

CRV maakt ki-dienstverlening klaar voor de toekomst

De structuur van de Nederlandse veehouderij verandert, transport en arbeid worden duurder, medewerkers hebben andere verwachtingen van de balans tussen werk en privé en veehouders organiseren hun bedrijfsvoering planmatiger. Met een nieuw planningssysteem maakt CRV de ki-dienstverlening toekomstbestendig.

Wie iets online iets bestelt, wordt van iedere stap in de logistieke afhandeling op de hoogte gehouden. Ook installatiebedrijven geven klanten vaak al een tijdvenster waarbinnen ze de servicemonteur kunnen verwachten.

‘De techniek voor het plannen van logistieke processen ontwikkelt zich snel. Nieuwe computerprogramma’s maken planningen steeds efficiënter en de service aan klanten beter’, ziet Theo Kramer, teamleider ki in Noord-Nederland. ‘Voor het plannen van afspraken voor insemineren, scannen en embryo’s inzetten werken we bij CRV al lange tijd met een systeem dat veel werk vraagt van de inseminatieteams. De teams hebben zich hier altijd prima mee gered en dankzij hun flexibiliteit en persoonlijke aandacht zijn veehouders over het algemeen zeer tevreden over de service van CRV’, weet hij. Maar de leverancier van het huidige planningssysteem

stopt met het onderhoud ervan, vult Clarine Schmaal, hoofd mpr en centrale planning, aan. ‘Dit betekent dat we over moeten naar een nieuw systeem. Van die gelegenheid hebben we gebruikgemaakt om te kijken of we onze dienstverlening slimmer kunnen inrichten.’

Meer en duurdere kilometers

De structuur van de Nederlandse melkveehouderij is in de afgelopen 25 jaar ingrijpend veranderd. Zo is het aantal melkveebedrijven bijna gehalveerd en het aantal koeien per bedrijf verdubbeld. Daarbij is het aandeel doe-het-zelf-inseminaties gestegen van iets meer dan twintig naar ruim vijftig procent. ‘Inseminatoren moeten daardoor voor een inseminatie gemiddeld steeds meer kilometers rijden. De kosten per kilometer en de arbeidskosten stijgen bovendien sterk. Met efficiënt plannen kan CRV veel geld besparen en de dienstverlening

Auke Spijkerman: ‘Slimmer plannen voor iedereen beter’

‘We hebben als boerenbestuurders veel respect voor de manier waarop de inseminatieteams de routeplanning altijd zelf hebben georganiseerd en voor de kwaliteit van hun dienstverlening’, benadrukt Auke Spijkerman, voorzitter van het regiobestuur Noord. ‘Maar tijden veranderen. Als nieuwe programmatuur het mogelijk maakt om slimmer te plannen en efficiënter te werken, wordt iedereen daar beter van’, verwoordt hij de uitkomst van gesprekken in de ledenraad over het project ‘toekomstbestendige dienstverlening’. ‘Inseminatoren hoeven minder kilometers te maken en krijgen meer continuïteit in hun werkrooster. En veehouders krijgen een betere dienstverlening voor een concurrerende prijs’, voorziet hij.

‘Voor sommige veehouders zal het even wennen zijn dat ze bij nabellen iemand van de centrale planning aan de telefoon krijgen, in plaats van een vertrouwde inseminator’, realiseert de bestuurder zich. ‘Maar wij denken dat dit snel went. Ook bij de centrale planning werken heel vriendelijke mensen van CRV.’ Spijkerman boert in Wapserveen in het gebied waar afgelopen zomer al werd proefgedraaid met het nieuwe plansysteem. ‘Eerlijk gezegd heb ik daar in de dienstverlening niets van gemerkt.’

De grootste zichtbare vooruitgang voor veehouders verwacht de bestuurder in de tweede fase van het project. ‘Dan krijgen we voor ieder bezoek een bericht binnen welk tijdvenster we de inseminator kunnen verwachten.



Dan weten we wanneer de koeien klaar moeten staan. Dat is prettig voor ons als veehouders. Maar zeker ook voor de inseminatoren, die zo rustiger en veiliger hun werk kunnen doen.’



voor veehouders betaalbaar houden', legt Clarine uit. 'Om een aantrekkelijke werkgever te blijven zal CRV ook rekening moeten houden met de wensen van een nieuwe generatie medewerkers', voegt ze toe. 'Zij combineren werk vaak met zorgtaken in hun gezin en willen duidelijkheid over hun rooster en werktijden.'

Over naar centrale planning

Na een zorgvuldige voorbereiding, met onder andere een proef in het gebied Noordoost-Nederland, schakelt CRV in Nederland in het eerste kwartaal van 2026, gefaseerd per regio, over naar een nieuw, toekomstbestendig systeem van dienstverlening. Veehouders worden hierover nog nader geïnformeerd.

'De basis van het nieuwe systeem is een centrale planning, die voor heel Nederland vanuit het hoofdkantoor in Arnhem zal plaatsvinden', vertelt Clarine. 'Alle meldingen van veehouders komen hier binnen en alle routes worden hier met de computer gepland. Daarbij worden de bestaande grenzen tussen inseminatiegebieden losgelaten. Soms kan het efficiënter zijn om een bedrijf net over de grens van het ene gebied op te nemen in de route van een ander gebied', legt ze uit.

Veehouders die telefonisch contact opnemen over de planning, krijgen in het nieuwe systeem een medewerker van de centrale planning aan de telefoon. Deze medewerker heeft inzicht in de routes en planning van alle inseminatoren. Bovendien zijn nu bijna alle CRV-auto's uitgerust met een kastje dat traceren mogelijk maakt. Hierdoor is het op termijn ook mogelijk om automatisch wijzigingen in de planning door te voeren.

Vertrouwde inseminator blijft

'Inseminatoren kennen hun werkgebied en de veehouders door en door. Ze weten welke veehouders de koeien

voor de ki vroeg klaar hebben staan en welke veehouders de inseminator liever wat later hebben. Daar houden ze in de planning van de routes rekening mee', vertelt teamleider Theo Kramer. 'Deze kennis uit het veld is ingebracht in het nieuwe planningssysteem.'

Theo verwacht dan ook dat er voor veehouders weinig zal veranderen. 'In de meeste gevallen zal nog steeds een vertrouwde inseminator op het erf komen. Een enkele keer kan dat een inseminator uit een ander gebied zijn. En gemaakte afspraken over bezoektijdstip zullen zo veel mogelijk gevolgd worden.'

'Wat wel zal veranderen, is de eindtijd voor meldingen voor de tweede inseminatieronde. Door de twee inseminatierondes beter op elkaar te laten aansluiten, kunnen we de werkdag voor medewerkers efficiënter indelen', legt de teamleider uit. De opgavetijden zijn niet voor alle gebieden gelijk. Over de exacte opgavetijden voor hun gebied zullen veehouders nog worden geïnformeerd.

Tijdvenster als service

Voor de medewerkers van CRV betekent de nieuwe manier van werken dat ze zich volledig kunnen concentreren op het insemineren, scannen en embryo's inzetten. 'Over het plannen van routes hoeven ze zich geen zorgen meer te maken. Dat wordt voor hen geregeld. Dit zal de kwaliteit van onze dienstverlening en de veiligheid van de medewerkers ten goede komen', verwacht Clarine.

'Als de omschakeling naar een centrale planning volledig is afgerond, gaan we onze dienstverlening verder uitbreiden', vertelt ze. 'Op termijn krijgt de veehouder vooraf een berichtje met een tijdvenster waarbinnen de inseminator op het bedrijf komt. Dan bieden we dezelfde service als de grote pakketbezorgers en zijn we met onze dienstverlening echt helemaal klaar voor de toekomst.' |