

Arkervaat-Twente:

‘Alleen aandacht voor voer’

Geen winkels, geen benzinepompen, geen aanvragen van milieuvergunningen en adviezen over diergezondheidsvraagstukken. Arkervaat-Twente wil slechts in één ding uitblinken: het veevoer. De voercoöperatie scoort met zijn bedrijfsfilosofie torenhoog bij haar klanten op alle onderdelen. Met een 8,3 haalt Arkervaat-Twente tevens de allerhoogste eindscore in dit marktonderzoek.



Marcel Roordink (l) en Cor van Dijk.



“**H**et juiste voer bij de juiste klant krijgen, daaraan hebben wij onze handen vol”, motiveert directeur Marcel Roordink de opmerkelijke keuze om niet naar verbreding te streven, maar naar diepgaande specialisatie. Als voorbeeld neemt hij een melkveebedrijf:

“Met twee productiegroepen, twee groepen droge koeien en jongvee moeten er maar liefst vijf verschillende rantsoenen worden berekend en dat vergt alle tijd van onze adviseurs. Onze adviseurs moeten wel een klankbord zijn voor veehouders, maar zij weten dat ze uiteindelijk op het voer worden afgerekend. Daar moet onze expertise liggen.” Voor andere zaken wordt doorverwezen naar deskundigen als dierenarts of accountant. Cor van Dijk, verkoopleider: “Wij leggen desgewenst de contacten en willen best bij het gesprek aanwezig zijn, maar verder gaan wij niet. Je gaat tekortschieten als je alles voor je klanten wilt regelen.”

Het is om dezelfde reden dat de coöperatie afziet van nevenactiviteiten, zoals agrarische winkels en benzinepompen. Ook aanbiedingen om voer te produceren voor huisdieren, slaat Roordink af. “Uiteraard zouden wij hiermee geld kunnen verdienen. Maar het gaat ten koste van de kerntaak als onze medewerkers met andere dingen bezig zijn.

Eenvoud

Eenvoudig en simpel, dat is de strategie van het bedrijf. Elk coöperatielid moet de activiteiten, maar ook de financiën gemakkelijk kunnen doorgronden. Het kortingsstelsel bijvoorbeeld, is geen ingewikkelde berekening op het einde van het jaar, maar gewoon een vast kortingspercentage op de rekening bij elke levering. Ook taai opzegprocedures kent het voerbedrijf niet. Veehouders kunnen gewoon elk moment overstappen naar een andere voerleverancier als zij dat willen.

Arkervaat-Twente wil vooral overzichtelijk zijn voor zijn klanten. Veehouders kennen de medewerkers - niet alleen de voorlichter, maar ook de telefoniste, zij kunnen rechtstreeks aankloppen bij de nutritionist, maar ook gewoon binnenlopen bij de directeur. “De gast in het restaurant spreekt ook de kok”, typeert Van Dijk de bedrijfsstructuur. Directeur Roordink schat zo’n 400 veehouders van de 700 actieve ondernemers persoonlijk te kennen; hij weet wat op hun bedrijven speelt.

Bijzonder is de relatief jonge buitendienst. De gemiddelde leeftijd is 32 jaar. Jonge mensen hebben passie voor hun vak, zijn vaardig in moderniteiten als automatisering, zijn gedreven en gretig in de acquisitie. Uiteraard wordt gestreefd naar een gezonde mix met senioradviseurs. De onderlinge communicatie krijgt veel aandacht. Van Dijk zegt al zijn medewerkers dagelijks te spreken en velen meer keren op een dag. Voor afstemmen, sparren en leren is alle ruimte. Dit maakt Arkervaat-Twente een leuk bedrijf om voor te werken, vindt Van Dijk. Directeur Roordink doet er nog een schepje bovenop: “Misschien zijn wij wel de leukste werkgever van Nederland.”

Bedrijfsstructuur

Naam: Arkervaat-Twente
Hoofdvestiging: Nijkerk
Nevenvestigingen: productielocaties in Markelo en Leusden.
Rayon: Midden-, Oost- en Noord-Nederland
Aantal medewerkers: 70
In de buitendienst: 17
Omzet: € 59 miljoen (2007)
Historie: In 1996 ontstaan uit fusie Arkervaat en West-Twente.