

# Hoe tevreden zijn veehouders over uw bedrijf?

Veel adviseurs vragen hun klanten regelmatig of zij tevreden zijn over de geleverde diensten en producten. Andere adviseurs besteden het onderzoek uit aan een gespecialiseerd bureau. Vaak wordt de klant gevraagd zijn tevredenheid uit te drukken in een waarderingscijfer. Dan is het de vraag: wat zegt zo'n cijfer?



En 7 op het schoolrapport is een mooie voldoende. Maar is dat het ook in een klanttevredenheids-onderzoek? Mag je met die 7 tevreden zijn of is het eigenlijk onvoldoende? Die vraag is lastig met ja of nee te beantwoorden, zo lang je niet weet hoe andere aanbieders presteren. AgriDirect en V-focus hebben daarom de klantwaarderingen van de grote en middelgrote adviesbedrijven in de veehouderij langs de meetlat gezet. Bedrijven die zijn opgenomen in de meetlat kunnen hun klantwaarderingen vergelijken met die van andere bedrijven. En bedrijven die er niet in staan, en wel zelf gegevens (laten) verzamelen, hebben hiermee een richtlijn voor hun eigen prestaties. Het doel van het onderzoek is om alle adviseurs handvatten te geven voor het verbeteren (of op niveau houden) van hun dienstverlening aan hun klanten.

## Opzet onderzoek

In mei-juni werden 2.000 veehouders gevraagd om hun adviseurs: veevoerbedrijf, dierenartsenpraktijk, accountantsorganisatie, bank, verzekeringsmaatschappij en algemene adviesorganisatie te beoordelen. Er werd een waarderingscijfer gegeven voor de volgende onderdelen: kennis, prijs en facturering, service en resultaat. Alleen veehouders met een bedrijfsomvang vanaf 40 NGE deden mee aan het onderzoek. De veehouders betroffen een afspiegeling van de totale populatie van veehouders. Dit houdt in dat tweederde van hen rundveehouder was en eenderde varkens- of pluimveehouder.

## 40 adviseurs

AgriDirect streefde ernaar om per bedrijf minimaal 50 beoordelingen binnen te krijgen. Voor de 25 grootste bedrijven werd dit aantal 'spontaan' gehaald. Om zoveel mogelijk bedrijven langs de meetlat te kunnen leggen, is de enquête vervolgens uitgebreid met een telefonische belactie onder de klantengroep van 15 bedrijven.

Van deze groep bedrijven zijn tussen de 20 en 50 beoordelingen verzameld. Uiteindelijk kwamen van 40 bedrijven voldoende gegevens binnen voor opname in het onderzoek.

De groep geënuquêteerden betreft een afspiegeling van het klantenbestand van het bedrijf. Wanneer het bedrijf voornamelijk varkenshouders als klant heeft, mag men ervan uitgaan dat de beoordelingen met name afkomstig zijn van varkenshouders.

## Berekening scores

De scores van de bedrijven op de verschillende onderdelen zijn vermeld in de tabel (pag. 6-7). De eindscore is het gemiddelde van de 'algemene waardering' en de 'aanbeveling'. Aan het begin van de enquête is de veehouder gevraagd zijn gehele waardering te geven voor het bedrijf. Aan het eind van de enquête is deze vraag nogmaals gesteld in de vorm van 'aanbeveling'. Beide cijfers komen normaal gesproken met elkaar overeen.

De scores op de onderdelen kennis, prijs en facturering, service en resultaat staan apart in de tabel. Elk onderdeel bestond uit 3 of 4 subvragen, waaruit het cijfer per onderdeel is berekend. Deze cijfers zijn niet verrekend in het eindcijfer omdat niet bekend is hoe zwaar de verschillende onderdelen meetellen in de algemene waardering van de veehouder.

## Verklaring van de tabel

In de tabel zijn de drie hoogste en de drie laagste scores per onderzoeksdeel met respectievelijk groen en rood gemarkeerd. Verder hebben bedrijven uit dezelfde branche dezelfde kleur.

- mengvoerbedrijf
- dierenartsenpraktijk
- accountantskantoor
- bank
- verzekeringsmaatschappij
- algemene adviesorganisatie

Achter het bedrijf is de (hoofd)vestigingsplaats vermeld.

