



Hét onderzoek voor de voerleveranciers

Veel voerleveranciers ondersteunen de online VoerMonitor Start medio maart 2018

Hoe beoordelen veehouders hun voerleverancier? In welke mate voldoet de voerleverancier aan de verwachtingen? Welke verbeteringen zien veehouders graag? Waar zijn de veehouders tevreden en minder tevreden over? Hoe scoort de eigen voerleverancier in vergelijking met de gemiddelde voerleverancier?

Medio maart 2018 wordt alweer voor de derde keer het online onderzoek **VoerMonitor** onder veehouders uitgevoerd door agrarisch onderzoeksbureau Geelen Consultancy uit Wageningen. Veehouders beoordelen in de VoerMonitor 2018 hun eigen voerleverancier op onderdelen zoals de kwaliteit en het aanbod van voeders, bedrijfsbegeleiding en voerprijzen.

De resultaten van de VoerMonitor zorgen ervoor dat de voerleveranciers (nog) beter hun best moeten doen voor de veehouders.

Veerleveranciers ontvangen een rapportage met de beoordeling door hun klanten in vergelijking met de gemiddelde scores van de niet-klanten. Belangrijk is ook om na te gaan of de voerleveranciers **beter** of **slechter** beoordeeld worden in vergelijking met 2014 en/of 2016.

De onafhankelijke VoerMonitor wordt ook in 2018 weer ondersteund door kleine en (middel)grote voerleveranciers, zowel particulier als coöperatief.

Op 21 en 22 maart ontvangen duizenden veehouders een e-mail met een link naar de online VoerMonitor. Het invullen van de VoerMonitor duurt ongeveer zeven minuten. De vragen zijn gemakkelijk te beantwoorden en alle antwoorden blijven uiteraard anoniem. Belangrijk is dat zoveel mogelijk veehouders meewerken aan de VoerMonitor om een optimaal beeld te krijgen van alle voerleveranciers.

In bijgevoegde tabel 1 ziet u hoe tevreden de veehouders in het algemeen zijn over een aantal aspecten in het jaar 2016 in vergelijking met het jaar 2014. Er zijn duidelijke verschillen te onderscheiden tussen de onderlinge voerleveranciers. Ook zijn er significante verschillen te onderscheiden tussen kleine en grote voerleveranciers en tussen particuliere en coöperatieve voerleveranciers.

Tabel 1 Kunt u voor de onderstaande aspecten aangeven hoe tevreden u bent over [naam voerleverancier]? De schaal loopt van -3, zeer ontevreden tot en met +3, zeer tevreden.

VoerMonitor 2014 versus 2016 Totaalbeeld	Jaar	
	2014 Gem.	2016 Gem.
Klantvriendelijkheid medewerkers	2,25	2,30
Nakomen van afspraken	2,19	2,22
De voorlichting, advisering en kennis (*)	1,98	2,06
Constantheid in voersamenstelling	1,70	1,75
Meedenken met de ontwikkeling van uw bedrijf	1,67	1,73
De samenstelling van het voer	1,69	1,72
Het rendement dat met het voer word behaald bij [naam voerleverancier] (*)	1,59	1,66
Innovatieve karakter van [naam voerleverancier] (*)	1,51	1,61
De betrouwbaarheid in prijsstelling	1,47	1,44
De openheid over de samenstelling van het voer	1,44	1,43
De systematiek van kortingen, bonussen en nabetalingsen	1,29	1,26
De voerprijzen van [naam voerleverancier] in vergelijking met andere aanbieders	0,99	0,98
Totaal aantal veehouders	N=2.029	N=2.133

Meest tevreden

Veehouders zijn het meest tevreden over de 'klantvriendelijkheid medewerkers', 'het nakomen van afspraken' en 'de voorlichting, advisering en kennis'.

Minst tevreden

Minder tevreden zijn de veehouders over de 'de betrouwbaarheid in prijsstelling', 'de openheid over de samenstelling van het voer', 'de systematiek van kortingen, bonussen en nabetalingsen' en de 'voerprijzen'.

In vergelijking met 2014 is de tevredenheid op drie aspecten significant verbeterd. Zie de *.

Andere vragen die gesteld worden in de VoerMonitor

In de VoerMonitor wordt ook nader ingegaan op de vraag wat de belangrijkste redenen zijn waarom men klant is van een bepaalde voerleverancier, hoe tevreden men is over de voeradviseur en hoe tevreden men is over een aantal service-aspecten.

Verder wordt gevraagd: in welke mate de voerleverancier voldoet aan een aantal verwachtingen, suggesties voor verbeteringen en hoe waarschijnlijk men nog klant is over een jaar. Belangrijk is ook voor welke andere voerleverancier men kiest, als men wilt of 'moet' veranderen van voerleverancier en de redenen waarom men dan voor deze nieuwe voerleverancier kiest.



T: 0317 – 425958 of 06 - 20607090
 E: marktonderzoek@geelen-consultancy.nl
 W: www.geelen-consultancy.nl