



Als je merk verdwijnt

Gebruiker wil kunnen vertrouwen op snelle en deskundige service

Afgelopen jaar stopte zowel bij Werklust als Challenger/TerraGator de productie van nieuwe machines. Twee klinkende merknamen die grotendeels van het toneel verdwijnen. Dat is niet alleen jammer, het betekent ook kopzorgen voor de klant die met zijn machines verder moet.

Een klein product binnen een groot concern en een relatief klein merk dat moet opboksen tegen internationale giganten. Zijn dat recepten voor mislukkingen? Nee, dat niet per se. Een trouwe klantenkring en betrokken mensen achter het merk kunnen soms het verschil maken. Maar soms ook niet. Tot ieders verrassing werd vorig jaar zomer in Grubbenvorst de assemblagelijnen van de Challenger TerraGators stilgezet. Hoewel marktleider, was de winstgevendheid van het product voor moederbedrijf Agco niet langer groot genoeg meer. Met vijftig

tot zestig stuks per jaar waren de aantallen te klein om vernieuwingen door te voeren en het product de aandacht te geven die het nodig heeft. Bovendien, zo luidde de verklaring van ingewijden, vormde de directe verkoop die bij dit soort machines hoort een probleem; ingeruilde machines drukten negatief op de balans. Inmiddels zijn de laatste nieuwe machines uitgeleverd en kan Agco Nederland alleen nog de Amerikaanse 8300-serie nieuw aanbieden. In de fabriek in Grubbenvorst worden uitsluitend nog de Rogator-spuitmachines gebouwd.

“Je hebt geen keuze meer”

Sander Meilof, Loonbedrijf en Mestdistributie Meilof Smilde

Zoals bij de meeste gebruikers viel het nieuws over het verdwijnen van TerraGator rauw op het dak bij de firma Meilof in Smilde. Het bedrijf draait met drie TerraGators, van de bouwjaren 2005, 2007 en 2012. Wat betreft de onderdelenvoorziening maakt Sander Meilof zich niet direct zorgen. “Dat lost zich vaak wel op. De service is een groter probleem. We doen veel zelf, maar ik vrees dat wanneer we een monteur met specialistische kennis nodig hebben, die minder snel beschikbaar zal zijn”, aldus Meilof. Ook de inruilprijs baart Meilof zorgen. Hij houdt rekening met een flinke waardedaling. “Misschien moeten we langer doorrijden dan normaal.” Het grotendeels verdwijnen van het merk TerraGator is een verlies voor de hele sector, vindt Meilof. “Je hebt eigenlijk geen keuze meer. Wil je een driewieler, dan kom je automatisch bij Vervaet uit. Een prima machine, daar gaat het niet om. Wij draaien met eentje op grasland, naar volle tevredenheid. Maar het is niet gezond dat er geen concurrentie meer is. We kozen mede voor TerraGator vanwege de prijs-kwaliteitverhouding. Nu is de markt min of meer verdeeld.



Zou een jong gebruikte TerraGator nog wat voor zijn bedrijf zijn? Een lagere tweedehandswaarde is wellicht ook om te zetten in een voordeel. Meilof: “Nee, wij houden niet van gebruikt. Je weet niet wat ermee is gebeurd. Als je een nieuwe machine koopt, weet je altijd van A tot Z wat er aan de hand is en wat zijn eventuele zwakke plekken zijn.

“Werklust blijft er voor zijn klanten”

Jaap Tempel, directeur-eigenaar van Werklust

“Deze keer was er geen andere keuze dan te stoppen”, zegt Jaap Tempel, sinds 1991 Werklust-dealer in het Groningse Middelbert en sinds 2013 voor de tweede maal directeur van Werklust. In 2005 nam hij voor de eerste keer de touwtjes in handen, toen het Apeldoornse bedrijf voor de derde keer failliet dreigde te gaan. Hij saneerde, haalde het bedrijf uit de rode cijfers en slaagde erin om in het jaar 2008 weer meer dan 50 wiel-laders af te leveren. “Op een totale markt van 500 tot 600 stuks was dat helemaal niet slecht. Maar toen kwam de crisis en halveerde de afzet.” Door een verschil in visie tussen aandeelhouders en personeel stapte Tempel in 2011 op als directeur en stond hij als aandeelhouder twee jaar aan de zijlijn. In 2013 werd hij wederom gevraagd een poging te doen om het bedrijf te redden. Ditmaal besloot hij de productie zo gauw mogelijk stop te zetten.



Waarom zag u deze keer geen uitweg?

“De aantallen zijn simpelweg te klein om de kosten goed te maken. We hebben een tijd door kunnen draaien op de service, maar voor nieuwe

ontwikkelingen, zoals de stap naar een Stage IIIb-motor, was geen ruimte. Defensie, onze grootste klant, heeft ons gered. Met de overheid hebben we net weer het onderhoudscontract met vier jaar verlengd. Maar de fabriek opstarten kan niet meer. Ik wil niet wachten totdat de bank de deur dicht komt doen.”

In oktober zijn alle tekeningen, mallen en intellectuele eigendommen bij Troostwijk onder de hamer geweest. Ze zijn niet verkocht. Wat gaat er nu gebeuren?

“Er is belangstelling, maar het heeft inderdaad nog niet tot verkoop geleid. Wij hebben iets te koop wat uniek is. Met onze tekeningen en productielijn kun je morgen een shovel bouwen van een kwaliteit die niet onderdoet voor die van de grote internationale merken. De onderhandelingen zetten wij dan ook voort. De grootste kansen liggen in Oost-Europa, waar gewoon met Stage II of Stage IIIa mag worden gebouwd.”

Moet een Werklust-gebruiker zich zorgen maken over onderdelen en service?

“Nee. Onze tekenkamer, de assemblage en een groot deel van het magazijn mogen dan weg zijn, wij zijn er nog. Met of zonder verkoop van de Werklust-inventaris gaan we voor continuïteit. Kunnen we de tekeningen verkopen, dan zou dat goed zijn voor het terugbrengen van de schulden. Het is niet de bedoeling van de aandeelhouders om hun verloren centjes goed te maken. In Apeldoorn hebben we een nieuw begin gemaakt met Ljungby. Hopelijk kan dat straks vanuit een kleiner pand, want we zitten nu met tien man op een locatie waar er honderd hebben gewerkt. Hier in het Noorden richt ik mij op de verkoop van Case. En iemand die geen Case wil, kan hier ook voor een nieuwe Ljungby terecht. Tegelijkertijd gaat de verkoop en verhuur van Werklust onverminderd door, want vóór de 20.000 draaiuren gaat er bijna niet één de schrootbak in. Zowel in Apeldoorn als Middelbert kunnen Werklust-klanten blijvend terecht voor service en onderdelen.”

Stel, Werklust wordt straks in bijvoorbeeld Turkije gebouwd met een Stage IIIb-motor. Haalt u ze dan deze kant op?

“Dan zou ik zeker in gesprek gaan. Mocht het zover komen, dan komt de zwenklader als eerste in aanmerking. Daar is geen tweede van. Maar het heeft geen zin om daar op vooruit te lopen.”

In Apeldoorn werd in 2014 de laatste Werklust-wiellader in elkaar gezet. Daar dreigde het doek in de recente geschiedenis al een paar keer te vallen. De kans op een redding was deze keer miniem, laat directeur Jaap Tempel weten. Ondanks de trouwe schare gebruikers, die bewust kiezen voor het Nederlandse merk met zijn bijzondere kinematiek, werden de aantallen simpelweg te klein om nieuwe ontwikkelingen te kunnen bekostigen.

Onrust

Los van de emoties die bij een merk horen, brengt het verdwijnen van een product onrust met zich mee. Hoe staat het met de service en de onderdelenvoorziening? Wat is een machine tweedehands nog waard? Vanaf de eerste geruchten in het voorjaar duurde het nog tot de zomer voordat Agco-klanten duidelijkheid kregen over TerraGator. Die aanvankelijke radio-stilte, in combinatie met het plotselinge verdwijnen van het



merk, is slecht gevallen bij Agco-klienten. Het gaat bij de zelfrijdende bemesters dan ook om heel specifieke apparatuur, waar bedrijven vaak in korte tijd heel veel werk mee moeten verrichten.

Pas na enkele maanden kwam er een brief voor de klanten plus een reactie richting onder andere CUMELA Nederland. De Challenger-organisatie gaf hierbij aan dat er voorlopig twee monteurs stand-by zullen blijven en dat daarmee de serviceverlening op het niveau kan blijven van wat klanten gewend zijn. De onderdelenvoorziening blijft verlopen via het magazijn in Grubbenvorst. Het neemt de vrees bij de gebruiker echter niet helemaal weg.

Nazorg

Wettelijk krijgt de klant niet veel steun. Fabrikanten zijn volgens de Europese machinerichtlijn verplicht om het technische dossier minimaal tien jaar te bewaren. Dat betekent alleen dat alle technische informatie beschikbaar moet blijven. Over het beschikbaar hebben van onderdelen rept de richtlijn niet. Maar de morele plicht reikt natuurlijk verder. Als gebruiker mag je verwachten dat er gedurende de normale levensduur van

een machine onderdelen beschikbaar zullen zijn. Zowel Agco als Werklust verzekert zijn klanten dat ze zich geen zorgen hoeven te maken. Beide zullen onderdelen blijven aanbieden tegen een prijs die op het niveau ligt van wat klanten verwachten.

De klanten maken zich op hun beurt niet direct zorgen om onderdelen, maar meer om de service. Wanneer ervaren mensen opstappen, dan is goede wil niet meer genoeg en ebt de kennis vroeg of laat weg. De enige geruststelling is dat zowel de Challenger-organisatie als Werklust Holland niet zal stoppen. Goed nieuws voor Werklust - en daarmee voor alle klanten - is dat Defensie net weer voor vier jaar heeft bijgetekend voor het onderhoud aan zijn shovels. Defensie schafte in de jaren negentig 141 wielladers aan en gebruikt veel van die machines nog dagelijks voor het graven van opstellingen en hindernissen, het egaliseren van terreinen en het overslaan van goederen. Zo werkt Defensie ook een beetje mee aan de 'veiligheid' van de Werklust-gebruiker.

TEKST: Egbert Jonkheer

FOTO'S: Egbert Jonkheer, CUMELA Communicatie

"Doodzonde dat Werklust verdwijnt"

Dirk Verweij, Verweij en Zn. Machineverhuur Monnickendam

De firma Verweij is gespecialiseerd in het gebruik van shovels met kraanarmen, tot maar liefst 24 meter haakhoogte. Al sinds de jaren zeventig is het bedrijf trouw aan het merk Werklust en was dat het liefst ook gebleven. "Wij doen specialistisch werk en dan zijn een goede service en korte lijnen met de fabriek een groot voordeel", zegt Dirk Verweij. Er lopen op het bedrijf momenteel zeven wielladers van het merk, waarvan de laatste vorig jaar is aangeschaft, hopen op een doorstart van de fabriek. Het zou immers niet de eerste keer zijn dat het Apeldoornse bedrijf van de ondergang zou worden gered. Maar nu is het doek definitief gevallen en dat is 'dood- en doodzonde', vindt Verweij.

Inmiddels heeft hij er zich bij neergelegd dat hij met zijn volledige wielladervloot zal moeten omschakelen. Een alternatief merk heeft hij nog niet gevonden. "Ik ben tijdens de TKD bij verschillende merken langs gegaan, maar ik heb nog maar



één vertegenwoordiger op de dam gehad. Dat valt me tegen. Hopelijk vinden we een merk dat bereid is om met ons mee te blijven denken en dat dezelfde mate van service kan bieden."

Op dit moment zijn de service en de onderdelenvoorziening vanuit Werklust nog in orde. Als hij belt met 'Apeldoorn' krijgt Verweij nog steeds de werkplaatschef aan de lijn, maar of dat over een paar jaar nog zo is, daarover maakt hij zich wel zorgen. Verweij prijst zich gelukkig met zijn vaste mechanisatiebedrijf Evenboer in Broek in Waterland. "Dat heeft zich echt in ons materiaal verdiept en draait zijn hand niet om voor het maken van aanpassingen. En met een motor van John Deere en assen van ZF zijn de belangrijkste onderdelen voorlopig prima te verkrijgen. Maar voor de niet-alledaagse storingen zul je op een gegeven moment een ervaren merkspecialist gaan missen." Over de restwaarde van zijn materiaal maakt hij zich geen zorgen. "Wij draaien er lang mee. En voor dit soort machines is altijd wel een koper te vinden."