

## TWEEDERDE TOP 50-BEDRIJVEN SCOORT GOED IN DE 'BELTEST'

# Topscorers prolongeren hun titels met gemak

De bedrijven die in 2011 in de top van het klassement eindigden, staan daar in 2012 weer. Dat geldt voor zowel de voerbedrijven als accountantskantoren als verzekeringsmaatschappijen. Opvallend is dat de bedrijven die bovenin het klassement zitten, ook uitstekend scoren in de 'beltest' die dit jaar aan het klanttevredenheidsonderzoek is toegevoegd.

## BELTEAM

Geesje Rotgers (l) en Wilma Wolters van de redactie bellen de bedrijven in de Top 50 op.



## Opzet klanttevredenheidsonderzoek

Afgelopen voorjaar en zomer werden alle veehouders door marktonderzoeksbureau AgriDirect gebeld. Iets meer dan 12.700 veehouders deden mee aan het telefonische Top 50-onderzoek. De veehouders is gevraagd hun waardering voor de bedrijven waarmee zij zaken doen (voerleverancier, accountantskantoor, verzekeringsmaatschappij en bank) uit te drukken in een rapportcijfer. Alleen veehouders met een bedrijfsomvang vanaf 30 koeien, 500 vleesvarkens, 100 fokzeugen, 15.000 vleeskuikens, 10.000 leghennen of 5.000 overig pluimvee konden deelnemen. Bedrijven met minimaal 50 beoordelingen zijn opgenomen in de Top 50.

**D**e uitkomsten van de Top 50 liggen in lijn met die van vorig jaar. Zo vinden we bij zowel de voerbedrijven als accountants als verzekeraars dezelfde bedrijven terug in de kop van het klassement. Hoewel de klanttevredenheid over de gehele lijn met gemiddeld 0,2 punten is gedaald, geldt dat niet voor de 'topscorers'. Hun klanten zijn minimaal even tevreden als in 2011.

### Veevoerbedrijven

De top 10 wordt gedomineerd door de regionale en middelgrote mengvoerbedrijven. Booijink Veevoerders (Raalte) staat voor de vierde keer op rij op nummer één. Dat is een heel knappe prestatie. In interviews heeft de directie nooit helemaal prijs willen geven op welke wijze zij haar klanten in de watten legt. Maar dat de klanten het bedrijf op handen dragen, mag duidelijk zijn. Meteen achter Booijink vinden we opnieuw Sikma Veevoerders (Stroobos), Brameco-Zon (Eindhoven) en Van Benthem Veevoerders (Vollenhove). Van Benthem Veevoerders heeft van plaats gewisseld met Brameco-Zon die nu op plaats drie staat. Een geduchte nieuwe concurrent is CAV Den Ham die dit jaar voor het eerst de ondergrens van 50 beoordelingen passeert, maar meteen al meedoet om de medailles. De enorme stijging van Vitelia Voeders en Boerenbond Deurne mogen we niet onvermeld laten. Beide bedrijven kampten in de afgelopen jaren met een reorganisatie en dat miste zijn uitwerking op de klanten niet. Maar beide zijn weer helemaal terug. Fusies en reorganisaties gaan meestal tijdelijk gepaard met verlies aan klantwaardering en in die zin is het knap dat AgruniekRijnvallei, Arkervaart en Brameco-Zon (Arkervaart en Brameco-Zon zijn voornemens in 2013 te fuseren) hun meer dan uitstekende klantwaardering hebben weten vast te houden.

### Accountants

Administratiekantoor Woldendorp pakt voor de derde keer op rij de titel in de categorie accountantsorganisaties. Deze bijzondere organisatie uit Bedum heeft zijn voorsprong op de concurrentie dit jaar zelfs nog iets weten uit te bouwen. De organisatie is bijzonder omdat bijna alle medewerkers vrouw zijn. Dat is naar zeggen van het bedrijf geen bewuste keuze in het aannamebeleid, maar toevallig zo gegroeid. Op nummer twee vinden we dit jaar Alan (Leek) die vorig jaar nog op de derde plaats stond. Het is stuivertje wisselen met Bilanx, die nu genoeg moet nemen met brons. Met Woldendorp, Alan en Bilanx worden de eerste drie plekken bezet door dezelfde bedrijven als in 2011.

### Verzekeringsmaatschappijen

Ook bij de verzekeringsmaatschappijen zijn er weinig verschuivingen. Ondanks dat ZLM Verzekeringen heeft besloten zich terug te trekken uit de agrarische markt, blijft het bedrijf ongekend populair bij de veehouders. De Onderlinge en Univé zijn de andere partijen in de top drie met de meest tevreden boerenklanten.

### Banken

De categorie agrarische banken ging als enige wel over de kop. ABN Amro doet het goed en heeft haar waardering van vorig jaar vastgehouden (een 6,9) en dat is dit jaar goed voor de eerste plaats. De winnaars van 2011: Friesland Bank en Deutsche Bank, kelderen met respectievelijk 0,4 punten en 0,5 punten. Ook hier speelt reorganisatie waarschijnlijk een rol. Dit voorjaar werd aangekondigd dat Friesland Bank een dochterbedrijf van Rabobank wordt. Aanleiding is de economische crisis, die Friesland Bank hard heeft geraakt. Deutsche Bank is momenteel nog vrij onzichtbaar in de Nederlandse agrosector. In 2010 nam de

Deutsche Bank delen van ABN Amro's zakelijke activiteiten over, inclusief zo'n 1.200 agrarische klanten. De val in de Top 50 lijkt het gevolg te zijn van het intern orde op zaken stellen van de agrarische tak bij deze bank.

### 50 bedrijven in de beltest

Hoe gemakkelijk krijg je een antwoord op je vragen? En word je daadwerkelijk teruggebeld als dat beloofd wordt? Dat heeft de redactie getest in haar beltest (zie kader). De test leverde een aantal fraaie reacties op: "Onze directeur is net op vakantie, belt u over vier weken nog maar eens terug." Het andere uiterste was er ook: agro-directeur Jacob van Dijk van Friesland Bank vond het een kleine moeite om even terug te bellen vanaf zijn vakantieadres. Wat een grootse service van deze bank.

In de beltest werd vooral gekeken of het bedrijf de antwoorden kon geven op het door henzelf aangegeven moment. Dat informatie vertrouwelijk of niet beschikbaar is, is natuurlijk ook een correct antwoord. Maar liefst 33 bedrijven (66 procent van het totaal) scoorde een prima resultaat. In het algemeen scoren bedrijven die hoger in de Top 50 staan beter in de 'beltest'. Dit heeft met name te maken met de overzichtelijkheid en de korte lijnen binnen de organisatie. En deze bedrijven bellen daadwerkelijk terug als dat is beloofd. Maar ook grote, complexe bedrijven scoren geregeld erg goed. Flynn valt in positieve zin op omdat het een complexe organisatie betreft met meerdere kantoren en een recente fusie achter de rug. Toch wordt alles op alles gezet om snel met antwoorden te komen. Goede service. Ook de verzekeraars Interpolis en Delta Loyd zijn zeer meewerkend en doen wat zij beloven. Ook Alfa Accountants willen we noemen. Wij zijn snel bij de juiste persoon die vlot de cijfers voor ons op een rij zet. Minder fleurige resultaten zijn er ook. Zo is er een tegenvaller bij de nummer één bij de accountants in de Top 50, Administratiekantoor Woldendorp. De accountant mailde keurig binnen de beloofde termijn, maar niet met antwoorden, wel met een reclameboodschap. Er zijn meer bedrijven waar nog wel wat te verbeteren valt. Bij ASR Verzekeringen kregen we een enigszins geïrriteerde meneer aan de lijn: 'Ik snap niet dat u mij opbelt,

## Opzet beltest

In aanvulling op het klanttevredenheidsonderzoek zijn alle bedrijven in de Top 50 door de redactie van V-focus gebeld op het centrale telefoonnummer, zoals die vermeld is op de bedrijfswebsite. Aan het bedrijf werden drie standaardvragen gesteld: het aantal adviseurs op de boer, de omzet uit de agrarische markt en het aandeel rundvee-, varkens- en pluimveehouders in het veehoudende klantenbestand. Niet het antwoord was belangrijk, maar wel de wijze waarop bedrijven met het beantwoorden van vragen omgaan. Wanneer de juiste medewerker niet bereikbaar was, werd afgesproken hoe contact kon worden gelegd (de medewerker belt terug, wij belden terug op een rechtstreeks nummer, wij belden terug op het afgesproken moment). Er werd maximaal drie keer gebeld. Het opnemen van de telefoon door de telefonist(e) viel buiten de beltest; de telefoon werd bij alle bedrijven vriendelijk opgenomen. In de tabel staan de beoordelingscriteria.

Pluspunten	Minpunten
Vlot beantwoorden van de telefoon	Te lange antwoordbandjes en wachttijden
Binnen de organisatie is bekend wie de vragen kan beantwoorden	Te vaak doorverbinden (meestal omdat niemand weet waar de vraag naartoe moet)
Beloften worden nagekomen (terugbellen, terugmailen, daadwerkelijk bereikbaar zijn op aangegeven tijd)	Niet nakomen van beloftes (meestal niet terugbellen)
Hulpvaardige instelling	Beller moet procedure volgen (bijvoorbeeld vragen schriftelijk bevestigen)

want ik ben van een hele andere afdeling'. Het kostte enige moeite om deze meneer duidelijk te maken dat wij inmiddels zes keer waren doorverbonden en kennelijk nog steeds niet de juiste persoon aan de lijn hadden. Verschillende bedrijven beloofden ons terug te bellen (of te mailen) met de informatie. Veel bedrijven belden terug, maar ongeveer evenveel lieten niets meer van zich horen. Meerdere bedrijven hadden moeite met het vinden van een medewerker die de antwoorden kon geven. Dit leidde tot doorverbinden, en doorverbinden, en doorverbinden en 'zet de vraag maar op de mail' als 'afschuiver'. Dit was bijvoorbeeld het geval bij ING. Bij de grote banken is het bovendien lastig om binnen te komen via het algemene nummer op de website. Je belandt in een telefonisch keuzemenu waarbij geen van de keuzemogelijkheden van toepassing is. Ook lastig is het om bij de nieuwe fusieorganisaties Agrifirm en Forfarmers aan informatie te komen. Drie belletjes naar Agrifirm, waarvan twee op een door de organisatie zelf aangegeven

moment, leveren niet meer op dan 'wij hebben nu geen tijd'. Forfarmers doet zeker zijn best: je gaat van een aardige mevrouw naar een vriendelijke meneer, waarvan de een wel terugbelt en de ander niet. Maar niemand lijkt te weten wie wat doet binnen de organisatie. Niet echt hulpvaardig zijn bedrijven die de relatief eenvoudige telefonisch gestelde vragen ook nog eens bevestigd willen zien op de mail. Om fouten in de antwoorden te voorkomen, geeft De Heus aan, die na een aantal dagen beraad tot de conclusie komt dat de gevraagde gegevens vertrouwelijk zijn.

## Wethouder Egbert Zwart, gemeente Bedum: 'Opsteker voor Woldendorp én klanten'



**EGBERT ZWART**

Foto: Gemeente Bedum

Administratiekantoor Woldendorp in Bedum is voor derde keer gekozen tot beste accountantskantoor.



**A**dministratiekantoor Woldendorp in het Groningse Bedum is opnieuw gekozen tot beste accountant in het Top 50-klanttevredheidsonderzoek onder circa 13.000 veehouders. "Dat is ontzettend mooi", reageert wethouder Egbert Zwart (PvdA) van de gemeente Bedum. "Het is een opsteker voor Woldendorp én voor al zijn klanten. Ik weet dat het een heel leuk bedrijf is. Zakelijk kom ik eigenaar Jan Woldendorp regelmatig tegen. Zijn bedrijf is de laatste jaren behoorlijk gegroeid en staat goed bekend. We zullen er als gemeente zeker langsgaan om Woldendorp en zijn medewerkers te feliciteren."

## Wethouder Jo-Annes de Bat, gemeente Goes: 'ZLM Verzekeringen zet ons mooie Goes op de kaart'

"Bij deze mijn absolute felicitaties voor alle medewerkers van ZLM Verzekeringen." Natuurlijk kent Jo-Annes de Bat (CDA), wethouder van de gemeente Goes, ZLM Verzekeringen. Welke Zeeuwse boerenzoon kent dit bedrijf nu niet?

**D**e Bat is boerenzoon en afkomstig van een Zeeuws gemengd bedrijf met akkerbouw, rundvee en tuinbouw. Iedere agrariër heeft wat met 'de ZLM', de voorloper van het huidige ZLTO. Bovendien heeft

De Bat de ruimtelijke ordening, het landschap en de natuur in zijn portefeuille. "Dat zijn drie dingen waar agrariërs veel mee te maken hebben." De Bat steekt zijn liefde voor de agrarische wereld niet onder stoelen of banken. "In de zomer steek ik de handen uit de mouwen op het ouderlijke bedrijf dat gerund wordt door mijn vader en broer. Ik vind het prachtig om weer eens op de trekker te rijden en een wagen vol graan weg te brengen. Ook heb ik deze zomer nog een korte stage gelopen bij de ZLTO in Goes. Het is belangrijk om de mensen in de sectoren waarmee ik te maken heb goed te kennen." Welke woorden schieten de wethouder als eerste te binnen bij ZLM Verzekeringen? "Zij doen hun werk en zijn daarnaast zeer betrokken. Zo is ZLM Verzekeringen de hoofdsponsor van het jaarlijkse wielerevenement in Goes, waarin de landenteams van jeugdrenners het tegen elkaar opnemen. Ook is het bedrijf zichtbaar in het plaatselijke theater, door het sponsoren van een deel van de stoelen. Als gemeente vinden wij het fijn dat dit bedrijf landelijk zo hoog gewaardeerd wordt door agrariërs, maar onder burgers is dat niet anders. Ook hier hoor ik kernwoorden als betrouwbaar, direct aanpakken en niet ingewikkeld doen." Goes is volgens De Bat niet bij uitstek dé landbouwgemeente van Zeeland, maar ook rondom Goes bevinden zich een aantal akkerbouw-, veehouderij en tuinbouwbedrijven. Het gaat om zowel grote als kleine bedrijven. De Bat is zuinig op zijn agrarische sector en noemt de situatie 'stabiel'. Er zijn weinig stoppers en ook discussies over bijvoorbeeld megastallen spelen niet. "Megastallen passen niet bij de Zeeuwse mentaliteit", motiveert hij. "En als er geen discussies spelen, waarom zou je als gemeente dan regels stellen?" De Bat is juist trots



op de agrarische innovaties in zijn Zeeland, zoals de opkomende viskweek op 'land'. De Bat ziet bedrijven als ZLM Verzekeringen die zoveel waardering scoren in heel Nederland graag binnen zijn gemeente. Dit bedrijf zet Goes op de landelijke kaart; dit is heel goede citymarketing. Dit bedrijf is een visitekaartje voor ons en als gemeente zijn wij heel blij met zo'n bedrijf."



**JO-ANNES DE BAT**

Foto: Gemeente Goes

## Wethouder Hans Morssink, gemeente Leek: 'Goed om te zien dat Alan slaagt in zijn doel'

Accountantsorganisatie Alan, met het hoofdkantoor in Leek, scoort hoge ogen en komt als nummer twee uit de bus in de categorie accountantsorganisaties. "Felicitaties aan dit bedrijf zijn op zijn plaats", vindt wethouder Morssink.



**HANS MORSSINK**

Foto: Gemeente Leek

**M**orssink vindt het geweldig om te merken dat een bedrijf in de gemeente Leek zo hoog scoort. Ik wist dat Alan het doel had om zich

meer te richten op de agrarische sectoren: het bedrijf wil daarin groeien. Ik vind het goed om te weten dat het daarin slaagt." Wethouder Hans Morssink (CDA) van de gemeente Leek kent Alan. Hij beheert de economische portefeuille, waaronder ook de agrarische sector valt. "Toen ik een halfjaar geleden aantrad als wethouder in deze gemeente, heb ik veel bedrijven bezocht, waaronder Alan. Deze accountantsorganisatie viel mij in positieve zin op, omdat ze in deze gemeente maatschappelijk erg actief is. Zo vervult de directeur van het bedrijf de voorzittersfunctie van de ondernemersvereniging en bemoeit Alan zich actief met het bedrijventerrein waarop het gevestigd is. Op dit bedrijventerrein is er altijd werk, denk aan de toegankelijkheid, de veiligheid in bijvoorbeeld de avond en de afhandeling van klachten. De inzet van Alan wordt enorm gewaardeerd door de gemeente." Morssink zegt van huis uit niets te hebben met de agrarische sector. "Ik ben afkomstig uit de gemeente Groningen, dat was een stedelijke omgeving. De gemeente Leek is daarentegen een plattelandsgemeente met veel agrarische bedrijven. En dat willen wij ook graag zo houden. Wij proberen de agra-

rische sectoren bijvoorbeeld te helpen met de organisatie van streekproductenmarkten. Hiermee willen we stimuleren dat in de regio geteelde producten ook in de regio aan de man worden gebracht. Verder zijn wij bezig met het oprichten van een ondernemersfonds. De bedoeling is om via een opslag op de onroerendezaakbelasting gelden bijeen te brengen voor het stimuleren van het plaatselijke bedrijfsleven, waar de agrarische bedrijvigheid een belangrijk deel van uitmaakt." Morssink kan nog niet zeggen voor welke promoties het geld gebruikt gaat worden. "Momenteel worden daarvoor ideeën ontwikkeld, maar je zou kunnen denken aan het aantrekkelijker maken van deze gemeente voor toeristen en de organisatie van braderieën."





## Burgemeester Piet Adema, gemeente Achtkarspelen: 'Apetrots op Sikma Veevoerders'

Sikma Veevoerders in het Friese Stroobos heeft zijn tweede plek in de Top 50 vast weten te houden. Waarnemend burgemeester Piet Adema vindt het een mooi bedrijf.



**H**oewel Piet Adema, de waarnemend burgemeester van Achtkarspelen, het bedrijf Sikma Veevoerders niet persoonlijk kent, kan hij er voldoende over verhalen.

Adema: "Sikma Veevoerders uit Stroobos, onderdeel van onze gemeente Achtkarspelen, is een mooi bedrijf en zeer typisch voor onze gemeente. De medewerkers achter Sikma Veevoerders zitten erg dicht op de klant en hebben de mentaliteit van 'doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg'. Het is volgens de burgemeester een bedrijf dat diep geworteld is in de regio met regionale mensen die een no nonsenseaanpak hebben. Voor de gemeente is Adema erg blij dat het veevoederbedrijf zo hoog scoort in de Top 50. Hij overweegt er een persbericht over uit te laten gaan naar de regionale pers. Adema weet dat een prijs voor een dergelijk bedrijf ook goed is voor aspirant-medewerkers. "Die worden geattendeerd op het bedrijf vanwege de eervolle vermelding en hebben eerder de neiging daar aan te kloppen voor werk."

Ondanks het feit dat de burgemeester "apetrots" is op Sikma, weet hij dat de medewerkers zelf zich niet uitbundig op de borst zullen slaan. "Wij in Achtkarspelen applaudisseren voor onszelf met de handen in de zakken."

Ten slotte wil Adema graag een persoonlijk woordje richten tot Sikma Veevoerders: "Ik weet dat jullie vaak hoog scoren in wedstrijden. Opnieuw is het gelukt om de tweede plaats te behalen in de Top 50. Ik ben apetrots op jullie."



**PIET ADEMA**

Foto: Gemeente Achtkarspelen

## Wethouder Ben Haarman, gemeente Raalte: 'Geweldige prestatie Veevoerders'



Viermaal op rij de nummer 1 in de Top 50, dat is pas een prestatie. Een reden te meer om de plaatselijke wethouder die over bedrijven gaat te vragen wat hij van deze prijs vindt.

**B**en Haarman (CDA) is wethouder Economische zaken in de gemeente Raalte, de plaats waar het veevoederbedrijf Booijsink is gevestigd. Haarman kent het

bedrijf erg goed en is privé bevriend met de familie Booijsink.

Haarman: "Het voederbedrijf van de familie Booijsink zorgt voor werkgelegenheid in onze gemeente." Voor zover Haarman weet is Booijsink nog het enige zelfstandige agrobedrijf in zijn gemeente. Alle andere agrobedrijven zijn in de loop der jaren gestopt, verhuisd of opgeslokt door een groter geheel. Booijsink hield zich staande in al dit geweld. Kan Haarman er als wethouder voor zorgen dat dit bedrijf kan blijven voortbestaan als zelfstandig bedrijf? "Dat is lastig om als wethouder te doen, Booijsink kiest zijn eigen aanpak en vraagt niet aan mij als wethouder hoe de familie strategisch moet handelen."

Haarman ziet Booijsink als een solide, stevig en goed geleid bedrijf. Als gemeenteman vindt hij het niet nodig om de burger erop te attenderen



**BEN HAARMAN**

Foto: Gemeente Raalte

dat dit goede bedrijf weer in de prijzen valt.

"De media pakken het allemaal zo goed op dat de burgers het van die kant wel kunnen lezen." Persoonlijk wil Haarman nog graag kwijt aan de familie Booijsink dat hij het geweldig vindt dat het veevoederbedrijf vier keer op een rij deze landelijke prestatie van de nummer 1 in de Top 50 wegzet. Dat is goed voor het bedrijf, de gemeente Raalte en ook voor onze Sallandse regio, zegt Haarman. "We zijn als gemeente trots op Booijsink."

## Wethouder Monique List, gemeente Eindhoven: 'Geweldige derde plaats Brameco-Zon'

Veevoerleverancier Brameco-Zon in Eindhoven scoort al jaren hoog in het Top 50-klanttevredenheidsonderzoek. Het bedrijf staat nu weer in de top 3.



**B**rameco-Zon eindigde op de derde plaats. "Allereerst feliciteer ik Brameco-Zon natuurlijk van harte met deze geweldige derde plaats", aldus Monique List, wethouder Economie, Werk en Beroepsopleiding in Eindhoven. "Het feit dat uit zo'n groot onderzoek blijkt dat de klanten uitermate tevreden zijn over Brameco-Zon wil heel wat zeggen. Kennelijk is ook bij Brameco-Zon de klant koning. Iets wat wij als gemeente ook heel belangrijk vinden.

Veehouderij speelt in onze stad geen rol van betekenis. Eindhoven is de stad van toptechnologie en innovatie. Maar we mogen niet vergeten dat het in onze stad ook bruist van de andere bedrijvigheid. Brameco-Zon is daar een goed voorbeeld van, en een grote speler in Oost-Brabant. Toen ik een half jaar geleden begon als wethouder in deze stad, heb ik me goed laten informeren over de bedrijvigheid en zag ik snel het belang van de diversiteit. Dat is onze kracht, zeker als je dit vergelijkt met de situatie zo'n tien jaar geleden toen de industrie in Eindhoven nog erg eenzijdig en dus heel erg conjunctuurgevoelig was. Brameco-Zon is geen onbekende. Onze sector Economische Zaken onderhoudt goede relaties met hen op het gebied van bedrijfsontwikkelingen en investeringen. Zo weet ik dat Brameco-Zon de afgelopen jaren flink heeft geïnvesteerd in het bedrijf. Prijzenswaardig is de proactieve rol, samen met de andere havengebonden bedrijven, bij de verbetering van het Beatrixkanaal waarover

de grondstoffen worden aangevoerd. Over niet al te lange tijd kunnen schepen tot wel 900 ton de Beatrixhaven bereiken. Nogmaals gefeliciteerd, en wie weet komen we elkaar in de toekomst nog eens tegen!"



**MONIQUE LIST**

Foto: Gemeente Eindhoven