



# Klantenservice John Deere Europa op werkbezoek bij Golfclub Brunssummerheide

## De puntjes op de i

**De John Deere Precision Cut 8700A heeft inmiddels 400 bedrijfsuren op de teller staan. Jeremy Kramer, hoofdgreenkeeper van de fraaie Brunssumse golfbaan, adviseerde de golfbaaneigenaar deze fairwaymaaier aan te schaffen. Eind mei kwam de Duitse golfmachinespecialist Andreas Hartmann speciaal naar Zuid-Limburg om input te krijgen en te geven aan de gebruikers.**

Auteur: Broer de Boer

De klantenservice van John Deere brengt vanuit het Duitse Walldorf regelmatig een bezoek aan professionele gebruikers van zijn machines. Dat gebeurt bewust pas als de machine al enige tijd in gebruik is en er de nodige ervaringen mee zijn opgedaan. De belangrijke onderhouds- en gebruikaspecten worden dan opnieuw intensief doorgenomen. Betrokkenen kunnen dan ook hun vragen afvuren op een specialist die de betreffende machine volledig doorgrondt. Rutger Hinderks van dealer Kraakman licht toe: 'Bij aflevering hebben we op de golfbaan ook al een uitgebreide instructie gegeven over het dagelijks onderhoud en gebruik. En als gebruikers of technici na de ingebruikname vragen hebben, kunnen ze altijd bij ons terecht. Ik zie de John Deere-klantenservice als een verlengstuk van Kraakman. Daar wordt vanuit de hele wereld input over de machines verzameld, die wereldwijd met de dealers wordt gedeeld. Deze klantenservice van John Deere ondersteunt dus de landelijke dealers. Hierbij hebben wij behalve met Hartmann ook te maken met de *territory manager* van John Deere, in ons geval Stefan Schmeitz.'

### Hoge capaciteit

SBA Golf & Groen is al geruime tijd verantwoordelijk voor het onderhoud van Golfbaan Brunssummerheide. Wat vormde de aanleiding om juist deze John Deere-fairwaymaaier aan te schaffen, de Precision Cut 8700A, die uitgerust is met Terratronic-software? Hoofdgreenkeeper Jeremy Kramer licht toe: 'De eigenaar, Fons Heuts, wil hier een topbaan zien. Hij heeft SBA Golf & Groen opdracht gegeven om de benodigde kennis en kunde te leveren en het onderhoud naar een hoger niveau te tillen. Daartoe investeert hij ook in de machines die we hier inzetten. De golfclub bezit bijna alles wat nodig is voor het onderhoud, tot een kraan en een minikraan aan toe. Hier staan ook twee Toro-fairwaymaaiers in de loods en verder heeft ongeveer de helft van alle maaimaterieel zo'n groene kleur. Onze nieuwe fairwaymaaier van John Deere geeft niet alleen een fraai maai-beeld, maar heeft ook een hoge capaciteit. Dat laatste was één van de voornaamste redenen om de machine aan te schaffen. Ook het vertrek van twee greenkeepers die een andere betrekking kozen speelde een rol; dat leverde namelijk meteen capaciteitsproblemen in de





5 min. leestijd

menskracht op. De beslissing om tot aanschaf over te gaan, werd tamelijk snel genomen!' SBA Golf & Groen was al tijdens de start van de golfbaan in 2007 betrokken bij de aanleg en later ook bij het onderhoud. Kramer is sinds 2017 ongeveer twintig uur per week te vinden op de baan, geholpen door vaste crewleden, die hier allen vrij kort na de aanleg aantraden. Zoals greenkeeper Lars Raes, die bij afwezigheid van Kramer het team aanstuurt, en monteur Edwin.

De laatste vertelt: 'Eén van de waardevolle zaken voor mij is dat ik de vijf maaikooien van de Precision Cut 8700A niet hoeft te verwijderen voor onderhoud. John Deere heeft ze kantelbaar gemaakt, zodat je vrijwel overal bij kunt komen. Hartmann is gespecialiseerd in deze machine en heeft vandaag enkele delen van de workshopmanual nog eens grondig met me doorgenomen. Daarbij wees hij me op cruciale punten, zoals bouten die je met een juist moment moet aantrekken. Ook attendeerde hij me op een aantal andere punten waaraan je regelmatig speciale aandacht moet besteden. Hartmann is mijn telefonische gesprekspartner als de onderhoudsmanual geen antwoord geeft op mijn vragen. Hij kent deze machine door en door. Hij is mede dankzij dit soort bedrijfsbezoeken op de hoogte van de praktijkervaringen in vele landen. Ook staat hij in nauw contact met de ontwikkelaars van de machines. Door deze kennisoverdracht wordt de kwaliteit van het onderhoud verbeterd en vermindert de kans op storingen en uitval.'

### Tips en tricks

Hartmann vertelt desgevraagd dat hij achtergrondinformatie geeft over deze autonoom maaibende machine, maar ook tips en tricks voor het werken met de machine. Zo heeft de machine vijf zwevende maaieunits, die je met een simpele pin ook star kunt maken. Hij legt uit: 'Het voordeel daarvan is dat je met een andere gewichtsoverdracht op de bodem kunt werken. Hiertoe dient de feature *weight transfer*. Zoiets is vooral interessant als het terrein dat je maait zeer vlak is. We hebben bediscussieerd of de toepassing hiervan op deze Limburgse golfbaan zin heeft.' Met het uitgebreide bedrijfsbezoek illustreert John Deere ook zijn serviceapparaat goed voor elkaar te hebben. Hartmann: 'Dit danken we aan onze ruim 180-jarige geschiedenis in de landbouw. Via de ervaringen direct in het veld, maar ook de rechtstreekse banden van onderhoudsmensen met onze engineering. Op het gebied van service en onderhoud is er een hoge druk om storingen snel op te lossen; dit om inkomstenverlies en stilstand te beperken bij onze afnemers. Niet voor niets hanteren wij strikte responstijden als er storingen verholpen moeten worden. Vandaar dat we vanuit onze locatie in Walldorf onze focus leggen op de gebruikers van dit professionele tuin- en parkmaterieel. Het doel van zo'n bedrijfsbezoek is vooral ook om storingen op termijn te voorkomen. Verder neem ik tijdens zo'n bezoek alle opties en instellingen, de mechanische onderhoudsintervallen, het diagnosesysteem en onderhoud en reparaties aan de hydrostatische delen door met de gebruikers. Ook laat ik nog eens uitge-

## TECHNIEK



Rutger Hinderks, accountmanager tuin-, park- en golfequipment bij Kraakman, de landelijke John Deere-dealer



Monteur Edwin vindt het waardevol dat de vijf maaikooien van de Precision Cut 8700A kantelbaar zijn voor onderhoud.

breid zien hoe je de maaikooien kunt backlappen op deze machine.'

### Minder overlap

Greenkeeper Raes vertelt dat de autonoom werkende fairwaymaaier dagelijks zo'n tien hectare maait: 'We maken met deze machine meer meters dan met een traditionele zeventdelige maaier. Dat is te danken aan de veel geringere overlap, maar ook aan geringere wachttijd: de tijd dat je met de machine op de baan met andere zaken bezig bent dan met maaien. We hebben hier totaal 45 holes en 30 daarvan hebben een "echte" fairway. Die zijn overigens vrij smal. De Precision Cut 8700A kan deze autonoom maaien in anderhalve dag. En al maait hij zelfstandig, we houden hem wel in



Hinderks, geflankeerd door de John Deere-mannen Andreas Hartmann en Stefan Schmeitz (rechts)



Greenkeeper Lars Raes rijdt de John Deere Precision Cut 8700A naar een onlangs geverticuteerde oefengreen.



## ‘Autonoom maaien is mogelijk zonder tussenkomst van zogenoemde activators’

de gaten terwijl we andere klussen op de holes uitvoeren. Ik vind dat John Deere deze machine sterk gebouwd heeft en dat hiervoor kwalitatief hoogwaardige onderdelen gebruikt zijn. John Deere gaat met de tijd mee. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de mogelijkheid om de aansturing van autonoom maaien rechtstreeks mogelijk te maken. Het gaat daarbij om gps-systemen en bijbehorende intelligente besturingsoplossingen.

Raes: ‘Dat gebeurt zonder tussenkomst van zogenoemde activators, mechanica die traditioneel een rol speelt bij het heffen van kooien en andere mechanische bedieningsfuncties. Autonoom werkend krijgt deze machine de elektrische commandosignalen rechtstreeks via een Can-bus vanuit de software van Terratronic aangestuurd. Hierdoor en door het ontbreken van die activators is de machine veel minder gevoelig voor storingen. Het regelmatig terugkomende kalibrewerk vervalt ook. Dat is nodig om die – kostbare en trillingsgevoelige – activators hun werk goed te laten doen.’ Raes ervaart de eco-mode waarover de Precision Cut 8700A beschikt als een groot pluspunt. ‘Die kun je enigszins vergelijken met *load traction*, waarbij het motortoerental hydraulisch/ proportioneel wordt bijgestuurd. Dit resulteert erin dat het instelbare aantal snijdingen van de maaicilinders per strekkende meter onder alle omstandigheden gelijk blijft. Dat is natuurlijk waardevol als de machine in een zwaarder of natter grasgewas terechtkomt.’

### Kwaliteit verbeteren

Welke consequenties heeft deze autonoom maaiende fairwaymaaier voor het werk van de greenkeepers? Hierover zegt Raes: ‘De golfbaan-eigenaar wil de kwaliteit van de baan dus sterk verhogen. Deze fairwaymaaier met een hoge capaciteit speelt daarbij een hoofdrol. De opzet is dat de greenkeeping hierdoor meer tijd kan spenderen aan andere onderhoudstaken, die de uitstraling van de baan en het clubhuis nog verder verbeteren. De bewering dat autonoom maaien ten koste gaat van de inzet van greenkeepers gaat bij ons in elk geval niet op. Bij Golfclub Brunssummerheide zijn namelijk geen vrijwilligers die klussen op de baan uitvoeren. Neem bijvoorbeeld de bestrijding van onkruid op de greens en de fairways. Enkele jaren geleden hebben we voor het laatst grootschalig met chemische middelen ingegrepen. In twee jaar tijd kregen we met drie spuitrondes de greens en de fairways vrijwel schoon. Ook andere maatregelen speelden hierbij een rol, zoals de grassoortkeuze en vaker doorzaaien, wat een dichtere grasmat gaf. Nu nemen we als greenkeepers af en toe een hole onder handen om daar handmatig onkruidplantjes te verwijderen.’

### Fabrieksbezoek

Er wordt een foto gemaakt van de complete greenkeepersploeg samen met de John Deere Precision Cut 8700A. Vanuit de groep hoor je het geluid dat ze hun nieuwe machine nu nog beter hebben leren kennen. Hinderks, Schmeitz en Hartmann vertrekken na het ruim drie uur durende bezoek naar een volgende afspraak. Maar niet dan nadat Hartmann de Brunssumse greenkeepers uitgenodigd heeft voor een bezoek aan de fabriek!



**BE SOCIAL**  
Scan, lees & deel!