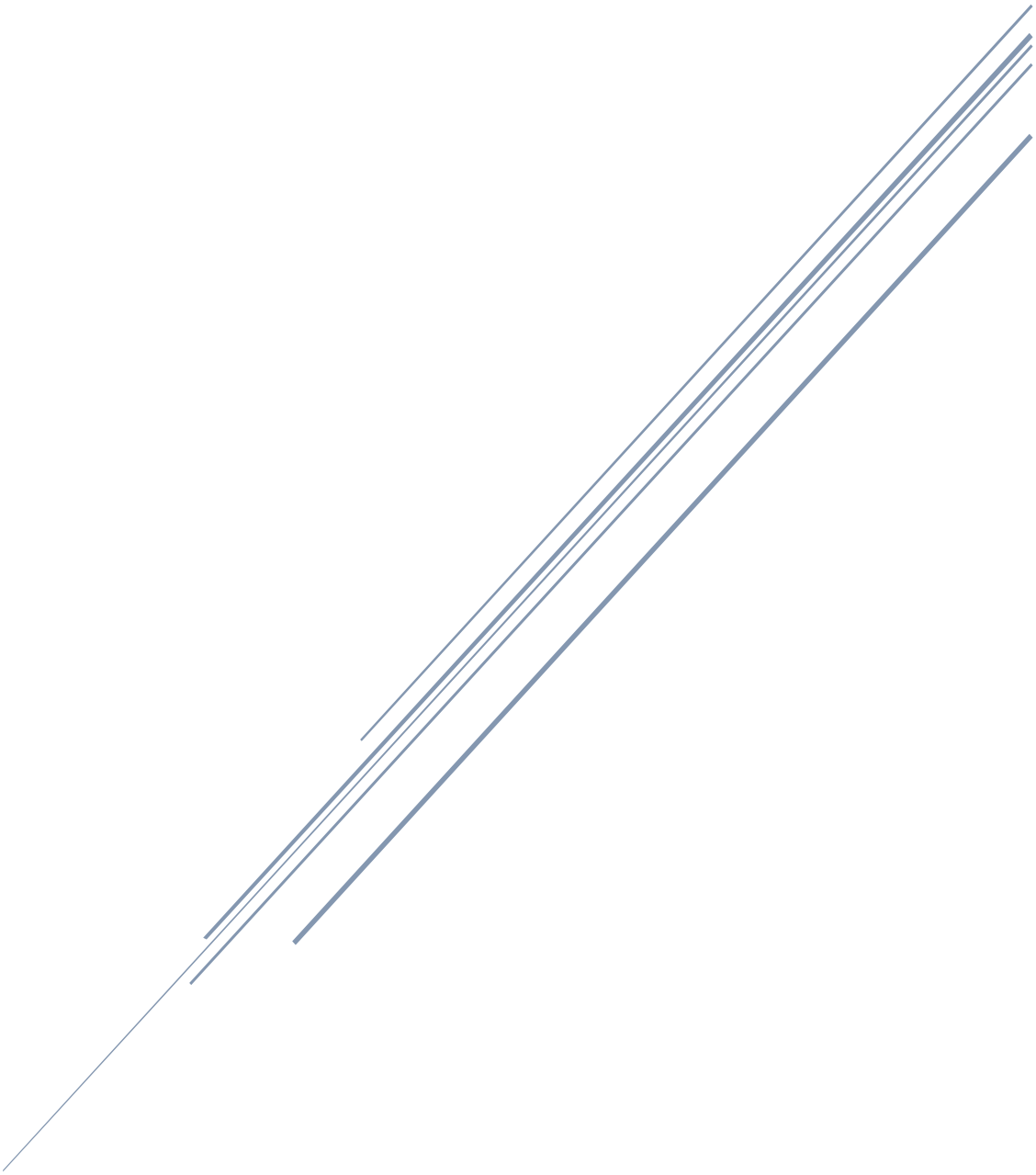
DE ROL VAN ERFBETREDERS

Een onderzoek naar de rol van erfbetreders van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders



G. Kuiper
Alfa Accountants en Adviseurs B.V.

Afstudeeronderzoek

Sociaal Juridische Dienstverlening

Een onderzoek naar de rol van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. als erfbetreder bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders.

Datum:	11 juni 2019
Opleiding:	Sociaal Juridische Dienstverlening Saxion Hogeschool te Deventer
Instelling:	Alfa Accountants en Adviseurs B.V. Hoofdkantoor te Wageningen
Praktijkbegeleider:	De heer H. De Bie
Afstudeerbegeleiders:	Mevrouw A. Parent, docent Sociaal Juridische Dienstverlening aan Saxion Hogeschool te Deventer Mevrouw M. Van der Linden, docent Sociaal Juridische Dienstverlening aan Saxion Hogeschool te Deventer
Auteur:	Mevrouw G. Kuiper

Samenvatting

Eind 2018 kwam in het nieuws dat er agrariërs zijn die met psychosociale problematiek kampen. In sommige gevallen eindigt dit in suïcide. Erfbetreders, mensen die voor hun beroep op het erf van een agrariër komen, kunnen dergelijke problemen signaleren en waar nodig de agrariër doorverwijzen naar een hulpverleningsinstantie.

Alfa Accountants en Adviseurs B.V. is op de hoogte van de problematiek die speelt bij agrariërs en wil graag weten in hoeverre zij een rol heeft als erfbetreder.
Dit is de reden geweest om een onderzoek te doen naar de rol van Alfa als erfbetreder bij het signaleren van psychosociale problematiek bij de melkveehouder.

Om gegevens voor dit onderzoek te verzamelen zijn er 60 enquêtes uitgezet onder erfbetreders van Alfa waarvan 52 de enquête hebben ingevuld. Daarnaast zijn er vier interviews gehouden met klantbeheerders of relatiemanagers van Alfa. Tevens zijn er drie interviews afgenomen met andere erfbetreders.

De eerste onderzoeksvraag is: *'Welke mogelijke oorzaken zijn er voor het ontstaan van psychosociale problematiek bij de melkveehouders?'*. De beantwoording van deze onderzoeksvraag laat zien dat (langdurige) stress veroorzaakt kan worden door de wet- en regelgeving die vanuit de overheid opgelegd wordt, de regelingen vanuit de melkafnemer zoals FrieslandCampina en de negatieve beeldvorming over agrariërs. Uit literatuurstudie blijkt dat (langdurige) stress een oorzaak is voor het ontstaan van psychosociale problematiek.

De tweede onderzoeksvraag luidt: *'Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?'*. Deze onderzoeksvraag is beantwoord door middel van enquêtes en interviews. Uit de verkregen informatie komt naar voren dat er behoefte is aan concreet beleid rondom de rol van erfbetreder. Ook is er behoefte aan een overzicht van hulpinstanties waar naar doorverwezen kan worden. Daarnaast is er behoefte aan trainingen/cursussen zodat men beter leert omgaan met de problematiek. De resultaten uit de enquête en interviews worden geanalyseerd aan de hand van een stappenplan.

De derde onderzoeksvraag luidt: *'Hoe gaan andere erfbetreders zoals veeartsen, veevoeders en banken om met signalen van psychosociale problematiek?'*. Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord door middel van interviews met een dierenarts, bedrijfsadviseur van Agrifirm en een accountmanager van de Rabobank. De resultaten uit de interviews worden geanalyseerd met de verkregen informatie uit de analyse van de tweede onderzoeksvraag. Hieruit komt naar voren dat andere erfbetreders over het algemeen dezelfde stappen hanteren bij het signaleren van psychosociale problematiek als de erfbetreders van Alfa.

De probleemstelling: *'In hoeverre kunnen erfbetreders van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders?'* wordt beantwoord door middel van de uitkomsten van de onderzoeksvragen. Geconcludeerd kan worden dat erfbetreders van Alfa een belangrijke rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders. Omdat deze rol niet eenduidig is gedefinieerd wordt aanbevolen dat Alfa concreet beleid vormt omtrent de rol van erfbetreders bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders. Daarnaast zal Alfa cursussen/trainingen moeten aanbieden aan erfbetreders zodat zij beter leren omgaan met signalen. Dit bevordert het bespreekbaar maken van signalen en het herkennen van psychosociale problematiek.

Inhoudsopgave

Samenvatting 1
Voorwoord 5
Afkortingen- en begrippenlijst 6
Hoofdstuk 1 Inleiding 7
1.1 Aanleiding 7
1.2 Doelstelling 8
1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen 8
1.4 Belanghebbenden en betrokkenen 8
1.5 Toelichting begrippen 9
1.6 Organisatie 10
Hoofdstuk 2 Theoretisch kader 11
2.1 Rol van erfbetreder 11
2.2 Psychosociale problematiek 11
2.3 Verwachtingen veehouder 11
2.4 Bio-psychosociaal model 12
2.5 Signaleren 15
Hoofdstuk 3 Methodologie 18
3.1 Dataverzamelingsmethoden 18
3.2 Verantwoording 18
3.2.1 Onderzoeksvraag 1 19
3.2.2 Onderzoeksvraag 2 19
3.2.3 Onderzoeksvraag 3 20
3.3 Betrouwbaarheid 21
3.4 Validiteit 21
Hoofdstuk 4 Onderzoeksvraag 1 22
4.1 Inleiding 22
4.2 Wet- en regelgeving 22
4.2.1 Algemene wet- en regelgeving 22
4.2.2 FrieslandCampina 25
4.2.3 Negatieve beeldvorming 25
4.3 Onderzoek 27
4.4 Enquête Fosfaatrechten 27
4.5 Analyse 28
4.4 Deelconclusie 28

Hoofdstuk 5 Onderzoeksvraag 2 29
5.1 Weergave resultaten 29
5.1.1 Literatuuronderzoek 29
5.1.2 Enquêtes 29
5.1.3 Interviews 38
5.2 Analyse 40
Hoofdstuk 6 Onderzoeksvraag 3 43
6.1 Weergave resultaten 43
6.2 Analyse 45
6.3 Deelconclusie 46
Hoofdstuk 7 Conclusie 47
7.1 Conclusies 47
7.1.1 Onderzoeksvraag 1 47
7.1.2 Onderzoeksvraag 2 47
7.1.3 Onderzoeksvraag 3 47
7.1.4 Probleemstelling 48
7.2 Aanbevelingen 48
Bibliografie 51
Bijlage I Enquêtevragen 54
Bijlage II Resultaten enquête 61
Bijlage III Interview vragen medewerkers Alfa 70
Bijlage IV Interviewvragen veearts, Agrifirm en Rabobank 73
Bijlage V Interview verslag klantbeheerder regio Noord 75
Bijlage VI Interview verslag relatiemanager regio Oost 77
Bijlage VII Interview verslag relatiemanager regio Zuid 79
Bijlage VIII Interview verslag klantbeheerder regio West 81
Bijlage IX Interview verslag accountmanager Food & Agri Rabobank 83
Bijlage X Interview verslag veearts 86
Bijlage XI Interview verslag bedrijfsadviseur Agrifirm 89
Bijlage XII Resultaat enquêtevraag Cijfers die Spreken Alfa 91

Voorwoord

Dit verslag bevat het eindproduct van het afstudeeronderzoek dat is uitgevoerd in opdracht voor Alfa Accountants en Adviseurs B.V. Het onderzoek gaat over de rol van Alfa als erfbetreder bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders. In dit verslag zijn de resultaten verwerkt en wordt beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd.

De auteur van dit onderzoek ben ik, Geeske Kuiper, student Sociaal Juridische Dienstverlening aan Saxion Hogeschool te Deventer. Als auteur heb ik veel tijd en energie in dit onderzoek gestopt. Tevens heb ik met veel enthousiasme aan dit onderzoek gewerkt. Ik heb mij verdiept in het onderzoeksonderwerp waardoor ik nog meer geleerd heb over psychosociale problematiek en over hoe erfbetreders hun rol zien en invullen.
Voor mijn onderzoek wil ik meerdere mensen bedanken die mij hebben ondersteund. Allereerst wil ik mijn praktijkbegeleider, de heer De Bie, bedanken voor zijn tijd die hij heeft besteed aan de begeleiding van mij.

Daarnaast wil ik mijn schoolcoach, mevrouw Parent, bedanken voor haar begeleiding van het proces. Door haar feedback leerde ik kritisch te kijken naar mijn ingeleverde werk. Ook haar steun om het onderzoek door te zetten heeft mij enorm geholpen. Naast mevrouw Parent wil ik ook mijn tweede beoordelaar, mevrouw Van der Linden, bedanken voor haar feedback op en beoordeling van mijn plan van aanpak en van het eindproduct.

Tevens zou ik graag mijn collega's van het kantoor in Wageningen en Zwolle bedanken voor hun bijdragen aan mijn onderzoek. Zij hebben mijn enquête getest en mij hebben bijgestaan tijdens dit proces. Ik wil hen bedanken voor hun interesse in mijn onderzoek en hun support om het onderzoek af te ronden.

Als laatste wil ik alle respondenten bedanken voor het meewerken aan mijn onderzoek door deelname aan de interviews en/of enquête. Door hun medewerking ontving ik informatie zodat dit eindproduct tot stand kon komen.

Ik hoop dat mijn onderzoek een bijdrage levert aan Alfa Accountants en Adviseurs B.V. zodat erfbetreders weten wat hun rol is en deze kunnen benutten voor het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders.

Geeske Kuiper, 11 juni 2019, Zwolle

Afkortingen- en begrippenlijst

Alfa: Alfa Accountants en Adviseurs B.V.

AMvB: Algemene Maatregel van Bestuur.

AVG: Algemene verordening gegevensbescherming.

I&R: Identificatie en Registratie.

NMV: Nederlandse Melkveehouders Vakbond.

NVWA: Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

PAK: ProActieveKlanten.

PBL: Planbureau voor de Leefomgeving.

RVO: Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

RIVM: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Hoofdstuk 1 Inleiding

In hoofdstuk 1 worden de aanleiding (1.1), doelstelling (1.2), probleemstelling en onderzoeksvragen (1.3), belanghebbenden en betrokkenen (1.4) van het onderzoek beschreven. Hierna volgt in paragraaf 1.5 de toelichting van begrippen. En als laatste in paragraaf 1.6 volgt een beschrijving van de organisatie.

1.1 Aanleiding

De laatste jaren neemt de druk op de agrarische sector toe. Hoe hoger de druk hoe meer dit kan leiden tot psychosociale problematiek. De druk wordt onder andere veroorzaakt door de maatschappelijke druk omtrent dierenwelzijn, de strengere milieueisen, de complexe wet- en regelgeving en economische gezondheid van het bedrijf. In sommige gevallen is de druk zo hoog dat de agrariër in kwestie zichzelf van het leven berooft. (Melkveebedrijf, 2018)
Eind 2018 is de psychosociale problematiek bij agrariërs in het nieuws gekomen. Minister Schouten heeft in november 2018 een brief naar de kamer gestuurd betreffende het probleem, de huidige hulpverlening en huidige initiatieven. Zij verzocht in die brief aan het CBS om het aantal zelfdodingen per beroepsgroep inzichtelijk te maken. Ook is zij bezig om een landelijk loket op te richten zodat erfbetreders anonieme meldingen kunnen maken betreffende signalen van psychosociale problemen. (Schouten, 2018)

Alfa Accountants en Adviseurs B.V.
Alfa Accountants en Adviseurs (hierna te noemen Alfa) is een landelijke organisatie die financiële kennis en specialistische branchekennis biedt aan de ondernemer. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt in paragraaf 1.6 de organisatie verder toegelicht.

Klantbeheerder
Alfa Accountants en Adviseurs B.V. werkt met zogenoemde klantbeheerders. De klantbeheerders zijn het directe aanspreekpunt voor de ondernemer. De klantbeheerders zijn het aanspreekpunt vanuit de agrariër voor het administratief proces. Tevens signaleren zij de adviesvragen van de agrariër en spelen dit door naar desbetreffende specialisten. Ook coördineren en bewaken zij de voortgang van het adviestraject en zijn zij budgetverantwoordelijk.

Probleemschets
Alfa Accountants en Adviseurs B.V. heeft op dit moment geen beleid omtrent haar rol als erfbetreder bij het signaleren van psychosociale problemen bij melkveehouders. Gezien de toenemende mate van psychosociale problematiek onder melkveehouders wordt de rol van erfbetreders steeds belangrijker. Mede omdat melkveehouders vaak een geïsoleerd bestaan leiden en relatief weinig contacten buiten hun erf hebben. De personen die in gesprek zijn met een melkveehouder kunnen signalen opvangen van problemen bij de melkveehouder. Voor zover bekend wordt er weinig gedaan met deze signalen. De reden hiervoor is niet bekend. Al wordt gedacht dat de klantbeheerder vanuit zijn/haar rol als professional/accountant denkt dat het niet zijn/haar taak is om zich met psychosociale problemen te bemoeien.

Dat er sprake is van psychosociale problematiek bij melkveehouders speelt al jarenlang. Alfa bestaat zelf 75 jaar en weet dat het probleem door de jaren heen aanwezig is. Omdat eind 2018 de psychosociale problematiek bij agrariërs weer in het nieuws is gekomen is het onderwerp actueel geworden.

1.2 Doelstelling

Alfa Accountants en Adviseurs B.V. wil inzicht krijgen in haar rol als erfbetreder met betrekking tot het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders.

Doel
Het doel van dit onderzoek is het leveren van een advies aan Alfa betreffende haar rol als erfbetreder met betrekking tot het signaleren van psychosociale problematiek.
Het advies kan bijvoorbeeld inhouden dat er een aanbeveling aan Alfa wordt gedaan voor het verbeteren van de huidige gespreksvaardigheden van erfbetreders waardoor zij beter signalen van psychosociale problematiek kunnen oppakken. Ook zal het advies een aantal instanties kunnen aangeven waar de melkveehouder naar kan worden doorverwezen, en hoe en waar de klantbeheerder signalen kan melden zodat er hulp verleend kan worden.

Uitkomst van het onderzoek
Alfa Accountants en Adviseurs B.V. kan aan de hand van de aanbevelingen, indien nodig, haar beleid hierop aanpassen en eventuele handvatten aan haar medewerkers reiken. Deze handvatten kunnen ervoor zorgen dat de medewerkers van Alfa beter leren omgaan met signalen van psychosociale problemen.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Probleemstelling:
'In hoeverre kunnen erfbetreders van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders?'

Deelvragen:
1. Welke mogelijke oorzaken zijn er voor het ontstaan van psychosociale problematiek bij de melkveehouders?
2. Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?
3. Hoe gaan andere erfbetreders, zoals veeartsen, veevoeders en banken om met signalen van psychosociale problematiek?

1.4 Belanghebbenden en betrokkenen

Belanghebbenden
Alfa Accountants en Adviseurs B.V. is belanghebbende bij het onderzoek. Haar belang is om de relatie met de melkveehouders zo goed mogelijk te houden.
Door de rol van Alfa als erfbetreder beter in beeld te krijgen hoopt Alfa haar dienstverlening richting de melkveehouders te kunnen verbeteren. Het kan zo zijn dat als erfbetreders van Alfa beter leren omgaan met signalen van psychosociale problemen de dienstverlening van Alfa beter wordt ervaren door klanten. Duidelijk beleid zorgt ervoor dat medewerkers van Alfa weten dat het ook onder hun verantwoordelijkheid valt. Als de medewerkers van Alfa deze "sociale" verantwoordelijkheid eigen maakt voelen zij zich ook meer thuis bij Alfa.

Betrokkenen
Klantbeheerders, relatiemanagers en bedrijfskundigen in dienst van Alfa zijn direct betrokken bij het onderzoek. Het onderzoek gaat voornamelijk over hun manier van werken. Hoe zij omgaan met signalen van psychosociale problematiek en wat denken zij nodig te hebben om het gesprek aan te gaan met de agrariër.

Melkveehouders zijn indirect ook betrokkenen bij het onderzoek. Zij zullen niet direct aangesproken worden om deel te nemen aan het onderzoek. Maar de uitkomst van het onderzoek heeft invloed op hen. Zij kunnen gebaat zijn bij een goede en snelle hulpverlening vanuit de erfbetreders, mochten melkveehouders problemen ervaren. Het kan zijn dat de melkveehouders geen problemen ervaren. Maar wanneer een erfbetreder van Alfa toch persoonlijke vragen gaat stellen, zal dit mogelijk de band versterken. Ook hier zijn melkveehouders, evenals het bedrijf Alfa, bij gebaat.

Andere erfbetreders zoals veeartsen, voerleveranciers en bankmedewerkers zijn indirect betrokken bij het onderzoek. Zij zullen informatie leveren over hoe zij omgaan met signalen van psychosociale problematiek.

1.5 Toelichting begrippen

Alfa Accountants en Adviseurs B.V.
Alfa Accountants en Adviseurs B.V. is de opdrachtgever van het onderzoek en de werkgever van de klantbeheerders. In het onderzoek wordt dit ook wel afgekort tot ‘Alfa’.

Erfbetreder(s)
Erfbetreders zijn personen die agrariërs op hun eigen erf advies geven (Schepers, 2016). De rol van erfbetreder wordt verder toegelicht in het theoretisch kader.
In het onderzoek staan de agrarische klantbeheerders van Alfa centraal. Zij zijn aan te merken als erfbetreder omdat zij het directe aanspreekpunt voor de agrariër zijn. Ook bevinden zij zich regelmatig op het ‘erf’ van de agrariër. Naast de klantbeheerder kunnen ook de fiscalist, jurist, relatiemanager en bedrijfskundigen worden aangemerkt als erfbetreder.

Signaleren
Signaleren wil zeggen dat je gealarmeerd wordt door een waarschuwingsteken. Het is een vervolg op waarnemen. Iets trekt je aandacht en geeft je een gevoel van onrust. (Van Eijkeren, z.d.). Signaleren wordt verder toegelicht in het theoretisch kader in hoofdstuk 2.
Bij het onderzoek wordt gekeken naar de klantbeheerders en hoe zij signalen van problemen oppikken. Of zij de signalen zien, of zij weten waar zij op moeten letten maar ook of zij weten hoe zij met de signalen om moeten gaan.

Psychosociale problematiek
Psychosociale problemen/problematiek verwijst naar situaties en relaties waarin psychische en maatschappelijke aspecten een rol spelen bij de problemen. Voor verdere toelichting van psychosociale problematiek verwijs ik u naar het theoretisch kader in hoofdstuk 2.
Het onderzoek is gericht op de psychosociale problematiek.

Melkveehouders
Melkveehouders zijn mensen die voor hun vak vee houden dat melk geeft voor menselijke consumptie (Muiswerk, 2017). Een voorbeeld hiervan zijn agrariërs die koeien houden voor de productie van melk.
Het onderzoek richt zich op de melkveehouders en niet op de agrariërs in het algemeen. Hier is voor gekozen omdat het onderzoek afgebakend diende te worden. Daarnaast is er vanaf 2015 een aantal wetswijzigingen geweest die van relatief grote invloed waren op de melkveehouders.

1.6 Organisatie

In deze paragraaf wordt de organisatie van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. beschreven. Dit wordt gedaan door toe te lichten met welke branches Alfa zich bezig houdt, welke diensten zij levert en hoe de structuur van de organisatie in elkaar steekt.

Branches
De branches waarvan Alfa haar diensten levert zijn: akkerbouw, automotive, binnenvaart, boomkwekerij, bouw, fruitteelt, glastuinbouw, hypothekers, installatie, melkveehouderij, paardenhouderij, pluimveehouderij, recreatie, retail en e-commerce, starters, transport, varkenshouderij, vleeskalverhouderij en ZZP. De branche waar dit onderzoek betrekking op heeft is de melkveehouderij.

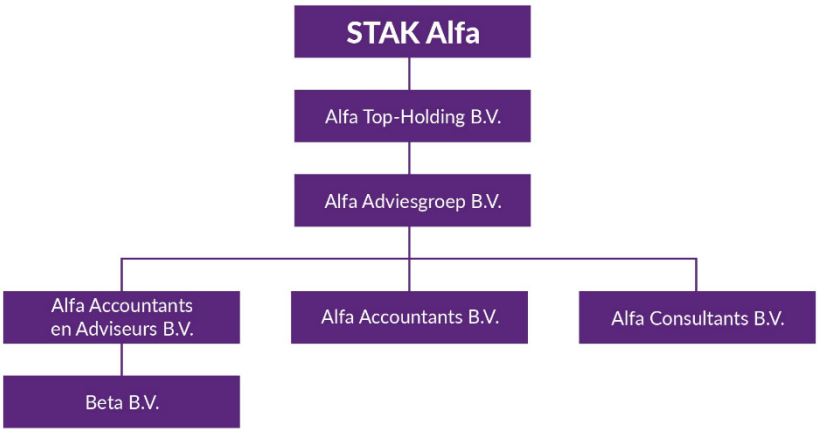
Diensten Alfa Accountants en Adviseurs B.V.
De diensten die Alfa levert aan de branches zijn; accountancy, agrarisch bedrijfsadvies, btw-advies, estate planning, financiële planning, financiering en subsidie, fiscaal advies, fusies en overnames, juridisch advies, mkb-bedrijfsadvies, online diensten, pensioenadvies, salaris en personeel en waardebepaling.

Organisatiestructuur
Het hoofdkantoor van Alfa bevindt zich in Wageningen. Hier bevinden zich de stafgroepen bedrijfskunde, fiscaal, marketing en communicatie, accountancy, HRM, financiën en ICT. Naast het hoofdkantoor heeft Alfa nog 33 vestigingen in Nederland. Deze vestigingen zijn onderverdeeld in 15 clusters. Een cluster kan één of meerdere vestigingen bevatten. De clusters zijn weer onderverdeeld in de regio's Noord, Oost, Zuid en West.
Elk cluster heeft een directievoorzitter en een kantoordirecteur. Zij sturen de bedrijfskundigen, klantbeheerders agro, klantbeheerders mkb, accountants en fiscalisten aan. Elke vestiging heeft een eigen secretariaat.
Onder de organisatie van Alfa werken ruim 900 medewerkers. Alfa als organisatie is uniek door de Management and Employee Buy Out (MEBO) regeling. Deze regeling betekent dat iedere medewerker van Alfa door aankoop van certificaten mede-eigenaar van Alfa kan worden. Medewerkers die na 1 januari 2019 bij Alfa met een vast contract in dienst treden krijgen als blijk van vertrouwen tien certificaten.

Alfa Accountants en Adviseurs B.V. is een onderdeel van Alfa Top-Holding B.V. Onder de paraplu van Alfa Top-Holding B.V. valt:

- Alfa adviesgroep B.V.
- Alfa Accountants en Adviseurs B.V.
- Bèta B.V.
- Alfa Accountants B.V.
- Alfa Consultants B.V.

De organisatiestructuur kan worden weergegeven zoals in de afbeelding hiernaast te zien is.



Bron: Alfa.nl

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

In het theoretisch kader zal eerst de rol van erfbetreder (2.1) aangegeven worden. Daarna volgt een uitleg over de psychosociale problematiek (2.2). Vervolgens wordt een eerder verricht onderzoek aangehaald over de verwachtingen veehouders (2.3). Hierna wordt het bio-psychosociaal model beschreven (2.4) en daarna een stuk over signaleren (2.5). Als laatste wordt in paragraaf 2.6 de toepassing van het gekozen model beschreven.

2.1 Rol van erfbetreder

Erfbetreders zijn mensen die met regelmaat bij agrariërs op het erf komen bijvoorbeeld voor hun werk. Dit kunnen zijn een vertegenwoordiger, adviseur, bedrijfsverzorger, loonwerker, inspecteur, verkoper, monsternemer, veearts, en accountmanager. Door het contact met de agrarische ondernemers krijgen de erfbetreders een unieke kijk “in de keuken” van de bedrijven waar zij komen. (Agrocoach, z.d.) (Agrarische coaches, z.d.)

De rol van de erfbetreder is aan het veranderen en haar signaleringsfunctie wordt belangrijker. Ondanks dat erfbetreders in eerste instantie voor een andere reden bij de agrariër op het erf komen, wil de organisatie Vertrouwensloket dat erfbetreders niet alleen aan eigen product of dienst denken maar ook bijdragen aan het signaleren van problemen. Hierdoor kan er op tijd worden ingegrepen of preventief worden gehandeld. De kans op escalatie van problemen op een bedrijf wordt dan kleiner. (Lentz, 2017)

2.2 Psychosociale problematiek

Psychosociale problemen zijn in te delen in internaliserende of emotionele problemen en externaliserende- of gedragsproblemen.
Internaliserende problemen kenmerken zich door stoornissen in stemming of gedrag die naar binnen gericht zijn. Voorbeelden hiervan zijn teruggetrokken gedrag, angst, depressie, suïcidaliteit en eenzaamheid.
Externaliserende problemen kenmerken zich door gedrag dat naar buiten is gericht. Voorbeelden hiervan zijn agressie, crimineel gedrag en oppositioneel gedrag. (Junger, 2003)
Het onderzoek is vooral gericht op de internaliserende problemen. Dit wil niet zeggen dat er geen sprake kan zijn van externaliserende problemen bij agrariërs.
In een rapport van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) worden internaliserende en externaliserende problemen beschreven. De beschrijving van internaliserende problemen sluit aan bij dit onderzoek en geeft aan dat het onderzoek voornamelijk is gericht op internaliserende problemen.

2.3 Verwachtingen veehouder

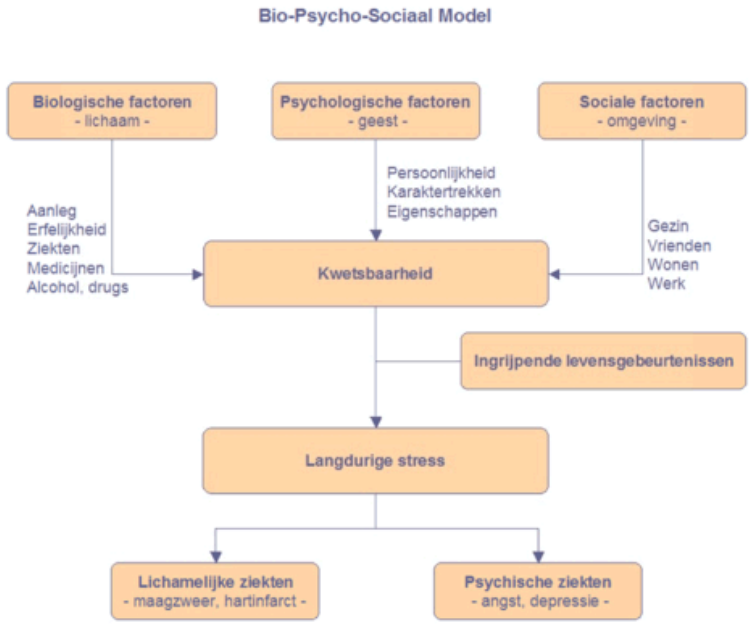
Uit onderzoek van augustus 2014 van L. Aantjes, student van Wageningen UR, in opdracht van V-Focus, blijkt dat er enige discrepantie is tussen adviseurs en veehouders. Adviseurs zien zich als een expert dan wel als een ondernemende adviseur terwijl de veehouder het liefst een sparringpartner/klankbord op zijn erf ziet. Hier zou een adviseur op in kunnen spelen. Wel geven de veehouders aan dat de keuze voor een adviseur voornamelijk gericht is op goede kwaliteit van de dienstverlening. Deze kwaliteit zou naast kennis zich kunnen kenmerken uit vaardigheden zoals luisteren, meedenken, vragen, stimuleren en inspireren. Tevens is onderzocht hoe veehouders het advies van erfbetreders waarderen. De drie adviseurs die het meest worden gewaardeerd zijn de dierenarts, de veevoeradviseur en de accountant. (Aantjes, 2014)

Verwachtingen veehouder in relatie tot het onderzoeksonderwerp
De verwachtingen die een veehouder heeft van een accountant zijn van belang voor het onderzoek. Het geeft Alfa inzicht hoe veehouders aankijken tegen adviseurs en wat zij van hen verwachten. Doordat veehouders aangeven dat zij graag een sparringpartner/klankbord zien als adviseur zou Alfa hier meer op in kunnen spelen.

2.4 Bio-psychosociaal model

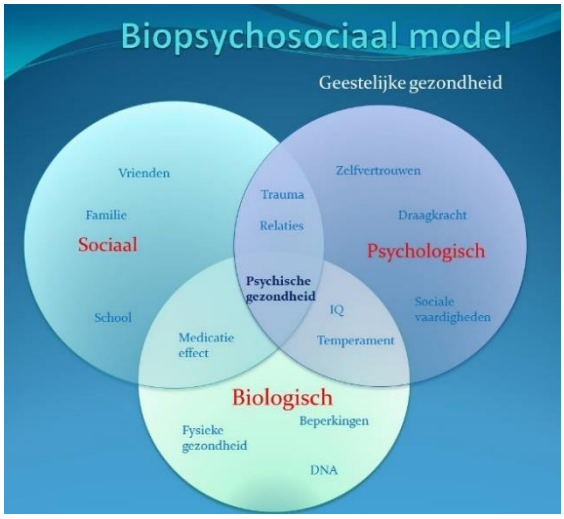
Het bio-psychosociale model wordt gehanteerd bij het diagnosticeren van depressies. Bij dit model gaat men ervan uit dat biologische factoren, psychologische factoren en sociale factoren van invloed zijn op de gezondheid van een persoon.
Biologische factoren zijn; aanleg, erfelijkheid, voeding en algehele conditie.
Psychologische factoren betreffen persoonlijkheidskenmerken, ook wel karaktereigenschappen. Een voorbeeld hiervan is perfectionisme.
Sociale factoren zijn onder andere conflicten met anderen, moeilijkheden op het werk, emotionele verwaarlozing en eenzaamheid. (Fonds Psychische Gezondheid, z.d.)

In de onderstaande afbeelding is te zien hoe deze factoren van invloed zijn op de kwetsbaarheid van een persoon. Iemand die relatief kwetsbaar is zal sneller en zonder duidelijke aanleiding depressief kunnen worden. Dit in tegenstelling tot iemand die minder kwetsbaar is. Bij minder kwetsbare personen zal een depressie pas ontstaan na langdurige overbelasting.
Naast de kwetsbaarheid van een persoon spelen ingrijpende levensgebeurtenissen en langdurige stress mee bij de lichamelijke dan wel psychische ziekten.
Een ingrijpende gebeurtenis vergroot de kwetsbaarheid van een persoon maar kan ook leiden tot stress. Kwetsbaarheid, ingrijpende gebeurtenis en langdurige stress hebben invloed op de gezondheid van een persoon.



Bron: psychischegezondheid.nl

In de afbeelding hiernaast is de overlapping te zien van psychologische, sociale en biologische factoren die van invloed zijn op de psychische gezondheid van een persoon. Dit is een andere weergave van het bio-psychosociaal model.



Bron: stress-out.nl

Bio-psychosociaal model in relatie tot het onderwerp
Het bio-psychosociaal model laat zien welke factoren invloed hebben op de gezondheid van een persoon, zowel psychisch als lichamelijk. Het bio-psychosociaal model kan gebruikt worden bij het verklaren van psychosociale problemen bij melkveehouders. De factoren die invloed zijn op de gezondheid van een melkveehouder kunnen gekoppeld worden aan onderzoeksvraag één: 'Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?'.

Effecten langdurige stress
Voor het benaderen van psychosociale problematiek bij melkveehouders is het relevant om te kijken naar de oorzaken en effecten van stress. Want melkveehouders staan vaak onder druk. Ingewikkelde regelgeving, maatschappelijke druk met betrekking tot dierenwelzijn en milieueisen kan leiden tot stress. Tevens wordt er van de melkveehouder een groot aanpassingsvermogen verwacht met betrekking tot de bedrijfsvoering wat kan leiden tot stress. Deze stress kan leiden tot gezondheidsproblemen.
In de tegenwoordige benaderingen van het stressbegrip wordt een interactionistische of transactionistische visie gehanteerd. Stress verwijst hierbij naar een verstoorde wisselwerking tussen persoon en omgeving: de persoon heeft niet voldoende vaardigheden om de eisen van de omgeving (inclusief die van de persoon zelf) te hanteren of de baas te worden. In deze interactie spelen cognitieve processen een centrale rol: het gaat om de interpretatie van de eisen in relatie tot de eigen aanpassingsmogelijkheden. Valt deze interpretatie negatief uit, dan spreken wij van stress en deze kan zich uiten in allerlei symptomen en reacties bij de persoon (Giesen, 1991, p. 8).
In de algemene onderzoeksliteratuur worden vooral twee categorieën van stressoren aangetroffen die zijn bestudeerd in relatie tot het persoonlijk welbevinden. Aan de ene kant zijn dit de min of meer ingrijpende gebeurtenissen ('life events'), die kortstondig van aard zijn, maar die veel aanpassing van de persoon eisen. Hierbij wordt gedacht aan werkloos worden of overlijden van dierbaren. Ook zeer ingrijpende, schokkende of traumatische gebeurtenissen horen in deze categorie thuis. Deze gebeurtenissen vinden zelden plaats.

Aan de andere kant zijn er de ‘mildere’ maar vaak chronisch bestaande problemen en moeilijkheden die verbonden zijn aan het alledaagse leven. Hierbij kan gedacht worden aan problemen op het werk of conflicten in het gezin. Deze stressoren vereisen weinig aanpassing maar - juist door het vaak langdurige karakter van de situatie - gaat 'de rek' er op een gegeven moment uit: de weerstand neemt af en men gaat allerlei stressverschijnselen vertonen (Giesen, 1991, pp. 11-12).
De uiting van een verstoorde relatie tussen persoon en omgeving kan op verschillende wijzen plaatsvinden. Er kunnen drie soort reacties onderscheiden worden: de psychologische, fysiologische en gedragsmatige stressreacties.
Bij de psychologische stressreacties kan er weer onderscheid worden gemaakt tussen stressreacties op het affectieve of cognitieve vlak. Affectieve reacties zijn gevoelens van angst, depressiviteit, irritatie of ontevredenheid. Affectieve reacties worden ook wel psychische klachten genoemd. Cognitieve reacties zijn bijvoorbeeld vergeetachtigheid en concentratieproblemen.
Onder fysiologische stressreacties vallen een verhoogde bloeddruk of hartslag, versnelde ademhaling, verandering in spierspanning, transpireren, afname in de spijsverteringsactiviteiten, verhoging van de afscheiding van bijnierhormonen.
De gedragsmatige stressreacties die kunnen optreden zijn onder meer slaapproblemen, verandering in activiteiten en prestaties, de geneigdheid om ongelukken te maken. (Giesen, 1991)
Als er sprake is van een bedreigende situatie treden soms meerdere stressreacties naast elkaar op. Een voorbeeld: iemand die het werk (eisen) niet meer aankan (vaardigheden) krijgt veelal last van klachten als slapeloosheid, uitputting, depressiviteit en hoofdpijn. De reacties die kunnen optreden zijn voor elke situatie en elk individu anders. De mogelijkheden die een persoon heeft om de situatie weer de baas te worden, spelen een belangrijke rol in de uiteindelijke gevolgen voor gezondheid en functioneren (Giesen, 1991).
Aan de bestudering van psychosociale problemen in de werksituatie in relatie tot het welbevinden werd voor het eerst in de jaren zestig en zeventig systematisch aandacht besteed door een groep onderzoekers aan het Institute for Social Research in Ann Arbor, Michigan. Hun benadering was in de eerste plaats ontwikkeld voor werkenden in grootschalige organisaties (Giesen, 1991, p. 19). Het model waar de groep onderzoekers mee werkte wordt ook wel het Michigan-model genoemd. Het model geeft het stressproces weer en is te zien in de afbeelding op de volgende pagina. Onder de afbeelding wordt het model verder toegelicht.

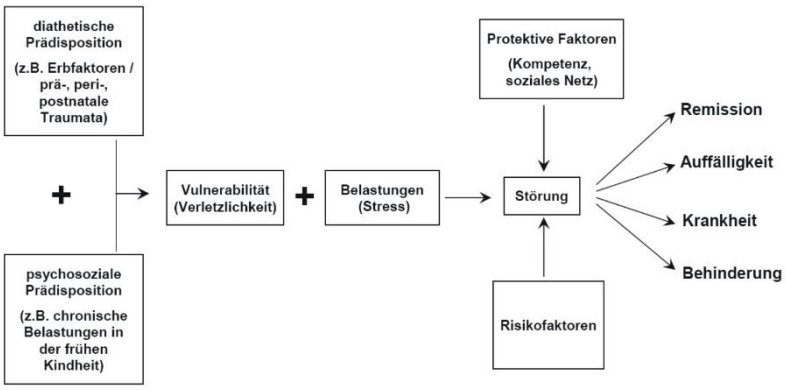


Bron:wikipedia.org

Zoals te zien is in de afbeelding begint het proces bij de objectieve stressoren. Hierbij gaat het om de eisen die gesteld worden aan een persoon. Een voorbeeld hiervan in een werksituatie is de rol, functies en taken die hij/zij vervult binnen de organisatie. In rechte lijn na de objectieve stressoren volgens de subjectieve stressoren. Hierbij staat de situatie zoals die wordt ervaren door de persoon zelf centraal. Het betreft zijn/haar gevoelens met betrekking tot rolconflicten, rolambiguïteit, roloverlading en toekomstonzekerheid.

De stressoren leiden tot stressreacties. Deze reacties zijn zowel psychologische, lichamelijke en gedragsmatige negatieve symptomen van stress. Door de fysiologische ontregeling die met de stressreacties gepaard zijn zal de kwetsbaarheid voor ziekten toenemen. Aan het model zijn persoonskernmerken en sociale omgeving toegevoegd. Deze factoren kunnen invloed uitoefenen op het proces. (Giesen, 1991, p. 24)
Persoonlijkheid/persoonskenmerken houdt in dat de negatieve effecten van stressoren bij sommige eigenschappen groter zijn.
Bij sociale omgeving wordt de invloed van sociale verbanden op het gedrag en functioneren van een persoon bedoeld. Sociale verbanden zijn intieme relaties, familierelaties, vriendschapsrelaties, relaties met collega's en buren.

Het diathese-stressmodel, ook wel het kwetsbaarheid-stressmodel genoemd, laat ook zien hoe verschillende factoren invloed hebben op de uiteindelijke ziekte van een persoon.
Dit model lijkt op het biopsychosociaal model. Het verschil is dat bij dit model de kwetsbaarheid van een persoon centraal staat. De kwetsbaarheid van een persoon heeft te maken met aangeboren en aangeleerd gedrag en kan bij stress leiden tot een stoornis. Dit hoeft niet het geval te zijn omdat er beschermende factoren van toepassing kunnen zijn waardoor de stoornis niet tot uiting komt. Het tegenovergestelde kan ook het geval. Er kunnen juist risicofactoren zijn waardoor de stoornis eerder zichtbaar is. Het diathese-stress model / kwetsbaarheid-stressmodel is in de onderstaande afbeelding te zien.



Bron: bwpat.de

Effecten langdurige stress in relatie tot het onderwerp
Langdurige stress heeft te maken met het in de probleemstelling genoemde onderwerp psychosociale problemen. Stress zorgt er namelijk voor dat de psychische en/of lichamelijke gezondheid van een persoon achteruit gaat. Dit is ook van toepassing op agrariërs die langdurig stress ervaren wat leidt tot psychosociale problematiek.

2.5 Signaleren

Om signalen te kunnen duiden wordt er gebruik gemaakt van een stappenplan uit het Welzijnswerk. Dit stappenplan kan voor de erfbetreders van Alfa dienen als hulpmiddel.

Stappenplan signaleren
Stap 1 Signaal opvangen
Signalen kun je op verschillende plaatsen opvangen: in je werk- of opleiding, bij vrijetijdsactiviteiten, in de openbare ruimte, in de privésfeer of uit nieuwsberichten in de diverse media. Je vangt iets op waarvan je denkt: hier moet ik iets mee.

Stap 2 Beslissen
Als iets je aandacht trekt beslis je of je er iets mee gaat doen en wat je dan het beste kunt doen. Moet je meteen reageren om bijvoorbeeld ongelukken te voorkomen? Is er inderdaad iets aan de hand waar je iets mee moet doen? Is er meer onderzoek nodig? Is er een aanleiding om te observeren?
Stap 3 Analyseren
Alleen of met anderen ga je het signaal verder analyseren. Je stelt jezelf vragen als:

- Wat is het probleem?
- Hoe merk je het probleem en waaraan?
- Welk gedrag hangt ermee samen of welke feitelijke omstandigheden?
- Wat zijn de oorzaken?
- Wanneer of waar doet het probleem zich vooral voor?
- Hoe vaak komt het voor?
- Waar heeft het betrekking op?
- Voor wie is het een probleem?

Je verzamelt informatie om de vragen te beantwoorden. Hoe je dat doet hangt af van de situatie. Vervolgens kijk je hoe je verder actie kunt ondernemen. De volgende vragen helpen je daarbij:

- Is het nodig om verdere actie te ondernemen?
- Waarom is dit nodig?
- Wie moet dit doen?
- Wat is het doel van die actie?
- Wat moet ermee bereikt worden of juist voorkomen?
- Wie kan betrokken worden bij het ondernemen van actie?

Stap 4 Beslissen
Het is weer tijd voor een beslismoment. Je weet wat er aan de hand is en wat je eraan zou kunnen doen. Nu beslis je of je verdergaat. Daarbij speelt een rol of de actie effectief en haalbaar is en of er genoeg draagvlak is.
Stap 5 Plan van aanpak
Beslis je om alleen of samen met anderen door te gaan, dan maak je een concreet plan van aanpak om iets met het signaal te doen.
Stap 6 Uitvoeren
Je voert het plan van aanpak uit.
Stap 7 Evalueren
Je evalueert of het uitvoeren van het plan van aanpak is gelukt en of daarmee het probleem is opgelost of de vraag beantwoord. Afhankelijk van de resultaten eindigt hier het proces of ga je weer naar de eerste stap van de cirkel. (Van Eijkeren, z.d.)

Naast het bovengenoemde stappenplan is er een brede omschrijving van de signaleringstaak in het maatschappelijk werk gegeven. Deze omschrijving kan ook van toepassing zijn voor erfbetreders. Erfbetreders hoeven niet als maatschappelijk werker op te treden. Zij hebben echter wel de signaleringsfunctie.
‘Signaleren in het maatschappelijk werk houdt in: het opvangen van en betekenis toekennen aan gebeurtenissen binnen en buiten de beroepspraktijk, die de sociale omstandigheden van de (potentiële) cliënten negatief kunnen beïnvloeden. Signaleren is -direct dan wel indirect- gericht op verbetering van de situatie van (potentiële) cliënten. Signaleren is een cyclisch proces, dat systematisch uitgevoerd wordt en de volgende activiteiten omvat: waarnemen en opvangen, besluiten, analyseren, besluiten over actie, actie ondernemen en evalueren (Scholte & Van Splunteren, 1996, p. 16).’

In het rapport van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu over JGZ-richtlijn Vroegsignalering van psychosociale problemen wordt aangegeven dat vroegsignalering het vroeg en tijdig signaleren is. Vroeg in de levensloop van een mens, maar bovenal ook vroeg in het ontwikkelingsproces van het probleem zelf.
Het rapport van het RIVM verwijst naar een rapport van de Inventgroep. Hier worden vier strategieën van vroegtijdige signalering genoemd:

- signalering (van toekomstige) zorgwekkende opvoed- en opgroeisituaties op basis van een lijst met risicofactoren;
- signalering van risicoprocessen die er op wijzen dat een probleem aan het ontstaan is;
- signalering van diagnosticeerbare problemen (wanneer er een probleem is);
- taxatie van veiligheidsrisico's vóór, tijdens en na interventies bij het omschreven probleem.

Bij dit onderzoek gaat het vooral om het tijdig signaleren in het ontwikkelproces van het probleem. De strategieën die hier bij passen zijn de signalering van risicoprocessen die er op wijzen dat een probleem aan het ontstaan is en signalering van diagnosticeerbare problemen. Hierbij moet niet gedacht worden dat erfbetreders diagnoses stellen maar wel signalen opvangen van mogelijke problemen. (Hermanns, Öry, & Schrijvers, 2005)

In het onderzoek signalering van Regioplan komt naar voren dat bijna alle projecten en instellingen met een signaleringstaak doorverwijzen naar vrijwillige hulpverlening. Deze doorverwijzing kan zowel intern als extern plaatsvinden. (Dekkers & Homburg, 2004)

Signaleren in relatie tot het onderwerp
Dit onderzoek gaat over hoe de erfbetreders van Alfa signalen oppikken en wat zij hier vervolgens mee doen. Het stappenplan signaleren kan helpen bij het bespreken van signalen. Het geeft duidelijk weer welke stappen ondernomen kunnen worden als iemand een signaal oppikt. Deze stappen zorgen voor houvast bij de erfbetreders van Alfa op het moment dat zij niet weten wat ze met signalen van problematiek moeten doen.

Toepassing model
Bij het onderzoek wordt gebruik gemaakt van het stappenplan signaleren. Dit stappenplan sluit het beste aan bij het onderzoek, is relatief makkelijk te hanteren voor medewerkers en biedt duidelijke houvast.
Voor de psychosociale problemen worden zowel het Michigan-model en het diathetische model gehanteerd. Hierbij ligt de nadruk op (langdurige) stress die voor psychosociale problemen kan zorgen. Door de verschillende onderwerpen te belichten die (langdurige) stress kunnen veroorzaken sluit dit het beste aan bij het onderzoek.

Hoofdstuk 3 Methodologie

In dit hoofdstuk zal per deelvraag de verantwoording van de gebruikte onderzoeksmethoden en -instrumenten worden besproken. Eerst worden de verschillende methoden beschreven in paragraaf 3.1. Hierna volgt in paragraaf 3.2 de verantwoording per onderzoeksvraag.

3.1 Dataverzamelingsmethoden

Bij dit onderzoek wordt uitgegaan van kwantitatieve als kwalitatieve dataverzamelingsmethoden.

Kwantitatieve dataverzamelingsmethode
Kwantitatieve dataverzamelingsmethoden gaan over de cijfermatige gegevens. De methoden van kwantitatief onderzoek kunnen zijn: surveyonderzoek, secundaire analyse, experiment en monitoronderzoek. Naast de losstaande methoden kunnen deze ook, in sommige gevallen, gecombineerd worden. (Verhoeven, 2018)

Kwalitatieve dataverzamelingsmethode
Kwalitatieve dataverzamelingsmethoden gaan over de beleving van de onderzochte persoon. Het wordt ook wel subjectieve betekenisverlening genoemd. Het maakt dat kwalitatief onderzoek daardoor interpretatief en meestal inductief is. Interpretatief omdat de context van de situatie belangrijk is. Inductief omdat tijdens het onderzoek het model van breed (data) naar smal (verklarend) gebouwd wordt.
Methoden van kwalitatief onderzoek kunnen zijn: observatie, interview, bureauonderzoek en casestudy. Net als bij de kwantitatieve dataverzamelingsmethode kunnen de losstaande methoden ook gecombineerd worden. (Verhoeven, 2018)

Kwantitatieve en kwalitatieve dataverzamelingsmethoden zijn geen tegenpolen van elkaar. Om een onderzoeksvraag goed te kunnen beantwoorden kan het zijn dat beide methoden gebruikt worden en zo elkaar aanvullen. Dit wordt ook wel triangulatie genoemd. (Verhoeven, 2018)

Oriëntatie
Om een duidelijk en goed beeld te krijgen van erfbetreders, signalen en de rol van Alfa hierin zijn er twee gesprekken gevoerd met deskundigen. Deze deskundigen waren een projectleider van de AgroZorgwijzer en een agrarische coach, Paulien Hogenkamp. Tijdens deze gesprekken is gevraagd over hoe zij kijken naar de functie van erfbetreders, naar de problematiek, naar de signalen en hoe zij denken dat Alfa haar rol als erfbetreder zou moeten invullen. De verkregen informatie is gebruikt bij het opstellen van de interview- en enquêtevragen.

3.2 Verantwoording

De verantwoording wordt per onderzoeksvraag gegeven. Dit gebeurt door de onderzoeksmethoden, bruikbaarheid, betrouwbaarheid en validiteit te beschrijven. Daarnaast wordt ook de onderzoekspopulatie en steekproef beschreven.

3.2.1 Onderzoeksvraag 1

1. *Welke mogelijke oorzaken zijn er voor het ontstaan van psychosociale problematiek bij de melkveehouders?*

Literatuuronderzoek
Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag is gebruik gemaakt van een kwalitatieve dataverzamelingsmethode namelijk, literatuuronderzoek. Binnen de literatuur is onderzoek gedaan naar de wet- en regelgeving die van invloed is op melkveehouders. Tevens is er onderzoek gedaan naar de regelgeving die grote afnemers, zoals FrieslandCampina, melkveehouders opleggen en tot slot de negatieve beeldvorming die de melkveehouder ervaart. De wet- en regelgeving is gefilterd op basis van actualiteit, relevantie en impact.

Bruikbaarheid
Het literatuuronderzoek waarin de mogelijk belangrijke oorzaken van psychosociale problematiek inzichtelijk wordt gemaakt, vormen een belangrijke basis. Desalniettemin is dit literatuuronderzoek voor de opdrachtgever minder interessant aangezien de opdrachtgever veel kennis heeft van deze onderwerpen. Toch is het voor het onderzoek belangrijk om de mogelijke oorzaken inzichtelijk te maken zodat Alfa hierop kan acteren indien nodig.

3.2.2 Onderzoeksvraag 2

2. *Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?*

De bovenstaande onderzoeksvraag kan het idee geven dat het gaat om de begeleiding die erfbetreders zouden kunnen geven aan de melkveehouder. De vraag wat erfbetreders nodig hebben moet geïnterpreteerd worden als zijnde wat erfbetreders van Alfa missen vanuit de organisatie om het gesprek aan te gaan dan wel door te vragen als zij iets signaleren. Het gaat hier dus niet om hoe zij melkveehouders kunnen begeleiden.

Literatuuronderzoek
Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is er allereerst gekeken wat er in de beleidsplannen van Alfa bekend is over de rol van erfbetreders. Binnen het beleidsplan wordt gesproken over hoe Alfa als organisatie haar rol als erfbetreder ziet. Echter geeft dit geen volledig antwoord op de onderzoeksvraag. Daarom is er door middel van enquêtes en interviews onderzoek gedaan of hetgeen dat in het beleid staat overeenkomt met de wijze waarop erfbetreders tegen de rol aankijken.

Enquête
Om inzicht te krijgen in de huidige werkwijze, wensen en visie van de erfbetreders is er een enquête uitgezet onder 60 agrarische medewerkers van Alfa. Dit zijn medewerkers in de functie van klantbeheerders, bedrijfskundigen en relatiemanagers. De enquête is digitaal afgenomen en via een medium van Alfa verstuurd. De enquête bevat gesloten vragen, schaalvragen en open vragen. De vragen gaan over de ervaringen met signalen van psychosociale problematiek. Maar ook vragen die betrekking hebben op zaken als: wanneer wordt er aan de bel getrokken? Moet er vanuit Alfa meer ondersteuning komen? En of zij het gevoel hebben dat zij in bezit zijn van voldoende vaardigheden en handvatten om het gesprek aan te gaan?

De groepsgrootte van medewerkers die in aanmerking komen voor het afnemen van de enquête is 200-250. Er is gekozen om de enquête onder 60 personen uit te zetten. De reden hiervoor is dat mogelijk niet iedereen reageert en de kans dat dan in ieder geval 50 respondenten reageren groot is. Dit geeft een reëel beeld van de organisatie. Uiteindelijk hebben er 53 medewerkers gereageerd op de enquête.

Alfa heeft 33 kantoren die zijn onderverdeeld in vijftien clusters. Om een representatief beeld te vormen is geprobeerd om elk cluster vier respondenten te kiezen. Doordat er bij sommige clusters wel agromedewerkers zijn en bij andere clusters niet is dat niet gelukt. Uiteindelijk zijn er uit elf clusters klantbeheerders, bedrijfskundigen en relatiemanagers benaderd voor het invullen van de enquête. Hiervan hebben 21 klantbeheerders gereageerd, 18 bedrijfskundigen en 11 relatiemanagers. Daarnaast hebben drie respondenten de antwoordoptie ‘anders, namelijk’ ingevuld.

Interviews
Naast het afnemen van enquêtes zijn er vier interviews afgenomen. Uit de regio West en Noord zijn agro-klantbeheerders geïnterviewd, dit betroffen agro-medewerkers die vooral betrokken zijn bij de melkveehouderij. In eerste instantie zouden alleen agro-klantbeheerders geïnterviewd worden. Echter is er voor gekozen om uit de regio West en Zuid twee interviews onder relatiemanagers te houden. De reden hiervoor is dat een aantal klantbeheerders te druk waren. Bovendien hebben de relatiemanagers ook te maken met de problematiek en maakt het voor de onderzoeksvraag geen verschil omdat beide zijn aan te merken als erfbetreder.
De interviews zijn mondeling afgenomen. Uit de interviews is naar voren gekomen hoe zij hun rol zien en invullen en wat zij al dan niet missen aan begeleiding en vaardigheden vanuit Alfa. Door middel van de interviews is er verdieping gegeven aan de resultaten uit de enquêtes.

Bruikbaarheid
Het antwoord op de onderzoeksvraag is zeker bruikbaar voor Alfa. Het kan namelijk betekenen dat er beleid gemaakt moet worden als de rol van een erfbetreder van Alfa niet duidelijk is. De rol van erfbetreder gaat dan voornamelijk over hoe zij psychosociale problemen bij de melkveehouder kunnen signaleren. Daarnaast geeft de uitkomst van dit onderzoek aan Alfa weer hoe hun medewerkers tegen bepaalde zaken aan kijken. Hier kan Alfa dan eventueel verder op in spelen.

Analyse
Uit de enquêtes is een beeld gehaald over hoe de erfbetreders van Alfa; agrarische klantbeheerders, bedrijfskundigen en relatiemanagers, denken over hun rol en vaardigheden. Deze gegevens zijn weerlegd met het stappenplan beschreven in het theoretisch kader. De interviews zijn gebruikt ter illustratie en verdieping van de gegevens uit de enquêtes.

3.2.3 Onderzoeksvraag 3

3. *Hoe gaan andere erfbetreders, zoals veeartsen, veevoeders en banken om met signalen van psychosociale problematiek?*

Interviews
Om inzicht te krijgen hoe andere erfbetreders met signalen van psychosociale problematiek omgaan zijn er interviews afgenomen. Tevens geven deze interviews informatie over hoe zij hun rol als erfbetreder zien en hoe zij denken dat Alfa hun rol als erfbetreder zou kunnen invullen.

Voor het onderzoek zijn er drie interviews afgenomen. Een interview met een veearts, een veevoeder en een bankmedewerker. De veevoeder en bankmedewerker zijn door mijn begeleider aan mij voorgelegd. De veearts is via mijn eerste begeleider aan mij voorgelegd. Alle geïnterviewden heb ik zelf benaderd voor het maken van een afspraak. De geïnterviewden zijn van grote bedrijven die een groot deel van de melkveehouders financieren of voer leveren dan wel het vee gezond houden. Voor de voerleverancier is dit een medewerker van Agrifirm. Zij leveren aan bijna 28% van de veehouders. (Bron, 2016) Voor de bank is dit een medewerker van de Rabobank, zij hebben een marktaandeel in de agrarische sector van 80 - 85%. (Rabobank, z.d.)
De vragen die gesteld zijn aan de erfbetreders vloeien logisch voort uit de probleemstelling. Dit wil zeggen dat er naar de punten vanuit de probleemstelling apart gevraagd is; de rol van erfbetreders, signaleringsfunctie en psychosociale problematiek. Tevens is er gevraagd hoe zij de rol van Alfa als erfbetreder zouden invullen.

Bruikbaarheid
Voor Alfa zijn de interviews met andere erfbetreders indirect bruikbaar. De reden hiervoor is dat de interviews op zichzelf niet relevant zijn voor Alfa. Als uit de interviews blijkt dat andere erfbetreders op een bepaalde manier omgaan met psychosociale problematiek kan dit relevant zijn. Maar ook dan hoeft het niet per definitie bruikbaar te zijn voor Alfa omdat zij een andere rol dan wel verantwoordelijkheid kunnen hebben.

Analyse
De informatie uit de interviews zal worden gebruikt om te vergelijken met de analyse van de tweede onderzoeksvraag. Zo komen eventuele verschillen en/of overeenkomsten in het stappenplan naar voren. De uitkomst van deze onderzoeksvraag kan eventueel gebruikt worden voor aanbevelingen aan Alfa.

3.3 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek is gemiddeld. Bij herhaling van het onderzoek zullen de resultaten redelijk dicht bij elkaar liggen. Vooral bij de eerste onderzoeksvraag ligt de betrouwbaarheid hoog. Dit komt doordat de gebruikte bronnen bij de onderzoeksvraag een hoge betrouwbaarheid hebben. Bij de enquête is er een redelijk representatieve doelgroep benadert wat de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd. De interviews bij de onderzoeksvragen dienen vooral ter illustratie en verdieping. Hiervoor is bewust gekozen omdat er niet sprake is van een representatieve doelgroep. Bij de enquêtes zorgen de interviews voor meer verdieping waardoor bepaalde antwoorden eventueel verduidelijkt worden dan wel de context wordt aangegeven van de enquêtevraag.

3.4 Validiteit

De validiteit van het onderzoek is gemiddeld. Dit komt doordat de uitkomsten van de enquête en interviews die uit de analyse zijn verkregen, gelden voor alle erfbetreders van Alfa. Er wordt namelijk gekozen voor de optie die het meeste voorkomt op basis van de verkregen informatie. Echter is het mogelijk dat de respondenten de enquête vragen verkeerd geïnterpreteerd hebben, niet begrepen of sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Daarnaast zijn bij de interviews niet consequent dezelfde vragen gesteld wat de validiteit lager maakt.

Hoofdstuk 4 Onderzoeksvraag 1

In dit hoofdstuk zal onderzoeksvraag 1: *'Welke mogelijke oorzaken zijn er voor het ontstaan van psychosociale problematiek bij de melkveehouders?'* beantwoord worden door middel van een literatuuronderzoek.

4.1 Inleiding

Het beantwoorden van de onderzoeksvraag gebeurt aan de hand van wet- en regelgeving in paragraaf 4.2. Hier wordt de algemene wet- en regelgeving rondom het mestbeleid getoond (4.2.1) en regelgeving van FrieslandCampina (4.2.2) omdat zij de grootste afnemer van melk is. Zij bezit namelijk zo'n 80% van de melkafzet. Als afnemer van melk kan FrieslandCampina eisen stellen aan de melk, bedrijfsvoering etc. Tevens is er een sub paragraaf over negatieve beeldvorming over agrariërs/melkveehouders als mogelijke oorzaak van psychosociale problematiek (4.2.3). Daarnaast worden de relevante resultaten van een onderzoek onder melkveehouders beschreven (4.3). Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek over de psychosociale hulpverlening onder veehouders in Overijssel. Hierin wordt een vijftal veehouders aan het woord gelaten over problematiek.
Ook heeft Alfa zelf een enquête uitgezet onder melkveehouders betreffende het thema Fosfaatrechten (4.4). Hierna volgt in paragraaf 4.5 de analyse met tot slot in paragraaf 4.6 de deelconclusie.

4.2 Wet- en regelgeving

Voor de sector melkveehouderij zijn vele regelingen van toepassing. De melkveehouder moet zich houden aan deze regelingen, dit kan een reden zijn dat de melkveehouder stress ervaart waardoor hij/zij er uiteindelijk aan onder door kan gaan.
Het mestbeleid is voor melkveehouders het meest recente en belangrijkste struikelblok. Hier zitten ook de meeste regels aan verbonden.

4.2.1 Algemene wet- en regelgeving

<u>Mestbeleid</u>
Het mestbeleid in Nederland is gebaseerd op de voorschriften van de Europese Nitraatrichtlijn. Hierin zijn afspraken gemaakt over de hoeveelheid nitraat die is toegestaan in het grond- en oppervlaktewater. Het mestbeleid moet voorkomen dat stoffen uit mest het grond- en oppervlaktewater vervuilen. Het gaat dan om de stoffen fosfaat en stikstof.

De Nitraatrichtlijn kent een gebruiksnorm voor het gebruik van dierlijke mest van maximaal 170 kilogram stikstof per hectare. Lidstaten mogen afwijken van die gebruiksnorm als deze afwijking goed onderbouwd is. De afwijkende gebruiksnorm wordt derogatie genoemd. Nederland heeft voor 2018 en 2019 opnieuw derogatie gekregen. Eind 2019 wordt vastgesteld of Nederland ook voor 2020 en verder derogatie gaat krijgen. Deze beslissing heeft invloed op de melkveehouders. Als de derogatie niet wordt verlengd betekent dit in eerste instantie dat er druk op de financiële resultaten ontstaat door hogere afzetkosten van mest. Ondernemers moeten dan meer mest afzetten en door de druk op de mestmarkt zullen de afzetprijzen stijgen. Het gevolg kan zijn dat boeren noodgedwongen moeten stoppen omdat het financieel niet meer haalbaar is.

De belangrijkste onderdelen van het mestbeleid zijn:

- Gebruiksnormen voor de hoeveelheden stikstof en fosfaat uit alle meststoffen die toegepast mogen worden bij de teelt van gewassen. Hiermee ontvangt ieder gewas precies de hoeveelheid meststoffen die het nodig heeft.
- De mestverwerkingsplicht.
- Verantwoorde groei melkveehouderij.
- Een stelsel van dierrechten dat grenzen stelt aan het aantal dieren dat voor productie mag worden gehouden.
- Gebruiksvoorschriften voor de manier waarop mest wordt gebruikt en de perioden waarin dit gebeurt. De mest komt op het juiste moment en op de meest efficiënte manier bij gewassen terecht. Hierdoor wordt verlies naar het milieu beperkt.
- Regels voor het vervoeren van mest. Zo is altijd bekend waar de mest vandaan komt en naartoe gaat.
- Regels voor het be- en verwerken van meststoffen. (RVO, z.d.)

Gebruiksnormen en -voorschriften

Het bemesten van landbouwgrond mag met maximumhoeveelheden stikstof, fosfaat en dierlijke mest. De gebruiksnormen worden berekend aan de hand van de hoeveelheid mest per hectare. De agrariër moet zelf de gebruiksruimte voor fosfaat, stikstof en dierlijke mest berekenen. (RVO, z.d.)

Mestverwerkingsplicht

De overheid wil ervoor zorgen dat de druk op de gebruiksnormen afneemt zodat er een duurzaam evenwicht tussen mestproductie en mestafzetmogelijkheden ontstaat. Daarom moeten landbouwers die meer mest produceren dan ze op hun eigen bedrijf kunnen plaatsen, een deel van hun bedrijfsoverschot laten verwerken. (RVO, z.d.)

Verantwoorde Groei Melkveehouderij (VGM)

Per 1 januari 2015 is het stelsel Verantwoorde groei melkveehouderij in werking getreden. Dit stelsel is ontstaan omdat de melkveehouderij door het schrappen van het melkquotum sterk is gegroeid. Melkveehouderijen mogen nu onder voorwaarden groeien. Dit betekent dat extra fosfaatproductie door uitbreiding moet worden verwerkt of volledig op eigen grond moet worden geplaatst. Dit wordt ook wel grondgebonden groei melkveehouderij genoemd. (RVO, z.d.)

Fosfaatrechten

Sinds 1 januari 2018 is het stelsel van fosfaatrechten voor melkvee in werking. Hier ging het fosfaatreductieplan in 2017 aan vooraf. Dit heeft veel impact gehad op melkveehouders. De invoering van het fosfaatrechtenstelsel komt doordat de Nederlandse veehouderij in 2015 meer fosfaat heeft geproduceerd dan is toegestaan op basis van Europese afspraken. Gezien de recente invoering van dit stelsel heeft dit voor nogal wat problemen gezorgd voor melkveehouders. De reden hiervoor is dat het aantal fosfaatrechten dat een melkveehouder kreeg berekend is op het aantal melkvee op 2 juli 2015. Velen hebben na het afschaffen van het melkquotum in 2015 hun bedrijf uitgebreid. (RVO, z.d.)

Mest uitrijden

Melkveehouders zijn gebonden aan regels omtrent het uitrijden van mest. Wanneer, hoeveel en op welke manier de mest uitgereden mag worden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de soort grond, gebruiksnormen en verschillende soorten mest.

De agrariër is verplicht om zelf de administratie bij te houden van de productie, aan- en afvoer en het gebruik van meststoffen. (RVO, z.d.)

Gecombineerde opgave

De gecombineerde opgave is een jaarlijkse opgave voor agrarische ondernemers. Bij deze opgave worden gegevens doorgegeven voor de landbouwtelling en de mestwetgeving.
Bij deze opgave vraagt de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland veel informatie van de agrariër. In een checklist wordt aangegeven welke onderwerpen van belang zijn voor de gecombineerde opgave en welke gegevens de agrariër bij zich moet hebben of over moet beschikken om de opgave correct in te vullen. (RVO, z.d.)

Welzijnseisen – Wet Dieren

De Wet Dieren bestaat uit de volgende besluiten en regelingen:

- besluit en regeling diergeneesmiddelen
- besluit en regeling diervoeders
- besluit en regeling dierlijke producten
- besluit en regeling handhaving en overige zaken Wet dieren
- besluit en regeling houders van dieren
- besluit en regeling diergeneeskundigen.

In deze wet staan doelvoorschriften en soms middelvoorschriften. Doelvoorschriften geven aan wat er bereikt moet worden. Hierbij kan de agrariër zelf beslissen over de manier waarop hij/zij het doel bereikt. Middelvoorschriften geven aan hoe de agrariër het doel moet bereiken.

In het Besluit en Regeling diergeneesmiddelen wordt het gebruik van antibiotica bij melkvee genoemd. Volgens de regels mag alleen de dierenarts antibiotica voorschrijven en toedienen. Er zijn voorwaarden waardoor de melkveehouder zelf antibiotica op het bedrijf mag hebben en toedienen. (RVO, z.d.)

Informatieplicht voor bedrijven en instellingen

Het Activiteitenbesluit milieubeheer, een AMvB van de Wet milieubeheer en Waterwet, verplicht bedrijven en instellingen (inrichtingen) om energie te besparen. In 2019 verandert deze regelgeving zo dat er naast de bestaande energiebesparingsplicht er ook een informatieplicht komt voor inrichtingen die vanaf 50.000 kWh elektriciteit of 25.000 m3 aardgas(equivalent) per jaar verbruiken. (RVO, z.d.)
Onder de informatieplicht valt dat een ondernemer voor uiterlijk 1 juli 2019 moet rapporteren welke energiebesparende maatregelen zijn genomen. Het loket van RVO is vanaf 1 maart 2019 open gezet. Dit is een vrij korte periode van melden wat druk oplevert bij melkveehouders.

Natura 2000

De biodiversiteit in Europa gaat al jaren achteruit. Duurzame bescherming van flora en fauna is hard nodig. Planten en dieren trekken zich weinig aan van landsgrenzen en het is daarom belangrijk om natuurbescherming in Europees verband aan te pakken. Alle EU-lidstaten wijzen beschermde gebieden aan voor specifieke (leefgebieden van) (vogel-)soorten. (Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, z.d.)

Als het bedrijf van een landbouwer of veehouder in of vlakbij een beschermd natuurgebied staat dan is voor sommige activiteiten of projecten een natuurbeschermingswetvergunning nodig. Het verkrijgen van vergunningen is niet altijd even makkelijk. Soms is het beleid zo strak dat een ondernemer geen ruimte heeft om uit te breiden.

4.2.2 FrieslandCampina

Zoals in de inleiding is benoemd kan FrieslandCampina eisen stellen aan de melk. Eén van de eisen is het kwaliteits- en duurzaamheidsprogramma Foqus Planet dat verplicht is voor de leden-melkveehouders. Dit programma is gericht op de productie van melk.
Foqus Planet kent drie onderdelen: basiseisen, weidegang en duurzame ontwikkeling.

Basiseisen zijn eisen op het gebied van hygiëne, melkkwaliteit & -veiligheid en diergezondheid en -welzijn. De basiseisen zijn onderverdeeld in vier thema's: bedrijf, koe, voer en melk. De thema's geven richtlijnen waar een melkveehouder aan moet voldoen wil hij/zij haar melk aan FrieslandCampina leveren. De bedrijven worden op de eisen gecontroleerd door de instantie Qlip.
Weidegang houdt in dat melkveehouders een toeslag kunnen ontvangen voor (deel)weidegang. Willen zij de toeslag ontvangen moeten leden-melkveehouders wel voldoen aan het vereiste dat de melkkoeien ten minste 120 dagen per jaar minimaal 6 uur per dag in de wei grazen.
Duurzame ontwikkeling houdt in dat er zes indicatoren zijn om een duurzame bedrijfsvoering inzichtelijk te maken, zoals energieverbruik, de gezondheid en een langere levensduur van melkkoeien en zorg voor het landschap. (voorbeeld Kringloopwijzer) (FrieslandCampina, z.d.)

Individueel vergelijkingsvolume
FrieslandCampina voerde op 1 januari 2019 een aanpassing in op het Melkgeldreglement. Deze aanpassing houdt in dat er een inhouding van 10 eurocent per kilo melk wordt toegestaan wanneer het collectieve melkaanbod boven de marktconforme groei uitkomt. Dit geldt voor individuele melkveebedrijven die meer zijn gegroeid dan hun vergelijkingsvolume plus de latente ruimte. (FrieslandCampina, 2018)
Het betekent dus dat als een melkveehouder meer melk levert dan is toegestaan deze gekort wordt op zijn melkprijs. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van de melkveehouder.

Controles
Melkveebedrijven worden gecontroleerd of zij voldoen aan de normen van het kwaliteitsborgingsprogramma van de zuivelonderneming. Deze controles worden bewaakt door Qlip, zij controleert of de melkveehouders de normen naleven die zijn vastgelegd in de verschillende kwaliteitsborgingsprogramma's. De inhoud van een kwaliteitsborgingsprogramma kan naast algemene wettelijk eisen worden aangevuld met specifieke normen van de zuivelonderneming. (Qlip, z.d.)

4.2.3 Negatieve beeldvorming

In de inleiding is benoemd dat er kort word gesproken over de negatieve beeldvorming over melkveehouders en het effect ervan. Deze sub paragraaf beschrijft drie voorbeelden van negatieve beeldvorming: de vermeende verspreiding van suggestieve cijfers van een overheidsinstituut, een opinieonderzoek van Trouw en tot slot informatie uit de Agrifoodmonitor.

In januari 2019 reikte de Nederlandse Melkveehouders Vakbond (NMV) haar 'Zure Melk Trofee' uit aan het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL). Het overheidsinstituut heeft volgens de NMV gestrooid met suggestieve cijfers wat de burger, politiek en media op het verkeerde been zet. Het gevolg van de negatieve beeldvorming voor de landbouw is groot.

Het PBL is namelijk verantwoordelijk voor de evaluatie van de meststoffenwet. Op grond van die evaluatie maakt de regering milieubeleid voor de melkveehouderij. Een voorbeeld hiervan is dat volgens het PBL de landbouw voor 60% voor de vervuiling van oppervlaktewater zorgde. Uit onderzoek naar de cijfers van het PBL door Mesdag Zuivelfonds en V-focus blijkt dit niet te kloppen. Landbouw werd voor twee keer zoveel vervuiling aangeslagen dan waarvoor zij verantwoordelijk was. Het PBL gaf toe dat de vervuiling die zij aan de landbouw toeschreef niet allemaal door de landbouw is veroorzaakt. Daarnaast rapporteerde het PBL dat 30 tot 40 procent van de dierlijke mest zich in het zwarte circuit bevindt. Toen er om een onderbouwing werd gevraagd had PBL dit niet. (Nederlandse Melkveehouders Vakbond, 2019)
Naast de evaluatie van de meststoffenwet is het PBL door de Rijksoverheid aangesteld als rekenmeester voor de uitwerking van het Klimaatakkoord. Hier had het PBL volgens de Stichting Agri Facts een niet gestaafde opmerking geplaatst over de klimaatwinst van halvering van de zuivel- en vleesconsumpties. De stichting heeft het instituut verzocht de foute uitlatingen in het openbaar te corrigeren. (Nederlandse Melkveehouders Vakbond, 2019)

Door veel boeren wordt een negatieve beeldvorming ervaren. Dit is een op zichzelf staande bron van stress blijkt uit opinieonderzoek onder agrariërs in juni 2018 van Trouw. In totaal hebben 2287 boeren de vragenlijst ingevuld. (Trouw, 2018) Uit het onderzoek blijkt dat 90% van de boeren vindt dat zij de schuld in de media krijgen en weinig waardering van de consument. Wel geven een pluimveehouder en akkerbouwer aan dat het bij de boeren zelf ligt om de negatieve beeldvorming tegen te gaan. Volgens een geitenhouder is het belangrijk om burgers het nut van hun werk te laten zien. Als voorbeeld wordt gegeven dat de verbreding van de A1 slecht is voor de gezondheid maar ondanks dat gegeven keuren burgers dit wel goed. Want zij zien het nut van de verbreding van de A1 in. Het nut van veehouderij zou kunnen zijn dat er per jaar 10 biljard kilo aan restproducten worden verwerkt tot veevoer. (KRO-NCRV, 2018)

Uit de Agrifoodmonitor 2016 van Wageningen University & Research blijkt dat het maatschappelijk draagvlak voor de melkveehouderij goed is maar dat het vertrouwen van de burgers lijkt te dalen. (Onwezen, Reinders, & Snoek, 2016)
Het vakblad Veeteelt met een artikel genaamd ‘Werk aan de winkel voor behoud van maatschappelijk draagvlak’ noemt als voorbeeld waaruit blijkt dat het vertrouwen daalt, de discussie over weidegang, het scheiden van kalf en koe of de omvang van de Nederlandse veestapel. Een verklaring voor het dalen van het vertrouwen van de burgers is, dat veel burgers vervreemd zijn van de boerderij. (Koopman, 2017)

4.3 Onderzoek

Onder melkveehouders is een afstudeeronderzoek verricht in 2017 gehouden door Hesselink, destijds student aan Saxion Hogeschool Enschede. Voor het onderzoek zijn er acht mensen geïnterviewd uit de regio Twente - Salland. Eén bedrijfsverzorger, één veearts één accountant en vijf veehouders.

In dit onderzoek wordt aangeven dat veehouders moeite hebben met het bijhouden en handhaven van de complexe wet- en regelgeving. De regelgeving kan extra kosten met zich meebrengen die niet altijd in verhouding staan met de lage melkprijs. Daarnaast kan de fysieke belasting door ziekte of ouderdom te zwaar zijn voor een veehouder. Oorzaken voor psychische problemen bij een veehouder volgens dit onderzoek kunnen zijn: financiële problemen, relationele problemen, gezinsproblemen, problemen over de bedrijfsovername, ziekte, sterfte van een naaste, dierziektes of een te hoge werkdruk.
De conclusie die de onderzoeker trekt is dat veehouders de wet- en regelgeving als grootste probleem ervaren in combinatie met de financiële zorgen die hieruit voortvloeien.

Uit het genoemde literatuuronderzoek van Hesselink wordt de conclusie getrokken dat door psychosociale problemen het inzicht van de veehouder in zijn bedrijfsvoering vermindert. Door een verminderd inzicht in de bedrijfsvoering kan de zorg voor dieren in het gedrang komen. Tevens wordt bij veel boeren verschijnselen als depressies en paniekaanvallen niet herkend als symptomen van ziek zijn.
Een andere conclusie die de onderzoeker trekt is dat een veehouder niet snel over zijn sociaal-emotionele problemen praat. Volgens het onderzoek heeft dit vooral te maken met schaamte. Doordat de veehouder niet makkelijk praat over de problemen leiden de psychische spanningen in sommige situaties tot zelfmoord. (Hesselink, 2017)

4.4 Enquête Fosfaatrechten

Alfa Accountants en Adviseurs B.V. heeft voor een artikel ‘Cijfers die Spreken’ in februari 2019 een enquête over fosfaatrechten uitgezet onder 700 Alfa-klantmelkveehouders die een BAS rapportage bij Alfa afnemen. De enquête is ingevuld door 201 respondenten. Het resultaat van deze enquête is in grafiek vorm te zien in bijlag XII.

In de enquête kwam de vraag naar voren wat melkveehouders zien als voornaamste belemmering/uitdaging voor hun bedrijf in de komende jaren. Zij gaven aan dat ze de eisen m.b.t. milieu & klimaat het meest als belemmering/uitdaging zien. Op de tweede plek volgen de fosfaatrechten.
Een aantal hebben ook de optie ‘anders, namelijk’ ingevuld. Hier komen het vaakst bedrijfsbeëindiging, -overname en -opvolging naar voren als een belemmering/uitdaging voor de komende jaren. Ook zijn er een aantal reacties die lijken gefrustreerd over te komen. Zoals ‘gezeik van de overheid en melkfabriek’, ‘politieke dwaasheid in Nederland m.b.t. agrariërs’ en ‘overheid en dieractivisten zijn de grootste bedreiging voor de sector.’ Eén iemand gaf aan dat er niet valt te sturen op de wet- en regelgeving die elke keer wordt bedacht of gewijzigd. Een voorbeeld hiervan is het fosfaatreductieplan 2017. Tijdens de transitie van afschaffing melkquotum wordt er nieuwe regelgeving ingevoerd om toch een beperking op te leggen. Dit maakt dat de overheid niet altijd als betrouwbaar wordt gezien. (De Bie & Geboers, 2019)

4.5 Analyse

De bovenstaande informatie laat zien dat de melkveehouders zich moeten conformeren aan veel eisen en te maken hebben met negatieve beeldvorming.
Veel wet- en regelgeving die in de kern allemaal eisen betreft waar melkveehouders zich aan moeten houden of extra werkzaamheden oplevert die men moet verrichten. Dit kan een belangrijke rol spelen bij het ontstaan van langdurige stress. Ditzelfde geldt voor de negatieve beeldvorming rondom melkveehouderij zoals die door veel boeren wordt ervaren. De negatieve beeldvorming komt ook terug in sommige onderzoeken zoals in de Agrifoodmonitor 2016 Wageningen University & Research waarin wordt aangetoond dat het vertrouwen van burgers in de melkveehouderij lijkt te dalen en in het opinieonderzoek van Trouw.

Veehouders vinden de wet- en regelgeving vaak lastig. Aangezien de wet- en regelgeving niet verdwijnt zullen melkveehouders een weg moeten vinden om hiermee om te gaan, zonder dat ze er zelf aan onder door gaan.
De melkveehouders moeten zich naast het houden aan de wet- en regelgeving, ook steeds meer bezig houden met hoe zij zich profileren. De reden hiervoor is dat uit onderzoek blijkt dat steeds meer mensen het vertrouwen verliezen in melkveehouders.
Melkveehouders zelf geven ook aan wat zij zien als belemmering/uitdaging de komende jaren. Hier komen fosfaatrechten en eisen m.b.t. milieu & klimaat als grootste naar voren. In de optie: ‘Anders, namelijk…’ krijgt men een beter beeld van wat er momenteel speelt bij melkveehouders. De enquêtevraag geeft ook inzicht hoe melkveehouders aankijken tegen de komende jaren.

4.4 Deelconclusie

Alle bovengenoemde informatie zoals besproken in hoofdstuk 4 paragraaf 2 laat zien dat er veel speelt bij de melkveehouders. Kijkend naar de psychosociale modellen zoals besproken in hoofdstuk 2 paragraaf 4, in combinatie met de effecten van langdurige stress, is het duidelijk dat stress tot psychosociale problemen kan leiden. Stress ontstaat doordat melkveehouders zich langdurig moet houden aan strakke regels en regelgeving die (onverwachts) wijzigt maar wel impact heeft op het bedrijf en bedrijfsvoering van de melkveehouder. Daarnaast speelt de ervaring van melkveehouders met de negatieve beeldvorming een rol bij stress. Veel problemen zijn niet makkelijk en snel op te lossen waardoor de stress langdurig kan aanhouden. De conclusie die getrokken kan worden is dat langdurige stress door wet- en regelgeving en negatieve beeldvorming effect kan hebben op de psychosociale gezondheid van melkveehouders.

Hoofdstuk 5 Onderzoeksvraag 2

In hoofdstuk vijf zal een antwoord worden gegeven op onderzoeksvraag 2: *'Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?'*. In de eerste paragraaf zullen de resultaten van het beleid van Alfa, enquêtes en interviews worden weergegeven. Eerst worden de uitkomsten per enquête vraag gegeven en aansluitend de relevante informatie uit de interviews. In paragraaf 5.2 volgt er een analyse. Hier wordt een koppeling gemaakt tussen de beschreven literatuur uit het theoretisch kader en praktijkonderzoek. In de laatste paragraaf volgt een deelconclusie.

5.1 Weergave resultaten

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van een deel van het literatuuronderzoek (5.1.1), enquêtes (5.1.2) en relevante informatie uit de interviews (5.1.3)

5.1.1 Literatuuronderzoek

Het deel van het literatuuronderzoek gaat over het beleid van Alfa toegespitst op de rol van Alfa als erfbetreder. Dit beleid is tevens besproken met een lid van Raad van Bestuur van Alfa.

Alfa heeft in het beleid staan dat zij 'een brede zakelijke dienstverlener is, die duurzaam waarde creëert voor klanten, medewerkers en samenleving.' Duurzame waarden creëren voor klanten houdt in dat men persoonlijk bij de klanten betrokken is en vanuit de signalerende en adviserende rol bezig is met de onderlinge relatie met klanten. Deze relatie brengt wel verantwoordelijkheid met zich mee om deze te waarborgen. Het duurzaam waarden creëren sluit aan bij de kernwaarde van Alfa waarbij de ondernemer als mens centraal staat. Medewerkers van Alfa zullen hier dan ook aandacht voor (moeten) hebben. Het betekent ook dat men niet aan de mens als ondernemer voorbij kan gaan. Een andere kernwaarde die aansluit bij de rol van erfbetreder uit het beleid van Alfa is, dat medewerkers open, eerlijk en oprecht zijn. Het kenbaar en bespreekbaar proberen te maken van signalen valt hieronder. (Alfa Accountants en Adviseurs B.V., z.d.)

Alfa hanteert een nieuwe klantbenadering, ProActieveKlanten (PAK)-organisatie) die er toe moet leiden dat medewerkers proactief bij klanten betrokken zijn. Dit houdt in dat ze weten wat de drijfveren van een klant zijn en met welke soort ondernemer ze te maken hebben. Hier kan Alfa dan op inspelen.

5.1.2 Enquêtes

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er enquêtes uitgezet onder 60 agro-medewerkers van Alfa. Hieronder vallen de agro-klantbeheerders, bedrijfskundigen en relatiemanagers. Hiervan hebben 53 medewerkers van Alfa de enquête ingevuld. De enquête die is opgestuurd naar de medewerkers is te vinden in bijlage I.

De resultaten van de enquête zal per onderwerp worden weergegeven. Alvorens in te gaan op de uitkomsten van de enquête vragen wordt eerst een algemeen beeld van de respondenten geschetst.

<u>Leeftijd en periode in dienst</u>
In de enquête is gevraagd naar de leeftijd, geslacht, functies en periode in dienst van de respondenten. De schematische gegevens die hier bij horen zijn te vinden in bijlage II.

Uit de enquête kwam naar voren dat de leeftijd van de respondenten voor meer dan de helft boven de 41 ligt en het grootste deel van de respondenten mannelijk is. Kijkend naar de functies zijn 21 respondenten (senior) klantbeheerder, 18 (senior) bedrijfskundige, 11 (senior) relatiemanager en 3 vervullen een andere functie binnen Alfa namelijk salarisadviseur, salesmanager en directeur/relatiemanager. De meeste respondenten zijn 0 tot en met 10 jaar werkzaam in de huidige functie. Het grootste deel van de respondenten is 16 tot en met 20 jaar in dienst bij Alfa. Er is niet gevraagd hoe dit verschil is ontstaan, mogelijk is dit omdat sommige respondenten doorgegroeid zijn binnen Alfa.

Frequentie klantbezoeken

In de enquête is gevraagd hoe vaak de respondenten bij dezelfde klant op het erf komen.

Tabel 1:

Wat is de gemiddelde frequentie van het aantal klantbezoeken bij dezelfde klant op het erf?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
1 keer per 3 jaar	6 %	3
1 keer per 2 jaar	10 %	5
1 keer per jaar	63 %	33
1 keer per 6 maanden	19 %	10
1 keer per 3 maanden	2 %	1
1 keer per maand of vaker	0 %	0

In de tabel is te zien dat de meeste respondenten (63%) aangeven dat zij één keer per jaar bij dezelfde klant op het erf komen.

Onderwerpen van gesprek

Aan de respondenten is gevraagd wat voor persoonlijke onderwerpen zij bespreken tijdens een gesprek met de klant. In de tabel in bijlage II is te zien dat 92% van de respondenten aangeeft dat ze de toekomstvisie met de klant bespreken. Op plek 2 komt de persoonlijke situatie en op een gedeelde derde plek komt bespreking van de bijzondere persoonlijke situaties en kwaliteit van de dienstverlening van Alfa.

Contact met melkveehouder

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de klant ervaren en of zij vinden dat er voldoende diepgang over de persoonlijke situatie van de klant is in gesprekken. Omdat deze informatie minder relevant is voor het onderzoek zijn de tabellen hiervan te vinden in bijlage II. De respondenten geven aan dat het contact met de klant door 88% als goed wordt ervaren. 82% vindt ook dat er in de gesprekken met de klant voldoende diepgang is over de persoonlijke situatie van de klant.

Stellingen over gesprek met de agrariër

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over of zij hun vermoedens aankaarten bij de agrariër en of zij moeite hebben om het gesprek met de agrariër te voeren over zijn/haar persoonlijke situatie.

Tabel 2:

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Jij kaart jouw vermoedens van problemen aan bij de agrariër	14 %	63 %	20 %	2 %	0 %
Jij hebt moeite om met de agrariër een gesprek te voeren over zijn/haar persoonlijke situatie	0 %	8 %	20 %	47 %	24 %

Uit de tabel is af te lezen dat 78% van de respondenten de stelling: 'Jij kaart jouw vermoedens van problemen aan bij de agrariër' beantwoorden met een mee eens of een helemaal mee eens. Ook is te zien dat meer dan 50% van de respondenten heeft geen moeite om met de agrariër een gesprek te voeren over zijn/haar persoonlijke situatie.

Rol van erfbetreder

Aan de respondenten is een open vraag gesteld wat volgens hen de taak is van een erfbetreder. Op deze vraag komen zeer verschillende reacties. Veel antwoorden komen in de brede zin neer op adviseren, ondersteunen, begeleiden, helpen en signaleren zowel zakelijk als privé. Voor een volledig overzicht van de reacties op de vraag zie bijlage II.
De gesloten vragen die in de enquête gesteld zijn gaan over of de respondenten zichzelf zien als erfbetreder en welke rol als erfbetreder hun voorkeur heeft. In de stellingen is gevraagd of de respondenten een duidelijk beeld hebben van hun rol als erfbetreder bij Alfa.

Tabel 3:

Zie jij jezelf als erfbetreder?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik zie mijzelf als erfbetreder.	96 %	48
Nee, ik zie mijzelf niet als erfbetreder.	4 %	2

Tabel 4:

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Jij hebt een duidelijk beeld van jouw rol als erfbetreder bij Alfa.	8 %	60 %	23 %	8 %	0 %

Zoals in tabel 3 te zien is ziet 96% zichzelf als erfbetreder en 4% niet. De reden waarom de respondenten zichzelf niet zien als erfbetreder is omdat ze daarvoor te weinig bij de klanten op het erf komen.

De tabel die laat zien dat de respondenten een voorkeur hebben voor een signaleringsrol/doorverwijsrol (38%) of een actieve rol (31%) als erfbetreder is te vinden in bijlage II. De signaleringsrol/doorverwijsrol houdt in dat medewerkers uitspreken dat ze zich zorgen maken of het idee hebben dat er iets speelt bij de agrariër en een folder/visitekaartje meegeven van een instantie die hulp kan verlenen.
De actieve rol houdt in dat er veel bezig wordt gehouden met agrariër als persoon en veel persoonlijke vragen worden gesteld. Deze rollen sluiten elkaar niet uit maar geven aan dat de wens vanuit de respondenten omtrent de rol van erfbetreder verschilt.
Bij de stelling in tabel 4 geeft meer dan 60% van de respondenten aan dat zij een duidelijk beeld hebben van hun rol als erfbetreder bij Alfa.

Contact met erfbetreders

Aan de respondenten is gevraagd of ze contact opnemen met andere erfbetreders als ze signalen oppikken van problemen bij de agrariër.

Tabel 5:

Neem jij contact op met andere erfbetreders als jij signalen oppikt van problemen bij de agrariër?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik neem contact op met andere erfbetreders om te kijken of zij ook signalen oppikken.	24 %	12
Ja, ik neem contact op met andere erfbetreder om bij hen de vermoedens van signalen neer te leggen.	4 %	2
Ja, ik neem contact op met andere erfbetreders om in overleg te gaan over de situatie.	20 %	10
Nee, ik neem geen contact op met andere erfbetreders.	8 %	4
Nee, ik neem geen contact op met andere erfbetreders omdat ik ze niet weet te vinden.	2 %	1
Nee, ik neem geen contact op met andere erfbetreders omdat ik dit privacy schending vind.	12 %	6
Anders, namelijk	30 %	15

Zoals te zien is in de bovenstaande tabel heeft 30% de optie ‘Anders, namelijk’ gekozen. Vaak geven ze aan dat het intern wordt besproken of dat het afhankelijk is van de situatie. Op de tweede plek met 24% staat dat ze wel contact opnemen met andere erfbetreders of zij ook signalen oppikken en op de derde plek met 20% staat dat ze contact opnemen met andere erfbetreders om in overleg te gaan over de situatie. In bijlage II is een overzicht te zien waaruit blijkt bij wie het intern wordt aangekaart. Over het algemeen komt hier naar voren dat het wordt aangekaart bij collega’s. Dit kunnen de leidinggevende maar ook relatiemanager of mede klantbeheerders zijn.

Psychosociale problematiek

In de enquête is aan de respondenten gevraagd of zij te maken hebben gehad met problemen bij een agrariër? Welke problemen het vaakst voorkomen? En hoe vaak ze het afgelopen jaar problemen hebben meegemaakt? Tevens zijn er een aantal stellingen aan de respondenten voorgelegd over psychosociale problematiek.

Tabel 6:

Heb jij weleens te maken gehad met problemen bij de agrariër?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, daar heb ik weleens mee te maken gehad.	94 %	47
Nee, daar heb ik nog niet mee te maken gehad.	6 %	3

Tabel 7:

Met wat voor problemen heb jij te maken gehad?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Agressie richting Alfa	21 %	10
Bedrijfsbeëindiging	60 %	28
Burn-out	32 %	15
Depressie van de ondernemer	55 %	26
Diergezondheid	49 %	23

Overspannen	36 %	17
Problemen in de bedrijfsvoering	60 %	28
Ruzie binnen de familie	74 %	35
Schulden	53 %	25
Suïcide van de ondernemer	11 %	5
Anders, namelijk*	4 %	2

* Bij de optie ‘Anders, namelijk’ is ingevuld: ‘Problemen van ondernemer met vorige werkgever’ en ‘bedrijfsbeëindiging staat hier als probleem??, dat is naar mijn mening in de meeste gevallen niet zo. Mits het uit faillissement enz. is., Anders ook nog agressie binnen familie’.

Tabel 8:

Hoe vaak heb jij in het afgelopen jaar te maken gehad met dit soort problemen bij de agrariër?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
0 keer	15 %	7
1 keer	17 %	8
2 keer	32 %	15
3 keer	6 %	3
4 keer	9 %	4
5 keer en vaker	21 %	10

Tabel 9:

Stelling	**Helemaal mee eens**	**Mee eens**	**Neutraal**	**Mee oneens**	**Helemaal mee oneens**
Jij vindt dat je goed omgaat met situaties waarbij er psychosociale problemen zijn bij de agrariër.	4 %	49 %	37 %	8 %	0 %
Jij bent het aanspreekpunt voor de agrariër als hij/zij met psychosociale problemen kampt.	2 %	12 %	39 %	47 %	0 %
Jij weet vaak pas achteraf dat er problemen speelden bij de agrariër.	2 %	16 %	27 %	45 %	10 %

Uit de tabellen 6,7 en 8 is af te lezen dat 94% van de respondenten weleens te maken hebben gehad met problemen bij de agrariër. Het probleem dat het vaakste voorkomt is ruzie binnen de familie. Hierna volgen op een gedeelde tweede plek problemen in de bedrijfsvoering en bedrijfsbeëindiging. Terugkijkend op het afgelopen jaar heeft 32% van de respondenten twee keer problemen meegemaakt en 21% van de respondenten heeft vijf keer en vaker problemen meegemaakt.
Uit de bovenstaande stellingen in tabel 9 blijkt dat de meeste respondenten (53%) vinden dat ze goed omgaan met situaties waarbij er sprake is van psychosociale problemen bij de agrariër. Maar vindt 47% zichzelf niet het aanspreekpunt voor de agrariër als hij/zij met psychosociale problemen kampt. De reden waarom ze zich niet het aanspreekpunt voelen voor de agrariër als hij/zij met psychosociale problemen kampt is niet bekend. Op de stelling dat de respondenten pas achteraf weten dat er problemen speelden bij de agrariër geeft het grootste deel (55%) aan dat dit niet het geval is.

<u>Stellingen over de ervaring en het omgaan met probleem situaties</u>
In de enquête zijn een aantal stelling voorgelegd aan de respondenten. Hoe ervaren zij of hebben zij bepaalde situaties ervaren? En hebben zij het idee hebben dat ze voldoende bagage hebben om met de problematiek om te gaan?

Tabel 10:

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Jij hebt weleens het gevoel gehad dat je niet wist wat je met een situatie aan moest.	10 %	48 %	21 %	21 %	0 %
Jij wilt in de toekomst probleemsituaties op een andere manier kunnen aanpakken.	2 %	38 %	46 %	15 %	0 %
Jij voelt je voldoende uitgerust om een gesprek met de agrariër over psychosociale problematiek aan te gaan.	4 %	33 %	23 %	35 %	4 %
Jij bezit voldoende vaardigheden om te kunnen omgaan met problematiek bij de agrariër.	4 %	48 %	25 %	21 %	2 %

In de bovenstaande tabel is te zien dat 58% van de respondenten aangeeft dat ze weleens het gevoel hebben gehad dat ze niet wisten wat ze met de situatie aan moesten. Maar op de stelling of ze in de toekomst probleemsituaties op een andere manier willen kunnen aanpakken is 46% neutraal. Iets meer dan een derde van de respondenten voelt zich voldoende uitgerust om een gesprek met de agrariër over psychosociale problemen aan te gaan en iets meer dan een derde voelt zich hier niet voldoende uitgerust voor. Wel vindt meer dan 50% van de respondenten dat ze voldoende vaardigheden hebben om te kunnen omgaan met de problematiek bij een agrariër.

<u>Reactie op vermoeden van problemen</u>
Aan de respondenten is gevraagd wat zij doen op het moment dat ze merken dat er iets van problemen op het persoonlijke vlak speelt bij de agrariër.

Tabel 11:

Als ik merk dat er iets van problemen op het persoonlijke vlak speelt bij de agrariër dan …		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ga ik hierover in gesprek met de agrariër.	56 %	28
Kaart ik dit aan binnen Alfa.	24 %	12
Verwijs ik de klant door naar een instantie.	6 %	3
Doe ik hier niets mee.	0 %	0
Anders, namelijk Afhankelijk van de situatie	14 %	7

De tabel laat zien dat de meeste respondenten (56%) hierover in gesprek gaat met de agrariër.

<u>Aandacht op signalen</u>
In de enquête is aan de respondenten gevraagd waar zij op letten als ze bij een klant het erf op komen, of zij letten op de non verbale communicatie als ze in gesprek zijn en wat volgens de respondenten signalen zijn waardoor er sprake kan zijn van problematiek bij de klant. Gezien de grote van deze tabel is deze te vinden in bijlage II. Ook is er in de enquête een aantal stellingen over signalen voorgelegd aan de respondenten.

Tabel 12:

Waar let jij op als je bij een klant op het erf komt?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Aanwezigheid dode dieren	50 %	24
Mate van onkruid	29 %	14
Nergens op	2 %	1
Netheid van het erf	94 %	45
Onderhoudstoestand gebouwen	73 %	35
Onderhoudstoestand huis	71 %	34
Status van de grond	27 %	13
Uniformiteit van het gewas; zijn er grote verschillen in het gewas op hetzelfde perceel	19 %	9
Anders, namelijk*	25 %	12

* Een overzicht van de antwoorden bij de optie anders is te vinden in bijlage 2.

Tabel 13:

Let jij op non verbale communicatie als je in gesprek bent met de klant?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik let erop en als ik hier iets van oppik vraag ik hierop door.	77 %	37
Ja, ik let erop en als ik het oppik doe ik hier verder niets mee.	6 %	3
Ja, ik let er wel op maar weet niet wat ik ermee moet doen.	8 %	4
Nee, ik let er niet op en vind dit ook niet nodig.	0 %	0
Nee, ik let er niet op maar wil dit wel meer doen.	2 %	1
Nee, ik let er niet op, mijn focus ligt bij de taak die ik kom uitvoeren.	4 %	2
Anders, namelijk*	2 %	1

* ‘Zeker let ik daar op, maar het geheel afhankelijk van de situatie of ik daar wat mee doe.’

Tabel 14:

Stelling	**Helemaal mee eens**	**Mee eens**	**Neutraal**	**Mee oneens**	**Helemaal mee oneens**
Jij pakt onbewust signalen op waardoor je het gevoel hebt dat er iets aan de hand is.	6 %	69 %	22 %	2 %	0 %
Jij hebt weleens het idee dat er meer speelt dan dat de agrariër vertelt.	12 %	63 %	16 %	8 %	0 %
Jij weet waar je met signalen van problematiek bij een agrariër terecht kunt.	8 %	35 %	33 %	24 %	0 %

In de tabellen 12 en 13 is af te lezen op welke signalen medewerkers letten zoals, netheid van het erf, onderhoudstoestand van de gebouwen en onderhoudstoestand van het huis. Ze geven aan dat ze wel letten op de non verbale communicatie (77%) als ze in gesprek zijn met de klant en vragen hier dan ook op door. Signalen dat er iets speelt bij een agrariër kunnen zijn; financiële cijfers die terug lopen, negatieve uitingen familie/partner/gezin en agrariërs die geen toekomstperspectief zien.
Uit tabel 14 met stellingen is af te lezen dat 75% van de respondenten aangeeft dat ze onbewust signalen oppakken waardoor ze het gevoel hebben dat er iets aan de hand is.

75% geeft ook aan dat ze weleens het idee hebben dat er meer speelt bij de agrariër dan hij/zij vertelt. Op de stelling of respondenten weten waar ze met signalen van problematiek bij een agrariër terecht kunnen wordt zeer verschillend gereageerd. Het grootste deel (43%) geeft aan dat ze het wel weten, ongeveer één derde deel (33%) geeft aan neutraal en het kleinste deel maar bijna één vierde (24%) geeft aan dat ze het niet weten.

Ervaren van drempels

Aan de respondenten is gevraagd of zij drempels ervaren om het gesprek met een agrariër over de persoonlijke situatie aan te gaan.

Tabel 15:

Wat voor drempel ervaar jij bij het aangaan van gesprekken over de persoonlijke situatie van de klant? (Noem er maximaal 3)		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Angst	8 %	4
Bemoeizuchtigheid	23 %	11
De klant niet onnodig kosten rekenen	31 %	15
Dreiging van de klant om bij Alfa weg te gaan	4 %	2
Geen	35 %	17
Gevoel dat ik de klant verraad	2 %	1
Missen van ondersteuning vanuit Alfa	6 %	3
Onkunde	19 %	9
Onzekerheid	25 %	12
Tijdgebrek	21 %	10
Anders, namelijk*	6 %	3

* ‘Kan natuurlijk de situatie verkeerd inschatten’, ‘Als je een oprecht luisterend oor hebt, dan merkt de klant dat wel’ en ‘Alfa is laatste tijd meer zakelijk geworden en misschien wat minder mensgericht. Bijv. betalingsachterstanden worden m.i. zwaar aangepakt’.

Iets meer dan een derde deel van de respondenten (35%) geeft aan dat zij geen drempels ervaren om het gesprek aan te gaan over de persoonlijke situatie van een klant. Iets minder dan een derde deel van de respondenten (31%) geeft aan dat zij de klant niet onnodig kosten willen rekenen en dit als drempel ervaren.

Grens als erfbetreder

Aan de respondenten is gevraagd of zij weten waar hun grens ligt als erfbetreder en of zij deze ook kenbaar durven te maken aan de agrariër.

Tabel 16:

Weet jij waar jouw grens ligt als erfbetreder?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik weet waar mijn grens ligt als erfbetreder.	67 %	32
Nee, ik weet niet waar mijn grens ligt als erfbetreder.	33 %	16

Tabel 17:

Durf jij jouw grens aan te geven bij de agrariër?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik durf mijn grenzen aan te geven.	96 %	46
Nee, ik durf mijn grenzen niet aan te geven.	4 %	2

Als we het hebben over grenzen stellen weet 67% van de respondenten waar de grens ligt en durft 96% de grens aan te geven. Er zijn dus meer respondenten die de grens durven aan te geven bij de agrariër dan respondenten die weten waar de grens ligt als erfbetreder.

Rol van Alfa

Naast hoe de respondenten kijken tegen hun rol als erfbetreder zijn er ook vragen gesteld hoe zij aankijken tegen de rol van Alfa als organisatie.

Tabel 18:

Ben jij van mening dat Alfa duidelijke grenzen moet stellen omtrent hun rol als erfbetreder?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik vind dat Alfa duidelijke grenzen moet stellen omtrent hun rol als erfbetreder.	66 %	31
Ja, ik vind dat Alfa geen rol heeft als erfbetreder maar daar wel duidelijke grenzen voor moet opstellen.	2 %	1
Nee, ik vind dat Alfa al duidelijk is omtrent hun rol als erfbetreder.	26 %	12
Nee, ik vind dat Alfa geen rol heeft als erfbetreder dus ook geen grenzen hoeft te stellen.	0 %	0
Anders, namelijk*	6 %	3

* ‘We zijn zeker erfbetreder, maar de grens ligt voor elke medewerker van Alfa ergens anders.’, ‘Alfa IS erfbetreder. Grenzen zijn per adres/klant verschillend. En verschillen per collega, de een kan meer bespreken dan de ander. Niet strakker maken dan het nu is.’ En ‘ik denk dat onze rol duidelijk zou moeten zijn, maar als het medewerkers belemmerd zou ik pleiten om wat ij kunnen vast te leggen en hoe mee om te gaan’.

Tabel 19:

Stelling	**Helemaal mee eens**	**Mee eens**	**Neutraal**	**Mee oneens**	**Helemaal mee oneens**
Alfa moet meer mens gericht adviseren.	4 %	52 %	27 %	13 %	4 %
Alfa moet meer tools/handvatten reiken om beter te leren omgaan met probleemsituaties.	4 %	50 %	31 %	15 %	0 %
Alfa biedt de ruimte om signalen en/of problematiek bespreekbaar te maken.	15 %	58 %	17 %	8 %	2 %
Alfa moet het beleid rondom de rol van erfbetreder concreet maken.	4 %	50 %	33 %	10 %	2 %

In tabel 18 is te zien dat 66% van de respondenten vindt dat Alfa duidelijke grenzen moet stellen omtrent hun rol als erfbetreder.
In de stellingen in tabel 19 over Alfa geeft het grootste deel van de respondenten, meer dan 50%, aan dat ze het eens zijn met de stellingen. Namelijk Alfa moet meer mens gericht adviseren, meer tools/handvatten toereiken, beleid rondom de rol van erfbetreder concreet maken en Alfa biedt de ruimte om signalen en/of problematiek bespreekbaar te maken.
Aan het eind van de enquête is een open vraag gesteld of de respondenten zaken missen binnen Alfa in het omgaan met de genoemde problematiek. De resultaten hiervan zijn te vinden in bijlage II. Het betreft een open vraag dus niet iedere respondent heeft dit ingevuld. Een aantal gaven aan dat zij (nog) niets missen. Sommige willen duidelijke richtlijn/handvatten/kaders vanuit Alfa. Weer een deel heeft behoefte aan een overzicht van hulpinstanties en hoe zij moeten handelen bij dergelijke situaties. En een aantal vinden het een onderwerp wat of bij een kennissessie, studiedag of Alfa dag besproken kan worden.

Bekendheid hulpverleningsinstanties

De respondenten is ook gevraagd of zij bekend zijn met instanties die hulp kunnen bieden bij problematiek.

Tabel 20:

Ben jij bekend met instanties die agrariërs ondersteuning kunnen bieden bij problematiek?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik ben bekend met een aantal instanties die hulpverlening kunnen bieden aan agrariërs.	49 %	23
Nee, ik ben niet bekend met instanties die hulpverlening kunnen bieden aan agrariërs	51 %	24

Tabel 21:

Ben jij bekend met instanties waar je een (anonieme) melding kunt doen als jij problematiek signaleert bij een agrariër?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik ben bekend met een aantal instanties waar ik een (anonieme) melding kan doen.	36 %	17
Nee, ik ben niet bekend met instanties waar ik een (anonieme) melding kan doen.	64 %	30

Tabel 22:

Stelling	**Helemaal mee eens**	**Mee eens**	**Neutraal**	**Mee oneens**	**Helemaal mee oneens**
Jij kaart jouw vermoedens van problemen bij een agrariër aan bij een instantie.	2 %	14 %	35 %	43 %	6 %

Zoals te zien is in tabel 20 en 21 is iets meer dan de helft van de respondenten (51%) niet bekend met instanties en een ruime meerderheid (64%) is niet bekend met instanties waar je een (anonieme) melding kunt doen.
In tabel 22 is af te lezen dat het grootste deel (49%) van de respondenten niet hun vermoedens van problemen bij een agrariër aankaarten bij een instantie.

Visie op de probleemstelling

Tot slot is er nog een open vraag gesteld aan het eind van de enquête. De resultaten hiervan zijn te vinden in bijlage II. De vraag ging over wat de visie van de respondenten op de probleemstelling: ‘In hoeverre kunnen erfbetreders van Alfa een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij de melkveehouders.’
Het antwoord wat hier voornamelijk naar voren komt is dat Alfa een belangrijke dan wel grote rol heeft als erfbetreder. Zowel in het signaleren als het doorverwijzen.

5.1.3 Interviews

Om meer verdieping te krijgen uit de antwoorden van de enquête en meer duidelijkheid over hoe erfbetreders van Alfa dergelijke problematiek aanpakken zijn er vier interviews gehouden met medewerkers van Alfa. Uit de regio Noord, Oost, Zuid en West is een klantbeheerder of relatiemanager geïnterviewd. De interviewvragen zijn te vinden in bijlage III.

De meerwaarde van deze interviews is vooral op de vraag hoe zij als erfbetreder in de praktijk omgaan met signalen van agrariërs. De samenvatting van de interviews zijn te vinden in de bijlagen V, VI, VII, VIII op volgorde van Noord, Oost, Zuid en West. Hieronder volgen de resultaten.

Als er gekeken wordt naar de verkregen informatie uit de interviews met klantbeheerders en relatiemanagers kan gesteld worden dat zij onbewust dan wel bewust een aantal stappen nemen bij het signaleren van en omgaan met psychosociale problematiek bij de melkveehouders.

Het signaal opvangen
Uit de interviews komt naar voren dat de eerste stap is dat er een signaal wordt opgevangen. Dit kan zijn een daadwerkelijk signaal zoals schulden, bende op het bedrijf, hoge veearts kosten of gedrag van de ondernemer. Het (onderbuik)gevoel is belangrijk bij het signaleren van problematiek. Want het kan zijn dat het erf er netjes bij ligt maar de ondernemer toch niet lekker in zijn vel zit. De andere kant van het verhaal kan zijn dat het bedrijf er rommelig bij ligt maar de dieren er wel goed verzorgd uitzien en de ondernemer goed in zijn vel lijkt te zitten.

Bespreken van signaal
Elke geïnterviewde geeft aan dat een signaal bespreekbaar wordt gemaakt met de agrariër. Wanneer en hoe een signaal bespreekbaar wordt gemaakt hangt af van de situatie. Soms kan het zijn dat iemand een slechte dag heeft en wordt de situatie eerst een periode aangezien. Als er geen verbetering in de situatie lijkt te zitten dan worden signalen alsnog bespreekbaar gemaakt met de agrariër. Het kan ook voorkomen dat het niet het juiste moment is om een signaal bespreekbaar te maken. Redenen hiervoor kunnen zijn; de personen die zich binnen hoor afstand bevinden maar ook de algehele sfeer. Een andere situatie die kan voorkomen is dat de agrariër zelf er niets van wil horen of het afdoet als onzin. Hier wordt dan vaak geprobeerd om de situatie bij de familie van de agrariër aan te kaarten. Ook kan er bij de familie besproken worden hoe zij tegen de situatie aan kijken. Wanneer en hoe signalen met de ondernemer bespreekbaar worden gemaakt hangt af van de vertrouwensband die men met elkaar heeft. Er kunnen situaties zijn waarbij er sprake is van een dergelijke vertrouwensband waardoor de ondernemer zijn/haar problemen vanuit zichzelf deelt. Door het bespreekbaar te maken van signalen wordt getracht het verhaal van de ondernemer naar boven te krijgen zodat Alfa hierop kan anticiperen.

Vervolg naar aanleiding van het verhaal van de agrariër
Als het verhaal van de agrariër boven tafel is gekregen wordt er gekeken of Alfa zelf kan helpen bij het oplossen van het probleem of dat er een externe hulpinstantie bij gehaald moet worden. Volgens een aantal van de geïnterviewden kan Alfa zelf hulp bieden bij problemen op: financieel vlak, visie, fiscale berekeningen en tot op zekere hoogte communicatieproblemen tussen verschillende partijen.

Het kan zijn dat het verhaal van de agrariër niet uit het gesprek naar boven komt. Hier wordt dan vaak geprobeerd eerst nog een andere collega dan wel leidinggevende erheen te sturen in de hoop dat hij/zij het verhaal bij de agrariër wel naar boven krijgt.
Bij deze stap wordt vaak de situatie en/of signalen intern besproken dan wel gedeeld met collega's. Dit ten behoeve van de ondernemer zodat elke medewerker van Alfa die bij de ondernemer betrokken is weet wat er speelt. Intern delen is ook ten behoeve van de erfbetreder zelf zodat hij/zij niet alleen met de problematiek van de agrariër loopt.

Keuzemoment
Naar aanleiding van de bovengenoemde informatie wordt aan de ondernemer meegedeeld wat de opties zijn. Het kan zijn dat Alfa zelf hulp biedt of dat Alfa de ondernemer doorverwijst naar een hulpinstantie. Dit is afhankelijk van de problematiek. Ongeacht de keuze die Alfa maakt blijft de ondernemer zelf verantwoordelijk om de hulp wel of niet te aanvaarden en ook van wie hij/zij de hulp wil aanvaarden.

Eigen optreden van Alfa bij onderlinge communicatieproblemen
Als Alfa besluit zelf te bemiddelen bij communicatieproblemen tussen partijen dan zal er in overleg met de partijen een afspraak gemaakt worden zodat er een dergelijk gesprek plaats kan vinden. Als tijdens de gesprekken blijkt dat er sprake is van dusdanige problematiek kan tijdens het traject alsnog geadviseerd worden om een derde/onafhankelijke hulpinstantie in te schakelen in plaats van Alfa.

Contact houden
Ongeacht de keuze van de agrariër wordt het belangrijk gevonden om periodiek contact met de agrariër te houden. Dit is een teken dat Alfa betrokken is bij de klant maar ook omdat de medewerkers van Alfa de vertrouwensband wil houden. Tevens kan zo de stand van zaken betreffende de problematiek in de gaten gehouden worden. Als het bekend is dat er sprake is van psychosociale problematiek bij een agrariër. Is het belangrijk om de agrariër in zicht te houden om te zien hoe het gaat en of er al vooruitgang wordt geboekt. Zo kan indien nodig extra hulp ingeroepen worden.

5.2 Analyse

Bij de analyse wordt er een koppeling gemaakt tussen het stappenplan signaleren uit paragraaf 2.5 van het theoretisch kader en de verkregen informatie uit de enquêtes 5.1.2 en interviews 5.1.3.

In paragraaf 2.5 van het theoretisch kader wordt een stappenplan van signaleren gegeven (zie pagina 14 en 15 uit theoretisch kader). Dit stappenplan wordt naast de stappen die de erfbetreders van Alfa nemen gelegd.

Stap 1: signalen opvangen.
Uit de informatie van de enquête en de interviews komt naar voren dat een groot deel van de erfbetreders wel signalen opvangen. Dit is de eerste stap uit het stappenplan en deze komt overeen met de stap die erfbetreders volgens mijn onderzoek ook daadwerkelijk nemen.

Stap 2: nemen van beslissing n.a.v. signaal.
Bij de tweede stap uit het stappenplan wordt er een beslissing genomen naar aanleiding van een signaal. Hierbij moet gedacht worden of het signaal aanleiding is om iets te doen. Uit de interviews kwam naar voren dat een signaal niet altijd direct een reden is om gelijk te handelen of dat het niet het juiste moment is om dan te handelen. Bij deze stap kan ook gedacht worden aan meer onderzoek naar aanleiding van een signaal. In het kader van dit onderzoek kan dan gedacht worden aan het bespreken van signalen van mogelijke problematiek. Uit dit onderzoek komt naar voren dat het vaakst signalen bespreekbaar worden gemaakt met de agrariër. Namelijk 78% van de respondenten maken signalen bespreekbaar met de agrariër.

Stap 3: analyseren van signaal.
Het bespreken van een signaal is indirect ook het analyseren van het signaal. Want door vragen te stellen zoals genoemd in het stappenplan uit het theoretisch kader komt informatie naar boven op basis waarvan je een keuze kunt maken. Er is niet specifiek aan de geïnterviewden en respondenten gevraagd hoe zij signalen analyseren maar het is een logische stap voordat besloten wordt op welke manier een erfbetreder ingrijpt dan wel betrokken blijft. De uitkomst van de analyse hangt af van de reactie van de agrariër. Uit de interviews bleek dat het kan zijn dat de agrariër het niet wil of durft te vertellen. Dan wordt het bespreekbaar gemaakt met de familie of wordt de agrariër op een ander moment gesproken. Het kan ook zo zijn dat de agrariër het hele verhaal vertelt.
Bij deze stap is het ook het moment om de situatie intern binnen Alfa of met andere erfbetreders zoals bijvoorbeeld veearts, te bespreken of met collega's of leidinggevende. Uit mijn onderzoek blijkt dat vrijwel iedereen (78%) dit doet. Wel komt uit de interviews naar voren dat dit met toestemming van de agrariër moet gebeuren.
Bij stap 3 wordt ook beoordeeld of er actie moet worden ondernomen. De vragen die in het stappenplan benoemd worden bij het ondernemen van actie zijn vragen die erfbetreders van Alfa aan zichzelf kunnen stellen. Uit de interviews komt naar voren dat Alfa zelf hulp kan bieden bij agrariërs die te maken hebben met bepaalde problematiek maar ook dat de agrariër kan worden doorverwezen naar hulpverleningsinstanties.

Hulp verlenen door Alfa
Problematiek waar Alfa zelf ondersteuning in kan bieden zijn problemen op het financiële vlak, bedrijfsvoering, visie etc. Ook communicatieproblemen tussen partijen binnen een bedrijf kan tot op zekere hoogte door Alfa zelf worden opgelost.
Bij het bemiddelen tussen communicatieproblemen moet Alfa rekening houden dat zij niet met 'twee petten' op gaat zitten en de onafhankelijkheid en objectiviteit gewaarborgd wordt. Als Alfa bemiddelt bij dergelijke communicatieproblemen kan ook tussentijds nog worden geadviseerd dat de partijen met een andere onafhankelijke hulpverleningsinstantie verder gaan.

Doorverwijzen hulpinstantie
Uit de interviews komt naar voren dat doorverwijzen niet de optie is die vaak wordt gekozen. Een mogelijke reden hiervoor is dat het onbekend en onduidelijk is waar een agrariër naar kan worden doorverwezen, wanneer dit gebeurt en hoe dit op een goede manier kan worden aangepakt. Deze gedachtegang sluit aan met de resultaten uit de enquête waar de respondenten aangegeven dat meer dan 40% niet bekend is met instanties waar een agrariër naar kan worden doorverwezen en meer dan 50% is niet bekend met instanties die hulpverlening kunnen bieden aan een agrariër of waar de erfbetreder een (anoniem) melding kan doen.

Stap 4: beslissen naar aanleiding van analyse.
Bij stap vier wordt er een beslissing genomen op basis van de analyse. Dit beslismoment houdt in dat Alfa zelf verdergaat of de agrariër wordt doorverwezen naar een hulpinstantie. De beslissing is afhankelijk van de situatie. Als er wordt gekozen voor het zelf bemiddelen tussen partijen volgen de stappen 5 en 6. Op het moment dat er wordt doorverwezen worden de stappen 5 en 6 overgeslagen en komt men bij de laatste stap van het stappenplan terecht.

Stap 5: plan opstellen
Uit de enquêtes en de interviews komt niet duidelijk naar voren dat er een plan van aanpak wordt gemaakt. Wel is dit logisch om te hanteren op het moment dat Alfa zelf als bemiddelingspersoon tussen partijen gaat zitten om alle zaken helder op een rij te krijgen.

Stap 6: uitvoeren van plan
Als blijkt dat Alfa zelf als bemiddelingspersoon met partijen om tafel gaat zitten is dit de daadwerkelijke uitvoering van het plan. Is de situatie zo dat de agrariër is doorverwezen naar een hulpverleningsinstantie en de agrariër de keuze heeft gemaakt om hulp te aanvaarden dan heeft Alfa geen rol in de uitvoering hiervan.

Stap 7: contact houden
Ongeacht de keuze die de agrariër maakt is het van belang om periodiek contact te houden met de agrariër waar problemen zijn gesignaleerd om te kijken of deze vooruitgang boekt en hoe de stand van zaken is. Dit geven de geïnterviewden aan en kan niet onderbouwd worden aan de hand van de enquête.

5.3 Deelconclusie

Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?'
De deelconclusie die getrokken kan worden ter beantwoording op de tweede onderzoeksvraag is dat erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder verschillend zien. Iedere erfbetreder heeft zijn/haar eigen lijn getrokken wat volgens hem/haar onder de taak van een erfbetreder valt. Over het algemeen vinden de meeste erfbetreders wel dat hun rol belangrijk is en invloed heeft en dat Alfa het beleid omtrent de rol van erfbetreder concreter moet maken. Dit beleid zorgt ervoor dat de erfbetreders weten waar hun grens ligt maar zorgt ook dat ze weten naar welke instanties ze de agrariër kunnen doorverwijzen, wanneer ze dit moeten doen en hoe zij dit op een goede manier kunnen doen.

De erfbetreders missen geen ondersteuning vanuit Alfa met betrekking tot de problematiek wel zouden ze het onderwerp graag vaker willen bespreken bijvoorbeeld op bijeenkomsten. Tevens is er wel behoefte aan trainingen en cursussen omtrent de problematiek. Een aantal gaven specifiek aan dat het onderwerp interessant zou zijn om te bespreken op de Alfa jaardag. Daarnaast wordt er in de enquête aangegeven dat Alfa meer tools/handvatten zou moeten reiken betreffende het omgaan met de problematiek. Eén derde van de respondenten ervaart een drempel om het gesprek met de agrariër over persoonlijke situaties aan te gaan. Namelijk de klant niet onnodig op kosten jagen door dergelijke gesprekken te voeren.

Uit het literatuuronderzoek van de tweede onderzoeksvraag komt naar voren dat Alfa wel in grote zin beleid heeft omtrent de rol van erfbetreder. Namelijk duurzaam waarden creëren waarbij de ondernemer centraal staat. Hierbij kan er niet voorbij worden gegaan aan problematiek. Tevens moet men zorgen voor een goede relatie wat alleen kan als je zowel zakelijk als persoonlijk betrokken bent. De geïnterviewden droegen deze visie ook aan. Wel komt in de interviews naar voren dat de rol van erfbetreder per medewerker van Alfa verschilt omdat dit afhankelijk is wat een medewerker aan kan.

Hoofdstuk 6 Onderzoeksvraag 3

In dit hoofdstuk zal onderzoeksvraag 3: *'Hoe gaan andere erfbetreders, zoals veeartsen, veevoeders en banken om met signalen van psychosociale problematiek?'* beantwoord worden. Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er interviews afgenomen met een accountmanager Food & Agri van de Rabobank, een dierenarts van de Graafschap dierenartsen uit de omgeving Vorden en een bedrijfsadviseur van Agrifirm.
In paragraaf 1 zullen de resultaten uit de interviews weergegeven worden. In de tweede paragraaf worden de resultaten geanalyseerd door dit te koppelen aan de verkregen informatie uit hoofdstuk 5 en als laatste wordt er in paragraaf 6.3 een deelconclusie gegeven.

6.1 Weergave resultaten

De resultaten van de drie interviews worden weergegeven aan de hand van topics. Zo is duidelijk en overzichtelijk te zien welke standpunten de verschillende erfbetreders hebben.

Beleid van organisatie omtrent de rol van erfbetreder

Uit de interviews met de erfbetreders komt naar voren dat er geen sprake is van concreet beleid rondom de rol van erfbetreders. Wel geven de dierenarts en de bedrijfsadviseur van Agrifirm aan dat er in brede zin beleid is. Voor de dierenarts is dit vanuit de diergeneeskundige kant maar ook vanuit de Volksgezondheid. Voor Agrifirm heeft dit vooral te maken met integriteit, ethisch zakendoen en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. De accountmanager van Rabobank geeft aan dat er geen beleid is maar als er dierverwaarlozing gesignaleerd wordt daar wel een verantwoordelijkheid ligt.

Rol van erfbetreder

Elke erfbetreder geeft aan dat het hun rol is om signalen te benoemen en bespreekbaar te maken met de agrariër. Wel verschilt per erfbetreder vanuit welke invalshoek zij dingen signaleren en bespreekbaar maken. Bij een dierenarts zal de insteek vaak zijn vanuit het welzijn van de dieren terwijl de insteek van de bedrijfsadviseur van Agrifirm een goed verdienmodel van het bedrijf is.

Signaleren van signalen

Uit de interviews komt naar voren dat het bespreken van signalen tijd en ruimte nodig heeft. Het bespreken van signalen is afhankelijk van de situatie en van de agrariër. De agrariër moet er voor open staan. Tevens moeten sommige situaties moeten niet groter gemaakt worden dan dat het is. De dierenarts geeft aan dat veranderingen die plaatsvinden zoals wegvallen van partner invloed kan hebben op de bedrijfsvoering. Hier moet dan ook niet gewacht worden met het bespreken van de zaken tot het minder wordt maar bij kennisneming van de veranderende situatie dit bespreken met de agrariër.

Gesprekken over persoonlijke situaties

Alle erfbetreders geven aan dat het momentum maar ook de vertrouwensrelatie met de klant belangrijk is om het, voor de agrariër, over lastige onderwerpen te hebben. Of de agrariër zijn/haar verhaal vertelt hangt af van de relatie maar ook van de vragen die gesteld worden.

Psychosociale problemen

De erfbetreders geven verschillende situaties aan waarbij er sprake kan zijn van psychosociale problematiek. Ze noemen onder andere bedrijfsovername, moeite met communicatie, onderlinge relatie, hoge administratieve last en fosfaatrecht.

De dierenarts verwoord psychosociale problematiek als volgt: ‘psychosociale problemen kunnen ontstaan door veranderingen in het leven van een ondernemer die impact kunnen hebben en ervoor zorgen dat de bedrijfsvoering minder wordt’. De accountmanager geeft aan dat bij een bedrijfsovername eigenlijk standaard een derde partij aan tafel aanwezig zou moeten zijn voor de persoonlijke interactie en ook ter voorkoming van problemen tussen partijen. De bedrijfsadviseur van Agrifirm geeft aan dat de grootste problematiek ligt in de onderlinge relatie en deze komt boven op het moment dat er een verandering plaatsvindt. Bijvoorbeeld een bedrijfsovername of schulden.

Doorverwijzen hulpverleningsinstanties

Bij vragen over de bekendheid en gebruik van hulpverleningsinstanties komt naar voren dat dit per erfbetreder erg wisselend is. Wel kan over het algemeen gesteld worden dat de erfbetreders niet heel bekend zijn met hulpverleningsinstanties. Meer duidelijkheid hierin is gewenst.
De dierenarts geeft aan dat er vaak wordt doorverwezen naar de huisarts of het sociaal team van de gemeente. De accountmanager van Rabobank geeft aan dat als er moet worden doorverwezen naar een hulpinstantie dit gebeurt door een naam te krijgen via collega’s van intensieve begeleiding. Ook kan het vertrouwensloket welzijn landbouwhuisdieren worden ingeschakeld. De bedrijfsadviseur van Agrifirm geeft aan dat binnen Agrifirm een aparte organisatie, Exlan, is die ondernemerscoaches in dienst heeft. Deze organisatie wordt dan ook benaderd in gevallen waarbij er sprake is van problematiek. Als het probleem relatief makkelijk is op te lossen wordt er niet doorverwezen.

Grens voor een erfbetreder

Iedere erfbetreder geeft een andere reactie op de vraag waar volgens hen de grens ligt van een erfbetreder.
Volgens de bedrijfsadviseur ligt de grens voor een erfbetreder daar waar er dusdanig sprake is van emoties dat er een professional bij betrokken moet worden. De dierenarts geeft aan dat er geen sprake is van een grens die opgelegd is vanuit de organisatie. Dit is volgens hem ook niet mogelijk tenzij de grens, op basis van cijfers, op een bepaald punt vastgesteld wordt. De grens voor een erfbetreder ligt persoonlijk. De accountmanager geeft aan dat wel geprobeerd moet worden om bewustwording te creëren bij de agrariër maar geen coaching-rol opgepakt mag worden.

Controlevraag

De bedrijfsadviseur van Agrifirm geeft in het interview aan dat het belangrijk is om de controlevraag te stellen aan de agrariër. Dit zijn vragen die gesteld worden om te kijken of de agrariër en de bedrijfsadviseur op één lijn zitten en dezelfde kant op gaan en willen.

Ervaren van drempels

Uit de interviews met de verschillende erfbetreders komt naar voren dat zij eigenlijk geen drempels ervaren om het gesprek met de agrariër aan te gaan.

Betrokken bij een netwerk

Alle erfbetreders geven aan dat er geen netwerk is waarbij signalen die worden opgevangen wordt besproken met andere erfbetreders.
De accountmanager van de Rabobank geeft aan dat een dergelijk netwerk een prettige en handige manier zou zijn met betrekking tot de problematiek maar dat het lastig is om hier een praktische invulling aan te geven in verband met de AVG.

De dierenarts geeft aan dat een manier zou kunnen zijn dat het Identificatie & Registratie systeem (I&R) in feite signalen eruit zou filteren. De bedrijfsadviseur van Agrifirm geeft aan dat er sprake is van een gezamenlijke verantwoording van alle erfbetreders.

Rol van Alfa als erfbetreder
Iedere erfbetreder geeft op de vraag hoe zij vinden dat Alfa de rol van erfbetreder zou moeten invullen een ander antwoord.
De accountmanager van de Rabobank geeft aan dat de rol van Alfa lijkt op die van de bank. Vanuit dit oogpunt zou men meer met elkaar kunnen op te trekken.
De dierenarts geeft aan dat de bank en Alfa een zorgplicht hebben ten overstaan van de agrariër als bijvoorbeeld een financiering niet door gaat. Hier moet dan wel een sociale hulpverleningsinstantie worden ingeschakeld. De bedrijfsadviseur van Agrifirm geeft aan dat het onbelangrijk is of het Alfa of Agrifirm is die de rol oppakt maar dat het erom gaat dat de agrariër het dialoog aan gaat.

6.2 Analyse

Bij de analyse van dit hoofdstuk zal het resultaat van paragraaf 6.1 vergeleken worden met de informatie verkregen in hoofdstuk 5. Zo kan er gekeken worden wat eventuele overeenkomsten en/of verschillen zijn tussen hoe andere erfbetreders omgaan met hun rol als erfbetreder en hoe Alfa dit momenteel doet.

Beleid
Uit het stukje literatuuronderzoek in hoofdstuk 5 paragraaf 1.1 en de verkregen informatie uit de interviews in paragraaf 6.1 komt naar voren dat de organisaties wel in brede zin van het woord beleid hebben omtrent de rol van erfbetreder maar niet concreet.

Stappenplan signaleren
Als er gekeken wordt naar het stappenplan signaleren in hoofdstuk 5 paragraaf 2 kan gesteld worden dat in ieder geval de eerste twee stappen van het stappenplan overeenkomen met de manier waarop andere erfbetreders met signalen omgaan.

Stap 1: signalen opvangen
De eerste stap is signalen opvangen. Die doen andere erfbetreders ook. Echter is dit wel vaak vanuit een andere invalshoek zoals de dierenarts aangeeft.

Stap 2: beslissing maken naar aanleiding van signaal
De tweede stap is een beslissing maken. Hier geven de andere erfbetreders, net als erfbetreders van Alfa, aan dat signalen niet altijd gelijk besproken worden omdat het niet altijd het juiste moment is om dit te doen. Wel wordt geprobeerd signalen zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. De dierenarts geeft aan dat als er sprake is van een verandering op het bedrijf die impact kan hebben op de agrariër dit gelijk bespreekbaar moet worden gemaakt. Hier kan men niet afwachten totdat het slechter gaat.

Stap 3: analyseren van signaal
Op basis van de interviews kan niet gesteld worden hoe zij dingen bespreekbaar maken met de ondernemer. Wel kan gesteld worden dat bedrijfsadviseur van Agrifirm de belangrijk wordt gevonden om bij de agrariër te controleren of zij nog dezelfde richting op gaan.

Op basis van de interviews komt wel naar voren dat de erfbetreders niet zelf in problemen gaan bemiddelen in tegenstelling tot erfbetreders van Alfa die aangeven dat zij in sommige situaties als bemiddelingspersoon om tafel zitten. De accountmanager van de Rabobank probeert wel bewustwording te creëren tussen partijen zodat zij zelf het gesprek met elkaar aan gaan.
Doorverwijzen gebeurt ook door de andere erfbetreders. De dierenarts geeft aan naar de huisarts en het sociaal team van de gemeente door te verwijzen. De accountmanager geeft aan dat als er sprake is van dierverwaarlozing naar het Vertrouwensloket voor welzijn landbouwhuisdieren te verwijzen of via de collega's van intensieve begeleiding namen te krijgen waar naar kan worden doorverwijzen. De bedrijfsadviseur geeft aan dat er wordt doorverwezen naar ondernemerscoaches van Exlan.
Dit zijn over het algemeen andere instanties dan waar de erfbetreders van Alfa naar doorverwijzen. Het duidelijkste verschil zit bij Agrifirm in het feit dat zij intern een apart bedrijf hebben genaamd Exlan waar ondernemerscoaches werkzaam zijn.

Stap 4: beslissing maken naar aanleiding van analyse
Uit de interviews komt naar voren dat er een beslissing wordt gemaakt over of ze de ondernemer doorverwijzen en naar wie de ondernemer wordt doorverwezen.
Dit verschilt in zekere zin bij de erfbetreders van Alfa waar er ook nog de beslissing kan worden gemaakt om zelf te bemiddelen tussen partijen.

Stap 5 en 6 zijn op basis van de verkregen informatie uit de interviews niet van toepassing bij andere erfbetreders.

Stap 7: nazorg
De dierenarts en de accountmanager van de Rabobank gaven aan dat het belangrijk is om de ondernemer nazorg te bieden. Hierbij kan gedacht worden aan zorg door middel van contact houden en gesprekken voeren ten behoeve van de gesteldheid van de ondernemer.

6.3 Deelconclusie

Het antwoord op de derde onderzoeksvraag: *'Hoe gaan andere erfbetreders, zoals veeartsen, veevoeders en banken om met signalen van psychosociale problematiek?'* is dat het in grote lijnen op elkaar lijkt. Want elke erfbetreder probeert signalen bespreekbaar te maken met de agrariër en hem of haar door te verwijzen als er sprake is van psychosociale problematiek. Elke erfbetreder kijkt wel vanuit een andere invalshoek naar de onderneming en de ondernemer. Ook beschikken de erfbetreders voordat ze een erf betreden over andere informatie waardoor zij met een andere blik het erf bekijken.
Tevens kan geconcludeerd worden dat de verschillende erfbetreders (waaronder ook Alfa) elkaar niet lijken te vinden als er sprake is van problematiek bij een agrariër. Dit zou in zekere zin wel gewenst zijn maar geen praktische uitvoering in verband met de AVG.
Daarnaast geven ze allen aan dat er eigenlijk geen concreet beleid is bij de organisatie behalve dan in de brede zin van het woord.
Nog een conclusie die getrokken kan worden is dat er geen sprake is van een netwerk waar erfbetreders bij betrokken zijn. Erfbetreders weten niet van elkaar wie wat, waar en wanneer signaleert. Zij werken niet samen ten behoeve van de agrariër met betrekking tot de psychosociale problematiek.

Hoofdstuk 7 Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de conclusie van het onderzoek gegeven. De conclusie (7.1) wordt gegeven door alle drie de onderzoeksvragen te beantwoorden met als laatste een antwoord op de probleemstelling (7.1.4). Hierna volgt in paragraaf 7.2 de aanbevelingen voor Alfa Accountants en Adviseurs B.V. naar aanleiding van de resultaten en conclusies.

7.1 Conclusies

Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen hebben de resultaten in de voorgaande hoofdstukken de nodige informatie geleverd. Aan de hand van de verkregen informatie worden de onderzoeksvragen beantwoord.

7.1.1 Onderzoeksvraag 1

'Welke mogelijke oorzaken zijn er voor het ontstaan van psychosociale problematiek bij de melkveehouders?'

Uit het literatuuronderzoek komt naar voren dat melkveehouders zich aan vele wet- en regelgeving moeten houden. Deze wet- en regelgeving wijzigt relatief vaak en heeft impact op de bedrijfsvoering van een ondernemer. Naast de wet- en regelgeving van de overheid speelt ook de regels van de melkafnemer, in dit geval FrieslandCampina, en de negatieve beeldvorming over (melk)veehouders een rol bij het ontstaan van stress.
Uit het theoretisch kader en de deelconclusie van de eerste onderzoeksvraag blijkt, dat langdurige stress kan leiden tot psychosociale problematiek.

7.1.2 Onderzoeksvraag 2

'Hoe zien erfbetreders van Alfa hun rol als erfbetreder en wat hebben zij nodig om het gesprek met de melkveehouders over psychosociale problemen aan te gaan?'

De conclusie die getrokken kan worden is dat de medewerkers van Alfa hun rol als erfbetreder belangrijk vinden en behoefte hebben aan concreet beleid omtrent de rol van Alfa als erfbetreder. Dit beleid moet in ieder geval gaan over de vraag waar de grens ligt van Alfa als erfbetreder, naar welke instanties de erfbetreders van Alfa de agrariër kunnen doorverwijzen, wanneer ze de agrariër moeten doorverwijzen en hoe zij dit op een goede manier kunnen doen.
Daarnaast kan geconcludeerd worden dat een deel van de erfbetreders van Alfa een drempel ervaren om het gesprek met de agrariër over persoonlijke problemen aan te gaan omdat ze de klant niet onnodig kosten willen laten maken. Tevens wordt aangegeven dat het volgen van trainingen, cursussen en/of bijeenkomsten omtrent het signaleren en omgaan met de betreffende problematiek een aanvulling kan zijn voor de erfbetreders van Alfa.

7.1.3 Onderzoeksvraag 3

'Hoe gaan andere erfbetreders, zoals veeartsen, veevoeders en banken om met signalen van psychosociale problematiek?'
De conclusie is dat andere erfbetreders zoals bijvoorbeeld een veearts, voerleverancier en bank in grote lijnen hetzelfde omgaan met hun rol als erfbetreder net zo als medewerkers van Alfa hiermee omgaan. Namelijk zij maken signalen bespreekbaar en verwijzen eventueel door indien nodig. Wel verschilt per erfbetreder vanuit welke invalshoek signalen worden opgepakt en bespreekbaar gemaakt.

7.1.4 Probleemstelling

'In hoeverre kunnen erfbetreders van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders?'

Aan de hand van de verkregen informatie in de voorgaande hoofdstukken kan geconcludeerd worden dat de erfbetreders van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. een grote dan wel belangrijke rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders. Hoe deze rol ingevuld zou moeten worden is onduidelijkheid over. In de interviews en enquêtes wordt aangegeven dat het veelal afhankelijk is van desbetreffende medewerker.

De rol die Alfa als erfbetreder heeft vloeit voort uit de kennis van de veranderende wet- en regelgeving voor melkveehouders en het zicht op de financiële huishouding en bedrijfsvoering van de ondernemer. Zoals uit de eerste onderzoeksvraag blijkt levert de wet- en regelgeving stress op bij de melkveehouder. Omdat Alfa kennis heeft van wijzigingen in de wet- en regelgeving en/of aanvulling vanuit FrieslandCampina kunnen zij vanuit deze invalshoek vroegtijdig problematiek signaleren bij ondernemers.

Het stappenplan uitgewerkt in hoofdstuk 5 paragraaf 2, geeft uitleg en houvast voor de erfbetreders van Alfa. Dit stappenplan geeft in zekere zin ook aan tot hoever de rol van Alfa als erfbetreder zou kunnen gaan. Als aanvulling hierop kan gekeken worden naar het handelen van andere erfbetreders en wat Alfa hieruit zou kunnen meenemen. Bijvoorbeeld het bieden van nazorg aan de ondernemer.

Respondenten hebben aangegeven dat zij een voorkeur hebben voor een signaleringsrol/doorverwijsrol of een actieve rol als erfbetreder. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat niet iedere erfbetreder zich geroepen dan wel uitgerust voelt om een actieve rol op te pakken. Wel is er een groot deel die de actieve rol van Alfa als erfbetreder interessant vindt. Alfa zou hier rekening mee moeten houden zodat niet de ene medewerker wordt verplicht taken te doen die hij/zij niet aankan en de ander in de taakuitvoering niet te belemmeren.

Op een aantal punten kan Alfa zich meer op focussen. Dit is onder andere concreet beleid vormen omtrent hun rol als erfbetreder. Het inzichtelijk maken van hulpinstanties waar naar kan worden doorverwezen, een grens stellen tot waar de rol van Alfa gaat. Maar ook het onderwerp bespreken en cursussen of trainingen aanbieden zodat erfbetreders van Alfa beter leren signalen op te vangen en bespreekbaar te maken en beter leren omgaan met de problematiek.

7.2 Aanbevelingen

In opdracht van Alfa Accountants en Adviseurs B.V. is er onderzocht in hoeverre erfbetreders van Alfa een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders. Op basis van de conclusies en resultaten van dit onderzoek is er een aantal aanbevelingen tot stand gekomen. Uit onderzoek blijkt dat de rol van Alfa als erfbetreder niet eenduidig gedefinieerd is. Tevens is er onduidelijkheid waar de grens ligt en wanneer en naar wie de agrariër kan worden doorverwezen.
Op basis van de resultaten doe ik Alfa Accountants en Adviseurs B.V. de volgende aanbevelingen:

- Beleid vormen omtrent de rol van Alfa als erfbetreder.
- Aanbod cursussen en/of trainingen omtrent signaleren en/of gespreksvaardigheden met het oog op de genoemde problematiek.

- Overzicht instanties om naar door te verwijzen.
- Intern delen van probleemsituaties.
- Netwerk van collega erfbetreders.
- Nader onderzoek onder melkveehouders met betrekking tot het onderzoeksonderwerp.

Beleid omtrent de rol van erfbetreder

In het onderzoek komt naar voren dat men tot op zekere hoogte behoefte heeft aan concreet beleid rondom de rol van erfbetreder. De reden hiervoor is dat het momenteel onduidelijk is in hoeverre Alfa de rol van een erfbetreder zou moeten oppakken.
Het beleid moet dus duidelijkheid creëren over de vraag waar de grens ligt van een erfbetreder van Alfa. Maar ook wanneer een agrariër moet worden doorverwezen, hoe dit op een goede manier gedaan kan worden en naar wie de agrariër kan worden doorverwezen.
Ook zou er in het beleid een deel moeten komen hoe Alfa de drempel, de klant niet onnodig op kosten jagen, die één derde van de respondenten ervaart probeert weg te nemen.

Het beleid wat Alfa vormt moet dusdanig concreet zijn zodat iedere erfbetreder van Alfa hierop terug kan vallen en kan hanteren indien nodig.
Gedacht kan worden aan het gebruik maken van het stappenplan signaleren uit hoofdstuk 2 paragraaf 5. Op het moment dat dit stappenplan concreet wordt ingevuld door Alfa heeft elke medewerker een leidraad waaraan hij/zij zich kan conformeren. Hierbij moet Alfa gaan nadenken of zij als erfbetreder en accountant als bemiddelingspersoon tussen partijen gaat zitten als er sprake is van onderlinge relatie- of communicatieproblemen. Want Alfa kan in de genoemde situaties niet garant staan voor onpartijdigheid en onafhankelijkheid bij dergelijke gesprekken. Daarnaast zijn de medewerkers tot nu toe niet opgeleid om dergelijke gesprekken dan wel problematiek te behandelen.

Aanbod cursussen en/of trainingen

Naast het vormen van beleid omtrent de rol van Alfa als erfbetreder kan Alfa ook cursussen en/of trainingen aanbieden aan de medewerkers. Hierbij kunnen de medewerkers leren hoe zij signalen van mogelijke problematiek kunnen signaleren. Maar ook hoe zij het bespreekbaar kunnen maken en wanneer en hoe ze kunnen doorverwijzen naar instanties. Tevens kunnen de medewerkers getraind worden op hun gespreksvaardigheden en dan met nadruk op de vaardigheden die zij nodig hebben voor de genoemde problematiek uit dit onderzoek.

Doorverwijzen hulpinstanties

Uit het onderzoek kwam naar voren dat het doorverwijzen naar hulpinstanties lastig wordt ervaren. Om dit te ondervangen kan Alfa eventueel gebruik maken van de AgroZorgwijzer (www.agrozorgwijzer.nl). Alfa kan er ook voor kiezen per regio een aantal instanties voor verschillende problematiek aan te wijzen waar zij gebruik van maken. Hier kunnen de erfbetreders van Alfa de agrariërs naar doorverwijzen. Wel dient bij beide opties in acht te worden genomen of de instantie betrouwbaar en professioneel is in de diensten die zij verleent.

Tevens kwam in het onderzoek naar voren dat de organisatie Agrifirm een aparte onderneming heeft, Exlan, die ondernemerscoaches in dienst heeft waar medewerkers van Agrifirm naar kunnen doorverwijzen. Omdat uit het onderzoek naar voren komt dat medewerkers geen behoefte hebben aan een dergelijke interne rol is dit ook geen aanbeveling voor Alfa.

Intern delen van probleemsituaties

Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste medewerkers van Alfa situaties van problematiek of signalen delen. Zowel intern met collega's als extern met andere erfbetreders. De aanbeveling voor Alfa is om te waarborgen dat medewerkers van Alfa probleemsituaties die ze bij een agrariër tegenkomen delen met collega's. De reden hiervoor is dat de medewerkers van Alfa dan niet zelf blijven rondlopen met de probleemsituaties van de agrariër. Hoe Alfa dit kan waarborgen komt niet uit dit onderzoek naar voren. Hiervoor zal Alfa nader onderzoek moeten doen.

Netwerk erfbetreders om de agrariër

Uit het onderzoek komt naar voren dat een deel van de erfbetreders van Alfa wel signalen bespreken met andere erfbetreders. Echter lijkt er geen behoefte te zijn aan een netwerkrol. Een reden hiervoor kan zijn dat er geen zicht is op een praktische invulling hiervan.
Wel kan worden aanbevolen om de netwerk rol nader te onderzoeken. Want een samenwerking met erfbetreders rondom de agrariër kan ervoor zorgen dat er makkelijker en sneller hulp wordt aangeboden aan de agrariër. Immers heeft elke erfbetreder één en hetzelfde doel, namelijk het welbevinden van de agrariër. Tevens kan het de agrariër helpen als meer mensen hem/haar stimuleren hulp te zoeken.

Vervolg onderzoek vanuit de melkveehouder

Dit onderzoek is gericht vanuit het oogpunt van de medewerkers van Alfa en andere erfbetreders. Om de rol van erfbetreders van Alfa zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen van de agrariërs zou Alfa nader onderzoek moeten doen onder melkveehouders. Hierbij staat centraal wat de melkveehouders van Alfa verwachten, wensen en willen zien. Dit met het oog op de genoemde psychosociale problematiek.

Bibliografie

Aantjes, L. (2014, augustus). Sparringpartner gevraagd, expert geleverd. *V-focus*, 18 - 20. Geraadpleegd op 6 maart 2019, van http://edepot.wur.nl/312698

Agrarische coaches. (z.d.). *Erfbetreders*. Geraadpleegd op 27 februari 2019, van Agrarische coaches: https://agrarischecoaches.nl/erfbetreders/

Agrocoach. (z.d.). *Erfbetreder*. Geraadpleegd op 27 februari 2019, van Agrocoach: ttps://agrocoach.nl/erfbetreders/

Alfa Accountants en Adviseurs B.V. (z.d.). *Raad van Bestuur*. Geraadpleegd op 1 mei 2019, van Alfa Accountants en Adviseurs: https://www.alfa.nl/over-alfa/raad-van-bestuur

Bron, J. C. (2016, 1 augustus). *Grote drie domineren mengvoermarkt*. Geraadpleegd op 6 maart 2019, van Boerderij: https://www.boerderij.nl/Home/Achtergrond/2016/8/Grote-drie-domineren-mengvoermarkt-2846640W/

De Bie, H., & Geboers, D. (Reds). (2019). Landbouwbeleid: een kans of een bedreiging? *Cijfers die Spreken*, 39 - 41.

Dekkers, S., & Homburg, G. (2004). *Onderzoek signalering inventariserende fase.* Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Fonds Psychische Gezondheid. (z.d.). *Fonds Psychische Gezondheid*. Geraadpleegd op 28 februari 2019, van Over het Bio-psycho-sociale model: https://www.psychischegezondheid.nl/page/204/bio-psycho-sociale-model.html

FrieslandCampina. (2018, 18 december). *Ledenraad FrieslandCampina stemt voor gebalanceerde groei*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van FrieslandCampina: https://www.frieslandcampina.com/nl/nieuws/ledenraad-frieslandcampina-stemt-voor-gebalanceerde-groei/

FrieslandCampina. (z.d.). *Kwaliteit en duurzaamheid beginnen op de boerderij met 'Foqus planet'*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van FrieslandCampina: https://www.frieslandcampina.com/nl/kwaliteit-en-veiligheid/foqus/foqus-planet/

Giesen, C. (1991, 24 april). *library wur*. Geraadpleegd op 28 februari 2019, van Wageningen university & research: https://library.wur.nl/WebQuery/wurpubs/fulltext/202889

Hermanns, J., Öry, F., & Schrijvers, G. (2005). *Helpen bij opgroeien en opvoeden: eerder, sneller en beter.* Utrecht: Inventgroep.

Hesselink, U. (2017). *En de boer, hij ploegde voort.* Enschede: Saxion.

Junger, M. (2003). *Psychosociale problemen bij adolescenten.* Assen: Van Gorcum.

Koopman, W. (2017). Werk aan de winkel voor behoud van maatschappelijk draagvlak. *Veeteelt*, 29 - 33.

KRO-NCRV. (2018, 19 juni). *90% boeren last van negatieve beeldvorming: 'Media zijn te snel en ongenuanceerd'*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van NPO Radio 1:

https://www.nporadio1.nl/achtergrond/10200-90-boeren-last-van-negatieve-beeldvorming-media-zijn-te-snel-en-ongenuanceerd

Lentz, J. (2017). Dierenwelzijn: veranderende rol voor erfbetreder. *V-focus*, 14-15. Geraadpleegd op 25 februari 2019, van https://www.v-focus.nl/vakbladarchief/dierenwelzijn-veranderende-rol-voor-erfbetreder/

Melkveebedrijf. (2018, 19 november). *Stijging aantal zelfmoorden onder boeren: sector luidt noodklok*. Geraadpleegd op 19 februari 2019, van Melkveebedrijf: https://www.melkveebedrijf.nl/nieuwsartikel/2018/stijging-aantal-zelfmoorden-onder-boeren-sector-luidt-noodklok/b24g4c46o4308/

Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. (z.d.). *Natura 2000*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit: https://www.synbiosys.alterra.nl/natura2000/default.aspx?main=natura2000

Muiswerk. (2017, 31 oktober). *Muiswerk*. Geraadpleegd op 21 februari 2019, van Ensie: https://www.ensie.nl/muiswerk/melkveehouder

Nederlandse Melkveehouders Vakbond. (2019, 14 januari). *NMV reikt Zure Melk Trofee uit aan 'suggestief' PBL*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van Melkvee: https://www.melkvee.nl/artikel/179234-nmv-reikt-zure-melk-trofee-uit-aan-suggestief-pbl/

Onwezen, M. C., Reinders, M. J., & Snoek, H. M. (2016). *De Agrifoodmonitor*. Wageningen: Wageningen Economic Research.

Postma. S. (2008). *Vroegsignalering van psychosociale problemen.* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. https://www.rivm.nl/bibliotheek/rapporten/295001002.pdf

Qlip. (z.d.). *Kwaliteitssystemen melkveehouderij*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van Qlip: https://www.qlip.nl/nl/melkveehouder/kwaliteitssystemen-melkveehouderij

RVO. (z.d.). *Gemeenschappelijk landbouwland*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland: https://www.rvo.nl/onderwerpen/agrarisch-ondernemen/gemeenschappelijk-landbouwbeleid

RVO. (z.d.). *Mestbeleid*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland: https://www.rvo.nl/onderwerpen/agrarisch-ondernemen/mestbeleid

RVO. (z.d.). *Welzijnseisen voor dieren: Wet dieren*. Geraadpleegd op 25 april 2019, van Rijksdienst voor Ondernemend Nederland: https://www.rvo.nl/onderwerpen/agrarisch-ondernemen/dieren/dierenwelzijn/welzijnseisen-voor-dieren/wet-dieren

Schepers, R. (2016, 23 december). *Erfbetreders als medeondernemers*. Geraadpleegd op 21 februari 2019, van Wakkerboer: https://wakkerboer.com/2016/12/23/erfbetreders-als-medeondernemers/

Scholte, M., & Van Splunteren, P. (1996). *Opgelet! Systematisch signaleren in maatschappelijk werk.* Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW.

Schouten, C. (2018, 17 november). *Terugkoppeling van de bijeenkomst inzake hulpverlening aan agrarische ondernemers in crisissituaties.* Geraadpleegd op 13 februari 2019, van Tweede kamer der Statengeneraal: https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2018Z21383&did=2018D55086

Trouw. (2018, juni). *Uitkomsten*. Geraadpleegd op 8 mei 2019, van De staat van de Boer: https://destaatvandeboer.trouw.nl/resultaten/

Van Eijkeren, M. (z.d.). *Observeren en signaleren*. Geraadpleegd op 26 februari 2019, van Traject Welzijn: http://content.cs.trajectwelzijn.nl/Vaardigheidstrainingen/signaleren-introductie-watissignaleren.htm

Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom.

Bijlage I Enquêtevragen

In deze bijlage is de enquête te vinden die naar 60 agro medewerkers van Alfa gestuurd is. Deze enquête is gemaakt en gestuurd via een internetprogramma genaamd SurveyMonkey.

Beste medewerker van Alfa,

Voor mijn opleiding doe ik een afstudeeronderzoek bij Alfa. Het onderzoek gaat over de rol van Alfa als erfbetreder bij het signaleren van psychosociale problematiek bij de melkveehouder.
Deze enquête wordt gebruikt voor beantwoording van mijn onderzoeksvraag. Het centrale thema van de enquête is de psychosociale problematiek die bij de melkveehouder speelt.
Jij wordt gevraagd om deel te nemen aan deze enquête vanwege jouw rol en (mogelijke) ervaringen omtrent het onderwerp.

De gegevens in de enquête zullen anoniem worden behandeld. Het mogelijke onderscheid kan gemaakt worden op basis van functie, leeftijd en/of dienstjaren.
De enquête duurt ongeveer 10 - 15 minuten.

Alvast bedankt dat je mee wil werken aan mijn onderzoek door het invullen van deze enquête!

---

1. Wat is jouw leeftijd?
0 Jonger dan 31
0 31 tot en met 40
0 41 tot en met 50
0 51 tot en met 60
0 Ouder dan 61

2. Wat is jouw geslacht?
0 Man
0 Vrouw

3. Welke functie heb jij binnen Alfa?
0 (senior) Klantbeheerder
0 (senior) Bedrijfskundige
0 (senior) Relatiemanager
0 Anders…

4. Hoe lang ben jij in dienst bij Alfa?
0 0 t/m 5 jaar
0 6 t/m 10 jaar
0 11 t/m 15 jaar
0 16 t/m 20 jaar
0 21 t/m 25 jaar
0 26 jaar en langer

5. Hoe lang ben jij werkzaam in de huidige functie?
0 0 t/m 5 jaar
0 6 t/m 10 jaar
0 11 t/m 15 jaar
0 16 t/m 20 jaar
0 21 t/m 25 jaar
0 26 jaar en langer

P.1

---

6. Wat is de gemiddelde frequentie per jaar van het totaal aantal klantbezoeken op het erf?
0 1 t/m 25 keer
0 26 t/m 50 keer
0 51 t/m 75 keer
0 76 t/m 100 keer
0 101 keer en vaker

7. Wat is de gemiddelde frequentie van het aantal klantbezoeken bij dezelfde klant op het erf?
0 1 keer per 3 jaar
0 1 keer per 2 jaar
0 1 keer per jaar
0 1 keer per 6 maanden
0 1 keer per 3 maanden
0 1 keer per maand of vaker

8. Bij welke agrarische ondernemer kom jij het vaakst?
0 Akkerbouwer
0 Boomkweker
0 Fruitteler
0 Glastuinbouwer
0 Anders, namelijk
0 Melkveehouder
0 Paardenhouder
0 Pluimveehouder
0 Varkenshouder
0 Vleeskalverhouder

9. Welke persoonlijke onderwerpen bespreek jij tijdens de gesprekken?
0 Bijzondere persoonlijke situatie
0 Geen bespreking van persoonlijke onderwerpen
0 Gevoelens van de klant
0 Kwaliteit dienstverlening van Alfa
0 Maatschappelijke druk
0 Motivatie van de klant
0 Persoonlijke situatie
0 Sterkten en zwakten van het bedrijf
0 Sterkten en zwakten van de ondernemer
0 Toekomstvisie
0 Anders, namelijk

P.2

---

10. Wat is volgens jou de taak van een erfbetreder?
……..

11. Zie jij jezelf als erfbetreder?
0 Ja, ik zie mijzelf als erfbetreder. (Vervolgvraag 13)
0 Nee, ik zie mijzelf niet als erfbetreder. (Vervolgvraag 12)

P.3

---

12. Waarom zie jij jezelf niet als erfbetreder?
……

P.4

---

13. Hoe ervaar jij de contacten met de klant?
Goed – voldoende – gemiddeld – matig - slecht
Toelichting: …….

14. Vind jij dat er genoeg diepgang is in de gesprekken over de persoonlijke situatie van de klant?
0 Ja, ik vind dat er genoeg diepgang is in de gesprekken met de klant over zijn/haar persoonlijke situatie.
0 Nee, ik vind dat er niet genoeg diepgang is in de gesprekken met de klant over zijn/haar persoonlijke situatie.

15. Neem jij contact op met andere erfbetreders als jij signalen oppikt van problemen bij de agrariër?
0 Ja, ik neem contact op met andere erfbetreders om te kijken of zij ook signalen oppikken.
0 Ja, ik neem contact op met andere erfbetreders om bij hen de vermoedens van signalen neer te leggen.
0 Ja, ik neem contact op met andere erfbetreders om in overleg te gaan over de situatie.
0 Nee, ik neem geen contact op met andere erfbetreders.
0 Nee, ik neem geen contact op met andere erfbetreders omdat ik ze niet weet te vinden.
0 Nee, ik neem geen contact op met andere erfbetreder omdat ik dit privacy schending vind.
0 Anders, namelijk

P.5

---

16. Als ik merk dat er iets van problemen op het persoonlijk vlak speelt bij de agrariër dan…
0 Ga ik hierover in gesprek met de agrariër. (Vervolgvraag 19)
0 Kaart ik dit aan binnen Alfa. (Vervolgvraag 17)
0 Verwijs ik de klant door naar een instantie. (Vervolgvraag 18)
0 Doe ik hier niets mee. (Vervolgvraag 19)
0 Anders, namelijk (Vervolgvraag 19)

P.6

---

17. Bij wie kaart jij het aan binnen Alfa?
…….

P.7

---

18. Heb jij voldoende zicht op instanties waar je naar door kunt verwijzen?
0 Ja, ik heb voldoende zicht op meerder instanties waar ik de klant naar kan doorverwijzen.
0 Ja, ik heb voldoende zicht op één tot twee instanties waar ik de klant naar kan doorverwijzen.
0 Nee, ik heb geen zicht op instanties waar ik de klant naar kan doorverwijzen.
0 Anders, namelijk

P.8

---

19. Heb jij wel eens te maken gehad met problemen bij de agrariër?
0 Ja, daar heb ik weleens mee te maken gehad. (Vervolgvraag 20)
0 Nee, daar heb ik nog niet mee te maken gehad. (Vervolgvraag 22)

P.9

---

20. Met wat voor problemen heb jij te maken gehad?

0 Agressie richting Alfa	0 Problemen in de bedrijfsvoering
0 Burn-out	0 Ruzie binnen de familie
0 Depressie van de ondernemer	0 Schulden
0 Diergezondheid	0 Suïcide van de ondernemer
0 Overspannen	0 Anders, namelijk

21. Hoe vaak heb jij in het afgelopen jaar te maken gehad met psychosociale problemen bij de agrariër?

0 0 keer	0 3 keer
0 1 keer	0 4 keer
0 2 keer	0 5 keer en vaker

P.10

Hierna volgen een aantal stellingen. Geef bij elke stelling aan in hoeverre jij het er mee eens of mee oneens bent.

22. Jij vindt dat je goed omgaat met situaties waarbij er psychosociale problemen zijn bij de agrariër.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

22. Jij bent het aanspreekpunt voor de agrariër als hij/zij met psychosociale problemen kampt.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

22. Jij kaart vermoedens van problemen bij een agrariër aan bij een instantie.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

22. Jij kaart vermoedens van problemen aan bij de agrariër.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

22. Jij weet vaak pas achteraf dat er problemen waren bij een agrariër.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

P.11

---

23. Jij hebt moeite om met de agrariër een gesprek te voeren over zijn/haar persoonlijke situatie.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

23. Jij hebt het idee dat je de agrariër een oplossing moet kunnen bieden als jij het gaat hebben over zijn/haar persoonlijke situatie.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

23. Jij pakt onbewust signalen op waardoor je het gevoel hebt dat er iets aan de hand is.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

23. Jij hebt weleens het idee dat er meer speelt dan dat de agrariër vertelt.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

23. Jij weet waar je met signalen van problematiek bij een agrariër terecht kunt.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

P.12

---

24. Jij hebt weleens het gevoel gehad dat je niet wist wat je met de situatie aan moest.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

24. Jij wilt in de toekomst probleem situaties op een andere manier aanpakken.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – oneens – helemaal mee oneens

24. Jij voelt je voldoende uitgerust om een gesprek met de agrariër over psychosociale problematiek aan te gaan.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

24. Jij bezit voldoende vaardigheden om te kunnen omgaan met problematiek bij de agrariër.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

24. Jij hebt een duidelijk beeld van jouw rol als erfbetreder bij Alfa.
Helemaal mee eens- mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

P.13

---

25. Alfa moet meer mens gericht adviseren.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

25. Alfa moet meer tools/handvatten reiken om beter te leren omgaan met problematiek.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

25. Alfa biedt de ruimte om signalen en/of problematiek bespreekbaar te maken.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

25. Alfa moet het beleid rondom de rol van erfbetreder concreet maken.
Helemaal mee eens – mee eens – neutraal – mee oneens – helemaal mee oneens

P.14

---

26. Waar let jij op als u bij een klant op het erf komt?

0 Aanwezigheid dode dieren
0 Mate van onkruid
0 Nergens op
0 Netheid van het erf
0 Onderhoudstoestand gebouwen
0 Onderhoudstoestand huis
0 Status van de grond
0 Uniformiteit van het gewas; zijn er grote verschillen in het gewas op hetzelfde perceel
0 Anders, namelijk

---

27. Let jij op de non verbale communicatie als je in gesprek bent met de klant?
0 Ja, ik let erop en als ik hier iets van oppik vraag ik hierop door.
0 Ja, ik let erop en als ik het oppik doe ik hier verder niets mee.
0 Ja, ik let er wel op maar weet niet wat ik ermee moet doen.
0 Nee, ik let hier niet op en vind dit ook niet nodig.
0 Nee, ik let er niet op maar wil dit wel meer doen.
0 Nee, ik let er niet op, mijn focus ligt bij de taak die ik kom uitvoeren.
0 Anders, namelijk

28. Wat zijn voor jou de duidelijkste signalen waaraan je kunt merken dat er sprake is van problematiek bij de klant? (Noem er maximaal 5)

0 Achterstallig onderhoud
0 Afspraken afzeggen
0 Besluiteloosheid
0 Financiële cijfers lopen terug
0 Geen idee
0 Geen koffie of thee aangeboden
0 Gezondheidsklachten
0 Hygiëne laat te wensen over
0 Neemt de telefoon niet meer op
0 Neerslachtigheid
0 Negatieve reacties naar Alfa
0 Negatieve uitingen familie/partner/gezin
0 Anders, namelijk

0 Niet aanwezig bij bijeenkomsten
0 Onduidelijke/vage antwoorden
0 Ongeopende of ongelezen post
0 Relaties lopen stroef
0 Slordig erf
0 Slordig huis
0 Snel geïrriteerd/boos
0 Technische resultaten worden minder
0 Trekt zich terug en is stil
0 Vriendenkring krimpt
0 Weigeren afspraken op het erf
0 Ziet geen toekomstperspectief

---

29. Wat voor drempels ervaar jij bij het aangaan van gesprekken over de persoonlijke situatie van de klant? (Noem er maximaal 3)
0 Angst
0 Bemoeizuchtigheid
0 De klant niet onnodig kosten rekenen
0 Dreiging van de klant om bij Alfa weg te gaan
0 Geen
0 Gevoel dat ik de klant verraad
0 Missen van ondersteuning vanuit Alfa
0 Onkunde
0 Onzekerheid
0 Tijdgebrek
0 Anders, namelijk

---

30. Weet jij waar jouw grens ligt als erfbetreder?
0 Ja, ik weet waar mijn grens ligt als erfbetreder.
0 Nee, ik weet niet waar mijn grens ligt als erfbetreder.

31. Durf jij jouw grens aan te geven bij de agrariër?
0 Ja, ik durf mijn grenzen aan te geven.
0 Nee, ik durf mijn grenzen niet aan te geven.

32. Welke rol van erfbetreder spreekt jou het meeste aan?
0 Actieve rol, veel bezig met de persoon als agrariër veel persoonlijke vragen stellen.
0 Signaleringsrol/doorverwijsrol, uitspreken dat jij je zorgen maakt of het idee hebt dat er iets speelt bij de agrariër en een folder/visitekaartje aangeven.
0 Intern, Alfa heeft zelf een aantal medewerkers in dienst die meldingen ontvangen en het gesprek aan gaan.
0 Intern, Alfa heeft zelf een aantal medewerkers in dienst die meldingen ontvangen en de collega's ondersteunen wat zij kunnen doen en hoe zij ermee kunnen omgaan.
0 Netwerk rol; Alfa is betrokken bij een netwerk voor erfbetreders waar medewerkers van Alfa bij horen om signalen van problematiek bij verschillende klanten te bespreken.
0 Anders, namelijk

P.17

---

33. Ben jij van mening dat Alfa duidelijke grenzen moet stellen omtrent hun rol als erfbetreder?
0 Ja, ik vind dat Alfa duidelijke grenzen moet stellen omtrent hun rol als erfbetreder.
0 Ja, ik vind dat Alfa geen rol heeft als erfbetreder maar daar wel duidelijke grenzen voor moet opstellen.
0 Nee, ik vind dat Alfa al duidelijk is omtrent hun rol als erfbetreder.
0 Nee, ik vind dat Alfa geen rol heeft als erfbetreder dus ook geen grenzen hoeft te stellen.

34. Ben jij bekend met instanties die agrariërs ondersteuning kunnen bieden bij problematiek?
0 Ja, ik ben bekend met een aantal instanties die hulpverlening kunnen bieden aan agrariërs.
0 Nee, ik ben niet bekend met instanties die hulpverlening kunnen bieden aan agrariërs.

35. Ben jij bekend met instanties waar je een (anonieme) melding kunt doen als jij problematiek signaleert bij een agrariër?
0 Ja, ik ben bekend met een aantal instanties waar ik een (anonieme) melding kan doen.
0 Nee, ik ben niet bekend met instanties waar ik een (anonieme) melding kan doen.

P.18

---

36. Geef aan als er zaken zijn die jij mist binnen Alfa in het omgaan met de in deze enquête behandelde problematiek.

37. Wat is jouw visie op de vraag: 'In hoeverre kunnen erfbetreders van Alfa een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders?'

P.19

Bedankt voor het invullen van deze enquête!

P.20

Bijlage II Resultaten enquête

In deze bijlage zijn de schematische resultaten van de enquête te vinden die enigszins overbodig waren om in het document zelf te plaatsen of te groot waren om in de scriptie op te nemen. De kopjes boven de tabel laat zien bij welk kopje de tabellen in het document behoren bij hoofdstuk 4 paragraaf 1.

Leeftijd en periode in dienst

Wat is jouw leeftijd?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Jonger dan 31	8 %	4
31 tot en met 40	19 %	10
41 tot en met 50	43 %	23
51 tot en met 60	26 %	14
Ouder dan 61	4 %	2

Leeftijd en periode in dienst

Wat is jouw geslacht?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Mannelijke	87 %	46
Vrouwelijk	13 %	7

Leeftijd en periode in dienst

Welke functie heb jij binnen Alfa?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
(senior) Klantbeheerder	40 %	21
(senior) Bedrijfskundige	34 %	18
(senior) Relatiemanager	21 %	11
Anders, namelijk*	6 %	3

***** ‘Salarisadviseur’, ‘salesmanager’ en ‘directeur en relatiemanager’.

Leeftijd en periode in dienst

Hoe lang ben jij in dienst bij Alfa?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
0 t/m 5 jaar	26 %	14
6 t/m 10 jaar	19 %	10
11 t/m 15 jaar	6 %	3
16 t/m 20 jaar	30 %	16
21 t/m 25 jaar	13 %	7
26 jaar en langer	6 %	3

Leeftijd en periode in dienst

Hoe lang ben jij in dienst bij Alfa?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
0 t/m 5 jaar	28 %	15
6 t/m 10 jaar	30 %	16
11 t/m 15 jaar	17 %	9
16 t/m 20 jaar	17 %	9
21 t/m 25 jaar	2 %	1

26 jaar en langer	6 %	3

Frequentie klantbezoeken

Wat is de gemiddelde frequentie per jaar van het totaal aantal klantbezoeken op het erf?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
1 t/m 25 keer	17 %	9
26 t/m 50 keer	17 %	9
51 t/m 75 keer	23 %	12
76 t/m 100 keer	13 %	7
101 keer en vaker	29 %	15

Agrarische ondernemer

Bij welke agrarische ondernemer kom jij het vaakst?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Akkerbouwer	6 %	3
Boomkweker	0 %	0
Fruitteler	4 %	2
Glastuinbouwer	0 %	0
Melkveehouder	83 %	43
Paardenhouder	0 %	0
Pluimveehouder	0 %	0
Varkenshouder	0 %	0
Vleeskalverhouder	2 %	1
Anders, namelijk*	6 %	3

* ‘MKB’, ‘heel divers.. melkvee/pluimvee/vleeskalveren/gemengd’ en ‘heel divers ook mkb’.

Onderwerpen van gesprek

Welke persoonlijke onderwerpen bespreek jij met de klant?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Bijzondere persoonlijke situaties	71 %	37
Geen bespreking van persoonlijke onderwerpen	6 %	3
Gevoelens van de klant	42 %	22
Kwaliteit dienstverlening van Alfa	71 %	37
Maatschappelijke druk	38 %	20
Motivatie van de klant	62 %	32
Persoonlijke situatie	75 %	39
Sterkten en zwakten van het bedrijf	69 %	36
Sterkten en zwakten van de ondernemer	58 %	30
Toekomstvisie	92 %	48
Anders, namelijk*	8 %	4

* Bij de optie ‘Anders, namelijk’ stonden de volgende antwoorden: ‘Financiële gesteldheid en perspectief van de onderneming’, ‘Bijzondere persoonlijke situatie moet naar mijn mening door de klant worden gedeeld. Indien hij het kwijt wil dan zal de klant daarmee komt’, ‘acquisitie gesprek, komt alle aspecten naar voren’ En ‘specifieke adviezen’.

Contact met melkveehouder

Hoe ervaar jij de contacten met de klant?

Antwoordkeuze	Respons in percentage	Respons in aantallen
Goed	88 %	44
Voldoende	10 %	5
Gemiddeld	2 %	1
Matig	0 %	0
Slecht	0 %	0

Toelichting bij de vraag hoe respondenten het contact met de klant ervaren

Toelichting
Uiteraard verschilt dit per klant
Op een enkeling na heb ik wel een redelijke vertrouwensrelatie opgebouwd
Wordt specifiek naar mij gevraagd
Het is voor mij wel kort maar vaak intensief
Vanwege uurtarief moet je je richten op de belangrijke punten
Door het aantal jaren werk ervaring ben ik mij hier nog in aan het ontwikkelen
Dit is het leukste in mijn werk
Vindt het een heel leuk onderdeel van mijn vak.

Vind jij dat er genoeg diepgang is in de gesprekken over de persoonlijke situatie van de klant?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik vind dat er genoeg diepgang is	82 %	41
Nee, ik vind dat er niet genoeg diepgang is	18 %	9

Rol van erfbetreder

Wat is volgens jou de taak van een erfbetreder?
Adviseur/sparringspartner/luisteraar
Ondersteuning bij diverse zaken die op op het bedrijf, onderneming of privé spelen. Signalering en deskundigen inschakelen.
Signaleren, adviseren, spiegelen, oplossingen aandragen
Adviseren van de ondernemers
Huisartsenrol vervullen bij de klant, diverse zaken op de verschillende terreinen oppakken en als het te specialistisch wordt de adviseur/specialist.
Relatie manager, observeren, horen en luisteren en sparren
Signaleren van vragen
Wij zijn een brede zakelijke dienstverlener. Als klantbeheerder is het mijn taak om de vragen / uitdagingen / problemen van de klant te achterhalen en waar mogelijk op te lossen, waarbij ik door het team van Alfa wordt ondersteund. Dit zijn dus de vragen/problemen op juridisch/financieel vlak, maar ook op het gebied van motivatie en houding tov de samenleving
Dat er van twee kanten een goed gevoel achter blijft.
De ondernemer motiveren, eigen kracht en zwaktes herkennen
Het begeleiding van het ondernemersgezin bij diverse onderwerpen m.b.t. hun toekomstige situatie
Ondernemer helpen in zijn onderneming
Ontzorgen van de ondernemer. Helpen bij strategische beslissingen door onderbouwingen
Bespreken jaarcijfers en eerste aanspreekpunt voor de klant

Managen zakelijke relatie met als uiteindelijke doel klanttevredenheid wat zich uit in omzet voor opdrachtgever
Luisteren naar en zichtbare problemen aanstippen
Aandacht voor de totale situatie. Zowel zakelijk als persoonlijk-prive
Oren en ogen open en durven doorvragen
Naast de zaken die vanuit een opdracht met de klant moet bespreken is de rol van erfbetreder als volgt. Het is een contact moment met een groep mensen waar veel verschil is. De betreffende klant kan in armoede leven en/of in een sociaal isolement. Daarnaast zijn nog vele andere zaken spelen. Denk aan gezondheid ondernemer, welzijn dieren, milieu delicten etc. Het is belangrijk dat je contact hebt met de betreffende mensen en dat je eventueel derden in kunt schakelen. Een luisteren oor is in dit geval ook al heel belangrijk.
Adviseur maar ook klankbord en het signaleren van problemen
Onder andere om te controleren of datgene wat de ondernemer verteld ook overeenkomst met wat je ziet, zowel op het bedrijf als blijkt uit de cijfers.
Bespreken van de financiele stukken, signaleren en bespreken van alle aanverwante zaken.
Proactieve zakelijke dienstverlener met oog voor privesituatie
Te vage vraag; van welke ‘erfbetreder’? Van mij als relatiemanager wordt iets anders verwacht dan van een klantbeheerder of fiscalist. Ook van veehandelaar of veearts wordt iets anders verwacht. En welk beeld creëer je zelf dat de klant van jou verwacht?
Sparringspartner. En ondersteuning voor het bedrijf
Subsidieadviseur & mestdossier
Luisteren en de juiste vragen stellen
Signaleren, communiceren
Ondernemers spiegelen
Alles signalen en vertalen in kansen voor de klant en Alfa
Adviseren van de klanten op mijn vakgebied en hen ondersteunen bij de bedrijfsvoering
Advisering
Partner in business
Doen waar die voor betaald wordt
Elke erfbetreder heeft een eigen rol vanuit zijn professie. Bij ons is dat de financiele/juridische/bedrijfskundige ontwikkeling van een ondernemer (ing). Hier komen wel bijna alles sociale aspecten bij kijken
Begeleiden, stimuleren/prikkelen, ontzorgen.
Het begeleiden van de ondernemer. Klankbord
Adviseren (fiscaal, administratief, bedrijfskundig).
Meedenken en daardoor ook spiegel voorhouden
Sparringpartner acquisitie gezicht Alfa
Primair geld verdienen voor Alfa
De ondernemer helpen zijn dromen te verwezenlijken, zowel zakelijk als privé
Klant voorzien van kennis en vaardigheden
Informeren, coachen en ontzorgen.
Ondernemers met raad en daad bij staan, kan op allerlei vlakken zijn
Ikv wet en regelgeving en ondernemingsplannen.
Toegevoegde waarde zijn in vele disciplines
De klant zo goed mogelijk proactief bedienen
Bijstaan op specifiek terrein van deskundige.
Adviseur op locatie.

Welke rol van erfbetreder spreekt jou het meeste aan?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Actieve rol; Veel bezig met de agrariër als persoon, veel persoonlijke vragen stellen	31 %	15
Signaleringsrol/doorverwijsrol; Uitspreken dat jij je zorgen maakt of het idee hebt dat er iets speelt bij de agrariër en een folder/visitekaartje meegeven van een instantie die hulp kan verlenen.	38 %	18
Interne rol; Alfa heeft zelf een aantal medewerkers in dienst die meldingen ontvangen en het gesprek met de agrariër aan gaan.	8 %	4
Interne rol; Alfa heeft zelf een aantal medewerkers in dienst die meldingen ontvangen van collega's over problematiek en deze collega's kunnen ondersteunen met wat zij kunnen doen en hoe zij met de problematiek kunnen omgaan.	2 %	1
Netwerk rol; Alfa is betrokken bij een netwerk voor erfbetreders waar medewerkers van Alfa bij horen om signalen van problematiek bij verschillende klanten te bespreken.	15 %	7
Anders, namelijk*	6 %	3

* 'Bedrijfsanalyse, gesprekken voeren en oplossingen bieden', 'Wisselend per situatie. Kan zijn actieve rol en soms intern doorverwijzen of klant attenderen op andere instanties' en 'Als relatiemanager pak ik signalen op van collega's en pak dit op'.

Contact met erfbetreders

Uitwerking optie 'Anders, namelijk' of de respondenten contact opnemen met andere erfbetreders

Anders, namelijk
Intern binnen Alfa dit bespreken met Relatiemanager/overige collega's en dan verder kijken
Ja, alleen in overleg met agrariër
Kom niet veel bij agrariërs
Ik spreek signalen eerst intern met mijn collega's
Als accountant ben je gebonden aan beroepsgeheim. Ik bespreek zaken wel met het team op kantoor.
Afhankelijk van de situatie. Waar nodig worden met klant mogelijkheden voor hulp besproken.
Hangt van de situatie af, van de klant, en van mijn rol daar.
Soms wel, soms niet afhankelijk of ik de andere erfbetreders ken. Verder vind ik dat hier erg terughouden mee moet worden omgegaan i.v.m. de privacy en de aard van de relatie met de klant.
Hangt van de situatie af.
Nee, ik neem geen contact op ivm privacy, ik bespreek het wel intern en 'off record' kun je eens polsen hoe zaken lopen bij andere erfbetreders, maar dan bijna anoniem
Overleg met collega's die ook op het bedrijf komen en in enkele gevallen andere erfbetreders
Eigenlijk nog nooit meegemaakt
Ik neem indien nodig contact op met erfbetreders en overleg over eventuele verdere aanpak
Ik neem niet direct contact op met andere erfbetreder. Ik bespreek indien nodig intern met collega's.
Geen contact met andere erfbetreders tot nu toe vanwege geen problemen tot nu toe gesignaleerd.

Aankaarten binnen Alfa

Bij wie kaart jij het aan binnen Alfa?
Bij de relatiemanager
Collega kb-er of teamleider
PTM/MT
Klantbeheerder
Collega, klantbeheerder dan wel directie
Klantbeheerder
Collega's
Bij de klantbeheerder of relatiemanager
Bij de relatiemanager
Directie of relatiemanager
Directe collega's
Andere klantbeheerder/relatiemanager/directeur

Hulpverleningsinstanties

Heb jij voldoende zicht op instanties waar je naar door kunt verwijzen?		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Ja, ik heb voldoende zicht op meerdere instanties waar ik de klant naar kan doorverwijzen.	7 %	1
Ja, ik heb voldoende zicht op één tot twee instanties waar ik de klant naar kan doorverwijzen.	33 %	5
Nee, ik heb geen zicht op instanties waar ik de klant naar kan doorverwijzen.	40 %	6
Anders, namelijk*	20 %	3

* 'Ik verwijs door naar huisarts of hulpverlening of coach', 'intern zijn er voldoende contacten bekend om dit aan te kaarten' en 'ik heb wel inzicht maar zou eigenlijk wel meer inzicht hebben'.

Oplettendheid signalen medewerkers

Wat zijn voor jou de duidelijkste signalen waaraan je kunt merken dat er sprake is van problematiek bij de klant? (Noem er maximaal vijf)		
Antwoordkeuze	**Respons in percentage**	**Respons in aantallen**
Achterstallig onderhoud	38 %	18
Afspraken afzeggen	46 %	22
Besluiteloosheid	31 %	15
Financiële cijfers lopen terug	58 %	28
Geen idee	0 %	0
Geen koffie of thee aangeboden	0 %	0
Gezondheidsklachten	31 %	15
Hygiëne laat te wensen over	31 %	15
Neemt de telefoon niet meer op	25 %	12
Neerslachtigheid	48 %	23
Negatieve reacties naar Alfa	19 %	9
Negatieve uitingen familie/partner/gezin	54 %	26
Niet aanwezig bij bijeenkomsten	6 %	3

Onduidelijke/vage antwoorden	27 %	13
Ongeopende of ongelezen post	38 %	18
Relaties lopen stroef	25 %	12
Slordig erf	27 %	13
Slordig huis	25 %	12
Snel geïrriteerd/boos	21 %	10
Technische resultaten worden minder	35 %	17
Trekt zich terug en is stil	19 %	9
Vriendenkring krimpt	2 %	1
Weigeren afspraken op het erf	21 %	10
Ziet geen toekomstperspectief	52 %	25
Anders, namelijk	0 %	0

De uitwerking van de optie 'Anders, namelijk' waar respondenten op letten

Anders, namelijk
Uitstraling van de klant
Uitstraling van de ondernemer
Gezin – kinderen – binnen in huis – onderlinge communicatie gezin
Bovenstaande signalen zeggen niet altijd alles over de toestand van een ondernemer. Onkruid zegt niet perse iets over de gemoedstoestand.
Waar de boer zich bevindt; altijd aan werk, of juist veel in huis, of afwezig
Mentale fitheid
Hebben de dieren voldoende voer en zien ze er goed verzorgd uit. Hoeven niet perse dood te zijn
Op alles en niks eigenlijk. Bovenstaande punten pak je allemaal op, maar geven niet altijd een oordeel over de geestestoestand van iemand. Dit kan echter wel, daar let je dan ook op.
Zie ik dingen waar de ondernemer mee bezig is.
Inderdaad bovenstaande gegevens, maar ook gedrag kinderen, netheid/slordigheid administratie, etc.
De blik signalen van ondernemer
Stemming klant

Rol van Alfa

Geef aan als er zaken zijn die jij mist binnen Alfa in het omgaan met de in deze enquête behandelde problematiek
Duidelijke richtlijn/handvaten binnen Alfa
?
Geen
Nog niets.
Door uurtje factuurtje kun je slecht beperkt de rol van erfbetreder invullen als er problemen zijn. Daar moeten we vanaf.
Geen
Grenzen waarbinnen ik mij kan begeven
Geen
Geen
Overzicht hulpinstanties
Duidelijke kaders, hulpmiddelen en schema hoe te handelen
Ik krijg het idee uit deze enquête alsof iedere collega van Alfa dit soort gesprekken zou moeten kunnen doen. Dat is zeker niet het geval. Iedereen moet het kunnen signaleren en

als Alfa kunnen we verbreden door collega's door te ontwikkelen om dit soort zaken bespreekbaar te maken. Is iedereen zich bewust dat dit soort zaken er niet 'zo even bij' kunnen? Dit vraagt andere kennis en vaardigheden.
Dit onderwerp mag best nog wel eens in een studiedag aan de orde worden gesteld.
Prima enquête, hoop op een goed vervolg.
Geen
Het zou prettig zijn een keer een kennissessie te organiseren waar wordt uitgelegd wat het standpunt van Alfa is omtrent deze problematiek. Hierbij zou het goed zijn met directe collega's kennis en casussen uit te wisselen. Voorkeur geeft aan eigen kantoor/cluster sessies, omdat dan ook de wat terughoudende collega's veel opsteken van zo'n sessie.
Ik heb mijn eigen netwerk als ik er zelf niet uit komt. Maar vanuit Alfa zouden we best meer bagage mee kunnen krijgen, misschien een mooi onderwerp voor de Alfa dag
Geen
Geen
Voor mezelf, kennis van zaken
Ondersteuning in het benaderen van personen

Visie op de probleemstelling

Wat is jouw visie op de vraag: 'In hoeverre kunnen erfbetreders van Alfa een rol spelen bij het signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders?
Erfbetreders van Alfa kunnen een rol spelen bij signaleren van psychosociale problematiek bij melkveehouders, ook alleen maar het signaleren. Ze kunnen doorverwijzen naar instanties, maar niet neigen naar behandeling van de problematiek
?
Een duidelijke rol. Namelijk signaleren en doorverwijzen op het moment dat er serieus psychische problematiek speelt.
Grote rol
Waarom bij melkveehouders.. er zijn sectoren die het veel moeilijker hebben gehad..
Een belangrijke in de schakel met andere erfbetreders
Met klanten wordt gesproken over financiële zaken. Hierbij stelt een klant zich kwetsbaar op. We hebben daardoor een goede mogelijkheid om te signaleren en door te vragen.
Als klantbeheerder ben je vertrouwenspersoon van de melkveehouder. Wij zitten dicht bij de klant en krijgen de mogelijkheid om bij de melkveehouderij verder te kijken dan de financiële cijfers alleen. Daarbij dienen wij de (zorg)vragen mee te nemen en bespreekbaar te maken.
Kunnen rol vervullen, we zijn dichtbij de klant. Kennen zakelijke en privé situaties van de klant.
Prima rol, zij signaleren in de breedste zin van het woord de onderneming en ondernemer
Wij moeten een rol spelen in het signaleren. Daarna zal het per klant/collega/kantoor verschillen hoe hier verder mee omgegaan wordt. Gesprek aangaan, doorverwijzen, netwerk betrekken om weer in gesprek te komen met deze klant, …
Ga eens langs bij de boeren zelf i.p.v. altijd op kantoor uitnodigen. Het bedrijf zegt vaak al zoveel en evt. problemen kunnen eerder gesignaleerd worden. Cijfers hoeven niet altijd direct terug uit te lopen als er problemen zijn.
Spelen een belangrijke rol
Collega's die met regelmaat op een bedrijf komen hebben zeker een signaleringsrol. Er kan in bepaalde situaties ook een vertrouwen zijn dat er het verder gaat dan alleen signaleren. Maar in beide situaties moet je weten hoe je één en ander doorverwijst. De klant geeft zelf

vaak aan dat ze geen behoefte hebben aan hulp, maar bij herhaaldelijk er op gewezen worden zal klant sneller hulp gaan zoeken.
Als mens en erfbetreder heb je een taak om voor elkaar te zorgen en ondersteuning aan te bieden. De ene kan dit van nature beter als de ander. Als dit niet jouw ding is heb je als erfbetreder (en medewerker van Alfa) wel een zorgende taak om je bevindingen/verdenkingen door te spelen aan een collega/platform welk hier beter in is en mee om kan gaan.
Iedereen moet zijn menselijke voelsprieten aan hebben bij klantencontact. En als je niet zelf in actie kunt of wilt komen als dat nodig is, dan moet daar op elk kantoor een aanspreekpunt voor zijn, die dat wel doet.
Signaleren en bespreekbaar maken en doorverwijzen. Verder niet we zijn er niet voor opgeleid
Beperkte rol, wij zijn geen maatschappelijk instantie.
Ik vind dat we best een grote rol spelen. We zijn toch vaak de vertrouwenspersoon van de klant.
Eerste signalen worden opgepikt en kunnen wel doorverwijzen naar de juiste instanties voor hulp als ze hier wegwijs in gemaakt worden.
Kennis delen met andere erfbetreders

Bijlage III Interview vragen medewerkers Alfa

In deze bijlage zijn de interview vragen te vinden die gesteld zijn aan de medewerkers van Alfa.

Topic-lijst:
Erfbetreders ; hoe zie jij dit en hoe vul jij het zelf in?
Signalen ; wat zijn dit volgens jou, valt jou dit op of niet? Wat doe je ermee?
Psychosociale problematiek ; mee te maken gehad, hoe ging je ermee om en kun je het zeggen
Alfa ; Mis je alfa haar ondersteuning wil je meer begeleiding mis je vaardigheden?

<u>Voorstellen</u>
Wie bent u?

Welke functie heeft u bij Alfa en wat houdt deze functie in?

Hoe lang bent u al in dienst bij Alfa en hoe lang in de huidige functie?

Bent u bekend met het begrip erfbetreders? Zo ja wat houdt dit begrip volgens u in?

Hoe kijkt u tegen de rol van erfbetreders aan?
Wat valt volgens u onder de verantwoordelijkheid van erfbetreders?
Wat vindt u van de verantwoordelijkheid van erfbetreder?

Is de rol die u omschrijft ook de rol voor erfbetreders van Alfa?

Hoe gaat u zelf om met uw rol als erfbetreder? Hoe vult u dit zelf in?
Ziet u zichzelf als erfbetreder? Zo ja waarom wel, zo nee waarom niet?

Wat is uw taak als u in gesprek bent met de melkveehouder?

Hoe begint u een gesprek met de melkveehouder?

Waarover gaan de gesprekken met de melkveehouder?

Wat zijn vragen die u stelt aan een melkveehouder?
Ervaart u drempels om het gesprek aan te gaan?

Bent u bekend met het begrip psychosociale problemen? Zo ja, als u dit concreet maakt naar de melkveehouder wat houdt dit in?

Heeft u situaties meegemaakt waarbij er sprake was van psychosociale problematiek bij de melkveehouder?
Hoe vaak heeft u dit meegemaakt
Kunt u een situatie omschrijven
Wat deed u in die situatie

Welke problemen spelen er vaak bij melkveehouders?
Wat doet u in situaties waarin er problemen zijn?

Heeft u wel eens het gevoel gehad dat er iets aan de hand was maar niet uitgesproken werd? Wat deed u hiermee? Wat deed zo'n situatie met u? Hoe ging u hier persoonlijk mee om?

Wat doet u als u merkt dat er iets speelt bij de melkveehouder?
Gaat u dan het gesprek aan of niet?
Geeft u het binnen Alfa aan? Zo ja aan wie
Verwijst u door? Zo ja naar wie?

Wat zijn volgens u signalen wanneer een melkveehouder in de problemen zit of lijkt te zitten en waar een erfbetreder op kan letten dan wel inspelen?
Wat doet u met signalen
Vallen de signalen ook op of bent u daar niet mee bezig?

Hoe kijkt u aan tegen het oppikken van signalen? Zou u hiervoor vaardigheden willen trainen, denkt u dat dit niet aan te leren valt etc.?

Wat zijn volgens u oorzaken/redenen waardoor een melkveehouder in de problemen kan komen?
Zou hier beter op ingespeeld kunnen worden door Alfa?

Hoe kijkt u aan tegen uw vaardigheden om een gesprek aan te gaan over persoonlijke dingen?
Vindt u dit voldoende, zou u meer vaardigheden willen houdt iets u tegen vindt u dit niet uw taak.

Waar ligt volgens u de grens voor de rol van Alfa als erfbetreder?
Zou u deze grens kenbaar durven te maken
Zou Alfa deze grens moeten vaststellen

Wat is volgens u de taak van Alfa bij het bieden van ondersteuning van medewerkers die met de genoemde problematiek te maken krijgen? Hoe zou Alfa dit kunnen invullen?
Gespreksvaardigheid cursussen
Bespreekbaar maken van signalen/problemen

Hou zou Alfa volgens u het beste het beleid rondom de rol van erfbetreder bij het signaleren van psychosociale problematiek kunnen formuleren?
Hoe denkt u dat Alfa het beste hun rol als erfbetreder kan oppakken?

Is er een netwerk van erfbetreders waar u bij betrokken bent en overleg mee kunt hebben over signalen en/of problemen bij melkveehouders?

Hoe bekend bent u met instanties betreffende dit thema? Weet u wat u kunt doen en waar u terecht kunt?

Bijlage IV Interviewvragen veearts, Agrifirm en Rabobank

In deze bijlage zijn de interviewvragen te vinden die gesteld zijn aan een veearts, een bedrijfsadviseur van Agrifirm en een accountmanager Food & Agri van de Rabobank.

Topic-lijst:
Erfbetreders ; Wat is jullie rol, hoe handelen jullie, hoe zien jullie de rol bij andere
Signalen ; wat zijn signalen, hoe zie je ze, wat doe je ermee
Psychosociale problematiek ; wat is dit, hoe ziet u dit, komt u ermee in aanraking, wat doet u ermee
Alfa ; hoe moet alfa dit invullen volgens u

Voorstellen
Wie bent u?

Bij welke organisatie bent u werkzaam?

Hoe lang doet u dit al?

Weet u of de organisatie waar u bij werkt beleid heeft omtrent de rol van erfbetreder?
Wat is er in het beleid opgenomen?
Wat houdt het beleid in?

Hoe kijkt u aan tegen de verantwoordelijkheid van uw vakgroep als erfbetreder?

Wat valt volgens u onder uw rol als erfbetreder?

Heeft u te maken gehad met problemen bij een klant? Hoe vaak en kunt u een specifieke situatie omschrijven?

Wanneer gaat u het gesprek met de klant over problemen aan?

Hoe ervaart u het om in gesprek te zijn met een klant over mogelijke problemen?

Hoe pakt u een persoonlijk gesprek met de klant aan?

Wat zijn volgens u signalen van problemen bij de agrariër?

Wat doet u op het moment dat u signalen oppikt?

Wat zijn volgens u problemen bij de momenteel spelen agrariër?

Wat doet u op het moment dat er problemen zijn bij de agrariër?

Wat zijn redenen dat u wel of niet het gesprek aan gaat?

Waar ligt voor u de grens dan wel voor de organisatie in hoever u de rol als erfbetreder oppakt?

Wat doet u als u merkt dat er iets speelt bij de melkveehouder?
Gaat u dan in gesprek?
Geeft u het op het werk door? Aan wie?
Verwijst u door? Heeft u zich op naar wie u kunt doorverwijzen?

Zou u kunnen aangeven wat u mist aan de huidige gang van zaken richting de agrariër?

Wat zou volgens u het ideale toekomstbeeld zijn betreffende hulpverlening richting de agrariër?

Hoe denkt u dat Alfa de rol van erfbetreder het beste kan invullen? Of denkt u dat Alfa daar niets mee hoeft te doen?

Bijlage V Interview verslag klantbeheerder regio Noord

Op 9 april 2019 is om drie uur ’s middags een interview gehouden met een klantbeheerder uit de regio Noord op het kantoor van Alfa te Leeuwarden. Het volledig uitgewerkte interview is digitaal te vinden.

De geïnterviewde geeft aan dat je als erfbetreder van Alfa problematiek signaleert en vervolgens bespreekbaar maakt met de agrariër. Tevens bespreek je dan met de agrariër of het goed is om dit ook intern te bespreken. Als je hier toestemming voor hebt kun je het intern bespreken met mede collega’s en/of relatiemanager. Hier wordt dan gekeken of Alfa zelf de problemen kan oplossen of dat de agrariër moet worden doorverwezen naar een instantie. Problemen die Alfa zelf kan oplossen zijn problemen op financieel vlak, visie, fiscale berekeningen en tot op zekere hoogte communicatieproblemen tussen ouders en kinderen of broers. Wanneer er sprake is van problemen van emotionele aard dan is hulp gewild. Na de interne bespreking volgt er een terugkoppeling met de agrariër waarbij verschillende mogelijkheden wordt besproken.

De taak van een erfbetreder is vooral een signaleringsfunctie. Je komt op een erf van een klant voor zowel zakelijk als privé en soms komen er zaken naar boven waardoor je ook emotioneel betrokken bent. Qua problematiek valt er weinig onder de verantwoordelijkheid van de erfbetreder. Je kunt het signaleren en bespreekbaar maken maar ook dit valt niet onder de verantwoordelijkheid van een erfbetreder. Het zou dan namelijk betekenen dat je er op afgerekend kan worden als erfbetreder en dat wil je niet want dan wordt je werk minder leuk.

Het intern bespreekbaar maken van situaties van problemen bij agrariërs waar je als klantbeheerder iets signaleert is beter voor de eigen lichamelijke en geestelijke gemoedstoestand.

Gesprekken beginnen vaak door over de ‘koetjes en kalfjes’ te praten met de agrariër. Belangstelling richting de klant tonen en vragen te stellen over de situatie. Het verhaal komt er vaak vanzelf uit. De klant moet zich hier dan wel voor openstellen. Daarnaast is de vertrouwensband belangrijk tussen klantbeheerder en klant.

Citaat van de klantbeheerder over een gesprek: ‘Je houdt het eerste algemeen en je probeert steeds verder tot de kern te komen.’

De lastige situaties zijn de situaties waarbij de agrariër zinspeelt op een einde aan zijn leven maken. Ondanks dat je de persoon dan wel doorverwijst naar een huisarts of psycholoog blijf je toch bezig met hoe het met degene gaat. En dus even polsen of hij/zij op de goede weg zit. Problemen die kunnen spelen zijn burn-out maar ook geïsoleerd bestaan. Dit zijn wel trajecten die lang duren.

Uren factureren is altijd lastig binnen accountancy maar wordt niet als probleem ervaren. Als jij staat achter wat jij factureert is het goed.

Als de klantbeheerder het idee heeft dat er iets speelt maar het niet boven tafel krijgt geeft hij dat vaak aan bij zijn relatiemanager zodat die er misschien een keer naar toe kan gaan. Hij geeft dan niet aan dat er hulpinstanties zijn omdat een vermoeden daarvoor te weinig is. Wel wordt aangegeven dat ze denken dat er iets speelt en dat de agrariër gewoon kan bellen of dat de klantbeheerder aangeeft dat hij binnenkort weer langskomt zodat ze het er alsnog over kunnen hebben.

Signalen zijn zowel verbale communicatie als non verbale communicatie. Signaleren valt wel te leren het is voor sommigen alleen lastiger dan voor anderen. Cursussen zoals rollenspellen gebeurt maar niet met betrekking tot de genoemde problematiek.

Doorverwijzen naar huisarts, praatgroep, psycholoog, bemiddelingsbureaus.

Alfa zou een grens moeten stellen tot hier en niet verder dan kunnen medewerkers zelf aangeven hoe dicht ze bij de grens willen komen.

Iedereen probeert vanuit zijn eigen beroep en kunde de klant te helpen.

Bijlage VI Interview verslag relatiemanager regio Oost

Relatiemanager regio Oost

Uit de regio Oost heeft op 16 april 2019 om 12:30 een interview plaatsgevonden te Nijverdal met een relatiemanager van Alfa. De volledig uitwerking van dit interview is digitaal te vinden een apart document.

De geïnterviewde geeft aan dat de rol van erfbetreder betekent dat je niet alleen stil staat bij de onderneming maar ook stil staat bij de ondernemer.
Als erfbetreder pak je signalen op, vraag je door op de signalen en geef je bij de agrariër aan dat hij/zij hulp kan zoeken bij instanties.

Bij sommige klanten kom je al langdurig waardoor je een verbinding met die klant hebt en dus ook het vertrouwen dat als er iets speelt en je daarna vraag het verhaal ook verteld wordt. Als het er niet uit komt dan houd je het in de gaten voor een volgende keer. Het kan zijn dat iemand een slechte dag heeft. Houdt het langdurig aan en het lukt niet om het bij de klant boven te krijgen wil het wel eens zo zijn dat je dan met de partner bespreekt om te kijken of hij/zij hetzelfde ervaart en het eventueel kunnen oppakken.
Bij problemen of signalen van problemen bespreek je dit intern met de collega's die betrokken zijn bij de klant.
De ondernemer moet zelf de keus maken wat hij/zij wil doen en doet. Jij kunt wel signalen benoemen en instanties opnoemen. Uiteindelijk ligt de keus bij de ondernemer. Ondanks dat de keus bij de ondernemer ligt blijf je deze wel volgen als je advies hebt gegeven over hulpinstanties.

Doorverwijzen wordt meestal gedaan naar de arts, psycholoog en mediation. Bij doorverwijzen is het belangrijk dat de mensen er zelf ook klaar voor zijn. Voordat dit het geval is spelen de problemen al langdurig.

Signalen die je ziet zijn dat het erf rommelig is, administratie terugloopt, betalingsachterstanden.

Klanten die met problematiek kampen gaan door een langdurig traject. Om deze reden zorg je dat je periodiek contact op neemt om te kijken of het de goede kant weer op gaat.

De geïnterviewde geeft aan dat hij wel behoefte heeft aan een schema met alle hulpinstanties en een soort stappenplan zodat je kunt zien wanneer je wat kunt doen en wie je kunt inschakelen.

Psychosociale problemen zijn onder andere geïsoleerd bestaan maar ook de boel de boel laten. Hiermee wordt bedoelt dat de agrariër gewoon niet meer omkijk naar wat er in de stal gebeurt.

Een goed draaiend bedrijf daarbij gaat het zowel in het voorhuis als achterhuis goed.

Bij een training leer je altijd wat. Alleen als je nu al geen signalen oppakt dan lukt dat waarschijnlijk ook niet ondanks de trainingen.

Citaat over inspelen op ontwikkelingen die mogelijk van invloed kunnen zijn op bedrijfsvoering van de ondernemer: 'Als je een signaal vroegtijdig afgeeft dan kunnen we er sneller wat mee dan achteraf'.

Citaat over de grens van Alfa als rol van erfbetreder: ‘Ik vind punt 1 signaleren, punt 2 bespreekbaar maken. En 3 op het moment dat er wat gebeuren moet mensen de mogelijkheden voor kunnen houden.’

De geïnterviewde vertelt dat er geen sprake is van een netwerk met andere erfbetreders. De vraag is ook of dit kan in verband met de privacywetgeving.

Bijlage VII Interview verslag relatiemanager regio Zuid

Relatiemanager Zuid

Op dinsdagochtend 23 april 2019 is er een interview gehouden met een relatiemanager van Alfa uit de regio Zuid. De volledig uitwerking van het interview is digitaal te vinden in een apart document.

De geïnterviewde van de regio Zuid geeft aan dat de rol van erfbetreders van Alfa een grote en verantwoordelijk rol is. Dit omdat Alfa zicht heeft op de financiële cijfers van een bedrijf. In eerste instantie heeft een erfbetreder van Alfa betrekking op de professie die geleverd wordt, maar Alfa is bezig met PAK (ProActieve Klanten red.) wat meer gericht is op het persoonlijk adviseren van de ondernemer. Dus wat zijn de drijfveren, wat is hun droom etc. Als je merkt dat er wat speelt bij de agrariër dan probeer je dat met doorvragen boven water te krijgen. Hierbij moet je niet met het eerste antwoord genoegen nemen. Ondanks het doorvragen komt het niet altijd boven maar dan neem je dat in je achterhoofd mee. Ook vraag je bij situaties waar het niet helemaal goed gaat of je in de stal mag kijken. Naast dat je vermoedens hier bevestigt kunnen worden praat het op de voergang ook makkelijk.
Soms wordt er bij een vermoeden dat de ondernemer niet lekker in zijn vel ook wel de familie ingeschakeld zodat zij eventueel met een hulpverleningsinstantie kunnen bellen. Daarnaast kan het zijn dat een agrariër zijn/haar verhaal niet doet door de setting waar ze zich tijdens dat gesprek bevinden. Een andere setting kan ervoor zorgen dat de agrariër wel zijn/haar verhaal doet.

Doorverwijzen gebeurt, naar mediation, intern naar een DISC gecertificeerde collega en af en toe ZOB (Zorg om Boer en Tuinder).
Omdat Alfa zelf ook een aantal DISC gecertificeerde mensen in dienst heeft wil Alfa zelf ook wel eens tussen partijen gaan zitten. De vraag is of je dit moet doen omdat je dan met twee petten zit.

Citaat van de geïnterviewde: ‘Suïcide zie je vaak niet aankomen.’

Gesprekken met een ondernemer gaan over strategisch, toekomstvisie, Alfa maar ook persoonlijk over de gezondheid of opvolging. Als je bij een gesprek van tevoren weet dat het niet helemaal goed zit dan kun je hierop voorsorteren.

De geïnterviewde ervaart geen drempels om het gesprek over persoonlijke problemen met de agrariër aan te gaan.

Cursussen en trainingen helpen wel bij het voeren van gesprekken dan wel signaleren. Het kan zijn dat voor sommigen het een opfriscursus is terwijl voor anderen het nieuw is. Beide keren is het goed om te volgen. Soms zakt het geleerde naar je idee een beetje weg maar eigenlijk worden sommige dingen automatisch in gesprekken opgepakt.

Het vaakste wat voorkomt aan problemen is samenwerking, financiële problemen, communicatie en geïsoleerde agrariërs.
Geïsoleerd is vooral gericht op de vrouw van de ondernemer en jonge ondernemers. De vrouw omdat er vaak sprake is van oude rolverdeling en jonge ondernemers omdat zij alleen bezig zijn met werken.

Er is geen sprake van een netwerk met andere erfbetreders. Wel wordt er soms bevestiging bij andere erfbetreders gezocht. Omdat dit wel buiten het boekje om is wordt dit alleen gedaan met goede contacten bij de bank.

Meestal worden situaties waarbij er iets speelt bij de melkveehouder wel gedeeld met de klantbeheerders, dus intern. Het kan voor komen dat dit niet gewenst is vanuit de melkveehouder dus dan deel je het minder snel maar ook dan probeer je het toch intern te delen ten bate van de klant.

Signalen zijn onder andere bende op het erf en afspraken afzeggen. Vanuit de klanten hoor je ook wel dingen over andere klanten waar het niet helemaal goed zou lopen. Hier wordt dan wel wat mee gedaan door er op te gaan letten.

Bijlage VIII Interview verslag klantbeheerder regio West

Op 9 april 2019 is er een interview gehouden met een klantbeheerder van de regio West. Dit interview is om 11 uur 's ochtends gehouden te IJsselstein. De volledige uitwerking van het interview is digitaal te vinden in een apart document.

Samenvatting

De geïnterviewde vertelt dat mensen die voor een bedrijf op het erf komen van een agrariër erfbetreder zijn.
De taak van een erfbetreder is een signalerende rol in het kader van een spiegel voorhouden. Deze rol betekent niet dat er voor elk ding iets gebeuren moet maar er mag niet voorbij worden gegaan aan dingen die slecht zijn op een bedrijf. Daarnaast ligt de taak voor erfbetreders verder dan de jaarrekening. Het is een stukje maatschappelijke verantwoording van Alfa en van iedereen die bij Alfa werkt. Als je dus merkt dat er iets speelt dan ben je ook heb je ook de verantwoordelijkheid om daar iets mee te doen. Wel moet je als erfbetreder binnen je vakgebied blijven.
Het is belangrijk om te signaleren omdat sommige agrarische ondernemers erg op zichzelf zijn en niet vaak het erf af gaan. Dit kan ertoe leiden dat ze geïsoleerd leven en redelijk beïnvloedbaar zijn door de mensen die bij hun op het erf komen. Ondanks dat is een agrariër zelf verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. Toch bouw je als klantbeheerder een soort sociale controle in bij klanten waar het minder goed gaat.
Als er problemen gesignaleerd zijn dan wordt dat binnen Alfa met collega's besproken en in een gesprek met de agrariër. Het mag niet zo zijn dat bij problemen er achter de agrariër om met een hulpverleningsinstantie wordt gebeld.

Signalen zijn hoge sterfte getallen, hoge veearts kosten, een puinhoop, schulden en hoe de ondernemer zich uit. Daarnaast krijg je van de ondernemers mee dat ze dingen lastig vinden, moeilijk hebben en weinig tijd. Als er iets gesignaleerd wordt is dat een reden om aan de agrariër te vragen of je achter mag kijken.

Depressie is volgens de geïnterviewde niet per se een reden om meteen hulp in te schakelen. De reden hiervoor is dat je als accountant niet vaak op het erf komt en het dus kan zijn dat de ondernemer net een slechte dag heeft.

Bij het signaleren van problemen speelt een onderbuikgevoel een belangrijke rol. Ondanks dat een bedrijf er netjes uitziet en het goed gaat kan je door het onderbuikgevoel het idee hebben dat er iets niet goed is.
Dit onderbuikgevoel speelt ook een rol voor wanneer een situatie de grens over gaat en je de agrariër dus doorverwijst naar een hulpinstantie.

Een gesprek benader je vanuit het financieel oogpunt met betrekking tot de bedrijfsvoering maar je begint altijd met de 'koetjes en kalfjes'. Het onderwerp van een gesprek hangt af van de agrariër.

Er zijn melkveehouders die het niet zo zien zitten, waarbij het glas altijd halfleeg is en somber in zien. Daarnaast zijn er melkveehouders die sociaal minder bezig zijn en stil zijn, waar het bedrijf niet goed gaat, zwaar in de schulden zitten, problemen met bedrijfsopvolging of geen toekomstvisie hebben. Ook kunnen melkveehouders gegrepen zijn door de situatie op een bedrijf waardoor ze in een negatieve spiraal blijven hangen en zichzelf een slachtofferrol aanmeten.

Met betrekking op doorverwijzen is het lastig om te weten wanneer je dit doet en wie je dan in schakelt. Daarnaast kun je niet voor iemand een psycholoog inschakelen. De agrariër moet zelf hulp zoeken, jij kunt hem/haar daar alleen in adviseren.

Er is geen sprake van een netwerk met andere erfbetreders. Af en toe is er sprake van contact met de bank. Een netwerk zou wel interessant kunnen zijn.

Vaardigheden is wel te leren. Trainingen hierover is ook geen slecht idee maar het hoeft geen wekenlange studie te worden.
Het hangt af van de medewerker of je er wel of niet interesse in hebt. Is dit namelijk niet het geval dan kan Alfa er veel geld aan uitgeven maar heeft dit geen effect.

Voor de geïnterviewde is er niet echt sprake van een grens. Het meeste wordt wel besproken en er is geen angst om dingen niet uit te spreken. Het lastige is wel dat je soms verder wil gaan maar dat niet kan omdat het ongepast en onzakelijk is.

Het facturen wordt niet als drempel ervaren. Het karakter van de ondernemer is meer een drempel.

Het is een belangrijk aspect van Alfa dat zij een rol hebben als erfbetreder en daar een functie in moeten vervullen. Het moet niet zijn dat je zelf verantwoordelijk bent voor de agrariër maar wel dat je het uitspreekt dat de agrariër hulp kan zoeken.
Alfa speelt al vrij veel in op oorzaken, redenen waardoor een melkveehouder in de problemen kan komen. Het blijft een beetje mensenwerk. Er hoeft geen richtlijn opgesteld te worden zodat erfbetreders weten tot hoever ze kunnen gaan.
Alfa biedt geen grenzen en hoeft ook geen grens vast te stellen. Dit omdat het maatwerk is. De ruimte die je vanuit Alfa krijgt met betrekking tot deze onderwerpen is het belangrijkste, aldus de geïnterviewde.

Het signaleren van de problemen in de praktijk gaat vaak automatisch. Evenals het kenbaar en bespreekbaar maken daarvan. Wel is het onderbuikgevoel belangrijk.

Bijlage IX Interview verslag accountmanager Food & Agri Rabobank

Op woensdag 10 april heeft om 10 uur ’s ochtends een interview plaatsgevonden in Elst met een accountmanager Food & Agri van de Rabobank.

Samenvatting interview Rabobank

De Rabobank heeft, voor zover bekend, geen beleid rondom hun rol als erfbetreder. Wel wordt er een stuk verantwoording neergelegd dat als je het erf betreedt en je dierverwaarlozing ziet dan wel constateert dat je daar iets mee moet doen. Dit is wel een extreem geval waarbij er sprake is van dierverwaarlozing. Hier verwijs je dan ook door naar een loket.

Binnen de Rabobank zit er verschil in hoe ver iemand persoonlijk gaat in wat hun rol als erfbetreder is. In gesprekken merk je op een gegeven moment wel dat er andere ideeën over het bedrijf zijn en dat er een hoop emotie onder schuilgaat. De rol is dat je dat benoemt, zichtbaar maakt en bij de klant bewustwording creëert. Hier geef je ook aan dat het misschien een idee is om met een bedrijfscoach of iemand in gesprek te gaan zodat samen gezocht kan worden naar waar ze gelukkig van worden. In sommige situaties is er te weinig ruimte om dingen te benoemen dan wel bespreekbaar te maken.

Op basis van alleen een vermoeden zonder zeker te weten of meer inzicht te hebben in de situatie iemand doorverwijzen naar een loket gaat te ver. De vraag is wanneer ga je naar een loket. En wat is de rol die Rabobank daar verder in heeft.

De verantwoordingsplicht verschilt per erfbetreder en vanuit welke professie hij/zij komt. Wel is er sprake van een verantwoording van alle erfbetreders bij elkaar.

Bij dierverwaarlozing heeft Rabobank zeker een verantwoordelijkheid.

Of de klant zijn/haar verhaal vertelt hangt af of deze zich openstelt, wat voor vragen er gesteld worden en of je het vertrouwen van de klant hebt.

Via collega’s van intensieve begeleiding die vaker in aanraking komen met problematiek hebben namen van een aantal coaches die onderling gedeeld worden en uiteindelijk bij de klant terecht kan komen. De klant beslist uiteindelijk wat hij/zij wil doen. Naderhand wordt wel besproken welke keuze is gemaakt en wat het heeft opgeleverd.

Eén overzicht met alle instanties waar iemand heen kan zou prettig zijn. Dit omdat de geïnterviewde zelf niet direct weet waar klanten heen kunnen en klanten dat zelf helemaal niet weten.

Bij overnames is het advies om altijd met een derde bij de zaken te betrekken. Dit omdat er lastig over gepraat wordt binnen een familie. Soms geven ze wel aan dat het besproken is in de familie maar het verschilt per persoon wat bespreken is.

De wat heftigere situaties dat komt zo’n drie keer voor in drie jaar. Persoonlijke situaties waarbij mensen vastzitten in hun denken en/of in de familie komt een stuk of vijf keer voor in drie jaar. Je krijgt bij deze situaties niet altijd de vinger erachter.

De rol die de accountmanager van de Rabobank probeert te pakken is dat na er een langdurig traject heeft plaatsgevonden omtrent het verhelpen van de problemen. Bewustwording creëren

van de emoties die ook daarna nog kunnen spelen. De is persoonlijk een stukje verantwoording ondanks dat er in de verwerking niets gedaan kan worden dan te luisteren. Dit geeft vaak tijdelijke opluchting bij mensen maar vaak komt er in het volgende gesprek weer naar boven. De reden hiervoor is volgens de accountmanager dat ze vaak vast zitten in hun eigen denkpatronen.

Heftige situaties zijn situaties die impact hebben op de dieren, bedrijfsvoering, strategie of hoe mensen werken.

Er zijn erfbetreders die legaal misbruik maken van hun positie en verhouding met de klant doordat klanten beïnvloedbaar zijn in bepaalde situaties en daar een vertrouwenspersoon voor nodig hebben.

Je probeert op het moment dat je iets signaleert het ook gelijk bespreekbaar te maken. Het ligt eraan wat de aanleiding is voor het gesprek en je eigen mindset, hoe open sta je voor alles wat je ziet.

Het benoemen van dingen die gesignaleerd worden heeft tijd en gesprekken nodig die je (vaak) niet kunt bieden.

Door het hebben over het onderwerp is er meer behoefte aan handvatten om concreet te kunnen zeggen daar zou de klant mee kunnen gaan praten. Het soms onbevredigend dat je niet de rol kunt pakken die je denkt dat nodig is.

Signalen zijn dierverwaarlozing maar ook de interactie dus hoe gaan ze met elkaar om. Hierbij probeer je wel te stimuleren dat ze met elkaar in gesprek gaan en bewustwording te creëren maar meer kun je niet betekenen.

In gesprekken komt het wel voor dat je het gevoel hebt dat er iets meer speelt, dit boven water probeert te krijgen maar dat dit niet wil. Ook gebeurt het dat je het achteraf pas doorhebt dat er iets meer speelde. Als dit een voldoende signaal was om op terug te komen dan doe je dat een volgende keer.
Dit gevoel is moeilijk aan te leren omdat mensen gewoon veel in hun hoofd bezig zijn. Het vraagt een stukje mindset dat je let op de signalen en deze ook dan bespreekbaar kan maken.

‘Je eigen identiteit koppelen aan het boer zijn is niet heel handig.’

De grootste problematiek zit in de onderlinge relaties.

Als het in het voorhuis niet goed gaat, gaat het in het achterhuis ook niet goed.
Problemen die er eigenlijk al heel lang speelden komen boven wanneer er een overname plaats gaat vinden of financiële druk ontstaat.

Het aangaan van gesprekken hangt af van de vertrouwensrelatie, het moment en of je het lef hebt. Lef heb je nodig omdat het makkelijker is om over de inhoud te hebben, de technische prestatie dan om mens op mens te spelen.

Als erfbetreder wil je vragen stellen om bewustwording te creëren en wil je een vertrouwensrelatie hebben zodat klanten hun verhaal bij je kwijt durven. Maar de grens moet dan wel zijn dat je aangeeft dat je geen coach bent en dus ook een coach adviseert.

Organisatie moet faciliteren dat erfbetreders goed opgeleid zijn. Dat ze goede gesprekken kunnen voeren en daar trainingen voor aanbieden. Dit is belangrijk voor een goede relatie wat de organisatie natuurlijk wil.

Het zou fijn zijn om meer steun/ondersteuning te krijgen over welke hulpverleningsinstanties er allemaal zijn en kunt benaderen per regio.

Een boer heeft het altijd zelf opgelost de vraag is ook of zij zelf een hulpverleningsinstantie zullen bellen.

Bekendheid en laagdrempeligheid helpen. Bij overname zou eigenlijk gezegd moeten worden dat daar bijvoorbeeld de Rabobank, accountant maar ook verplicht iemand voor de persoonlijke interactie. Dit ter voorkoming van problemen.

De rol van Alfa is vergelijkbaar met die van de Rabobank alleen zit Alfa vaker met de klant om tafel. Het zou misschien wel goed zijn om meer samen op te trekken zodat je meer voor de klant kan betekenen.

Een netwerk met meerder erfbetreders zou fijn zijn alleen de praktische invulling daarvan met de privacy wet is een struikelblok.

Bijlage X Interview verslag veearts

Op woensdag 10 april 2019 om 14:00 uur heeft er een interview plaatsgevonden in Vorden met een dierenarts van de Graafschap dierenartsen.

Samenvatting interview veearts

In de breedste zin is er sprake van beleid bij dierenartsen. Dit is vanuit de diergeneeskundige ingang maar ook vanuit Volksgezondheid. Als er dingen spelen die niet door de beugel kunnen dat daar iets van gevonden moet worden.

De diergeneeskunde heeft ook een commissie ethiek, wat hoog in het vaandel staat als dierenarts. Een dierenarts kiest altijd voor de positie van de dieren.

De dierenarts komt regelmatig bij de melkveehouder, ongeveer elke 4 tot 6 weken. Dit wordt wel bedrijfsbegeleiding genoemd. Hier doen ze voorkomende werkzaamheden maar kijken ze ook naar de voortgang van bedrijfsvoering.
Als er iets gesignaleerd wordt bij dieren en aanleiding is om daar iets van te vinden dan wordt er ook iets over gezegd zodat de bedrijfsvoering verbeterd kan worden waardoor de productie verbeterd.

De 4 tot 6 weken bedrijfsbegeleiding is een verplichting vanuit de melkafnemer, in dit geval FrieslandCampina. Een aantal melkfabrieken stellen regelmatig bezoek van de dierenarts verplicht.
De dierenarts is verantwoordelijk voor de veterinaire kant van de bedrijfsvoering.

Het stukje Volksgezondheid is een belangrijke taak van de dierenarts maar is een ondergeschoven kindje. Je voelt en bent wel verantwoordelijk vanuit het vakgebied maar het komt naast de taken van dierenarts. Je kijkt dus wel meteen maatschappelijke bril naar bedrijven. Dus of er geen sprake is van rare afwijkingen in de bedrijfsvoering.

Doordat je met regelmaat maar toch met intervallen komt op een bedrijf zie je eventuele verschillen. Iemand die elke dag naar zijn/haar eigen bedrijf kijkt ziet dat niet meer, die wordt bedrijfsblind.

Doordat je bij veel bedrijven komt heb je veel vergelijkingsmateriaal, daarnaast heb je ook zicht op technische cijfers waardoor je afwijkingen kunt zien in de bedrijfsvoering.

De gezondheid van de ondernemer wordt ook meegenomen door een dierenarts. Dit komt omdat je regelmatig op het bedrijf komt en dus verschillen ziet in hoe het gezin zich gedraagt. Je bouwt, zeker als je langer op het erf komt, een vertrouwensband op. Het valt op als mensen minder mobiel worden, ouder worden, alleen zijn of de partner wegvalt omdat er dan veranderingen op het bedrijf optreden. Hier wordt dan ook op ingespeeld door aandacht te geven aan de mensen. Als er echt misstanden dreigen te zien wordt geprobeerd dat de veehouder hulp moet inroepen door bepaalde onderdelen van de bedrijfsvoering uit te besteden of sociale hulp in te roepen van bijvoorbeeld een huisarts. De veehouder wordt geadviseerd en een spiegel voorgehouden. Er kan de veehouder niets opgelegd worden.

De spiegel voorgehouden worden wordt gedaan doordat er veranderingen plaatsvinden die van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering, bijvoorbeeld uitval van een persoon die veel deed op het bedrijf, direct bespreekbaar maken door te vragen hoe de ondernemer het rond

gaat krijgen. Je gaat niet wachten totdat je ziet dat de bedrijfsvoering minder wordt. Ditzelfde geldt als iemand overspannen raakt ten behoeve van het dierenwelzijn.
De insteek bij alles is de dieren maar ook als mensen ouder worden en onderhoud aan de bedrijven wordt niet meer of minder gepleegd dan probeer je op tijd in te grijpen door dit aan te kaarten.

Op het moment dat er verandering plaatsvind in iemands leven of iemand zich raar gaat gedragen probeer je te vragen wat er speelt en suggereer je om er hulp bij te gaan zoeken. Dit om erger te voorkomen.
Het is een keer of 5 voorgekomen dat er te maken hebben gehad met problemen. Dit zijn allemaal problemen waarbij er een verandering plaatsvindt die impact heeft op de bedrijfsvoering. Het verschilt per persoon of een verandering negatieve invloed heeft op de bedrijfsvoering.

Het feit dat je een vertrouwensband hebt met een persoon dat hij/zij durft te vertellen waar die mee zit is een mooie rol de je kan en mag vervullen.

Er is sprake van een gat tussen het stoppen van een bedrijf en de sociale controle. Want op het moment dat de veehouder stopt met zijn bedrijfsvoering, heeft de dierenarts feitelijk geen functie meer. Terwijl stoppen met een bedrijf veel impact heeft op een agrariër.

Een netwerk kan heel simpel zijn door bepaalde signalen via het I&R systeem eruit te filteren. Bijvoorbeeld Rendac etc.
Signalen worden niet altijd gelijk aangekaart. De reden hiervoor is dat je soms dingen niet groter moet maken dan dat het is. Iemand kan best een slechte dag of een slechte maand hebben. Intern wordt het dan wel besproken zodat een andere collega die dan in geval van nood op het erf komt niet weet wat de situatie is. Daarnaast moet er wel verbetering inzitten, als er geen verbetering in zit dan worden signalen wel aangekaart.

Er zit een tussenfase tussen het signaleren en het melden bij het loket voor verwaarloosde dieren. Hoe lang deze tussenfase duurt verschilt per klant. Het is namelijk erg maatwerk en dus kan niet bij iedere klant hetzelfde gehanteerd worden.

Problemen die bij melkveehouders spelen zijn de fosfaten, dus mensen hebben geïnvesteerd en kunnen dat nu niet terugverdienen. Dit levert stress en eventueel overspannenheid op. Daarnaast is de administratieve last ook groot, alles wordt bij de onderneming neergelegd. En willen financiën weleens problemen zijn maar dat is niet te zien aan de buitenkant.

Het is aftasten of mensen er voor feedback ontvankelijk zijn. Je wilt namelijk ook als erfbetreder een relatie behouden, want als de relatie kapot is ben je de ingang op het bedrijf ook kwijt. Tenzij het echt niet gaat.

De rol die je hebt is dat je altijd probeert de ondernemer te motiveren om dingen anders te doen. Dat er meer manieren zijn dan zijn bedrijfsvoering. Vaak speelt er dan een stukje bedrijfsblindheid, men ziet niet meer dat het anders kan.

Als er wordt gemerkt dat iemand achterstand in zijn betalingen van de dierenarts heeft wordt geprobeerd deze kosten te versoberen. Dit wordt gedaan vanuit de praktijk zonder naar te vragen omdat er vaak wel schaamte is dat iemand zijn rekeningen niet kan betalen.

Er is geen grens getrokken vanuit de organisatie tot waar je met problemen bezig houdt. Dit is een persoonlijke grens. De geïnterviewde geeft aan dat het ook niet mogelijk is om die grens te trekken tenzij je harde cijfers hebt wanneer je iets wel of niet mag doen.

Doorverwijzen naar de huisarts of sociale dienst van de gemeente.
De huisarts wordt vaak naar doorverwezen omdat die betrokken zou moeten zijn bij de mens in dit geval. Als dierenarts moet je dan wel op de juiste stoel gaan zitten en dus niet op de stoel van de huisarts.

Het zou handig zijn dat er duidelijkheid is in waar je naartoe verwijst.

Hulpverlening valt of staat met personen. Het is belangrijk dat er herkenning en verantwoordelijkheid is bij de hulpverleners zodat ze dit oppakken.

Een bank en accountant hebben een zorgplicht als een financiering niet doorgaat. Dit omdat het de ondernemer in de war en dat zorgt voor problemen. De bank en accountant zouden dan kunnen bedenken dat het moeilijk wordt voor de ondernemer en dan sociale hulpverleningsinstanties inschakelen.

Bijlage XI Interview verslag bedrijfsadviseur Agrifirm

Op dinsdag 7 mei heeft er om 13:00 uur een interview plaatsgevonden te Hardenberg met een bedrijfsadviseur van Agrifirm.

Samenvatting interview Agrifirm

De organisatie heeft beleid omtrent de rol van erfbetreder door de medewerkers te screenen of de persoonlijke normen en waarden matchen bij die van de organisatie. Daar komt nog een stuk integriteit en ethisch zakendoen bij. Wat er geadviseerd wordt moet Maatschappelijk Verantwoordelijk Ondernemen (MVO) zijn.

Bijna jaarlijks wordt er een cursus gegeven waardoor medewerkers leren hoe ze op bepaalde situaties kunnen anticiperen. Deze cursussen zijn niet specifiek gericht op psychosociale problematiek maar meer in het algemeen.

De verantwoordelijkheid van Agrifirm als erfbetreder is zo groot als dat een persoon zelf kan overzien.

De rol van een erfbetreder is advies geven op bedrijfsniveau zowel technisch en economisch om een bedrijf een goed rendement te laten draaien en een goed verdienmodel in de bedrijfsvoering. Daarnaast ben je eigenlijk een sparringpartner en probeer je ze ook out of the box te laten denken.

Een bende op het bedrijf wil niet zeggen dat de dieren niet goed verzorgd worden of dat het bedrijf slecht draait. Als het met de dieren niet goed verzorgd worden dan wordt het anders.

Het werk is wel echt verplaatsen in de mensen en empathie tonen.

Als iemand met problemen zit dan is er binnen Agrifirm een vertrouwenspersoon die ze kunnen benaderen.

Iemand die in de problemen zit kan daar komen door foute keuzes maken, met de verkeerde mensen in aanraking komen, achteraf te goed van vertrouwen en een labiele persoonlijkheid.

Als het in het voorhuis niet draait, draait het in het achterhuis ook niet.

Een gesprek begint met de koetjes en kalfjes en van daaruit merk je wel verbaal of non verbaal of het anders is dan voorgaande gesprekken. Als er dan wordt vernomen dan wordt dit benoemd. Hier wordt ook aangegeven dat ze het niet hoeven te delen maar dat het kan en dat ze mogelijk kunnen helpen. Als ze niet komen met een verhaal dan niet. Negen van de tien keer speelt er wel wat en dan vertellen ze het ook wel.

Klanten zijn nog niet doorgestuurd naar een psycholoog of huisarts maar wel is er een aantal keer een ondernemerscoach van Exlan, een onderdeel van Agrifirm, bij gehaald.

Het is fijn dat mensen hun problemen willen delen. Ondanks dat je niet altijd er wat mee kan. Als het uit de hand dreigt te lopen dan moet er wel iets anders georganiseerd worden en dus doorverwezen worden.

Signalen van problemen bij een agrariër zijn emoties, verandering van personen, verandering van bedrijf, veel post op tafel, ongeopende facturen.

Problemen die er spelen zijn dat bedrijfsovername moeilijker wordt. Dit omdat bedrijven die door willen in financieel zwaar weer verkeren. Daarnaast is het ook afhankelijk van de broers en/of zussen.
Agrariërs zijn meestal geen ster in om het dialoog aan te gaan. Zowel niet bij een bedrijfsovername als in het algemeen. Hiervoor moet je veel vragen stellen en een beetje plukken en trekken.

Als de angel relatief makkelijk uit de situatie is te halen zal er niet worden doorverwezen.

Wel is belangrijk om bij alles controlevragen te stellen. Dit zijn vragen waarmee gecontroleerd wordt of beide partijen op één lijn zitten. Feitelijk is het een beetje een korte samenvatting van datgene wat besproken is.

Er worden geen drempels ervaart bij het aangaan van een persoonlijk gesprek.

De grens ligt daar waar er dusdanig sprake is van emoties dat er een iemand die ervoor opgeleid is erbij betrokken moet worden.

Alleen als er echt aparte zaken zijn wordt er intern besproken met een leidinggevende. De ondernemerscoaches van Exlan is natuurlijk ook intern.

De rol van de overheid, pers en melkfabrieken zijn een belangrijk aspect voor de gemoedstoestand van agrariërs. De overheid en melkverwerkers spelen een rol bij de bemoeienis op het boerenerf en de pers over de manier waarop er over agrariërs gepraat wordt.
De emoties die hier uit voorkomen spelen dagelijks.

Het ideale toekomstbeeld is dat er maatwerk geleverd wordt aan agrariërs vanuit de erfbetreders en hulpverleningsinstanties.

Het belangrijkste is dat een persoon het dialoog aan gaat met degene die het vertrouwen heeft. Ongeacht of dit Agrifirm of Alfa is.

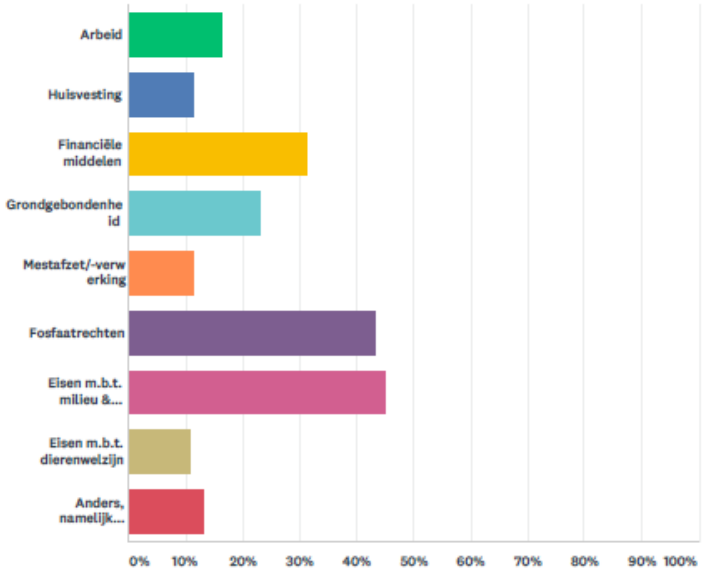
Bijlage XII Resultaat enquêtevraag Cijfers die Spreken Alfa

In deze bijlage is het resultaat te vinden van de enquêtevraag uit hoofdstuk 4 paragraaf 4.

Enquête Fosfaatrechten

Q15 Wat ziet u als voornaamste belemmering/uitdaging voor uw bedrijf in de komende jaren? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

Answered: 196 Skipped: 5



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Arbeid	16.33%	32
Huisvesting	11.22%	22
Financiële middelen	31.12%	61
Grondgebondenheid	22.96%	45
Mestafzet/-verwerking	11.22%	22
Fosfaatrechten	43.37%	85
Eisen m.b.t. milieu & klimaat	44.90%	88
Eisen m.b.t. dierenwelzijn	10.71%	21
Anders, namelijk...	13.27%	26
Total Respondents: 196		

15 / 20