

A portrait of Wouter Harlaar, a middle-aged man with a receding hairline, smiling. He is wearing a dark blue blazer over a light blue checkered shirt. The background is blurred, showing what appears to be an indoor setting with green plants and some equipment.

Wouter Harlaar

Wouter Harlaar (Kraakman): **‘De consolidatieslag ligt nog steeds niet achter ons’**

Een grote groene olifant met een geel gestreepte slurf

De afspraak was al maanden geleden gemaakt: een interview met Wouter Harlaar, de nieuwe ceo van Nederlands grootste mechanisatiebedrijf Kraakman. Dus ook maanden voordat het faillissement van collega-John Deere-dealer GroeNoord bekend werd.

Auteur: Hein van Iersel

Een dag voordat wij het interview houden, belt Harlaar mij op: 'Ik wil het interview graag door laten gaan, maar ik wil niets over GroeNoord zeggen. Enerzijds omdat ik het niet correct vind om over collega's te praten, maar ook omdat het op dit moment in handen van de curator ligt.' Harlaar en uw redacteur besluiten het interview gewoon door te laten gaan en het onderwerp GroeNoord zoveel mogelijk onbesproken te laten. Tenminste, voor zover dat mogelijk is. Tijdens het interview hebben we beiden herhaaldelijk het gevoel dat er een grote groen-gele olifant in de kamer aanwezig is. Hij wordt niet benoemd of besproken, maar is er duidelijk wel. Alles wat Kraakman doet - en niet doet - is direct vergelijkbaar met dat andere John Deere dealerbedrijf.

Inmiddels is het interview op onderdelen al weer behoorlijk achterhaald. Het kan bijna niet anders dan dat Kraakman het bestaande dealergebied van GroeNoord over gaat nemen. Op dit moment wordt al een serviceorganisatie opgetuigd, die klanten technisch kan ondersteunen in het noorden en worden voormalige GroeNoord medewerkers uitgenodigd om te solliciteren bij Kraakman. Ook worden gesprekken gevoerd met eigenaren van de voormalige GroeNoord bedrijfspanden.

John Deere

Wie Kraakman zegt, zegt ook John Deere. De omzet van Kraakman, ongeveer 200 miljoen euro, wordt voor 60 tot 70 procent bepaald door John Deere. Harlaar: 'Zonder John Deere hebben wij geen bestaansrecht. Het bedrijf in deze omvang zou dan niet kunnen bestaan. En zo'n omvangrijk serviceapparaat is dan ook niet op de been te houden.'

Wat blijkt: veel van de veranderingen die Kraakman de laatste jaren heeft doorgevoerd, zijn geïnitieerd door John Deere. Een voorbeeld daarvan is de introductie van een Microsoft ERP-programma met een John Deere-schil daaromheen. Harlaar: 'Dit is eigenlijk het John Deere-dealersysteem. Het was behoorlijk complex om dit systeem binnen Kraakman te implementeren. Je moet niet vergeten dat Kraakman pas een aantal jaar bestaat. Vier, vijf jaar geleden waren wij vier verschillende bedrijven. Ieder met zijn eigen DNA, maar ook zijn eigen systemen. Het was een enorme klus om de implementatie van één overkoepelend systeem voor elkaar te krijgen. Bijna een soort openhartoperatie, want tijdens de implementatie ging het werk gewoon door.'

Support Center

Het grote voordeel van het overkoepelende systeem is dat Kraakman nu kan werken met één landelijk Support Center. Harlaar: 'In de vestiging in Lieshout zit nu ons Service Support Center. In John Deere-jargon: *centralized and connected support*. Eén callcenter voor eerste hulp op technisch vlak. Daar kunnen klanten terecht als ze een technische vraag hebben, Maar ook collega's kunnen er terecht met hun vragen. Vergis je niet: ons werk is technisch enorm complex geworden. Wij hebben per vestiging bijvoorbeeld één collega die gespecialiseerd is in golf, één in hakselaars, één in voermengtechniek voor de veeteelt en ga zo maar door. Voor die specialisatie heb je schaalgroottes nodig. Een belangrijk voordeel van het Service Support Center is dat die medewerkers direct in de agenda van een vestiging kunnen om een afspraak te maken voor de klant.'

Reactief, maar straks ook proactief

De connectie tussen de klant en het Kraakman-serviceapparaat is op dit moment nog vooral reactief, maar Harlaar verwacht dat dit straks ook proactief zal worden. Als er meer data beschikbaar is, weet je als servicedealer wanneer dingen kapot zullen gaan. 'Als bekend is dat een turbo stukgaat na 10.000 uur, kunnen we een klant bellen waarvan we weten dat diens turbo nog niet vervangen is. Het gaat natuurlijk om het voorkomen van *down time* bij de klant.'

De volgende stap is dat ook de klanten van Kraakman, dus de gebruikers van John Deere-tractoren, hetzelfde systeem gaan gebruiken. Harlaar: 'Onze klanten, of dat nu loonwerkers, groenvoorzieners of greenkeepers zijn, kunnen gebruikmaken van het John Deere Operations Center. Dat is een online portal. Daar kan de loonwerker of de hovenier zijn machines zien en direct zien waar hij aan het werk is. De percelen zijn ook ingetekend. Dat is eigenlijk het voorportaal van autonoom rijden. Op dat gebied worden ook al grote stappen gezet, natuurlijk. Hoe meer van die bewerkingen je aanhaakt in de John Deere portal, hoe beter de uitkomst. Dat geldt ook voor calculeren en offrenen.'

Geld verdienen

Harlaar wil niets vertellen over het faillissement van GroeNoord, maar zegt wel dat het afgelopen jaar ook voor Kraakman lastig was. Een van de doelstellingen van 2025 is meer geld verdienen en een gezond rendement te

Kraakman

Kraakman is een van de twee John Deere dealerorganisaties van Nederland. Het bedrijf werkt vooral in het westen en zuiden van Nederland en heeft in dat gebied 17 vestigingen en een omzet (in '24) van ongeveer 200 miljoen. Kraakman BV is het fusie resultaat van vier John Deere dealerbedrijven, die in de afgelopen jaren zijn overgenomen en in 2024 zijn geïntegreerd tot één bedrijf. Dit zijn achtereenvolgens: Kraakman-Perfors, Staaedegaard, Vervet-Stehouwer en Geert-Jan de Kok.

draaien. Harlaar: 'Je moet een gezond verdienmodel hebben om te kunnen investeren. In kennis, systemen en al dat soort zaken. Er moet gewoon brood verdiend worden, graag ook met beleg. En dat is lastig, want we hebben te maken met een krimpende agrarische markt. Dat is geen nieuws; dat is al vijftig jaar gaande.'

Naast de krimpende agrarische markt heeft Kraakman te maken met groei in de andere markten: openbaar groen, natuurbeheer, grondverzet en dergelijke. Recent heeft Kraakman het werkgebied van zijn Volvo-graafmachines fors vergroot door de overname van een aantal Volvo-dealers. Ondanks de groei van dit segment is het volgens Harlaar zeker niet de bedoeling om veel meer merken te gaan vertegenwoordigen. 'Focus is belangrijk; dan kun je ook zorgen dat je kennis op orde is. Bij bijvoorbeeld naar de online verkoop van Stihl. Ik denk dat wij in Nederland dankzij onze webshop Kraakman Tuinmachines één van de grootste verkopers van die machines zijn. We hebben ook een speciale webshop voor Husqvarna tuinmachines: www.gardentools-hop.eu. Onze strategie is dat we een groter deel van een kleinere koek proberen te veroveren.'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!