <b>Datum</b>                                         |
| Lineaire programmering voor inkopers (NIEUW)                        | di 19 januari                                        |
| Opzetten van HACCP-systemen in de transportsector (HACCP) (NIEUW)   | di 26 januari                                        |
| Wetgeving dierlijke bijproducten en -eiwitten                       | di 2 februari                                        |
| Lineaire programmering: Gebruik voor commerciële doeleinden (NIEUW) | di 9 februari                                        |
| Diervoederwetgeving                                                 | di 16 februari                                       |
| Analyseresultaten van laboratoria, hoe bruikbaar zijn ze?           | do 10 maart                                          |
| Gevarenanalyse en risicobeoordeling diervoedersector                | do 17 maart                                          |
| Grondstoffenkwaliteitskennis                                        | di 22 maart (mod. 1 & 2)<br>di 12 april (mod. 3 & 4) |
| Opzetten van HACCP-systemen                                         | do 7 april                                           |
| Mycotoxinen in diervoeders                                          | do 21 april                                          |

| <b>SQC (chronologisch)</b>                                         | <b>Datum</b>                    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| EU Feed Legislation (Engelstalig)                                  | Wed 8 June                      |
| Hazard Analysis and Risk Assessment Feed Sector                    | Thu 9 June                      |
| Principles and Background of GMP+ (Engelstalig)                    | Fri 10 June                     |
| Interne audittraining                                              | di 14 juni                      |
| Ingangscontrole van granen: voorbereiding op de oogsttijd          | do 23 juni                      |
| Wet- en regelgeving diervoederadditieven                           | di 13 september                 |
| GMP+ voor transportplanners                                        | di 20 september                 |
| Ingangscontrole diervoedergrondstoffen                             | do 22 september<br>do 6 oktober |
| Grondstoffenkennis voor procesopators                              | di 29 september                 |
| Organoleptische controle van granen en andere grondstoffen         | do 6 oktober                    |
| Etikettering van diervoeders, petfood en grondstoffen incl. claims | di 11 oktober                   |
| Lineaire programmering voor nutritionisten <b>(NIEUW)</b>          | di 10 november                  |
| Gevarenanalyse en risicobeoordeling reststromen                    | di 15 november                  |
| Inname, ontvangst en opslag van diervoedergrondstoffen             | di 22 november                  |
| Crisismanagement: lessen uit incidenten en calamiteiten            | do 1 december                   |
| Anti-nutritionele factoren in diervoeders                          | do 8 december                   |
| Diervoederwetgeving voor zelfmengende veehouders                   | do 8 december                   |
| GMP+ voor HACCP/verificatie-teams                                  | do 8 december                   |
| GMP+ wegtransport van diervoeders voor chauffeurs                  | do 8 december                   |
| Grondstoffenkennis voor zelfmengende veehouders                    | do 8 december                   |
| Interne audittraining voor gevorderden                             | di 8 december                   |
| Kennismaking diervoederindustrie                                   | do 8 december                   |
| Monsternamen van diervoeders                                       | do 8 december                   |
| Principles and Background of FAMI-QS (Engelstalig)                 | Thu 8 December                  |
| Principes en achtergronden van GMP+                                | do 8 december                   |
| Principes en achtergronden van mengvoederproductie                 | do 8 december                   |

## Bijlage III Tips en kreten van de klanten



## Bijlage III Beoordelingsformulier

|                                                                                                                            |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Naam student</b>                                                                                                        | Thomas Meesters<br>3009097                                 |
| <b>Naam beoordelaar</b>                                                                                                    |                                                            |
| <b>Functie beoordelaar</b>                                                                                                 | 1 <sup>e</sup> beoordelaar /<br>2 <sup>e</sup> beoordelaar |
| <b>Versie</b>                                                                                                              |                                                            |
| <b>Datum beoordeling</b>                                                                                                   |                                                            |
| <b>Paraaf beoordelaar</b><br><small>De beoordelaar is verantwoordelijk voor het correct invullen van dit formulier</small> |                                                            |

|                                                                              |                         |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Toetsingscriteria (zie Leidraad Afstudeerwerkstuk):</b>                   | <b>Oordeel: O, of V</b> |
| • Plagiaatcheck via Ephorus (alleen in te vullen (O/V) door afstudeerdocent) | O/V                     |
| • Rapportage (te beoordelen a.d.h.v. checklist schriftelijk rapporteren)     | O/V                     |
| • Samenvatting in een buitenlandse taal                                      | O/V                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Beoordelingscriteria (zie Leidraad Afstudeerwerkstuk):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Oordeel: Cijfer</b> |
| 1. Hoofdstukindeling (opbouw)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| 2. Relevantie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| 3. Probleemstelling en doelstelling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |
| 4. Diepgang en complexiteit (dubbele weging)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2 x ... =              |
| 5. Innovatie en creativiteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| 6. Discussie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        |
| 7. Conclusies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| 8. Aanbevelingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
| 9. Bronnenlijst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                        |
| totaal aantal punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
| Niet afgerond eindcijfer *)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | : 10 =                 |
| *) Het eindcijfer (gemiddelde van de gegeven cijfers) mag alleen worden ingevuld als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle <b>toetsingscriteria</b> voldoende zijn</li> <li>- alle cijfers bij de <b>beoordelingscriteria</b> voldoende (5,5 of hoger) zijn.</li> </ul> Is één van deze onderdelen onvoldoende, dan bij het eindcijfer invullen: ' <u>onvoldoende</u> '. |                        |

### Toelichting op de beoordeling:



|  |
|--|
|  |
|--|

|                                                                                                                            |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Naam student</b>                                                                                                        | Thomas Meesters<br>3009097                                 |
| <b>Naam beoordelaar</b>                                                                                                    |                                                            |
| <b>Functie beoordelaar</b>                                                                                                 | 1 <sup>e</sup> beoordelaar /<br>2 <sup>e</sup> beoordelaar |
| <b>Versie</b>                                                                                                              |                                                            |
| <b>Datum beoordeling</b>                                                                                                   |                                                            |
| <b>Paraaf beoordelaar</b><br><small>De beoordelaar is verantwoordelijk voor het correct invullen van dit formulier</small> |                                                            |

| <b>Toetsingscriteria (zie Leidraad Afstudeerwerkstuk):</b>                   | <b>Oordeel: O, of V</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| • Plagiaatcheck via Ephorus (alleen in te vullen (O/V) door afstudeerdocent) | O/V                     |
| • Rapportage (te beoordelen a.d.h.v. checklist schriftelijk rapporteren)     | O/V                     |
| • Samenvatting in een buitenlandse taal                                      | O/V                     |

| <b>Beoordelingscriteria (zie Leidraad Afstudeerwerkstuk):</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Oordeel: Cijfer</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 10. Hoofdstukindeling (opbouw)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| 11. Relevantie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| 12. Probleemstelling en doelstelling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
| 13. Diepgang en complexiteit (dubbele weging)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2 x ... =              |
| 14. Innovatie en creativiteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| 15. Discussie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                        |
| 16. Conclusies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |
| 17. Aanbevelingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |
| 18. Bronnenlijst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
| totaal aantal punten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
| Niet afgerond eindcijfer *)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | : 10 =                 |
| *) Het eindcijfer (gemiddelde van de gegeven cijfers) mag alleen worden ingevuld als: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle <b>toetsingscriteria</b> voldoende zijn</li> <li>- alle cijfers bij de <b>beoordelingscriteria</b> voldoende (5,5 of hoger) zijn.</li> </ul> Is één van deze onderdelen onvoldoende, dan bij het eindcijfer invullen: ' <u>onvoldoende</u> '. |                        |

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>Toelichting op de beoordeling:</b> |
|---------------------------------------|

