



**RAAD VAN BEHEER**  
HOUDEN VAN HONDEN

Raad van Beheer

Klant Tevredenheid Onderzoek Fokkers 2016



Er is in de zomer van 2016 een Klant Tevredenheid Onderzoek (KTO) uitgestuurd naar alle fokkers die de afgelopen 2 jaar één of meerdere nestjes stamboompups hebben gefokt.

Het KTO Fokkers is overigens niet het enige 'klantonderzoek' van de Raad van Beheer. Sinds begin 2016 loopt de [puppyenquête](#) en in het voorjaar van 2015 en 2016 werd het KTO onder de aangesloten verenigingen gehouden.

## Response

### Aantal uitgestuurde enquêtes

- 3.171 via e-mail. Op 25 juli verstuurd; herinnering op 20 september naar de personen die de enquête nog niet hadden ingevuld.
- 4.300 via post. Dit is begin augustus verstuurd. Dit zijn fokkers die in 2014 en/of 2015 een nestje hebben gefokt.

Er zitten dubbele ontvangers in de e-mail en post verzending. Dit hebben we benoemd in de uitnodigingen om mee te doen aan het KTO.

### Aantal ingevulde enquêtes

In totaal: 1.804 respondenten (42% response rate op basis van 4.300 totaal aantal fokkers)

We zijn bijzonder tevreden dat de enquête door zo veel fokkers is ingevuld. Dit geeft ons een beter beeld over de tevredenheid en de verbeter- en aandachtspunten.

De response rate is (voor een enquête van deze omvang) zeer goed te noemen.

De respons was verdeeld over:

- Minder dan 1 nest per jaar (37%)
- 1 nestje per jaar gemiddeld (37%)
- 2 nestjes per jaar gemiddeld (19%)
- 3 nestjes per jaar gemiddeld (7%)
- 4 nestjes of meer per jaar gemiddeld (4%)

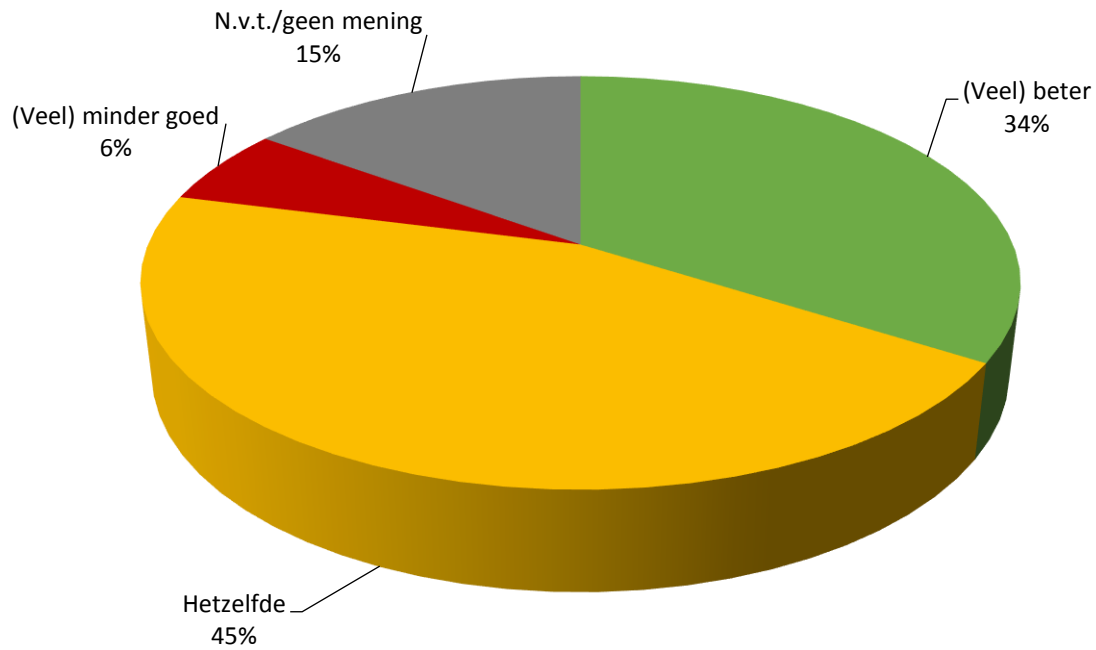
Deze verdeling is identiek aan de feitelijke verdeling van fokkers over het aantal nesten. De response is daarmee representatief te noemen.

Van fokkers is 93% lid van een aangesloten rasvereniging voor het ras wat hij/zij het meeste fokt.

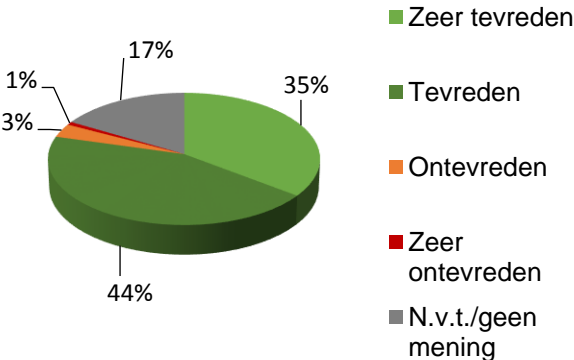
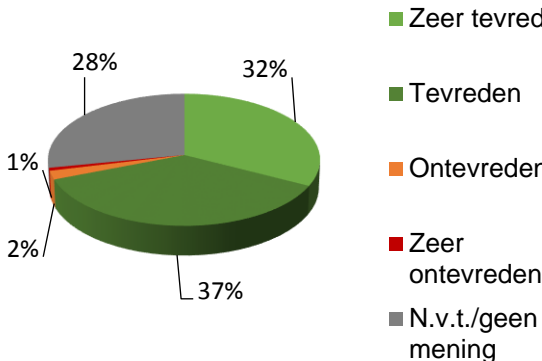
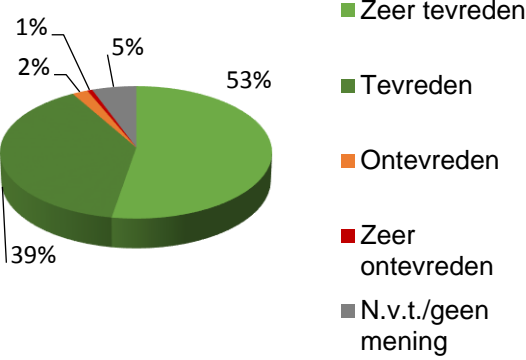
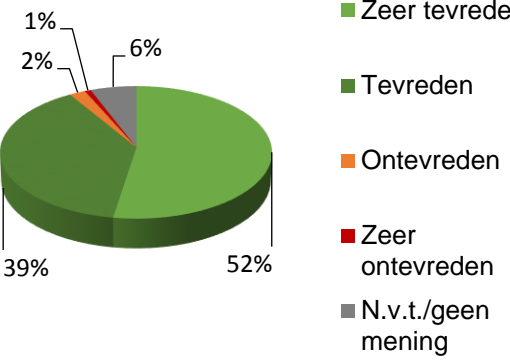


## Tevredenheid dienstverlening

Bijna 35% van de respondenten vindt dat de dienstverlening de afgelopen 12 maanden (veel) beter is geworden.



## Chippers/buitendienst

| Bereikbaarheid van de chipper (telefoon en e-mail)  | Reactie van de chipper op een verzoek via e-mail of telefoon |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
|---|--|------------|---------------|-----|----------|-----|--------------------|-----|------------|----|-----------------|----|--|-----------|------------|---------------|-----|----------|-----|--------------------|-----|------------|----|-----------------|----|
| <p>35% is zeer tevreden en 44% tevreden.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Availability Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer tevreden</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>Tevreden</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>N.v.t./geen mening</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Ontevreden</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Zeer ontevreden</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> | Categorie  | Percentage | Zeer tevreden | 35% | Tevreden | 44% | N.v.t./geen mening | 17% | Ontevreden | 3% | Zeer ontevreden | 1% | <p>33% zeer tevreden</p>  <table border="1"> <caption>Data for Reaction Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer tevreden</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Tevreden</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>N.v.t./geen mening</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Ontevreden</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Zeer ontevreden</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> | Categorie | Percentage | Zeer tevreden | 32% | Tevreden | 37% | N.v.t./geen mening | 28% | Ontevreden | 2% | Zeer ontevreden | 1% |
| Categorie   | Percentage   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer tevreden   | 35%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Tevreden  | 44%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| N.v.t./geen mening  | 17%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Ontevreden  | 3%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer ontevreden   | 1%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Categorie   | Percentage   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer tevreden   | 32%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Tevreden  | 37%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| N.v.t./geen mening  | 28%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Ontevreden  | 2%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer ontevreden   | 1%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Klantvriendelijkheid van de chipper   | Professionaliteit van de chipper                             |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
|  <table border="1"> <caption>Data for Friendliness Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer tevreden</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>Tevreden</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>N.v.t./geen mening</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Ontevreden</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Zeer ontevreden</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>   | Categorie  | Percentage | Zeer tevreden | 53% | Tevreden | 39% | N.v.t./geen mening | 5%  | Ontevreden | 2% | Zeer ontevreden | 1% |  <table border="1"> <caption>Data for Professionalism Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categorie</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer tevreden</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Tevreden</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>N.v.t./geen mening</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Ontevreden</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Zeer ontevreden</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>                  | Categorie | Percentage | Zeer tevreden | 52% | Tevreden | 39% | N.v.t./geen mening | 6%  | Ontevreden | 2% | Zeer ontevreden | 1% |
| Categorie   | Percentage   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer tevreden   | 53%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Tevreden  | 39%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| N.v.t./geen mening  | 5%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Ontevreden  | 2%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer ontevreden   | 1%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Categorie   | Percentage   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer tevreden   | 52%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Tevreden  | 39%  |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| N.v.t./geen mening  | 6%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Ontevreden  | 2%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |
| Zeer ontevreden   | 1%   |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |  |           |            |               |     |          |     |                    |     |            |    |                 |    |

Klantvriendelijkheid scoort hoog; 92% van de fokkers is (zeer) tevreden.

Professionaliteit scoort eveneens hoge cijfers met 91% van de fokkers die (zeer) tevreden is.

## Op welke manier wil je dat de chipper een afspraak maakt voor het chippen van het nest?

Op dit moment maken chippers op verschillende manieren een afspraak met de fokker voor de nestcontrole, chippen en DNA-afname. De grootste voorkeur voor het maken van een afspraak heeft de e-mail (84% (zeer) wenselijk) en vervolgens bellen (70% (zeer) wenselijk).

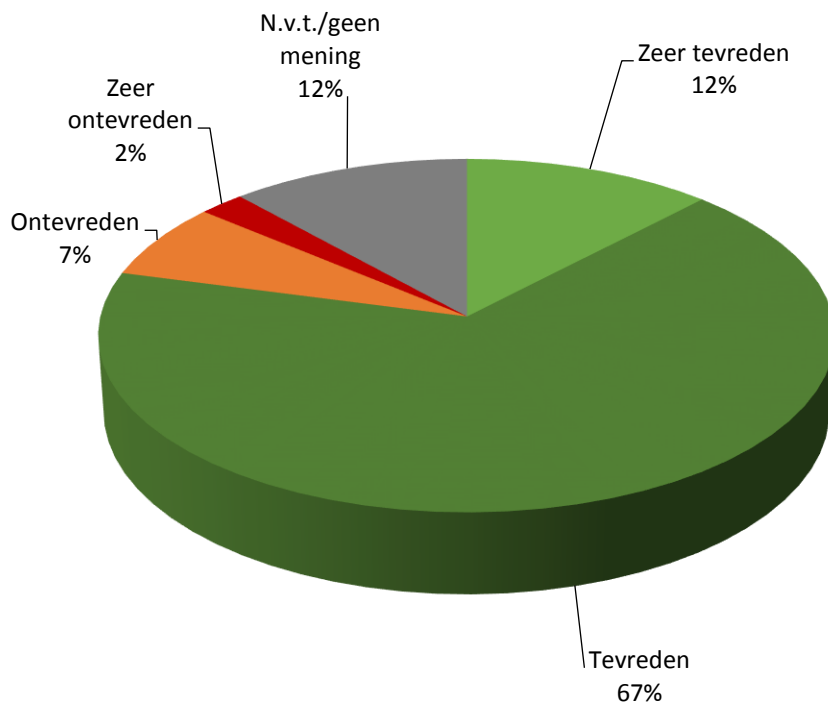
Het traditionele afsprakenkaartje met datum via de post is het minst populair; ruim 36% gaf aan dat een kaartje (zeer) niet wenselijk was.

De manier van afspraken maken zal worden afgestemd op de algemene voorkeur van de fokkers.

## Informatiepakket van de chipper

De chipper geeft de fokker een informatiepakket met diverse folders: o.a. EHBO bij honden, hondenopvoeding & hondensport en over de Databank Honden.nl.

70% van de fokkers is (zeer) tevreden over het informatiepakket. Echter 17% heeft aangegeven dat er nog iets ontbreekt aan het pakket. Suggesties varieerden.

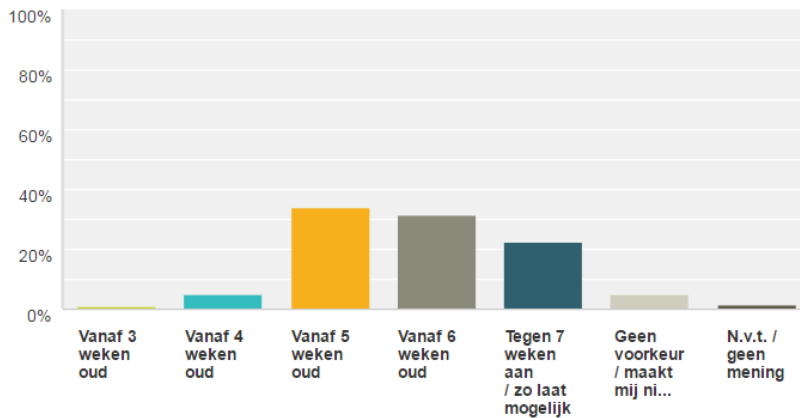




## Voorkeur leeftijd van de pups bij het chippen

De chipper komt gewoonlijk tussen de 5<sup>e</sup> en 7<sup>e</sup> week het nest chippen. In het KTO Fokkers werd er gevraagd welke leeftijd de voorkeur heeft.

We hadden verwacht dat de meeste fokkers zouden kiezen voor het zo laat mogelijk chippen van de pups. Dit is niet het geval. Een klein percentage (6%) geeft aan dat de fokker zelfs eerder dan 5 weken mag komen en voor 5% maakt het niks uit/geen voorkeur.



Aan de fokkers die aangaven 'vanaf 6 weken' en 'tegen 7 weken aan/zo laat mogelijk' hebben we de aanvullende vraag gesteld wat de reden was van de leeftijdsvoorkeur. De voornaamste reden was dat de fokker de naam graag aan een specifieke pup wil koppelen (51%). Er werd ook aangegeven dat de fokker de pups van het ras wat hij fokt, te klein vond om eerder gechipt te worden (24%).

*Note: de overheid is voornemens om de leeftijd van het chippen met een week te vervroegen.*

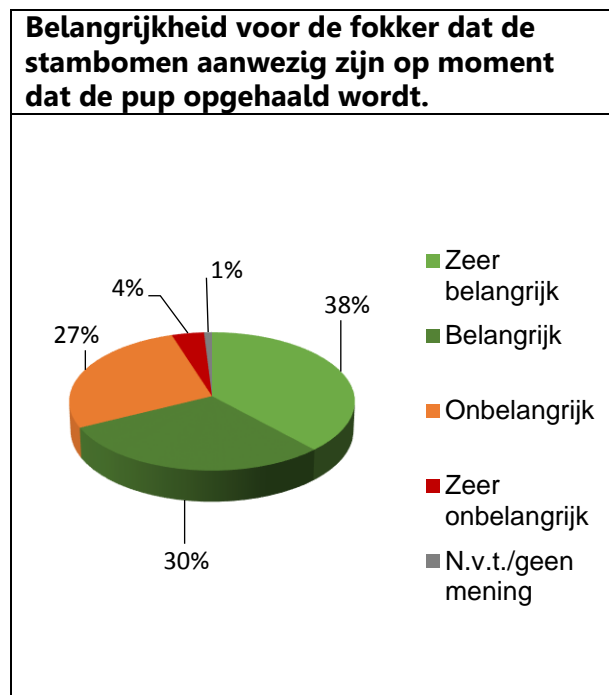
## Afdeling stamboekhouding

De fokkers zijn (zeer) tevreden over de afdeling Stamboekhouding. De bereikbaarheid van de afdeling (telefoon en e-mail) scoort 79% (zeer) tevreden. De reactie van de afdeling op vragen/verzoeken via e-mail of telefoon 76% (zeer) tevreden. Klantvriendelijkheid scoort het hoogst met 82% (zeer) tevreden.

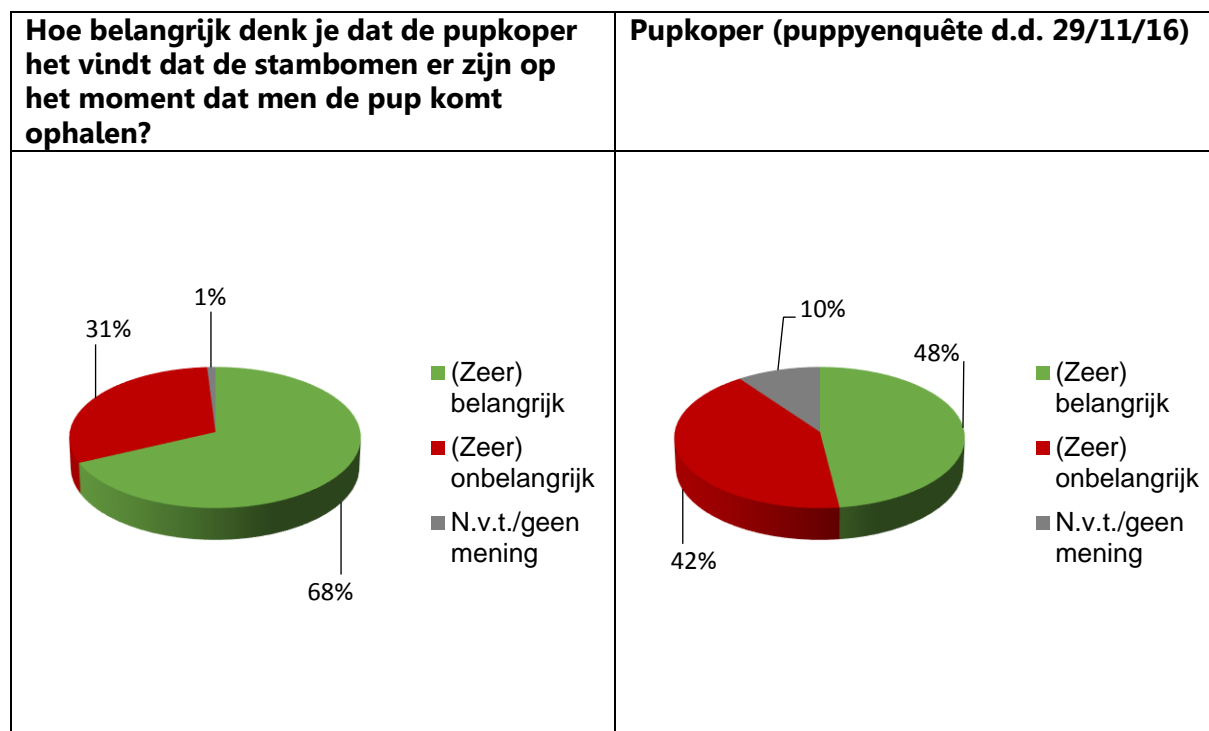
## Afgifte stambomen

In KTO Fokkers werd de vraag gesteld hoe belangrijk men het vindt dat de stambomen er zijn op het moment dat de pupkoper zijn pup ophaalt. Er zijn hier duidelijk verschillende meningen te zien. 93% van de fokkers die 4 of meer nesten per jaar fokken vinden het (zeer) belangrijk dat de stambomen er zijn op het moment dat de pupkoper de pup ophaalt.

Fokkers die minder dan 1 nestje per jaar fokken vinden dit minder belangrijk; slechts 61% vindt dit (zeer) belangrijk.

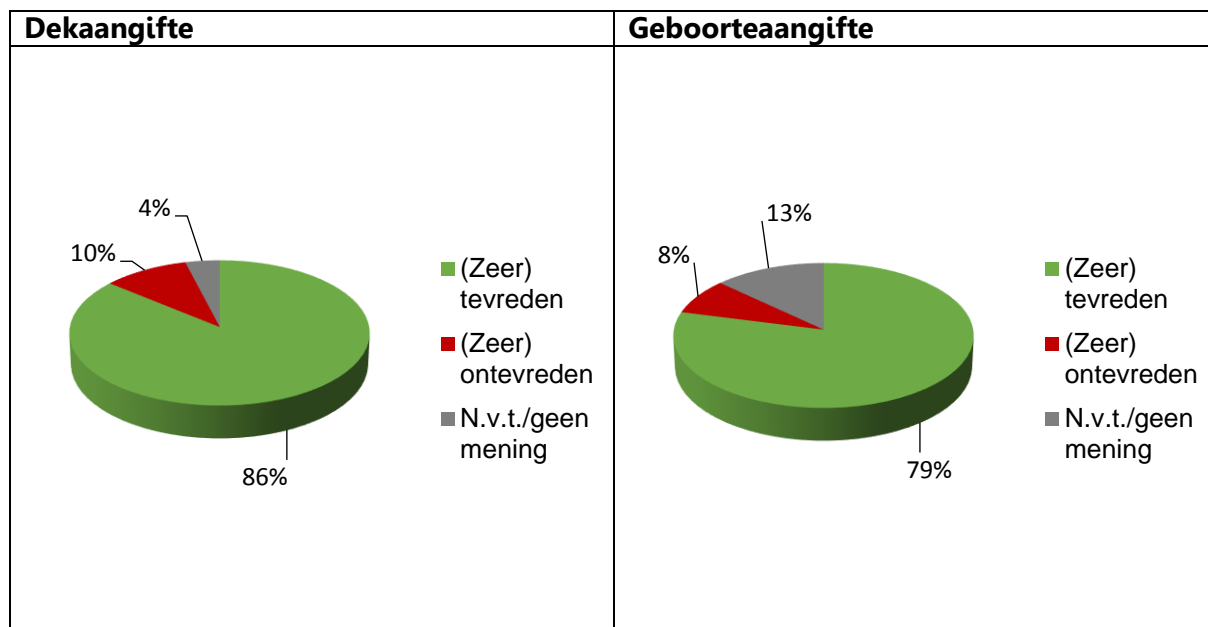


De fokkers schatten de waarde voor de pupkoper anders in dan de pupkoper zelf. De pupkoper (gegevens Puppyenquête) vindt het echter veel minder belangrijk dat de stamboom er is als de pup wordt opgehaald. Slechts 48% geeft aan dit (zeer) belangrijk te vinden.



## Digitale dek- en geboorte aangifte

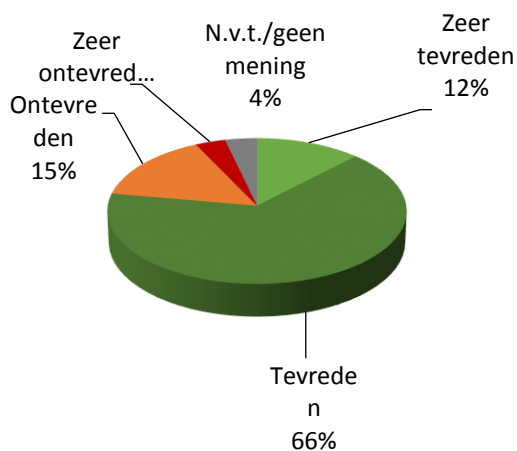
86% van de fokkers die de digitale dekaangifte gebruiken zijn (zeer) tevreden. Voor de geboorteaangifte geldt dat 79% (zeer) tevreden is. Er is geen onderscheid waarneembaar tussen grote en kleinere fokkers.



Suggesties ter verbetering waren uiteenlopend en nemen we mee in het optimalisatie proces.

## Database website

61% maakt gebruik van 'Generaties & gezondheid online' of 'Stamboek Online'. 78% van de gebruikers is hier (zeer) tevreden over.



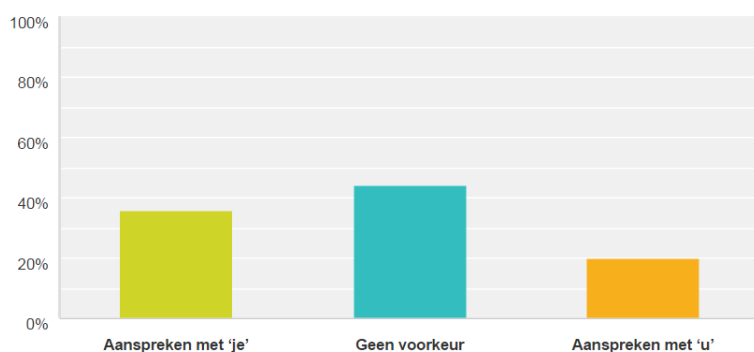




55% van de fokkers vindt dat de Raad van Beheer meer onderzoeken zou moeten protocolleren. Er springen twee onderzoeken naar voren, namelijk rassetificatie DNA-testen (73%) en hartonderzoek (29%). Dit komt enigszins overeen met de uitkomsten uit het KTO onder de aangesloten verenigingen.

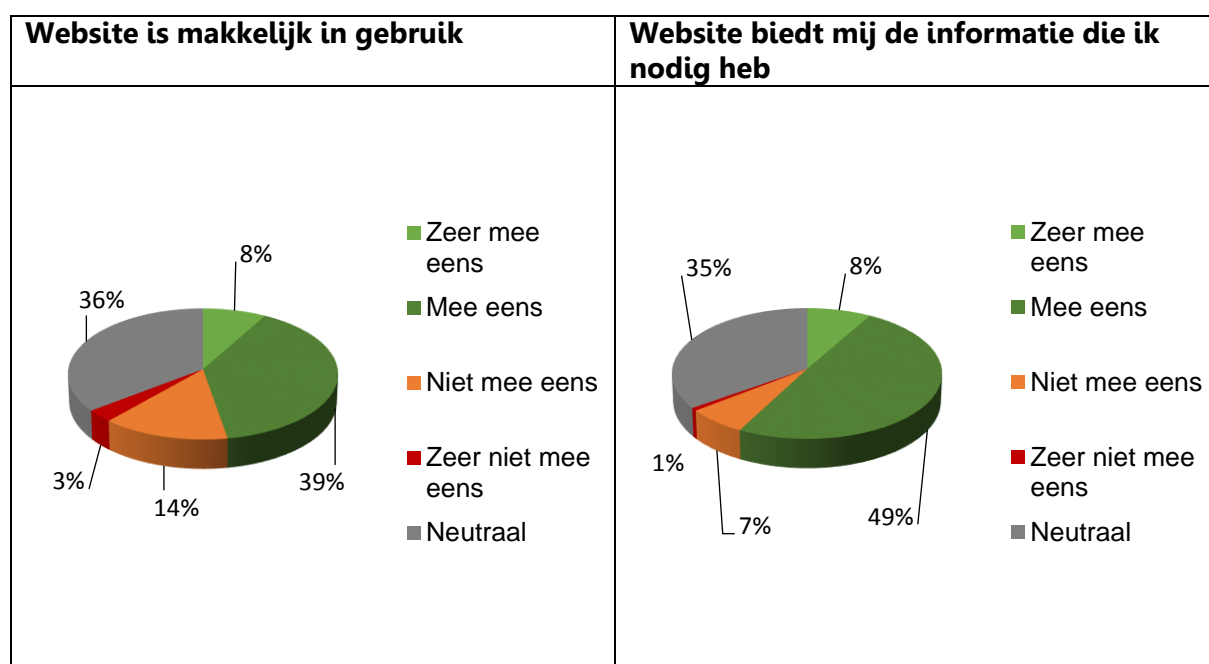
## Communicatie

Het merendeel van de respondenten (44%) geeft aan geen voorkeur qua aanspreekvorm te hebben bij algemene communicatie (o.a. dek- en geboorteaangifte). 36% kiest voor de je-aanspreekvorm en slechts 20% voor de u-vorm.



## Website

De respondenten zijn in het algemeen positief over de website [www.houdenvanhonden.nl](http://www.houdenvanhonden.nl). Echter voor de zoekfunctionaliteit van de website en dat deze snel helpt met het vinden van informatie geeft 21% aan het er (zeer) niet mee eens te zijn.



### Raad van Beheer Kennis Tour

22% van de respondenten hebben een idee/tip voor een mogelijke Kennis Tour. Deze worden meegenomen in de Kennis Tour sessies van de komende jaren.

### Campagne 'Waarom een stamboomhond?'

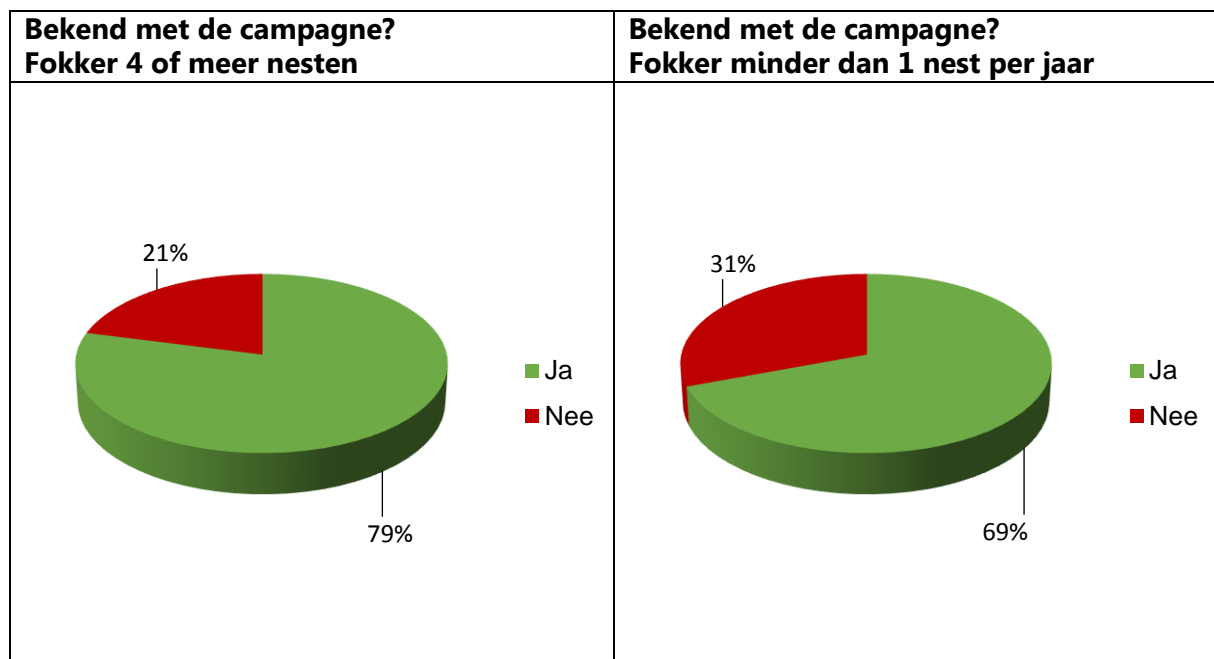


75% van de fokkers is bekend met de campagne 'Waarom een stamboomhond?'. In de analyse kan men duidelijk zien dat de grotere fokkers meer bekend zijn met de campagne ten opzichte van de kleine(re) fokkers. Dit is deels te verklaren doordat er meer contactmomenten zijn naar mate er meer nesten gefokt worden.

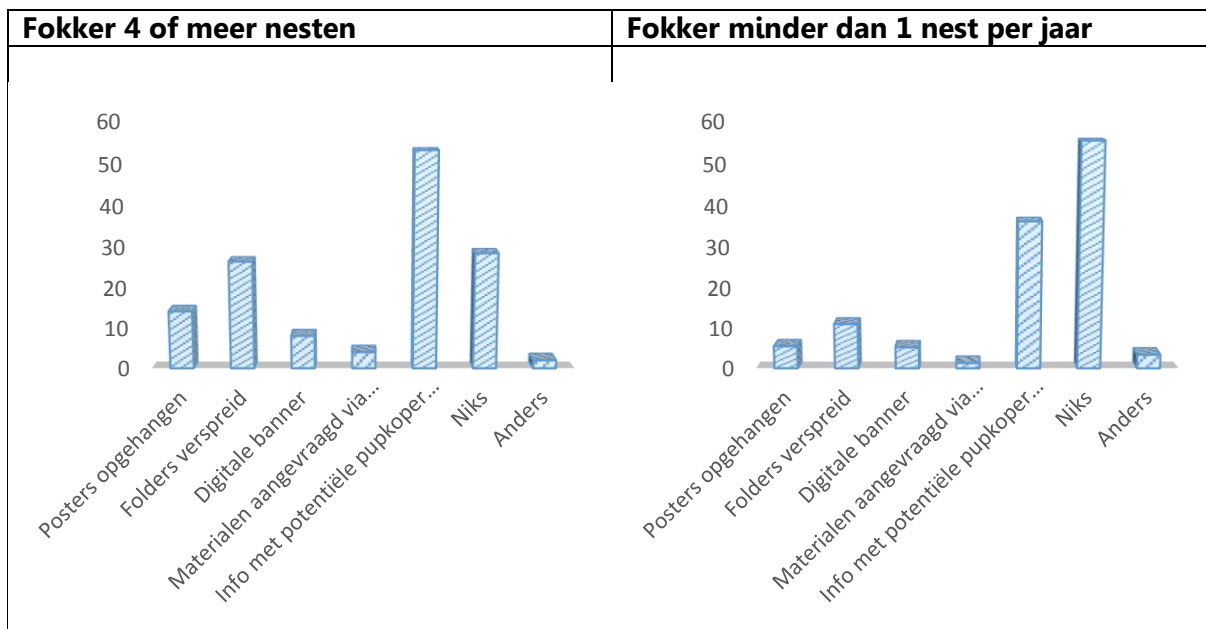
Ook blijkt hier uit dat we de campagne nog nadrukkelijker onder de aandacht moeten blijven brengen.

Gratis promotiemateriaal (video's, banners, folders etc.) kun je vinden op:

[www.houdenvanhonden.nl/campagnepromotie](http://www.houdenvanhonden.nl/campagnepromotie)

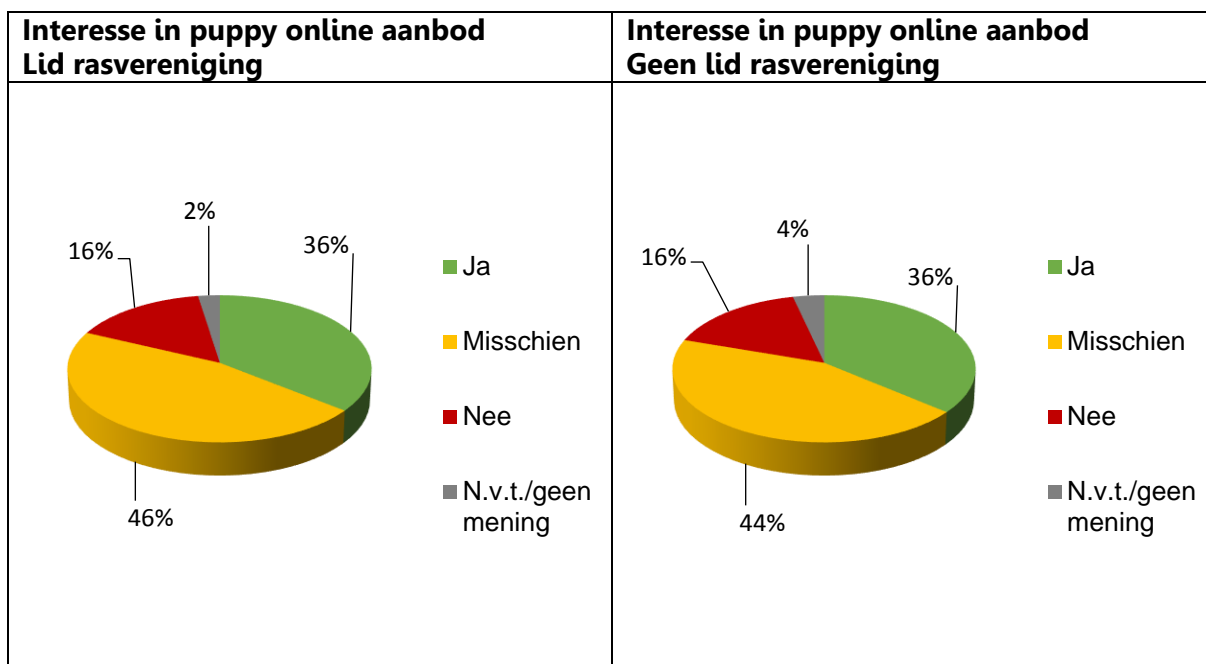


Bijna de helft (49%) geeft aan dat zij iets met de gratis campagne materialen heeft gedaan. Ook hier zijn de grotere fokkers actiever. 71% van de fokkers die 4 of meer nesten fokt heeft iets van de materialen gebruikt versus 45% van de fokkers van 1 of minder dan 1 nest. 38% heeft informatie met potentiële pupkopers gedeeld.



Op de vraag of men gebruik zou maken van de mogelijkheid om nest(en) aan te melden op een centrale aanbodwebsite van de Raad van Beheer antwoord 36% dat zij hier gebruik van zou maken.

Opvallend is dat er nagenoeg geen verschil is tussen fokkers die lid zijn en fokkers die geen lid zijn van een aangesloten rasvereniging.

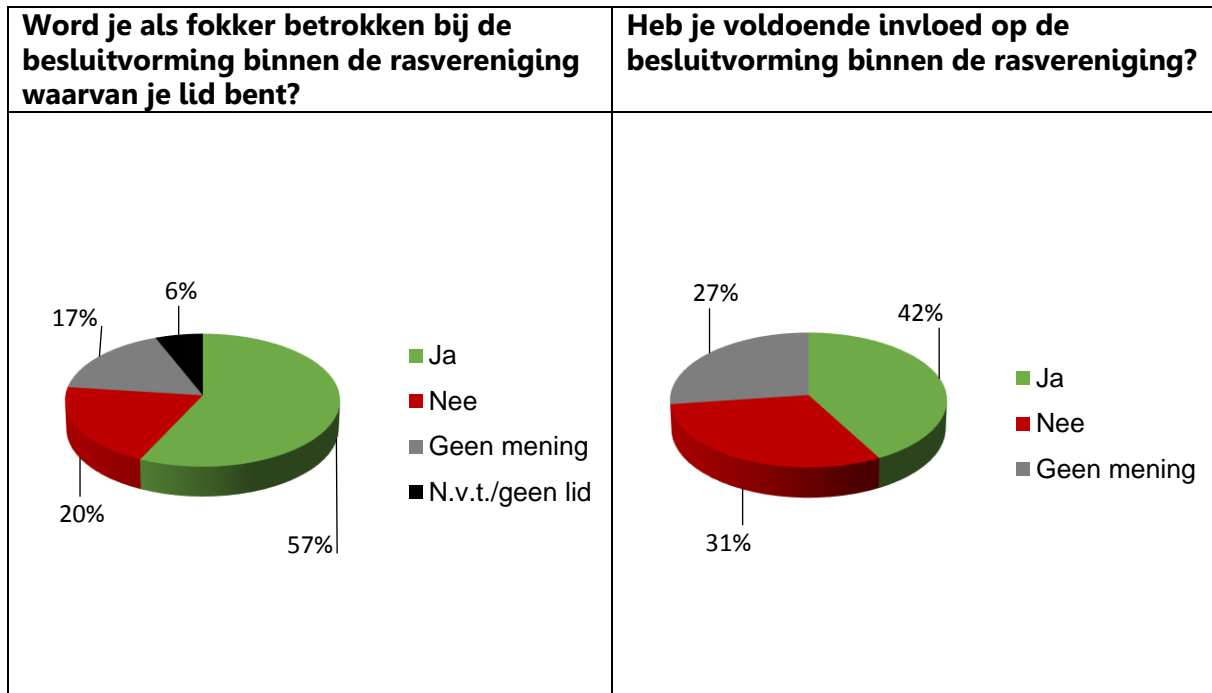




## Invloed op besluitvorming

57% van de fokkers voelt zich betrokken bij de besluitvorming van de rasvereniging waarvan zij lid zijn. 17% heeft geen mening en 6% is geen lid van een rasvereniging (n.v.t.).

Een opvallende uitkomst op de vraag: 'heb je voldoende invloed op de besluitvorming binnen de rasvereniging?' 42% zegt ja en 31% zegt nee. Dit is een aandachtspunt voor de rasverenigingen.



## Databankhonden.nl

Registratie van de nest(en) gebeurt voor het overgrote deel bij Databankhonden.nl (68%).

## Conclusie

We zijn bijzonder trots op de behaalde positieve cijfers. De losse opmerkingen die door de fokkers zijn aangegeven zullen we apart oppakken samen met de aandachts- en verbeterpunten uit het KTO gaan we daar in 2017 mee aan de slag.

De planning is om het KTO Fokkers jaarlijks of om de twee jaar te herhalen.