

## De Beltest

Eind jaren tachtig begon ik aan mijn eerste baan bij de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde. Zoals de naam al doet vermoeden, is dat een deftige organisatie. Zeker toentertijd, toen de dierenartsen nog op een voetstuk stonden. Voor het opnemen van de telefoon waren er dan ook strikte instructies en een strenge chef de bureau die meeluisterde of de telefoon volgens de regels werd beantwoord. Het idee daarachter was dat geen enkele beller 'de deur uit mocht' zonder vakkundig te zijn geholpen. Ook kwam het aan op snelheid om de beller niet onnodig op kosten te jagen. En dat was best ingewikkeld, want op de telefooncentrale konden wel zes lijnen tegelijk binnen komen. Voor iemand die de neiging heeft met iedereen net iets te lang te praten, zoals ik, is zoiets natuurlijk funest. Gelukkig hoefde ik hooguit in noodgevallen een 'telefoon dienst' te draaien en wist ik altijd met welke collega ik moest doorschakelen. Want ook daarvoor waren er gedegen instructies.

Nu zit ik meestal aan de andere kant van de lijn: als 'beller' toets ik de nummers in van uw bedrijven. Mijn ervaring is dat degene die de telefoon opneemt, meestal een mevrouw, vrijwel altijd bijzonder vriendelijk en hulpvaardig is. Maar na het doorverbinden worden de verschillen groter, zo blijkt ook uit de 'beltest' van de redactie.

Dit jaar heeft de redactie alle bedrijven in de Top 50 opgebeld. Wij belden naar het centrale nummer van het bedrijf met drie standaardvragen (aantal adviseurs op de boer, jaaromzet in euro's, aandeel rundvee-, varkens- en pluimveehouders in klantenbestand). Niet het antwoord vonden we belangrijk, maar wel hoe leuk wij geholpen werden. Maar liefst twintig bedrijven in de Top 50 slagen met vlag en wimpel in deze test. Wij kregen hier vlot antwoorden op onze vragen van een vriendelijke medewerker: we werden keurig teruggebeld op de afgesproken dag of het antwoord kwam binnen de afgesproken termijn per e-mail. Helaas scoorden negen bedrijven een onvoldoende. Hier resulteerden onze telefoontjes in een interne zoektocht naar onvindbare antwoorden, mensen bleken te zijn verdwenen en de telefoon kennelijk soms ook (we werden niet teruggebeld, ondanks dat dit was beloofd) en soms wist men helemaal niet waar men het zoeken moest. Een voorbeeld betreft een meneer die ons geïrriteerd vroeg waarom de V-focusredactie hém opbelde, want hij gaat daar helemaal niet over! Het kostte ons enige moeite om uit te leggen dat we het algemene nummer hadden gebeld, inmiddels al zes keer waren doorverbonden en nu kennelijk nog steeds niet de juiste persoon aan de lijn hadden. Ten slotte stuitte we op bedrijven waar de telefoon werd opgenomen met 'hallo?' of 'met Jan', in het plaatselijke dialect. Vrijwel altijd betrof het hier de directeur van het bedrijf. Het is niet volgens de belinstructies zoals ik die vroeger heb geleerd, maar beslist heel sympathiek en klantvriendelijk; de antwoorden waren er stevast vlot. Ook deze bedrijven scoorden uiteraard een 'uitstekend' in onze beltest.

Geesje Rotgers, redactie

## Top 50 adviesbedrijven in de veehouderij 2012

Top 50				Beltest					
positie 2012 (2011)	Bedrijf met plaats (hoofd)vestiging	EINDSCORE waardering	Aantal adviseurs op de boer	Jaaromzet (euro's)	Aandeel klanten veehouderij rund (R), varken (V), pluimvee (P)	Waardering uitmuntend (u), goed (g), matig (m), slecht (s)	Motivatie		
1	1	Booijink Veevoerders (Raalte)	8,2	1	8	57 miljoen	32% R, 67% V, 1% P	u	direct de directeur aan de lijn die antwoorden geeft
2	2	Sikma Veevoerders (Stroobos)	8,0	2	9	15 miljoen	100% R	u	directeur neemt op en geeft de antwoorden
3	4	Brameco-Zon (Eindhoven)	8,0	3	12	75 miljoen	45% R, 30% V, 25% P	u	erg leuk en vlot gesprek
4	3	Van Benthem Veevoerders (Vollenhove)	7,9	4	4	10 miljoen	100% R	u	snel, direct, nuchter, vriendelijk
5	10	E.J. Bos Mengvoerders (Ederveen)	7,9	10	10	72 miljoen	50% R, 35% V, 15% P	g	nuchter, even op zoek naar antwoorden, maar dan snel geholpen
6	(-)	CAV Den Ham (Den Ham)	7,9	3	3	37 miljoen	20% R, 55% V, 25% P	u	goed geholpen, directeur zelf belt nog eens terug om eventueel meer te vertellen
7	6	De Samenwerking (Haastrecht)	7,9	10	10	25 miljoen	80% R, 15% V, 5% overig	u	prettig bedrijf waar we snel geholpen werden
8	9	Administratiekantoor Woldendorp (Bedum)	7,9	1	-	-	-	m	mailt terug, niet met de beloofde antwoorden, wel met een reclameboodschap
9	5	Arkervaart (Nijkerk)	7,9	20	20	96 miljoen	50% R, 30% V, 20% P	u	vlot bedrijf en plezierig gesprek
10	(-)	Isidorus Mengvoerders (Weert)	7,8	10	10	67 miljoen	33% R, 33% V, 33% P	u	vlot bij de juiste persoon, prettig bedrijf
11	8	Coöperatie De Valk Wekerom	7,8	12	12	75 miljoen	33% R, 33% V, 33% P	u	direct doorverbonden met hoofd buitendienst
12	7	Gebroeders Fuite (Genemuiden)	7,7	25	25	80 miljoen	70% R, 15% V, 15% P	u	fijn gesprek met oud-directeur
13	15	Victoria (Veghel)	7,7	8	8	65 miljoen	35% R, 55% V, 10% konijnen	g	even zoeken naar de juiste persoon, daarna vlot en leuk geholpen
14	16	Havens (Maashees)	7,7	-	-	-	-	s	gesprek werd afgekap met vraag om terug te bellen; te druk om ons te woord te staan
15		AgruniekRijnvallei (Wageningen)	7,6	37	37	185 miljoen	22% R, 45% V, 33% P	g	even overleg nodig of antwoorden gegeven worden, daarna snel te woord gestaan
16	13	Geurts Mengvoerders (Nistelrode)	7,6	9	9	vertrouwelijk	15% R, 85% V	g	stroef begin, niet gewend dat de pers belt; vlot teruggebeld, plezierig gesprek
17	31	Vitelia Voeders (Ysselsteyn)	7,6	12	12	122 miljoen	25% R, 55% V, 20% P	u	prettig en vlot bedrijf
18	27	Boerenbond Deurne	7,6	23	23	253,6 miljoen	16% R, 78% V, 6% P	u	plezierig en vlot gesprek
19	19	Alan (Leek/Oosterwolde)	7,6	6	6	2,4 miljoen	90% R, 5% V, 5% P	m	vriendelijke mensen, pas na een week teruggebeld
20	26	DZ-Six Diervoeders (Bergambacht)	7,6	5	5	vertrouwelijk	80% R, 20% V	u	prettig en vlot gesprek met de directeur
21	17	ZLM Verzekeringen (Goes)	7,5	5	5	-	-	u	prettig gesprek, prima service, cijfers echter niet beschikbaar
22		ForFarmers Hendrix (Lochem)	7,5	-	-	-	-	s	meerdere keren gebeld, moeizaam, we worden niet teruggebeld
23	11	Bilanx (Almelo)	7,5	13	13	vertrouwelijk	65% R, 25% V, 10% overig	g	prettig kantoor; was even zoeken naar juiste persoon, maar vlotte reactie
24	28	De Onderlinge (diversen maatschappijen)	7,5	?	?	-	-	g	werken met 1.800 tussenpersonen in allerlei branches; vriendelijk.
25	29	Trippel aaa (Stadskanaal)	7,5	15	15	?	70% R, 30% intensief	m	prettige en vlot begin, maar we worden niet teruggebeld voor laatste antwoord
26	24	De Heus Voeders (Ede)	7,5	vertrouwelijk	vertrouwelijk	onbekend	onbekend	g	uiterst voorzichtig; bedrijf verzoekt om een mail, maar we worden toch teruggebeld
27	23	Agrifirm (Apeldoorn)	7,5	-	-	-	-	s	3 keer gebeld, waarvan 2 keer op het gevraagde moment, maar 3 keer 'nu geen tijd'
28	21	Fransen Gerrits (Erp)	7,4	20	20	vertrouwelijk	90% R, 8% V, 2% P	u	juiste persoon snel gevonden, deze belt meteen terug
29	38	Ten Kate & Huizinga (Enschede)	7,4	?	?	-	-	s	ondanks belofte wordt er niet teruggebeld
30	(-)	Schipper / OAZ	7,3	-	-	-	-	s	maakt belofte van terugbellen niet waar
31	33	Alfa (Wageningen)	7,3	30	30	30 miljoen	85% R, 10% V, 5% P	u	prettige mensen, antwoorden worden vlot gezocht en gemaild
32	20	De Jong & Laan (Vroomshoop)	7,3	-	-	-	-	g	vriendelijk, na intern overleg snel geholpen; geven dergelijke gegevens nooit vrij
33	32	Univé (agrarisch, Assen)	7,3	40-45	40-45	200.000	-	m	na lange zoektocht naar juiste persoon prima te woord gestaan en nog eens gecheckt
34	35	Countus (Zwolle)	7,2	43	43	23 miljoen	?	m	vriendelijke mensen, wel terug gemaild maar een stuk later dan toegezegd.
35	34	Flynth (Arnhem)	7,2	ca. 130	ca. 130	56 miljoen	45% R, 5% V, 2% P, overig	u	snel, behulpzaam en vriendelijk; een pluim voor deze complexe organisatie
TOTAAL GEMIDDELD CIJFER			7,2						
36	37	WEA (West-Nederland)	7,2	onbekend	onbekend	onbekend	onbekend	g	prima te woord gestaan; informatie niet aanwezig i.v.m. franchiseachtige structuur
37	43	Klaverblad verzekeringen (Zuidlaren)	7,1	0	0	vertrouwelijk	vertrouwelijk	g	werken met tussenpersonen, even zoeken naar juiste woordvoerder
38	41	ABAB (Tilburg)	7,0	300	300	12 miljoen	55% R, 30% V, 15% P	g	bellen na 2 dagen met de antwoorden
39	42	Accon AVM (Arnhem)	7,0	200	200	50 miljoen	80% R, 10% V, 10% P	m	6 keer doorverbonden en lange wachttijden, maar wel de antwoorden
40	45	Delta Lloyd (Arnhem)	7,0	5	5	40 miljoen	34% R, 7% V, 4% P, overig	u	zeer behulpzaam en adequaat
41	47	Avéro Achmea (Leeuwarden)	7,0	-	-	-	-	s	na veel bandjes en 'in gesprek' blijft onbekend wie info heeft: 'stuur maar een mail'
42	(-)	Van der Veen & Kromhout	6,9	-	-	-	-	u	juiste persoon is er maandag weer...
43	39	Aegon (Den Haag)	6,9	-	-	-	-	m	5 keer doorverbonden, onbekend wie info heeft, men belt snel terug
44	44	ABN Amro (Amsterdam)	6,8	-	-	-	-	s	via het algemene nummer meermalen vastgelopen in antwoordbandjes
45	49	Interpolis (Tilburg)	6,8	-	-	-	-	u	belt snel terug; legt uit waarom er geen antwoorden zijn: werkt met tussenpersonen
46	36	Friesland Bank (Leeuwarden)	6,8	40	40	>100 miljoen	85% R, 13% V, 2% P	g	vaak doorverbonden; directeur agro belt snel terug vanaf zijn vakantieadres; goed
47	46	Rabobank (Utrecht)	6,8	-	-	-	-	s	op advies medewerker voicemail persvoorlichter ingesproken; niets meer gehoord
48	48	ASR Verzekeringen (Utrecht)	6,8	vertrouwelijk	vertrouwelijk	vertrouwelijk	vertrouwelijk	m	vaak doorverbinden (6 keer), veel wachttijden, na 2 dagen slechts 1 antwoord
49	40	Deutsche Bank (Amstelveen)	6,5	20	20	vertrouwelijk	conform markt, nadruk R	g	centrale nummer enkele keren 'in gesprek', vervolgens snel en uitstekend geholpen
50	50	ING (Amsterdam)	6,3	-	-	-	-	s	lang wachten, veel nummers intoetsen; bank zegt niet te willen bellen, alleen mailen

■ mengvoerbedrijf  
■ accountantskantoor

■ bank  
■ verzekeringsmaatschappij

1 Goud  
2 Zilver

3 Brons