

Veterinaire bedrijfsbegeleiding op melkveebedrijven

prioriteiten, tijdsinvulling en -declaratie

Deelnamegegevens																				
MPR	Erkend	4 Wkn		2x dgs		melktijden begin			18:02	6:13										
groepsindeling	Lactatiernr	Lactatiedgn				melktijden eind			19:15	7:29										
sortering	Diernummer	Bedrijf				MPR 24 uur laatste			94											
aantal koeien	63 melkgevend 7 droog					MPR 24 uur jaargemiddelde			96											
305-dagenproductie																				
groep	aant	dgn	kg m dag	% vet	% eiwit	% lact	ur	kgve	lft afk	aant	kg melk	% vet	% eiwit	kg vet	kg eiwit	NO	lw	aant	bsk	
Vaarzen	27	148	26.6	4.74	3.82	4.58	24	2.3	2.00	29	8347	4.41	3.62	368	302	2983	107	24	47.3	
2e kalfs	14	153	31.3	4.55	3.74	4.52	23	2.6	3.01	16	10074	4.25	3.58	428	361	2815	101	13	47.7	
Oudere	21	166	30.6	4.60	3.77	4.39	23	2.6	6.01	24	10375	4.27	3.48	443	361	2511	90	21	42.2	
< 60 dgn	10	30	32.9	4.90	3.51	4.56	22	2.8	2.06	10	9051	4.54	3.63	411	329	2884	104	10	47.1	
- 120 dgn	13	82	35.1	4.30	3.69	4.61	22	2.8	3.10	13	9088	4.45	3.70	404	336	2647	95	13	44.7	
- 200 dgn	23	165	28.3	4.60	3.84	4.45	25	2.4	3.10	23	9257	4.28	3.56	397	329	2828	102	23	45.1	
- 305 dgn	12	260	23.7	4.68	3.95	4.30	24	2.0	4.04	12	10113	4.10	3.40	415	344	2756	99	12	46.1	
> 305 dgn	4	335	19.9	5.84	4.41	4.63	21	2.0	3.06	11	9940	4.31	3.51	428	349	2759	99			
bedrijf	62	155	29.0	4.64	3.78	4.49	23	2.4	3.08	69	9453	4.32	3.56	408	336	2777	100	58	45.6	
totaal										lft gem	aant	kg melk	% vet	% eiwit	kg vet	kg eiwit	ejr			
dagproductie bedrijf										4.03	70	1800	4.64	3.78	84	68				
rollend jaargemiddelde (per koe)										4.07	65	9475	4.34	3.59	412	340	2422			
Maandgemiddelden																				
datum	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec							
kg melk	27.8	27.8	28.4	28.3	30.0	30.9	28.4	31.5	29.7	29.2	29.1	28.0	29.0							
% vet	4.36	4.72	4.55	4.31																
% eiwit	3.75	3.81	3.70	3.72																
% lactose	4.47	4.49	4.56	4.58																
ureum	23	21	22	22																



Onderzoekstage

Drs. A. van Woudenberg (3156397)

Faculteit diergeneeskunde, Universiteit Utrecht

Begeleider:

Drs. M Derks

Onderzoekperiode:

6-6-2011 - 1-9-2011

Inhoudsopgave

1. Samenvatting / summary.....	3
1.1. Samenvatting.....	3
1.2. Summary	3
2. Inleiding en achtergrond.....	4
2.1. Inleiding	4
2.2. Doel van het onderzoek	5
2.3. Hypothesen	5
2.4. Materialen en Methoden.....	5
3. Resultaten.....	7
3.1. Algemeen	7
3.1.1. Dierenartsen.....	7
3.1.2. Veehouders	7
3.2. Voorbereiding bedrijfsbegeleiding	7
3.3. Prioriteiten	10
3.4. Belang veterinaire bedrijfsbegeleiding op onderdelen.....	11
3.5. Tevredenheid.....	13
3.6. Tijdsverdeling.....	15
3.7. Tarifiering	16
3.8. Tijdsdeclaratie	17
3.9. Rendement.....	20
4. Discussie.....	21
5. Conclusie.....	23
6. Dankwoord.....	24
7. Referenties	25
8. Bijlage 1	26
9. Bijlage 2.....	35

1. Samenvatting / summary

1.1. Samenvatting

Veterinaire bedrijfsbegeleiding bestond vanouds vooral uit vruchtbaarheidsbegeleiding. Hoewel hier verandering in gekomen is, heeft vruchtbaarheid voor zowel dierenarts als veehouder nog steeds de hoogste prioriteit in de bedrijfsbegeleiding, al snel gevolgd door uiergezondheid. Voeding is een onderdeel van bedrijfsbegeleiding dat door dierenartsen belangrijker wordt gevonden dan door veehouders.

De inschatting die dierenartsen maken wat betreft tijd die aan de verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding wordt besteed, blijkt niet te kloppen met de werkelijkheid. Vruchtbaarheidsbegeleiding kost relatief minder tijd dan dierenartsen denken. Aan jongveeopfok en sociaal contact wordt juist meer tijd besteedt dan is ingeschat door de dierenarts.

Dierenartsen declareren niet alle tijd die besteed wordt aan bedrijfsbegeleiding bij de veehouder. Van de tijd die de voorbereiding en de bedrijfsbegeleiding kosten wordt 72% in rekening gebracht.

1.2. Summary

Veterinary farm guidance has of old mainly consisted of fertility guidance. Although this has changed, fertility guidance for both veterinarians and farmers has still the highest priority in farm guidance, quickly followed by udder health. Feeding is a part of farm guidance that has a higher priority for veterinarians than for farmers.

The estimation by veterinarians of spending time on the different parts of farm guidance does not match with the reality. Fertility guidance takes less time than veterinarians think. Whereas young stock rearing and social contact takes more time than estimated by the veterinarians.

Veterinarians do not declare all the time they spend on farm guidance. From the time they spend on preparation and farm guidance they charge 72% to the farmer.

2. Inleiding en achtergrond

2.1. Inleiding

Veterinaire bedrijfsbegeleiding is een steeds belangrijker onderdeel van het takenpakket van dierenartsen werkzaam in de landbouwhuisdierensector. In de jaren zeventig bestond veterinaire bedrijfsbegeleiding vooral uit vruchtbaarheidsbegeleiding, vanaf de jaren tachtig is de rol van dierenarts steeds meer veranderd in bedrijfsadviseur van de veehouder. Op het gebied van vruchtbaarheid, uiergezondheid, klauwgezondheid, voeding, huisvesting, jongveeopfok, melkproductie en melkkwaliteit wordt deskundig advies verwacht. Uit onderzoek van Lievaart et al. (1999) blijkt dat dierenartsen ongeveer 45% van hun praktijktijd op rundveebedrijven aan bedrijfsbegeleiding besteden (1). In een ander onderzoek van Lievaart et al. (1999) komt naar voren dat 70,5% van de veehouders deelneemt aan enige vorm van bedrijfsbegeleiding (2).

Veterinaire bedrijfsbegeleiding heeft tot doel de productiviteit van melkveebedrijven te verbeteren. Uit onderzoek van Vink (2008) blijkt dat bijna 90% van de melkveehouders die meedoen aan bedrijfsbegeleiding dit doet om een hoger rendement te behalen (3). Onderzoek van Lievaart et al. (1999) toont echter aan dat maar 45,3% van de melkveehouders deelneemt aan bedrijfsbegeleiding om een hoger rendement met het bedrijf te behalen. Van de melkveehouders die gestopt zijn met bedrijfsbegeleiding of nooit aan veterinaire bedrijfsbegeleiding hebben deelgenomen vond of verwacht 27,3% respectievelijk 33,6% dat het rendement te laag is (1). Dit is opmerkelijk omdat onderzoek van de Kruif et al. (2004) aantoont dat het rendement van veterinaire bedrijfsbegeleiding 200-500% is (4). Uit onderzoek van Hogeveen et al. (1992) blijkt dat het inkomen van de veehouders met bedrijfsbegeleiding met 8% per koe per jaar stijgt ten opzichte van bedrijven die geen gebruik maken van veterinaire bedrijfsbegeleiding (5).

Vruchtbaarheid en melkproductie zijn onderdelen van bedrijfsbegeleiding die altijd terugkomen bij een bedrijfsbegeleidingsbezoek blijkt uit onderzoek van Gommans (2007) (6). Uiergezondheid wordt op 92,3% van de bedrijven bij elk bezoek besproken, voor voeding geldt dit voor 61,5% van de bedrijven en bij 15,4% van de bedrijven is jongveeopfok een standaard onderdeel van het bedrijfsbegeleidingsbezoek. Klauwgezondheid en huisvesting zijn op geen enkel bedrijf standaard onderdeel van bedrijfsbegeleiding, het wordt echter wel op 38,5% respectievelijk 23,1% van de bedrijven structureel besproken tijdens de bedrijfsbegeleiding. Opvallend is dat een enquête onder veehouders in het onderzoek van Boer (2008) tot lagere percentages leidt (7), zo geeft 86% van de veehouders aan dat vruchtbaarheid tijdens elk bedrijfsbezoek aan bod komt en wordt volgens 61% van de veehouders melkproductie elk bedrijfsbezoek besproken. In het onderzoek van Gommans gaven dierenartsen aan de meeste tijd van bedrijfsadvisering te besteden aan vruchtbaarheidsbegeleiding (52,1%), gevolgd door uiergezondheid (14,8%), jongveeopfok (8,3%), melkproductie (7,4%), voeding (7,3%), klauwgezondheid (4,5%) en huisvesting (3,8%) (6). Het is van belang dat de dierenarts zich bewust is hoeveel tijd hij/zij aan de verschillende onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding spendeert.

In het onderzoek van Gommans gaf 100% van de dierenartsen aan dat de tariefstelling gebaseerd is op tijdseenheid. Hierbij werd de tijd op het bedrijf, inclusief handelingen in rekening gebracht. Van de praktijken bracht 15,4% ook de voorbereidingstijd en de tijd benodigd voor afhandeling en verwerking van het bedrijfsbezoek in rekening. Een ruime meerderheid van 84,6% van de praktijken bracht de voorrijkosten in rekening, meestal werd hiervoor een apart tarief gehanteerd. Uit onderzoek van Boer (2008) blijkt dat het gemiddelde tarief voor veterinaire bedrijfsbegeleiding €18,08 per koe per jaar is, opvallend is dat de spreiding nogal groot is: standaarddeviatie €10,54 (7). Uit een

inventarisatie onder 37 veehouders blijkt dat de veehouders gemiddeld maximaal €119,10 per uur bedrijfsbegeleiding willen betalen, dit is €9,81 meer dan de veehouders op dat moment betaalden voor bedrijfsbegeleiding. Van de veehouders gaf 88% aan gebruik te blijven maken van bedrijfsbegeleiding wanneer het tarief voor bedrijfsbegeleiding zou stijgen, 32% van deze veehouders zal echter wel op minder onderdelen deelnemen aan bedrijfsbegeleiding. Uit het onderzoek van Boer (2008) blijkt dat 72% van de veehouders tevreden is over de manier waarop nu betaald wordt voor bedrijfsbegeleiding, de matig tevreden of ontevreden veehouders betalen het liefst een tarief per koe per jaar (7).

Uit onderzoek van Derks (2008) blijkt dat de facturatie naar de veehouder verdeeld is in 42% middelen, 37% tijd en 21% handelingen (8). De marge op deze categorieën is verdeeld in 39% op middelen, 34% op tijd en 27% op handelingen. Vanuit de politiek ontstaat steeds meer druk om het medicijngebruik in Nederland te verminderen. In 2011 moet een reductie van 20% antibioticagebruik ten opzichte van 2009 gehaald worden en in 2013 mag maar de helft van de hoeveelheid antibiotica van 2009 gebruikt worden (9). Wanneer deze doelstellingen niet gehaald worden is het de vraag of de dierenarts in Nederland nog apotheekhoudend mag zijn. Mocht de apotheek wegvallen uit het pakket van de dierenarts dan betekent dit dat een belangrijke inkomstenbron verdwijnt, de dierenarts zal dan afhankelijker worden van facturatie van handelingen en tijd. Hierbij is het van belang dat handelingen en tijd op correcte wijze gefactureerd worden.

2.2. Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om duidelijkheid te krijgen over de tijdsinvulling van veterinaire bedrijfsbegeleiding. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen het idee van de dierenarts en de werkelijke tijdsverdeling over de verschillende onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding. Door tijdens de bedrijfsbegeleiding alle communicatie op te nemen met behulp van een voice-recorder kan een beeld gevormd worden van de werkelijke tijdsverdeling over de verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding evenals de tijd die besteed wordt aan sociaal contact.

Een ander onderdeel van dit onderzoek is duidelijkheid te krijgen in hoeverre de tijd die de dierenarts aan veterinaire bedrijfsbegeleiding besteedt ook daadwerkelijk gefactureerd wordt aan de veehouder. Hierbij wordt zowel de begeleidingstijd als de tijd die besteed wordt aan voorbereiding, reistijd en afrondende werkzaamheden meegenomen.

2.3. Hypothesen

- Uiergezondheid, vruchtbaarheid en melkproductie hebben de hoogste prioriteit voor zowel dierenarts als veehouder.
- Dierenarts en veehouder geven dezelfde onderdelen van bedrijfsbegeleiding hoge prioriteit.
- Werkelijke tijdsinvulling van veterinaire bedrijfsbegeleiding wijkt af van wat de dierenarts voorafgaand aan het bedrijfsbezoek verwacht.
- Na het bedrijfsbezoek kan de dierenarts geen goede inschatting maken van de bestede tijd aan de verschillende onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding. Deze inschatting is wel beter dan de verwachting voorafgaand aan het bedrijfsbezoek.
- De dierenarts brengt minder tijd in rekening dan daadwerkelijk aan veterinaire bedrijfsbegeleiding (inclusief voorbereiding, reistijd en afrondende werkzaamheden) besteed wordt.

2.4. Materialen en Methoden

Voor dit onderzoek zijn 2 onderzoekers met 29 verschillende dierenartsen mee geweest op bedrijfsbezoeken in het kader van veterinaire bedrijfsbegeleiding. De dierenartsen

hadden hun werkgebied verspreid over heel Nederland, hiermee werden regionale verschillen tussen dierenartsen en veehouders zo veel mogelijk uitgesloten.

Voor dit onderzoek zijn dierenartsenpraktijken geselecteerd op basis van de website. Een vereiste was dat op de website vermeld was dat de dierenartsenpraktijk bedrijfsbegeleiding op rundveebedrijven aanbood. Omdat de onderzoekers over één auto beschikten was het streven om op één dag met twee verschillende dierenartsen uit dezelfde dierenartsenpraktijk op pad te gaan. Hiervoor is ook geselecteerd op grootte van de dierenartsenpraktijk, waarbij een minimum van 3 á 4 rundveedierenartsen gehanteerd werd. In totaal zijn 25 dierenartsenpraktijken telefonisch benaderd om te participeren in het onderzoek, uiteindelijk zijn 15 dierenartsenpraktijken bereid gevonden mee te doen aan het onderzoek.

Aan de dierenartsen werd vooraf aan het bedrijfsbezoek een enquête voorgelegd om te inventariseren wat zijn/haar ideeën bij bedrijfsbegeleiding zijn (zie bijlage 1). Ook werd geïnventariseerd hoeveel tijd de dierenarts al aan voorbereiding van het bedrijfsbezoek had besteed en waar hij/zij verwachte tijd aan te besteden tijdens het bedrijfsbezoek.

Tijdens het bedrijfsbegeleidingsbezoek werd alles wat gezegd werd opgenomen met een voice-recorder en werden de handelingen genoteerd zodat achteraf een goede analyse gemaakt kon worden van het bedrijfsbegeleidingsbezoek. De veehouder werd gevraagd om een enquête in te vullen om op deze manier de bedrijfsbegeleiding door zijn of haar dierenarts te evalueren (zie bijlage 2). Na het bedrijfsbezoek hebben de onderzoekers de voice-recorders nageluisterd om zo de tijdsverdeling over verschillende onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding duidelijk te krijgen. Hierbij werd de tijd ingedeeld in de volgende categorieën: melkproductie, vruchtbaarheid, uiergezondheid, klauwgezondheid, jongveeopfok, huisvesting, voeding, sociale praat en overig. Onderdelen die ingedeeld werden onder het kopje overig zijn vaccinatie, antibioticagebruik, periodiek bedrijfsbezoek (PBB) en dierziekten als Salmonella, IBR, neospora en Para TBC.

Uiteindelijk zijn met behulp van het statistiekprogramma SPSS en Excel verschillende tabellen en grafieken gemaakt en is het onderzoeksverslag geschreven.

3. Resultaten

3.1. Algemeen

3.1.1. Dierenartsen

De 29 dierenartsen die participeerden in dit onderzoek hadden hun werkgebied verspreid over alle provincies. Uit elke provincie hebben minimaal 2 dierenartsen meegedaan aan dit onderzoek, 3 dierenartsen waren dierenarts in Friesland en in Gelderland en Noord-Brabant hadden 4 dierenartsen hun werkgebied.

Gemiddeld hadden de dierenartsen 15 jaar werkervaring, hierbij varieerde de werkervaring van 3 tot 36 jaar. Bij de dierenartsenpraktijken waren 2 tot 6 rundveedierenartsen in dienst, het gemiddelde was 4,5 rundveedierenarts.

3.1.2. Veehouders

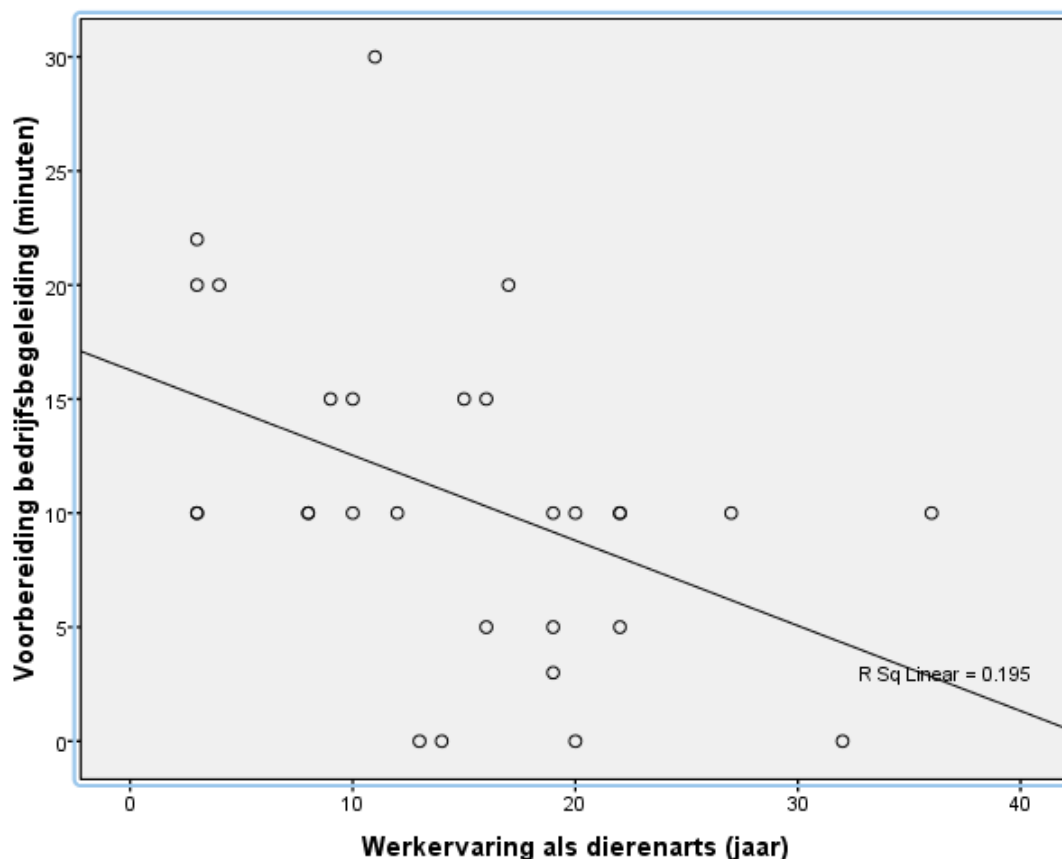
De 30 melkveehouders die meegenomen zijn in het onderzoek hadden gemiddeld 104 melkkoeien, het aantal koeien per bedrijf varieerde van 32 tot 262 koeien. De melkproductie (rollend jaargemiddelde) was gemiddeld over alle bedrijven 8771 liter melk, hierbij varieerde de productie van 6472 tot 10666 liter.

Aan alle veehouders is gevraagd de enquête te retourneren aan de onderzoekers. In totaal zijn 25 enquêtes teruggestuurd, hiervan zijn 9 enquêtes geretourneerd na een telefonische aanmaning van de onderzoekers. De totale respons was 83%.

3.2. Voorbereiding bedrijfsbegeleiding

De voorbereidingstijd van bedrijfsbegeleiding varieerde fors tussen de verschillende dierenartsen. Gemiddeld besteedde een dierenarts 12 minuten aan de voorbereiding van het bedrijfsbezoek voor bedrijfsbegeleiding, tussen de dierenartsen was er echter een variatie van 0 tot 45 minuten. Dierenartsen met meer praktijkervaring besteden significant minder tijd aan de voorbereiding van bedrijfsbegeleiding dan jongere dierenartsen zoals te zien is in figuur 1, (lineaire regressie: $p=0,016$ - Beta=-0,442).

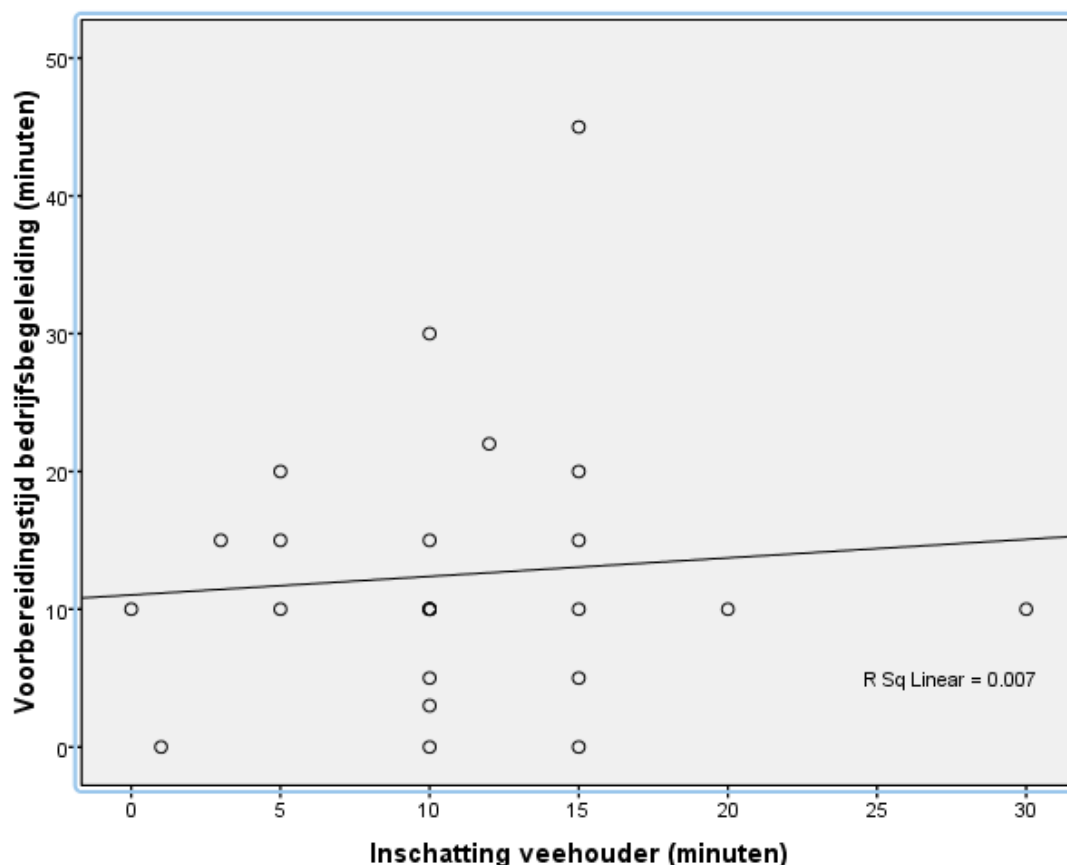
Invloed werkervaring op voorbereiding bedrijfsbegeleiding



Figuur 1. Voorbereidingstijd bedrijfsbegeleiding gerelateerd aan de werkervaring van dierenartsen.

Veehouders dachten dat hun dierenarts gemiddeld 11 minuten aan de voorbereiding van het bedrijfsbezoek besteed had, hierbij varieerden de antwoorden van de veehouders van 0 tot 30 minuten. Opvallend is dat hierbij geen significant verband (lineaire regressie: $p=0,691$ - $Beta=0,086$) te zien is tussen de tijd die de dierenarts besteedde aan de voorbereiding en de inschatting die de veehouder maakte. Een goede voorbereiding werd dus niet door de veehouder opgemerkt, zie figuur 2.

Inschatting veehouder voorbereiding bedrijfsbegeleiding



Figuur 2. Vorbereidingstijd bedrijfsbegeleiding gerelateerd aan de inschatting van de veehouder.

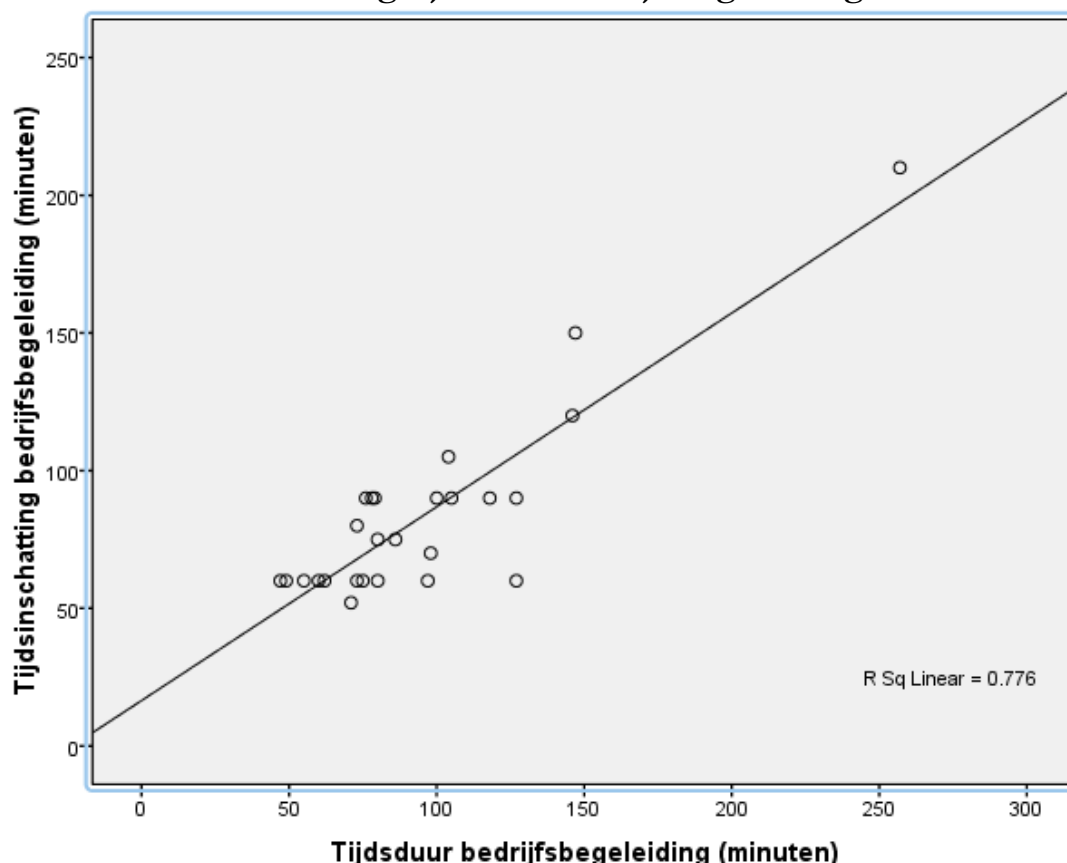
Dierenartsen maakten als voorbereiding op bedrijfsbegeleiding vooral gebruik van melkproductie- en vruchtbaarheidsgegevens van CRV of Pir-Dap, laboratoriumuitslagen van de Gezondheidsdienst voor dieren en het verslag van het vorige bedrijfsbezoek, zie tabel 1.

Vorbereiding bedrijfsbegeleiding	Aantal dierenartsen (n=30)
MPR-uitslag	23
Vruchtbaarheidsgegevens PIR-DAP	16
Interpretatie laboratoriumuitslagen	13
Verslag vorig bedrijfsbezoek	7
Overleg collega's	7
Contact voerleverancier	4
Dierdagdoseringen	1

Tabel 1. Vorbereiding van bedrijfsbegeleiding

Aan de dierenartsen was vooraf aan de bedrijfsbegeleiding gevraagd hoeveel tijd ingepland was om aanwezig te zijn op het bedrijf. Gemiddeld hadden de dierenartsen 83 minuten bedrijfsbegeleiding ingepland, dit bleek achteraf gemiddeld 95 minuten geworden te zijn. Er is een significant verband te zien tussen dierenartsen wat betreft de inschatting dat men aanwezig was en de uiteindelijke tijd die dierenartsen aanwezig waren. Dit is te zien in figuur 3, lineaire regressie: $p=0,000$ - $Beta=0,881$.

Inschatting tijdsduur bedrijfsbegeleiding



Figuur 3. Inschatting tijdsduur bedrijfsbegeleiding.

Dierenartsen hadden gemiddeld 13 minuten reistijd ingepland om vanaf de praktijk naar het bedrijf waar de bedrijfsbegeleiding plaatsvond te rijden. De reistijd bleek gemiddeld ook 13 minuten te bedragen. De maximale reistijd van de dierenartsenpraktijk naar een melkveebedrijf was 30 minuten.

3.3. Prioriteiten

Aan zowel de dierenartsen als aan de veehouders is gevraagd welke onderdelen van bedrijfsbegeleiding bij hen de hoogste prioriteit hadden, hierbij mochten de cijfers 1 tot 7 verdeeld worden over de volgende onderdelen: melkproductie, vruchtbaarheid, uiergezondheid, klauwgezondheid, jongveeopfok, huisvesting en voeding. De resultaten hiervan zijn te vinden in tabel 2.

Dierenarts	Veehouder
1. Vruchtbaarheid	1. Vruchtbaarheid
2. Uiergezondheid	2. Uiergezondheid
3. Voeding	3. Jongveeopfok
4. Melkproductie	4. Melkproductie
5. Jongveeopfok	5. Klauwgezondheid
6. Klauwgezondheid	6. Voeding
7. Huisvesting	7. Huisvesting

Tabel 2. Prioriteiten in veterinaire bedrijfsbegeleiding voor dierenarts en veehouder.

Veehouders kozen er bijna unaniem voor om vruchtbaarheid op de eerste plaats te zetten, een tweetal veehouders plaatste vruchtbaarheid op de tweede en derde plaats. Een goede tweede was uiergezondheid, dit onderdeel werd door alle veehouders in de top drie geplaatst. Na deze twee uitlopende kopnummers werd de hoogste prioriteit aan jongveeopfok, melkproductie, klauwgezondheid en voeding gegeven. Het onderdeel huisvesting kreeg van de veehouders duidelijk de minste prioriteit, 86% van de veehouders plaatste dit onderdeel als laatste of één na laatste.

Dierenartsen waren minder eensgezind in welk onderdeel van bedrijfsbegeleiding hun hoogste prioriteit heeft. Op huisvesting en jongveeopfok na werden alle onderdelen minimaal één keer genoemd als belangrijkste onderdeel. Gemiddeld genomen gaven dierenartsen net als veehouders de hoogste prioriteit aan vruchtbaarheid, gevolgd door uiergezondheid. Een goede derde was het onderwerp voeding, deze derde plaats is extra opvallend omdat 64% van de dierenartsen aangaf dat zijn of haar kennis over voeding te kort schiet. Na voeding gaven dierenartsen de hoogste prioriteit aan melkproductie, jongveeopfok, klauwgezondheid en tenslotte huisvesting. Deze volgorde van prioriteiten is door 4 dierenartsen (14%) wel eens besproken met de veehouder. Redenen waarom dierenartsen deze volgorde in prioriteiten niet hebben besproken met de veehouder zijn erg divers, variërend van het niet willen opdringen van eigen prioriteiten tot het besef dat de prioriteiten nog nooit zo zijn ingeschaald.

3.4. Belang veterinaire bedrijfsbegeleiding op onderdelen

Aan de dierenartsen is gevraagd hoe belangrijk ze bedrijfsbegeleiding op de verschillende onderdelen vinden, dit met betrekking tot het bedrijf wat meegenomen werd in dit onderzoek. Dezelfde vraag is ook aan de veehouders voorgelegd. De resultaten hiervan zijn te zien in tabel 3.

	Belang dierenarts	Belang veehouder	Wilcoxon signed rank test
Melkproductie	3,69	3,08	p=0,009*
Vruchtbaarheid	4,10	4,72	p=0,004*
Uiergezondheid	4,24	4,44	p=0,290
Klauwgezondheid	3,34	3,60	p=0,180
Jongveeopfok	3,62	3,67	p=0,538
Huisvesting	3,41	3,08	p=0,077
Voeding	3,86	3,28	p=0,014*

Tabel 3. Belang verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding voor dierenarts en veehouder (schaal 1-5).

Dierenartsen vonden uiergezondheid het belangrijkste onderdeel van bedrijfsbegeleiding op de bedrijven die meegenomen zijn in het onderzoek. Dit in tegenstelling tot de prioritering waar vruchtbaarheid op de eerste plaats kwam, zoals in de vorige paragraaf beschreven. Veehouders vonden ook hier vruchtbaarheid en uiergezondheid met afstand de belangrijkste onderdelen van bedrijfsbegeleiding.

Dierenartsen vonden melkproductie en voeding significant belangrijker dan de veehouders deze onderwerpen vonden. Vruchtbaarheid had bij de veehouders juist een significant groter belang dan voor de dierenarts.

De dierenartsen hadden ook een inschatting gemaakt hoe belangrijk de veehouder de onderwerpen van veterinaire bedrijfsbegeleiding vindt. In tabel 4 is de inschatting van de

dierenarts uitgezet tegen het belang wat de veehouders toekennen aan de verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding.

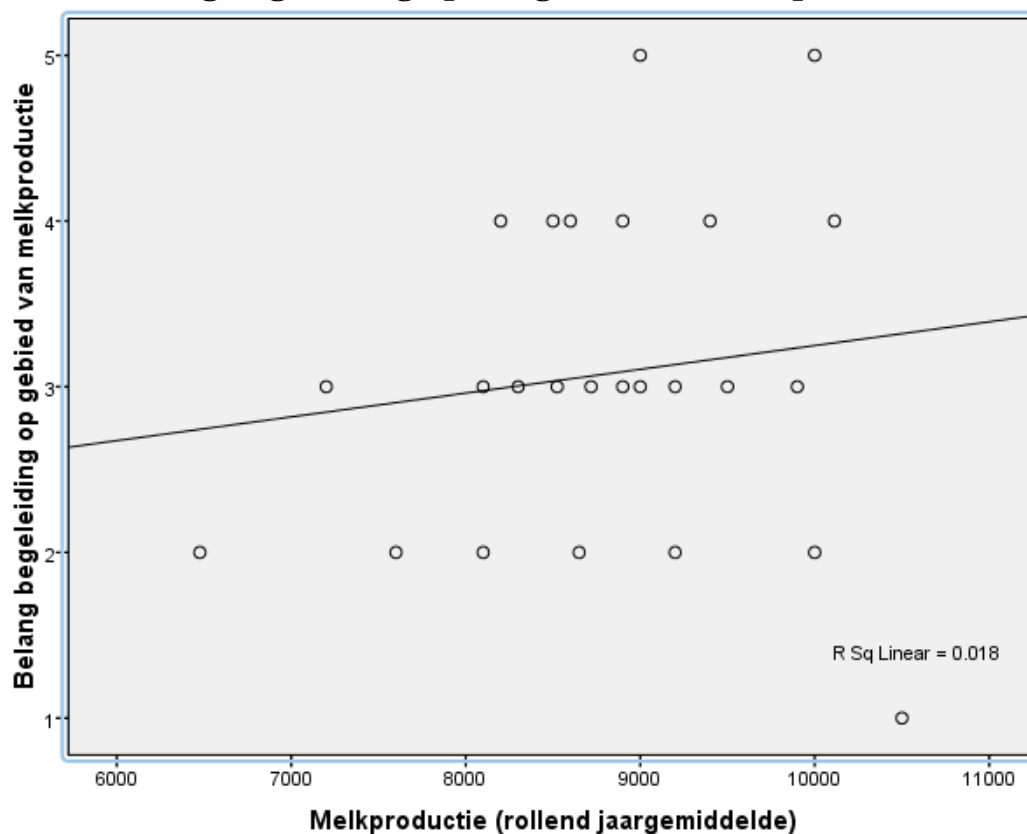
	Inschatting dierenarts	Belang veehouder	Wilcoxon signed rank test
Melkproductie	4,32	3,08	p=0,000*
Vruchtbaarheid	4,36	4,72	p=0,005*
Uiergezondheid	4,14	4,44	p=0,085
Klauwgezondheid	3,39	3,60	p=0,268
Jongveeopfok	3,36	3,67	p=0,347
Huisvesting	2,86	3,08	p=0,398
Voeding	3,86	3,28	p=0,007*

Tabel 4. Belang verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding voor veehouder vergeleken met de inschatting van de dierenarts (schaal 1-5).

De verwachting van dierenartsen dat veehouders vruchtbaarheid en uiergezondheid de belangrijkste onderdelen van bedrijfsbegeleiding vinden, was terecht. Op de onderdelen melkproductie en voeding dichtten dierenartsen zich echter een belangrijker rol toe dan de veehouders bleken te doen. Eén veehouder gaf ook expliciet aan dat zijn dierenarts te veel tijd besteedt aan voeding en te weinig tijd aan uiergezondheid.

Er blijkt geen verband (lineaire regressie: $p=0,699$ - $Beta=0,081$) te bestaan tussen de melkproductie en het belang wat de veehouders hechtten aan begeleiding op dit onderdeel, zie figuur 4. Van de andere onderdelen van bedrijfsbegeleiding is niet bekend hoe de veehouders hierop presteren.

Belang begeleiding op het gebied van melkproductie



Figuur 4. Belang veterinaire begeleiding op het gebied van melkproductie voor de veehouder.

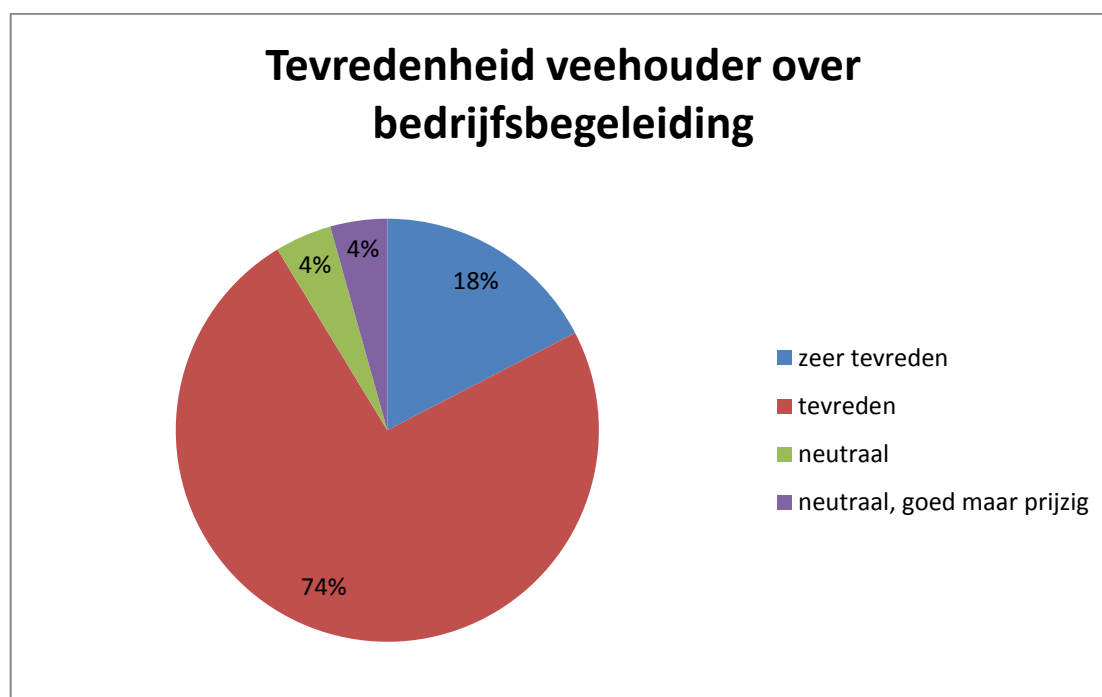
3.5. Tevredenheid

Veehouders waardeerden de kwaliteit van bedrijfsbegeleiding op het gebied van vruchtbaarheid en uiergezondheid het meest, de dierenartsen kregen op deze onderdelen een 4,44 respectievelijk een 4,28 (schaal 1-5). De andere onderdelen van bedrijfsbegeleiding werden gewaardeerd met een cijfer variërend van een 3,91 voor jongveeopfok tot een 3,46 voor huisvesting, zie tabel 5. De veehouders waren over het algemeen erg positief waren over de begeleiding, de meeste veehouders kozen op alle onderdelen voor een 3 (neutraal) tot 5 (zeer goed). Slechts twee veehouders beoordeelden de begeleiding door hun dierenarts op bepaalde onderdelen als slecht.

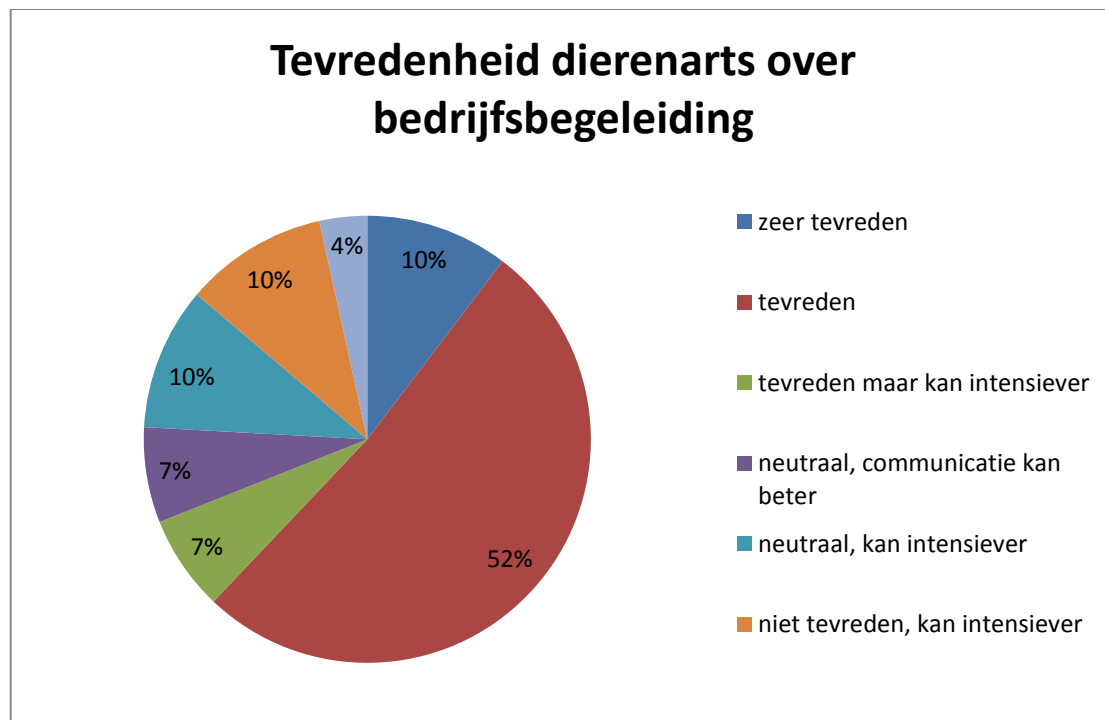
	Oordeel veehouder	variatie
Melkproductie	3,56	2-5
Vruchtbaarheid	4,44	4-5
Uiergezondheid	4,28	3-5
Klauwgezondheid	3,56	2-5
Jongveeopfok	3,91	2-5
Huisvesting	3,46	2-5
Voeding	3,72	2-5

Tabel 5. Beoordeling kwaliteit bedrijfsbegeleiding (schaal 1-5).

Veterinaire bedrijfsbegeleiding werd in het algemeen positief beoordeeld door de veehouders. De stelling 'ik ben tevreden over de bedrijfsbegeleiding' werd door 91% van de veehouders beantwoordt met mee eens of helemaal mee eens, twee veehouders (9%) waren neutraal. De dierenartsen waren minder tevreden over de bedrijfsbegeleiding, 14% van de dierenartsen was niet tevreden over de bedrijfsbegeleiding op het bedrijf wat meegenomen is in het onderzoek. Als redenen van de ontevredenheid werd herhaaldelijk genoemd dat de begeleiding intensiever kan of dat de begeleiding te weinig effect heeft. Van de dierenartsen was 69% (zeer) tevreden over de bedrijfsbegeleiding op het bedrijf wat meedraaide in dit onderzoek.



Figuur 5. Tevredenheid veehouder over bedrijfsbegeleiding.



Figuur 6. Tevredenheid dierenarts over bedrijfsbegeleiding.

Als positief punt van de bedrijfsbegeleiding werd door zowel dierenarts als veehouder het goede onderlinge contact, goede communicatie en de prettige samenwerking herhaaldelijk genoemd. Dierenartsen waardeerden het als de veehouder openstaat voor advies en dit ook opvolgt, veehouders noemden de kennis en kunde van de dierenarts evenals de passie voor de sector als sterke punten van hun dierenarts.

Verbeterpunten in de bedrijfsbegeleiding werden vooral door dierenartsen genoemd. Rode draad hierin was dat een betere voorbereiding van de bedrijfsbegeleiding door de veehouder gewenst is. Een ander punt wat herhaaldelijk genoemd werd is de behoefte aan meer structuur in de begeleiding door het formuleren van doelstellingen en bespreking van kengetallen aan de koffietafel. Verder zagen veel dierenartsen een prominentere rol voor zichzelf weggelegd in het bedrijf, begeleiding moet meer gericht zijn op de lange termijn en minder bestaan uit het blussen van brandjes. Enkele dierenartsen zagen graag meer veehouders overstappen op het Deense systeem om zo beter zicht op de nieuwmelkte koeien te krijgen. De verbeterpunten vanuit de veehouders bleven beperkt tot een oproep om de tarieven te verlagen. Eén veehouder vond dat zijn dierenarts betere kengetallen moet gebruiken, niet zoals nu vooral productiegegevens.

3.6. Tijdsverdeling

Aan alle dierenartsen is vooraf aan het bedrijfsbezoek gevraagd hoeveel tijd ze verwachten te besteden aan de verschillende onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding. Deze vraag is na afloop van het bedrijfsbezoek nogmaals herhaald. De onderzoekers hebben uiteindelijk de werkelijke tijdsverdeling uitgerekend (tabel 6).

	Inschatting dierenarts voor bedrijfsbegeleiding	Inschatting dierenarts na bedrijfsbegeleiding	Werkelijke tijdsverdeling
melkproductie	4,2	4,7	2,6
vruchtbaarheid	56,9	52,9	43,7
uiergezondheid	6,5	8,2	6,9
klauwgezondheid	0,7	1,1	0,9
jongveefok	15,2	13,5	19
huisvesting	1,5	1,9	1,4
voeding	4,0	6,2	5,3
sociale praat	8,8	8,4	13,9
overig	2,1	4,2	6,2

Tabel 6. Relatieve tijdsverdeling veterinaire bedrijfsbegeleiding.

Dierenartsen verwachtten vooraf aan het bedrijfsbegeleidingsbezoek dat van de tijd die aan bedrijfsbegeleiding besteedt wordt (exclusief de tijd die aan onderzoek en behandelen van zieke dieren besteedt wordt) gemiddeld 56,9% van de tijd aan vruchtbaarheid te besteden. De verwachting was dat van de overige tijd op het bedrijf de jongveefok het meeste tijd kost (15,2%). Dit werd gevolgd door 8,8% sociale invulling van de tijd, aan uiergezondheid werd verwacht 6,5% van de tijd te besteden. De overige tijd werd verdeeld over melkproductie (4,2%), voeding (4,0%), huisvesting (1,5%), klauwgezondheid (0,7%) en overige (2%).

Na afloop van het bedrijfsbezoek bleek de mening van de dierenarts over de tijdsinvulling niet veel veranderd. Vruchtbaarheidsbegeleiding nam met 52,9% nog steeds de meeste tijd in beslag, gevolgd door jongveefok met 13,5%. De sociale invulling werd op 8,4% van de tijd ingeschaald, stijgers zijn uiergezondheid (8,2%) en voeding (6,2%). Aan melkproductie was naar de mening van de dierenarts 4,7% van de tijd besteedt, aan huisvesting 1,9%, aan klauwgezondheid 1,1% en 4,2% van de begeleidingstijd was ingevuld door overige zaken als vaccinatie.

De tijdsverdeling in werkelijkheid bleek nogal af te wijken van de inschatting van de dierenarts. Aan vruchtbaarheid werd minder tijd besteed dan ingeschat, slechts 43,7% van de begeleidingstijd. De tijd aan jongveefok besteed werd te laag ingeschat, in werkelijkheid 19,0%. Het sociale contact met de veehouder bleek in werkelijkheid een grotere rol te spelen dan de dierenarts dacht, 13,9% van de tijd werd ingevuld met sociale praat. Aan uiergezondheid werd 6,9% van de tijd besteedt, gevolgd door voeding (5,3%), melkproductie (2,6%), huisvesting (1,4%), klauwgezondheid (0,9%) en 6,2% aan overige zaken. Verdere uitsplitsing van overige zaken laat zien dat 3% van de tijd werd besteed aan voorlichting over dierziekten als salmonella, IBR, neospora en para TBC, 2% van de tijd werd besteed aan vaccineren en 1% van de tijd werd besteed aan voorlichting over het antibioticagebruik wat ook onder uiergezondheid geschaard had kunnen worden.

Voorafgaand aan het bedrijfsbezoek verwachtten alle dierenartsen tijd te besteden aan vruchtbaarheidsbegeleiding. 92% van de dierenartsen verwachtte ook tijd te besteden aan jongveefok. Aan de andere onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding hadden veel dierenartsen ingeschat geen tijd te zullen besteden. Van de dierenartsen nam 65% in de

verwachting vooraf aan het bedrijfsbezoek op tijd te besteden aan uiergezondheid, voor voeding en melkproductie is dit 50%. Hekkensluiters zijn huisvesting (19%) en klauwgezondheid (15%). Analyse na afloop van de bedrijfsbezoeken toont een positiever beeld. Vruchtbaarheidsbegeleiding was inderdaad bij alle bedrijfsbegeleidingen aan de orde geweest. Ook voeding (92%), jongveeopfok (85%), uiergezondheid (77%) en melkproductie (58%) zijn, zeker gezien de inschatting vooraf, relatief vaak aan de orde geweest. Huisvesting is tijdens 31% van de bedrijfsbegeleidingen ter sprake gekomen en klauwgezondheid tijdens 23% van de bedrijfsbezoeken.

Het antibioticagebruik was door 7 dierenartsen (24%) met de veehouder besproken. Hierbij is het opvallend dat deze 7 dierenartsen nog maar relatief kort als dierenarts werkten, een gemiddelde werkervaring van 8 jaar ten opzichte van gemiddeld 15 jaar werkervaring over alle dierenartsen die participeerden in het onderzoek. Hierbij moet wel de kanttekening geplaatst worden dat in de meeste gevallen de veehouder de aanzet gaf tot het bespreken van dit onderwerp.

3.7. Tarifiering

Van de dierenartsen declareerde 72% de tijd die aan de voorbereiding van het bedrijfsbezoek besteed werd niet bij de veehouder. Van de andere dierenartsen rekende 21% voor de voorbereiding hetzelfde tarief als wat voor bedrijfsbegeleiding gehanteerd werd. Eén dierenarts rekende voor de voorbereiding 5 minuten bedrijfstijd extra. Enkele dierenartsen gaven in een toelichting aan dat ze de tijd die aan de voorbereiding van het bedrijfsbezoek besteed werd niet declareerden omdat dit inbegrepen is in het abonnement van een vast bedrag per koe per maand.

De voorrijkosten van het bedrijfsbezoek werden door 83% van de dierenartsen gedeclareerd door middel van een vast bedrag. Dit bedrag varieerde van €21,50 tot €32,18 per bedrijfsbezoek of was inbegrepen in het abonnement. De overige 17% van de dierenartsen berekende de voorrijkosten van het bedrijfsbezoek niet door aan de veehouder.

Het uurtarief van bedrijfsbegeleiding varieerde sterk tussen de verschillende dierenartsenpraktijken. De dierenartsenpraktijk met het laagste tarief rekende €94,80 (excl. BTW) per uur, het hoogste tarief wat gerekend werd door een dierenartsenpraktijk was €138,34 (excl. BTW) per uur. Veehouders die een abonnement bij deze dierenartsenpraktijk hebben kregen 30% korting op dit uurtarief, dit om veehouders die medicijnen bij een internetdierenarts afnemen geen financieel voordeel te bieden. Het gemiddelde uurtarief wat gerekend werd door de dierenartsenpraktijken die meegenomen zijn in dit onderzoek is €114,40 (excl. BTW).

Tijd die door dierenartsen wordt besteed aan afronding en administratie van het bedrijfsbezoek werd door 55% van de dierenartsen niet gedeclareerd. De overige 45% van de dierenartsen declareerde deze tijd wel bij de veehouder, waarbij enkele dierenartsen opmerkten deze tijd alleen te declareren als dit werk op het bedrijf gedaan wordt. Werkzaamheden die achteraf op de praktijk nog werden gedaan werden dus weinig gedeclareerd. Eén praktijk gaf aan een speciaal assistententarief te hanteren voor werk wat op de praktijk door assistenten gedaan werd, zoals het verzenden van bloedmonsters naar de gezondheidsdienst.

Van de dierenartsenpraktijken die meegenomen zijn in dit onderzoek hanteerden 7 dierenartsenpraktijken (47%) een abonnement. Dit abonnement varieerde van een bedrag per koe per jaar waarbij voor de visites die tussen 8.00 uur en 9.00 uur gemeld worden geen voorrijkosten worden gerekend tot een abonnement waarbij de veehouder een bedrag per koe per maand betaalt waarbij voor geplande visites geen voorrijkosten worden gerekend, korting op medicijnen wordt gegeven en spoedvisites voordeliger zijn.

Voor bijna alle veehouders die meededen aan het onderzoek is duidelijk hoe de kosten voor bedrijfsbegeleiding tot stand komen, voor één veehouder is dit niet duidelijk. Het tarief voor bedrijfsbegeleiding werd door 43% van de veehouders als hoog tot zeer hoog bestempeld. De prijs-kwaliteitverhouding werd door 52% van de veehouders met 'goed' beoordeeld, 48% van de respondenten antwoordde met 'niet goed en niet slecht'.

3.8. Tijdsdeclaratie

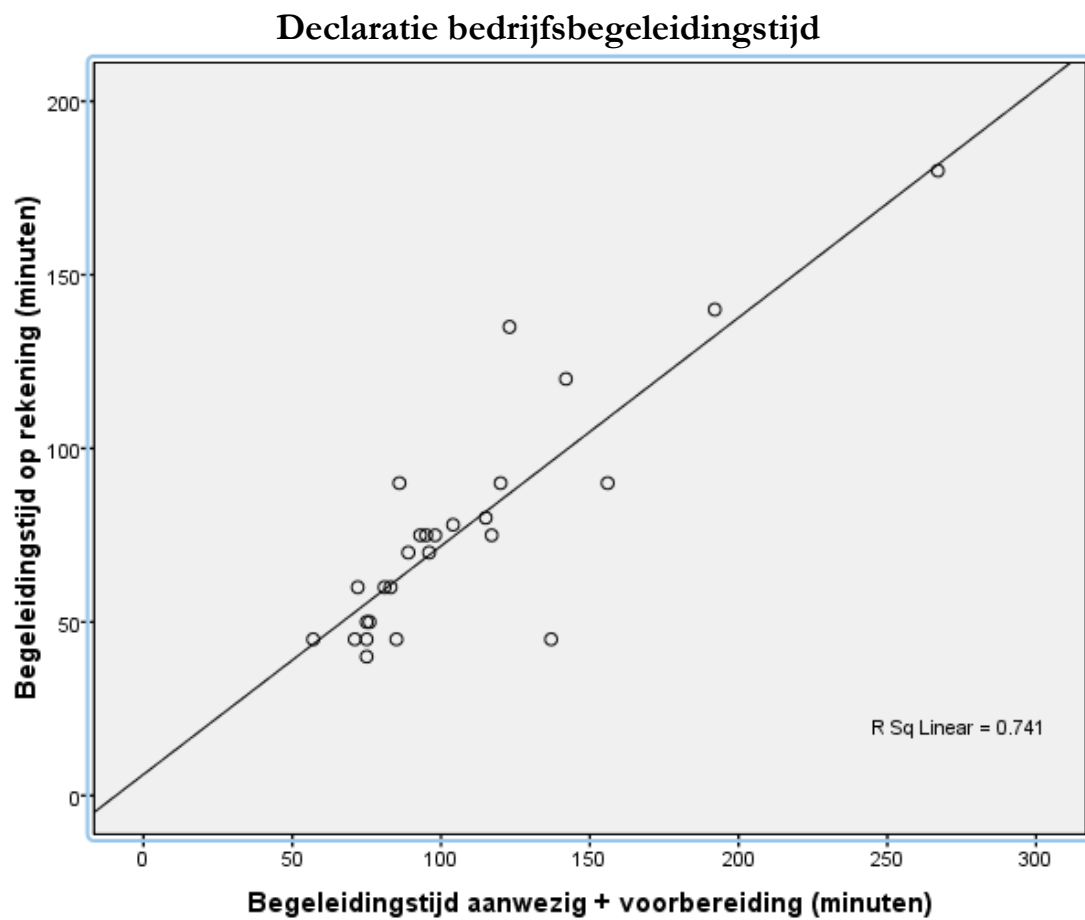
De dierenartsen (n=26) hebben gemiddeld 76 minuten begeleidingstijd gedeclareerd voor de bedrijfsbegeleidingsbezoeken die meegenomen zijn in dit onderzoek. Aangezien een bedrijfsbezoek gemiddeld 95 minuten duurde betekent dit dat er per bedrijfsbezoek gemiddeld 19 minuten (0,32 uur) niet gedeclareerd werden. Als het gemiddelde uurtarief van €114,40 gehanteerd wordt betekent dit een winstderving van $(0,32 * €114,40) = €36,23$. Het uurtarief bedroeg dus geen €114,40 maar $(76/95) * €114,40 = €91,52$.

Wanneer ook de 12 minuten die de dierenarts gemiddeld bestede aan voorbereiding van de bedrijfsbegeleiding meegenomen worden betekend dit dat er per bedrijfsbezoek gemiddeld 31 minuten (0,52 uur) niet gedeclareerd werden. Dezelfde rekensom geeft dan aan dat dit een winstderving van $(0,52 * €114,40) €59,11$ betekent. Het uurtarief bedroeg dus in werkelijkheid geen €114,40 maar slechts €81,26. Dit volgt uit de volgende rekensom: $76/(76+31) * €114,40 = €81,26$.

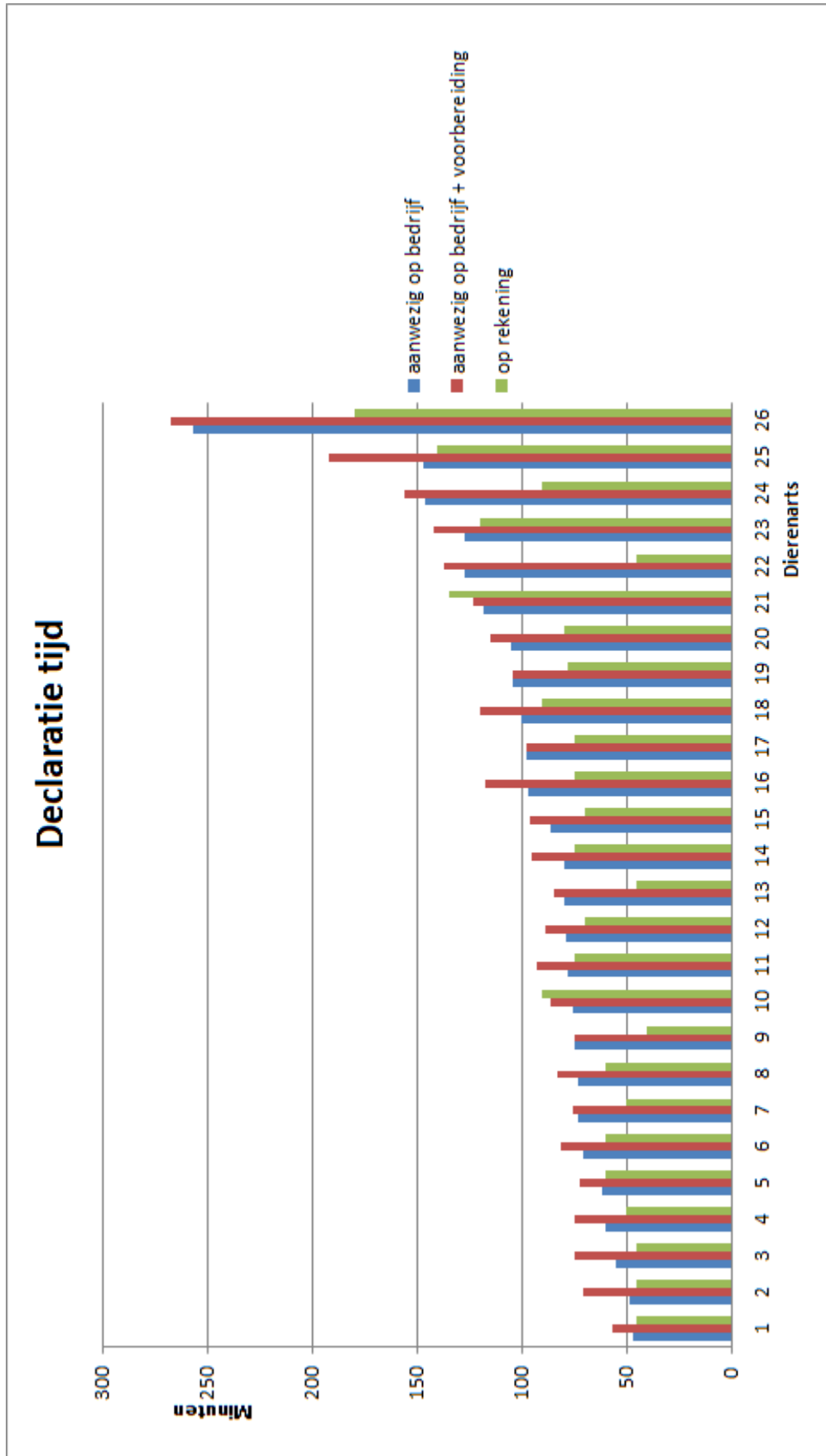
Bovenstaande berekening gaat ervan uit dat echt alle tijd gedeclareerd werd. Wanneer de tijd die besteed werd aan sociale praat, dus gesprekken waar de veehouder geen voordeel voor zijn bedrijf mee kon behalen, niet gerekend werd, blijven er per bedrijfsbegeleidingsbezoek nog 94 declareerbare minuten over. Dit betekent dat er per bedrijfsbegeleiding 18 minuten (0,30 uur) waarin de dierenarts zijn beroep uitoefende niet gedeclareerd werden. Een winstderving van $(0,30 * €114,40) €34,32$ per bedrijfsbegeleiding. Het uurtarief komt in deze berekening uit op $76/94 * €114,40 = €92,49$.

Een tweetal dierenartsen (uit dezelfde dierenartsenpraktijk) declareerden 4 en 12 minuten meer bij de veehouder dan aan voorbereiding en begeleiding besteed was. De overige dierenartsen declareerden 12 tot 92 minuten voorbereidings- of begeleidingstijd niet bij de veehouder, de top drie plaatste respectievelijk 92, 87 en 66 minuten minder op de factuur. Deze drie dierenartsen namen drie van de vijf langstdurende bedrijfsbezoeken voor hun rekening. Er blijkt een lineair verband te bestaan tussen dierenartsen wat betreft het percentage begeleidingstijd wat uiteindelijk op de rekening geplaatst werd, zie figuur 7 (lineaire regressie: $p=0,000$ – Beta=0,861).

In figuur 8 is te zien hoe door de verschillende dierenartsen de bedrijfsbegeleiding gedeclareerd werd. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen begeleidingstijd op het bedrijf met en zonder voorbereidingstijd zodat een goed beeld gevormd kan worden van de tijdsdeclaratie door de afzonderlijke dierenartsen.



Figuur 7. Declaratie bedrijfsbegeleidingstijd verschillende bedrijfsbegeleidingen



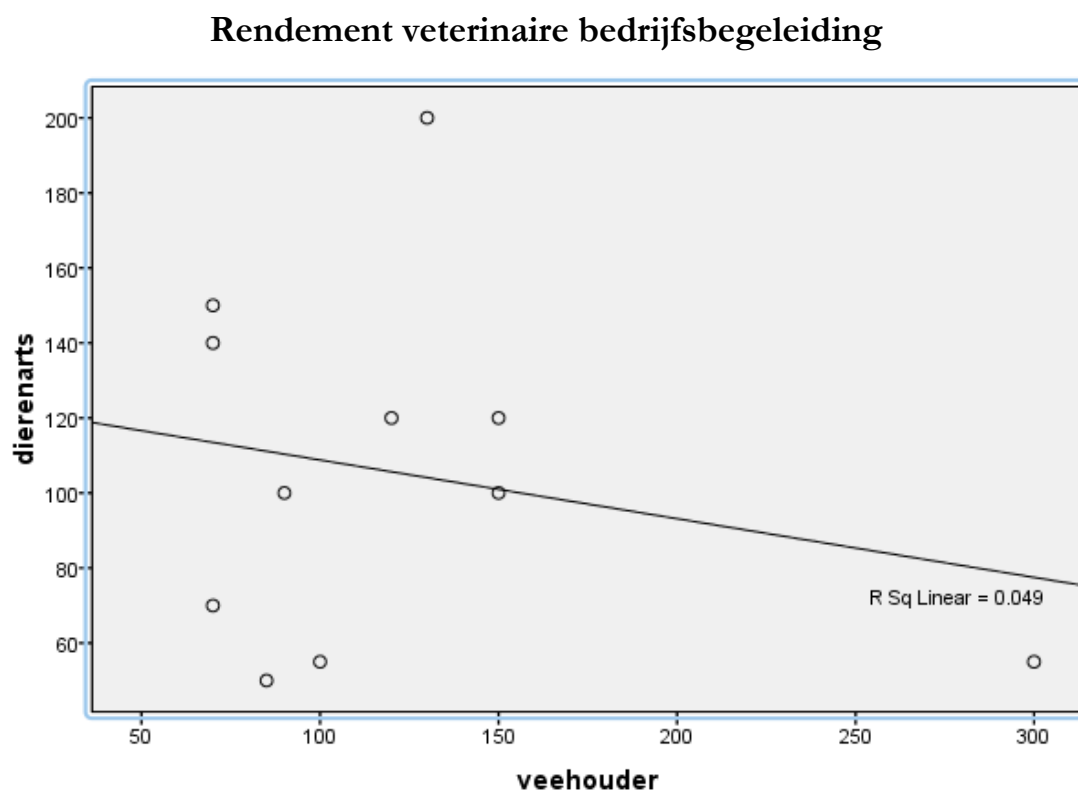
Figuur 8. Tijdsdeclaratie dierenartsen

3.9. Rendement

Aan zowel de dierenartsen als aan de veehouders is gevraagd een inschatting te geven van het rendement van veterinaire bedrijfsbegeleiding op het bedrijf wat meegenomen is in dit onderzoek. Een rendement van 100% zou betekenen dat de veehouder precies alle kosten die hij aan veterinaire bedrijfsbegeleiding maakte terugverdiende.

Vrijwel alle dierenartsen en veehouders gaven aan het erg lastig te vinden deze vraag te beantwoorden. De antwoorden van de dierenartsen varieerden van 55% tot 200%, met één uitschieter naar een rendement van 500%. Het gemiddelde rendement wat de veehouder aan bedrijfsbegeleiding behaalde werd ingeschaald op 137%. De veehouders dachten gemiddeld een rendement van 114% te behalen door mee te doen aan veterinaire bedrijfsbegeleiding. De inschatting van veehouders varieerde van 70% tot 300%. Eén veehouder gaf aan dat het rendement zeker meer dan 100% moet zijn, als dit niet zo is was dat voor hem reden om er direct mee te stoppen. Een andere veehouder schatte het rendement op 70%, hij vond de rekeningen pittig en vroeg zich af hoeveel voordeel de vruchtbaarheidsbehandelingen hadden ten opzichte van het niet ingrijpen bij vruchtbaarheidsproblemen.

Hoewel het hier om een grove schatting gaat en veel dierenartsen en veehouders aangaven echt een gok te nemen is het toch opvallend dat er een negatieve trend lijkt te bestaan tussen de inschatting van dierenarts en veehouder. In figuur 9 zijn de rendementsschattingen weergegeven, lineaire regressie: $p=0,512$ - $Beta=0,222$.



Figuur 9. Inschatting rendement veterinaire bedrijfsbegeleiding door veehouder en dierenarts.

4. Discussie

De dierenartsenpraktijken die participeerden in het onderzoek waren geen goede steekproef uit alle dierenartsenpraktijken in Nederland. De selectie van dierenartsenpraktijken is gedaan op basis van praktijkgrootte en de beeldvorming naar aanleiding van informatie op de website over bedrijfsbegeleiding. In Nederland zijn er ook nog veel (vaak kleinere of gemengde) dierenartsenpraktijken waar erg weinig aan bedrijfsbegeleiding gedaan wordt, deze zijn dus niet meegenomen in dit onderzoek.

Omdat het onderzoek in de vakantieperiode uitgevoerd is zijn een aantal bedrijfsbegeleidingen uitgevoerd door een vervangende dierenarts, niet door de dierenarts die het bedrijf normaliter begeleidt. Hierdoor was een minder goed beeld te vormen van hoe de bedrijfsbegeleiding altijd verloopt.

Mogelijk hebben de dierenartsen ervoor gekozen om voor het onderzoek bedrijven te kiezen waar de begeleiding goed verloopt. Doordat vooraf met de dierenartsen overleg gepleegd is welke data schikten was er de mogelijkheid een selectie te maken in de bedrijven waar bedrijfsbegeleiding gedaan wordt. Het is te verwachten dat de dierenartsen ervoor gekozen hebben om de 'betere bedrijfsbegeleidingen' mee te laten draaien in het onderzoek en niet te kiezen voor bedrijfsbegeleidingen die slecht liepen.

Sommige dierenartsen hadden (te) weinig tijd om de enquête vooraf aan het bedrijfsbezoek in te vullen. Geprobeerd is om de meeste vragen onderweg naar het bedrijfsbegeleidingsbezoek alsnog in te vullen, dit werd gedaan door de onderzoeker deze vragen mondeling te laten stellen. Hoewel de meeste enquêtes vooraf aan het bedrijfsbezoek uiteindelijk wel ingevuld waren, kan een interviewstijl toch andere resultaten opleveren dan de dierenarts een papieren enquête in laten vullen. Halverwege het onderzoek is besloten de enquêtes vooraf te mailen naar de dierenartsen, hierdoor hadden de meeste dierenartsen de enquête ruim voor de bedrijfsbegeleiding klaar.

Hoewel vooraf is aangegeven dat de dierenartsen bij het bedrijfsbezoek geen rekening moesten houden met de onderzoekers is dit in een aantal gevallen toch het geval geweest. Enkele dierenartsen stelden vragen aan de onderzoekers of legden de bedrijfssituatie tijdens het bedrijfsbezoek uit, hierdoor zijn sommige bedrijfsbezoeken minder representatief geworden.

De verdeling van tijd over de verschillende onderdelen van veterinaire bedrijfsbegeleiding overlapt soms. Voeding is een onderwerp wat veel raakvlakken hadt met andere onderdelen van bedrijfsbegeleiding, met name melkproductie. Wanneer het antibioticagebruik ter sprake kwam was dit meestal gerelateerd aan de uiergezondheid.

Doordat de dierenartsen vooraf geconfronteerd werden met een invullijstje waarin aangegeven moest worden hoeveel tijd hij/zij verwachtte te besteden aan alle onderdelen van bedrijfsbegeleiding werd mogelijk de aangegeven verdeling ook daadwerkelijk nagevolgd. Het is ook opvallend dat veel dierenartsen vooraf aangaven geen tijd te zullen besteden aan bepaalde onderdelen van bedrijfsbegeleiding en dit uiteindelijk wel deden, mogelijk was dit het gevolg van het invullen van de enquête vooraf.

Het belang wat dierenartsen en veehouders aan de verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding hechtten was op sommige onderdelen van bedrijfsbegeleiding heel verschillend. De hoge waardering van vruchtbaarheidsbegeleiding door de veehouders

kan verklaard worden doordat dit vaak de reden is dat de dierenarts geconsulteerd wordt voor bedrijfsbegeleiding. Dierenartsen zien hun rol in bedrijfsbegeleiding breder waardoor vruchtbaarheid een relatief minder belangrijke rol speelt en andere onderdelen van bedrijfsbegeleiding als melkproductie en voeding relatief hoger werden ingeschaald dan door de veehouders werd gedaan.

De over het algemeen positieve waardering van de kwaliteiten van de dierenarts door de veehouders kan veroorzaakt zijn doordat veehouders sociaal wenselijke antwoorden ingevuld hebben. Dit ondanks het feit dat in de enquête duidelijk vermeld was dat de resultaten vertrouwelijk behandeld zouden worden.

Veel resultaten zijn niet significant, mogelijk is dit het gevolg van een te kleine steekproef. Hoewel een steekproef van 29 dierenartsen en 30 veehouders redelijk groot is konden bij een aantal resultaten minder gegevens gebruikt worden. Dit was onder andere het gevolg van het feit dat niet alle veehouders de enquête geretourneerd hebben en dat enkele dierenartsen gebruik maakten van het Deense systeem waardoor de tijdsverdeling over de verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding erg afwijkt van gangbare bedrijfsbegeleiding. Enkele resultaten waren bijna significant, een grotere steekproef kan eraan bijdragen ook deze resultaten significant te krijgen. Bij figuur 1 is een waarde weggelaten waardoor uiteindelijk significant te zien was dat dierenartsen met meer praktijkervaring minder tijd aan de voorbereiding van bedrijfsbegeleiding besteed hebben.

Door de verschillende abonnement-systemen die gehanteerd werden is het lastig om dierenartsenpraktijken onderling te vergelijken. Omdat de vraag naar het abonnement slechts één van de zestig vragen betrof is deze vraag niet door alle dierenartsen even uitgebreid beantwoordt, hierdoor kunnen geen vergaande conclusies verbonden worden aan deze vraag.

De inschatting van het rendement van veterinaire bedrijfsbegeleiding was voor zowel veehouder als dierenarts erg moeilijk. Vrijwel alle dierenartsen en veehouders gaven aan als antwoord een pure gok in te vullen of vulden het antwoord niet in. Het is verbazingwekkend dat enkele veehouders een rendement <100% invullen en toch tevreden zijn over bedrijfsbegeleiding, mogelijk was de vraagstelling niet door alle dierenartsen en veehouders goed begrepen.

5. Conclusie

Voor zowel dierenarts als veehouder hadden de onderwerpen vruchtbaarheid en uiergezondheid de hoogste prioriteit. Dierenartsen gaven daarnaast ook een hoge prioriteit aan voeding en melkproductie, veehouders daarentegen plaatsten voeding bijna onderaan hun prioriteitenlijstje maar gaven jongveeopfok een hogere prioriteit dan dierenartsen deden. De mismatch tussen de prioriteiten van dierenarts en veehouder is opvallend.

De inschatting die dierenartsen vooraf aan bedrijfsbegeleiding maken wat betreft de verdeling van tijd over de verschillende onderdelen van bedrijfsbegeleiding kwam niet overeen met de werkelijkheid. Dierenartsen dachten meer tijd aan vruchtbaarheidsbegeleiding te besteden dan in werkelijkheid gedaan werd. De tijd die besteed werd aan jongveeopfok en sociale praat werd juist ondergewaardeerd.

Na afloop van de bedrijfsbegeleiding schatten de dierenartsen de tijd die besteed werd aan vruchtbaarheidsbegeleiding lager in dan vooraf aan de bedrijfsbegeleiding, in werkelijkheid werd er echter nog minder tijd aan vruchtbaarheid besteed. De inschatting van tijdsbesteding aan jongveeopfok werd door de dierenartsen na afloop van de bedrijfsbegeleiding naar beneden bijgesteld. In werkelijkheid werd er echter nog meer tijd aan jongveeopfok besteedt dan voorafgaand aan de bedrijfsbegeleiding ingeschat. Ook sociale praat is een onderwerp wat ondergewaardeerd werd door dierenartsen, hier werd in werkelijkheid anderhalf keer zoveel tijd aan besteed dan voor en na de bedrijfsbegeleiding ingeschat was. Aan de onderdelen uiergezondheid, voeding, melkproductie, klauwgezondheid en huisvesting werd relatief weinig tijd besteed, hierdoor is het moeilijk aan te geven of de inschatting van dierenartsen overeen komt met de werkelijkheid.

Veehouders waardeerden de bedrijfsbegeleiding door hun dierenarts over het algemeen als goed, 91% was tevreden tot zeer tevreden. Dierenartsen waren kritischer, 31% was neutraal of niet tevreden waarbij als reden genoemd werd dat de begeleiding intensiever kan of te weinig effect had.

Het gemiddelde uurtarief van bedrijfsbegeleiding bedroeg €114,40 (excl. BTW). Hierbij was er een variatie van €94,80 tot €138,34. Dierenartsen brachten 72% van de tijd die de voorbereiding van bedrijfsbegeleiding en de bedrijfsbegeleiding zelf kostte in rekening bij de veehouder.

6. Dankwoord

Na het afronden van dit onderzoek rest mij nog een speciaal dankwoord voor mijn begeleider, drs. M. Derks. Dankzij drs. Derks hadden we de beschikking over een auto en een voice-recorder. Verder konden we met alle vragen tijdens ons onderzoek bij haar terecht, ze maakte altijd direct tijd vrij, waarvoor hartelijk dank!

Ook alle dierenartsen en veehouders die meegewerkt hebben aan dit onderzoek wil ik vanaf deze plaats nogmaals bedanken voor de gastvrijheid en het invullen van de enquête, het kostte al met al best wat tijd en moeite.

Tenslotte nog een woord van dank voor de sociale wetenschappers, bedrijfskundige, communicatiestudenten en veehouders voor het recenseren van de enquête. Dankzij de inbreng van Lisette Moerdijk, Patrick Luttkhof, Jan Luttkhof, Anne-Fleur Wijlens, Saskia van der Meer en Junissa Faassen beschikten we over een goede enquête waardoor de onderzoeksdoelstellingen behaald konden worden.

Bram van Woudenbergh

7. Referenties

1. Lievaart, J.J., Noordhuizen, J.P.T.M., Den Daas, N. & Jorritsma, H. 1999, Veterinaire begeleiding van melkveebedrijven in Nederland: hoe denkt de dierenarts over deelnemende en niet-deelnemende veehouders, *Tijdschrift voor Diergeneeskunde*, vol. 124, no. 14, pag. 434-438.
2. Lievaart, J.J. & Noordhuizen, J.P.T.M. 1999, Veterinaire begeleiding van melkveebedrijven in Nederland: een situatiebeoordeling door melkveehouders, *Tijdschrift voor Diergeneeskunde*, vol. 124, no. 24, pag. 734-740.
3. Vink, M. Redenen voor en meningen over bedrijfsbegeleiding van melkveehouders, onderzoekstage faculteit diergeneeskunde van Universiteit Utrecht, 2008.
4. de Kruif, A. Opsomer, G. 2004, Integrated dairy herd health management as the basis for prevention, *Vlaams Diergeneeskundig Tijdschrift*, vol.73, pag. 44-52.
5. Hogeveen H, Dykhuizen A.A. en Sol J. Short- and long-term effects of a 2 year dairy herd health and management program. *Preventive Veterinary Medicine* 1992; 13: 53-58.
6. Gommans, C.A.G., Bedrijfsbegeleiding in de praktijk, onderzoekstage faculteit diergeneeskunde van Universiteit Utrecht, 2007.
7. Boer, H., Veehouder en bedrijfsbegeleiding, een onderzoek naar de mening van wel- en niet begeleide veehouders over veterinaire bedrijfsbegeleiding, onderzoekstage faculteit diergeneeskunde van Universiteit Utrecht, 2008.
8. Derks, M., Bedrijfsadvisering en rendabiliteit, onderzoekstage faculteit diergeneeskunde van Utrecht, 2008.
9. Nota 'Convenantpartners Antibioticaresistentie Dierhouderij' sept 2010.

8. Bijlage 1

Enquête dierenarts – voorafgaand aan bedrijfsbezoek

Algemene gegevens

Datum:

DAP:

Naam dierenarts:

Werkervaring als rundveedierenarts (jaar):

Aantal rundveedierenartsen DAP:

Naam veehouder:

Adres veehouder:

Algemene bedrijfsgegevens melkveehouder

1. **Wat is het aantal melkkoeien (inclusief droge koeien) op dit bedrijf?:**

.....koeien

2. **Wat is de melkproductie (rollend jaargemiddelde):** kg

3. **Doet de veehouder zijn eigen jongveeopfok?**

- Ja
 Nee

4. **Hoe lang begeleidt u het bedrijf dat we bezoeken al?**jaar

5. **Wat is de frequentie van bedrijfsbegeleiding op het bedrijf dat we bezoeken?**

- keer per jaar
 om de weken

Kennis

6. **Hoe vaak is er overleg tussen rundveedierenartsen binnen de praktijk over de uitvoering van bedrijfsbegeleiding?**keer per jaar

7. **Wat zijn onderwerpen waar overleg over gepleegd wordt?** *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Inhoudelijke gesprekken over bedrijfsbegeleiding
 Doelstellingen bedrijfsbegeleiding formuleren
 Communicatie met veehouder
 Promoten van veterinaire advisering
 Prijsberekening
 Evaluatie bedrijfsbegeleiding
 Anders, namelijk:

.....
.....
.....

8. Hoe zorgt u voor ontwikkeling van uw kennis op het gebied van bedrijfsbegeleiding? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Vakliteratuur lezen
- Nascholing
- Overleg met collega's
- Gesprekken/evaluaties met veehouders
- Anders,
namelijk:.....
.....

9. Vindt u dat uw kennis op bepaalde gebieden van bedrijfsbegeleiding tekort schiet? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Nee. Ga verder naar vraag 12.
- Ja, op het gebied van uiergezondheid
- Ja, op het gebied van melkproductie
- Ja, op het gebied van vruchtbaarheid
- Ja, op het gebied van klauwgezondheid
- Ja, op het gebied van voeding
- Ja, op het gebied van huisvesting
- Ja, op het gebied van jongveeopfok
- Ja, op het gebied van economie
- Ja, op het gebied van communicatie
- Ja, anders
namelijk:.....
.....

10. Indien ja, bent u van plan hier verandering in te brengen?

- Nee. Ga verder naar vraag 12.
- Ja

11. Op welke manier?

.....
.....

Vorbereitung bedrijfsbezoek

12. Hoeveel tijd heeft u aan voorbereiding van het bedrijfsbezoek besteedt?

.....minuten

13. Uit welke onderdelen bestaat deze voorbereiding? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- MPR-uitslag
- Vruchtbaarheidgegevens PIR-DAP
- Kuiluitslagen
- Interpretatie van lab-uitslagen (bloedmonsters, melkmonsters, sectie-uitslag)
- Overleg met collega's binnen de praktijk
- Contact met voerleverancier
- Anders, namelijk:.....

Tijdsplanning

14. Hoeveel reistijd heeft u ingepland voor dit bedrijfsbezoek?minuten

15. Hoeveel tijd heeft u ingepland aanwezig te zijn op het bedrijf tijdens dit bedrijfsbezoek?minuten

16. Hoeveel procent van de tijd die u op het bedrijf bent verwacht u te besteden aan de begeleiding en aan overige handelingen?

Begeleiding:%

Overige handelingen (bijvoorbeeld zieke dieren behandelen):%

17. Hoeveel procent van de tijd die u aan bedrijfsbegeleiding besteedt verwacht u te besteden aan de verschillende onderdelen van het bedrijfsbezoek? (totaal 100%)

Melkproductie%

Vruchtbaarheid%

Uiergezondheid%

Klauwgezondheid%

Jongveefok (incl. kalfjes onthoornen)%

Huisvesting%

Voeding%

Koffie / Sociaal%

Anders, namelijk:%

Doelstellingen

18. Heeft u de doelstellingen van bedrijfsbegeleiding samen met de veehouder geformuleerd?

Ja → ga verder naar vraag 19 + 20

Nee → ga verder naar vraag 21

19. Indien ja: wanneer worden doelstellingen met de veehouder besproken/geformuleerd? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vast ingepland onderwerp van gesprek

Bij geconstateerd probleem

Alleen als de veehouder het aangeeft

Anders:.....
.....
.....

20. Hoe vaak worden de doelstellingen besproken/geformuleerd?

Elk bedrijfsbegeleidingsbezoek

.....keer per jaar

Anders:.....
.....

21. Indien nee, waarom niet?

.....
.....

Onderdelen veterinaire begeleiding

22. Veterinaire bedrijfsbegeleiding bestaat uit een aantal onderdelen. Hoe belangrijk vindt u de begeleiding met betrekking tot de volgende onderdelen op dit bedrijf op dit moment?

(1 = helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk, 5 = heel belangrijk)

• Melkproductie		1	2	3	4	5
• Vruchtbaarheid		1	2	3	4	5
• Uiergezondheid		1	2	3	4	5
• Klauwgezondheid		1	2	3	4	5
• Jongveeopfok	n.v.t.	1	2	3	4	5
• Huisvesting		1	2	3	4	5
• Voeding		1	2	3	4	5

23. Welke prioriteit kent u aan de volgende onderdelen van bedrijfsbegeleiding toe?

(Zet onderstaande onderdelen in volgorde van belangrijkheid. Elk cijfer maximaal 1 keer gebruiken. Schaal 1-7: 1 = meest belangrijk, 7 = minst belangrijk)

- Melkproductie
- Vruchtbaarheid
- Uiergezondheid
- Voeding
- Klauwgezondheid
- Jongveeopfok
- Huisvesting

24. Heeft u deze volgorde van prioriteiten wel eens besproken met de veehouder?

- Ja. Hoe vaak gebeurt dit?
- Nee. Waarom niet?

25. Hoe belangrijk denkt u dat de veehouder deze onderdelen vindt?

(1 = helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk, 5 = heel belangrijk)

• Melkproductie		1	2	3	4	5
• Vruchtbaarheid		1	2	3	4	5
• Uiergezondheid		1	2	3	4	5
• Klauwgezondheid		1	2	3	4	5
• Jongveeopfok	n.v.t.	1	2	3	4	5
• Huisvesting		1	2	3	4	5
• Voeding		1	2	3	4	5

Behoeft bepaling van de veehouder

26. U vraagt tijdens het bedrijfsbegeleidingsbezoek specifiek naar de behoeften/wensen van de veehouder m.b.t. de onderwerpen van begeleiding

(1 = nooit, 2 = zelden, 3 = soms, 4 = meestal, 5 = altijd)

Wat is de reden dat dit niet altijd gebeurt?

27. U staat open voor de wensen van de veehouder 1 2 3 4 5
(1 = *belemaal mee oneens*, 2 = *mee oneens*, 3 = *neutraal*, 4 = *mee eens*, 5 = *belemaal mee eens*)
Waaruit blijkt dit?
.....
.....

28. Deze veehouder zal u gemakkelijk aanspreken om zijn wensen kenbaar te maken:
(1 = *belemaal mee oneens*, 2 = *mee oneens*, 3 = *neutraal*, 4 = *mee eens*, 5 = *belemaal mee eens*)
1 2 3 4 5
Is dit in het verleden wel eens gebeurd?
 Ja. Hoe heeft u hier toen op gereageerd?:
.....
 Nee. Wat denkt u dat hier de reden voor is?.....
.....
.....

Communicatie

29. U luistert actief naar wat de veehouder zegt
(1 = *nooit*, 2 = *zelden*, 3 = *soms*, 4 = *meestal*, 5 = *altijd*) 1 2 3 4 5
Waaruit blijkt dit?.....
.....
.....

30. U stelt aanvullende vragen om alle benodigde informatie van de veehouder te verkrijgen
(1 = *nooit*, 2 = *zelden*, 3 = *soms*, 4 = *meestal*, 5 = *altijd*) 1 2 3 4 5

31. U bent gemakkelijk aanspreekbaar voor de veehouder om zijn wensen kenbaar te maken:
(1 = *belemaal mee oneens*, 2 = *mee oneens*, 3 = *neutraal*, 4 = *mee eens*, 5 = *belemaal mee eens*)
1 2 3 4 5

32. De veehouder weet wat uw dierenartsenpraktijk te bieden heeft op het gebied van bedrijfsbegeleiding:
(1 = *belemaal mee oneens*, 2 = *mee oneens*, 3 = *neutraal*, 4 = *mee eens*, 5 = *belemaal mee eens*)
1 2 3 4 5

33. Op welke manier wordt dit aan de veehouder duidelijk gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Tijdens het bedrijfsbezoek
- Folders
- Lezingen
- Studiedagen
- Nieuwsbrief
- E-mail
- Website
- Anders, namelijk:.....

34. Hoe wordt gecontroleerd of de veehouder daadwerkelijk op de hoogte is van wat de dierenartsenpraktijk te bieden heeft?

.....
.....

35. Ik hecht belang aan evaluatie van bedrijfsbegeleiding met de veehouder
(1 = belemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = belemaal mee eens)

1 2 3 4 5

Waarom?.....
.....

36. Wordt de bedrijfsbegeleiding met de veehouder geëvalueerd?

Ja,keer per jaar. Op welke manier?.....
.....
.....
 Nee, waarom niet?.....
.....
.....

37. Wordt er door de dierenartsenpraktijk een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd?

Ja,keer per jaar.
 Nee. Waarom niet?.....
.....
Indien ja, mogen we een exemplaar van zo'n klanttevredenheidsonderzoek als voorbeeld meenemen?

38. Wat is er in het verleden gebeurd met de uitkomsten uit een klanttevredenheidsonderzoek?

.....
.....

Tevredenheid dierenarts

(1 = belemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = belemaal mee eens)

39. U bent tevreden over de bedrijfsbegeleiding bij deze veehouder:

1 2 3 4 5

Waarom wel/niet?.....
.....
.....

40. U bent tevreden over de communicatie met deze veehouder:

1 2 3 4 5

Waarom wel/niet?.....
.....
.....

41. Wat vindt u goed gaan in de bedrijfsbegeleiding bij deze veehouder?

.....
.....
.....
.....

42. Wat zou u graag anders zien (verbeterpunten) in de bedrijfsbegeleiding bij deze veehouder?

.....
.....
.....
.....

Tarief

43. Hoe declareert u de tijd die u besteedt aan de voorbereiding van het bedrijfsbezoek aan de veehouder?

- Niet doorberekend aan veehouder
- Vast tarief, namelijk: €.....
- Op uurbasis. Tarief: €.....per uur

44. Hoe declareert u de voorrijkosten van het bedrijfsbezoek aan de veehouder?

- Niet doorberekend aan veehouder
- Vast tarief, namelijk: €.....
- Op uurbasis. Tarief: €.....per uur
- Kilometervergoeding Tarief: €..... per km

45. Wat is het uurtarief van bedrijfsbegeleiding in deze praktijk?: €.....per uur

46. Hoe declareert u de tijd die u besteedt aan administratie en afronding van het bedrijfsbezoek aan de veehouder?

- Niet doorberekend aan veehouder
- Vast tarief, namelijk: €.....
- Op uurbasis. Tarief: €.....per uur

47. Indien het tarief voor voorbereiding, voorrijkosten, administratie en afronding gecombineerd is in een abonnement, hoe wordt dit vormgegeven?

.....
.....
.....
.....
.....

48. Wat is volgens u het rendement van veterinaire bedrijfsbegeleiding op dit bedrijf? (100% rendement betekent dat de veehouder precies de kosten van veterinaire bedrijfsbegeleiding terugverdiend)

.....%

Tijdsplanning

49. Tijdstip vertrek van praktijk: :

Bijzonderheden onderweg:
.....
.....

50. Tijdstip aankomst bedrijf: :

Enquête dierenarts – na bedrijfsbezoek

Tijdsplanning

51. Tijdstip vertrek van bedrijf::.....

Doelstellingen

52. Wat is het hoofddoel van veterinaire bedrijfsbegeleiding op het bedrijf dat we bezoeken op dit moment?.....
.....

53. Wat zijn volgens u daarnaast andere zaken die de veehouder wil bereiken d.m.v. bedrijfsbegeleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Melkproductie verhogen
 - Vruchtbaarheid verbeteren
 - Uiergezondheid verbeteren
 - Diergezondheid verbeteren
 - Ondersteuning bedrijfsvoering
 - Anders, namelijk:.....
.....
-

Fasen adviesgesprek

54. Hoe belangrijk vindt u deze fasen:

(1 = helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk, 5 = heel belangrijk)

• Sociale opening	1	2	3	4	5
• Zakelijke opening	1	2	3	4	5
• Behoefte bepaling van de veehouder	1	2	3	4	5
• Presentatie specifieke veterinaire kennis en vaardigheden	1	2	3	4	5
• Samenwerking veehouder-dierenarts	1	2	3	4	5
• Samenvatting en vervolg (actiepunten)	1	2	3	4	5

55. Een adviesgesprek kan opgedeeld worden in verschillende fasen. Aan welke fase besteedt u tijd tijdens het gesprek? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Sociale opening (informeel gesprek aan het begin van een bezoek)
- Zakelijke opening (vermelding van de onderwerpen die besproken zullen worden)
- Behoefte bepaling van de veehouder (explíciete vraag naar de behoeftes en voorkeuren van de veehouder)
- Presentatie specifieke veterinaire kennis en vaardigheden (duidelijke beschrijving van de bijdrage die de dierenarts kan leveren in de vorm van kennis en vaardigheden)
- Samenwerking veehouder-dierenarts (duidelijke taakverdeling tussen dierenarts en veehouder)
- Samenvatting en vervolg (actiepunten) (korte en bondige samenvatting van wat besproken is)

56. Het gesprek met de veehouder verliep zoals gebruikelijk: 1 2 3 4 5

(1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

Zo niet, wat was volgens u hiervan de oorzaak?

.....

Tijdsbesteding

57. Hoeveel procent van de tijd die u op het bedrijf was heeft u besteedt aan de begeleiding en aan overige handelingen?

- Begeleiding:%
- Overige handelingen (bijvoorbeeld zieke dieren behandelen):%

58. Hoe is de tijd die u aan bedrijfsbegeleiding heeft besteedt verdeeld over de verschillende onderdelen van het bedrijfsbezoek? (totaal 100%)

- Melkproductie%
- Vruchtbaarheid%
- Uiergezondheid%
- Klauwgezondheid%
- Jongveeopfok (incl. kalfjes onthoornen)%
- Huisvesting%
- Voeding%
- Koffie / Sociaal%
- Anders, namelijk:.....%

59. Hoeveel totale tijd (inclusief voorbereiding, reistijd, administratie & afronding) brengt u de veehouder in rekening voor deze bedrijfsbegeleiding?
.....minuten

9. Bijlage 2

Enquête bedrijfsbegeleiding

Onderstaande vragen hebben betrekking op de veterinaire bedrijfsbegeleiding door uw dierenarts. Wij doen onderzoek naar de behoeften/wensen van de veehouder en de kosten van bedrijfsbegeleiding. Het is voor ons onderzoek van belang om een antwoord te krijgen op onderstaande vragen. We zijn u zeer dankbaar als u deze vragen zo eerlijk en volledig mogelijk invult! De uitkomsten uit de enquête zullen vertrouwelijk behandeld worden.

Naam:
Adres + woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:.....
Naam dierenarts:.....

Algemene bedrijfsinformatie

1. Wat is het aantal melkkoeien (inclusief droge koeien)?:

2. Doet u zelf uw jongveeopfok?

- Ja
 Nee, die heb ik uitbesteed

3. Hoe vaak krijgt u bedrijfsbegeleiding door de dierenarts?:

- om de weken
 keer per jaar

4. Wat is de melkproductie (rollend jaargemiddelde)?:.....kg

5. Hoeveel tijd denkt u dat uw dierenarts aan de voorbereiding van het bedrijfsbezoek heeft besteed?minuten

6. Het afgelopen bedrijfsbegeleidingsbezoek, waar wij bij aanwezig waren, verliep zoals gebruikelijk?

(1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

1 2 3 4 5

Zo niet, wat was volgens u hiervan de oorzaak?

.....
.....
.....

Doel veterinaire begeleiding

7. Wat is voor u het hoofddoel van bedrijfsbegeleiding op dit moment?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Wat wilt u daarnaast nog meer met de bedrijfsbegeleiding bereiken:

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk, 5 = heel belangrijk)

• Regelmatige controle kengetallen	1	2	3	4	5
• Betere controle over het bedrijf	1	2	3	4	5
• Structurele aanpak van bedrijfsproblemen	1	2	3	4	5
• Preventie van bedrijfsblindheid	1	2	3	4	5
• Verbetering van het bedrijfsrendement	1	2	3	4	5
• Betere informatievoorziening	1	2	3	4	5
Anders, namelijk:.....					
.....					
Ik heb geen specifieke doelstellingen					

Onderdelen veterinaire bedrijfsbegeleiding

9. Veterinaire bedrijfsbegeleiding bestaat uit een aantal onderdelen. Hoe belangrijk vindt u de begeleiding van de dierenarts met betrekking tot de volgende onderdelen?

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk, 5 = heel belangrijk)

• Melkproductie	1	2	3	4	5	
• Vruchtbaarheid	1	2	3	4	5	
• Uiergezondheid	1	2	3	4	5	
• Klauwgezondheid	1	2	3	4	5	
• Jongveeopfok	n.v.t.	1	2	3	4	5
• Huisvesting	1	2	3	4	5	
• Voeding	1	2	3	4	5	

10. Welke prioriteit kent u aan de volgende onderdelen van bedrijfsbegeleiding toe?

(Zet onderstaande onderdelen in volgorde van belangrijkheid. Elk cijfer kan maximaal 1 keer gegeven worden. Schaal 1-7: 1 = meest belangrijk, 7 = minst belangrijk.)

- Melkproductie
- Vruchtbaarheid
- Uiergezondheid
- Klauwgezondheid
- Jongveeopfok
- Huisvesting
- Voeding

11. Vindt u dat uw dierenarts voldoende tijd besteedt aan bovenstaande onderdelen van bedrijfsbegeleiding?

- Ja
- Nee:
 - Er wordt naar mijn idee te veel tijd besteedt aan:
 -
 -
 -
 - Er wordt naar mijn idee te weinig tijd besteedt aan:
 -
 -
 -

12. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de begeleiding door de dierenarts met betrekking tot deze onderdelen?

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = zeer slecht, 2 = slecht, 3 = neutraal, 4 = goed, 5 = zeer goed)

• Melkproductie		1	2	3	4	5
• Vruchtbaarheid		1	2	3	4	5
• Uiergezondheid		1	2	3	4	5
• Klauwgezondheid		1	2	3	4	5
• Jongveeopfok	n.v.t.	1	2	3	4	5
• Huisvesting		1	2	3	4	5
• Voeding		1	2	3	4	5

Behoeft bepaling

13. Uw dierenarts vraagt specifiek om uw behoeften/wensen van de begeleiding:

(Omcirkel het juiste antwoord: 1 = nooit, 2 = zelden, 3 = soms, 4 = meestal, 5 = altijd)

	1	2	3	4	5
Uitleg:					
.....					
.....					

14. U geeft zelf aan bij de dierenarts op welke onderdelen u graag meer begeleiding zou wensen:

(1 = nooit, 2 = zelden, 3 = soms, 4 = meestal, 5 = altijd) 1 2 3 4 5

15. Als u begeleiding wenst op andere onderdelen, maar u geeft dit niet aan bij de dierenarts, wat is hiervan dan de reden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb het gevoel dat de dierenarts niet open staat voor mijn mening
 - Ik ben bang voor een confrontatie/ruzie met de dierenarts
 - Ik heb dit al eens geprobeerd, maar de dierenarts ging er niet op in
 - Ik denk dat de kennis van de dierenarts tekort schiet op dat gebied
 - Ik vind dat het te veel tijd gaat kosten en daarmee te duur wordt
- Anders, namelijk:.....
-

Advisering

16. Hoe tevreden bent u over de adviezen die u van uw dierenarts krijgt?

(1 = helemaal niet tevreden, 2 = niet tevreden, 3 = neutraal, 4 = tevreden, 5 = heel tevreden)

1 2 3 4 5

Uitleg:

17. Hoe vaak volgt u de adviezen die uw dierenarts geeft op:

(1 = nooit, 2 = zelden, 3 = soms, 4 = meestal, 5 = altijd)

1 2 3 4 5

18. Wat zijn voor u redenen om adviezen van de dierenarts niet op te volgen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik vind niet dat ik een 'probleem' heb
- Het onderdeel waarover advies gegeven wordt heeft geen prioriteit voor mij
- Het advies van de dierenarts komt niet overeen met het advies van andere adviseurs
- Ik ben niet overtuigd dat het advies tot het gewenste resultaat zal leiden
- Ik wil mijn bedrijfsvoering niet aanpassen
- De uitvoering van het advies is te duur
- De uitvoering van het advies kost te veel tijd
- Anders, namelijk:

19. Heeft u deze redenen wel eens besproken met uw dierenarts?

- Ja
- Nee, waarom niet?

20. Is het advies hierna aangepast?

- Ja
- Nee, waarom niet?

Communicatie

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = nooit, 2 = zelden, 3 = soms, 4 = meestal, 5 = altijd)

21. Ik heb het idee dat de dierenarts niet actief naar mij luistert

1 2 3 4 5

Waaruit blijkt dit?:.....

22. De dierenarts stelt aanvullende vragen, zodat hij/zij alle benodigde informatie van mij krijgt

1 2 3 4 5

23. Ik heb het idee dat de dierenarts mij goed begrijpt

1 2 3 4 5

Uitleg:.....

24. Ik krijg een duidelijk antwoord op mijn vragen

1 2 3 4 5

Uitleg:.....
.....

25. Het kennisniveau van de dierenarts sluit aan bij mijn verwachtingen:

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

1 2 3 4 5

Uitleg:.....
.....

26. Ik weet niet wat mijn dierenartspraktijk te bieden heeft op het gebied van bedrijfsbegeleiding

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

1 2 3 4 5

27. Op welke manier wordt aan u duidelijk gemaakt wat de dierenartspraktijk te bieden heeft op het gebied van bedrijfsbegeleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Tijdens het bedrijfsbezoek
- Folders
- Lezingen
- Studiedagen
- Nieuwsbrief
- E-mail
- Website
- Anders, namelijk:.....

28. Hoeveel waarde hecht u aan een klanttevredenheidsonderzoek?

(1 = helemaal niet belangrijk, 2 = niet belangrijk, 3 = neutraal, 4 = belangrijk, 5 = heel belangrijk)

1 2 3 4 5

29. Wordt er door uw dierenartspraktijk een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd?

- Ja
- Nee → ga verder naar vraag 31

30. Bent u tevreden over de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek?

(1 = zeer ontevreden, 2 = ontevreden, 3 = neutraal, 4 = tevreden, 5 = zeer tevreden)

1 2 3 4 5

- Wat vindt u goed aan het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek?
.....
.....
- Wat zijn verbeterpunten voor een volgend klanttevredenheidsonderzoek?
.....
.....
.....

Evaluatie

31. Ik hecht belang aan evaluatie van bedrijfsbegeleiding met de dierenarts

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

1 2 3 4 5

32. Worden de resultaten van de bedrijfsbegeleiding door uw dierenarts met u geëvalueerd? Indien ja, hoe vaak?

Ja,keer per jaar

Nee

Karakter veehouder

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

- | | | | | | | |
|---|--------|---|---|---|---|---|
| 33. Ik vind mezelf meer boer dan ondernemer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 34. Ik vind arbeidsvreugde belangrijker dan een goed inkomen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 35. Welzijn en gezondheid zijn belangrijker dan productie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 36. Ik laat mij voornamelijk leiden door gewoonte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 37. Beslissingen worden genomen op basis van advies van deskundigen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 38. Beslissingen worden genomen op basis van cijfers | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 39. Beslissingen worden genomen op basis van gevoel | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 40. Beslissingen worden genomen op basis van persoonlijke waarden en normen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 41. Beslissingen worden genomen op basis van ervaring uit het verleden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 42. Besluiten moeten passen bij datgene waar ik plezier in heb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 43. Ik zet de bedrijfsvoering voort op dezelfde manier als mijn ouders | | | | | | |
| | n.v.t. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Veranderingen moeten vooral zorgen voor meer arbeidsgemak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 45. Of ik veranderingen doorvoer op mijn bedrijf is vaak een economische afweging | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 46. Ik vind veranderingen doorvoeren op mijn bedrijf belangrijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 47. Ik ben sterk gebonden aan bepaalde plek/omgeving | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 48. Ik ben gevoelig voor de mening van adviseurs | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 49. Ik houd rekening met de maatschappij vanuit zakelijke overwegingen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 50. Ik ben bereid aanpassingen te doen als de markt ervoor betaalt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Tarifering

51. Is het voor u duidelijk hoe de kosten voor bedrijfsbegeleiding aan u tot stand komen?

- Ja
 Nee

Uitleg:.....
.....
.....

52. Wat vindt u van het tarief dat de dierenarts rekent voor bedrijfsbegeleiding?

(1 = zeer laag, 2 = laag, 3 = neutraal, 4 = hoog, 5 = zeer hoog)

1 2 3 4 5

Uitleg:.....
.....
.....

53. Wat vindt u van de prijs/kwaliteit verhouding van bedrijfsbegeleiding door uw dierenarts?

(1 = zeer slecht, 2 = slecht, 3 = neutraal, 4 = goed, 5 = zeer goed)

1 2 3 4 5

Uitleg:.....
.....
.....

54. Wat is volgens u het rendement van veterinaire bedrijfsbegeleiding op uw bedrijf?

(100% rendement betekent dat u precies de kosten van veterinaire bedrijfsbegeleiding terugverdient)

.....%

Uitleg:
.....
.....
.....

Conclusie

(Omcirkel het juiste antwoord. 1 = helemaal mee oneens, 2 = mee oneens, 3 = neutraal, 4 = mee eens, 5 = helemaal mee eens)

55. Ik ben tevreden over de bedrijfsbegeleiding

1 2 3 4 5

Waarom wel/niet?

.....
.....

56. U bent tevreden over de communicatie met deze dierenarts:

1 2 3 4 5

Waarom wel/niet?

.....
.....

57. Wat vindt u goed gaan in de bedrijfsbegeleiding door deze dierenarts?

.....
.....
.....
.....
.....

58. Wat zou u graag anders zien (verbeterpunten) in de bedrijfsbegeleiding door deze dierenarts?

.....
.....
.....
.....
.....

59. Heeft u nog aanvullende opmerkingen over deze enquête of over onderwerpen die volgens u onvoldoende belicht zijn in deze enquête?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bedankt voor het invullen van de enquête!

Als u naar aanleiding van de enquête vragen heeft of er onduidelijkheden in de enquête naar boven komen, bel of email ons dan gerust! Wij zijn bereikbaar op de volgende manier:

Bram: 06 53 11 99 28 A.vanwoudenbergh@students.uu.nl
Monique: 06 33 93 75 40 M.Boender@students.uu.nl

U kunt de enquête in de bijgevoegde envelop naar ons terugsturen op het volgende adres:
Hortensialaan 30A, 3702 VG Zeist

Wanneer u uw e-mailadres heeft ingevuld sturen wij u de resultaten van ons onderzoek toe.

Met vriendelijke groeten,
Monique Boender & Bram van Woudenbergh
5^e jaars diergeneeskunde studenten Universiteit Utrecht