



## Tevreden klanten

*CUMELA vroeg bezoekers AgroTechniek Holland naar hun mening over loonwerk*

Naast het ontvangen van leden gebruikte CUMELA Nederland de stand op AgroTechniek Holland ook om bezoekers te vragen naar hun mening over loonwerk. Het leverde vele geanimeerde gesprekken op en vooral een positief beeld. Veel bezoekers bleken een prima gevoel te hebben bij loonwerk en hadden ook nuttige tips, zoals: kijk eens wat verder dan de mooie machines op de beurs en richt je op het meedenken met de klant.

“Wat een leuke vraag, eindelijk iemand die me niets wil verkopen, maar vraagt wat ik ervan vind.” Het was één van de vele positieve reactie van bezoekers die werden aangesproken door medewerkers van CUMELA Nederland met een vraag over hun ervaring met loonwerk. Ruim honderd mensen werden zo ondervraagd en dat leverde een onverwacht positief beeld op. Niet alleen maakte het overgrote deel van hen in meerdere of mindere mate gebruik van loonwerk, de meesten hadden daar ook een goed gevoel bij. Met natuurlijk de bekende argumenten, zoals goedkoper, niet voldoende eigen arbeid of efficiënter. Zowel bij de ondervraagde veehouders als bij de akkerbouwers noemde de helft van hen als argument dat ze niet zelf de machines hoeven aan te schaffen, dat het goed is voor de kostprijs en dat het zekerheid geeft dat de kostprijs op een laag niveau blijft. Bij de akkerbouwers werd dit vooral genoemd in combinatie met het gebruik van dierlijke mest.

Natuurlijk zijn er de bekende argumenten om geen loonwerker in te schakelen, zoals zelf veel arbeid beschikbaar hebben, zelf

willen bepalen wanneer het werk gebeurt en tarieven die te hoog zijn. Dit laatste werd door bijna tien procent van de veehouders en de akkerbouwers genoemd. Opvallend is dat in de veehouderij ongeveer vijftien procent geen of beperkt gebruik maakt van de loonwerker omdat hij het werk zelf zo leuk vinden. Dat is wellicht de reden dat een aantal veehouders, die aangaven de loonwerker in te schakelen omdat ze zelf geen tijd hadden, daar zelf bleken te werken. Die weten in elk geval zeker dat hun arbeid op het eigen bedrijf voor die uren wordt betaald, constateert Maurice Steinbusch, die als secretaris van de sectie Agrarisch loonwerk vele gesprekken voerde met een glimlach.

### Aandacht voor personeel

Veel belangrijker dan deze bekende argumenten vindt Steinbusch een groot aantal andere opmerkingen die zijn gemaakt. “Daarbij springt vooral het punt personeel eruit. Meerdere bezoekers maakten daar namelijk een opmerking over. Twintig procent van de bezoekers die regelmatig gebruik maakt van

een loonwerker noemde dit als aandachtspunt. Dat is opvallend hoog en een signaal dat cumelaondernemers daar veel aandacht aan moeten blijven besteden.”

In lijn met die constatering werd er ook een aantal andere adviezen gegeven. Zo adviseerde iemand om minder aandacht aan de blingbling van de machines te besteden, maar vooral te zorgen voor medewerkers die kwalitatief goed werk leveren. De opmerkingen daarover varieerden ook, van “Maak ze duidelijk dat het belangrijk is om een keer extra over de kuil te rijden” via “Denk na hoe je een perceel oprijdt en bewerkt, zeker als het nat is” tot “Besteed aandacht aan het gedrag op de weg.” “Denk aan ons imago” was de boodschap van een akkerbouwer uit Zeeland, die zich realiseert hoe belangrijk het is om als sector ook de toeristen en andere weggebruikers de ruimte te geven.

Natuurlijk kwamen in de gesprekken de tarieven ook uitgebreid ter sprake, met een opvallende einduitkomst. Want hoewel er natuurlijk een klein deel was dat de tarieven te hoog vond - ongeveer tien procent - waren er veel meer opmerkingen dat het belangrijk is dat de loonwerker een passende vergoeding krijgt voor de geleverde diensten. Meerdere ondervraagde klanten gaven aan de prijs niet belangrijk te vinden, als de kwaliteit maar goed is. Daarbij spelen niet alleen machines een rol, maar zeker ook de medewerker die het werk uitvoert. Ook gaf iemand aan niet de prijs belangrijk te vinden, maar vooral dat het werk kon gebeuren op het tijdstip dat hij het graag wilde.

Het beeld dat overheerst, is dat veel klanten beseffen dat het werken is met smalle marges, stelt Steinbusch. “Daarbij merk je dat klanten vragen om aandacht. Ze willen geen nummer zijn, maar een opdrachtgever, die ook zo wordt behandeld. Ze willen liever kwaliteit en duidelijkheid dan lage tarieven. Zo vertelde iemand dat hij werkt met voorschotten, maar daarna geen heldere eindafrekening krijgt. Dat ondergraaft het vertrouwen.”

### Mooie relaties

Opvallend is dat sommige klanten ook zorgen hadden over de continuïteit in de sector en dus de beschikbaarheid van voldoende loonwerkers. Anderen gaven het advies om meer samen te werken. Het zijn zaken die cumelabedrijven zouden moeten sterken in hun vertrouwen dat ze moeten investeren in kwaliteit, vindt Steinbusch. We merken duidelijk dat het grootste deel van de klanten vooral geïnteresseerd is in de juiste kwaliteit. Daar zou de aandacht ook moeten liggen. Werken aan goede relaties, waarbij je van elkaar weet wat je wilt. Uit de gesprekken die we voerden, merkten we dat daar vooral behoefte aan is. Niet alleen aan mooie machines, maar vooral aan mooie relaties. Waarbij klanten en loonwerkers van elkaar weten wat ze willen. Daarom zouden loonwerkers ook vaker dit soort gesprekken met hun klant moeten voeren, al was het maar om te voorkomen wat een andere ondervraagde noemde: ‘Ik mis aandacht’. Dat is iets wat je als dienstverlener nooit mag laten gebeuren.”

TEKST: **Toon van der Stok**

FOTO'S: **Toon van der Stok en Gert Vreemann**



*De aandachttrekker bij Krone was het automatisch slijpen van messen met een fraaie, simpele eigen oplossing. Elke dag even snel de messen scherp bespaart volgens onafhankelijk onderzoek dat Krone door DLG liet doen vijftien procent brandstof.*



*De meeste belangstelling van de loonwerkers op de stand van Fendt ging uit naar de Katana, die voor het eerst in Nederland stond. Dit najaar zijn de eerste demonstraties voor belangstellenden.*



*Een gloednieuwe PM2600 van Alasco. Het is een zeven-tienkuubs grond-dumper met een gestuurde achteras en 650/65R30.5-banden. De nieuwe achterklep heeft geïntegreerde cilinders.*



*De letterlijk grootste verrassing op bandengebied stond bij Mitas. De 2,02 meter hoge 1290/50R32 SFT heeft een draagvermogen van zestien ton bij 10 km/u. Wel een wat grove nok voor grasland.*

## Opvallende uitspraken

### Over loonwerk algemeen

- "Communiceer duidelijk wanneer je begint."
- "De machines worden te groot, denk aan de structuur van de bodem."
- "De loonwerker moet ook in aanmerking komen voor subsidie, dan kan de prijs voor bedrijven die de loonwerker inzetten ook omlaag."
- "Soms is er te veel aandacht voor de blingbling van machines in plaats van voor de kwaliteit van het werk."
- "Ik wil geen nummer zijn."
- "Ik mis aandacht."

### Over tarieven

- "De prijs doet er niet toe, de kwaliteit (van de medewerkers) telt."
- "Ik maak gebruik van een Belgische loonwerker. Die heeft veel lagere tarieven."
- "Naar de prijs wordt niet gekeken. Als ik bel, moet het gebeuren."
- "Ik ga niet voor een paar euro overstappen."

### Over kwaliteit

- "Denk aan het imago, rijd niet te hard door dorpskernen."
- "Werk aan het verhogen van de productie en de kwaliteit van het ruwvoer."
- "Loonwerk is klantenkennis."
- "Kwaliteit is belangrijker dan de prijs."

### Over bedrijfsvoering

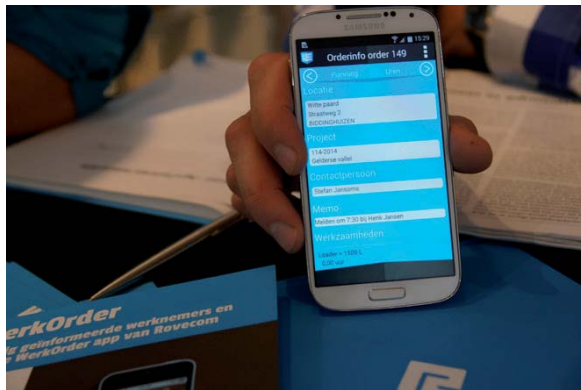
- "Loonwerker bedenkt: eendracht maakt macht, tweestrijd breekt kracht."
- "Blijf kennis doorontwikkelen."
- "Zorg dat je bij blijft, bijvoorbeeld met het gebruik van GPS."
- "Behulpzaamheid is belangrijker dan de prijs. Ik ben al dertig jaar klant."



Deutz-Fahr blijft gas geven. Na de presentatie van de 9340 op de Agritechnica van vorig jaar maakt het nieuwe topmodel nu al een rondgang langs beurzen en evenementen. Binnenkort volgt een kennismakingstoer voor klanten. Ook de productie start binnenkort.



Een echte publiekstrekker was de robottrekker van Probotiq. Een Nederlands kunststukje, dat als tweede eindigde bij de verkiezing van de mooiste en meest praktische noviteit voor de Bronzen Sikkkel.



Voor een snelle en op het eerste gezicht eenvoudige urenregistratie presenteerde Rovecom de WerkOrder-app. Medewerkers kunnen hiermee heel eenvoudig uren vastleggen, opdrachten door krijgen en opmerkingen retour sturen.

## Zes procent meer bezoekers op AgroTechniek Holland

AgroTechniek Holland werd dit jaar bezocht door ruim 55.000 mensen. Dat is ongeveer zes procent meer dan twee jaar geleden. Het leverde tevreden standhouders op, al is de stemming op de markt wel gedrukt. Door de lage prijzen in de akkerbouw en de onzekerheid op de zuivelmarkt zijn bedrijven terughoudend met investeren, constateren verschillende standhouders. Ook bij loonwerkers is volgens hen nog sprake van gematigde investeringsplannen. De meeste machineleveranciers verwachten wel een redelijk jaar, omdat dit voorjaar door akkerbouw en veehouders nog flink is geïnvesteerd. Bij trekkerfabrikanten is de stemming wel gespannen, doordat de belangrijke Europese markten een flinke stap terug doen. Zo is in Frankrijk sprake van een daling van ruim twintig procent en ligt ook Duitsland al meer dan tien procent achter. Sommigen relativeren dit wel met de opmerking dat de afgelopen jaren buitengewoon goed waren, maar het betekent wel dat productie terug moet. Dat vindt iedereen vervelend, dus is er druk om toch machines af te zetten. Wie dit jaar nog wil investeren, kan daarvan profiteren.

Op Grondig.com is een overzicht te vinden van de noviteiten die we aantreffen in Biddinghuizen. Op deze pagina's een aantal van de meest opvallende.