

Voerleverancier beste agrarisch adviseur

Van alle adviseurs die op het boeren­erf komen, waarden veehouders de voeradviseur het meest. Middel­grote en kleine diervoederbedrijven vormen de top-10; de lijst wordt aangevoerd door Arkervaart-Twente. Dat blijkt uit een onderzoek van AgriDirect en V-focus onder ruim 1700 veehouders.



Voeradviseurs en dierenartsen komen gemiddeld bijna tien keer per jaar op het boeren­erf, andere adviseurs zijn slechts een tot vier keer per jaar op het boeren­bedrijf.

Marketingbureau AgriDirect onderzocht in opdracht van vakblad V-focus de waardering voor de agrarisch adviseur. „Wij doen regelmatig onderzoek onder veehouders en beschikken daardoor over veel kwantitatieve informatie van de doelgroep”, vertelt Thieu Hendriks van AgriDirect. Vakblad V-focus was vooral geïnteresseerd in een kwalitatieve waardering van de verschillende adviserende bedrijven in de agrarische sector. Uit het adressenbestand van AgriDirect zijn ruim 1700 veehouders met minimaal 40 NGE benaderd om hun medewerking te verlenen aan het onderzoek.

„De tevredenheid over agrarische adviseurs in zijn algemeenheid is groot. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 7,4”, vertelt Hendriks. Geesje Rotgers, hoofdredacteur V-focus, vult aan: „Veehouders geven hun adviseurs

hogere cijfers dan ondernemers in het midden- en klein­bedrijf.” Een mogelijke verklaring is volgens Rotgers dat de meeste bedrijven, zoals banken, accountants en verzekeraars, beschikken over agrarische specialisten. „Dat is uniek. De meeste bedrijf­stakken kennen die luxe niet, waardoor kennis van de sector ontbreekt, terwijl juist dat aspect extra wordt gewaardeerd.”

Opzet

Boeren werden bevraagd over diervoederleveranciers, dierenartsen, banken, accountants, verzekeringsmaatschappijen en algemene adviesorganisatie als LTO, DLV enzovoort. „Op basis van benadering via e-mail kregen we ruim duizend ingevulde vragenlijsten retour. Met de resultaten daarvan hebben we gericht nog zo’n 700 veehouders benaderd om voldoende scores te hebben in

de verschillende categorieën en voor de verschillende bedrijven”, licht Hendriks toe.

Agrariërs kregen in dit onderzoek als eerste de vraag voorgelegd welk rapportcijfer zij hun adviseurs op dat moment zouden geven. Daarna werden gerichte vragen gesteld op vijf onderdelen: kennis van de sector, prijs/facturering, service, resultaat en totale tevredenheid. Aan het eind van de enquête werd de vraag gesteld of zij de betreffende adviseur zouden aanbevelen aan een collega en welk rapportcijfer zij dan zouden meegeven.

Goede cijfers

Kijkend naar het geheel, dan is de veehouder erg te spreken over de adviseurs die op het erf komen. Opvallend is dat de mengvoeradviseur er met kop en schouders bovenuit steekt. De agrari-



>> Voerleverancier beste agrarisch adviseur

Tabel 1. Top-15 adviseurs

Bedrijf	Gemiddelde score
Arkervaat-Twente	8,3
Brameco.Zon	8,2
Agruniek	8,2
Boerenbond Deurne	8,2
Booijink	8,2
Sikma Veevoerders	8,1
Rijnvallei	8,1
De Samenwerking	8,0
Victoria	8,0
Gebr. Fuite	8,0
Agrifirm	7,9
Lintjeshof	7,9
Vitelia	7,9
DAP Aadal	7,9
Fransen-Gerrits	7,8
Gemidd. score diervoederbedrijven	7,8
Gemidd. score adviesbedrijven	7,4

sche adviseur krijgt gemiddeld een 7,4, de mengvoederadviseur scoort gemiddeld een 7,8 (zie tabel 1). Het is dan ook niet verwonderlijk dat bijna alle voerleveranciers die in het onderzoek worden genoemd, in de top-20 staan, slechts afgewisseld door een enkele dierenartspraktijk, één accountantsbureau, één bank en één verzekeraar.

„De rapportcijfers in dit onderzoek lopen uiteen van 6,7 tot 8,3, waarbij het gemiddelde uitkomt op een 7,4.

Bedrijven die onder dat gemiddelde scoren, zitten toch enigszins in de gevarenzone. Als je bij de beste 25 procent wilt horen, moet je als bedrijf meer dan een 8 scoren. Bedrijven die onder de 7,1 uit-

komen, hebben een hoog percentage ontevreden klanten, zo rond de 20 procent”, vertelt Rotgers.

Het eindcijfer van een bedrijf werd bepaald door het cijfer dat werd gegeven aan het begin en het aanbevelingscijfer aan het eind van de enquête, te middelen. De ondervraagde boeren blijken de voersector vooraf al hoog te waarderen, maar na beantwoorden van alle vragen wordt dat cijfer over de hele linie nog hoger. Dit in tegenstelling tot de waardering voor de andere adviseurs. De aanbevelingsscore voor banken, verzekeraars, accountants en overige adviseurs vielen allemaal lager uit. Een verklaring voor dit fenomeen hebben Hendriks en Rotgers nog niet. „Mogelijk dat we daarover op basis van de bedrijfsspecifieke analyse meer te weten komen. Die gegevens zijn over een paar weken pas beschikbaar.”

Sectorspecifiek

Het is volgens Hendriks niet helemaal eerlijk om alle bedrijfstakken als geheel te vergelijken, omdat de diensten verschillen. Een voerleverancier of dierenarts komt bovendien aanzienlijk vaker over de vloer, dan een vertegenwoordiger van de bank of verzekeraar. „De één heeft ook een minder vergaande boodschap dan de ander, waardoor de waardering en de beleving verschilt.”

Binnen de diervoederindustrie valt op dat het vooral de kleine en middelgrote bedrijven zijn die goed scoren onder de veehouders. „Grotere bedrijven scoren minder goed op het aspect klantentevredenheid.” Dat de diervoedersector als geheel beter scoort dan andere sec-

toren, is volgens Hendriks te verklaren door de lossere band van een boer met dit type bedrijven. „Switchen van bank of accountant heeft aanzienlijk meer voeten in de aarde, dan veranderen van voerleverancier. Als je daarover niet tevreden bent, kies je een ander en is de ontevredenheid weggenomen. Een hypotheek breng je echter niet zo makkelijk onder bij een andere bank.”

Analyse

Rotgers heeft de gegevens uit het onderzoek aan een nadere analyse onderworpen. Op basis daarvan concludeert ze dat boeren vinden dat hun adviseurs kennis van de sector moeten bezitten. „Dat is gewoon een gegeven waarvan de boer verwacht dat het aanwezig is. Meer kennis leidt daarom niet tot een hogere eindscore. Het zijn met name service en prijs/kwaliteit die veel invloed hebben op de uiteindelijke score.” Factoren die leiden tot een grote waardering zijn onder andere brede agrarische kennis, de klik met de betreffende adviseur, goede communicatie, regionale uitstraling, erkenning van de persoon en makkelijke toegang tot de directie. „Een boer is zelfstandig ondernemer, een beslisser. In die hoedanigheid waardeert hij het enorm als hij kan praten met de directeur van zijn toeleveranciers.” Daarin schuilt volgens Rotgers ook de belangrijkste verklaring voor het grote succes van juist de kleine en middelgrote bedrijven. „Bij die bedrijfsomvang kent de directeur veel, zo niet alle, klanten bij naam. Dat persoonlijke contact wordt enorm gewaardeerd.” —

Tabel 2. Reden om te kiezen voor deze adviseur (%)

	Jarenlang klant	Goede reputatie	Goede kwaliteit	Goede referentie	Lage prijs	Prettig contact	Regionaal gevestigd
Mengvoerleverancier	27,5	4,6	47,1	1,4	2,7	12,1	2,3
Accountant	50,7	6,0	24,2	2,0	0,9	7,5	6,6
Bank	46,8	7,0	20,0	1,7	3,9	10,1	6,6
Dierenarts	37,3	3,6	24,8	1,0	0,7	10,5	20,3
Verzekeringsmaatschappij	41,0	6,0	23,9	2,6	8,5	6,0	5,6
Algemene adviesorganisatie	14,5	11,4	27,1	11,4	1,2	9,6	3,6
Gemiddeld	36,3	6,4	27,8	3,4	3,0	9,5	7,5

