



Nikki Soede

Bedrijfskunde & Agrifoodbusiness



Afstudeerwerktstuk: De
relatie tussen leden-
melkveehouders en de
coöperatie FrieslandCampina



Bijlageboek



Naam student: Nikki Soede

Studentnummer: 3020944

Major: Bedrijfskunde & Agrifoodbusiness

Onderwijsinstelling: Aeres Hogeschool
De Drieslag 4
8251 JZ Dronten

Opdrachtgever: FrieslandCampina
Stationsplein 4
3818 LE Amersfoort

Datum: Mei 2018

Afstudeerdocent: Janet Bloemberg

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Inhoud

Bijlage A: Vragenlijsten.....	5
Vragenlijst op de werkvloer.....	5
Vragenlijst gesteld aan de districtsraad	7
Vragenlijst aangepast richting de veehouder	8
Bijlage B: Motivaties en grafieken per vraag	11
Vraag 1 Ik ben trots op FrieslandCampina?	11
Vraag 2 FrieslandCampina is een transparante organisatie naar haar leden toe?	13
Vraag 3 Ik heb het gevoel dat mijn mening telt binnen de coöperatie?	15
Vraag 4 Ik voel mij als lid betrokken bij de beslissingen die FrieslandCampina neemt?	17
Vraag 5 Ik vertrouw er op dat districtsraadleden de juiste beslissingen voor ons nemen?	19
Gevoel bij de coöperatie	21
Vraag 6 Ik ben tevreden met de service die FrieslandCampina mij levert? Onder de service valt: melkweb, de binnendienst en de buitendienst (click, call face)	22
Vraag 7 Hoeveel moeite moet u doen om zaken te regelen/de informatie die u zoekt te vinden op Melkweb?	24
Vraag 8 Hoeveel moeite moet u doen om de juiste hulp te krijgen/uw vraag beantwoord te krijgen in contact met de Binnendienst?	26
Vraag 9 Ik beveel het adviesgesprek met de adviseur van FrieslandCampina aan bij een collega melkveehouder?	28
Contact behoefte	30
Vraag 10: Ik zie FrieslandCampina als één van mijn belangrijkste businesspartners?	31
Vraag 11: FrieslandCampina beschermt mij tegen onzekerheden in de sector	33
Vraag 12: FrieslandCampina houdt mij voldoende op de hoogte van wat er op de markt speelt?	35
Vraag 10 tot en met 12 rol FrieslandCampina	37
Vraag 13: Wanneer FrieslandCampina een beslissing neemt lichten zij dit goed en begrijpelijk toe?	38
Vraag 14: De manier van communicatie sluit aan bij mijn behoefte?	40
Communicatie	42
Vraag 15: Wanneer alles goed verloopt, hoe vaak per jaar heeft u dan behoefte aan contact met Friesland Campina?	43

Vraag 16: Op een schaal van 1 tot en met 10, hoe waarschijnlijk is het dat u FrieslandCampina zou aanbevelen aan een collega melkveehouder? 45

Bijlage C: Diepte-interviews met coöperatieve zaken FrieslandCampina **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Jeanette van de Berg (Frontoffice) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Jitske Jonkman (marketing en communicatie) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Marjon Kottelenberg (Backoffice) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Petra Schildmeijer (coöperatieve office) . **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Suzanne van Hattum (marketing & communicatie) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Reinier van de Starre (Backoffice) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Roy Vermeulen (manager buitendienst).. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Paul Rensen (manager Front office) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Remco van Steenberg (melkgeld administratie) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Anne-Marie van Hattum (backoffice) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Amanda Mante & Floor van Beijeren (QAD) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Marijke Foeth (manager Farmer services) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Laurens Guelen **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

Bijlage D: Respons 48

Aantal mensen deelgenomen 48

Respons per district 49

Aantal KG melk geleverd in 2017 50

Bijlage E: figuren FrieslandCampina 51

Organogram 51

Bijlage A: Vragenlijsten

In dit hoofdstuk zijn twee vragenlijsten terug te vinden. Als eerste de vragenlijst zoals gesteld op de werkvloer en als tweede de vragenlijst zoals gesteld aan de leden-melkveehouders.

Vragenlijst op de werkvloer

De eerste vijf vragen zijn gesteld aan alle geïnterviewde personen. Daarna volgen een aantal vragen die functie specifiek zijn gesteld.

Algemene vragenlijst

1. Hoe ziet volgens u de perfecte relatie/verbinding tussen veehouder en coöperatie er uit?
2. Welke factoren hebben volgens u invloed op de verbinding/relatie tussen de veehouder en de coöperatie?
3. In mijn onderzoeksvraag praat ik over een afstand tussen veehouder en coöperatie? Bent u het er mee eens dat er een afstand is? Zo ja, hoe denkt u dat deze is ontstaan?
4. Wat zou er aan gedaan kunnen/moeten worden om deze afstand/relatie kleiner te maken/verbeteren?

(Geef voorbeelden van zaken die de afstand tussen veehouder en coöperatie vergroten.)

(Geef voorbeelden van zaken die de afstand tussen veehouder en coöperatie verkleinen.)

5. Wat voor doel heeft de coöperatie met de services die op dit moment worden geleverd?

Functie specifieke vragenlijst:

1. Hoe kan doormiddel van services de relatie tussen de veehouder en de coöperatie verbeterd worden?(Wat kan er volgens u op korte termijn verbeterd worden om een betere service richting de veehouder te leveren?) → gesteld aan: manager farmer services, backoffice en frontoffice
2. Met welk doel gaat een adviseur op pad naar een veehouder?
3. Welk effect heeft de buitendienstadviseur op de relatie tussen de veehouder en de coöperatie? En hoe meet je dit? → vraag twee en drie zijn gesteld aan de managers buitendienst
4. Hoe kijkt de veehouder aan tegen Foqus Planet/hoe willen jullie dat de veehouder tegen Foqus Planet aankijkt?
5. Welk effect heeft Foqus Planet op het verkleinen van de afstand tussen de veehouder en de coöperatie? → vraag vier en vijf zijn gesteld aan medewerkers uitvoering Foqus Planet

6. In de media zie ikzelf vaak voorbij komen dat veehouders het te snel of te veel vinden wat betreft de voortgang op gebied van duurzame ontwikkelingen. Hoe kijken jullie hier zelf tegenaan en wat zou er kunnen veranderen om de veehouders hier positiever naar te laten kijken? → gesteld aan: medewerker duurzame ontwikkeling
7. Hoe zien jullie het ideale concept van Click, Call, Face gerealiseerd worden?
8. Welk effect heeft Melkweb op de relatie tussen veehouder en coöperatie?
9. Naar aanleiding van het document 'beleving calls gladheid en 2cent regel': Hoe wordt er gehandeld in een crisissituatie (gladheid)? Is hier een protocol voor? Hoe ziet dit protocol er uit?
10. Met welke factoren wordt er rekening gehouden wanneer er berichten (zowel op lange als korte termijn communicatie) worden gecommuniceerd richting veehouders? Doel marketing- en communicatiestrategie?
11. Hebben veehouders ook een invloed op de marketingstrategie die er wordt uitgevoerd op dit moment?
12. Wordt er rekening gehouden met emotie en beleving? Zo ja op welke wijzen? → vraag zeven tot en met twaalf zijn gesteld aan medewerkers communicatie

Vragenlijst gesteld aan de districtsraad

Vragenlijst richting de veehouder

Gevoel

1. Ik ben trots op FrieslandCampina
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
2. FrieslandCampina is een transparante organisatie naar haar leden toe
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
3. Ik heb het gevoel dat mijn mening telt binnen de coöperatie
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
4. Ik voel mij als lid betrokken bij de beslissingen die FrieslandCampina neemt
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
5. Ik vertrouw er op dat districtsraadleden de juiste beslissingen voor ons nemen
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
6. Ik kan mijzelf helemaal vinden in de nieuwe strategie Melk met Meerwaarde
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

Contact/behoefte

7. Ik ben tevreden met de service die FrieslandCampina mij levert → Click Call Face
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
8. Wanneer ik hulp nodig heb van FrieslandCampina kunnen zij mij snel en op de juiste manier van dienst zijn
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

Rol Friesland Campina

9. Ik zie FrieslandCampina als één van mijn business partners?
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
10. FrieslandCampina beschermt mij tegen onzekerheden in de sector
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
11. FrieslandCampina houdt mij voldoende op de hoogte van wat er op de markt speelt
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
12. FrieslandCampina moet meer rekening houden met de markt dan met de boeren
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

Communicatie

13. Wanneer FrieslandCampina een beslissing neemt lichten zij dit goed en begrijpelijk toe
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
14. *Wanneer alles goed verloopt, hoe vaak per jaar heeft u dan behoefte aan contact met Friesland Campina?*

Vragenlijst aangepast richting de veehouder

Gevoel

1. Ik ben trots op FrieslandCampina
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
2. FrieslandCampina is een transparante organisatie naar haar leden toe
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
3. Ik heb het gevoel dat mijn mening telt binnen de coöperatie
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
4. Ik voel mij als lid betrokken bij de beslissingen die FrieslandCampina neemt
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

5. Ik vertrouw er op dat districtsraadleden de juiste beslissingen voor ons nemen
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

Contact/behoefte

6. Ik ben tevreden met de service die FrieslandCampina mij levert → Click Call Face
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
7. Hoeveel moeite moet u doen om zaken te regelen/de informatie die u zoekt te vinden op Melkweb?
Zeer weinig moeite 1-----2-----3-----4-----5
zeer veel moeite
Bij een score van 3 4 of 5 vragen → wat moet er gebeuren om een 1 of 2 te scoren?
8. Hoeveel moeite moet u doen om de juiste hulp te krijgen/uw vraag beantwoord te krijgen in contact met de Binnendienst?
Zeer **weinig moeite** 1-----2-----3-----4-----5
zeer **veel moeite**
Bij een score 3,4 of 5?: wat moeten we doen om score 1 of 2 te verdienen?
9. Ik beveel het adviesgesprek met de adviseur van FrieslandCampina aan bij een collega melkveehouder?
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
Bij een score 1,2 of 3?: wat moeten we doen om score 4 of 5 te verdienen:

Rol FrieslandCampina

10. Ik zie FrieslandCampina als één van mijn business partners?
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
11. FrieslandCampina beschermt mij tegen onzekerheden in de sector
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**
12. FrieslandCampina houdt mij voldoende op de hoogte van wat er op de markt speelt
Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

Communicatie

13. Wanneer FrieslandCampina een beslissing neemt lichten zij dit goed en begrijpelijk toe

Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

14. De manier van communicatie sluit aan bij mijn behoefte

Geheel mee **oneens** 1-----2-----3-----4-----5
geheel mee **eens**

15. Wanneer alles goed verloopt, hoe vaak per jaar heeft u dan behoefte aan contact met FrieslandCampina?

16. Op een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor zeer onwaarschijnlijk en 10 staat voor zeer waarschijnlijk, hoe waarschijnlijk is het dat u FrieslandCampina zou aanbevelen aan een collega melkveehouder?

Lager als een 8?: wat moeten we doen om score 9 of 10 te verdienen?

Bijlage B: Motivaties en grafieken per vraag

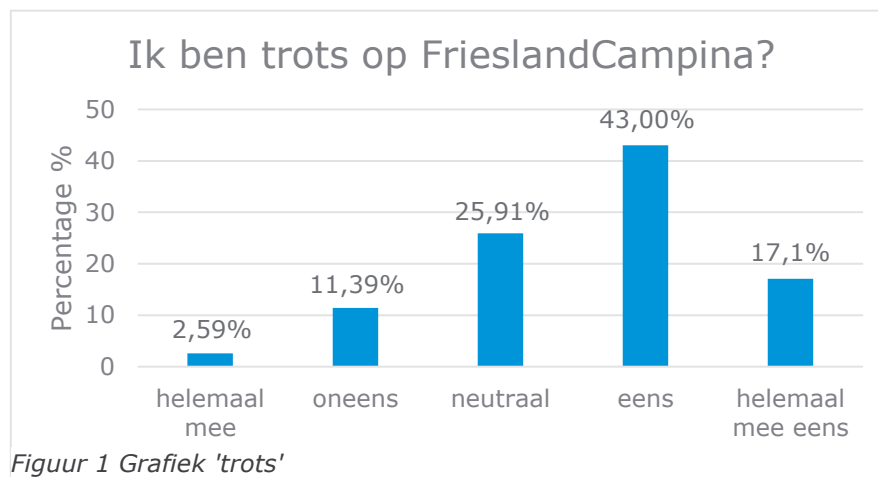
Vraag 1 Ik ben trots op FrieslandCampina?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	De melk moet gewoon opgehaald worden en er moet niet gezegd worden dat er geen ruimte voor is	
	FrieslandCampina is niet eerlijk naar haar leden toe	
	Er zijn veel onduidelijkheden waardoor er onbegrip wordt gecreëerd	
	FrieslandCampina stelt te veel eisen aan de leden-melkveehouders	
	FrieslandCampina luistert niet naar wat de leden-melkveehouders te zeggen hebben	
2	Ik heb veel aanvaringen gehad met FrieslandCampina	
	Er zijn veel regels die niet te maken hebben met het produceren van melk	2
	FrieslandCampina is een dictatuur waar super snel veranderingen plaatsvinden	
	Nadat de fosfaatboete van mijn melkgeldnota werd afgehaald, ging mijn trots snel achteruit	2
	Ik voel mij in de steek gelaten door FrieslandCampina	
	FrieslandCampina is meer een politieke partij dan een coöperatie	
	Wij als leden-melkveehouders hebben weinig invloed op de bedrijfsvoeringen en de beslissingen	
	FrieslandCampina moet zich meer focussen op het verwerken van de melk	
	In 2015 werd ons gezegd dat we zoveel melk konden produceren als mogelijk, en nu dreigt er toch weer een standstill aan te komen	2
	Ik ben trots op de producten, niet op de behandeling	4
	Ik ben een kleine boer en heb het gevoel dat ik niet meer mee tel in de coöperatie	
	FrieslandCampina is meer tegen de boer dan voor de boer	
3	Ik ben een kleine boer en heb het gevoel dat ik niet meer mee tel in de coöperatie	
	FrieslandCampina gaat te veel mee met de maatschappij	2
	Er worden te veel eisen gesteld aan de melkveehouders	
	Wanneer FrieslandCampina wat trotser op ons is, dan zijn wij dit automatisch ook op hen	
	FrieslandCampina bemoeit zich te veel met dingen naast het melk verwerken	4

	Trots op het concern, minder trots op de behandeling	2
	Niet trots op de coöperatie, op de rest wel	3
	Ze moeten correct blijven en de waarheid vertellen aan de leden-melkveehouders	5
	Geen coöperatie gevoel meer	3
	Zie graag meer toelichting bij beslissingen	
4	Ik ben trots maar zie ook nog graag veranderingen	2
	FrieslandCampina houdt informatie te lang binnen, zou ook graag meer feeling willen met kantoor	
	Na de fusie is het nog steeds een sterke coöperatie	
	Het totale plaatje is goed	6
	Goede melkprijs	4
	Coöperatie gevoel wordt minder	2
	De organisatie is goed maar er zijn te veel bijzaken	4
	Kan altijd beter, meer begeleiding van een adviseur	
	De trots verschilt per nieuws item	
5	Melk wordt opgehaald en goed vermarkt	2
	Ziet veel van FrieslandCampina terug	2
	Helemaal trots	3
	Zolang ze goed betalen	
	Trots dat ik lid mag zijn, goede producten, goede prijs en een sterke coöperatie	3
	Niet alles hoeft goed te gaan om trots te zijn	
	Beste melk en merken	2

Tabel 1 Percentages vraag 1

Antwoord	Aantal	Percentage
helemaal mee oneens	5	2,590674%
oneens	22	11,39896%
neutraal	50	25,90674%
eens	83	43,00518%
helemaal mee eens	33	17,09845%
	193	



Vraag 2

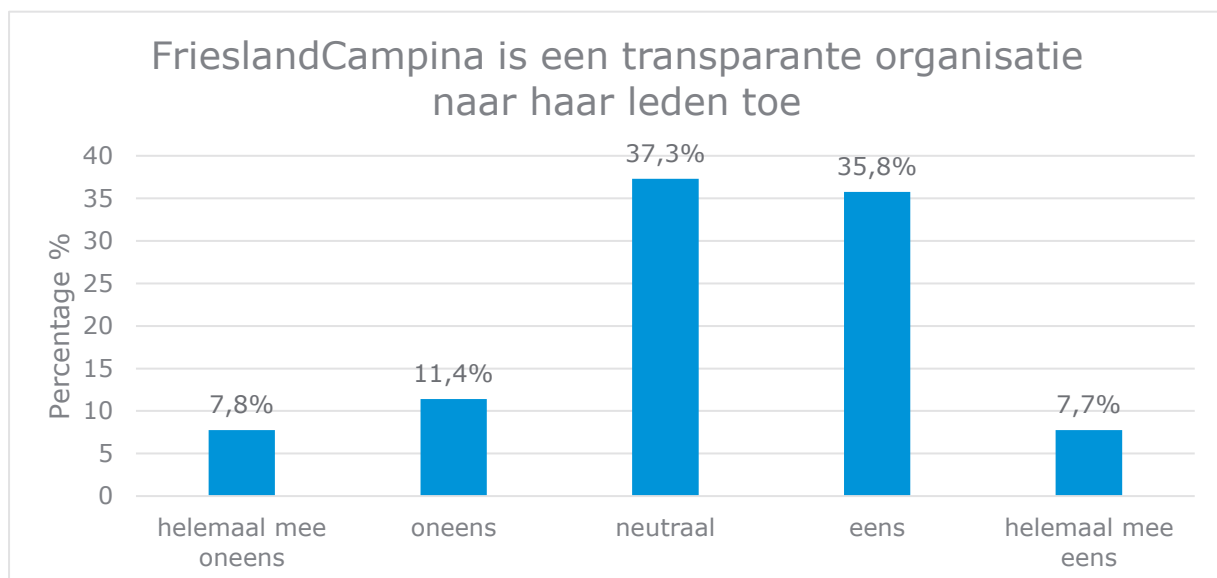
FrieslandCampina is een transparante organisatie naar haar leden toe?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Er wordt van alles besloten door de ledenraad maar niet met de leden overlegd	4
	Er wordt ons verteld wat er moet gebeuren, wanneer we dit niet doet is het jammer voor ons	
	Te veel top down organisatie	3
	De media weet nieuws vaak eerder dan dat de leden dat weten	4
	0,0 overzicht van wat er in Amersfoort allemaal gebeurd	
	Alleen de dingen die ze willen vertellen worden naar buiten gebracht	5
2	Op de beslissingen hebben leden totaal geen invloed	4
	FrieslandCampina werkt boeren tegen	
	De communicatie kan veel persoonlijker	
	Districtsraad moet deze transparantie naar buiten brengen	
	Er zijn nog te veel vragen en onbegrip	
	FrieslandCampina is dus niet transparant	
	Over de fosfaat situatie is nog niks duidelijk maar toch worden we al gekort	
	FrieslandCampina moet zich niet bemoeien met de wet en regelgeving	
3	Er wordt te veel van boven naar beneden besloten, zie liever meer inspraak van de boeren	2
	Meer aandacht op individueel gebied	
	Er wordt te weinig gedaan met de mening van de leden-melkveehouders	
	FrieslandCampina wordt te groot. De eisen kosten te veel tijd waardoor er minder gefocust op het kan melken.	3
	Niet alles wordt aan ons verteld	8
	Media weet vaak eerder het laatste nieuws dan de leden	6

	Zien graag meer toelichting wanneer er iets besloten wordt	7
4	De belangrijkste informatie wordt met ons gedeeld	3
	Het meeste wordt op de vergaderingen wel gedeeld	
	Wanneer je iets wilt weten kan je hier door een beetje moeite achter komen	2
	Op vergaderingen en op melkweb wordt alles toegelicht	
	Soms zelfs te veel informatie	
	Het nieuws wordt wel gedeeld maar medezeggenschap is er niet	
5	We zijn de grootste in de branche dus we moeten wel transparant zijn	
	Ik ben voldoende op de hoogte van alles	
	De communicatie is goed en duidelijk	

Tabel 2 Percentages vraag 2

Antwoord	Aantal	Percentage
helemaal mee oneens	15	7,772021%
oneens	22	11,39896%
neutraal	72	37,3057%
eens	69	35,7513%
helemaal mee eens	15	7,772021%
	193	



Figuur 2 Grafiek 'transparant'

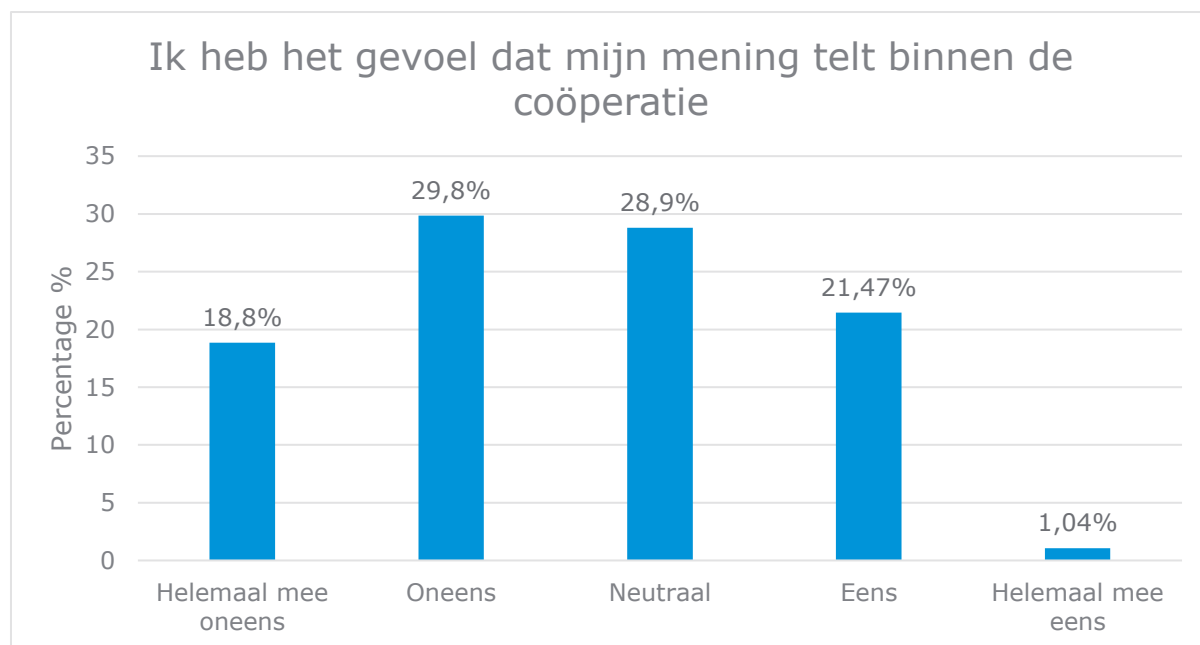
Vraag 3 Ik heb het gevoel dat mijn mening telt binnen de coöperatie?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Ik word niet gehoord	4
	Er wordt toch wel gedaan wat ze zelf willen	5
	De top is leidend, ik zie liever meer de kant van de leden	5
	Ik ben een kleine melkveehouder dus er wordt niets gedaan met mijn mening	6
	Er wordt niks gedaan met onze mening	6
	Discussie voeren heeft geen zin	2
	Er wordt niet eens om onze mening gevraagd	3
	De coöperatie is te groot om een individuele mening te laten tellen	2
2	Er wordt niet naar ons geluisterd	3
	Beslissingen worden genomen zonder naar de mening van de leden te kijken	4
	Ik voel me niet gehoord	2
	Het bedrijf is te groot om een individuele mening te laten tellen	9
	Ik geef mijn mening maar er wordt niks mee gedaan	
3	Ik kom te weinig op vergaderingen om mijn mening echt te laten horen	9
	Ik ben niet geautomatiseerd dus het is lastiger om mijn mening te geven	
	De coöperatie is te groot om een individuele mening te laten tellen	3
	Er gebeurt te weinig met onze mening	2
4	Er zijn voldoende mogelijkheden om mijn mening te geven	2
	Dit is een stukje verwachtingsmanagement	
	Er moet een extra leden bijeenkomst worden toegevoegd waarin gestemd kan worden	
	Ik voel me gehoord wanneer ik mijn mening geef bij de Districtsraad	3

5	Wanneer ik mijn mening geef wordt er iets mee gedaan	
---	--	--

Tabel 3 Percentages vraag 3

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	36	18,84817%
Oneens	57	29,84293%
Neutraal	55	28,79581%
Eens	41	21,46597%
Helemaal mee eens	2	1,04712%
	191	



Figuur 3 Grafiek 'meningen'

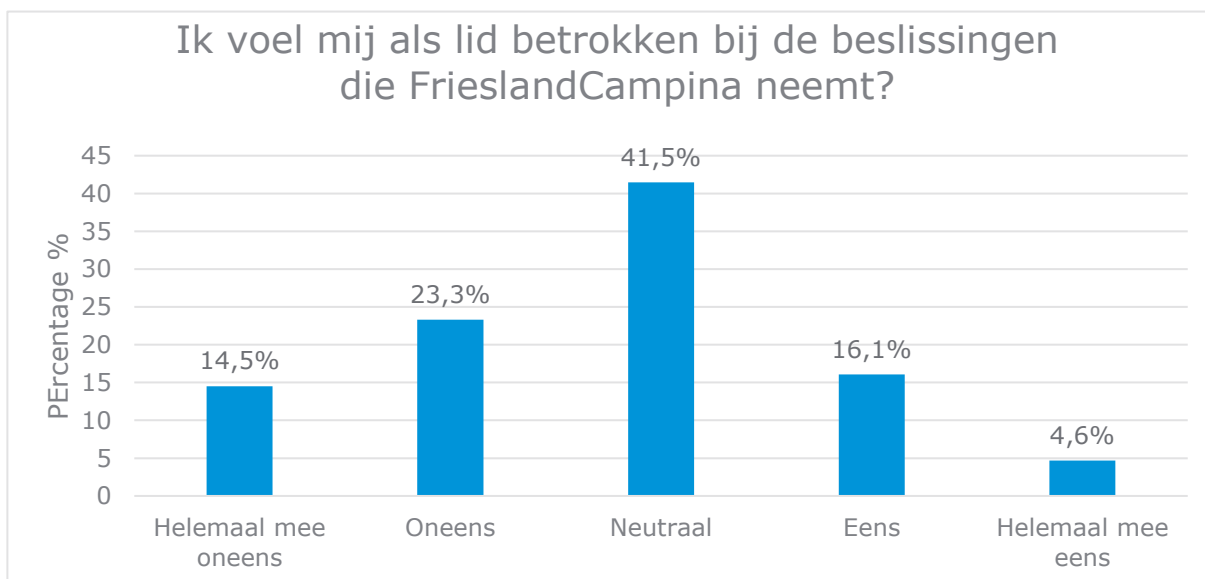
Vraag 4 Ik voel mij als lid betrokken bij de beslissingen die FrieslandCampina neemt?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Het heeft geen nut om naar vergaderingen te gaan	
	Beslissingen worden genomen van de één op de andere dag	
	De grupstal beslissing werd genomen van de één op de andere dag zonder toelichting	
	De standstill beslissing werd genomen van de één op de andere dag zonder toelichting	
	Beleid moet op alle boeren worden afgestemd	
	Er komen alleen maar meer regels en ik zie er niks van terug in de prijs	
	Wij als boeren hebben geen invloed op de beslissingen	
	Op de vergaderingen worden alleen meldingen gedaan van punten die al besloten zijn	
2	Er wordt totaal niet naar boeren geluisterd	2
	Wanneer er een beslissing wordt genomen moet deze meer worden toegelicht	6
	Er wordt niks met onze mening gedaan dus voel ik mij automatisch ook niet betrokken	10
	Ik voel mij niet betrokken maar heb hier ook geen behoefte aan	
3	Er moet meer gekeken worden naar een individuele boer	
	Wanneer er een beslissing wordt genomen moet deze meer worden toegelicht	8
	Je kan er over mee praten maar veranderen doe je het zeker niet	2
	FrieslandCampina bemoeit zich te veel met andere dingen	
	Er moet gewerkt gaan worden met een beslissingstijdlijn zodat er gezien kan worden wanneer iemand zijn mening moet geven en wanneer het daadwerkelijk besloten wordt.	
4	Ik hoor voldoende van FrieslandCampina	2
	Door middel van de ledenraad blijf ik op de hoogte van de beslissingen	

	Betrokken ben ik niet maar ik hoor wel alles	
5	Ik voel me bij alles betrokken	
	Voldoende toelichting bij een beslissing	

Tabel 4 Percentages vraag 4

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	28	14,50777%
Oneens	45	23,31606%
Neutraal	80	41,45078%
Eens	31	16,06218%
Helemaal mee eens	9	4,663212%
	193	



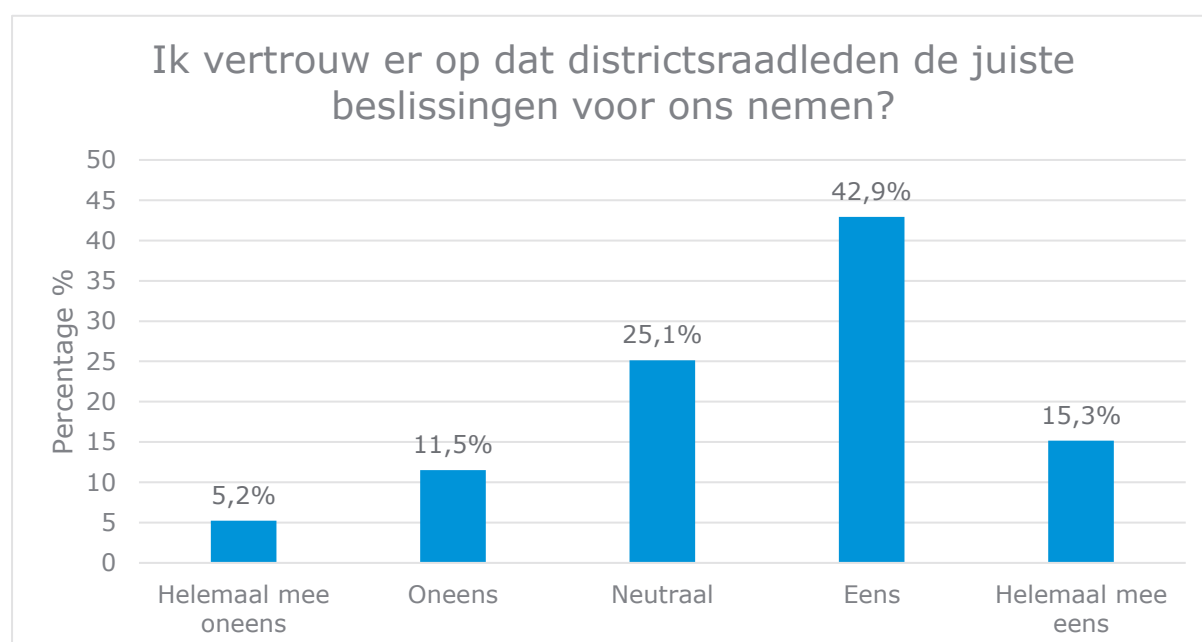
Figuur 4 Grafiek 'toelichting'

Vraag 5 Ik vertrouw er op dat districtsraadleden de juiste beslissingen voor ons nemen?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	De districtsraad is geen goede afspiegeling van de leden	2
	Er wordt door de districtsraad te veel naar het eigen bedrijf gekeken	4
	Ik hoor de mening van de districtsraad te weinig	2
	Ik voel me niet vertegenwoordigd	1
2	Het is een vorm van vriendjes politiek	
	Ik heb het idee dat ook de districtsraad weinig heeft in te brengen	2
	Hoor te weinig de mening van de districtsraad, en zou graag de stemmingsresultaten van de ledenraad willen zien	6
3	De districtsraad is geen goede afspiegeling van de leden	6
	De districtsraad zijn over het algemeen grote boeren en houden geen rekening met de kleine boeren	
	De districtsraad moet meer in contact blijven met de boeren	3
	Hoor te weinig de mening van de districtsraad, en zou graag de stemmingsresultaten van de ledenraad willen zien	9
4	Ze vertegenwoordigen ons goed	3
	De één is beter dan de andere	
	Ze hebben het beste met je voor	
	Ik heb wel vertrouwen in ze maar zie graag meer van ze terug	
	De waarom van een beslissing moet de districtsraad beter toe lichten	3
	Ze moeten niet alleen voor zich zelf bepalen	
5	Ik zie ze regelmatig dus dat wekt vertrouwen	
	Ze hebben mijn volste vertrouwen	3

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	10	5,235602%
Oneens	22	11,51832%
Neutraal	48	25,13089%
Eens	82	42,93194%
Helemaal mee eens	29	15,18325%
	191	

Tabel 5 Percentages vraag 5

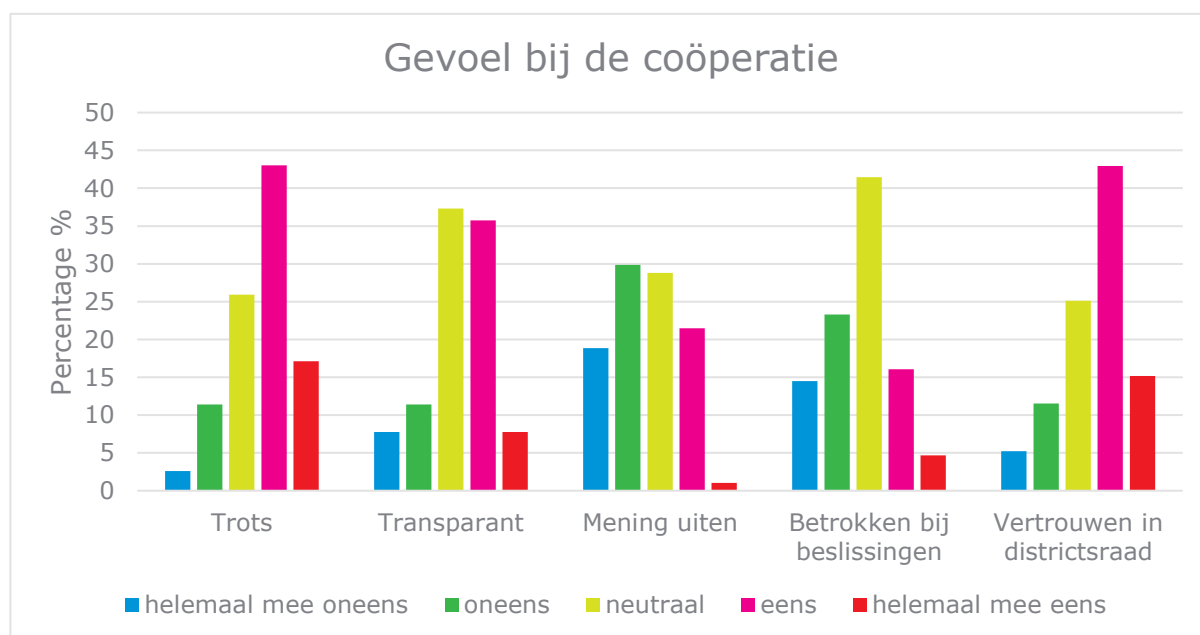


Figuur 5 Grafiek 'districtsraad'

Gevoel bij de coöperatie

Tabel 6 Percentages vraag 1 tot en met 5

	Helemaal mee oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal mee eens
Trots	2,6%	11,4%	25,9%	43%	17,1%
Transparant	7,8%	11,4%	37,3%	35,8%	7,7%
Mening uiten	18,8%	29,8%	28,7%	21,5%	1,2%
Betrokken bij beslissingen	14,5%	23,3%	41,5%	16,1%	4,6%
Vertrouwen in districtsraad	5,2%	11,5%	25,1%	42,9%	15,3%



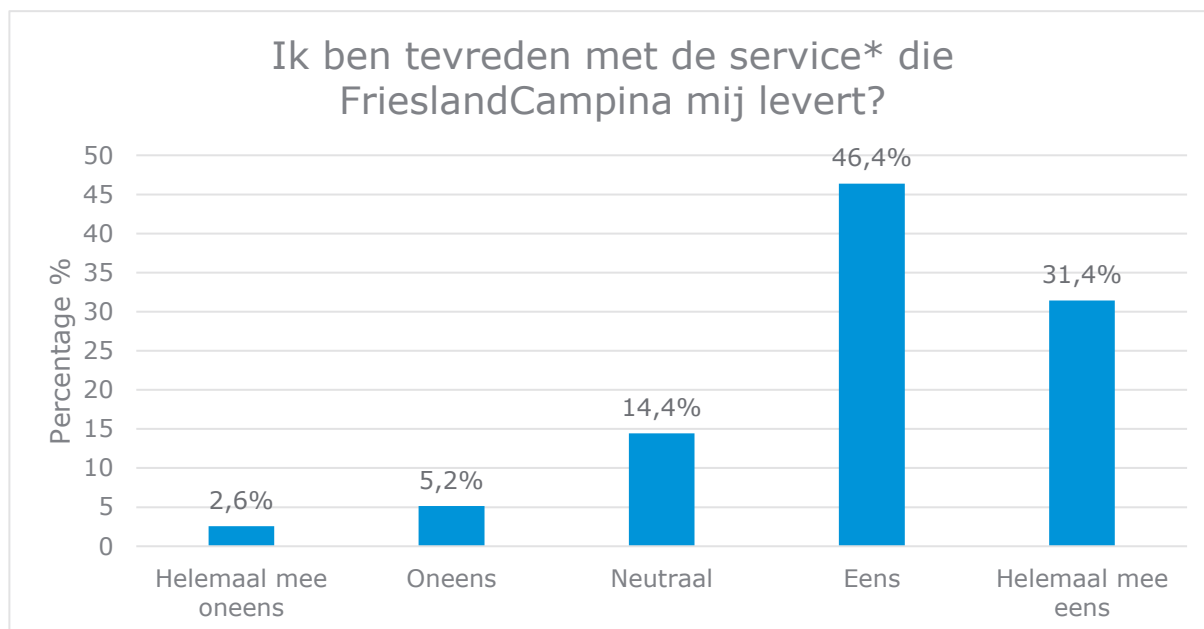
Figuur 6 Grafiek 'gevoel bij coöperatie'

Vraag 6 Ik ben tevreden met de service die FrieslandCampina mij levert? Onder de service valt: melkweb, de binnendienst en de buitendienst (click, call face)

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	FrieslandCampina overtreedt kwaliteitsregels waar leden zich aan moeten houden	
	Als je de service van FrieslandCampina vergelijkt met die van andere grote bedrijven lopen ze heel erg achter	
	Ik zie de buitendienst veel te weinig om dit te beschouwen als service	
2	Ze voeren te veel veranderingen door in een korte tijd	2
	Ik zie te weinig initiatief vanuit FrieslandCampina	2
	Voor alles wordt geld gevraagd, dat is geen service	
	ClickCallFace is kostentechnisch juist maar FaceCallClick is veel beter voor de ledenbinding	
	Ik word niet persoonlijk behandeld	5
3	Er mag een interactievere houding vanuit FrieslandCampina worden aangenomen	5
	De service moet veel persoonlijker (binnendienst en buitendienst)	5
	Melkweb is heel onoverzichtelijk	
	Service moet soms sneller worden afgehandeld	
4	Het totale plaatje van de service is goed alleen moet alles wat persoonlijker	6
	De snelheid van de service is vaak te langzaam	
	Het 'servicepakket' moet wat overzichtelijker	
	Wanneer ik iets nodig heb word ik goed geholpen	5
	De app moet nog sterk verbeterd worden	
5	Goede en snelle service	4
	Melkweb is heel uitgebreid	
	Wanneer ik een probleem heb word ik goed en correct geholpen	

Tabel 7 Percentages vraag 6

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	5	2,57732%
Oneens	10	5,154639%
Neutraal	28	14,43299%
Eens	90	46,39175%
Helemaal mee eens	61	31,4433%
	194	



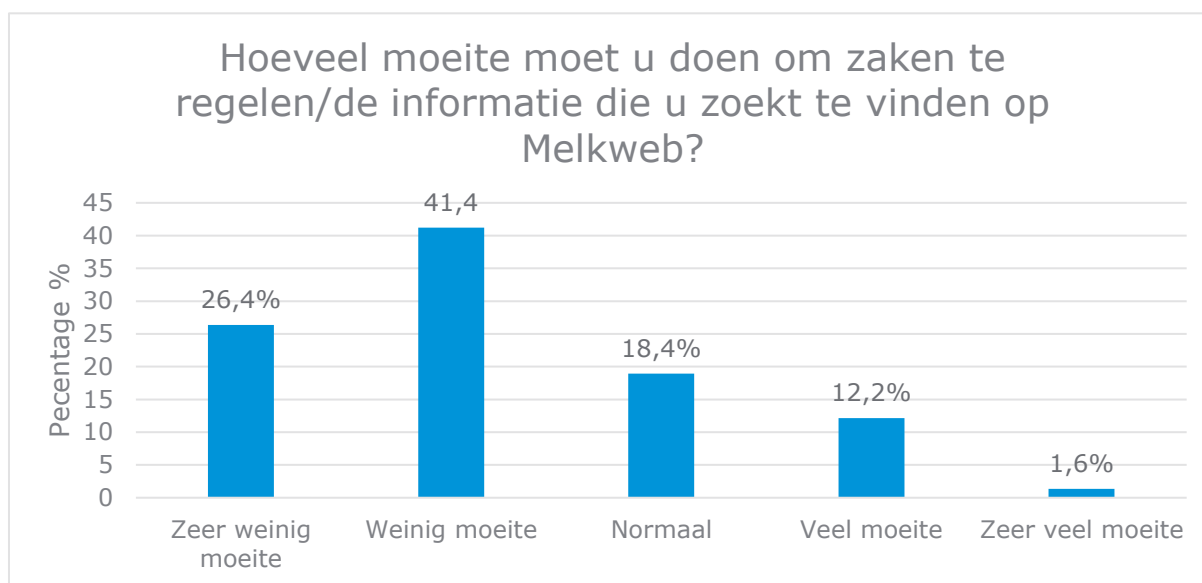
Figuur 7 Grafiek 'service'

Vraag 7 Hoeveel moeite moet u doen om zaken te regelen/de informatie die u zoekt te vinden op Melkweb?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1 Zeer weinig moeite	Het is heel overzichtelijk	2
	Ik vind altijd alles wat ik nodig heb	3
	Het is snel en overzichtelijk	4
2 Weinig moeite	Soms kost het me veel moeite om het te begrijpen	
	Het werkt goed en snel allemaal, zou alleen mijn mening ergens willen achterlaten	
	Dit is wisselend per onderdeel	
	Sommige gegevens moet je elk jaar opnieuw invullen, dit lijkt me niet nodig	
	Ik zie graag meer info over lopende zaken	
3 Normaal	Wanneer je dagelijks kijkt lukt het wel, anders is het niet bij te houden	4
	Dit verschilt per onderwerp	
	FrieslandCampina haar website loopt achter als je het vergelijkt met andere grote bedrijven	
	Het wachtwoord moet te vaak worden vernieuwd	
	Ik zou graag willen chatten met FrieslandCampina	
	Misschien kan er een discussie pagina worden toegevoegd	
	Meer basis gegeven op de hoofdpagina	
4 Veel moeite	Te veel informatie maakt onoverzichtelijk	3
	Ik wil meer me mening kunnen laten horen op melkweb	
	Ik zou graag willen chatten met FrieslandCampina	
	Wanneer je één woord intypt vind je niet gelijk wat je zoekt, dit moet makkelijker kunnen	
5 Zeer veel moeite	Te weinig ervaring mee	4

Tabel 8 Percentages vraag 7

Antwoordt	aantal	Percentage
Zeer weinig moeite	39	26,35135%
Weinig moeite	61	41,21622%
Normaal	28	18,91892%
Veel moeite	18	12,16216%
Zeer veel moeite	2	1,351351%
	148	



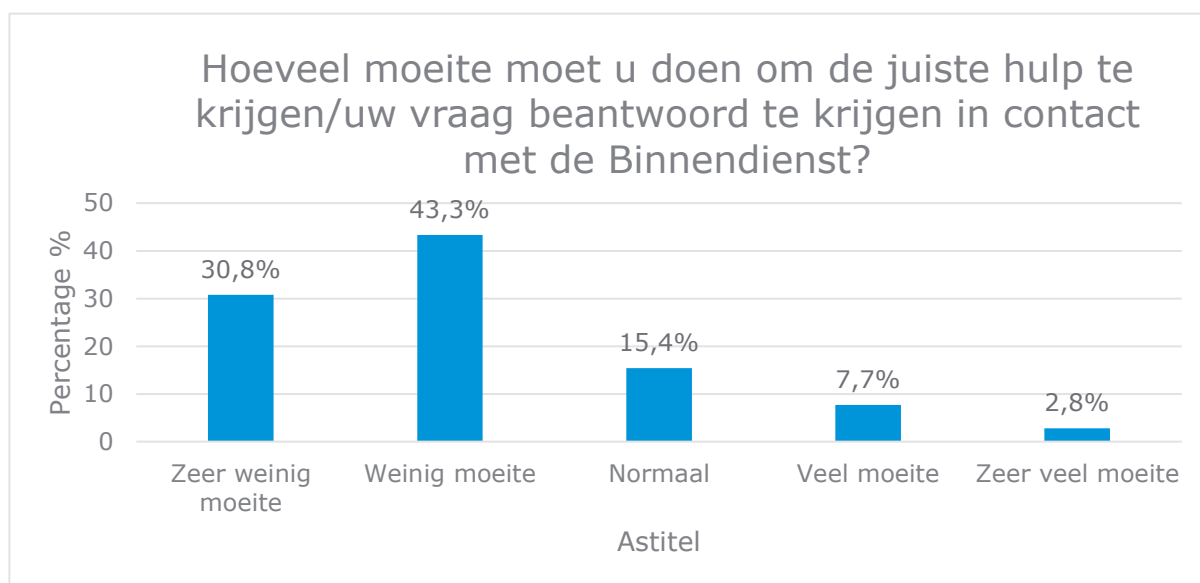
Figuur 8 Grafiek 'melkweb'

Vraag 8 Hoeveel moeite moet u doen om de juiste hulp te krijgen/uw vraag beantwoord te krijgen in contact met de Binnendienst?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1 Zeer weinig moeite	Je wordt goed behandeld als je contact met ons opneemt	
	Zeer tevreden over	
	Duidelijk en snel antwoord	
2 Weinig moeite	Communicatie naar de leden kan beter	
	Inhoudelijk kunnen ze goed antwoord geven	
	Soms minder goed bereikbaar	
	Ik maak er weinig gebruik van	
3 Normaal	Ik word niet altijd begrepen als ik een vraag stel	4
	Ik zou graag persoonlijker behandeld worden	3
	Verschilt wie je aan de telefoon hebt	4
	Mag soms wat vriendelijker	
	Bij vragen over fosfaat word ik teruggestuurd naar RVO terwijl ik daar net vandaan kom	
	Soms zijn ze wat traag doordat alles nagevraagd moet worden	
	Wanneer ze beloven terug te bellen moet dit wel gebeuren.	
4 Veel moeite	Wanneer ik iets vraag wordt dit vaak als lastig ervaren	
	Wanneer je belt heb je nooit gelijk de juiste persoon aan de lijn	
	Wanneer je belt sta je vaak lang in de wacht	
5 Zeer veel moeite	Je wordt te vaak van het kastje naar de muur gestuurd als je belt	

Tabel 9 Percentages vraag 8

Antwoord	Aantal	Percentage
Zeer weinig moeite	44	30,76923%
Weinig moeite	62	43,35664%
Normaal	22	15,38462%
Veel moeite	11	7,692308%
Zeer veel moeite	4	2,797203%
	143	



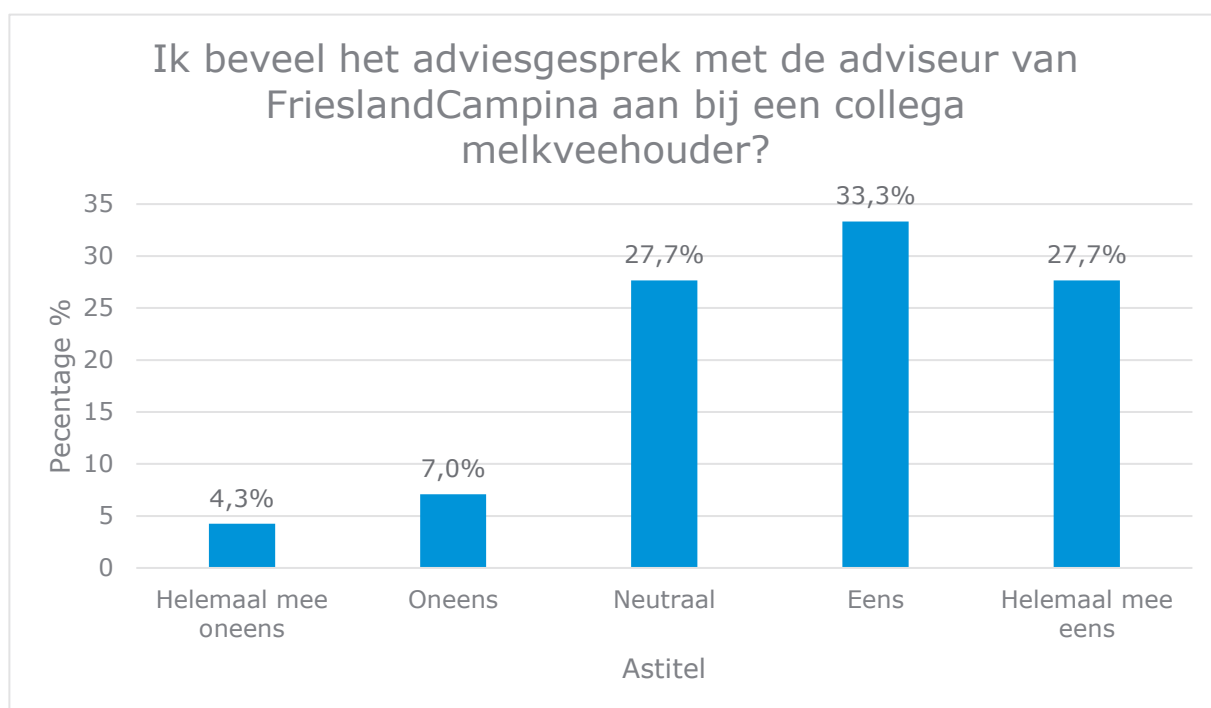
Figuur 9 Grafiek 'binnendienst'

Vraag 9 Ik beveel het adviesgesprek met de adviseur van FrieslandCampina aan bij een collega melkveehouder?

Cijfer	Opmerking
1	Zie er het nut niet van in
	De adviseur is net zo oneerlijk als FrieslandCampina zelf
	Zou graag van te voren aangeven waar over ik het wil hebben
	Ik heb mijn adviseur nog nooit gezien dus kan het ook niet aanbevelen
	Wanneer ik hem nodig heb kan ik hem niet bereiken
2	De adviseurs zijn heel moeilijk bereikbaar
	Zie graag meer diepgang in het gesprek en niet alleen de bedrijfsgegevens bespreken
3	Zijn fijne gesprekken maar omdat het niet vaak plaats vindt moet ik eerlijk zeggen dat ik niet alles vertel wat ik normaal wel zou doen, geen band met deze beste meneer
	Zou graag van te voren aangeven waar over ik het wil hebben
	In het gesprek mag wat meer ingegaan worden op beslissingen van FrieslandCampina
	Zou graag de adviseur vaker spreken
4	Zou graag de adviseur vaker spreken
	Het zijn fijne gesprekken
	Je wordt er nooit slechter van
5	Het is fijn om tijdens een gesprek even alles door te nemen met iemand van de coöperatie
	Je wordt er nooit slechter van

Tabel 10 Percentages vraag 9

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	6	4,255319%
Oneens	10	7,092199%
Neutraal	39	27,65957%
Eens	47	33,33333%
Helemaal mee eens	39	27,65957%
	141	

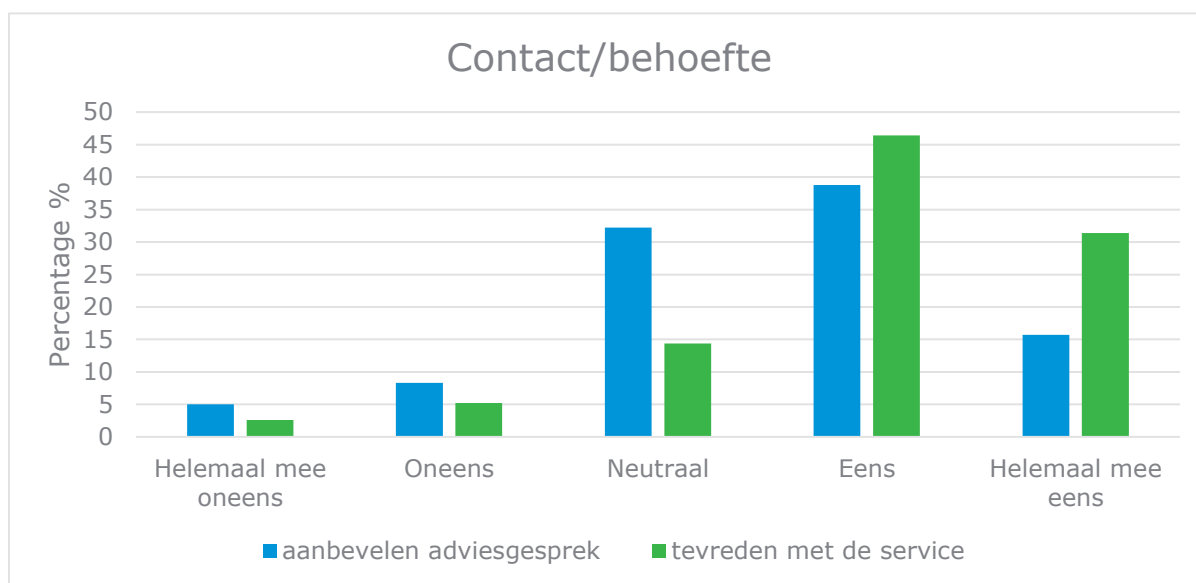


Figuur 10 Grafiek 'adviesgesprek'

Contact behoefte

Tabel 11 Percentages vraag 7 en 8

Antwoord	Melkweb	Binnendienst
Zeer weinig moeite	26,35135%	30,76923%
Weinig moeite	41,21622%	43,35664%
Normaal	18,91892%	15,38462%
Veel moeite	12,16216%	7,692308%
Zeer veel moeite	1,351351%	2,797203%



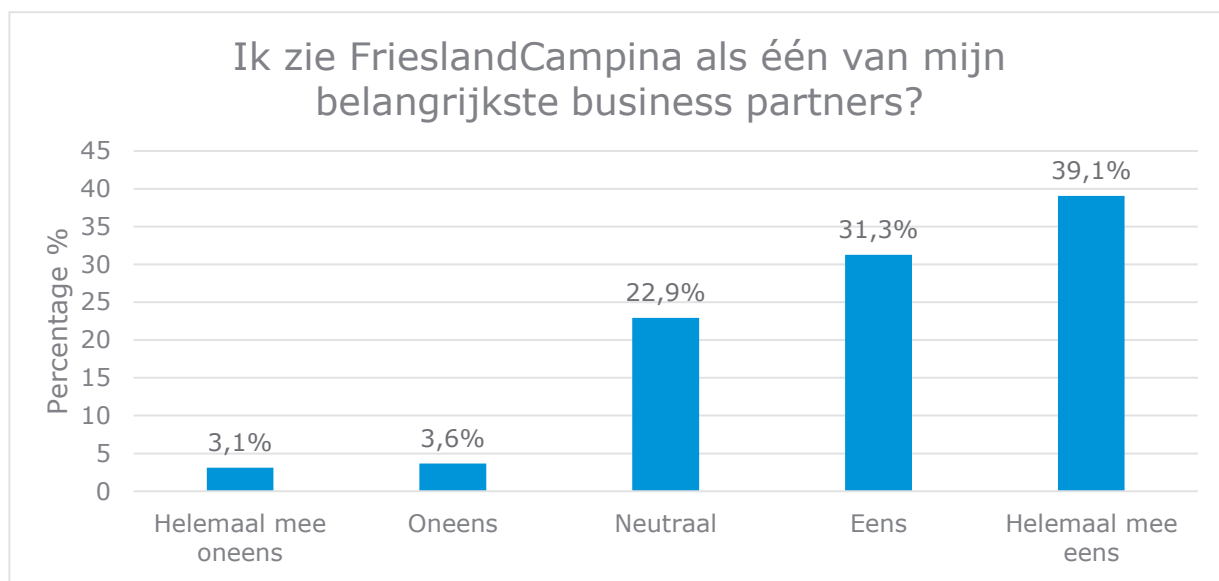
Figuur 11 Grafiek 'contact behoefte'

Vraag 10: Ik zie FrieslandCampina als één van mijn belangrijkste businesspartners?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Een businesspartner is iemand waarmee je kan sparren over je bedrijfsresultaten, dit gebeurt bij FrieslandCampina niet	
	Ik zie het meer als een afnemer	
	Het is geen partner hiervoor heb ik te weinig persoonlijk contact met FrieslandCampina	
2	Met een businesspartner doe je zaken, FrieslandCampina is alleen mijn afnemer	4
	Ik ben financieel afhankelijk van FrieslandCampina	
	Ik zie het wel als een partner maar niet als een businesspartner	
3	Ja, ik kan niet zonder FrieslandCampina	2
	Ja, het is mijn belangrijkste businesspartner, ik hoop dat zij ons ook zo zien	
	Ja, Het is mijn belangrijkste businesspartner maar ik zou graag wel wat meer met ze willen sparren	5
	Het moet wat persoonlijker om echt een goede partner te zijn	
4	Mijn grootste inkomsten komen hier vandaan	11
	Ja want het is de afnemer van de melk	
5	Ja want ik ben financieel afhankelijk van FrieslandCampina	19
	Samen met de voerleverancier is het de belangrijkste businesspartner van mijn bedrijf	3

Tabel 12 Percentage vraag 10

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	6	3,125%
Oneens	7	3,645833%
Neutraal	44	22,91667%
Eens	60	31,25%
Helemaal mee eens	75	39,0625%
	192	



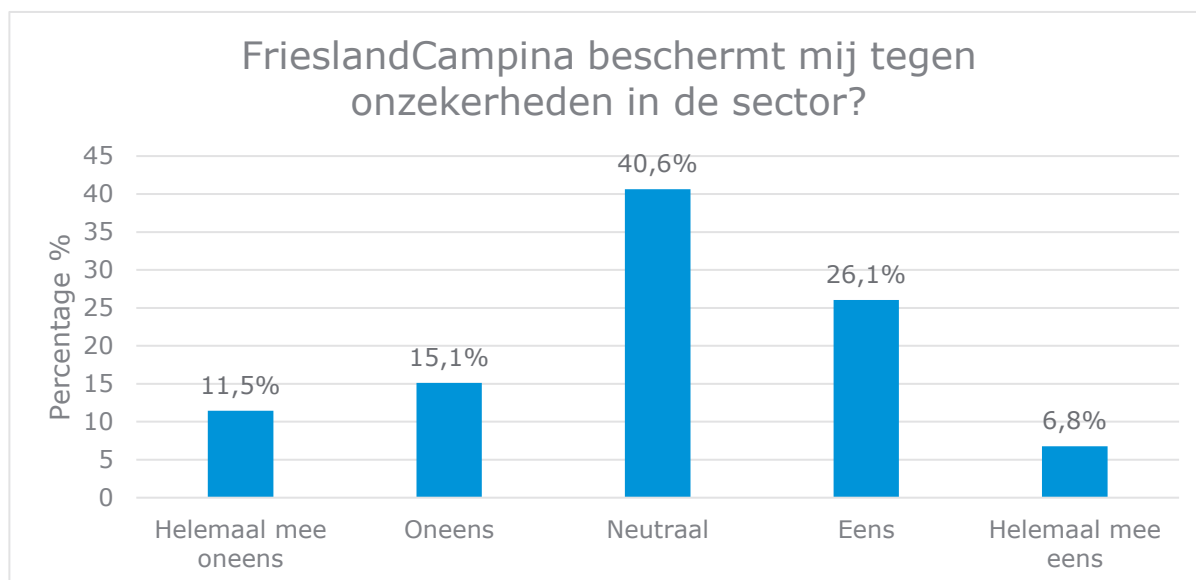
Figuur 12 Grafiek 'businesspartner'

Vraag 11: FrieslandCampina beschermt mij tegen onzekerheden in de sector

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Je wordt opzij gezet, dit geeft geen beschermend gevoel	
	Ze moeten beter inspelen op de problemen aan de sector	
	Ze belemmeren mij in de sector	7
	Ze geven mij geen garantie dus geen bescherming	
	Ze bemoeien zich met te veel zaken buiten het melk om	5
	Het is geen taak van FrieslandCampina hier zijn andere organisaties voor	
2	FrieslandCampina is zelf een te onzekere factor om ons te kunnen beschermen	4
	FrieslandCampina is meer marktgericht dan sectorgericht	2
	Ze bemoeien zich met te veel zaken buiten het melk om	3
	Het is meer een bedreiging als een bescherming	5
3	Het verschilt per situatie	6
	Dit is ook geen taak van FrieslandCampina	6
	In de fosfaat situatie heeft FrieslandCampina mij geen bescherming gegeven	5
	Financieel gezien bieden ze een goede bescherming	2
	Zolang je met hun gedachten mee gaat word je beschermt	2
	Het is een grote organisatie dus hebben ze invloed op beslissingen maar of ze ook echt beschermen	3
4	Ze waarschuwen ons voor bepaalde situaties	4
	Ze proberen ons te helpen met het fosfaat probleem maar dit pakt ook wel eens anders uit	
	Niemand kan ons 100% beschermen	
	De prijs is goed	
5	FrieslandCampina is een stabiele factor in de sector	2

Tabel 13 Percentage vraag 11

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	22	11,45833%
Oneens	29	15,10417%
Neutraal	78	40,625%
Eens	50	26,04167%
Helemaal mee eens	13	6,770833%
	192	



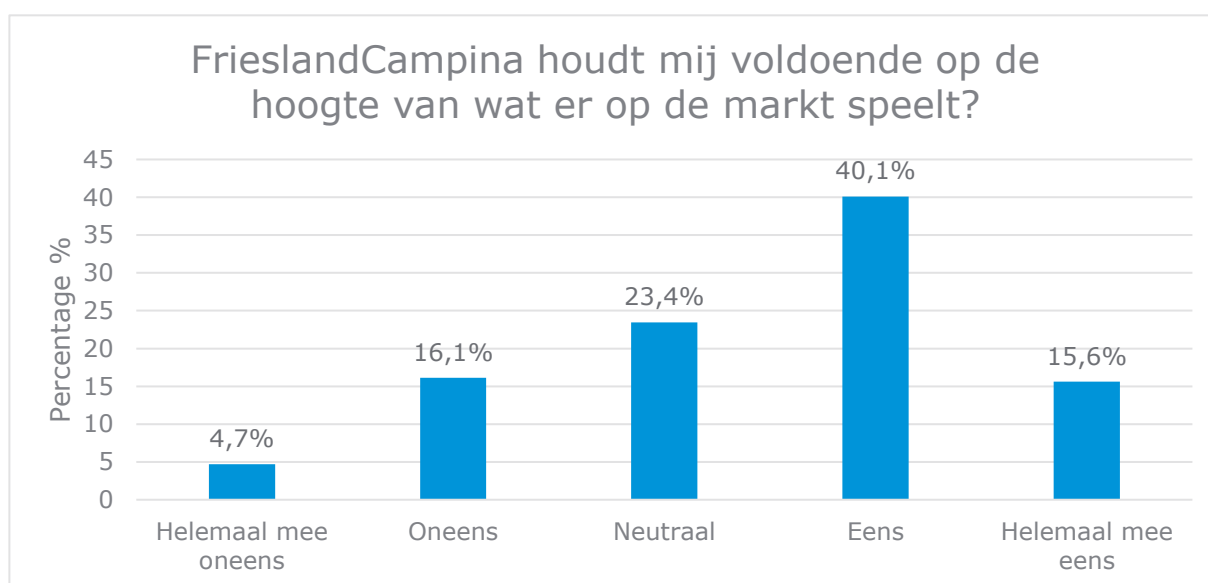
Figuur 13 Grafiek 'Beschermen'

Vraag 12: FrieslandCampina houdt mij voldoende op de hoogte van wat er op de markt speelt?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Zuivel NL vertelt mij veel meer over de markt dan dat FrieslandCampina dit doet	2
	Vaak hoor je pas iets over de markt als het al besloten is	
	Ik zie graag een wekelijkse update over de markt	3
2	Het nieuws komt vaak te laat dan heb ik het al gehoord via andere kanalen, en kan ik er niet meer op in spelen	2
	Hoor te weinig over het buitenland (Hushain Dairy)	
	Ik zou graag een wekelijkse businessmail ontvangen	6
	De melkprijs wordt gegeven zonder enige toelichting	4
	Zie graag meer toelichting op de cijfers	4
3	De afnemer blijft voor ons als leden heel onbekend	
	Ik hoor meer via de media over de markt dan dat ik dat van FrieslandCampina hoor	
	Er speelt veel meer dan wij weten	
	Alles wat in Foqus Planet staat dat zijn eisen van de markt	
	Ik ga er vanuit dat alles mij wordt verteld, maar dit is niet te controleren	4
4	Ik krijg hier voldoende informatie over (blad & mail)	7
	Kan altijd meer, je kan hier nooit genoeg over weten	6
	Meeste staat op internet, ik ontvang het graag ook op papier	
	Zowel positief als negatief nieuws moet met ons gedeeld worden	
5	Alles wordt ons altijd keurig gemeld	4
	Wanneer nodig kan ik alles terug vinden	

Tabel 14 Percentages vraag 12

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	9	4,6875%
Oneens	31	16,14583%
Neutraal	45	23,4375%
Eens	77	40,10417%
Helemaal mee eens	30	15,625%
	192	

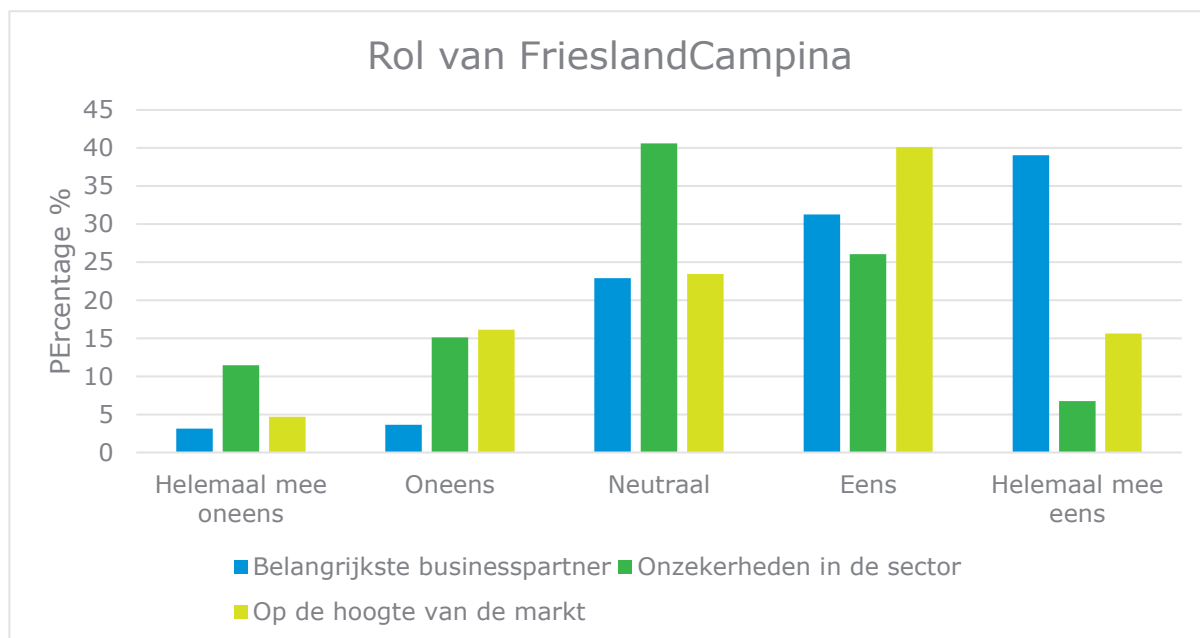


Figuur 14 Grafiek 'markt'

Vraag 10 tot en met 12 rol FrieslandCampina

Tabel 15 Percentages vraag 10 tot en met 12

	Belangrijkste businesspartner	Onzekerheden in de sector	Op de hoogte van de markt
Helemaal mee oneens	3,125%	11,45833333%	4,6875%
Oneens	3,645833333%	15,10416667%	16,14583333%
Neutraal	22,91666667%	40,625%	23,4375%
Eens	31,25%	26,04166667%	40,10416667%
Helemaal mee eens	39,0625%	6,770833333%	15,625%



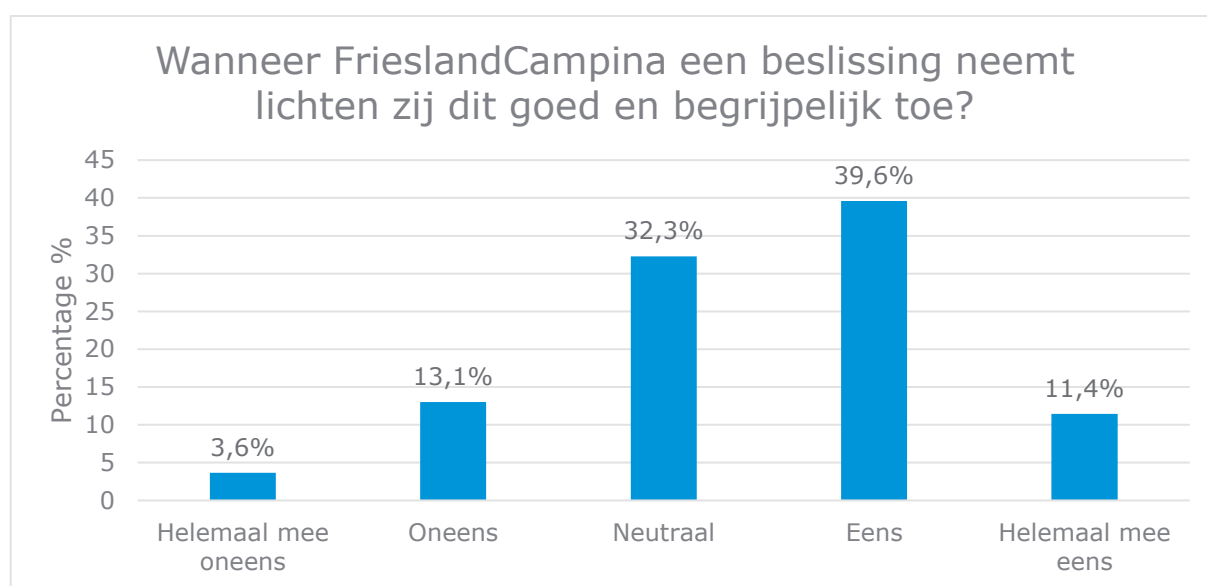
Figuur 15 Grafiek gevoel bij FrieslandCampina

Vraag 13: Wanneer FrieslandCampina een beslissing neemt lichten zij dit goed en begrijpelijk toe?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Toelichting is te onduidelijk	2
	Te moeilijk taalgebruik	
	Wil graag eerder in het proces worden meegenomen	2
	Leden worden niet betrokken bij beslissingen	
2	Vaak te laat	
	Verhaal wordt soms verdraaid	2
	Communicatie sluit totaal niet aan bij de boeren	
	Meer toelichting waarom een beslissing wordt genomen	6
	Boeren/leden worden niet bij de beslissing betrokken	
3	De informatie is duidelijk alleen wordt niet alles gedeeld met ons	
	Meer toelichting bij een beslissing en meer in boerentaal	9
	Toelichting is vaak goed alleen komt pas achteraf	
4	FrieslandCampina is niet altijd even open naar haar leden toe	
	Soms moet er meer verteld worden dan kan door FrieslandCampina	
	De beslissingen worden niet democratisch besloten maar de toelichting is er wel	
	Goed te begrijpen	2
5	Alles is wel duidelijk	3

Tabel 16 Percentages vraag 13

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	7	3,645833%
Oneens	25	13,02083%
Neutraal	62	32,29167%
Eens	76	39,58333%
Helemaal mee eens	22	11,45833%
	192	



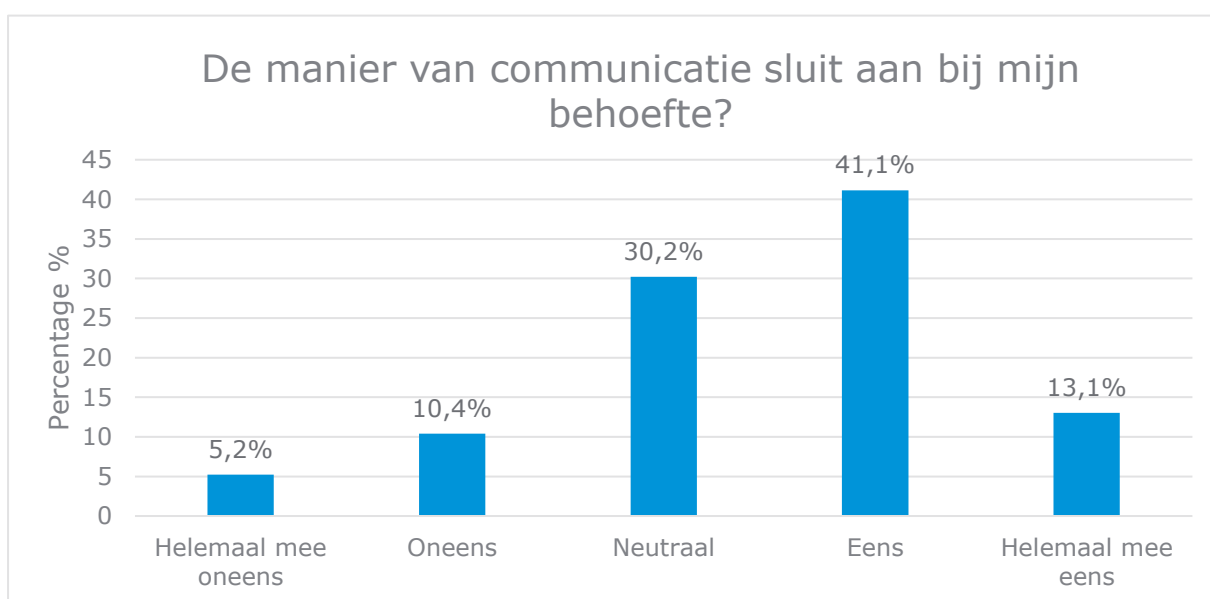
Figuur 16 Grafieken toelichting

Vraag 14: De manier van communicatie sluit aan bij mijn behoefte?

Cijfer	Opmerking	Frequentie
1	Wil graag eerder op de hoogte worden gebracht over het nieuws	
	Ik zie graag meer persoonlijke communicatie	4
	Communicatie moet minder complex en meer aansluiten bij de boeren	
	Kan beter, niet alles wordt ons verteld	
2	Er wordt veel gecommuniceerd via internet, ik zie graag meer via de post	3
	De communicatie moet meer in boerentaal	5
	In de communicatie moeten meer voorbeelden gegeven worden	2
	FrieslandCampina moeten meer met de tijd mee	
	FrieslandCampina moet meer open communiceren	
3	Minder vaak mails met niet nuttige informatie	3
	Ik zou graag meer op de hoogte worden gehouden van de markt	
	Ik zou graag meer persoonlijke communicatie zien	8
	De communicatie sluit niet aan bij alle leeftijden	2
	De taal sluit niet altijd aan bij de doelgroep	3
4	Ik zie graag meer communicatie digitaal	3
	De communicatie mag persoonlijker	2
	Ik zie graag minder digitale communicatie	2
	De communicatie is goed, moet alleen soms wat meer met de tijd mee	
	De communicatie sluit goed aan	4
5	De communicatie sluit goed aan	
	Ik zie graag meer mail	2
	Ik zie graag meer post	2
	Er zijn genoeg communicatie mogelijkheden	4

Tabel 17 Percentages vraag 14

Antwoord	Aantal	Percentage
Helemaal mee oneens	10	5,208333%
Oneens	20	10,41667%
Neutraal	58	30,20833%
Eens	79	41,14583%
Helemaal mee eens	25	13,02083%
	192	

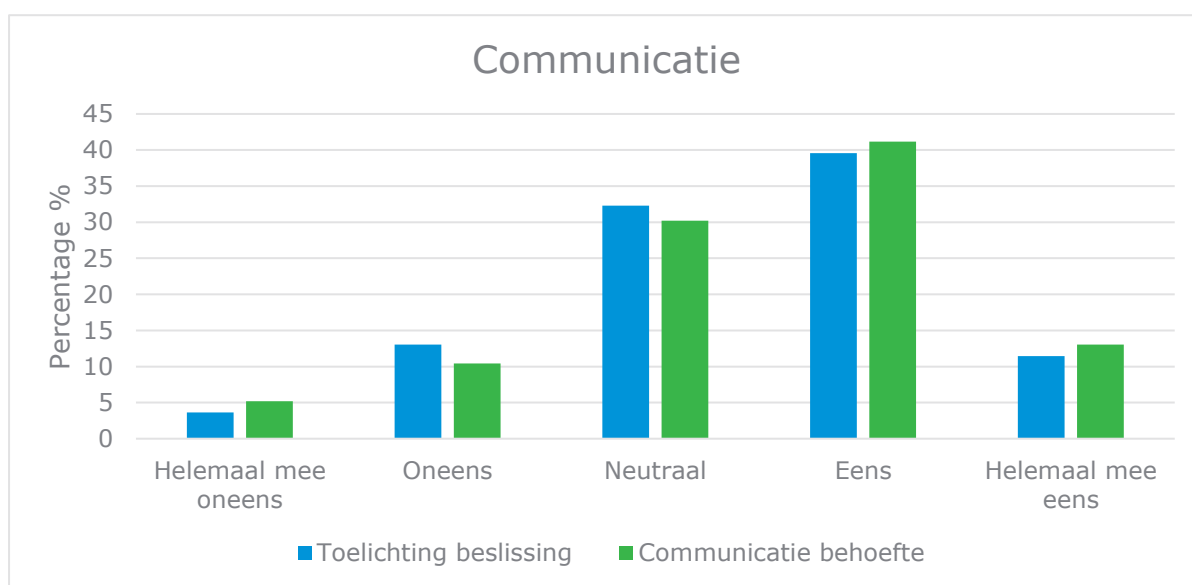


Figuur 17 Grafiek communicatie

Communicatie

Tabel 18 Percentages vraag 13 en 14

	Toelichting beslissing	Communicatie behoefte
Helemaal mee oneens	3,645833333%	5,208333333%
Oneens	13,02083333%	10,41666667%
Neutraal	32,29166667%	30,20833333%
Eens	39,58333333%	41,14583333%
Helemaal mee eens	11,45833333%	13,02083333%



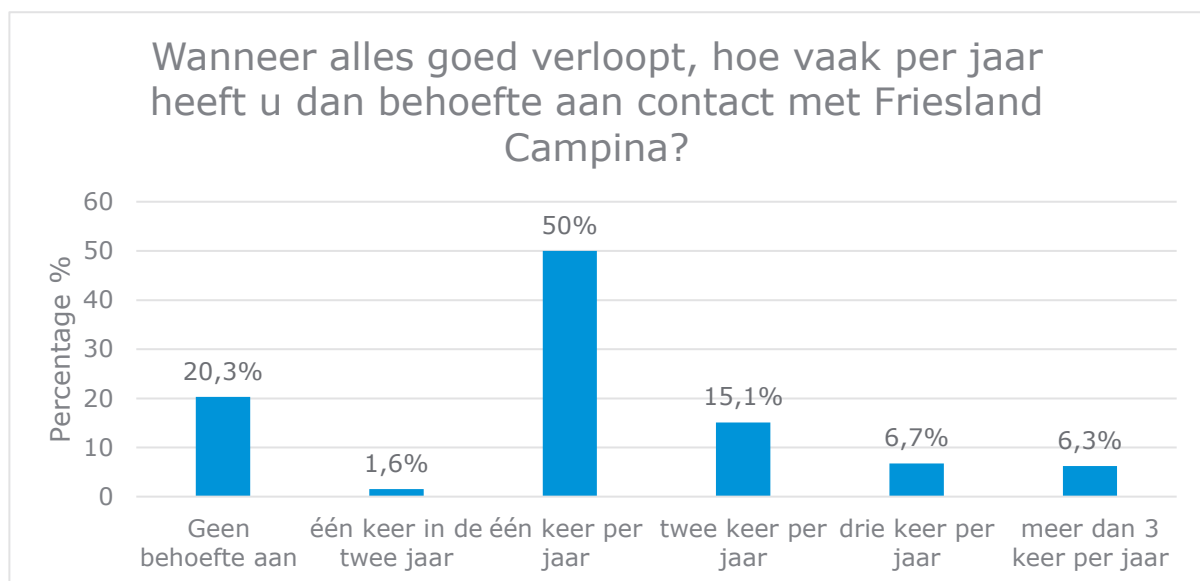
Figuur 18 Grafiek Communicatie

Vraag 15: Wanneer alles goed verloopt, hoe vaak per jaar heeft u dan behoefte aan contact met Friesland Campina?

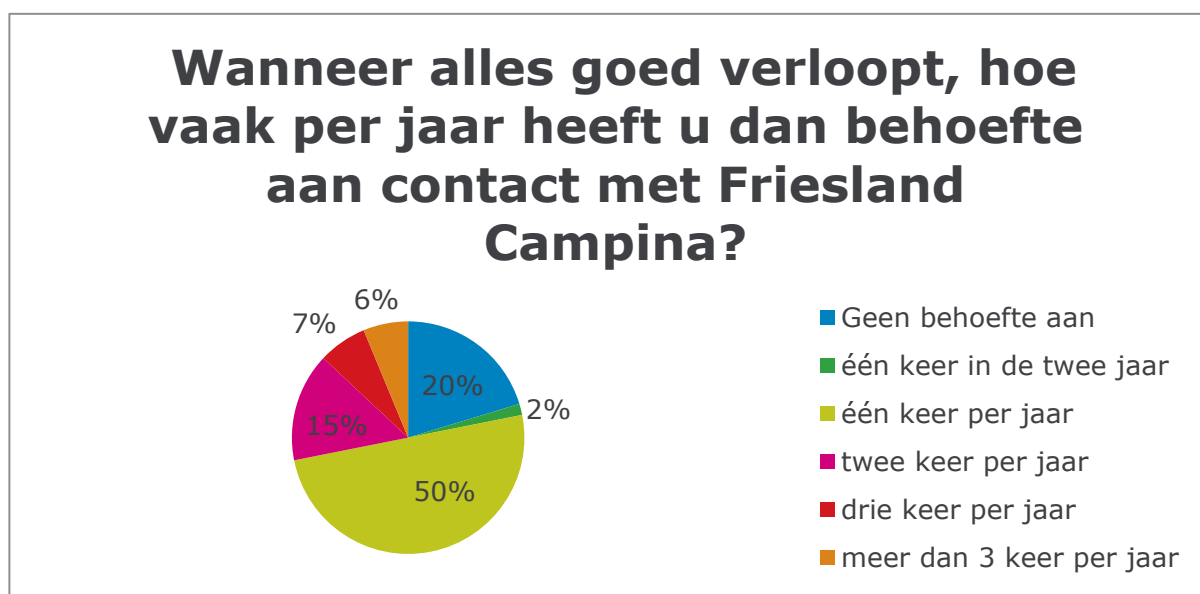
Cijfer	Opmerking	Frequentie
0	Ik neem zelf wel contact op met FrieslandCampina wanneer dat nodig is	5
	Geen behoefte aan, alles gaat goed op dit moment	4
1	Ik zie het liefste iemand van de buitendienst	4
	Wanneer er vaker iets mis is hoor ik het wel	4
	Misschien een ledendag voor iedereen tegelijk organiseren	4
	FrieslandCampina hoeft niet perse contact met mij op te nemen, maar wanneer ik iets van hun wil weten moet dit wel sneller	2
2	Ik zie graag 1 keer de buitendienst en 1 keer de Districtsraad	2
	Ik zie graag 1 keer een gezicht en wordt daarnaast graag nog een keer gebeld	
	Ik zie graag 1 keer de buitendienst en 1 keer iemand van de onderneming	
3	Ik zie graag meer vergaderingen, zodat er ook echt iets besproken kan worden	
	Ik zie graag 1 keer de buitendienst en 1 keer actief gebeld worden en daarnaast nog de vergaderingen	
	Ik zie graag 1 keer de buitendienst en 1 keer de Districtsraad en daarnaast wordt ik graag ook nog gebeld door de binnendienst	3
3+	Meer ledenbijeenkomsten	3

Tabel 19 Percentages vraag 15

Antwoord	Aantal	Percentage
Geen behoefte aan	39	20,3125%
één keer in de twee jaar	3	1,5625%
één keer per jaar	96	50%
twee keer per jaar	29	15,10417%
drie keer per jaar	13	6,770833%
meer dan 3 keer per jaar	12	6,25%
	192	



Figuur 20 Grafiek aantal keer contact



Figuur 19 Draaitabel aantal keer contact

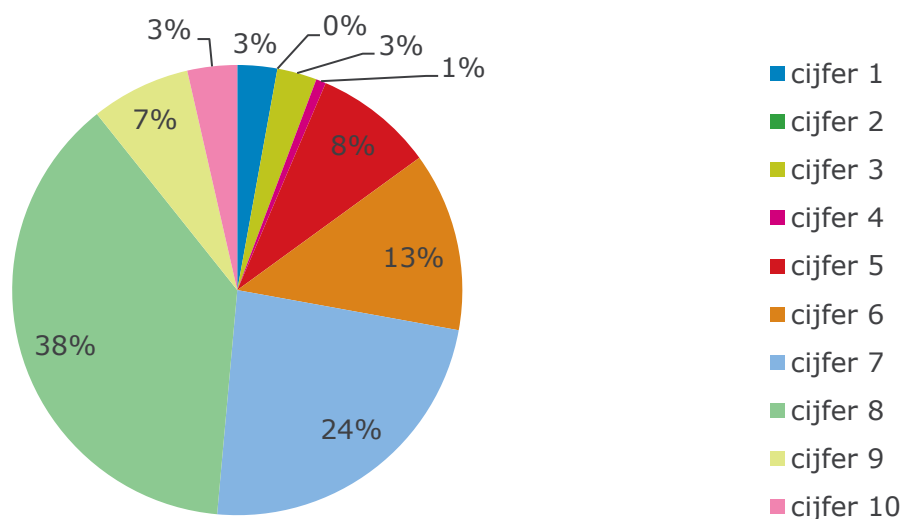
Vraag 16: Op een schaal van 1 tot en met 10, hoe waarschijnlijk is het dat u FrieslandCampina zou aanbevelen aan een collega melkveehouder?

Cijfer	Opmerking
1	Er kan niemand meer worden toegelaten en er wordt gepraat over een standstill, hoe kan ik het dan aanbevelen?
	Ik ga niet iets voor een ander aanraden, zo een beslissing moet je als ondernemer zelf kunnen nemen
3	Er zijn niet veel andere keuzes, daarom blijf ik
	FrieslandCampina moet meer met de boeren overleggen
	FrieslandCampina speelt een politiek spelletje
4	Ze zouden ons als melkveehouders wel wat meer tegemoet kunnen komen
5	Er kan niemand meer worden toegelaten en er wordt gepraat over een standstill, hoe kan ik het dan aanbevelen?
	Zie graag meer persoonlijke communicatie
	Er is te weinig betrokkenheid met de leden
6	Met alle opgelegde regeltjes begint het meer te lijken op, zoals de melkveehouders het onder elkaar noemen 'het Ministerie van Friesland Campina'.
	De organisatie is goed en er is zekerheid maar soms nemen ze wel hele rare beslissingen zonder duidelijke toelichting
	De communicatie kan wat persoonlijker en beslissingen moeten goed worden toegelicht
	Tot 2 jaar terug makkelijker om te beantwoorden, op moment is gras bij de burens groener
7	Soms zijn ze wat ouderwets in communicatie, pas net een app dat had toch veel eerder gekund.
	Coöperatie gevoel wordt gemist, zou iets niet aanbevelen als ik er zelf niet 100 % achter sta.
8	De melkprijs is altijd op redelijk niveau ten aanzien van de rest. Meer eisen heb je dan wel nodig (Foqus Planet).
	De melkprijs is goed. Verder is alles goed geregeld, en ik hoor wel eens dat andere melkveehouders bij andere fabrieken zitten en zij roepen dat ik bij de goede zit.
9	Ze doen het goed op de markt. Nieuwe mensen komen er niet meer bij in, maar dat is ook goed om de veehouders te beschermen die er al wel bij zitten.
	Duidelijke communicatie, transparant, goede melkprijs.
	Goede melkprijs, communicatie is goed. Alles is naar wens.
10	Omdat ze altijd een goede melkprijs hebben
	Een stabiele organisatie en voor een melkveehouders is dat heel erg belangrijk.

Tabel 20 Percentages vraag 16

Antwoord	Aantal	Pcentage
cijfer 1	4	2,857143%
cijfer 2	0	0%
cijfer 3	4	2,857143%
cijfer 4	1	0,714286%
cijfer 5	12	8,571429%
cijfer 6	18	12,85714%
cijfer 7	33	23,57143%
cijfer 8	53	37,85714%
cijfer 9	10	7,142857%
cijfer 10	5	3,571429%
	140	

Op een schaal van 1 tot en met 10, hoe waarschijnlijk is het dat u FrieslandCampina zou aanbevelen aan een collega melkveehouder?



Figuur 21 Draaitabel aanbevelen FrieslandCampina

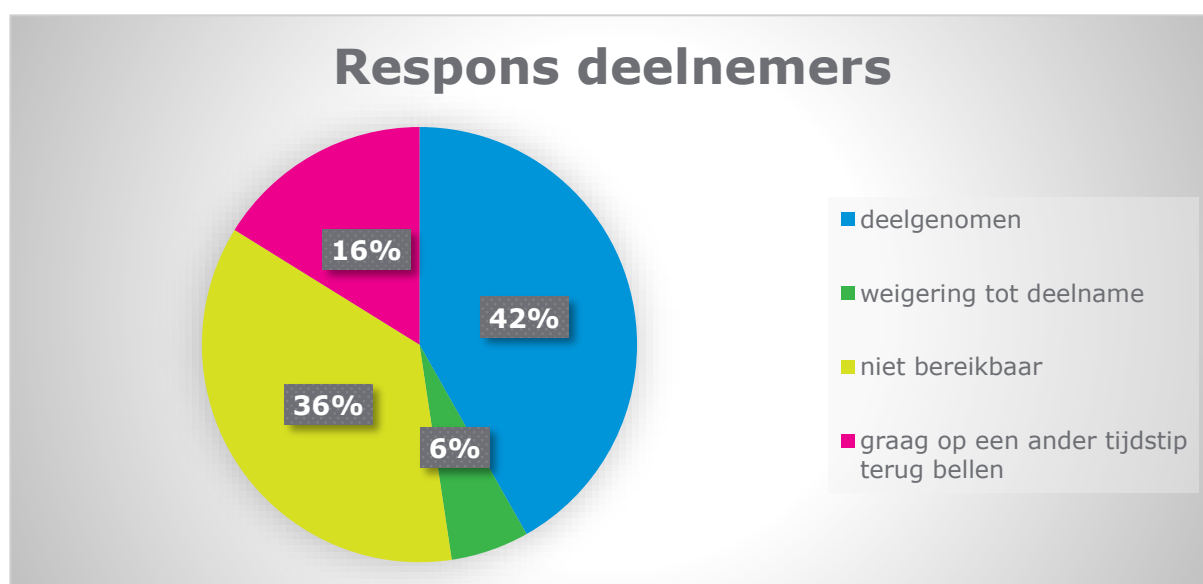
Bijlage C: Diepte-interviews met coöperatieve zaken FrieslandCampina

Deze bijlage zijn vertrouwelijk en dus niet opgenomen in het bijlage boek.

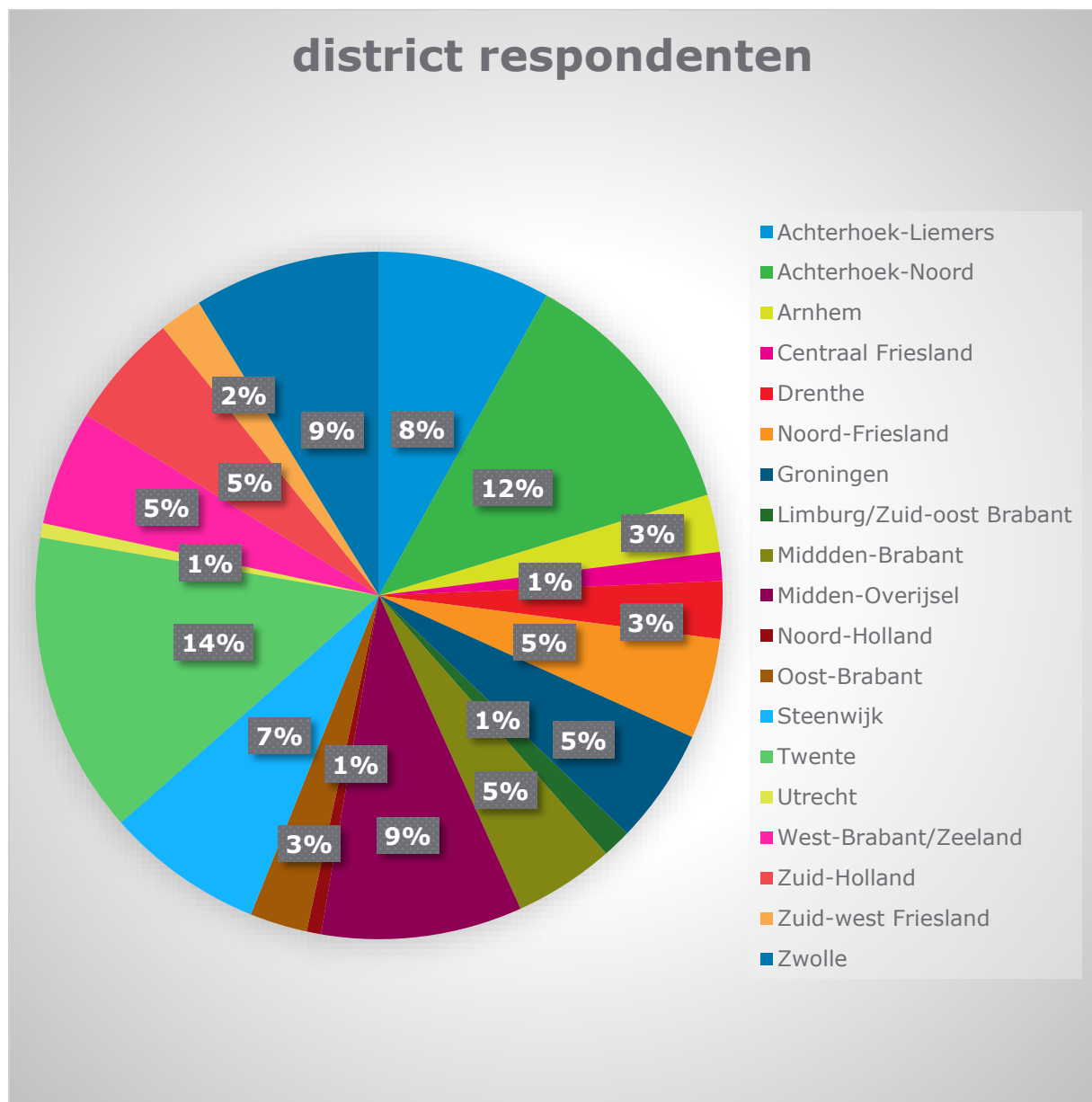
Bijlage D: Respons

Aantal mensen deelgenomen

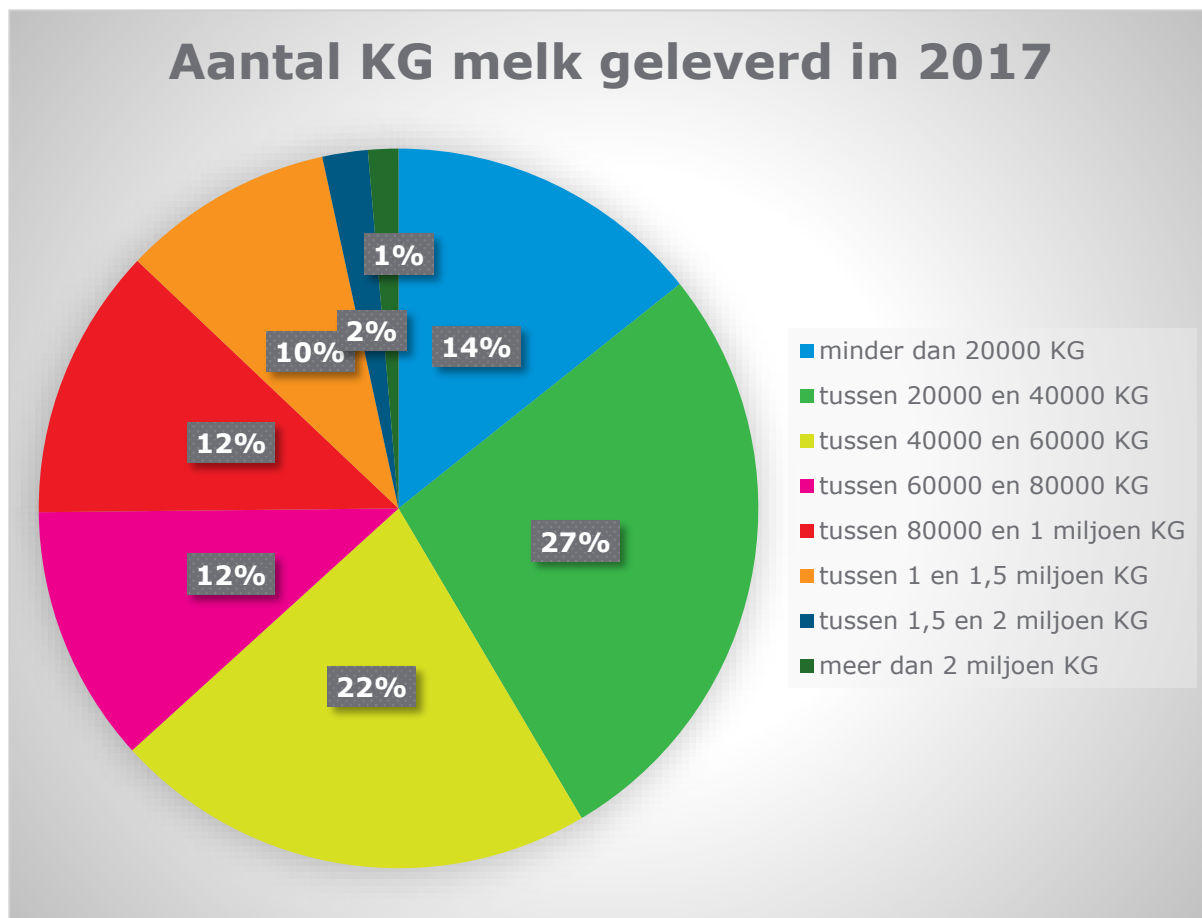
aantal gebeld	464	
deelgenomen	194	23917,53%
weigering tot deelname	27	171851,85%
niet bereikbaar	168	27619,05%
graag op een ander tijdstip terug bellen	75	61866,67%



Respons per district

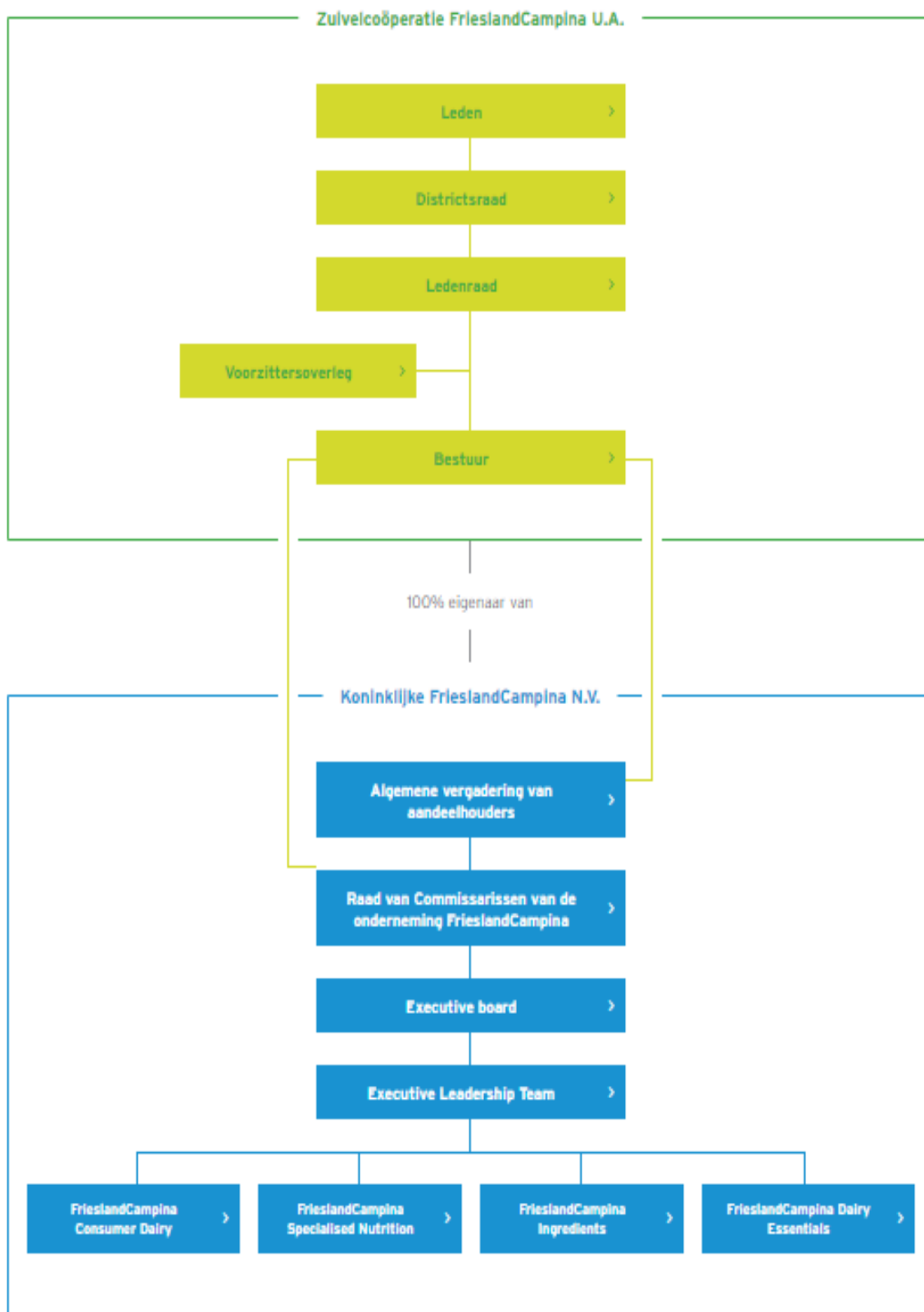


Aantal KG melk geleverd in 2017



Bijlage E: Figuren FrieslandCampina

Organogram



Bijlage F: Artikel

Weinig zeggenschap

Is FrieslandCampina nog een coöperatie?



9Voensdag 18 april 2018 - Herma van den Pol

'Hoeveel melkveehouders moeten er nog stoppen?' Het is slechts 1 van de reacties op de plannen, die FrieslandCampina maandag 16 april onthulde. Ondertussen is duidelijk geworden dat er voor de melkveehouders, die vallen onder de knelgevallenregeling, nog kansen zijn. Dit neemt niet alle zorgen weg want; hoe gaan de bank en de retail reageren?

[FrieslandCampina presenteerde plannen](#) om middels een groeifpraak weer grip te krijgen op de melkaanvoer. Door melkveehouders bestempeld als fabrieksquotum. Het houdt in dat wanneer de omvang van de totale melkproductie, door de leden van FrieslandCampina, de marktvraag overtreft er ingegrepen wordt. Die ingreep bestaat uit een korting van 10 cent per liter, die boven het bedrijfsquotum worden geleverd. Per bedrijf wordt een quotum vastgesteld.

Grote verrassing

"Het kwam als een konijn uit de hoge hoed" en: "Dit was niet verwacht". Ronald Beulink, melkveehouder uit Zelhem en Alexander Vugts, melkveehouder in Haaren, over de plannen van de grootste zuivelcoöperatie van Nederland. Beulink was bij de

ledenvergadering van dinsdag, waar Vugts nog moet wachten op de vergadering die volgende week op de agenda staat.

Zeggenschap in de plannen minimaal

Wat steekt is dat de zeggenschap van de leden in de plannen minimaal is. Vugts: "Je hebt niet het gevoel dat dit een coöperatie is." Beulink vult aan: "Een lid heeft initiatiefrecht, maar alleen over de onderwerpen vermeld in de bijlagen." De huidige plannen behoren daar niet toe.

Het neemt niet weg dat de vergaderingen een moment zijn om je stem te laten horen. "Ik heb op de vergadering uitgebreid mijn mening laten horen, maar dit hoeft niet de mening van de meerderheid te zijn", zegt Beulink. "De stemming die volgde gaf echter aan dat de meerderheid mijn gevoel ondersteunde. Zo was er niemand voor. Ongeveer de helft was tegen en de andere helft had geen mening."

Met zijn allen eigenaar

"Wij zijn allemaal eigenaar van de coöperatie", zegt Beulink. "Wordt er voor de voorstellen gestemd, dan vallen er acuut bedrijven om. Ik kan geen genoeg nemen met een dergelijke maatregelen, bij een partij die voor de bedrijven opkomt. Ik ben niet de persoon die voor een maatregel stemt, waar bij wijze van spreke 90% mee uit de voeten kan en een paar splinters afvallen."

Ondertussen is er hoop voor de melkveehouders, zo bleek tijdens de vergadering in Maarheeze. Het bestuur in Maarheeze zei dat de extra toegekende fosfaatrechten voor de knelgevallen meegenomen gaan [worden via de optie 5](#). Jan-Willem ter Avest, woordvoerder van FrieslandCampina, gaf aan dat wanneer de politiek knelgevallen aanwijst ze niet uitsluiten dat die omgezet kunnen worden in melk.

Voor Vugts gaat het hier vanaf hangen of hij bij de coöperatie blijft. "Ik wil niet weg. De coöperatie doet verder goed haar best en weet een bovengemiddelde melkprijs te realiseren." Hij vraagt zich ook af of de huidige maatregelen nodig zijn, omdat er al veel stoppers zijn en er nog meer gaan komen. Beulink sluit zich hierbij aan: "Want, waar moeten alle leden dan naartoe?"

Angst voor bank en retail

Een andere angst, die beide melkveehouders verwoorden, is de dat de korting van 10 eurocent per kilo melk een kettingreactie teweeg gaat brengen. "Ook de retail ziet dat er melk met een korting van 30% op de grondstofprijs ingekocht gaat worden. Of dit concept een goede uitwerking gaat hebben op de melkprijs betwijfel ik ten zeerste", zegt Vugts. Tevens is maar de vraag hoe de bank hier straks mee om gaat bij financieringsaanvragen.

Het levert weer een hoop onzekerheid op. Ook de nieuwe Toplijn is nog geen doorslaand succes onder de veehouders. "Er ligt nog niks, maar ze willen er wel een bijzondere melkstroom voor gaan inrichten", zegt Beulink.

De veehouders maken duidelijk dat de communicatie van de nieuwe plannen en de inhoud samen veel weerstand opwekken. Beulink stelt dan ook de vraag: "Hoeveel boeren moeten er nog stoppen, om onze eigen toekomst veilig te stellen?"