



Evaluatie registratie- en boekingsstelsel Boerderij Educatie Nederland

Wageningen University and Research
Smaaklessen & EU-Schoolfruit
Lis van Gaal

Evaluatie registratie- en boekingsstelsel Boerderij Educatie Nederland

Wageningen University and Research

Smaaklessen & EU-Schoolfruit

Naam: Lis van Gaal
Studentnummer: 1048099
Opleiding: Communication, Health and Life Sciences
Specialisatie: Health and Society
Chair group: Consumption and Healthy Lifestyles
Stagebegeleider: Marlies Willemsen-Regelink
WUR begeleider: Annemien Haveman
Datum: 23 januari 2025

Samenvatting

Inleiding: Smaaklessen ontwikkelt educatiemateriaal over voedsel en voeding voor basisschoolkinderen. Hierbij maken leerlingen spelenderwijs, door al hun zintuigen te gebruiken, kennis met hun eten. Door kinderen de ervaring mee te geven boven op de kennis, zullen ze eerder gezonde en duurzame voedselkeuzes maken (Dudley et al., 2015; Poelman et al., 2018). Boerderij Educatie Nederland (BEN) biedt educatieve excursies aan naar een boerderij of tuinderij voor basisschoolkinderen. Kinderen leren waar voedsel vandaan komt en leggen een relatie tussen het voedsel van de boerderij en het dagelijks eten op hun bord. Een bezoek aan een boerderij is een positieve aanvulling op een Smaakles in de klas. Op deze manier wordt educatie in de klas gecombineerd met ervaringsgericht leren in de praktijk. In 2023 werd een nieuw registratie- en boekingsstelsel van BEN geïntroduceerd om administratieve lasten te verlagen en processen te vereenvoudigen. In het registratie- en boekingsstelsel kunnen ledengegevens bijgehouden worden en boerderijlessen geboekt worden. Dit rapport evalueert de functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en implementatie van dit stelsel, om op basis daarvan aanbevelingen op te stellen om het stelsel verder te optimaliseren.

Methoden: Voor dit onderzoek is een stakeholderanalyse uitgevoerd om beter inzicht te krijgen in de betrokkenen van het nieuwe registratie- en boekingsstelsel van BEN. Vervolgens zijn semigestructureerde interviews gehouden met zeven coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden en het secretariaat van BEN. Deze interviews hebben inzicht gegeven in het gebruik en de ervaringen met het stelsel. Daarnaast is een bijeenkomst georganiseerd met alle regionale coördinatoren waar extra informatie verzameld is over ervaringen met het stelsel en de implementatie daarvan. De verzamelde gegevens zijn geanalyseerd om thema's te identificeren.

Resultaten: Vier van de zeven regio's die deelnamen aan het onderzoek gebruiken het stelsel voor het boeken van boerderijlessen, terwijl drie regio's het enkel gebruiken voor de registratie van ledengegevens. In één regio maken educatieboeren actief gebruik van het nieuwe stelsel maar met name coördinatoren zijn betrokken. De centrale administratie, het overzichtelijke dashboard en de meldingen van openstaande taken worden gewaardeerd. Echter wordt de planning als uitdagend ervaren en voelen coördinatoren zich belemmerd door de beperkte mogelijkheid om gegevens te wijzigen. Regionale verschillen en de mate van ondersteuning van coördinatoren beïnvloeden het gebruik en de implementatie sterk. Daarnaast blijkt de overgang naar een uniform stelsel complexer dan verwacht. Dit komt mede door bestaande gewoonten en de lange responstijd bij vragen en problemen.

Discussie: De evaluatie van het stelsel toont zowel voordelen als uitdagingen bij het gebruik en de implementatie. Coördinatoren zijn cruciaal voor een succesvolle implementatie binnen de regio. In regio's met een actieve rol van coördinatoren en een duidelijke taakverdeling wordt het stelsel meer gebruikt en geaccepteerd. Gebruikers die vertrouwen hebben in de efficiëntie van het stelsel zijn gemotiveerd om het te gebruiken, terwijl obstakels bij het gebruik de bereidheid verminderen. Extra ondersteuning en verbeterde functionaliteiten kunnen gebruiksgemak en acceptatie vergroten.

Aanbevelingen: Op basis van de interviews wordt aanbevolen om een proces op te zetten voor snellere probleemoplossing. Ook is het advies om functionaliteiten van het stelsel zoals de planning en het uitbreiden van beheerdersrechten voor coördinatoren aan te passen om in te spelen op de behoeften

van gebruikers. Daarnaast kan extra ondersteuning, zoals een helpdesk, de implementatie van het systeem versterken. Transparante communicatie over updates en het betrekken van gebruikers in besluiten wordt aanbevolen om vertrouwen en gebruik te stimuleren.

Conclusie: Regionale verschillen in gebruik en acceptatie zijn groot door variatie in betrokkenheid van coördinatoren en de behoefte naar een uniform systeem. Gebruikers zien het systeem als veelbelovend, maar vinden het tijdrovend. Er zijn verbeterpunten op het gebied van technische functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en implementatie. Met concrete aanpassingen kan het systeem beter aansluiten bij de behoeften van gebruikers en bijdragen aan een efficiëntere organisatie en professionalisering van boerderijeducatie.

Kernwoorden: Boerderijeducatie, registratie- en boekingsstelsel, functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en implementatieproces.

Summary

Background: Taste Lessons (Smaaklessen) develops educational material about food and nutrition for primary school children, allowing them to learn about their food in a playful way. By combining practical experiences with theoretical knowledge, children are more likely to make healthy and sustainable food choices (Dudley et al., 2015; Poelman et al., 2018). Farm Education Netherlands (BEN) offers educational excursions to a farm or garden for primary school children. Children learn where food comes from and make a connection between the food from the farm and their daily meals. A visit to a farm is a positive addition to a Taste lesson in the classroom, combining theoretical education with experiential learning. In 2023, a new registration and booking system was introduced to reduce administrative burdens and simplify processes. The registration and booking system can be used for documenting membership data and booking farm lessons. This report evaluates the functionality, usability, and implementation of the new system.

Methods: A stakeholder analysis was conducted to better understand the stakeholders involved in the new registration and booking system. Semi-structured interviews were held with seven regional coordinators and the BEN secretariat. These interviews provided insights into the system's usage and user experiences. On top of this, a meeting was organized with all regional coordinators where additional information was collected. The collected data were analyzed to identify themes.

Results: In a few regions, education farmers are using the new system but mainly coordinators are actively involved in the system. The central administration, clear dashboard and notifications of open tasks are appreciated. On the other hand, the planning is perceived as difficult and coordinators feel obstructed by the limited possibility to adjust data. The level of use varies between regions. Regional differences and the level of support from coordinators strongly influence use and implementation. In regions with an active role of coordinators and a clear division of tasks, the system is more widely used and accepted. In addition, the transition to a uniform system turns out to be more complex than expected. This is partly due to existing habits and the lack of timely support in case of problems.

Discussion: The evaluation of the system shows both benefits and challenges in use and implementation. Coordinators are crucial for successful implementation within the region. Users who are confident in the efficiency of the system are motivated to use it, while obstacles to use reduce willingness. Additional support and enhanced functionalities can increase ease of use and acceptance.

Recommendations: Based on the interviews, it is recommended to set up a process for faster problem resolution. Functionalities such as scheduling and expanding administrator rights for coordinators should be adapted to respond to users' needs. Additional support is also essential, such as personal support and a central helpdesk. Transparent communication about updates and involving users in decisions is recommended to encourage trust and usage.

Conclusion: Experiences with the system vary widely between regions. Regional differences in use and acceptance are also large due to variation in involvement of coordinators and the need for a uniform system. Users see the system as promising, but find it time-consuming. There are areas for improvement in terms of technical functionalities, usability and support. With concrete improvements, the system can better meet users' needs and contribute to a more efficient organization and professionalization of farm education.

Keywords: Farm education, registration and booking system, functionalities, usability, and implementation process.

Afkortingen

BEN = Boerderij Educatie Nederland

WUR = Wageningen University and Research

PE = Performance Expectancy

EE = Effort Expectancy

SI = Social Influence

FC = Facilitating Conditions

UTAUT = Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Inhoudsopgave

Samenvatting	ii
Summary	iv
Afkortingen	v
1. Inleiding	1
1.1 Probleemstelling en doelstelling	4
1.2 Onderzoeksvragen	5
2. Theoretisch kader	6
2.1 Stakeholder mapping	6
2.2 Power-Interest matrix	6
2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	7
2.4 Definities	8
3. Methoden	10
3.1 Onderzoeksopzet	10
3.2 Doelgroep	10
3.3 Analyse	11
4. Resultaten	12
4.1 Stakeholders en het gebruik van het systeem	12
4.2 Ervaringen met het systeem	16
4.3 Ervaringen met de implementatie	20
5. Discussie	23
6. Aanbevelingen	26
7. Conclusie	28
8. Literatuurlijst	29
9. Bijlagen	31
Bijlage A: Interviewvragen	31
Bijlage A.1: Interviewvragen gebruikers registratie- en boekingsstelsel	31
Bijlage A.2: Interviewvragen gebruikers registratiesysteem	32
Bijlage B: Stakeholderanalyse	35
Bijlage B.1: Stakeholder Mapping	35
Bijlage B.2: Power-Interest Matrix	35
Bijlage C: Gebruik AI	36

1. Inleiding

Smaaklessen

In samenwerking met overheid, onderwijs, bedrijfsleven, en maatschappelijke organisaties ontwikkelt Wageningen University & Research educatiemateriaal over voedsel en voeding voor basisschoolkinderen, genaamd Smaaklessen. Smaaklessen is een lesprogramma voor groep 1 t/m 8 van de basisschool. Smaaklessen is gebaseerd op ervaringsgericht leren, waarbij leerlingen zelf proeven en ervaren, om zo spelenderwijs alles te leren over hun eten (Smaaklessen, n.d.-c). Door kinderen de ervaring mee te geven boven op de kennis, zullen ze eerder gezonde en duurzame voedselkeuzes maken (Dudley et al., 2015; Poelman et al., 2018). Als kinderen jong leren wat gezond eet- en beweeggedrag is, dan is de kans groot dat zij dit gedrag de rest van hun leven meenemen (Smaaklessen, n.d.-c). Uit onderzoek is gebleken dat Smaaklessen de kennis van kinderen in groep 5-8 van de basisschool over het proeven van onbekend voedsel en het eten van gezond en gevarieerd voedsel vergroot. Ook verhoogt het aantal bekende voedingsmiddelen dat de kinderen kennen na het volgen van Smaaklessen (Battjes-Fries et al., 2015).

Het doel van Smaaklessen is kinderen door middel van voedseleducatie spelenderwijs kennis te laten maken met smaakontwikkeling, voedselproductie en duurzaamheid, voeding en gezondheid, consumentenvaardigheden en koken. Hierdoor worden kinderen voedselvaardig en kunnen zij gezonde, duurzame keuzes maken (Dudley et al., 2015; Smaaklessen, n.d.-a).

Voedingsinname

Optimale voeding, met name bij jonge kinderen, zorgt voor een gezonde groei en bevordert cognitieve ontwikkeling. Ook vermindert het de kans op overgewicht op latere leeftijd (World Health Organisation, n.d.). De kindertijd is een belangrijke periode voor het aanleren van gezonde eetgewoonten (Battjes-Fries, 2016). Echter eten veel kinderen van 1 tot 12 jaar niet de aanbevolen hoeveelheid groente en fruit (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017; van der Horst et al., 2014). Daarnaast had in 2022 11,5% van de kinderen tussen de 4 en 12 jaar overgewicht (CBS Statline, 2024).

Voedseleducatie

Ervaringsgericht leren is het proces waar door middel van ervaring betekenis wordt gegeven aan leren. Ervaringsgerichte activiteiten rondom het thema voeding dragen bij aan het verbeteren van kennis, houding en gedrag met betrekking tot gezond eten van kinderen (Varman et al., 2021). Uit onderzoek is gebleken dat ervaringsgericht leren de groente- en fruitconsumptie bevordert en de voedingskennis verhoogt (Dudley et al., 2015). Ervaringsgerichte leermethoden zoals koken, tuinieren en proeven zouden bekendheid en positieve associaties met groenten verhogen, wat zorgt voor een verhoogde voorkeur voor groenten, bereidheid om groenten te proeven en verhoogde groenten inname (Battjes-Fries et al., 2016). Scholen kunnen een grote rol spelen bij de educatie en promotie van gezond eten bij kinderen (Battjes-Fries et al., 2015), aangezien alle kinderen een groot deel van hun jeugd op school doorbrengen (Dudley et al., 2015).

Boerderij Educatie Nederland

Boerderij Educatie Nederland (BEN) is een platform waarbij educatieve excursies naar een boerderij of tuinderij aangeboden worden voor basisscholen. Leerlingen kunnen op excursie bij een bedrijf dat

voedsel produceert. Uit onderzoek is gebleken dat de combinatie van lessen in de klas en een excursie zorgt voor een groter leereffect bij kinderen vergeleken met enkel lessen in de klas (Battjes-Fries et al., 2016; Smaaklessen, n.d.-b). Excursies gaan bijvoorbeeld naar een fruit- of groenteteler, een melkveehouder of een akkerbouwer. Boerderij Educatie staat voor het beleven, leren en ontwikkelen over waar ons voedsel vandaan komt. De boerderij is een unieke leerplek voor het opdoen van kennis en vaardigheden. Door een bezoek aan een boerderij of tuinderij kan de theorie aan de praktijk gekoppeld worden. Leerlingen leren waar voedsel vandaan komt en leggen een relatie tussen het voedsel van de boerderij en het dagelijks eten op hun bord. Een boer of tuinder die het leuk lijkt om schoolklassen op het bedrijf te ontvangen kan zich aanmelden om educatieboer van BEN te worden. Alle educatieboeren volgen een training om gekwalificeerde educatieboer te worden om de kwaliteit op de boerderij te garanderen. Deze trainingen worden door drie trainers van BEN verzorgd. Bij deze training leren boeren en tuinders over verschillende onderdelen die van belang zijn als er een klas op bezoek komt, zoals didactische en pedagogische vaardigheden en veiligheid op het bedrijf. Hierdoor voldoen educatieboeren aan kwaliteitseisen op het gebied van veiligheid, hygiëne en educatieve vaardigheden. Educatieboeren geven les aan leerlingen van het basisonderwijs, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs. BEN heeft 325 aangesloten boerderijen (Boerderij Educatie Nederland, n.d.-a).

Regionale samenwerkingsverbanden

BEN is een samenwerking van negentien regionale initiatieven op het gebied van boerderijeducatie waarbij boeren en tuinders aangesloten zijn (Figuur 1). Bij elk samenwerkingsverband staat het zo goed mogelijk verzorgen van lessen op de boerderij centraal. Ook zorgen de regionale samenwerkingsverbanden voor de organisatie van boerderijlessen in hun regio. Samenwerken binnen de regio biedt educatieboeren veel voordelen. Vaak is er één centraal persoon die het contact met de scholen onderhoudt. Daarnaast wordt er informatie uitgewisseld om elkaar te inspireren en lessen op peil te houden (Boerderij Educatie Nederland, n.d.-b). Het landelijke bestuur van BEN zorgt voor een overkoepelende functie van de regionale samenwerkingsverbanden dat bestaat uit een voorzitter, een centrale woordvoerder en drie personen van regionale organisaties. Daarnaast zijn boeren en tuinders door het hele land onderdeel van een sectororganisatie. Voorbeelden van sectororganisaties zijn zuivel, fruitteelt en akkerbouw. Sectororganisaties zetten zich in voor het zichtbaar maken van de sector en zorgen voor de financiering van boerderijlessen.



Figuur 1. Regionale samenwerkingsverbanden BEN

Smaaklessen en BEN

Onderzoek toont aan dat het lesprogramma Smaaklessen met extra praktische activiteiten effectiever blijkt te zijn in het verhogen van groenteconsumptie dan Smaaklessen zonder extra activiteiten (Battjes-Fries et al., 2016). Een bezoek aan een boerderij is daarom een positieve toevoeging aan een les in de klas. Om de combinatie tussen educatie binnen en buiten de klas te stimuleren is team Smaaklessen de samenwerking aangegaan met BEN. Om de koppeling tussen beide initiatieven mogelijk te maken is allereerst gewerkt aan objectief en kwalitatief goed lesmateriaal en een bezoek aan een tuinder. Voor deze groep was er nog weinig aanbod. Dit in tegenstelling tot het aanbod voor een bezoek aan melkveehouders en veetelers. Een ander voordeel is dat in het lesportaal Chef! van Smaaklessen een koppeling is gemaakt tussen het lesmateriaal en het aanbod van een excursie. Scholen kunnen daardoor makkelijker een excursie vinden die aansluit bij het educatief materiaal van Smaaklessen. Zo kan er bijvoorbeeld een overzicht gevonden worden van alle melkveehouderijen bij het lesprogramma Zuivel.

Registratie- en boekingsysteem BEN

In 2023 heeft team Smaaklessen in samenwerking met BEN een nieuw registratie- en boekingsysteem ontwikkeld. Het voorgaande systeem bracht nadelen met zich mee zoals veel e-mail verkeer, losse bestanden en geen overzicht van gegevens. Het nieuwe systeem is ontwikkeld om de planning en organisatie van Boerderij Educatie makkelijker te maken voor zowel scholen als educatieboeren en regionale samenwerkingsverbanden. Daarnaast biedt het nieuwe systeem de mogelijkheid om een koppeling te maken met de lesmaterialen van Smaaklessen. Door meer automatisering wordt het makkelijker om boerderijlessen in te plannen. Het systeem geeft scholen meer inzicht in het beschikbare aanbod en maakt het eenvoudiger voor de samenwerkingsverbanden, educatieboeren en BEN landelijk om het aantal boekingen te monitoren. Het resultaat is een efficiënter proces dat de administratieve last voor BEN verlaagd. In november 2023 is het nieuwe registratie- en boekingsysteem van BEN geïmplementeerd. Er zijn verschillende trainingen gegeven voor gebruikers om meer duidelijkheid te geven over het systeem. Ook zijn er extra sessies georganiseerd waarin de coördinatoren en educatieboeren van het samenwerkingsverband vragen konden stellen over het nieuwe systeem. Daarnaast zijn er verschillende handleidingen beschikbaar met de benodigde informatie over het systeem.



Figuur 2. Kaart met educatieboeren BEN

Via [de website van Boerderij Educatie Nederland](#) kunnen leerkrachten een bezoek aan de boerderij of tuinderij boeken door een educatieboerderij in de buurt te zoeken (Figuur 2). Ook kunnen leerkrachten op de kaart selecteren voor welke doelgroep het bezoek bestemd is en naar welke sector ze graag willen gaan. Op deze manier kan iedere leerkracht de gewenste educatieboerderij vinden en een bezoek inplannen.

In Figuur 3 is het dashboard van het registratie- en boekingsstelsel van BEN te zien. Op het dashboard zijn alle snelkoppelingen te vinden voor de regionale samenwerkingsverbanden. Coördinatoren en educatieboeren hebben ieder een eigen dashboard met mogelijkheden in het stelsel.



Figuur 3. Dashboard Boerderij Educatie Nederland

1.1 Probleemstelling en doelstelling

Het nieuwe systeem is in november 2023 geïntroduceerd bij het eerste regionale samenwerkingsverband. Hierna volgde de introductie van het systeem bij de andere regionale samenwerkingsverbanden. Het doel was om vanaf september 2024 het systeem binnen alle regio's te gebruiken voor de registratie van ledengegevens en het monitoren en afhandelen van boerderijbezoeken. Echter maken tot op heden nog niet alle regionale samenwerkingsverbanden volledig gebruik van het nieuwe systeem. Bij de regio's waar het nieuwe systeem in gebruik is genomen zijn signalen dat er obstakels zijn bij het gebruik ervan. Daarnaast zijn er ook regio's die het gebruik van het nieuwe systeem uitstellen tot een later moment.

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid van het nieuwe systeem, de ervaring met functionaliteiten en het implementatieproces. Het systeem is geëvalueerd door middel van interviews met coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden en het secretariaat van BEN, waarbij ervaringen zijn geanalyseerd om inzicht te krijgen in de sterke punten en verbeterpunten. Dit onderzoek draagt bij aan de verbetering van het systeem en de implementatie daarvan. Op basis van de evaluatie is een advies gegeven voor verbetering op het gebied van functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en het proces.

1.2 Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek was om het registratie- en boekingsstelsel van BEN te evalueren op het gebied van functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en implementatie, om op basis daarvan aanbevelingen op te stellen om het stelsel verder te optimaliseren.

De bijbehorende onderzoeksvragen zijn:

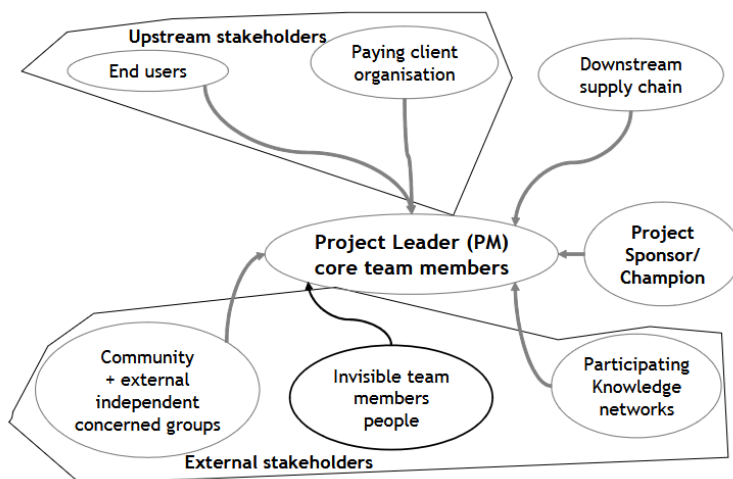
1. Wie zijn de belangrijkste stakeholders van BEN met betrekking tot het gebruik en de implementatie van het nieuwe registratie- en boekingsstelsel?
 - a. Welke stakeholders zijn betrokken bij het nieuwe stelsel?
 - b. Wat zijn hun belangen en rollen bij het stelsel?
 - c. In welke mate wordt het stelsel gebruikt door hen?
 - d. Welke factoren beïnvloeden het gebruik van het stelsel?
2. Hoe ervaren de verschillende stakeholders van BEN de functionaliteiten van het nieuwe stelsel?
 - a. Hoe ervaren gebruikers de functionaliteiten van het stelsel bij het uitvoeren van hun dagelijkse taken?
 - b. Wat zijn de sterke en zwakke punten van het stelsel volgens gebruikers, en hoe beïnvloeden deze hun werk?
 - c. In welke mate wordt het stelsel als gebruiksvriendelijk ervaren?
 - d. Welke onderdelen worden als eenvoudig of juist lastig ervaren?
3. Welke aanpassingen kunnen de functionaliteiten en het gebruiksgemak van het stelsel verder verbeteren?
4. Hoe ervaren de verschillende gebruikers van BEN de manier waarop het nieuwe stelsel geïntroduceerd is?
 - a. Welke rol spelen stakeholders in het bevorderen van het gebruik van het stelsel?
 - b. Wat zijn sterke en zwakke punten van de manier waarop het stelsel geïntroduceerd is?
 - c. In hoeverre ervaren gebruikers dat BEN voldoende ondersteuning biedt bij het gebruik van het stelsel?
 - d. Welke ondersteuning of middelen kunnen gebruikers helpen om de verdere implementatie van het stelsel te optimaliseren?
5. Welke aanpassingen kunnen de implementatie van het stelsel verder optimaliseren?

2. Theoretisch kader

In dit onderzoek zijn verschillende theoretische modellen gebruikt. De gebruikte modellen zijn stakeholder mapping, de Power-Interest matrix en Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

2.1 Stakeholder mapping

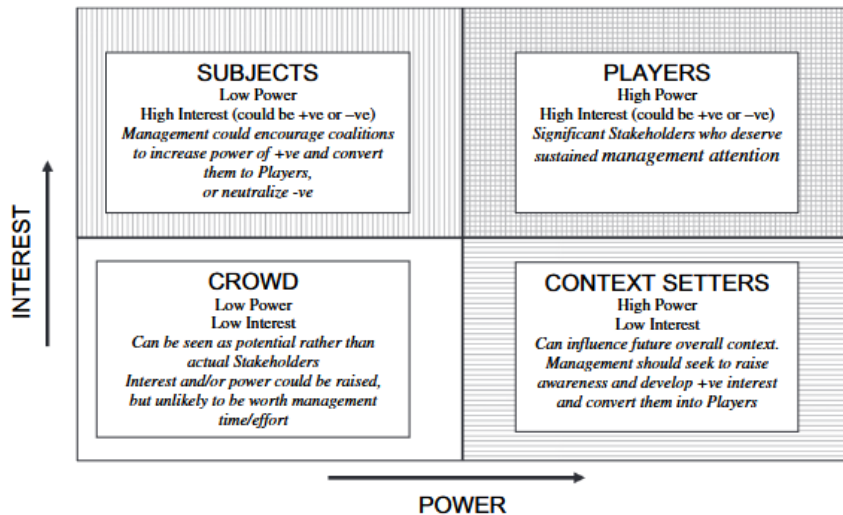
Stakeholder mapping wordt op verschillende manieren ingezet. Het is een methode die gebruikt wordt om de betrokkenheid van verschillende stakeholders te helpen begrijpen en visualiseren (Brouwer & Brouwers, 2017) en helpt bij het begrijpen van relaties tussen de verschillende belanghebbenden in de organisatie (Walker et al., 2008). Het helpt bij het in kaart brengen van relevante stakeholders en hoe zij in verband staan met het onderwerp en maakt duidelijk met wiens belangen en invloed rekening gehouden moet worden. Eigenschappen van iedere stakeholder worden daarbij in kaart gebracht. Het doel van stakeholder mapping is om een overzicht te krijgen van alle betrokken stakeholders zodat je kunt plannen hoe je met hen omgaat (Brouwer & Brouwers, 2017). Een stakeholder map kan op verschillende manieren gevisualiseerd worden. Een voorbeeld daarvan is te vinden in figuur 4.



Figuur 4. Stakeholder map (Walker et al., 2008).

2.2 Power-Interest matrix

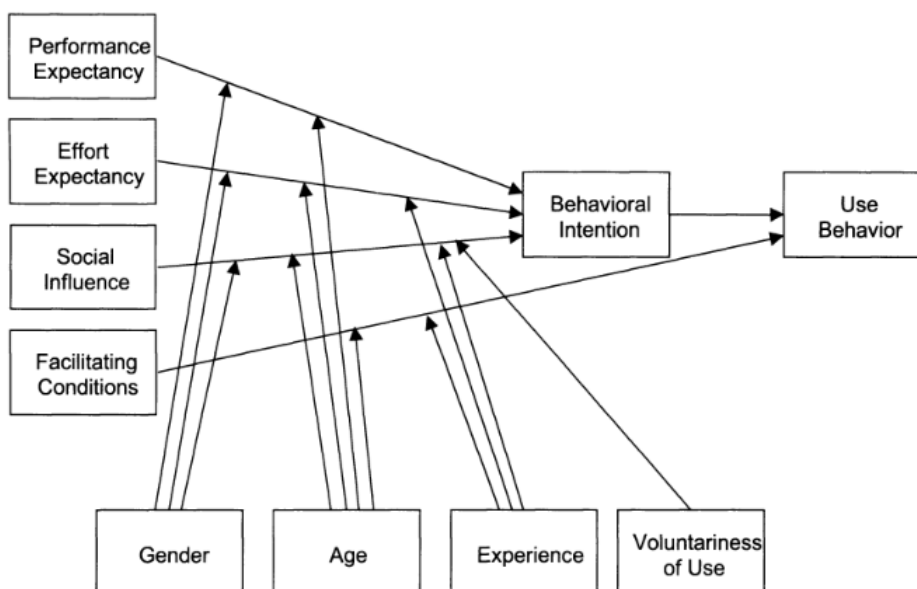
De Power-Interest matrix is een hulpmiddel dat wordt gebruikt om de mate van invloed en belang van iedere stakeholder te analyseren (Ackermann & Eden, 2011). Het belang en de invloed van iedere stakeholder wordt bepaald om hen vervolgens in te delen in een kwadrant van het model. Als het model is ingevuld, wordt het duidelijk welke stakeholders een sterke invloed en belang hebben bij het project. Deze informatie maakt het mogelijk om een specifieke aanpak en strategie te ontwikkelen voor de geïdentificeerde stakeholders (Brouwer & Brouwers, 2017). Daardoor kan het model gebruikt worden om te bepalen hoe stakeholders gemanaged kunnen worden tijdens de implementatie van een nieuw systeem (Ackermann & Eden, 2011). Figuur 5 geeft een visualisatie van de Power-Interest matrix.



Figuur 4. Stakeholder Power-Interest matrix (Ackermann & Eden, 2011).

2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Het theoretische model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) suggereert dat het daadwerkelijke gebruik van technologie bepaald wordt door gedragsintentie (Figuur 6) (Venkatesh et al., 2003). De UTAUT onderzoekt de acceptatie van technologie op basis van vier factoren die acceptatie beïnvloeden: Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI) en Facilitating Conditions (FC). PE is de mate waarin een persoon gelooft dat het gebruik van een systeem hen zal helpen hun taken beter uit te voeren. EE is de mate van gemak dat wordt geassocieerd met het gebruik van het systeem. SI is gedefinieerd als de mate waarin een persoon het belangrijk vindt dat andere vinden dat zij het systeem zouden moeten gebruiken. FC is de mate waarin een persoon gelooft dat er een ondersteunende infrastructuur of middelen zijn om de technologie te gebruiken (Marikyan & Papagiannidis, 2023). Het model geeft inzicht in de acceptatie van technologie. Er wordt verwacht dat geslacht, leeftijd, ervaring, en vrijwilligheid van gebruik een modererende rol spelen (Venkatesh et al., 2003).



Figuur 5. UTAUT model (Venkatesh et al., 2003)

2.4 Definities

De belangrijkste definities uit de gebruikte modellen worden in dit hoofdstuk toegelicht. Deze definities geven duidelijkheid over kernbegrippen van het onderzoek. Deze vormen de basis voor een beter begrip van het onderwerp en de uitvoering van het onderzoek.

Stakeholders

Freeman (2020) definieert een stakeholder als “elke groep of individu die invloed kan hebben of wordt beïnvloed door het bereiken van het doel van een bedrijf”. Stakeholders kunnen ingedeeld worden als intern of extern aan een organisatie en hebben verschillende belangen die invloed kunnen hebben op een project.

Implementatie

Implementatie betekent een plan of systeem beginnen te gebruiken (Cambridge Dictionary, n.d.). Implementatie wordt gedefinieerd als activiteiten die zijn ontwikkeld om een programma in de praktijk te brengen. Implementatieprocessen zijn doelgerichte activiteiten die betrekking hebben tot de implementatie van het systeem (Fixsen et al., 2005).

Invloed

Macht is gedefinieerd als de invloed die een stakeholder heeft om het bereiken van het doel van een activiteit te vergemakkelijken of te belemmeren. Het is de mate waarin de stakeholder in staat is anderen te overtuigen of te dwingen tot het nemen van beslissingen om een bepaalde koers te volgen (Ackermann & Eden, 2011; Brouwer & Brouwers, 2017). Invloed is het vermogen van een stakeholder om doelen te bereiken in de context van de organisatie of het project (Schiffer, 2008).

Belang

Belang verwijst naar de mate van bezorgdheid of betrokkenheid die belanghebbenden hebben met betrekking tot de uitkomsten van beslissingen (Ackermann & Eden, 2011). Op basis van het belang van een stakeholder wordt bepaald hoeveel prioriteit er gegeven wordt aan het tevredenstellen van de behoeften en belangen van elke stakeholder (Brouwer & Brouwers, 2017).

Performance Expectancy (prestatieverwachting)

Prestatieverwachting is de mate waarin iemand gelooft dat het gebruik van het systeem hem of haar zal helpen om betere werkprestaties te leveren (Venkatesh et al., 2003).

Effort Expectancy (inspanningsverwachting)

Inspanningsverwachting is de mate van gebruiksgemak van het systeem (Venkatesh et al., 2003).

Social Influence (sociale invloed)

Sociale invloed is de mate waarin een individu denkt dat belangrijke anderen vinden dat hij of zij het nieuwe systeem moet gebruiken (Venkatesh et al., 2003).

Facilitating Conditions (faciliterende voorwaarden)

Faciliterende voorwaarden is de mate waarin een individu gelooft dat er middelen en technische infrastructuur bestaan om het gebruik van het systeem te ondersteunen (Venkatesh et al., 2003).

Behavioural Intention (gedragsintentie)

Gedragsintentie is de subjectieve waarschijnlijkheid van een persoon dat hij een bepaald gedrag zal vertonen (Marikyan & Papagiannidis, 2023)

Use Behaviour (gebruiksgedrag)

Gebruiksgedrag is het daadwerkelijke gebruik van het systeem of technologie (Venkatesh et al., 2003).

3. Methoden

3.1 Onderzoeksopzet

Voor dit onderzoek is een stakeholderanalyse uitgevoerd om beter inzicht te krijgen in de betrokkenen van het nieuwe registratie- en boekingsstelsel van BEN. De stakeholderanalyse heeft geholpen om te begrijpen welke partijen betrokken zijn bij het stelsel en wat hun belangen en rollen binnen het stelsel zijn. Op basis van deze analyse zijn verschillende stakeholdergroepen geïdentificeerd. Vervolgens zijn de stakeholders gecategoriseerd op basis van hun betrokkenheid en invloed ten opzichte van het stelsel. Deze categorisatie is visueel weergegeven via stakeholder mapping. Om de stakeholders verder te prioriteren, is gebruik gemaakt van de Power-Interest matrix. Dit gaf inzicht in welke stakeholders de meeste invloed en het meeste belang hebben in het project.

Er zijn semigestructureerde interviews gehouden met de belangrijkste stakeholders, waarbij de focus lag op hun ervaringen en verwachtingen ten opzichte van het stelsel. Hierdoor zijn diepgaande gegevens verzameld om inzichten te verkrijgen van het onderwerp. Er is een interview gids ontwikkeld (Bijlage A) met onderwerpen zoals de organisatie van BEN, functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en de implementatie van het stelsel. De interviewvragen zijn mede gebaseerd op onderwerpen die terugkomen in de theoretische modellen. De interviews bevatten open vragen om diepgaande antwoorden te krijgen. Door deze opzet kon extra tijd en aandacht aan verschillende onderwerpen gegeven worden. Ook konden er ongeplande vragen gesteld worden gebaseerd op observaties tijdens het interview. Zo is er ruimte om onbedoelde richtingen op te gaan en dieper in te gaan op interessante opmerkingen waardoor er een wederzijds diepgaand begrip van een situatie gecreëerd kan worden (Brouwer & Brouwers, 2017).

3.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit de belangrijkste stakeholders van BEN die betrokken zijn bij het nieuwe registratie- en boekingsstelsel. Hoewel in de oorspronkelijke opzet bedacht was om diverse stakeholdergroepen te interviewen, bleek tijdens het project dat niet alle groepen al actief gebruik maken van het stelsel. Daarom zijn de interviews beperkt gebleven tot de centrale woordvoerder van BEN en coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden. Coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden ondersteunen educatieboeren binnen specifieke regio's en hebben een organiserende rol binnen de regio. Ook hebben zij invloed op de implementatie van het stelsel binnen de regio. Zij vormen de schakel tussen de centrale organisatie van BEN, educatieboeren en scholen in hun regio. Zij waren relevant voor de interviews aangezien zij feedback konden geven over hoe het stelsel wordt ontvangen en beoordeeld door educatieboeren. Zij hebben ook inzicht in de organisatorische uitdagingen en verbeterpunten van het stelsel. Daarnaast zijn coördinatoren vaak zelf ook educatieboer, wat ze direct inzicht geeft in het dagelijkse gebruik zoals andere educatieboeren dat ervaren. De stakeholdergroepen educatieboeren, trainers en sectororganisaties zijn niet meegenomen in de interviews omdat zij nog geen actief gebruik maken van het stelsel. Scholen zijn niet meegenomen in dit onderzoek omdat de focus gelegd is op interne stakeholders van BEN die gebruik maken van het stelsel. Daarnaast worden in sommige regio's boerderijbezoeken door scholen nog niet via het nieuwe stelsel geboekt.

Om een representatief beeld te krijgen van de ervaringen en perspectieven binnen de verschillende regio's, zijn coördinatoren van zeven samenwerkingsverbanden geïnterviewd. De respondenten waren allemaal vrouwen. Sommige regio's hebben al langere tijd met het stelsel gewerkt, terwijl andere nog bezig zijn om het stelsel in de regio te introduceren. Dit biedt een divers beeld van ervaringen en uitdagingen van de verschillende regio's. De samenwerkingsverbanden die zijn geïnterviewd zijn

verspreid over verschillende provincies in Nederland. Dit zorgt voor een brede dekking van de variatie in praktijkervaringen met het systeem. Bij elk interview is nagegaan welke specifieke rol de coördinatoren hebben binnen het samenwerkingsverband en welke betrokkenheid zij hebben bij het gebruik van het systeem. In november 2024 is er een bijeenkomst geweest met alle coördinatoren van de regionale samenwerkingsverbanden. Bij deze bijeenkomst is aan alle coördinatoren gevraagd om voor hen de drie belangrijkste pluspunten en verbeterpunten van het systeem op te schrijven. Op deze manier is extra informatie verzameld bij alle coördinatoren. Daarnaast is het secretariaat van BEN geïnterviewd door de directe betrokkenheid bij de ontwikkeling en implementatie van het systeem.

3.3 Analyse

De interviews zijn met toestemming van de deelnemers opgenomen en vervolgens getranscribeerd. Voor de analyse van de kwalitatieve gegevens is gebruik gemaakt van de softwaretool ATLAS.ti. Hiermee zijn patronen, thema's en belangrijke inzichten geanalyseerd. De analyse richtte zich op de percepties en ervaringen van stakeholders over de functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en de implementatie van het systeem. De analyse bestond uit open coderen, waarbij relevante thema's in de data geïdentificeerd zijn. Hiervoor zijn de getranscribeerde interviews doorgelezen en zijn codes verbonden aan tekstfragmenten. De volgende stap was axiaal coderen door codes te groeperen in bredere thema's. Hierbij zijn toegekende codes met elkaar vergeleken en zijn codes samengevoegd die bij elkaar horen binnen een overkoepelende code. Als laatste is er selectief gecodeerd door thema's te verbinden om overkoepelende inzichten te verkrijgen. De analyse richtte zich op het identificeren van patronen van de coördinatoren, met aandacht voor praktische verbeterpunten voor het systeem. De bevindingen van deze analyse zijn gebruikt voor het opstellen van aanbevelingen om het systeem en de implementatie verder te verbeteren.

4. Resultaten

4.1 Stakeholders en het gebruik van het systeem

Stakeholders van BEN

In dit onderzoek zijn de belangrijkste stakeholders van BEN geïdentificeerd met behulp van een stakeholderanalyse. De bevindingen uit deze analyse zijn essentieel voor het begrijpen van de invloed en het belang van verschillende groepen bij de implementatie en het gebruik van het nieuwe registratie- en boekingssysteem. De stakeholders zijn verdeeld in interne en externe groepen, afhankelijk van hun betrokkenheid bij het systeem. Daarnaast worden stakeholders ingedeeld als primaire stakeholders als zij direct invloed hebben op de projectaanpak of het resultaat. Terwijl secundaire stakeholders indirect invloed hebben op de projectaanpak of het resultaat (Bijlage B.1). De mate van invloed en belang van stakeholders met betrekking tot het systeem zijn in kaart gebracht (Bijlage B.2). De belangrijkste stakeholders van BEN zijn educatieboeren, regionale samenwerkingsverbanden, trainers, sectororganisaties, scholen, Smaaklessen (WUR) en het secretariaat van BEN.

Educatieboeren van BEN maken direct gebruik van het nieuwe systeem door het aanbieden en monitoren van boerderijlessen. Educatieboeren zijn belangrijke gebruikers van het nieuwe systeem. Hun belangen liggen voornamelijk in het gebruiksvriendelijk en efficiënt kunnen aanbieden, monitoren en administratief afhandelen van hun boerderijbezoeken. Voor boeren en tuinders moet het systeem de administratieve last verlagen.

Veel educatieboeren zijn aangesloten bij een regionaal samenwerkingsverband. Vaak is er één centraal contactpersoon het aanspreekpunt van de regio. De regionale samenwerkingsverbanden zorgen voor de organisatie van boerderijlessen in hun regio. Coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden spelen een belangrijke rol bij zowel de implementatie als het gebruik van het systeem. Zij zijn direct betrokken bij de coördinatie van het systeem binnen hun regio en zijn tussenpersoon van BEN en educatieboeren. Hun rol is van cruciaal belang omdat zij verantwoordelijk zijn voor het informeren en ondersteunen van educatieboeren in het gebruik van het systeem. Om de administratieve last te verlagen voor coördinatoren, moeten de boerderijbezoeken goed te monitoren en af te handelen zijn in het systeem. Een goed werkend systeem kan ook bijdragen aan de werving van scholen voor boerderijlessen. Voor regionale samenwerkingsverbanden is het belangrijk dat boeren/tuinders en scholen goed met het systeem kunnen werken zodat er boerderijbezoeken gepland kunnen worden.

Er zijn drie externe trainers betrokken bij BEN die de training Belevend Leren geven zodat boeren/tuinders gecertificeerde educatieboeren kunnen worden. Voor trainers is het van belang dat trainingen op tijd gepland en in het systeem gezet kunnen worden zodat boeren/tuinders zich makkelijk kunnen aanmelden. Het monitoren van trainingen vindt plaats in het systeem. Daarbij is het essentieel dat er tijdig met alle partijen gecommuniceerd wordt wanneer en voor wie de trainingen plaatsvinden.

De sectororganisaties zijn externe partijen die educatieboeren in hun sector ondersteunen. Er zijn bijvoorbeeld sectororganisaties van de zuivel, fruitteelt en akkerbouw. Boeren en tuinders door het land zijn onderdeel van een sectororganisatie. Momenteel werken zij nog niet met het systeem, maar zij zullen in de toekomst het systeem wel gaan gebruiken. De sectororganisaties zorgen voor de financiering van boerderijlessen binnen hun sector. Het is in hun belang dat boerderijlessen binnen de sector goed georganiseerd zijn. Het nieuwe systeem moet bijdragen aan de professionalisering van de hele organisatie.

Scholen zijn externe partijen die het systeem gebruiken om boerderijlessen te boeken voor hun leerlingen. Scholen hebben dus een belang bij het gebruiksgemak en de functionaliteiten van het systeem zodat zij snel en efficiënt hun boekingen kunnen maken. Voor scholen is het belangrijk dat er een duidelijk overzicht is welke educatieboeren in de omgeving zitten en wanneer zij beschikbaar zijn voor een boerderijles.

Team Smaaklessen is direct betrokken en heeft in samenwerking met BEN het nieuwe registratie- en boekingssysteem ontwikkeld maar werkt zelf niet direct met het systeem. Echter is de professionalisering van de gehele organisatie van belang. Een belangrijk onderdeel is het aanbieden van voedsel-educatie. Het systeem moet het mogelijk maken dat boeren een boerderijbezoek kunnen aanbieden en scholen een les kunnen boeken. Daarnaast is het mogelijk om een boerderijbezoek te koppelen aan een Smaakles in de klas. Scholen kunnen makkelijker een excursie vinden die aansluit bij het lesmateriaal van Smaaklessen en educatieboeren kunnen lesmateriaal van Smaaklessen terugvinden in het systeem dat zij kunnen gebruiken voor hun boerderijles.

Het secretariaat van BEN heeft een belangrijke rol in de communicatie en besluitvorming rondom de implementatie van het systeem. BEN is betrokken bij de ontwikkeling van het systeem en zorgt ervoor dat alle betrokken partijen geïnformeerd blijven over de voortgang van het systeem. Het secretariaat van BEN is het aanspreekpunt voor coördinatoren en verschillende betrokken partijen. Voor BEN is het van belang dat het nieuwe systeem de administratieve last verlaagt, dat boerderijbezoeken gemonitord en financieel afgehandeld kunnen worden en er een overzicht is van boekingen. Dit allemaal moet bijdragen aan een professionele uitstraling van de organisatie.

Werking van het systeem

Het systeem biedt verschillende functionaliteiten. Het kan volledig gebruikt worden als boekingssysteem, of alleen als registratiesysteem van ledengegevens. Wanneer het enkel voor basisfunctionaliteiten gebruikt wordt, kan er via het systeem worden doorgelinkt naar de website van regionale samenwerkingsverbanden, zodat scholen via die kanalen boekingen kunnen plaatsen. Een aantal functionaliteiten is anders in het nieuwe systeem vergeleken met het oude systeem. Een belangrijke verandering in het systeem is de uniformiteit in prijsstelling. In het nieuwe systeem geven kortingscodes de mogelijkheid om te variëren in prijzen. Het systeem biedt coördinatoren de mogelijkheid om taken op te pakken van educatieboeren, zoals het maken van planningen en het aanmaken van excursies. Sommige onderdelen in het systeem vereisen meerdere stappen. Zo moeten gebruikers bepaalde gegevens invullen voordat een school een boeking kan plaatsen. Het secretariaat van BEN benadrukt dat het systeem niet werkt als communicatietool; er moet altijd menselijk handelen plaatsvinden voordat bijvoorbeeld facturen worden verzonden. Daarnaast blijven enkele processen, zoals specifieke administratieve taken, uitsluitend de verantwoordelijkheid van het secretariaat van BEN.

Mate van gebruik van het systeem

De mate van gebruik van het systeem verschilt sterk tussen regio's. Van de zeven regionale samenwerkingsverbanden waarvan de coördinator geïnterviewd is, zijn er vier regio's die het systeem ook als boekingssysteem gebruiken. In één regio wordt het systeem volledig gebruikt en maken educatieboeren zelf actief gebruik van het systeem, terwijl in de andere regio's enkel de coördinatoren actief betrokken zijn. Twee regio's gebruiken het systeem voor het boeken van boerderijlessen maar lopen nog tegen obstakels aan. Eén regio treft voorbereidingen om het systeem succesvol in de regio

te introduceren. De overige drie regio's gebruiken het systeem enkel als registratiesysteem van ledengegevens.

“Wij als coördinatoren werken natuurlijk met dat systeem, de boeren op zich niet.”

De afspraken binnen samenwerkingsverbanden hebben daarbij invloed op het gebruik. Samenwerkingsverbanden hebben een eigen structuur, organisatie en procesafspraken. Er zijn vier regio's waar coördinatoren een groot deel van de taken uitvoeren en voorbereidende werkzaamheden hebben gedaan zoals het invullen van gegevens van educatieboeren. Daarentegen ligt de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van taken en invoeren van gegevens in de andere drie regio's bij educatieboeren zelf.

Redenen om het systeem niet te gebruiken

Onduidelijkheden en problemen met het nieuwe systeem zorgen ervoor dat niet alle regio's het systeem gebruiken voor het boeken van boerderijlessen. Daarnaast geven deze regio's de voorkeur aan hun eigen werkwijze of een al bestaand systeem voor het boeken van boerderijlessen. Ontwikkelingsproblemen in het systeem veroorzaken frustraties, waardoor regio's ervoor kiezen te wachten met de overstap totdat deze problemen zijn opgelost.

“Maar ik denk altijd, ja, als ik de hele tijd vastloop op bepaalde dingen, dan denk ik bij mezelf, ik wacht wel even totdat het werkt.”

Een coördinator uit een kleine regio geeft bijvoorbeeld aan dat een systeem voor het organiseren van boerderijlessen niet nodig is, omdat zij de boerderijbezoeken zelf kan afhandelen. Bovendien wordt genoemd dat het veel tijd kost om het systeem te leren kennen, wat een drempel is voor het gebruik. Daarnaast benadrukt een coördinator het belang van persoonlijk contact met scholen, dat volgens haar verloren dreigt te gaan bij het gebruik van een geautomatiseerd systeem. Tot slot vinden niet alle coördinatoren het noodzakelijk om het systeem in de regio te gebruiken. Deze overwegingen dragen bij aan het besluit om het systeem voorlopig niet te gebruiken voor het boeken van boerderijlessen.

Intentie tot gebruik

Twee regio's die het systeem nog niet gebruiken voor boekingen, geven aan hier in de toekomst mogelijk wel mee te willen starten. Een belangrijke voorwaarde is echter dat het systeem dan naar behoren functioneert. Daarnaast benadrukken coördinatoren het belang van een goede voorbereiding voordat het systeem voor boekingen ingezet wordt. Een coördinator geeft aan in de toekomst gebruik te willen maken van het systeem wanneer er meer tijd beschikbaar is om erin te verdiepen. Een ander ziet de voordelen van het nieuwe systeem, maar wacht af hoe het gebruik zich in de praktijk ontwikkelt. Toch is er ook een regio die aangeeft geen plannen te hebben om het systeem in de toekomst voor boekingen te gebruiken. Zo wordt het in de regio als niet noodzakelijk beschouwd voor de organisatie van boerderijlessen.

Redenen om het systeem wel te gebruiken

Een belangrijk argument voor het gebruik van het nieuwe systeem is het centrale overzicht van alle gegevens. Een coördinator geeft aan blij te zijn dat BEN met een nieuw systeem kwam. Voorheen werd er veel gewerkt met Excel bestanden, waardoor het nieuwe systeem wordt gezien als een positieve en efficiënte vernieuwing.

“Wij zien het als een positieve vernieuwing, dus wij wilden wel.”

Daarnaast wordt genoemd dat het systeem minder handelingen vereist in vergelijking met de oude werkwijze, wat het gebruiksgemak vergroot. Ook speelt mee dat het systeem gratis wordt aangeboden aan de regio's, wat een extra reden is om de overstap te maken.

Obstakels van het systeem

De introductie van het nieuwe systeem heeft in sommige regio's vertraging opgelopen door verschillende factoren. Coördinatoren ondervinden technische problemen tijdens het gebruik, wat zorgt voor vertragingen.

“Zolang het niet goed werkt merk je dat dat inderdaad wel een behoorlijk obstakel is.”

Wanneer zij vragen of problemen melden bij het secretariaat van BEN, duurt het lang voordat zij een reactie ontvangen. Dit belemmert coördinatoren in hun werkzaamheden en vertraagt de implementatie van het systeem. In sommige gevallen kan enkel het secretariaat specifieke documenten toevoegen aangezien coördinatoren die machtiging niet hebben. Echter stagneert het gebruik doordat coördinatoren afhankelijk zijn van het secretariaat van BEN. Educatieboeren die zelf met het systeem werken, komen met vragen bij hun regionale coördinator, die het aanspreekpunt is van de regio. Echter wordt de vraag doorgezet naar het secretariaat van BEN wanneer de coördinator geen antwoord heeft. Daarbovenop is de coördinator vervolgens verantwoordelijk om de informatie door te zetten bij de desbetreffende educatieboer(en). Een ander obstakel betreft de betrokkenheid en bereidheid van educatieboeren. In twee regio's waar het systeem gebruikt wordt voor het boeken van boerderijlessen vullen educatieboeren hun gegevens niet in, waardoor scholen geen boerderijlessen kunnen boeken. Scholen kunnen geen boerderijlessen boeken bij een educatieboer die geen agenda heeft toegevoegd.

“Boeren vinden het allemaal gezeur en daarom vullen ze het niet in.”

In twee regio's dreigen educatieboeren zelfs te stoppen met het geven van boerderijlessen als ze actief gebruik moeten maken van het systeem. Hoewel sommige coördinatoren bereid zijn de gegevens namens de boeren in te vullen, lukt dit wegens technische beperkingen niet altijd. Een coördinator geeft aan dat planningen en prijsstellingen nog niet kloppen, waardoor scholen geen reserveringen kunnen plaatsen. Hierdoor blijven regio's deels afhankelijk van hun oude systemen, wat voor verwarring zorgt. Het goed invullen van planningen door educatieboeren is essentieel, maar blijkt een uitdaging. Ook de tijdsinvestering en digitale vaardigheden vormen een drempel. Coördinatoren werken veelal op vrijwillige basis en hebben niet altijd de tijd om het systeem volledig te leren kennen. Daarbovenop voelt niet iedereen zich even handig in het omgaan met nieuwe software.

“Dan haak je op een gegeven moment af en dan moet je daar eerst weer zin voor maken en tijd voor maken om dat te doen. Dat zijn wel hobbels.”

Het secretariaat van BEN merkt op dat regio's met meer zelfstandige educatieboeren meer moeite hebben met de implementatie van het systeem.

“De digitale weg blijft toch altijd wel weer iets dat als ingewikkeld, moeilijk of lastig gezien wordt.”

Ten slotte bevat het systeem ontwikkelingsproblemen die pas tijdens het gebruik aan het licht komen, waardoor het lastig is om hier vooraf op te anticiperen. Deze technische en organisatorische uitdagingen maken een soepele implementatie en optimaal gebruik van het nieuwe systeem lastig.

Belang van gebruik

Vier coördinatoren en het secretariaat van BEN benadrukken het belang van het gebruik van één centraal systeem binnen de organisatie. Het werken met hetzelfde systeem maakt de processen eenvoudiger en efficiënter.

“Als je natuurlijk één systeem hebt, is dat natuurlijk veel efficiënter.”

Bovendien benoemt het secretariaat van BEN en een coördinator dat het de mogelijkheid biedt om nuttige data te verzamelen. Het gebruik van één systeem zorgt voor een professionele en eenduidige uitstraling naar de buitenwereld, zoals naar de overheid en scholen. BEN ziet het als een voordeel dat met één systeem de afspraken tussen regio's gestroomlijnd kunnen worden, zoals het hanteren van één prijs en één boekhouding. Dit draagt bij aan uniformiteit, werkbaarheid en toekomstbestendigheid.

“Dat het nu één systeem is, is goed want je bent een eenheid naar de buitenwereld toe.”

4.2 Ervaringen met het systeem

Uitvoering van taken

Uit de interviews blijkt dat vier coördinatoren aangeven dat het systeem hen helpt bij het uitvoeren van hun dagelijkse taken, mits het goed functioneert. Coördinatoren geven aan dat het systeem nog niet altijd naar behoren werkt door technische problemen zoals foutmeldingen, wat voor uitdagingen zorgt bij het uitvoeren van hun taken. Daarnaast moeten coördinatoren een eigen systematiek ontwikkelen en afspraken maken over bijvoorbeeld het invoeren van kortingscodes voor de gewenste prijs. Dit zijn nieuwe processen die andere handelingen vereisen, wat soms voor uitdagingen zorgt. Wanneer alle functionaliteiten goed werken, wordt het systeem goed ervaren.

“Kijk als dit gewoon werkt en ik kan alles gewoon toevoegen. Ja, dan zeg ik heel prima.”

Toch wordt er door coördinatoren aangegeven dat het systeem minder praktisch is doordat bepaalde functionaliteiten die het oude systeem wel had, nu ontbreken. Het oude systeem had een groen vinkje voor educatieboeren die voldeden aan alle certificeringseisen. Dit ontbreekt nu waardoor het lastiger is om snel te zien welke boeren volledig gecertificeerd zijn. Het werk is wel makkelijker geworden doordat de administratieve last voor coördinatoren is verminderd. Zo hoeven ze bijvoorbeeld niet meer te controleren of de VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) verlopen is. Ook is er nu een duidelijk overzicht van boekingen, wat de organisatie vergemakkelijkt. Coördinatoren vinden het systeem een waardevolle aanvulling, zolang het naar behoren functioneert. Echter, twee coördinatoren zien nog geen toegevoegde waarde in het nieuwe systeem.

Ervaring van functionaliteiten

Veel coördinatoren ervaren positieve aspecten in de functionaliteiten van het systeem. Zo wordt het als prettig ervaren dat er meldingen worden verstuurd wanneer documenten, zoals BHV-certificaten, verlopen.

‘Je krijgt een mailtje van taken, dat is echt super.’

Daarnaast ontvangen zowel coördinatoren als educatieboeren automatische e-mails over openstaande taken. Een coördinator vindt het cursusoverzicht echt een plus. Ook het overzicht van

educatiemateriaal wordt als een waardevolle ondersteuning gezien, vooral voor startende boeren. Voor scholen biedt het systeem ook verschillende voordelen. De interactieve kaart van BEN maakt het eenvoudig om een educatieboer te vinden.

“Het kaartje met boeren is echt super.”

Bovendien kunnen scholen kiezen uit een lijst met geregistreerde boeren bij het boeken van een les. Het is ook handig dat scholen het profiel van een educatieboer kunnen bekijken, inclusief een beschrijving van het bedrijf en foto's, zodat zij een beter beeld krijgen van de boerderij. Bevestigingsmails voor zowel scholen als boeren na een boeking worden als prettig ervaren. Een extra pluspunt dat tijdens de bijeenkomst voor coördinatoren naar voren kwam is de beveiliging van het systeem vergeleken met het oude systeem. Ook het gebruik van één systeem in plaats van meerdere losse lijsten en documenten wordt gezien als een pluspunt.

Er zijn ook verschillende zwakke punten in de functionaliteiten van het systeem die coördinatoren benoemen. De planning wordt als lastig ervaren door vier coördinatoren. Zo zijn er meerdere agenda's wanneer een educatieboer verschillende excursies heeft. Iedere excursie heeft een eigen planning, die niet aan elkaar gekoppeld zijn waardoor geboekte data handmatig verwijderd moeten worden in elke planning.

“Want anders heb je 3 agenda's en dan krijg je dubbele boekingen.”

Ook het opgeven van beschikbaarheid is niet optimaal, aangezien je moet aangeven op welke data je niet beschikbaar bent in plaats van de data dat je wel beschikbaar bent. Verder wordt alleen de maand weergegeven zonder het jaartal, wat verwarring kan veroorzaken. Daarnaast blijven boerderijbezoeken uit het verleden zichtbaar in het systeem, terwijl deze data niet meer relevant zijn.

“Ik krijg terugkoppelingen dat die planning, dat dat lastig is.”

Coördinatoren kunnen niet alle benodigde documenten zelf uploaden en zijn afhankelijk van het secretariaat van BEN, wat vertraging kan veroorzaken. De mogelijkheden om gegevens aan te passen in het systeem zijn beperkt. Coördinatoren kunnen bijvoorbeeld geen educatieboeren uit het systeem verwijderen. Ze ervaren het als vervelend dat zij deze taken niet zelf kunnen uitvoeren, aangezien ze dan afhankelijk zijn van anderen, wat vaak langer duurt. Coördinatoren willen educatieboeren ontzorgen en nemen deze taken graag zelf op zich. Wat ook als nadelig wordt ervaren, is dat educatieboeren steeds opnieuw moeten inloggen om bijvoorbeeld een boeking te bekijken. Een coördinator benoemd dat ze foutmeldingen krijgen bij een proefboeking, de zoekfunctie niet werkt en het soms niet lukt om documenten te uploaden. Kortingscodes worden als lastig ervaren, omdat deze als percentages ingevoerd moeten worden, terwijl scholen vaak een vast bedrag vergoed krijgen. Coördinatoren merken op dat het voor scholen verwarrend kan zijn dat zij een totaalbedrag zien terwijl scholen dat bedrag niet hoeven te betalen. Dit wordt als een belemmering gezien omdat coördinatoren bang zijn dat scholen hierdoor afgeschrikt worden en geen boerderijbezoek plannen. Ook de facturatie wordt als een zwakke functionaliteit gezien en werkt niet altijd naar behoren. De opmaak van de factuur kan nog verbeterd worden.

Coördinatoren hebben specifieke wensen en verbeterpunten voor het systeem aangegeven. Zo benoemen vijf coördinatoren dat zij graag een beheerdersrol willen hebben waarmee zij dezelfde

rechten hebben als educatieboeren. Dit houdt in dat zij bestanden kunnen uploaden, gegevens kunnen aanpassen en declaraties kunnen maken.

“Ik heb liever dat de coördinator eigenlijk alles kan doen.”

Hierbij willen ze kunnen zien welke educatieboeren actief zijn en de mogelijkheid hebben om inactieve leden te verwijderen. Ook willen ze graag één planning die gekoppeld kan worden aan meerdere excursies. Bij de planning willen ze datums aangeven waarop zij wel beschikbaar zijn, in plaats van datums te moeten verwijderen waarop ze niet beschikbaar zijn. Coördinatoren zouden graag een overzicht op het dashboard hebben van de eerstvolgende reserveringen. Een andere wens is een visueel aantrekkelijke reserveringsbevestiging die zowel naar de school als naar de educatieboer wordt gestuurd. Deze bevestiging moet alle benodigde informatie bevatten, zoals contactgegevens van de educatieboer.

“Dat er echt duidelijk meldingen gaan naar de boer en naar een school.”

Voor professionaliteit geeft een coördinator aan dit graag als PDF bijgevoegd te hebben. Dit voorkomt dat educatieboeren telkens moeten inloggen voor deze gegevens. Coördinatoren willen dat facturen naar scholen uitgebreid worden met meer gegevens over de educatieboer, zoals naam, telefoonnummer en e-mailadres. Bij de kortingscodes willen zij de mogelijkheid hebben om een bedrag in te vullen in plaats van een percentage. Om informatie toegankelijker te maken zou een coördinator lijsten willen opslaan als Excel- of PDF bestand op meerdere plekken in het systeem. Ook wil ze graag de optie om met een dubbele klik een bestand te openen, wat handelingen kan verminderen. Wat betreft de bedrijfspagina van een educatieboer willen coördinatoren graag meerdere foto's kunnen toevoegen voor een betere sfeerimpressie. Als laatste zouden coördinatoren graag een evaluatieformulier in het systeem willen hebben. Op deze manier kunnen zij feedback krijgen van een school over het boerderijbezoek. Op de coördinatoren bijeenkomst is de specifieke behoefte naar voren gekomen om met terugwerkende kracht een les aan te kunnen maken zodat het boerderijbezoek na de datum van de les administratief afgehandeld kan worden. Ook zouden zij graag op de hoogte gehouden willen worden van problemen in het systeem. Op die manier weten coördinatoren dat het secretariaat van BEN zich bewust is van problemen, wat het communicatieverkeer kan verminderen.

Mate van gebruiksgemak

Drie coördinatoren vinden het systeem over het algemeen gebruiksvriendelijk en gemakkelijk in gebruik. Er wordt wel aangegeven dat het tijd kost om het systeem goed te begrijpen.

“Als je er tijd insteekt is het wel goed te begrijpen.”

Het is handig dat alle informatie in één overzicht wordt gepresenteerd. Een coördinator geeft aan dat het systeem duidelijk aangeeft wat er ingevuld moet worden, wat bijdraagt aan de gebruiksvriendelijkheid. Echter, coördinatoren moeten soms zoeken naar de juiste handelingen en vinden het onlogisch op welke pagina's ze terechtkomen. Het systeem zou gebruiksvriendelijker moeten zijn, zodat ook educatieboeren zelfstandig met het systeem kunnen werken. Een ander punt is dat het voor scholen gemakkelijker moet zijn om een boerderijles te boeken. Een coördinator merkt op dat niemand binnen de regio het systeem volledig snapt.

“Je moet het eigen maken en vooral leren kennen door te doen.”

Het systeem bevat veel pictogrammen, wat het overzichtelijk maakt. Het dashboard, het takenoverzicht en de evenementenpagina zijn daardoor overzichtelijk. Het toevoegen van documenten is eenvoudig en er wordt duidelijk aangegeven hoe dit gedaan moet worden. Er zijn echter ook onderdelen die als lastig en onlogisch worden ervaren. Het collegiaal bezoek en de kortingscodes worden als verwarrend beschouwd. De kortingscodes zijn moeilijk te begrijpen, omdat een percentage ingevuld moet worden in plaats van een vast bedrag. Daarnaast wordt het invullen van de planning soms als complex ervaren. Ook het aanmaken van een excursie en het doorlopen van de bijbehorende stappen wordt als lastig gezien.

“Ja en het is gewoon heel erg zoeken hoe je jouw programma’s erin zet en welke stappen je moet zetten.”

Houding tegenover het systeem

De houding van coördinatoren ten opzichte van het nieuwe systeem is verdeeld. Sommige regio’s wilden snel overgaan naar het nieuwe systeem, terwijl andere regio’s de voorkeur geven aan de oude werkwijze. Een coördinator geeft aan het systeem als een extra complicatie te zien.

“Voor mij had die hele site niet hoeven, ik vind het een hele hoop gedoe.”

Zes coördinatoren geven aan dat er nog steeds onduidelijkheden en vragen zijn over het systeem. In regio’s waar het systeem nog niet volledig wordt gebruikt, willen coördinatoren eerst antwoorden op deze vragen voordat ze ermee aan de slag gaan. Het is van belang dat er duidelijkheid is voor alle betrokkenen, met name coördinatoren, educatieboeren en scholen. Het systeem moet eenvoudig zijn voor deze groepen, maar sommige coördinatoren vinden dat dit op dit moment niet het geval is. Ze geven aan dat ze liever pas overstappen naar het nieuwe systeem als de ontwikkelingsproblemen zijn opgelost.

“Laat alles zich maar even een beetje door ontwikkelen en de kinderziektes overheen zijn en dan stappen we wel een keer in.”

Hoewel vijf coördinatoren het systeem wel waarderen, erkennen ze dat er ruimte is voor verbetering. Momenteel wordt het oude systeem nog gebruikt voor bepaalde functionaliteiten, terwijl het gebruik van twee systemen naast elkaar verwarrend gevonden wordt. Daarentegen geeft een coördinator aan dat het nieuwe systeem frustratie en ergernis oplevert.

“Doordat je geen antwoorden krijgt, raak je gedemotiveerd en dat heeft tot gevolg dat scholen niet kunnen reserveren.”

Daarnaast blijkt uit de reacties van regionale coördinatoren dat educatieboeren gewend zijn dat de coördinatoren alles voor hen regelen. Ook hebben educatieboeren geen interesse om aanwezig te zijn bij bijeenkomsten over het systeem.

“Boeren zijn druk, die hebben er helemaal geen zin in.”

Dit gebrek aan betrokkenheid heeft als gevolg dat educatieboeren vaak niet alle gegevens invullen, wat ervoor zorgt dat er geen boerderijlessen geboekt kunnen worden. Er zijn zelfs educatieboeren die hebben aangegeven dat ze zullen stoppen als ze zelf met het nieuwe systeem moeten werken. Educatieboeren willen zich vooral richten op het geven van lessen en hebben weinig interesse in de

administratieve kant van het systeem. Voor hen is het een bijkomstigheid die geen prioriteit heeft. Daarnaast wordt benoemd dat veel educatieboeren niet gewend zijn om met computers te werken, wat het gebruik van het systeem moeilijk maakt.

“Voor veel boeren is dit niet hun ding. Ze zijn niet gewend om met een pc te werken dus het moet zo plat mogelijk blijven.”

4.3 Ervaringen met de implementatie

Introductie van het systeem

Bij de introductie van het nieuwe systeem hebben regionale samenwerkingsverbanden diverse vormen van ondersteuning ontvangen. Zo zijn er zowel online als fysieke bijeenkomsten georganiseerd voor coördinatoren en educatieboeren. Daarnaast zijn handleidingen beschikbaar gesteld voor beide groepen. Desondanks wordt door een coördinator verwacht dat niet iedereen de handleiding leest, omdat deze als omvangrijk wordt ervaren. Naast deze algemene ondersteuning hebben het secretariaat van BEN en de WUR in verschillende regio's persoonlijke uitleg gegeven. Samenwerkingsverbanden hebben hun eigen organisatie en afspraken. Zo verschilt de mate van betrokkenheid van de coördinator bij de implementatie van het systeem. In drie regio's is de verantwoordelijkheid grotendeels bij de educatieboeren gelegd om hun eigen gegevens in het systeem in te voeren. Daarentegen wordt vaker benoemd dat coördinatoren een actieve rol moeten nemen bij de voorbereiding, zoals het invoeren van gegevens, voordat educatieboeren met het systeem aan de slag gaan. Dit voorkomt frustratie en verlaagt de werkdruk voor educatieboeren. In vier regio's hebben coördinatoren daarom gegevens vooraf in het systeem gezet, zodat educatieboeren alleen nog maar kleine aanpassingen hoeven te maken. Een voorbeeld van een aanpak is een regio waar een werkgroep werd opgezet om mogelijke knelpunten te signaleren en gegevens te controleren. Deze werkgroep zorgt ervoor dat de regio goed voorbereid de overstap naar het nieuwe systeem kan maken. Daarnaast zijn er ook regio's waar coördinatoren een informatieavond hebben georganiseerd om educatieboeren te informeren en helpen met het systeem.

“De coördinator moet het uitzetten bij de vereniging dus die moet een goede rol krijgen.”

Het ontlasten van educatieboeren is een belangrijke reden voor coördinatoren om een groot deel van de taken in het systeem op zich te nemen. Dit voorkomt frustratie bij educatieboeren en vergemakkelijkt de implementatie. Een coördinator geeft aan dat het beter was geweest als er goede voorbereidingen getroffen waren door gegevens in het systeem te zetten voordat educatieboeren ermee gingen werken. Coördinatoren spelen daarnaast een cruciale rol in de communicatie naar educatieboeren over updates van het systeem. Het secretariaat van BEN erkent dat een actieve betrokkenheid van coördinatoren een succesfactor is voor een soepele introductie van het systeem.

Ervaring implementatieproces

Het implementatieproces van het nieuwe systeem is door vier coördinatoren over het algemeen als positief ervaren, met name doordat regio's op een duidelijke manier in het proces zijn meegenomen. Er was goede uitleg en er zijn voldoende uitlegmogelijkheden aangeboden. Coördinatoren voelden zich hierdoor gesteund tijdens het implementatieproces en waarden de inzet van BEN.

“Iedereen is goed meegenomen in het proces.”

Desondanks zijn er ook negatievere ervaringen over de uitvoering. Een coördinator geeft aan dat de introductie van het nieuwe systeem onduidelijk, gehaast en chaotisch is verlopen. Een andere

coördinator beschreef de overgang als lastig met veel hobbels en ergernis. Een belangrijk knelpunt tijdens het proces was de communicatie met het secretariaat van BEN. Het contact verliep moeizaam door de lange reactietijd op antwoorden, waardoor regio's werden vertraagd in hun werkzaamheden.

“Ze hebben te weinig capaciteit, ze kunnen de vragen niet aan.”

Ook heeft het implementatieproces langer geduurd dan verwacht en gepland was. Hoewel de ervaringen verschillen, wordt door alle coördinatoren erkend dat BEN veel tijd in de implementatie heeft gestoken en ze hun best hebben gedaan.

“Ik had het idee dat er nu al geïntroduceerd werd, terwijl er eigenlijk nog te veel onduidelijkheden waren hoe dingen ingericht en geregeld moesten worden.”

Een belangrijk verbeterpunt is de snelheid van communicatie en ondersteuning. Alle coördinatoren geven aan dat de reactietijd op vragen een groot verbeterpunt is. Coördinatoren geven aan dat het huidige informatie e-mailadres niet voldoet om vragen te beantwoorden. Zij stellen voor om een apart e-mailadres of een helpdesk te introduceren. Dit zou de reactietijd kunnen verminderen en problemen sneller oplossen.

“Bij problemen moet er een aanspreekpunt zijn.”

Daarnaast wordt benoemd dat de voorbereiding beter had gekund. Drie coördinatoren geven aan dat het systeem pas geïntroduceerd had moeten worden nadat het volledig getest en klaar voor gebruik was. Een coördinator merkt op dat het belangrijk is dat het secretariaat eerst alles goed op orde heeft voordat het systeem aan de leden wordt geïntroduceerd. Het secretariaat moet tijdig communiceren over bijvoorbeeld evenementen en deze gegevens in het systeem zetten. Coördinatoren benoemen dat gegevens te laat worden ingevoerd door het secretariaat van BEN, wat onhandig is voor coördinatoren.

Middelen en kennis

Vier coördinatoren benadrukken dat je bekend moet raken met het systeem door ermee te werken, maar dit kost tijd en energie om het goed te begrijpen. Sommige ervaren het als een uitdaging, vooral voor degene die minder handig zijn met dergelijke systemen.

“Toch even extra tijd en energie. En ze moeten erin duiken, en niet iedereen is er even handig in.”

Coördinatoren geven aan dat er voldoende middelen zijn om het systeem goed te gebruiken. De handleiding wordt gezien als een goed hulpmiddel om het systeem te begrijpen. Er wordt echter ook opgemerkt dat praktische ervaring essentieel is om bekend te worden met de mogelijkheden. Het blijkt soms onduidelijk of problemen ontstaan door technische fouten in het systeem of door menselijk handelen.

“Je moet ermee werken en dan snap je het ook.”

Twee coördinatoren geven aan dat ze baat zouden hebben bij één-op-één begeleiding om het systeem beter te leren gebruiken. Ook is er behoefte aan snellere ondersteuning bij vragen en problemen. Vijf coördinatoren geven aan dat een goed bemande helpdesk of een aanspreekpunt een waardevolle toevoeging zou zijn om het gebruik van het systeem te vergemakkelijken.

Invloed van anderen

Eén coördinator vindt dat BEN de regels bepaalt en zelfs strenger zou kunnen zijn met betrekking tot het gebruik van het systeem. Bijvoorbeeld door een deadline in te stellen wanneer alle regio's volledig gebruik moeten maken van het nieuwe systeem. Coördinatoren geven aan dat zij de overstap naar het nieuwe systeem voornamelijk gemaakt hebben vanwege invloed van BEN of leden uit andere regio's. Een coördinator geeft aan dat er binnen de regio geen wens was voor een nieuw systeem, maar dat BEN heeft besloten om een nieuw systeem te ontwikkelen, waarna de regio's zich daaraan moesten aanpassen.

“Nu word je er een soort van mee opgezadeld terwijl je daar helemaal niet op zit te wachten.”

Er wordt aangegeven dat de keuze om het systeem binnen de regio te gebruiken, in handen van de coördinatoren ligt. In de regio's is het proces van de overstap naar het nieuwe systeem vrij eenzijdig verlopen, zonder overleg met de leden, waarbij de coördinatoren simpelweg hebben aangekondigd dat ze met het nieuwe systeem gaan werken.

Daarnaast hebben educatieboeren ook invloed op de mate van gebruik van het systeem, aangezien het systeem afhankelijk is van de gegevens die zij invullen. In gevallen waar boeren hun gegevens niet in het systeem hebben ingevuld, kunnen scholen geen boerderijlessen boeken. Dit geeft aan hoe belangrijk de participatie van educatieboeren is voor een goede werking van het systeem.

“Als een school op de kaart op een boer klikt die geen agenda heeft toegevoegd, kunnen scholen ook geen boerderijlessen boeken.”

Samenvatting

Het evaluatieonderzoek naar het nieuwe registratie- en boekingssysteem van BEN brengt diverse inzichten naar voren over de ervaringen van coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden. De implementatie en het gebruik hebben zowel sterke punten als uitdagingen opgeleverd.

De gebruiksvriendelijkheid van het systeem wordt verdeeld beoordeeld. Sommige coördinatoren waarderen het overzichtelijke dashboard en meldingen van openstaande taken. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat het systeem lastig te begrijpen is, ook voor educatieboeren. Functionaliteiten zoals het invullen van de planning en het invoeren van gegevens worden omschreven als tijdrovend en verwarrend, wat het gebruik ontmoedigd.

De implementatie van het systeem heeft geleid tot uiteenlopende ervaringen. De inzet van BEN tijdens de implementatie wordt op prijs gesteld. Echter noemen coördinatoren een gebrek aan respons op vragen, wat leidde tot een vertraagde en moeizame introductie. Coördinatoren en educatieboeren ervaren de overstap als lastig, met name omdat het leren van een nieuw digitaal systeem als lastig ervaren wordt. Coördinatoren geven aan dat zij veel tijd kwijt zijn met het systeem leren gebruiken.

5. Discussie

De evaluatie van het registratie- en boekingsstelsel van BEN toont zowel de voordelen als de uitdagingen bij het gebruik en de implementatie. Ondanks de verschillende uitdagingen van het stelsel, biedt het uniformiteit en professionalisering binnen de organisatie.

Stakeholder mapping en de Power-Interest matrix hebben inzicht gegeven in de invloed en belangen van verschillende stakeholders van BEN. Uit de stakeholder map blijkt dat educatieboeren en regionale coördinatoren primaire stakeholders zijn, terwijl scholen, trainers en sectororganisaties als externe stakeholders een secundaire rol spelen. Dit onderzoek heeft aangetoond dat de interne stakeholders, met name coördinatoren, een belangrijke rol spelen in de implementatie en het gebruik van het stelsel. De Power-Interest matrix toont aan dat coördinatoren een hoge mate van invloed en belang hebben, wat hen een cruciale stakeholdergroep maakt. Hun ondersteuning en betrokkenheid heeft een sterke invloed op het succes van de implementatie in verschillende regio's. Educatieboeren hebben daarentegen een lagere mate van invloed maar een relatief hoog belang. Zij zijn afhankelijk van coördinatoren om hun belangen te vertegenwoordigen. Educatieboeren worden niet betrokken bij besluitvorming over het stelsel, maar hun gebruikservaring is wel bepalend voor het succes van het stelsel. De mate van gebruik van educatieboeren is grotendeels afhankelijk van de mate waarin coördinatoren hen begeleiden en ondersteunen. Dit benadrukt het belang van een goede samenwerking tussen deze groepen, waarbij coördinatoren niet alleen technische ondersteuning bieden maar ook de schakel zijn tussen BEN en educatieboeren. Het betrekken van deze groepen bij verbeteringen is essentieel om het gebruik van het stelsel te stimuleren.

Het gebruik van het stelsel door educatieboeren is lager dan dat van coördinatoren. Dit heeft met verschillende factoren te maken, zoals de kennis en bereidheid om het stelsel te gebruiken. Educatieboeren moeten hun beschikbaarheid voor boerderijlessen invoeren maar in veel gevallen gebeurt dit niet, waardoor het stelsel niet optimaal functioneert. Het beperkte gebruik van het stelsel is deels te verklaren doordat coördinatoren op vrijwillige basis werken, wat leidt tot een gebrek aan tijd en motivatie om het stelsel optimaal te gebruiken. Daarbij kost het stelsel tijd om het goed te begrijpen, wat met name voor gebruikers die minder vertrouwd zijn met technologie of systemen lastig is. De benodigde tijd en energie om het stelsel goed te begrijpen kan ontmoedigend zijn, vooral als er een gebrek is aan persoonlijke begeleiding of extra ondersteuning. Gebruikers die moeite hebben met het stelsel kunnen daardoor minder geneigd zijn het regelmatig of volledig te gebruiken.

De overtuiging dat het gebruik van het stelsel zal bijdragen aan betere prestaties, blijkt een belangrijke factor te zijn voor de gedragsintentie van gebruikers. Coördinatoren die geloofden dat het stelsel hen zou helpen om taken efficiënter uit te voeren waren meer geneigd om het stelsel te gaan gebruiken. Dit sluit aan bij de bevindingen van Venkatesh et al. (2003), dat prestatieverwachting direct samenhangt met de gebruiksententie. Echter, waar gebruikers geconfronteerd werden met technische problemen werd de prestatieverwachting negatief beïnvloed, wat de bereidheid om het stelsel te gebruiken verlaagde. Hierbij is het niet altijd duidelijk of de fouten voortkomen uit technische problemen in het stelsel of door onjuist gebruik door gebruikers zelf. Dit wijst op de noodzaak voor een betrouwbaar stelsel om de positieve prestatieverwachting te behouden. Tegelijkertijd is het belangrijk om te communiceren over mogelijkheden in het stelsel om onduidelijkheden daarover op te lossen. Dit onderzoek laat zien dat gebruikers behoefte hebben aan specifieke technische verbeteringen zoals een beheerdersrol voor coördinatoren en een aangepaste

planning. Door aanpassingen te maken die direct inspelen op de behoeften van gebruikers, kan het systeem beter aansluiten bij hun verwachtingen.

De perceptie van gebruiksgemak speelt een cruciale rol bij de adoptie van het systeem (Venkatesh et al., 2003). Gebruikers geven aan dat het systeem tijdrovend is om te leren. Gebruikers die het systeem als moeilijk te begrijpen ervaren, waren minder geneigd het systeem regelmatig te gebruiken. Het ontbreken van ondersteuning bij technische problemen en vragen dragen bij aan een negatieve houding. Uit de interviews is gebleken dat de motivatie om het systeem actief te gebruiken hierdoor negatief beïnvloed werd, met name bij coördinatoren en educatieboeren die al beperkte tijd hebben. Dit toont aan hoe belangrijk het is om het systeem gemakkelijk toegankelijk te maken en gebruikers van de juiste middelen te voorzien om de inspanningsverwachting te verlagen. De resultaten laten zien dat in regio's waar de inspanningsverwachting hoog was, gebruikers vaak kozen voor alternatieve werkwijzen. Dit wijst erop dat het daadwerkelijke gebruiksgedrag wordt belemmerd wanneer de inspanningsverwachting te hoog is.

De invloed van anderen op de beslissing om het systeem te gebruiken, heeft bijgedragen aan de bereidheid van gebruikers om het systeem te gebruiken. Coördinatoren en educatieboeren kunnen sociale druk voelen om het systeem te gebruiken. Dit verklaart mogelijk waarom sommige regio's het systeem ondanks de problemen toch implementeren, terwijl anderen wachten op verbeteringen voordat ze volledig overstappen. Dit bevestigt dat de factor 'Social Influence' (Venkatesh et al., 2003) een rol speelt. Dit kan positieve sociale invloed creëren doordat educatieboeren en coördinatoren eerder geneigd zijn het systeem te gebruiken als ze het gevoel hebben dat het systeem gewaardeerd wordt. Echter, als de beslissing wordt ervaren als een top-down maatregelen zonder inspraak of duidelijke voordelen voor gebruikers kan het ook weerstand veroorzaken.

Daarnaast is de invloed van coördinatoren op het gebruik van het systeem in de regio duidelijk. Coördinatoren vervullen een cruciale rol in het gebruik en de implementatie van het systeem. In regio's waar coördinatoren actief ondersteunen, is de implementatie beter verlopen. Echter, in regio's met minder begeleiding blijft het actief gebruik door educatieboeren laag. Coördinatoren die de verantwoordelijkheid op zich namen om educatieboeren goed voor te bereiden en te ondersteunen, zorgden voor een lagere werkdruk en verminderden mogelijke frustraties bij educatieboeren. Deze actieve betrokkenheid vergrootte de kans dat het systeem daadwerkelijk gebruikt zou worden. De bereidheid om het systeem te gebruiken werd dus versterkt door de mate van voorbereiding en ondersteuning die tijdens de implementatie werd aangeboden. Tegelijkertijd voelen coördinatoren zich beperkt door een gebrek aan rechten om gegevens direct aan te passen en technische problemen op te lossen.

Hoewel er trainingen zijn georganiseerd en handleidingen beschikbaar zijn, blijkt deze ondersteuning niet voor iedereen voldoende. De resultaten benadrukken dat goede ondersteuning essentieel is voor succesvolle implementatie. Gebrek aan respons op vragen van gebruikers en technische problemen zorgen ervoor dat niet alle gebruikers voldoende middelen en kennis hebben om het systeem optimaal te gebruiken. Een verbeterde aanpak van ondersteuning en communicatie is noodzakelijk. Dit sluit aan bij de UTAUT-factor 'Facilitating Conditions' (Venkatesh et al., 2003), die aangeeft dat voldoende ondersteuning en hulpmiddelen essentieel zijn voor acceptatie. De huidige tekortkomingen op dit vlak dragen bij aan een trage implementatie van het systeem en verklaren deels het lage gebruiksniveau.

Sterke en zwakke punten van het onderzoek

Een sterk punt van dit onderzoek is de combinatie van kwalitatieve analyse en praktische inzichten. Door interviews te gebruiken, biedt het onderzoek diepgaande inzichten in de ervaringen en behoeften van gebruikers. Daarnaast hebben fysieke interviews waardevolle inzichten gegeven over ervaringen en inzichten van coördinatoren. De combinatie van interviews via Teams en fysiek is een pluspunt geweest aangezien de geïnterviewden daadwerkelijk konden laten zien hoe het systeem werkt en hoe zij dat ervaren. Voor vervolgonderzoek wordt geadviseerd om deze aanpak ook te hanteren zodat er een reëel beeld gecreëerd kan worden van het gebruik van het systeem. De interviews hebben geholpen om betrokkenheid van belanghebbende te creëren. Een onafhankelijke positie als onderzoeker creëerde een vertrouwen waardoor respondenten minder terughoudend waren en zowel positieve als kritische inzichten deelde. Hierdoor werd waardevolle informatie verzameld die mogelijk niet naar voren zou zijn gekomen als de organisatie zelf de informatie had verzameld. De kwalitatieve analyse in Atlas.ti heeft het mogelijk gemaakt om interviews systematisch te analyseren en coderen, waardoor thema's zichtbaar gemaakt konden worden. De bijeenkomst met regionale coördinatoren heeft het mogelijk gemaakt om de verzamelde data uit de interviews te controleren met de ervaringen van alle coördinatoren. De pluspunten en verbeterpunten van coördinatoren wat betreft de functionaliteiten van het systeem en het implementatieproces zijn verzameld waarmee de gevonden resultaten bevestigd en aangevuld zijn. Hierdoor zijn de resultaten beter te generaliseren voor alle regionale samenwerkingsverbanden van BEN. Als laatste zijn de aanbevelingen praktisch toepasbaar en gericht op directe verbeteringen, wat dit onderzoek waardevol maakt voor BEN.

Een zwak punt van dit onderzoek is dat slechts één stakeholdergroep meegenomen is in het onderzoek. De steekproef bestaat enkel uit coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden. Hierdoor zijn de ervaringen van andere stakeholders onderbelicht. Een advies voor vervolgonderzoek is om perspectieven te onderzoeken van verschillende stakeholdergroepen, zoals die van educatieboeren en scholen. Echter spelen scholen een cruciale rol als eindgebruikers van het systeem maar hun perspectieven zijn niet aanwezig in dit onderzoek. Door gebrek aan tijd is er voor gekozen om in dit onderzoek te focussen op interne stakeholders waardoor deze groep niet meegenomen is. Er wordt geadviseerd om in vervolgonderzoek hun behoeften en ervaringen te onderzoeken. Vanwege lange responstijd op mails voor uitnodigingen voor interviews wordt geadviseerd om in het vervolg te bellen voor een afspraak. Hoewel gebruikerservaringen in kaart zijn gebracht, ontbreekt een technische evaluatie van het systeem zelf. Technische problemen zijn benoemd maar er is geen analyse uitgevoerd van de onderliggende oorzaken. Hierdoor is het niet altijd duidelijk of problemen worden veroorzaakt door technische tekortkomingen of het verkeerd handelen van gebruikers.

6. Aanbevelingen

Op basis van de evaluatie van het registratie- en boekingsstelsel van BEN worden verschillende aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen richten zich op het verbeteren van de technische functionaliteit, de gebruiksvriendelijkheid en de implementatie van het stelsel binnen de regionale samenwerkingsverbanden.

Een belangrijke bevinding uit dit onderzoek is dat technische functionaliteiten en gebruiksvriendelijkheid verbeterd moeten worden. Om dit te verbeteren wordt aanbevolen om een proces te ontwikkelen om technische fouten, zoals foutmeldingen bij boekingen en problemen bij het uploaden van documenten, snel op te sporen en op te lossen. Er kan bijvoorbeeld een functie ontwikkeld worden in het stelsel waar coördinatoren en educatieboeren technische problemen kunnen melden. Categoriseer problemen bij het melden in thema's en zorg ervoor dat deze zichtbaar zijn voor alle gebruikers, zodat zij op de hoogte zijn dat een probleem gemeld is. Stel daarbij vast welke problemen prioriteit hebben door deze te categoriseren in kritieke fouten die opgelost moeten worden binnen 24 uur, hoge prioriteit problemen die opgelost worden binnen 3 werkdagen, lage prioriteit voor problemen die opgelost moeten worden binnen 2 weken en wensen die mogelijk in de toekomst kunnen worden aangepast. Het is tevens belangrijk om continu feedback te blijven ophalen van de verschillende gebruikersgroepen. Deze feedback kan meegenomen worden bij het uitvoeren van updates zodat er op hun behoeftes ingespeeld kan worden. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld betrokken worden in de ontwikkeling van het stelsel door een panel op te richten waarin coördinatoren en educatieboeren deelnemen aan beslissingen over nieuwe functionaliteiten en verbeteringen.

Een functionaliteit waar coördinatoren behoefte aan hebben is de mogelijkheid om alle handelingen zelf uit te voeren zodat zij taken kunnen overnemen van educatieboeren en niet hoeven te wachten op het secretariaat van BEN. Daarnaast wordt aanbevolen om de planning aan te passen. Deze wordt benoemd als zwakke functionaliteit doordat er meerdere agenda's zijn als je meer excursies hebt, de planning van afgelopen data nog te zien is, niet beschikbare data handmatig verwijderd moeten worden en er alleen een maand staat en geen jaartal.

Coördinatoren hebben behoefte aan duidelijkere begeleiding bij het gebruik van het stelsel. Om regionale coördinatoren en educatieboeren te motiveren en vaardiger te maken wordt voorgesteld om extra praktische workshops en bijeenkomsten te organiseren waarin zij stap voor stap leren werken met het stelsel. Hierbij is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de verschillende situaties in ieder samenwerkingsverband, zodat elk programma op maat is. Daarnaast is er behoefte aan een centrale helpdesk die kan helpen bij vragen en foutmeldingen. Dit kan gecombineerd worden met duidelijke, toegankelijke handleidingen, een FAQ-pagina en instructievideo's. Als laatste kan kennisuitwisseling gestimuleerd worden tussen samenwerkingsverbanden waar ervaringen en tips worden gedeeld.

Een behoefte die ook speelt bij de coördinatoren is betere en frequentere communicatie met het secretariaat van BEN. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door gebruikers frequent op de hoogte te stellen van updates. BEN kan bijvoorbeeld maandelijks de meest voorkomende problemen en de voortgang daarvan bespreken met gebruikers. Ook moet ervoor gezorgd worden dat vragen en problemen van gebruikers sneller worden beantwoord en opgelost.

Educatieboeren zijn essentieel voor het succes van BEN. Om hen te motiveren en tegelijkertijd te betrekken moet de werkdruk verlaagd worden. Daarom moet goed bekeken worden welke extra

rechten coördinatoren kunnen krijgen op het gebied van administratie, zodat boeren zich kunnen richten op de kernactiviteiten. Laagdrempelige trainingen en persoonlijke sessies kunnen georganiseerd worden om boeren met beperkte technische vaardigheden beter te ondersteunen.

Als laatste wordt geadviseerd om ook een onderzoek uit te voeren onder scholen die gebruik maken van het systeem. Zij zijn een belangrijke doelgroep omdat zij de boerderijbezoeken boeken via het systeem. Het is daarom van belang dat er ook onderzoek gedaan wordt naar hun ervaringen met het systeem en zodat er ingespeeld kan worden op hun behoeften.

Concluderend, de introductie van een nieuw systeem is een langdurig proces dat voortdurende aandacht vereist. Een duurzaam evaluatieproces waarmee het gebruik en de tevredenheid van gebruikers regelmatig worden gemeten is hierbij belangrijk. Daarbij is het belangrijk dat het systeem aanpasbaar blijft, zodat toekomstige functionaliteiten eenvoudig toegevoegd kunnen worden. Een bereikbaar landelijk contactpunt waar de coördinatoren en boeren terecht kunnen voor vragen en problemen is daarbij essentieel.

7. Conclusie

Dit onderzoek heeft de implementatie en het gebruik van het nieuwe registratie- en boekingsstelsel van BEN geëvalueerd.

De belangrijkste stakeholders van BEN zijn educatieboeren en regionale samenwerkingsverbanden. Educatieboeren geven de boerderijlessen en zij gebruiken het stelsel voor het beheren van hun gegevens en boekingen. Coördinatoren van regionale samenwerkingsverbanden ondersteunen boeren, beheren administratieve processen en zijn het aanspreekpunt van scholen binnen de regio. De betrokkenheid van coördinatoren heeft een sterke invloed op het succes en de implementatie binnen de regio, waardoor zij een belangrijke stakeholdergroep zijn.

De ervaringen met het stelsel zijn gemengd. Coördinatoren waarderen de mogelijkheid voor centrale administratie maar voelen zich belemmerd door technische problemen en beperkte functionaliteiten. Ook vinden zij het tijdrovend om het stelsel te leren gebruiken. De functionaliteiten worden gezien als veelbelovend, maar de uitvoering schiet tekort. Sterke punten zijn het overzichtelijke dashboard, meldingen van openstaande taken en de mogelijkheid om gegevens centraal te registreren. Functionaliteiten die aangepast kunnen worden om het gebruiksgemak te verbeteren zijn de planning en de mogelijkheid voor coördinatoren om extra rechten te krijgen op het gebied van administratie in het stelsel.

De introductie van het nieuwe stelsel wordt over het algemeen positief ervaren, maar tegelijkertijd ook als chaotisch. Coördinatoren voelen zich verantwoordelijk voor de ondersteuning van educatieboeren maar missen zelf duidelijke instructies en directe toegang tot hulp. Veel gebruikers voelden zich onvoldoende voorbereid door een gebrek aan ondersteuning. Gebruikers noemen de inzet van een helpdesk met kortere responstijden en meer ondersteuning een essentiële verbetering die nodig is. Ook willen zij graag dat er tijdig en consistent gecommuniceerd wordt over veranderingen in het stelsel. Daarnaast kan een betere afstemming tussen BEN en coördinatoren over werkwijzen en verwachtingen bijdragen aan een beter proces. Praktische workshops, instructievideo's en een uitgebreide FAQ-pagina zouden gebruikers helpen om snel problemen op te lossen.

Het nieuwe registratie- en boekingsstelsel van BEN biedt kansen voor een efficiëntere organisatie en professionalisering van boerderijeducatie. Echter ervaren gebruikers het stelsel nog onvoldoende positief en vragen om concrete verbeteringen in functionaliteiten, gebruiksvriendelijkheid en ondersteuning. Door deze aanpassingen door te voeren, kan het stelsel beter aansluiten bij de behoeften van gebruikers en bijdragen aan een succesvolle adoptie binnen BEN.

8. Literatuurlijst

- Ackermann, F., & Eden, C. (2011). Strategic Management of Stakeholders: Theory and Practice. *Long Range Planning*, 44(3), 179–196. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2010.08.001>
- Battjes-Fries, M. (2016). *Effectiveness of nutrition education in Dutch primary schools*. WageningenUniversity.
- Battjes-Fries, M., Haveman-Nies, A., Renes, R.-J., Meester, H. J., & van 't Veer, P. (2015). Effect of the Dutch school-based education programme 'Taste Lessons' on behavioural determinants of taste acceptance and healthy eating: a quasi-experimental study. *Public Health Nutrition*, 18(12), 2231–2241. <https://doi.org/10.1017/S1368980014003012>
- Battjes-Fries, M., Haveman-Nies, A., van Dongen, E. J. I., Meester, H. J., van den Top-Pullen, R., de Graaf, K., & van 't Veer, P. (2016). Effectiveness of Taste Lessons with and without additional experiential learning activities on children's psychosocial determinants of vegetables consumption. *Appetite*, 105, 519–526. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2016.06.016>
- Boerderij Educatie Nederland. (n.d.-a). *Gekwalificeerde educatieboeren*. Retrieved September 11, 2024, from <https://www.boerderijeducatienederland.nl/gekwalificeerde-educatieboeren/#1719994429640-393e1524-beed>
- Boerderij Educatie Nederland. (n.d.-b). *Regionale samenwerking*. Retrieved September 11, 2024, from <https://www.boerderijeducatienederland.nl/regionale-samenwerking/>
- Brouwer, H., & Brouwers, J. (2017). *The MSP Tool Guide: Sixty tools to facilitate multi-stakeholder partnerships. Companion to The MSP Guide*.
- Cambridge Dictionary. (n.d.). *Implementation*. Retrieved October 2, 2024, from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/implementation>
- CBS Statline. (2024, March 4). *Lengte en gewicht van personen, ondergewicht en overgewicht; vanaf 1981*. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81565NED/table?dl=8F48E>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017, November 17). *Kinderen eten te weinig fruit, groente en vis*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/46/kinderen-eten-te-weinig-fruit-groente-en-vis>
- Dudley, D. A., Cotton, W. G., & Peralta, L. R. (2015). Teaching approaches and strategies that promote healthy eating in primary school children: a systematic review and meta-analysis. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 12(1), 28. <https://doi.org/10.1186/s12966-015-0182-8>
- Fixsen, D. L., Naoom, S. F., Blase, K. A., Friedman, R. M., & Wallace, F. (2005). *Implementation research: A synthesis of the literature*.
- Freeman, R. E. (2020). The stakeholder approach revisited. *Wirtschafts-Und Unternehmensethik*, 657–671.
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2023). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. TheoryHub book. <https://open.ncl.ac.uk/theory-library/unified-theory-of-acceptance-and-use-of-technology.pdf>
- Poelman, M. P., Dijkstra, S. C., Sponselee, H., Kamphuis, C. B. M., Battjes-Fries, M. C. E., Gillebaart, M., & Seidell, J. C. (2018). Towards the measurement of food literacy with respect to healthy eating: the development and validation of the self perceived food literacy scale among an adult sample

- in the Netherlands. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 15(1), 54.
<https://doi.org/10.1186/s12966-018-0687-z>
- Schiffer, E. (2008). *Tracing Power and Influence in Networks. Net-Map as a Tool for Research and Strategic Network Planning*.
- Smaaklessen. (n.d.-a). *Alle kinderen voedselvaardig!* Retrieved September 11, 2024, from
<https://www.smaaklessen.nl/nl/smaaklessen.htm>
- Smaaklessen. (n.d.-b). *Excursies*. Retrieved September 11, 2024, from
<https://www.smaaklessen.nl/nl/smaaklessen/ons-aanbod/excursies.htm>
- Smaaklessen. (n.d.-c). *Over voedseleducatie*. Retrieved September 11, 2024, from
<https://www.smaaklessen.nl/nl/smaaklessen/over-voedseleducatie/over-voedseleducatie.htm>
- van der Horst, K., Ferrage, A., & Rytz, A. (2014). Involving children in meal preparation. Effects on food intake. *Appetite*, 79, 18–24. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2014.03.030>
- Varman, S. D., Cliff, D. P., Jones, R. A., Hammersley, M. L., Zhang, Z., Charlton, K., & Kelly, B. (2021). Experiential Learning Interventions and Healthy Eating Outcomes in Children: A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10824. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010824>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., David, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View* (3rd ed., Vol. 27).
- Walker, D. H. T., Bourne, L. M., & Shelley, A. (2008). Influence, stakeholder mapping and visualization. *Construction Management and Economics*, 26(6), 645–658.
<https://doi.org/10.1080/01446190701882390>
- World Health Organisation. (n.d.). *Healthy Diet*. Retrieved September 11, 2024, from
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/healthy-diet>

9. Bijlagen

Bijlage A: Interviewvragen

Bijlage A.1: Interviewvragen gebruikers registratie- en boekingsstelsel

0. Introductie en doel interview (5 min)

- Introductie mezelf, introductie onderzoek, uitleg stelsel, doel interview, anonimiteit, toestemming opnemen
- Toelichting opbouw interview, 1) hoe is jullie samenwerkingsverband georganiseerd? 2) functionaliteiten stelsel, 3) manier van introduceren van het stelsel.

1. Introductievragen over samenwerkingsverband (10 min)

- Hoe is jullie samenwerkingsverband georganiseerd?
 - o Wat is jouw rol?
 - o Wat is de rol van anderen?
- Wie werken er met het stelsel?
 - o Welke taken doen de verschillende mensen binnen het stelsel?
- In welke mate wordt het nieuwe stelsel gebruikt binnen jouw regionale samenwerkingsverband?
 - o Hoe actief wordt het stelsel gebruikt door de coördinator/ het bestuur?
 - o Hoe actief wordt het stelsel gebruikt door educatieboeren?
 - o Worden boerderijbezoeken via het nieuwe stelsel geboekt?
- Indien het stelsel nog niet actief gebruikt wordt: waarom wordt het stelsel nog niet actief gebruikt?
 - o Hebben jullie een eigen werkwijze?
 - o Zijn er specifieke redenen of obstakels die je tegenhouden om het stelsel te introduceren in de regio?
 - o Zou je in de toekomst het stelsel willen gebruiken?
- Hoe belangrijk vind je het dat iedereen binnen jouw samenwerkingsverband het stelsel gebruikt?

2. A. Ervaring functionaliteiten (15 min)

- Hoe ervaren je het stelsel bij het uitvoeren van jouw dagelijkse taken?
 - o In hoeverre ondersteunt het stelsel je bij het uitvoeren van dagelijkse taken?
- Hoe gemakkelijk vind je het om het stelsel te gebruiken?
 - o Welke functies vind je gemakkelijk om mee te werken en waarom?
 - o Welke onderdelen van het stelsel vind je lastig of verwarrend te gebruiken en waarom?
- Wat zijn volgens jou de sterke functionaliteiten van het stelsel en waarom?
- Wat zijn volgens jou de zwakke functionaliteiten van het stelsel en waarom?
 - o Kun je beschrijven hoe eventueel zwakke punten jouw werk beïnvloeden?
 - o Zijn er essentiële functies die je mist in het stelsel?
- Is je werk efficiënter of juist complexer geworden door de nieuwe manier van werken?
- Krijg je terugkoppelingen van leden wat zij van het stelsel vinden?
 - o Lopen de leden ergens tegenaan?

2b. Aanbevelingen functionaliteiten (5 min)

- Voor gebruikers: welke functies van het systeem hebben volgens jou prioriteit om verbeterd te worden?
- Voor niet-gebruikers: welke functies zijn voor jou essentieel om in het systeem terug te zien?

3. Ervaring implementatie (15 min)

- Hoe is het systeem in jullie regio geïntroduceerd?
 - o Wat was jouw rol daarbij?
 - o Wat voor hulp hebben leden van jullie gekregen?
 - o Welke ondersteuning of middelen heb je ontvangen vanuit BEN?
 - Ben je betrokken geweest bij de ontwikkeling?
 - Ben je bij een online meeting geweest waarin het systeem werd uitgelegd?
 - Heb je toegang tot handleidingen?
 - Heb je vraagmogelijkheden?
- Hoe heb je de manier waarop het systeem geïntroduceerd is vanuit BEN ervaren?
- Wat vond je goed aan de manier waarop het systeem geïntroduceerd is?
- Wat zou volgens jou beter kunnen aan de manier waarop het systeem geïntroduceerd is?
 - o Waren er uitdagingen of obstakels voor jou tijdens de overgang naar het nieuwe systeem?
- Vind je dat je voldoende middelen en kennis hebt om het systeem optimaal te gebruiken?
 - o Wat zou je nodig hebben om het systeem beter te kunnen gebruiken?
- In hoeverre hebben andere mensen binnen BEN jou beïnvloed om het systeem te gaan gebruiken?

3a. Aanbevelingen implementatie (5 minuten)

- Hoe kan de manier waarop het systeem geïntroduceerd is worden verbeterd volgens jou?
 - o Welke aspecten van de implementatie hebben volgens jou prioriteit om verbeterd te worden?
- Voor niet-gebruikers: wat zou je nodig hebben om het systeem te gaan gebruiken?

4. Afsluitende vraag (5 min)

- Heb je nog andere suggesties of opmerkingen wat we niet hebben besproken?

Bijlage A.2: Interviewvragen gebruikers registratiesysteem

0. Introductie en doel interview (5 min)

- Introductie mezelf, introductie onderzoek, uitleg systeem, doel interview, anonimiteit, toestemming opnemen
- Toelichting opbouw interview, 1) hoe is jullie samenwerkingsverband georganiseerd? 2) functionaliteiten systeem, 3) manier van introduceren van het systeem.

1. Introductievragen over samenwerkingsverband (10 min)

- Hoe is jullie samenwerkingsverband georganiseerd?
 - o Wat is jouw rol?
 - o Wat is de rol van anderen?
- Wie werken er met het systeem?
 - o Welke taken doen de verschillende mensen binnen het systeem?
- In welke mate wordt het nieuwe systeem gebruikt binnen jouw regionale samenwerkingsverband?
 - o Hoe actief wordt het systeem gebruikt door de coördinator/ het bestuur?
 - o Hoe actief wordt het systeem gebruikt door educatieboeren?
 - o Worden boerderijbezoeken via het nieuwe systeem geboekt?
- Indien het systeem nog niet actief gebruikt wordt: waarom wordt het systeem nog niet actief gebruikt?
 - o Hebben jullie een eigen werkwijze?
 - o Zijn er specifieke redenen of obstakels die je tegenhouden om het systeem te introduceren in de regio?
 - o Zou je in de toekomst het systeem willen gebruiken?
- Hoe belangrijk vind je het dat iedereen binnen jouw samenwerkingsverband het systeem gebruikt?

2. A. Functionaliteiten verwachtingen (15 min)

- Ben je bekend met de functionaliteiten of mogelijkheden van het systeem?
 - o Zo ja, wat spreekt je wel of niet aan van het systeem?
 - o Zo ja, zijn er functies of mogelijkheden die je mist en die belangrijk zijn voor jouw werk?
 - o Zo nee, heb je voldoende informatie gekregen over hoe het systeem werkt en wat het kan bieden?
- Hoe denk je dat het gebruik van het systeem zou zijn?
 - o Denk je dat het systeem gemakkelijk in gebruik is, of verwacht je dat het ingewikkeld zou zijn?
 - o Wat zou het systeem makkelijker maken om mee te starten?
- Heb je de indruk dat het systeem veel tijd of moeite zou kosten om te leren gebruiken?
 - o Zijn er specifieke functies die volgens jou lastig lijken?
 - o Wat voor ondersteuning zou helpen om die drempel te verlagen?
- In hoeverre denk je dat het systeem je werk makkelijker of moeilijker zou maken als je het zou gebruiken?
 - o Denk je dat het voordelen zou hebben voor het uitvoeren van dagelijkse taken of zie je er weinig meerwaarde in?

2b. Aanbevelingen functionaliteiten (5 min)

- Welke functies zijn voor jou essentieel om in het systeem terug te zien?

3. A. Ervaring implementatie (15 min)

- Hoe is het systeem in jullie regio geïntroduceerd?
 - o Wat was jouw rol daarbij?
 - o Wat voor hulp hebben leden van jullie gekregen?

- o Welke ondersteuning of middelen heb je ontvangen vanuit BEN?
 - Ben je betrokken geweest bij de ontwikkeling?
 - Ben je bij een online meeting geweest waarin het systeem werd uitgelegd?
 - Heb je toegang tot handleidingen?
 - Heb je vraagmogelijkheden?
- Hoe heb je de manier waarop het systeem geïntroduceerd is vanuit BEN ervaren?
- Wat vond je goed aan de manier waarop het systeem geïntroduceerd is?
- Wat zou volgens jou beter kunnen aan de manier waarop het systeem geïntroduceerd is?
 - o Waren er uitdagingen of obstakels voor jou tijdens de overgang naar het nieuwe systeem?
- Vind je dat je voldoende middelen en kennis hebt om het systeem optimaal te gebruiken?
 - o Wat zou je nodig hebben om het systeem beter te kunnen gebruiken?
- In hoeverre hebben andere mensen binnen BEN jou beïnvloed om het systeem te gaan gebruiken?

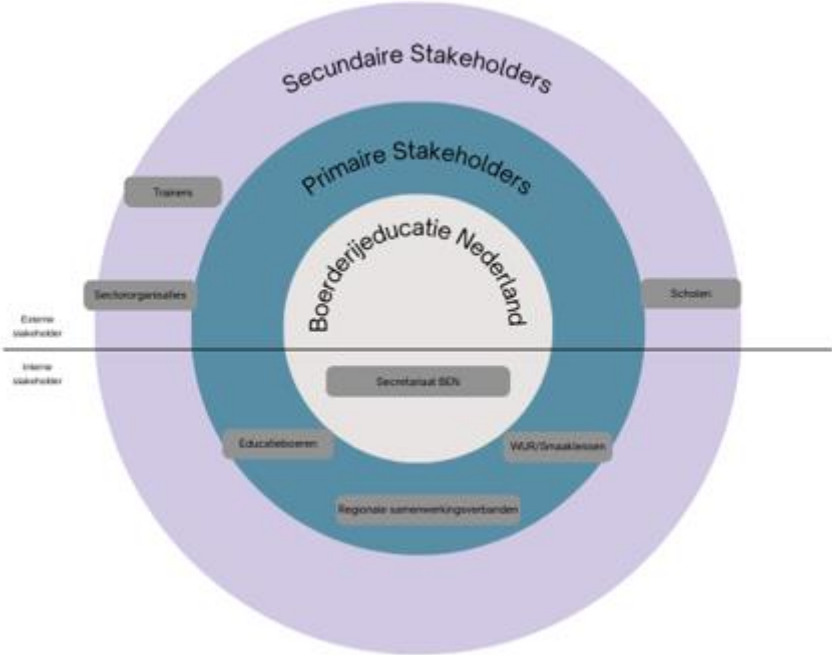
3b. Aanbevelingen implementatie (5 minuten)

- Hoe kan de manier waarop het systeem geïntroduceerd is worden verbeterd volgens jou?
 - o Welke aspecten van de implementatie hebben volgens jou prioriteit om verbeterd te worden?
- Voor niet-gebruikers: wat zou je nodig hebben om het systeem te gaan gebruiken?

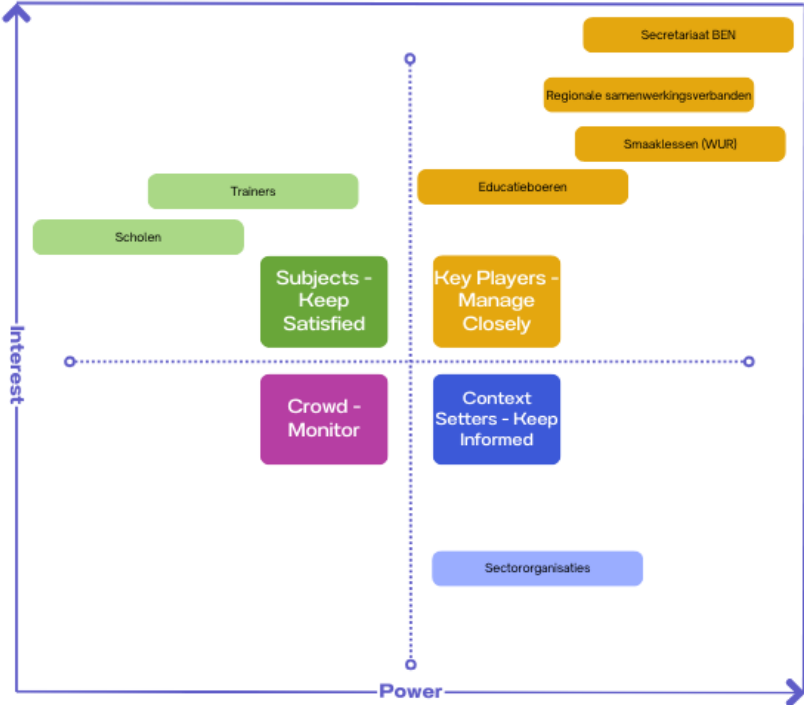
4. Afsluitende vraag (5 min)

- Heb je nog andere suggesties of opmerkingen wat we niet hebben besproken?

Bijlage B: Stakeholderanalyse
 Bijlage B.1: Stakeholder Mapping



Bijlage B.2: Power-Interest Matrix



Bijlage C: Gebruik AI

Voor dit verslag is er gebruik gemaakt van ChatGPT als sparringpartner, om feedback te krijgen op de kwaliteit van teksten en het formuleren van vragen. Het is gebruikt om zinnen grammaticaal correct te formuleren en suggesties te vragen voor verbeteringen. Deze feedback heeft geholpen om teksten te verbeteren. Daarnaast hielp het bij het kritisch bekijken en mogelijke verbeterpunten te ontdekken.

Voorbeelden van gebruikte instructies zijn:

“Kun je deze zinsopbouw verbeteren?”

“Wat is een synoniem van dit woord?”

“kun je suggesties geven om de duidelijkheid in deze zin te verbeteren?”

“Kun je feedback geven op de grammatica van deze tekst?”

“Is deze uitleg helder of kan het makkelijker geformuleerd worden?”

“Hoe kan ik verbanden leggen tussen verschillende thema's in mijn data?”