



# Kwaliteit en klantgerichtheid

BUITENLANDPOST



René Kleinveld en Christine Brandsma hebben een tuinbouwbedrijf voor de vermeerdering van uitgangsmateriaal voor kamerplanten in de buurt van Moshi, Tanzania. Op het bedrijf met 2,5 hectare kassen werken 110 medewerkers.

Een van de belangrijkste doelstellingen van ons tuinbouwbedrijf is om onze klanten een uniform en kwalitatief goed product te leveren. Klanten horen tevreden te zijn over de geleverde stekken en jonge plantjes. Dat maakt de verstandhouding goed en geeft het vertrouwen voor een langdurige relatie. Kwaliteit en klantgerichtheid blijken echter bij veel bedrijven in Tanzania en Kenia, waar een groot deel van onze tuinbouwmaterialen vandaan komen, onbekende begrippen.

Voor bepaalde artikelen zijn we vaak op één of enkele bedrijven aangewezen. Zo halen we de plastic zakken waarin onze moederplanten staan opgepot, uit Kenia. Ze sturen ons eerst een aantal

monsterzakken, waar we een keuze uit kunnen maken. Maar bij aflevering is er steevast iets mis.

Vorig jaar waren de zakken zo dun, dat ze binnen een half jaar uit elkaar vielen. We kunnen nu met geen mogelijkheid onze Rhipsalis cereuscula-moederplanten naar een ander gedeelte van de kas verrijden, want zodra je de plant wilt oppakken, zakt de bodem eronderuit. En onze laatste zending zakken bleek veel kleiner dan was afgesproken. Dat doet onze planning geen goed.

## SCHEVE DOZEN

Het duurde even voordat we een fabriek vonden die goede dozen voor onze export kon leveren. De eerste fabriek sneed de dozen niet uniform, zodat ze scheef in elkaar kwamen te zitten en niet te stapelen waren. Daarna probeerden we een concurrent, waar we zeer tevreden over waren. Totdat opeens het papier waarvan de dozen waren gemaakt, veel dunner bleek.

Het werd tijd voor een gesprek met de eigenaar van de kartonfabriek. Als voorbeeld namen we een goede en een slechte doos mee. Bij de fabriek werden we hartelijk ontvangen door de directeur. Toen we hem de dozen lieten zien, verkondigde hij met een glimlach: 'Ja, ik weet wel wat daar de oorzaak van is.'

Hij vertelde ons over de grootste papierfabriek in Tanzania. Het scheen dat ze een verkeerd perceel met bomen hadden gekapt om te gebruiken voor hun papierproductie. Hierdoor ontzegden de autoriteiten hun de benodigde

vergunningen om te mogen kappen. De problemen hieromtrent liepen zo hoog op dat is besloten de fabriek te sluiten.

Na een aantal maanden echter kwamen steeds meer bedrijven in Tanzania in de problemen. Niemand kon meer labels krijgen voor artikelen die ze wilden verkopen. Er was een tekort aan papier en dat begon zich in allerlei sectoren te wreken.

Voor de kartonfabriek was dit papiertekort de reden dat ze een veel lichtere kwaliteit papier voor onze dozen gebruikten dan normaal. De

volgende keer zouden ze ons zoals vanouds kwalitatief goede dozen leveren, verzekerde de directeur ons. De autoriteiten hadden besloten de papierfabriek weer vergunningen af te geven, want zonder papierproductie zouden de economische activiteiten in het land teruglopen.

CHRISTINE BRANDSMA

► [www.oasis-yp.com](http://www.oasis-yp.com)



De dozen, klaar voor export, worden via de 'lopende band' naar de vrachtwagen gebracht.

Foto: Christine Brandsma