

## Booijink Veevoerders voor derde maal op rij de beste

**Booijink Veevoerders uit Raalte is voor de derde keer op rij gekozen als meest klantvriendelijke bedrijf in de veesectoren. Ook in 2010 en 2009 kwam Booijink Veevoerders als beste uit de bus in het grootschalige klanttevredenheidsonderzoek, georganiseerd door AgriDirect en vakblad V-focus. Aan het onderzoek namen dit jaar ruim 13.000 veehouders deel.**

Veehouders hebben veevoerleverancier Booijink in Raalte gekozen tot beste adviesbedrijf van Nederland. AgriDirect en vakblad V-focus vroegen dit jaar ruim 13.000 veehouders hun tevredenheid over hun adviseurs uit te drukken in een rapportcijfer. **Sikma Veevoerders uit Stroobos** komt als tweede uit de bus (in 2010 nog 3<sup>e</sup>) en **Van Benthem Veevoerders en Kunstmest uit Vollenhove** (nieuw in het onderzoek) komt op de 3<sup>e</sup> plaats.

Bij de accountantsorganisaties kreeg **Administratiekantoor Woldendorp (Bedum)** de hoogste waardering, gevolgd door **Bilanx (Almelo)**. Ook in 2010 bekleedden beide kantoren de hoogste posities.

Bij de verzekeraars gooide **ZLM Verzekeringen in Goes** de hoogste ogen. Deze maatschappij is dit jaar voor het eerst in het onderzoek opgenomen. **Univé** eindigde op de tweede plek.

**Friesland Bank** streek bij de banken met de hoogste eer, net als in de voorgaande jaren.

**Deutsche Bank**, nieuwkomer in de Top 50, werd tweede bij de banken.

In het onderzoek zijn 50 adviesbedrijven meegenomen. Het betreffen: veevoerbedrijven, accountantskantoren, verzekeringsmaatschappijen en banken. Het klanttevredenheidsonderzoek werd dit jaar voor de vierde keer gehouden.

### Wat veehouders vooral waarderen

De redactie van V-focus interviewde alle winnende adviesbedrijven om erachter te komen wat hen zo geliefd maakt bij veehouders. Dat leverde de volgende conclusies op.

- De winnende adviesbedrijven zijn zeer goed bereikbaar. Veehouders hebben meteen de juiste medewerker(s) binnen het bedrijf aan de lijn, doordat zij beschikken over rechtstreekse nummers. Daarnaast zijn die medewerkers ook buiten kantooruren, zoals in weekenden en op feestdagen, bereikbaar in geval van calamiteiten. Omdat de veehouder het liefst meteen iemand aan de lijn krijgt die zijn boodschap verstaat, zijn antwoordbandjes uit den boze.
- Klanten willen belangrijk gevonden worden en niet het idee hebben dat zij een nummer zijn. Bij de winnende bedrijven worden de klanten vlot geholpen. Het beleid is dat klanten vooral niet hoeven te wachten op een levering of een advies. Zij zijn onmiddellijk aan de beurt.
- 'Doe maar gewoon', daar kunnen veehouders waardering voor opbrengen. Dus geen stropdassen, aktetassen en dure woorden. Veehouders waarderen het als mensen (ook de directie!) benaderbaar zijn en dat er geen afstand wordt geschept.

Bijlage: Top 50.

De resultaten van de 50 bedrijven in het onderzoek vindt u in de bijlage.

---

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

AgriDirect (Karine Hermans), tel.: 0475 492549, e-mail: karine@agridirect.nl

V-focus (Geesje Rotgers), tel.: 0317 465 687, e-mail: grotgers@agrimedia.info