



Zonder laptop gaat het niet meer

Moderne techniek vereist inzet van dealer bij onderhoud

De laatste jaren heeft de elektronica voor de aansturing van motoren, hydrauliek en transmissie een grote vlucht genomen. Regelelektronica is op de moderne machines feitelijk al standaard. In de werkplaats betekent dat een grote verandering, want het onderhoud van deze machines vergt speciaal elektronisch gereedschap. Daarmee zijn de dealer en zijn laptop feitelijk onmisbaar geworden.

Vroeger was het in de winter de tijdruimte van veel bedrijven. Als de machines in de schuur stonden, was het tijd voor het onderhoud. Bij de trekkers de olie verversen en nog even de afstelling van de motor nalopen. Daarmee was je weer klaar voor het voorjaar. Hoe anders is dat tegenwoordig. De tijd dat machines stil staan, moet zo kort mogelijk zijn en kort na Nieuwjaar is het de bedoeling dat de machines weer zo veel mogelijk aan het werk zijn, net als de werknemers trouwens. De huidige tarieven laten niet toe dat in de werkplaats nog loze uurtjes worden gevuld.

Ook het onderhoud zelf is veranderd. Olie verversen gaat nog wel en ook filters vervangen kan elke monteur, maar dan houdt het al gauw op, waarschuwt Patrick Schothuis, aftersales-manager bij Komatsu-importeur Bia. "De elektronica in de machines heeft zich de afgelopen

vijf jaar zo snel ontwikkeld, dat nog maar weinig monteurs de bijbehorende kennis hebben. Dat kan ook niet, want zij krijgen niet de training die de monteurs van een importeur wel krijgen van de fabrikant. Daarbij is steeds meer gespecialiseerde elektronische regel- en controle-apparatuur nodig. Ook die is op de bedrijven niet aanwezig."

Om duidelijk te maken waar het om gaat, gebruikt Schothuis vaak het spierballenvoorbeeld. "Vroeger had je een motor vooral om kracht te leveren. Het was de dommekracht die zorgde voor de aandrijving van een machine. Meer of minder kracht was dan een kwestie van gas erbij of gas eraf. Zo was ook de bediening van een kraan, want zelfs die vereiste nog spierkracht. Nu, bij de huidige machines, is het Fingerspitzengefühl. Alles is heel fijn geregeld en alles past zich aan de vermogensvraag van de machine aan. Dat zie je

ook bij de machinist. Die kan met duim en wijsvinger een complete machine bedienen.”

Zo is het onderhouds nu ook, betoogt Schothuis. “Vroeger maakte het niet uit of een machine een beetje rookte, dat vonden we zelfs wel mooi. Brandstof was goedkoop, dus ach... Nu is alles precies geregeld en is een juiste afstelling nodig om het maximale vermogen uit de machine te halen en is brandstofverbruik een thema om op te letten. Bedrijven moeten zich realiseren dat dit ook met het onderhoud zo is. Waar vroeger iedereen het kon, heb je nu specialisten nodig om de machine optimaal af te stellen. Alleen dan haal je het maximale rendement.”

Alle zelfrijders

De veranderde manier van onderhoud geldt feitelijk voor alle zelfrijdende machines, van trekkers tot hakselaars en van minigravers tot shovels. Allemaal zijn ze uitgerust met een flinke portie elektronica om het maximale uit de machine te halen. Juist die verandering heeft de afgelopen jaren gezorgd voor een nieuwe benadering van het onderhoud door veel bedrijven. De eerste stap daarin is het betrekken van de dealer bij het onderhoud, want zonder dat gaat het niet meer, vindt Dick Klok van het gelijknamige mechanisatiebedrijf. “We zien te vaak dat het werk niet compleet wordt gedaan”, vertelt hij. “Dan wordt er niet volgens de instructie gewerkt en feitelijk gesjoemeld met de onderhoudsvoorschriften. Ik snap het wel, want ze denken dan goedkoop met eigen mensen het werk te doen, maar uiteindelijk is het eindresultaat vaak negatief.”

De gevolgen van het onjuist uitvoeren van onderhoud ziet Klok regelmatig. Dat varieert van pompen die veel te snel versleten zijn tot een hoger brandstofverbruik of versnellingsbakken die veel te snel aan een revisie toe zijn. Monteur Huub Groenewegen kan er smeulige verhalen over vertellen. “Het begint vaak met kleine dingen, maar we zien het gebeuren. Dan halen ze nieuwe filters, want ze doen het zelf wel. Kom je daar een jaar later, dan staan de filters nog in het schap. Of ze halen een filter, maar nog geen olie en dan komen ze een paar weken later voor de olie. Dat heeft dus geen zin, want dan zit het filter al weer vol. Maar hetzelfde geldt voor het niet vervangen van alle filters. Laat je er één achterwege in het brandstofsysteem, dan bespaar je op korte termijn, maar komen de gevolgen later. Zeker met de huidige brandstofsysteem lopen de kosten snel op. Een brandstofpomp is gelijk een schadepost van honderden euro's.”

Maar er zijn veel meer zaken die hij tegenkomt, bijvoorbeeld een versnellingsbak die niet wordt gekalibreerd. “Natuurlijk, er zijn kalibraties die je zelf kunt doen, maar vaak hoort er ook nog een elektronische regeling bij. En het gaat dan wel om fijnmechanische techniek. Neem een vier- of zestraps powershift: dat schakelen is allemaal elektronisch geregeld en verloopt heel precies. Is die afstelling niet goed, dan verlies je vermogen en kan de machine veel schade oplopen als de schakeling net te vroeg of te laat is. Dat horen we ook vaak als een machine hier aan de laptop heeft gelegen. Dan krijg je de opmerking ‘Hij doet het weer veel beter.’”

Loon- en Grondverzetbedrijf Schimmel BV, Scherpenzeel: “Zoveel mogelijk zelf doen.”

Loonbedrijf Schimmel in Scherpenzeel heeft een goed ingerichte werkplaats met een vaste, vakbekwame monteur plus assistentie van enkele vaste bekwame medewerkers voor het onderhoudswerk. Vaste monteur Evert Ploeg houdt alles goed bij en plant zelf de landbouw- en grondverzetmachines in. “We hebben daar een vaste werkwijze voor. De machines die aan de beurt zijn, komen 's avonds binnen en zijn dan een dag uitgepland. We doen dan alle reguliere werkzaamheden. Olie verversen, filters vervangen en wat kleine zaken”, aldus Ploeg. Bert Schimmel van het gelijknamige loonbedrijf geeft aan dat deze aanpak de onderhoudskosten drukt, omdat eigen personeel goedkoper is en je zo zelf goed zicht houdt op de staat van de machine. Schimmel doet niet alle onderhoudswerk. “Als we merken dat er een lastige storing zit aan te komen, schakelen we de dealer in. Ook voeren we zelf geen motorrevisie uit. De dealer heeft daar de apparatuur en kundig personeel voor. Dat is de meerwaarde van de dealer.”

Onderhoud uitgesteld

In de praktijk gaat het vaak mis met het onderhoud, merkt Dick Melessen van Fendt-importeur De Vor. “Dat is niet alleen het onderhoud zelf doen en wat vergeten. Te vaak wordt het onderhoud ook uitgesteld, onder het motto ‘het kan nog wel even’. Ik denk dat we gemiddeld veertig procent van de trekkers te laat zien voor een onderhoudsbeurt.”

Dat dit een eigen verantwoordelijkheid is van de klant bestrijdt Melessen niet. “Maar dan moeten ze niet bij ons terugkomen voor de garantie als er wat mis gaat, want daar heb je dan een probleem. Zeker in de gevallen die bij de fabriek komen, wordt er onmiddellijk teruggekeken in het geheugen van de boordcomputer wat de geschiedenis is. Dan is onmiddellijk te zien of er onderhoud is gepleegd, maar ook hoe zwaar de machine is belast. Is dat beide negatief, dus geen of te laat onderhoud gecombineerd met een veel



De laptop is vandaag de dag een belangrijk stuk gereedschap bij het onderhoud van de moderne machines met hun elektronisch geregelde motoren, transmissies en hydrauliek. Daardoor is er een grote rol weggelegd voor de monteur van de dealer.

Actief organiseren

Komatsu-importeur Bia begint dit jaar met een nieuwe service aan de eigen klanten. Vanaf 1 januari dit jaar worden eigenaars van machines actief benaderd als de machine aan een beurt toe is of als de machine een storings- of waarschuwing melding geeft. Ongeveer tachtig uur voordat de onderhoudsmelding verschijnt, krijgt de eigenaar al een telefoontje met de vraag of er een afspraak kan worden ingepland. Mocht de klant ervoor kiezen om het zelf te doen, dan krijgt hij de vraag of hij een compleet onderhoudspakket voor de beurt wil, dus bijvoorbeeld alle filters en olie die nodig zijn.

Bia maakt bij deze service gebruik van de gegevens die uit het Komtrax-systeem naar voren komen. Komtrax is het digitale machinevolgsysteem van Komatsu. Via een GPS- en een communicatiesatelliet worden alle machinegegevens, waaronder de urenstand, centraal verzameld. Zodra de machine tachtig uur voor een servicebeurt is, ziet Bia dit op het scherm. Dit systeem is in elk geval gekoppeld aan het onderhoudscontract, waarbij Bia op deze manier zelf het initiatief houdt.

Bia verwacht op deze manier niet alleen het onderhoud meer naar zich toe te halen, maar ook beter te kunnen plannen. "Met deze gegevens kunnen we proberen onze monteurs zo efficiënt mogelijk in te zetten en daarmee ook voor de klanten de kosten zo laag mogelijk te houden", verklaart aftersales-manager Patrick Schothuis.

te zware belasting, dan begrijp je dat de fabrikant niet zo happig is om de schade te vergoeden. Dat zijn nooit leuke gesprekken."

Wat in alle gesprekken over het onderhoud wordt benadrukt, is de noodzaak om de machine niet alleen via de computer opnieuw af te stellen, maar ook te voorzien van de jongste update van de software. Vaak is dat het moment dat de afstelling net even anders wordt of net iets anders geregeld om problemen die elders zijn opgetreden te voorkomen. Ook dat is iets wat bij discussies over vermeende garantie-zaken negatief voor de klant uitpakt als hij er niet voor heeft gezorgd de machine te voorzien van de laatste update.



Bia heeft een eigen demonstratieset om het verschil in viscositeit van olie te laten zien. Links de ongebruikte olie ongeveer een halve minuut na het schudden. Rechts een goedkope standaard olie. Duidelijk is te zien dat deze veel minder snel uitzakt.

Natuurlijk is het niet verplicht om een machine langs een dealer te laten gaan, weet ook Schothuis. "Dat moet de klant zelf weten, maar als hij dan om garantie komt, moet hij er niet vreemd van opkijken dat wij onderzoeken wat er met de machine is gebeurd. Zodra zoiets zich aandient, is het eerste wat we doen een oliemonster nemen. Daaruit kunnen we al heel veel aflezen over de historie van een machine. Dan zie je direct hoe oud de olie is en heb je ook wel een indruk onder wat voor een omstandigheden en met wat voor hulpstukken de machine heeft gewerkt."

Onderhoudscontracten

Nu steeds meer machines zijn uitgerust met steeds gevoeliger apparatuur spelen de dealers daarop in met het aanbieden van onderhoudscontracten of verlengde-garantieregelingen. Het zijn allebei methodes om de klant meer te binden aan de werkplaats, maar ook om ervoor te zorgen dat de machine in elk geval even aan de laptop komt. Een van de bedrijven die hier de afgelopen jaren al een flinke slag mee heeft gemaakt, is John Deere- en Doosan-dealer Staaedegaard in Brabant en Limburg. Eigenaar Simon Staaedegaard ziet dat het systeem de klanten bevalt. "Binnen het Service Garantieplan heeft de klant de zekerheid dat hij nooit voor onverwachte kosten komt te staan. Als we dat voor 5000 uur afsluiten, weet hij in die periode precies wat de machine hem kost per draaiuur. Dat is een stuk zekerheid voor de ondernemer."

Aan de andere kant biedt zo'n plan ook de dealer zekerheid. Doordat hij veel machines gegarandeerd terugziet voor onderhoud kan hij de werkplaats veel beter plannen. "Daar zit uiteindelijk voor beide partijen de win-winsituatie", vertelt Staaedegaard. "Net als de loonwerker hebben wij er belang bij dat onze arbeidsuren zoveel mogelijk bezet zijn. Alleen dan kunnen we de uurkosten laag houden. Het betekent ook dat we verplichtingen naar elkaar hebben. Wij moeten het ook waarmaken dat we de klant een machine bezorgen die storingvrij werkt, want dat is waar het uiteindelijk ook om draait. De klant heeft behoefte aan een machine die altijd draait. Daar moet hij zijn geld mee verdienen."

Kosten onderhoud

Voor een trekker en een graafmachine hebben we ook nagevraagd wat een onderhoudscontract per draaiuur kost. Een contract betekent dat al het werk en de materialen door de dealer worden geleverd. Daarin zitten ook de eventuele onverwachte reparaties. Een eigen-gebrekverzekering is dan niet nodig. Gemiddeld komt het contract op ongeveer € 3,- per uur voor een twintigttons graafmachine en € 1,80 tot € 2,40 per uur voor een trekker van rond de 147 kW (200 pk) en 5000 uur. Het verschil in prijs komt vooral van de grote onderhoudsbeurt die rond de 5000 uur plaats moet vinden. Om de prijs te drukken, halen bedrijven die wel eens uit de berekening. Het maakt ook verschil of je de trekker zelf aflevert bij de dealer of dat de monteur naar het bedrijf komt. Dit verschil kan oplopen tot 40 cent per draaiuur. Bedenk wel dat je daar zelf ook veel tijd in moet investeren.

Zelf doen lijkt ook aantrekkelijk, dat scheelt rond de 75 cent per draaiuur. Om aan de garantie-eisen te voldoen, zal er echter toch regelmatig een monteur met laptop bij moeten komen. Dat slurpt waarschijnlijk de helft van het voordeel weer op. Dan kom je bij de stelling die Dick Melessen van De Vor poneert: "Onderhoud is werk voor specialisten en aan hen moet je dat ook overlaten. Net als je als cumelabedrijf de specialist bent in de exploitatie van de machines. Dat laat je ook niet door een ander doen."

Natuurlijk kunnen bedrijven ook een groot deel van het onderhoud zelf blijven doen. Wie een goed uitgeruste werkplaats en een vakbekwame monteur heeft, heeft daar zelf de mogelijkheden voor. Toch vragen eigenlijk alle importeurs en dealers zich af of de kostprijs daarvan wel goed in beeld is. Zeker voor grote bedrijven zal het uit kunnen, maar voor een hele groep is het de vraag of daar toch geen verborgen kosten zitten. Staaedegaard: "We zien te veel mensen die denken dat ze geld besparen door het zelf te doen, maar dat zijn ook de mensen die bij problemen eerst een tijd zelf aan het zoeken zijn, terwijl ze niet de laptop hebben om de machine uit te lezen. Het is ook wel logisch dat ze het eerst zelf proberen, want daarvoor ben je tenslotte monteur, maar uiteindelijk komen ze wel bij het mechanisatiebedrijf of de dealer terecht. En dan is de vraag wat zo'n reparatie werkelijk heeft gekost. Dat soort kosten wordt vaak niet gerekend."

Veel te veel kosten

Ook Schothuis komt dergelijke situaties regelmatig tegen. "We zien dat ook in onze eigen statistieken, want we houden precies bij wie belt en met welke vragen. Dan krijg je vijf keer zo'n zzp-monteur aan de lijn met een vraag over een machinefout. Het gebeurt dat ze vijf dagen aan het sleutelen zijn en dat we er dan pas worden bijgehaald. Als wij het dan zelf snel op kunnen lossen, weet je dat er veel te veel kosten zijn gemaakt", aldus Schothuis. Hij verwacht dat mede door deze ontwikkelingen en de veranderde houding ten opzichte van machines het onderhoud verder gaat verschuiven. "We gaan toch veel meer toe naar de fase waarbij bedrijven gaan kijken naar de cost of ownership. Bedrijven willen weten wat een machine per uur kost en gaan van daaruit kijken of ze er geld mee kunnen verdienen. Nu is onderhoud en reparatie daarin nog een onzekere factor. Dat halen wij eruit door het onderhoud te verzorgen. Het is een teken van de verdere professionalisering van de sector."

Tekst: **Toon van der Stok**

Foto's: **Henk van Merjenburg, Toon van der Stok**



Levertijd onderdelen

Bijna elke fabrikant garandeert wel een levertijd van 24 uur voor 95 procent van de onderdelen. Maar wat als je iets van die vijf procent nodig hebt? Daarvoor heeft CNH het Top Service-garantieplan opgezet. Dit geldt voor alle combines, hakselaars en trekkers boven de T6000 Power/Range Command-serie. Binnen deze 24-uurservice wordt bij een storing direct gezocht naar een plek in de keten waar het onderdeel beschikbaar is. Zodra het daar gevonden is, gaat het op transport. Daarbij kan het zijn dat de productielijn stil gaat om een bedrijf een onderdeel te bezorgen. Afgelopen jaar duurde het desondanks gemiddeld 45 uur voor het onderdeel op het bedrijf was. Dat lijkt nog veel, maar is al 33 uur minder dan in 2008, toen er met het programma werd begonnen. Die winst is behaald door het moment dat het onderdeel op transport gaat te verkorten met 21 uur, de tijd om te leveren drie uur te verkorten en daarna de reparatietijd met negen uur terug te brengen. Voor komend seizoen probeert CNH dit verder te verlagen.