



# Gebruikers worden veeleisender



Volgens een recent onderzoek gehouden onder Europese heftruckpark beheerders stellen heftruckchauffeurs steeds hogere eisen aan zowel hun materieel als aan hun leveranciers,.



**Guy Washer** van Redshift Research, het bedrijf dat het onderzoek uitvoerde, signaleert de belangrijkste trends.

Een enquête gehouden onder meer dan 1400 gebruikers van heftrucks, in vijf Europese landen, toonde onlangs aan dat de markt steeds veeleisender wordt.

Dit lijkt aan te sluiten bij de stelling dat de interne logistieke sector de trends van de automobielindustrie volgt. Autopech komt niet vaak meer voor, dus bij het kopen van een auto letten we voornamelijk op andere criteria, zoals het imago, het merk, prestaties, financiering, veiligheid, service en extra's.

Het spreekt voor zich dat deze punten niet allemaal van belang zijn bij de aankoop van een vorkheftruck. Neem bijvoorbeeld het imago van de truck, deze zal voor een heftruckbestuurder minder zwaar tellen dan voor iemand die een auto koopt. Wel is het duidelijk dat steeds meer waarde wordt gehecht aan service en ook staat vast dat veiligheid en het milieu een steeds belangrijkere plaats innemen.

Van die twee aspecten is veiligheid het duidelijkst gedefinieerd. Gebruikers maken zich met name zorgen over zaken als het zicht van de bestuurder, het geluidsniveau en de stabiliteit. Maar ook wordt er steeds meer belang gehecht aan de gevolgen voor het milieu, vooral door de grotere bedrijven.

### Tegenstrijdige berichten

Terwijl het belang van het milieu lijkt te stijgen, zijn er des al niettemin tegenstrijdigheden in wat mensen zeggen en wat ze doen. Een voorbeeld; alhoewel het milieu voorkomt in de top-10 van items die bekeken worden bij de aanschaf van een truck (36% van de ondervraagden gaf aan dat het uiterst belangrijk was), blijkt dat het percentage personen die zich bekommert om de gebruikskosten of de levensduur van de truck beduidend lager is (slechts 21%

## Gebruikersenquête

gaf aan dit uiterst belangrijk te vinden). Maar wat misschien nog belangrijker is, is dat eerder onderzoek heeft aangetoond dat minder dan 20% van de gebruikers bijhoudt hoeveel stroom hun heftruck verbruikt. Het is moeilijk te begrijpen hoe mensen het milieu als een belangrijk punt kunnen noemen en hoe vorkheftrucks in dat opzicht bekeken worden, terwijl ze geen inzicht hebben in de hoeveelheid energie die verbruikt wordt.

**“Eerder onderzoek heeft aangetoond dat minder dan 20% van de gebruikers bijhoudt hoeveel stroom hun heftruck verbruikt.”**

Het is niet geheel duidelijk of de waargenomen trends in de auto industrie zich op dezelfde manier zullen ontwikkelen in de interne logistiek sector. Als dit wel zo is, is het niet onwaarschijnlijk dat gebruikers van heftrucks zich meer bewust zullen worden van het stroomverbruik en dat ze mogelijk op zoek zullen gaan naar modellen met lagere gebruikskosten. Als we kijken naar de markt voor miniklasse auto's met uiterst efficiënte motoren zoals de Fiat Panda, Ford Ka en de Citroen C1, zien we dat de verkoop in 2008 steeg met 10% in West-Europa, terwijl de overall verkoop daalde met meer dan 6%. Het zou kunnen dat mensen in deze klasse een auto's kiezen met oog op het milieu, maar het lijkt er meer op dat men vooral waarde

hecht aan het financiële voordeel en als dat dan toevallig een groene optie is, is dat mooi meegenomen.

Als deze trend zich voortzet in de heftruckbranche, wordt energieverbruik een belangrijk punt en zal de vraag naar trucks met een efficiënt brandstofverbruik zeker toenemen. Voor het echter zover is, moet er bij de aanschaf van trucks eerst anders gedacht en gehandeld worden.

### Het belang van het prijskaartje

Momenteel wordt de prijs nog steeds als doorslaggevend argument gezien voor de aanschaf van een truck (45% van de ondervraagden gaf aan dat dit uiterst belangrijk was). Minder hoog scoorden de kosten van reserveonderdelen (38%), servicekosten (37%) en gebruikskosten (30%). Dit is deels toe te schrijven aan het aantal leasetrucks in gebruik, maar het is ook duidelijk dat de gebruikers niet geheel op de hoogte zijn van alle kosten zodat er weloverwogen een aankoop gedaan kan worden op basis van gebruiks- of levensduur kosten, in plaats van op de aanschafprijs alleen.

Op zich is dit geen probleem, maar gezien de stijgende energiekosten en de steeds complexere koopovereenkomsten zou de gebruiker een wel overwogen en misschien betere keuzes kunnen maken indien hij beter inzicht in de gebruikskosten en -patronen had. Keuzes die goed zijn voor het bedrijf, maar ook voor het milieu. ■

Dit artikel verwijst naar een enquête, waarvoor 1400 managers geïnterviewd werden verantwoordelijk voor de goederenstroombeheersing in productie- en distributiebedrijven. Het onderzoek vond plaats bij bedrijven gevestigd in Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk, Italië en Spanje en werd gefinancierd door diverse heftruckproducenten, waaronder Cat Lift Trucks.

Stuur voor meer informatie een e-mail naar [guywasher@redshiftresearch.co.uk](mailto:guywasher@redshiftresearch.co.uk)

## Gebeurtenissen kalender

Datum, Evenement, Locatie, Website	Overzicht
20-24 april <b>Hannover Messe</b> Hannover, Duitsland <a href="http://www.hannovermesse.de">www.hannovermesse.de</a>	Enorme beurs met onder andere industriële robots, energiebesparing en automatisering van productie, fabrieken en industriële gebouwen.
21-24 april <b>TransRussia</b> Moskou, Rusland <a href="http://www.transrussia.ru">www.transrussia.ru</a>	14e jaarlijkse internationale transport- en logistiekbeurs en conferentie met meer dan 500 exposanten en 13.000 vierkante meter beursoppervlak.
7-10 mei <b>Transport and Logistics 2009</b> Riga, Letland <a href="http://www.bt1.lv/bt1/translog">www.bt1.lv/bt1/translog</a>	Internationale beurs en conferentie die zich toespit op transport, logistiek en communicatietechnologieën.
12-15 mei <b>Transport Logistic</b> München, Duitsland <a href="http://www.transportlogistic.de">www.transportlogistic.de</a>	12e internationale beurs voor logistiek, telematica en transport met meer dan 1600 exposanten uit 53 landen.
13-17 mei <b>Packaging Depot</b> Chisinau, Moldavië <a href="http://www.packaging-depot.moldexpo.md">www.packaging-depot.moldexpo.md</a>	Beurs voor verpakkingsapparatuur en verpakkingsmaterialen, maar ook voor druk-, markering - en etiketteringstechnologieën.
14-17 mei <b>Iskon 2009</b> Konya, Turkije <a href="http://www.tuyap.com.tr">www.tuyap.com.tr</a>	De vierde editie van deze logistiekbeurs, die zich toespit op goederenbehandeling, opslag en distributieproducten en -diensten.
26-27 mei <b>Platform Logistique</b> Lyon, Frankrijk <a href="http://www.top-transport.net">www.top-transport.net</a>	Beurs gericht op mensen werkzaam als hoofd magazijn of logistiek directeur, toegespit op logistieke infrastructuur en op materieel, diensten, technologieën en IT-systemen voor magazijnen.