



Op zoek naar een passende

Problemen zijn er om op te lossen. En dat is nou net wat Hans Ruigrok doet. Elke dag zet hij zich in om met een passende en vooral praktische oplossing te komen bij reclames en geschillen. Uiteraard een die voor beide partijen goed werkt.

Tekst: Lilian Braakman
Fotografie: René Faas

De enige vaste afspraken die Hans Ruigrok, medewerker Reclames en Geschillen bij CNB heeft, zijn vergaderingen. "Het is geen standaard werk. Al denk ik 's ochtends te weten wat ik ga doen op een dag, het is altijd weer anders." De maandag is vaak de drukste dag voor de 53-jarige Hans met betrekking tot nieuwe reclames. "Op de maandag is nog steeds de meeste aanloop bij CNB en de vertegenwoordigers zijn aanwezig. Vakgenoten kunnen zelf bij mij binnenstappen, of ik krijg via de vertegenwoordigers zaken schriftelijk en/of mondeling binnen."

OPLOSSING

De reclames die Hans op zijn bordje krijgt, zijn heel verschillend en vaak seizoensafhankelijk. Tijdens de zomer gaat het meestal om een oordeel over een geleverde partij. Er zitten bijvoorbeeld teveel kleine bollen in een aangekochte partij, of zuur en beschadigingen. Het kan zo zijn dat Hans met een reclame een paar minuten bezig is, maar er zijn ook zeer complexe reclames die wel zes weken of langer kunnen duren. Het gaat dan over grote bedragen en belangen of zaken die uiteindelijk bij het Scheidsgerecht worden behandeld. Hans probeert voordat er tot een rechtsgang wordt besloten, de partijen nog op een lijn te krijgen, door gebruik te maken van de bestaande jurisprudentie en de daaraan ingeschatte slagingskansen voor beide cliënten. "Gelukkig komen er

de laatste paar jaar niet zoveel scheidsgerechtes zaken meer voor", geeft hij aan. "Mijn doel is het tijdig op te lossen door er met beide partijen open en realistisch over te praten. Als er onenigheid is schakelen partijen mij geregeld in om tot een goede oplossing te komen. Die oplossing begint altijd bij het koopbriefje. Hier staat de basisinformatie voor mij op vermeld. Van daaruit begin ik te werken en stel van te voren beide partijen op de hoogte. De verkoper behoort te weten dat ik bijvoorbeeld langs ga bij een koper in verband met een uitgebrachte reclame. De bollen zijn immers van de verkoper en als hij bij de beoordeling aanwezig wil zijn, moet dat kunnen. Het kan ook voorkomen dat een reclame niet om de uiteindelijke beoordeling gaat, maar dat het een principekwestie is of dat er sprake is van 'oud zeer'. Dat zijn de lastigste zaken."

In de Bollenstreek is Hans geen onbekende voor kwekers, exporteurs en broeiers. Hij heeft 25 jaar lang als export-, veldkeurmeester en later als teamcoördinator bij de BKD gewerkt. In die functie heeft hij ook jarenlang de aanvoer op beide klokveilingen gekeurd. "Ik heb het mezelf niet altijd even gemakkelijk gemaakt. Afkeuren heb ik altijd het uiterste gevonden en zocht daarom met de betrokkene naar een praktische oplossing om dat zoveel mogelijk te voorkomen. Ik heb al die jaren met veel plezier bij de BKD gewerkt. Ik heb er veel geleerd en gezien. Daarnaast heb ik nog steeds goed contact met oud collega's. Van de opgedane kennis maak ik nog dagelijks gebruik", geeft Hans aan. "Op onze afdeling Reclames en

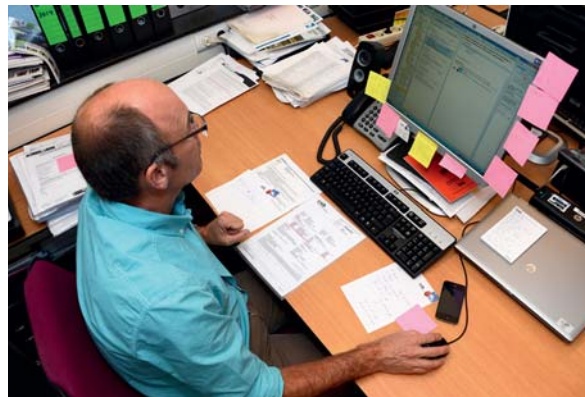
Geschillen kom je ook in aanraking met allerlei emoties. De beste oplossing is dan om de zaak even een dagje te laten rusten, zodat de cliënt van de 'klap' bekomen is en weer openstaat om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Het is zeer uitdagend en dankbaar werk. In tegenstelling tot bij de BKD, sta ik nu tussen de cliënten in plaats van er tegenover. Een andere positie maar niet eenvoudiger, omdat nu beide partijen je inzet verwachten. Ik probeer altijd op een praktische manier en zoveel mogelijk naar ieders tevredenheid een reclame op te lossen.

'Soms is het meer een principe kwestie'

Natuurlijk kan een klant het niet eens zijn met mijn mening of beoordeling, maar dat kan ik heel goed loslaten en vertrouwen op mijn ervaring en kennis. Bij twijfel neem ik altijd een monster en laat het onderzoeken bij PPO of BKD. Ik vind het een prachtige functie, niet altijd even gemakkelijk, maar je bent met mensen bezig en met een geweldig product. Mijn onafhankelijkheid vind ik erg belangrijk. Je wilt namelijk geen verwijten krijgen van partijdigheid. Je bent tenslotte bezig met de narijheid van anderen."

UITSLAG

Onderweg heeft Hans altijd een ziftmaatje mee en een mesje, voor het geval dat een bol of knol moet worden opengesneden vanwege aal, zuur of bolrot. Bij een beoordeling pakt Hans nooit de bovenste bollen uit een kist. Per kist of bak pakt hij honderd bollen en controleert ze indien nodig op de maat. Dit doet hij per partij meerdere malen. "Voor een broeier is het bijvoorbeeld belangrijk om de gekochte maat bollen te ontvangen, omdat deze garant staan voor



oplossing

het gewenste gewicht dat nodig is voor de veiling of voor het contract. Indien er teveel kleine bollen in een partij zitten, zal dat negatief voor de broeier uitpakken. Dat is een reden waarom ik soms - naar aanleiding van een uitgebrachte reclame - controleer hoeveel procent er te klein is. Aan de hand van mijn vastgestelde percentages spreek ik beide partijen en leg een mogelijke oplossing voor. Zoals een deel voor een andere prijs. Het kan ook voorkomen dat ik een beoordeling doe te velde of in de kas." Meestal belt Hans over de uitslag. "Een e-mail vind ik te gemakkelijk en het is maar net hoe en wanneer iemand dit leest. Met een telefoontje heb je daar minder last van en begrijp je elkaar vaak beter. Daarbij moet je er wel voor zorgen dat je niet meegesleept wordt in de emoties van een cliënt, hoe moeilijk dat soms ook is."

Wanneer de handel via CNB gaat, kunnen betrokken partijen bij een geschil gebruik maken van de diensten en adviezen van Hans en zijn collega Sjaak van Ruiten. Naast het oplossen van reclames en geschillen, komt er ook de nodige administratie en correspondentie bij een afhandeling kijken. "Alle afspraken worden bevestigd en correcties worden gefactureerd. Daarbij komen de afspraken van reclames die de vertegenwoordigers zelf hebben afgehandeld ook naar de afdeling." Uit preventie controleert Hans steekproefsgewijs de nieuw gemaakte koopovereenkomsten op tegenstrijdigheden en/ of onjuistheden. "Voorkomen is natuurlijk beter dan genezen", aldus Hans. Ook licentieovereenkomsten en teeltcontracten passeren de afdeling. Verder onderhoudt Hans contact met andere instanties in het vak, om zodoende op de hoogte te blijven van allerhande ontwikkelingen en nieuwswaardigheden.

Het seizoen is iets rustiger begonnen dan andere jaren. Daarmee bedoelt Hans dat problemen wat makkelijker op te lossen zijn. "Dit jaar willen de kopers in geval van een reclame toch

graag de partij behouden en zelf de partij nakijken op zuur of andere gebreken. Uiteraard met een prijsaanpassing ter compensatie van de zoekkosten. In de loop van dit seizoen krijgen we echter meer meldingen van hoge percentages zuur. Opvallend zijn verder dit jaar de reclames op te wit gerooide tulpenbollen. Dat klinkt misschien raar, maar deze zijn eigen-

lijk ongeschikt voor waterbroei. Juist door een scheurtje in de huid wortelen de bollen in die situatie beter. Doordat geen seizoenen en zelfs geen dag hetzelfde is, leert Hans nog elke dag "Dit vak leeft en er ontstaan steeds weer nieuwe uitdagingen. Zijn het niet de stengelalen, dan is het wel een nieuw quarantainevirus dat de aandacht vraagt."



Hans Ruigrok: 'Het is zeer uitdagend en dankbaar werk'