

CNB gaat nog meer focussen op

In zijn toespraak tot de goed bezochte algemene ledenvergadering van CNB die op 28 oktober jl. bij de CNB-vestiging in Lisse werd gehouden heeft algemeen directeur Wouter Willems onder meer 'aan wat hekken staan rammelen'. Directe aanleiding daartoe was de opmerking van een gerenommeerde bank dat de interne belemmeringen in de bollenwereld sterker zijn dan de externe bedreigingen.



Volgens Wouter Willems is een interne gedragscode gewenst voor contacten met de klant van de klant

Tekst: Wim Ciggaar
Foto's: René Faas

Willems kon zich niet voorstellen dat daarmee bedoeld werd dat het bloembollenvak uit louter vastgeroeste ondernemers bestaat die al een eeuw alles hetzelfde doen. Aangezien algemeen bekend is dat veranderingen erg langzaam gaan vermoedde hij dat men bedoelde te zeggen dat het bollenvak op sommige fronten eens wat zaken moet doorbreken. "Iedere ondernemer, aldus Willems, moet keuzes maken, maar moet ook goed kijken hoe reëel die keuzes zijn en of

ze niet teveel vanuit zichzelf worden genomen. Misschien is er wat regie nodig, maar wie voert de regie en wie accepteert er regie?"

SCHAALVERGROTING

Ook pleitte spreker voor meer samenwerking in de keten, zelfs al betekent dat het inleveren van een stuk zelfstandigheid. Willems: "Daar zijn we slecht in. De partijen in de markt worden groter en of je wilt of niet, op een paar uitzonderingen na word je als kleintje in een hoek gedrukt. CNB is een Coöperatie, dan ben je als kleinere partij onderdeel van een groter geheel, maar waar komt dat tot uitdrukking? We werken met elkaar samen, maar aan de andere kant druk-

ken we elkaar uit de markt. Er mag een schakel uit en iedereen wijst naar een andere schakel. Maar hoe simpel zou het zijn als we die interne onenigheid, die gepaard gaat met energieverlies, eens om gaan zetten in kracht?" Geconstateerd werd dat de coöperatie een moderne ondernemingsvorm is en dat het wellicht tijd wordt dat CNB mogelijkheden gaat bieden voor nog meer coöperatief ondernemen. Met name in het concentreren van het aanbod zag spreker voor de coöperatie een rol weggelegd om samen met kwekers samen te werken met veredeling, handel en binnenlandse broeierij. Wel vroeg Willems zich in dit verband af of men bereid zal zijn de productie te bundelen en een stukje zelfstandigheid in te leveren in ruil voor meer marktkracht.

GEDRAGSCODE

Volgens spreker hangt ook veel af van het vertrouwen in elkaar. Binnen CNB wordt momenteel gewerkt aan de opstelling van een interne gedragscode inzake het steeds meer voorkomende probleem hoe om te gaan met de klant van de klant en nieuwe buitenlandse concurrentie van huidige klanten. "Steeds vaker, aldus spreker krijgen we klanten van klanten die zich bij CNB melden om direct zaken met ons te doen. Enerzijds zal de handel zich achter de oren moeten krabben en zich afvragen wat de reden is dat dit zo vaak voorkomt.

.....

**'Wie voert de regie
en wie accepteert
er regie?'**

.....

Anderzijds moet CNB daar helder in zijn. Het zal er op neer komen dat oude zaken geen keer nemen, maar dat wij in nieuwe gevallen de klant van de klant naar de CNB klant zullen leiden om hun probleem bespreekbaar te maken. Dat kan leiden tot een oplossing, een samenwerking of het onderbrengen van die partij bij een andere klant, maar we gaan dat open en transparant aanpakken. Vanuit onze rol zijn we dat verplicht aan onze klanten. We hopen daarmee tevens duidelijk te maken dat die klant dan verplichtingen mag voelen in onze richting. Ik weet zeker dat het gaat helpen om duidelijke relaties te krijgen met meer wederzijdse afstemming en samenwerking. De samenwerking in de markt waar ik eerder op doelde zal steeds meer voorkomen en we zullen zien hoe ver ze gaan, hoe frequent ze voorkomen en hoe ze de

op dienstverlening

markt veranderen. Wij staan er voor open. We zijn al erg actief met kwekersverenigingen maar het kan wat ons betreft een stap verder. We willen nog Dichter bij de klant staan en samen zaken verder ontwikkelen."

DIENSTVERLENING

Centraal in de toespraak van Wouter Willems stond de tariefdifferentiatie waartoe CNB besloten heeft, waarover elders in dit nummer van BloembollenVisie meer. Benadrukt werd in dat verband dat de dienstverlening die CNB te bieden heeft zeker zo belangrijk is als tariefdifferentiatie. CNB zal het beleid daar nog meer op richten en proberen de dienstverlening nog beter te laten aansluiten op de wensen van de klant. Blijken vormen van dienstverlening niet te renderen dan dienen deze te worden aangepast of stopgezet. Zo is CNB International Sourcing+ opgegaan in de bemiddeling omdat deze in een andere fase terecht is gekomen en is CNB Retail+ stopgezet en in afbouw. Enerzijds omdat het zijn functie gehad heeft en mede heeft bijgedragen aan een ontwikkeling in het concept denken, anderzijds omdat het niet voldoende rendeert. CNB Kwaliteit+ en CNB Product+, diensten die goed aanslaan bij veel klanten, worden voortgezet.

CNB ONLINE

De bestuursvoorzitter ging ook dieper in op de verdere ontwikkeling van CNB Online. Een systeem dat verder gaat dan alleen het raadplegen van informatie. Daarbij valt onder meer

te denken aan het invoeren van leveringsnota's waarvoor momenteel een pilot loopt. Ook wordt de gehele automatisering van CNB omgebouwd. Aanleiding is dat de systemen inmiddels alweer 11 jaar oud zijn en aan vervanging toe zijn. Voor de klanten is van die vervanging nog niets merkbaar, omdat na een periode van grondig in kaart brengen nu de afrondende fase van de aanbesteding is aangebroken. De longlist van aanbieders is teruggebracht tot een shortlist en begin 2011 zal met de bouw begonnen worden. Een dynamisch proces dat relatief veel geld kost en veel energie vergt van de CNB-medewerkers. De planning is dat het nieuwe systeem in maart 2012 operationeel zal zijn.

FINANCIËLE ZEKERHEID

Wouter Willems hield de leden verder voor, dat CNB, net als ieder bedrijf met problemen en uitdagingen kampt. "Voor het tweede jaar boeken we helaas een fors bedrag af, omdat een aantal van onze klanten ons niet op tijd kan betalen. Financiële zekerheid is echter wel een belangrijk onderdeel van onze activiteiten, daarom is het beleid hierop verder aangescherpt. Dit is noodzakelijk om ook in de toekomst de klanten optimaal te kunnen bedienen en ze te kunnen blijven voorzien van die financiële zekerheid. De verscherping van het beleid kan voor CNB op korte termijn meer kosten met zich meebrengen maar dit ingrijpen maakt op langere termijn zowel CNB als de gehele bedrijfstak gezonder."

SNIJDEN IN KOSTEN

Spreker hield zijn toehoorders daarnaast voor, dat CNB –net als andere bedrijven– ook moet letten op de kosten. "De afgelopen maanden, aldus Wouter Willems, hebben we in onze kosten gesneden, zowel in de algemene- als ook in de personele kosten. Tot nu toe leidt dit programma tot 3 ton besparing in de kosten en we blijven scherp. Dat gaat soms ook ten koste van iets. Minder kosten maken is niet eenvoudig, dan moet je ook wel eens zaken aan je voorbij laten gaan. Toch moet je aan de toekomst blijven denken en daarom kijken we ook kritisch naar ons steeds ouder wordende personeelsbestand. Dit jaar zullen we een campagne starten waarbij we ons gaan richten op het werven van jonge mensen. Dat is noodzakelijk voor de continuïteit, maar lastig als je zuinig te werk wilt gaan. Je moet dan plekken voor de toekomst creëren. Hier gaan we mee aan de slag."

CONCLUSIE

Wouter Willems kwam samenvattend dan ook tot de conclusie dat men bij CNB intern hard bezig is zich verder te versterken, de activiteiten te concentreren en open te staan voor samenwerkingsverbanden. "We doen dat vanuit een sterke financiële positie en komen dichterbij de klant. Tevens zijn we bereid nieuwe wegen in te slaan en de oude wegen die voldoen goed te onderhouden. Ik hoop van harte dat met ons ook de klanten open staan voor de toekomst en mee willen denken over hun rol in de markt", aldus de algemeen directeur van CNB tot besluit.

POSITIEF

Na de toespraak van Wouter Willems volgde de toelichting op de balans en winst en verliesrekening door financieel directeur Leo van Leeuwen. Deze liet aan duidelijkheid niets te wensen over (lees voor meer informatie het verslag in BloembollenVisie nr.204) en leverde slechts enkele vragen op. Kijkend naar het lopende boekjaar constateerde Leo van Leeuwen, dat de gefactureerde omzet 0,7 miljoen euro achter ligt, maar dat die achterstand sterk meevalt ten opzichte van hetgeen verwacht werd. Bovendien laat de geschreven omzet een voorsprong zien van 32,5 miljoen euro, hetgeen voor het overgrote deel te danken is aan de lelies. Bij het koel- en preparatiebedrijf is sprake van een beter resultaat bij een iets lagere omzet, terwijl de omzet van de materialenveilingen nu al op het niveau van vorig jaar ligt. Onder voorbehoud van onzekerheden als omzetontwikkeling en debiteurenrisico hield spreker de leden een positief bedrijfsresultaat voor van 818.000 euro in het lopende boekjaar.



Voor het lopende boekjaar verwacht financieel directeur Leo van Leeuwen een positief bedrijfsresultaat