

Onderzoeksverantwoording MT500

Editie 2024

Hoe kwam het onderzoek tot stand?

De MT500 is het jaarlijkse verslag van een onderzoek naar de reputatie van Nederlandse bedrijven onder managers, beslissers en leidinggevendenden. Het onderzoek werd dit jaar voor de 23^e keer uitgevoerd. Het Amsterdam Centre for Business Innovation van de Amsterdam Business School (Universiteit van Amsterdam) was verantwoordelijk voor de opzet en uitvoering van het onderzoek.

Kenmerkend voor de aanpak van de MT500 is de *peer-to-peer*-beoordeling: respondenten vellen een oordeel over bedrijven die in hun eigen branche actief zijn. Dit vanuit het idee dat je beter kunt oordelen over een bedrijf dat in dezelfde industrie opereert dan over een bedrijf uit een branche die verder van je af staat. Respondenten werd gevraagd om hun top 3 van meest bewonderde bedrijven aan te wijzen. Deze top 3 beoordeelden zij vervolgens op vijf aspecten: klantgerichtheid, productleiderschap en de kwaliteit van de uitvoering (conform het model van Treacy en Wiersema ¹), goed werkgeverschap en duurzaamheid. De ranking in de MT500 en de sublijsten is op basis van deze vijf scores berekend.

Ook de samenstelling van de lijst werd voor de editie 2024 weer ververst. Op basis van een combinatie van omzetcijfers en aantallen medewerkers is een lijst met de grootste, in Nederland actieve bedrijven en instellingen samengesteld. Deze lijst is aangevuld met een aantal bedrijven waarvan omzetcijfers en aantallen medewerkers niet direct konden worden achterhaald, maar waarvan algemeen bekend is dat zij tot de categorie 'grootsten van Nederland' behoren. Ook niet-commerciële organisaties uit het hoger onderwijs, ziekenhuizen en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's) zijn opgenomen in de groslijst. In totaal bestaat de groslijst uit 1054 bedrijven en instellingen.

Een belangrijke aanpassing in de opbouw van de groslijst in 2024 betreft de vermelding van 'autonome' onderdelen van grote concerns. Waar voorheen het concern als geheel werd vermeld, worden nu de belangrijkste eenheden van het concern vermeld in de lijst. Zo hebben Albert Heijn en Bol.com nu hun eigen vermelding, waar zij vorig jaar samen onder de paraplu van Ahold Delhaize werden vermeld. De naam van het moederconcern wordt tussen haakjes achter de naam van de eenheden vermeld.

Alleen respondenten met een geverifieerd (zakelijk) e-mailadres konden participeren. Op die wijze is manipulatie van de lijst en oververtegenwoordiging van respondenten van eenzelfde bedrijf voorkomen. De ranking werd uiteindelijk gebaseerd op de beoordelingen van 4.504 respondenten. Gezamenlijk gaven zij 15.772 beoordelingen.

¹ Treacy & Wiersema (1993). *Customer intimacy and other value disciplines*. Harvard Business Review.

² De scores van een bedrijf worden bepaald aan de hand van het aantal toegekende sterren op de verschillende dimensies (op een schaal van 1 tot 5 sterren). Deze scores worden vervolgens vermenigvuldigd met een factor, de zgn. 'multiplier'. De multiplier is gebaseerd op het aantal respondenten dat een bedrijf waardeerde. Een groot aantal 'positieve reviews' is immers meer waard. Om de resultaten over meerdere jaren te stabiliseren werden de scores uit 2020 en 2021 meegenomen in de berekening.

Rekenmodel van de MT500

De opbouw van de vragenlijst

1. Respondenten worden gevraagd om aan te geven in welke sector zij werkzaam zijn en krijgen vervolgens de bedrijven uit de groslijst te zien die tot die sector behoren.
2. Uit deze lijst kiezen zij hun (maximaal) drie meest favoriete bedrijven.
3. Deze bedrijven kunnen zij vervolgens beoordelen op vijf dimensies, telkens met 1 tot 5 sterren.

De vragen

KLANTGERICHTHEID

Hoeveel sterren geef jij deze bedrijven voor 'klantgerichtheid'?

In hoeverre segmenteren zij hun markten en richten zij zich op heel specifieke doelgroepen? Stemmen zij hun aanbod nauwgezet af op de behoeften van klanten die niche(s)?

PRODUCTLEIDERSCHAP

Hoeveel sterren geef jij deze bedrijven voor 'productleiderschap'?

In hoeverre bieden deze bedrijven toonaangevende producten en diensten? Verbeteren zij consequent het gebruik of de ervaring van hun klanten?

EXCELLENTE UITVOERING

Hoeveel sterren geef jij deze bedrijven voor 'excellente uitvoering'?

In hoeverre blinken zij uit door hun klanten van betrouwbare producten of diensten te voorzien tegen scherpe prijzen? Leveren zij maximale eenvoud en gemak voor hun klanten?

GOED WERKGEVERSCHAP

Hoeveel sterren geef jij deze bedrijven voor 'goed werkgeverschap'?

In hoeverre staan zij bekend om hun goede arbeidsvoorwaarden? Spannen zij zich in voor duurzame inzetbaarheid, hebben ze een goed diversiteitsbeleid of bijvoorbeeld een hoge mate van autonomie voor medewerkers?

DUURZAAM ONDERNEMEN

Hoeveel sterren geef jij deze bedrijven voor 'duurzaam ondernemen'?

In hoeverre staan zij bekend om maatschappelijk verantwoord ondernemen? Zijn hun processen, hun producten en hun inkoopbeleid duurzaam en verantwoord?

De eindscore en de ranking in de top 500

Elk bedrijf dat door een respondent in de top 3 wordt geplaatst, wordt vijf keer beoordeeld (telkens met 1 tot 5 sterren):

- Klantgerichtheid
- Productleiderschap
- Excellente uitvoering
- Goed werkgeverschap
- Duurzaamheid

Voor elke toegekende ster krijgt het bedrijf punten:

- 1 ster = 1 punt
- 2 sterren = 4 punten
- 3 sterren = 9 punten
- 4 sterren = 16 punten
- 5 sterren = 25 punten

De optelling van het aantal punten per jaar wordt vermenigvuldigd om tot een gewogen score over drie jaar te komen:

- 2022 * 1/6
- 2023 * 2/6
- 2024 * 3/6

Vervolgens wordt de score vermenigvuldigd met een multiplier. Deze multiplier is een optelsom van:

- een logaritmische waarde o.b.v. het absolute aantal respondenten dat een bedrijf in zijn/haar top 3 aanwees en
- een logaritmische waarde o.b.v. het totaal aantal punten dat het bedrijf verkreeg van deze respondenten.

Elk bedrijf heeft dus eens eindscore welke is gebaseerd op:

- het gemiddelde aantal sterren op vijf dimensies in een bepaald jaar
- vermenigvuldigt met een factor 1, 2 of 3 al naar gelang het een recenter jaar betreft
- vermenigvuldigt met een multiplier gebaseerd op het aantal beoordelingen en de hoogte daarvan

Respondenten en sectoren

- Respondenten 2024: 1.573
- Respondenten 2023: 1.403
- Respondenten 2022: 1.528

Totaal aantal respondenten voor berekening MT500 e2024: 4.504 (in 2023: 4.423).

Analyse resultaten e2024

Overall ranking MT500 2024	Bedrijf	MT500 Sector	Ranking vorig jaar
1	ASML	Machine- en werktuigbouw, elektrotechniek	1
2	De Efteling	Restaurants, Entertainment & Leisure	2
3	Rituals	Retail dagelijkse behoeften	5
4	Albert Heijn (Ahold Delhaize)	Retail dagelijkse behoeften	
5	Coolblue	Retail duurzame goederen	7
6	DAF	Auto-industrie & Toeleveranciers	3
7	Google	ICT dienstverlening, distributie en ontwikkeling van software	23
8	Ikea	Retail duurzame goederen	21
9	Rabobank	Bancaire dienstverlening, beleggingsinstellingen en aandelenhandel	11

Algemene lijst (MT500)

- **ASML** en **Efteling** handhaven hun posities op #1 en #2.
 - Behalve ASML doet ook AMS International het steeds beter (van #131 naar #20. NXP en BE Semiconductor blijven nog achter (#90 en #213 respectievelijk).
- **Rituals** zet groei door: van #9 ('22) naar #5 ('23) naar #3 ('24).
- Na opsplitsen van Ahold Delhaize naar 4 bedrijfsonderdelen met een eigen vermelding in de groslijst, blijkt dat **Albert Heijn** de reputatie van het concern draagt (#4). Bol. volgt pas op #82 en Etos op #362. Gall & Gall heeft nog niet voldoende beoordelingen.
- Een aantal oer-Hollandse bedrijven (KLM, Heineken en Staatsbosbeheer) wordt in de top 10 vervangen door buitenlandse grootmachten:
 - Google en Ikea maken mooi sprongetje de top 10 in: van #23 en #21 naar #7 en #8.
 - Microsoft van #36 naar #10
 - Hitachi Construction Machinery zelfs van #71 naar #11. Het bedrijf verovert deze positie met name door hoge scores op werkgeverschap en duurzaam ondernemen.
- Nieuw in de groslijst dit jaar zijn de NGO's en Goede Doelen organisaties. Vijf weten gelijk al in de top 500 te komen. KWF Kankerbestrijding gaat voorop en komt binnen op #24.
 - Amnesty International (#42) komt bij de top 25 Werkgevers binnen op #20 en bij de top 25 Duurzaam Ondernemen zelfs op #7.

Analyse van sectoren (zie tabel onderaan): de Netto Reputatie Score

Om te bepalen welke sectoren de beste reputatie hebben, is een **Netto Reputatie Score (NRS)** berekend per sector. Daartoe is bepaald:

- of bedrijven meer dan het gemiddelde plus de standaarddeviatie scoren (dit zijn de **Ambassadeurs** van het Nederlandse bedrijfsleven)
- of tot de **middenmoot** behoren (boven het gemiddelde scoren),
- tot de **achterhoede** (onder het gemiddelde),
- of tot de **“rotte appels”** behoren (lager dan het gemiddelde minus de standaarddeviatie).

En vervolgens is – zoals bij de Net Promotor Score – het aantal “rotte appels” afgetrokken van het aantal “ambassadeurs” binnen een sector en het resultaat gedeeld door het totaal aantal bedrijven in de sector. Het resultaat is een score tussen de +100 (alle bedrijven behoren tot de ambassadeurs) en -100 (alle bedrijven behoren tot de rotte appels).

Onderstaande tabel geeft het resultaat voor de drie best presterende sectoren en voor de drie minst presterende sectoren.

#	NRS	Sector	Ambassadeurs	Middenmoot	Achterhoede	Rotte appels
1	40	Goede doelen & Niet-Gouvernementele Organisaties (NGO's)	2	2	1	0
2	35	Auto-industrie & Toeleveranciers	7	6	3	1
3	27	Ziekenhuizen en medische centra	9	7	8	2
32	-40	Vastgoed en woningcorporaties	0	5	7	8
33	-42	Primaire sector	0	0	11	8
34	-45	Personenvervoer	0	2	4	5

- De sector Goede doelen & NGO's – voor het eerst opgenomen in de MT500 – presteert het beste, al is het aantal organisaties dat meegenomen kan worden in de berekening natuurlijk wel wat beperkt.
 - Zowel bij #2 Automotive en #3 Medisch is het aantal organisaties groter en valt op dat er zeer weinig ‘rotte appels’ tussen zitten.
- Opvallend bij sectoren met de minste waardering is vooral de primaire sector: van de 19 bedrijven met een valide resultaat in 2024, is er niet één die boven het gemiddelde scoort.
- In absolute zin dragen de Ziekenhuizen en medische centra het meest bij aan een goede reputatie van het “bedrijfsleven”: met 9 ambassadeurs zijn zij koploper.
- Ten opzichte van vorig jaar – toen een andere, minder eerlijke rekenmethode werd gebruikt – zien we dat Ziekenhuizen het nog steeds goed doen en dat de Primaire sector en het Personenvervoer het nog steeds niet goed doen.

Lijsten per dimensie (top 25 zie tabel volgende pagina)

- Klantgerichtheid
 - Twee vermeldingen voor het Ahold-concern: Albert Heijn en Bol. in de top 25.
- Productleiderschap
 - Drie tech-bedrijven in de top 10, maar vorig jaar waren dat er 6!:

- Excellente uitvoering
 - Merk het aantal ziekenhuizen op: maar liefst 5 van de 25.
- Aantrekkelijke werkgevers
 - Hoopgevend: maakindustrie en techbedrijven blijken redelijk populair: ASML, Hitachi, Coolblue (tech?), TenneT, Mammoet, ASM Int., Google, Microsoft, en Apollo Tyres.
- Meest duurzame bedrijven
 - De usual suspects uiteraard in de kopgroep van deze categorie: Staatsbosbeheer, Tony Chocolonely, ASN.
 - Opvallend natuurlijk: Hitachi. Eens kijken of ze zich kunnen handhaven in deze kopgroep.
 - Vattenfall lijkt haar purpose-driven missie waar te maken.

#	Top 25 klant gerichtheid	#	Top 25 product leiderschap	#	Top 25 excellente uitvoering	#	Top 25 meest aantrekkelijke werkgevers	#	Top 25 meest duurzame bedrijven
1	De Efteling	1	ASML	1	ASML	1	ASML	1	Staatsbosbeheer
2	ASML	2	Google	2	Coolblue	2	Hitachi Construction Machinery (Europe)	2	Hitachi Construction Machinery (Europe)
3	Coolblue	3	Rituals	3	De Efteling	3	Rituals	3	Tony Chocolonely
4	Rituals	4	Microsoft	4	Albert Heijn (Ahold Delhaize)	4	Rabobank	4	Vattenfall
5	Prinses Máxima Centrum	5	De Efteling	5	Rituals	5	Coolblue	5	ASML
6	Albert Heijn (Ahold Delhaize)	6	Albert Heijn (Ahold Delhaize)	6	Prinses Máxima Centrum	6	KLM	6	ASN (de Volksbank)
7	Ikea	7	Ikea	7	Google	7	TenneT	7	Amnesty International
8	DAF	8	Heineken	8	Honeywell	8	Heineken	8	Marktplaats
9	Politie	9	Erasmus MC (Erasmus Universiteit Rotterdam)	9	Radboudumc	9	CGI	9	DHL
10	KLM	10	Coca-Cola Nederland	10	Ikea	10	Mammoet	10	Ikea
11	Van Bommel	11	Cisco	11	DAF	11	ASM International	11	DAF
12	Rabobank	12	Van Bommel	12	Hanos	12	PGGM	12	Honeywell
13	Holland Casino	13	Luchtverkeersleiding Nederland	13	HEMA	13	Google	13	Sdu
14	Technische Unie	14	Mammoet	14	Van Bommel	14	DAF	14	Albert Heijn (Ahold Delhaize)
15	AutoBinck	15	Amsterdam UMC	15	Mollie	15	De Efteling	15	De Efteling
16	Hanos	16	Mitsubishi	16	Amsterdam UMC	16	ABN AMRO	16	KPN
17	AFAS Software	17	Starbucks	17	Fox-IT (NCC Group)	17	Sdu	17	Koninklijke BAM Groep
18	Amsterdam UMC	18	ASM International	18	Technische Unie	18	TNO (incl. ECN)	18	BMW Group Nederland
19	Luchtverkeersleiding Nederland	19	DAF	19	Rabobank	19	University of Twente	19	a.s.r.
20	Jumbo	20	Rabobank	20	IBM	20	Amnesty International	20	Alliander
21	BE Semiconductor Industries	21	AFAS Software	21	Erasmus MC (Erasmus Universiteit Rotterdam)	21	Microsoft	21	Rabobank

22	KWF Kankerbestrijding	22	Coolblue	22	Microsoft	22	Albert Heijn (Ahold Delhaize)	22	Fugro
23	Mammoet	23	Sdu	23	Maastricht UMC (Maastricht University)	23	Apollo Tyres (vh Apollo Vredestein)	23	ANWB
24	Bol. (Ahold Delhaize)	24	Prinses Máxima Centrum	24	Mammoet	24	Mercedes-Benz	24	Rituals
25	ANWB	25	Fox-IT (NCC Group)	25	Plieger	25	BMW Group Nederland	25	PwC