

## de beste bureaus van 2011: de grote lijnen

Het klanttevredenheidsonderzoek onder reclamebureaus is sinds 17 jaar een begrip in Nederland. Het onderzoek wordt sinds 1994 uitgevoerd in opdracht van Fonk Magazine en ReclameWeek Online. Dit jaar was het uitvoerend marktonderzoekbureau het Amsterdamse Motivaction. In dit nummer van Fonk Magazine presenteren we de crème de la crème van de bureauwereld 2011.

Onlangs heeft marktonderzoekbureau Motivaction in opdracht van ReclameWeek Online en Fonk Magazine het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers van de reclamebureaus afgerond. De nummers 1 in de vier bureaugroepen van het onderzoek in 2011 zijn: Publicis (8,60 inkomensgroep groot), Saatchi & Saatchi (9,00 inkomensgroep middelgroot I), vandenbusken (9,11 inkomensgroep middelgroot II) en Van Santen Netwerk (8,75 inkomensgroep klein).

### hoogste cijfer

Het hoogste cijfer voor algemene tevredenheid in het gehele onderzoek gaat dit jaar naar actiemarketingbureau vandenbusken, dat dit jaar zijn vijftig jarig jubileum viert. In de groep groot delen actiemarketingbureau Combinatie van Factoren en KSM met een gemiddelde tevredenheid van 8,0 de tweede positie. De derde positie in deze groep is voor FHV BBDO (7,88). In de inkomensgroep middelgroot II heeft RAPP Amsterdam de tweede positie (8,67). Op de derde positie volgt het Utrechtse Hansnel (8,25). Bij de kleine bureaus volgen na Van Santen respectievelijk Living the Brand (8,33) en interactieve bureau Edividual (8,00). De klanttevredenheid van de opdrachtgevers van de reclamebranche werd onderzocht op snelheid van werken (hoogste score in het onderzoek voor vandenbusken, 9,33), relatiebeheer (hoogste score Alta, 9,63), prijs-prestatie (hoogste score Combinatie van Factoren, 8,87), inzet & service (hoogste score vandenbusken, 9,44), administratief (hoogste score Saatchi & Saatchi, 9,25), nauwkeurigheid (hoogste score RAPP Amsterdam, 8,67), effectiviteit (hoogste score vandenbusken 8,78), omgaan met briefings (hoogste score Saatchi & Saatchi 8,75), creativiteit (hoogste score zeer verrassend voor Grey Amsterdam\*, dat dit jaar voor het eerst sinds vele jaren deelnam aan het onderzoek, 9,0), functioneren als sparring-partner (hoogste score Saatchi & Saatchi 9,25) en proactiviteit (hoogste score Tomeloos, 8,75). Enkele andere opmerkelijke uitkomsten: in de inkomensgroep I scoort RAPP Amsterdam op 5 disciplines het best. In de groep middelgroot II is dat vandenbusken met 7 maal een toppositie. In

de groep grote bureaus is Publicis zes maal op nummer één te vinden. Bij de kleine bureaus staat netwerk bureau Van Santen Netwerk het meest frequent op nummer één (9 maal). De grootste groep in het onderzoek is de categorie middelgroot II (10-25 medewerkers). De top 5 in de ze groep wordt achtereenvolgens bepaald door 1. vandenbusken (actiemarketing), 2. Alta (full service), 3. Tomeloos (full service), 4. Grey Amsterdam (full service), 4. Brum (design), 4. L'Eau (actiemarketing), 4. Wubbe (full service) en 5. Frappant (full service). Elders op deze pagina's zijn in de tabellen de cijfers van deze bureaus te vinden.

Afgezien van de disciplines creativiteit en effectiviteit, mag in het huidig economisch klimaat het resultaat op het onderdeel prijs-prestatie als zeer belangrijk werden aangemerkt. Het hoogst op dit onderdeel kwam het Amsterdamse bureau de Combinatie van Factoren (8,87) uit de bus. Op een tweede er derde positie eindigden wat dit betreft vandenbusken en Van Santen Netwerk. ■

*\*inclusief online label Blutarisky*

### De top tien over de vier groottegroepen en de verschillende specialisaties heen van de bureaus met de meest tevreden klanten van 2011:

1. vandenbusken (9,11),
2. Saatchi & Saatchi(9,0)
3. Alta (8,75)
3. Van Santen Netwerk (8,75)
4. RAPP Amsterdam (8,67);
5. Publicis (8,6)
6. Tomeloos (8,50);
7. Living the Brand (8,33);
8. Hansnel; (8,25)
9. Dart (8,18);
10. Admix (8,0)
10. Blutarisky (8,0)
10. Brum (8,0)
10. De Combinatie van Factoren (8,0)
10. Edividual (8,0)
10. Kellerman (8,0)
10. KSM (8,0)
10. L'eau (8,0)
10. Wubbe (8,0)

### Wat werd onderzocht?

De vier groottegroepen van de bureaus die deelnamen aan het onderzoek 2011: groot (> 50 werknemers), middelgroot I (26-49 werknemers), middelgroot II (10-25 werknemers) en klein (<10 werknemers). Marktonderzoekbureau Motivaction vroeg de opdrachtgevers van de reclame- en designbureaus naar hun tevredenheid (op een verbale schaal en in schoolcijfers) op de volgende onderwerpen: snelheid van werken, relatiebeheer, prijs-prestatieverhouding, inzet & service, administratieve afhandeling, nauwkeurigheid, effectiviteit, omgaan met briefings, creativiteit, functioneren als sparringpartner en proactiviteit. Tot slot vroeg het marktonderzoekbureau de opdrachtgevers hun algemene tevredenheid uit te drukken in één overall schoolcijfer.

### Frappant

Dennis Hoftijzer, algemeen directeur van Frappant, is tevreden met de vijfde positie die het bureau bij de middelgrote bureaus II realiseert. 'Het zijn mooie resultaten, al zie ik nog wel een paar punten die voor verbetering vatbaar zijn. Daar gaan we zeker aan werken, want we streven voor volgend jaar toch wel een plek in de top 3 na.' Over het zakelijk verloop van 2011 zegt Hoftijzer: 'Financieel is dit geen super jaar. Het verloopt eigenlijk net als in 2010: er wordt veel gevraagd, maar er wordt niet zoveel in nieuw werk omgezet als we zouden willen, al maken we op dit moment wel veel meters. Het werk begint nu los te komen en ook aan de overheden hebben we onze handen naar het einde van het jaar toe vol. Dat is dan wel weer prettig. En we investeren op het ogenblik veel in new business, dus over de hele linie ben ik positief gestemd.'

# de beste bureaus van 2011: full service

De grootste groep in het klanttevredenheidsonderzoek bestaat uit full service bureaus. Voldoende reden dus om uitgebreid in te zoomen op de onderzoeksresultaten van 2011 binnen deze specifieke groep. Dit jaar kent het onderzoek voor het eerst sinds jaren een geheel ververste top drie.

Gemeten naar tevredenheid in het algemeen prijkt **Saatchi & Saatchi | Leo Burnett** (middelgroot II) glorieus aan top (9,0). Onder de full service bureaus bezet 'Saatchi' maar liefst zes nummer 1 posities over de twaalf onderzoeksdisciplines.

Het sinds vele jaren in Utrecht gevestigde **Alta** tovert ook al een opmerkelijk resultaat tevoorschijn. De 8,75 is goed voor een tweede positie, die het bureau deelt met het Amsterdamse networkbureau

**Van Santen Network**. Het hoge resultaat van Alta in het onderzoek is mede zo bijzonder omdat het bureau dit jaar afscheid nam van partner Wilco van Schaik. Strateeg en partner Willem Jan Hop trok vervolgens de volledige eindverantwoording naar zich toe. Op tien van de twaalf onderzoeksdisciplines behaalt Alta een positie binnen de top 3 van de full service bureaus. Daarvan zijn de uitkomsten op het gebied van relatiebeheer (9,63) en nauwkeurigheid (8,50) ook nog eens goed voor een eerste positie onder de full service bureaus.

eye-opener

De nummer drie positie is alweer zo'n eye opener, want die plek is voorhouden aan **Publicis** (8,6), dat bovendien in de bureaugroep grote bureaus met dit resultaat onder meer (zie rankings hieronder) een eerste positie scoort.

**Tomeloos**, het bureau dat geleid wordt door één van de charmantste vrouwen in het

reclamevak, loopt al vele jaren in het klanttevredenheidsonderzoek mee en nog nooit is het bureau gedurende die jaren buiten de top 5 van het onderzoek gevallen. Dit jaar staat het bureau bij de full service bureaus als vierde genoteerd. Bovendien is Tomeloos volgens de opdrachtgevers het meest pro-actieve bureau (8,75) van Nederland en staat het bureau ook nog zeven maal in de top drie van de twaalf disciplines. **José Boesten** is

blij met het resultaat van 2011. 'Maar', zo zegt zij, 'Het kan altijd beter. We gaan met Tomeloos in alle opzichten voor een nummer 1-positie. Die ambitie ligt in onze naam en genen besloten.'

De vijfde positie gaat naar een tweede bureau uit Utrecht. **Hansnel** nam de afgelopen jaren niet aan het onderzoek deel, maar directeur/partner Wouter van Kouwen besloot in 2011 anders. Niet voor niets, zo blijkt nu, want met een 8,25 voor algemene tevredenheid, stoomt Hansnel zo de top vijf van de full service bureaus binnen en als het gaat om prijs-prestatie prijkt de naam van Hansnel zelfs op een derde positie.

Leggen we de lat langs de twaalf disciplines van de full service bureaus, dan komt **Saatchi** uit de bus als het bureau dat het snelst werkt (9,00). Alta is het best in relatiebeheer (9,63), **Van Santen Network** is voor wat betreft prijs-prestatie de nummer één (8,75). Het bureau toont bovendien volgens de opdrachtgevers de meeste inzet & service (9,25). **Alta** mag zich als full service bureau het meest nauwkeurig noemen (8,50), terwijl

## Grey Amsterdam heeft het grauwsliuier dat het bureau lang omringde volgens de opdrachtgevers afgeschud

**Saatchi & Saatchi | Leo Burnett** nog drie maal de eerste plek onder de full service bureaus opeist als het gaat om effectiviteit (8,75), omgaan met briefings (8,75) en als sparringpartner (9,25). **Grey Amsterdam** claimt met een 9,00 de eerste positie als het gaat om creativiteit. De opdrachtgevers van Grey Amsterdam (en van Blutarksy) menen onmiskenbaar dat het bureau de grauwsliuier die het jarenlang heeft omringd, van zich af heeft geschud. De eerste plaats op de twaalfde discipline (proactiviteit) gaat, zoals hiervoor aangegeven, naar **Tomeloos**.

Lees verder op pagina 48

# scores!

Goede wijn behoeft geen krans. Of toch wel? De overzichten op deze pagina's geven alle uitslagen van het klanttevredenheidsonderzoek 2011: vanaf 6,00 tot en met 9,11. De rankings (per rubriek van hoog naar laag) in de hiernaast vermelde tabellen zijn gemaakt op basis van algemene klanttevredenheid.

## ranking op grootte

GROOT (> 50 WERKNEMERS)		specialisatie	tevredenheid in het algemeen
1	Publicis	full service	8.60
2	Combinatie van Factoren	actiemarketing	8.00
2	KSM	full service	8.00
3	FHV BBDO	full service	7.88
4	EURO RSCG	full service	7.50
MIDDELGROOT I (26-49 WERKNEMERS)		specialisatie	tevredenheid in het algemeen
1	Saatchi & Saatchi	full service	9.00
2	Rapp	actiemarketing	8.67
3	Hansnel	full service	8.25
4	Dart	design	8.18
5	Admix	b2b	8.00
5	Kellerman	actiemarketing	8.00
6	Eigen Fabrikaat	full service	7.50
6	Ideas for Brands	full service	7.50
MIDDELGROOT II (10-25 WERKNEMERS)		specialisatie	tevredenheid in het algemeen
1	Vandenbusken	actiemarketing	9.11
2	Alta	full service	8.75
3	Tomeloos	full service	8.50
4	Edividual	klein	8.00
4	Grey*	full service	8.00
4	Brum	design	8.00
4	L'eau	actiemarketing	8.00
4	Wubbe	full service	8.00
5	Frappant	full service	7.86
6	Crossmarks	full service	7.57
7	BBK	full service	7.25
8	Bouwmeester van Leeuwen	full service	7.00
8	Infour	full service	7.00
KLEIN (<10 WERKNEMERS)		specialisatie	tevredenheid in het algemeen
1	Van Santen Netwerk	full service	8.75
2	Living the Brand	actiemarketing	8.33
3	Edividual	actiemarketing	8.00
4	Sniper-X	full service	7.70
5	Circle	full service	6.00

\* inclusief online label Blutarisky

## ranking op specialisatie

ACTIE MARKETING		grootte	tevredenheid in het algemeen
1	Vandenbusken	klein	9.11
2	RAPP Amsterdam	middelgroot I	8.67
3	Living the Brand	klein	8.33
4	Combinatie van Factoren	groot	8.00
4	Edividual	klein	8.00
4	Kellerman	middelgroot I	8.00
4	L'eau	middelgroot II	8.00
BUSINESS TO BUSINESS		grootte	tevredenheid in het algemeen
1	Admix	middelgroot I	8.00
DESIGN		grootte	tevredenheid in het algemeen
1	Dart	middelgroot I	8.18
2	Brum	middelgroot II	8.00
FULL SERVICE		grootte	tevredenheid in het algemeen
1	Saatchi & Saatchi	middelgroot I	9.00
2	Alta	middelgroot II	8.75
2	Van Santen Netwerk	klein	8.75
3	Publicis	groot	8.60
4	Tomeloos	middegroot II	8.50
5	Hansnel	middelgroot II	8.25
6	Grey Amsterdam*	groot	8.00
6	KSM	middelgroot II	8.00
6	Wubbe	middelgroot II	8.00
7	FHV BBDO	groot	7.88
8	Frappant	middelgroot II	7.86
9	Sniper-X	klein	7.70
10	Crossmarks	middelgroot II	7.57
11	Ideas for Brands	middelgroot I	7.50
11	Eigen Fabrikaat	middelgroot II	7.50
11	EURO RSCG	groot	7.50
12	BBK	middelgroot II	7.25
13	Bouwmeester van Leeuwen	middelgroot II	7.00
13	Infour	middelgroot II	7.00
14	Circle	klein	6.00

\* inclusief online label Blutarisky

snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
8.00	9.20	8.00	8.80	7.80	8.20	8.60	8.20	8.60	8.80	8.40
8.33	7.67	8.87	8.33	7.33	7.67	8.00	8.00	7.67	7.33	6.33
8.14	7.86	7.57	7.71	7.14	7.14	7.43	7.29	6.86	7.29	7.43
7.50	7.75	6.38	8.00	8.25	7.00	7.50	7.50	7.63	7.75	6.88
7.00	7.00	7.00	7.50	7.00	6.50	6.00	6.00	7.50	6.50	8.00
snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
9.00	9.25	7.25	9.00	9.25	8.25	8.75	9.00	8.25	9.25	8.00
9.00	8.33	8.00	9.33	8.67	8.67	8.33	8.67	8.33	8.33	8.33
8.50	8.25	7.88	8.38	8.63	7.25	7.88	7.88	8.38	8.13	8.00
8.18	8.47	7.50	8.59	7.81	8.06	8.06	8.24	8.24	8.00	7.82
8.00	7.50	7.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	7.50	8.00	8.00
8.50	8.00	7.50	8.50	7.50	7.50	7.50	8.00	7.50	8.50	7.50
6.75	7.75	7.25	7.75	8.25	7.25	7.75	7.25	7.50	7.50	7.00
7.60	7.60	7.00	7.60	7.60	7.20	7.90	7.60	7.25	7.70	7.00
snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
9.33	8.78	8.78	9.44	8.44	8.56	8.78	8.33	8.67	8.89	8.67
8.63	9.63	7.88	9.13	8.38	8.50	8.38	8.38	8.75	8.75	8.38
8.75	9.25	8.00	9.00	8.50	8.00	8.50	8.50	8.00	8.75	8.75
8.50	7.50	7.50	8.00	8.00	8.50	7.50	7.50	8.00	8.50	7.00
8.00	7.67	7.00	8.33	7.67	7.67	8.00	8.00	9.00	8.33	8.00
7.80	7.80	7.20	8.20	7.40	7.80	7.60	8.00	8.00	8.00	7.20
8.00	8.50	7.50	8.00	9.00	8.00	8.00	7.50	8.50	9.00	8.50
8.20	8.40	7.20	8.20	7.60	7.80	7.60	8.00	7.80	8.40	7.80
7.29	7.71	7.71	8.14	8.29	7.00	7.29	7.29	7.86	7.57	7.29
6.86	7.86	6.57	7.86	7.71	8.00	7.29	7.71	8.00	7.71	7.29
7.00	7.75	6.75	8.00	7.00	7.00	7.00	6.75	7.00	7.50	7.00
7.60	7.60	6.00	8.00	7.60	6.80	6.80	7.20	7.60	6.60	6.80
8.00	9.00	8.00	8.00	9.00	6.00	7.00	6.00	8.00	7.00	6.00
snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
8.75	9.50	8.75	9.25	8.75	8.00	8.25	8.50	8.50	8.75	8.25
8.83	8.17	8.17	8.67	7.83	7.67	7.67	8.00	7.67	8.00	7.17
8.50	7.50	7.50	8.00	8.00	8.50	7.50	7.50	8.00	8.50	7.00
7.40	7.90	7.30	8.50	8.20	7.10	7.20	7.40	7.70	7.56	7.40
6.33	6.33	6.00	7.67	5.67	6.33	5.67	6.00	6.00	6.00	5.33

snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
9.33	8.78	8.78	9.44	8.44	8.56	8.78	8.33	8.67	8.89	8.67
9.00	8.33	8.00	9.33	8.67	8.67	8.33	8.67	8.33	8.33	8.33
8.83	8.17	8.17	8.67	7.83	7.67	7.67	8.00	7.67	8.00	7.17
8.33	7.67	8.87	8.33	7.33	7.67	8.00	8.00	7.67	7.33	6.33
8.50	7.50	7.50	8.00	8.00	8.50	7.50	7.50	8.00	8.50	7.00
8.50	8.00	7.50	8.50	7.50	7.50	7.50	8.00	7.50	8.50	7.50
8.00	8.50	7.50	8.00	9.00	8.00	8.00	7.50	8.50	9.00	8.50
snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
8.00	7.50	7.00	8.00	8.00	8.00	8.00	8.00	7.50	8.00	8.00
snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
8.18	8.47	7.50	8.59	7.81	8.06	8.06	8.24	8.24	8.00	7.82
7.80	7.80	7.20	8.20	7.40	7.80	7.60	8.00	8.00	8.00	7.20
snelheid van werken	relatiebeheer	prijs-prestatie	inzet & service	administratief	nauwkeurigheid van werken	effectiviteit	omgaan met briefings	creativiteit	functioneren als sparringpartner	proactiviteit
9.00	9.25	7.25	9.00	9.25	8.25	8.75	9.00	8.25	9.25	8.00
8.63	9.63	7.88	9.13	8.38	8.50	8.38	8.38	8.75	8.75	8.38
8.75	9.50	8.75	9.25	8.75	8.00	8.25	8.50	8.50	8.75	8.25
8.00	9.20	8.00	8.80	7.80	8.20	8.60	8.20	8.60	8.80	8.40
8.75	9.25	8.00	9.00	8.50	8.00	8.50	8.50	8.00	8.75	8.75
8.50	8.25	7.88	8.38	8.63	7.25	7.88	7.88	8.38	8.13	8.00
8.00	7.67	7.00	8.33	7.67	7.67	8.00	8.00	9.00	8.33	8.00
8.14	7.86	7.57	7.71	7.14	7.14	7.43	7.29	6.86	7.29	7.43
8.20	8.40	7.20	8.20	7.60	7.80	7.60	8.00	7.80	8.40	7.80
7.50	7.75	6.38	8.00	8.25	7.00	7.50	7.50	7.63	7.75	6.88
7.29	7.71	7.71	8.14	8.29	7.00	7.29	7.29	7.86	7.57	7.29
7.40	7.90	7.30	8.50	8.20	7.10	7.20	7.40	7.70	7.56	7.40
6.86	7.86	6.57	7.86	7.71	8.00	7.29	7.71	8.00	7.71	7.29
7.60	7.60	7.00	7.60	7.60	7.20	7.90	7.60	7.25	7.70	7.00
6.75	7.75	7.25	7.75	8.25	7.25	7.75	7.25	7.50	7.50	7.00
7.00	7.00	7.00	7.50	7.00	6.50	6.00	6.00	7.50	6.50	8.00
7.00	7.75	6.75	8.00	7.00	7.00	7.00	6.75	7.00	7.50	7.00
7.60	7.60	6.00	8.00	7.60	6.80	6.80	7.20	7.60	6.60	6.80
8.00	9.00	8.00	8.00	9.00	6.00	7.00	6.00	8.00	7.00	6.00
6.33	6.33	6.00	7.67	5.67	6.33	5.67	6.00	6.00	6.00	5.33