

Boomkwekerij Boom & Bonheur volgt de Duitse FFL-richtlijnen. De bomen moeten in een vierjarig ritme verplant worden, met als resultaat een sterk wortelstelsel en een hoger aanslagpercentage.



‘Proactiviteit en openheid wekken vertrouwen bij de klant en dat willen we niet beschamen’

Boom & Bonheur specificeert kwaliteit voor opdrachtgever

Als vakkennis bij opdrachtgevers verdwijnt en bomen vaker binnen grote bestekken openbaar worden aanbesteed, trekt kwaliteit – en de controle daarop – eerder aan het kortste eind. Boom & Bonheur streeft naar concrete invulling van kwaliteit op alle vlakken in de bedrijfsvoering, en toont de kwaliteit aan de klant nog voordat die erom vraagt. Directeur Martien Mantje: ‘Het is aan ons als boomkwekers om ons vak hoog te houden.’

Auter: Karlijn Raats

ONDANKS keurmerken, kwaliteitsnormen, plantspecificaties en dichtgetimmerde bestekken blijft er discussie over kwaliteit. Martien Mantje, directeur van Boom & Bonheur: ‘Het klopt dat specialistische vakkennis bij opdrachtgevers verdwijnt, maar de groenbranche is niet gebaat bij inferieure kwaliteit, faalkosten en getouwtrek. De kennis zit bij ons; het is ook aan ons om ons vak hoog te houden.’ Dit doet Boom & Bonheur door bewust in te zetten op langdurige kwaliteit van het plantgoed en de handelsrelaties.

Vierjarig ritme

Voor de productkwaliteit gelden specificaties, zowel in Nederland als in Duitsland. Boomkwekerij Boom & Bonheur kweekt bomen volgens de richtlijnen van het Duitse wetenschappelijke agrarische instituut FLL. Deze zijn

volgens Mantje strenger dan de Nederlandse richtlijnen, bijvoorbeeld de norm dat bomen in een vierjarig ritme verplant moeten worden. ‘Bij verplanting worden de wortels doorgesneden, waardoor het wortelstelsel verbetert en het aanslagpercentage van de bomen hoger is’, vertelt Mantje.

Jong opkronen

Doordat de groenkennis bij opdrachtgevers verdwijnt, komen kwaliteitsspecificaties van pas. Mantje wijst erop dat er ook kwaliteitsaspecten zijn die de klant zelf eenvoudig met het blote oog kan waarnemen, zoals minder diktegroei in de eerste jaren en een brede, volle kroon bij solitair. ‘Als een boom jong is, kronen wij deze hoger op dan vereist is naar Nederlandse maatstaven. We beginnen op 2 m, het jaar erop



Martien Mantje

Het duurt een jaartje langer om tot een bepaalde diktemaat te komen dan bij later opkronen

Boom & Bonheur snoeit alleen bij verplanting en laat de kroon daarna breder worden. 'Onze solitairen staan op ruime afstand van elkaar geplant, zodat ze rondom zon krijgen. Ze kenmerken zich door een brede, ronde en volgroeide kroon. Dit in tegenstelling tot bomen die dicht op elkaar staan: die maken meer lengte en hebben weinig vulling in de kroon.' Boom & Bonheur vermeldt het verplantritme en de breedtemaat van de kroon in de offerte voor de klant. Dit is niet gangbaar in Nederland.

Onverenigbaarheid

Aanvullend op de gekozen kweekmethode monitort Boom & Bonheur of er sprake is van onverenigbaarheid in ent-onderstamcombinaties. 'Verkleuren er bomen rood in het najaar terwijl de rest daar nog niet aan toe is? Dat is een eerste teken van onderstamproblematiek. Deze exemplaren merken we en verwijderen we.' Om deze problematiek te minimaliseren, treft de boomkwekerij standaard maatregelen. 'We vermeerderen op eigen wortel of leggen ze zelf af, zoals met onze eigen lindes. Voorbeelden van lindeselecties die we op eigen wortel kweken, zijn *Tilia europaea* 'Pallida Typ Lappen' en *Tilia cordata* 'Dila'. Afleggen gebeurt bij ons op de kwekerij; daarna neemt een spilkweker het stokje over. Uit de spilkwekerij terugkomen, maken wij laanbomen.'

Samenwerking en relatiebeheer

Samenwerking zit bij Boom en Bonheur in het DNA, volgens Mantje. 'In ons bedrijf zijn mensen werkzaam van meer dan tien verschillende nationaliteiten; dat is bovengemiddeld veel. Dat komt doordat ons bedrijf altijd kijkt naar de juiste persoon voor de juiste markt en met het juiste arbeidsethos, openstaat voor andere culturen en zich niet laat inperken door landsgrenzen.' Overigens geldt ook dat het gros van het kantoorpersoneel meertalig is of een internationale

arbeidsgeschiedenis heeft, zoals de commercieel directeur en Mantje zelf.

Een goede relatie tussen leverancier en klant is belangrijk voor de eindkwaliteit, van het product in een project. Aan de basis van een goede klantrelatie staan volgens Mantje vertrouwen, transparantie en het nakomen van beloftes. 'Je moet elkaar in de ogen kunnen kijken, letterlijk en figuurlijk. De relatie met een klant begint daarom vaak met een bezoek en het in kaart brengen van diens interesses, wensen en eisen. Om te laten zien dat we de klant begrijpen en wat we in huis hebben, leggen we probleemoplossingen en referentieprojecten voor. We delen ook vooraf onze voorwaarden en stemmen de rolverdeling, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid af met de klant. Bovendien vertellen we wat we niet kunnen; we brengen knelpunten en risico's in kaart. Klanten weten daardoor wat ze van ons kunnen verwachten en waarderen onze openheid. Dat leidt tot vertrouwen bij de klant en bij Boom & Bonheur tot de wil om dat vertrouwen niet te beschamen.' Afhankelijk van de intensiviteit van de relatie heeft Boom & Bonheur meerdere keren per jaar contact met bestaande klanten: telefonisch, op beurzen of al dan niet zelf georganiseerde events of door bezoeken over en weer. Als Boom & Bonheur wordt betrokken bij de ontwerpfase, werkt het bedrijf graag op locatie bij de klant.

Tijdig meedenken

In de samenwerking bij projecten draait het vaak om afstemming van de logistiek, de toegepaste soorten en de toepassingswijze. Mantje vertelt hoe de communicatie eruitziet bij een lopend project: 'De klant heeft een machine waarmee hij niet van boven uit een gesloten trailer kan lossen en kan op die locatie niet aan een geschikte alternatieve machine komen. Wij zijn daarover van tevoren in gesprek geweest met de klant en

2,20 m. Als je vroeg snoeit, zijn alle snoeiwonden dichtgegroeid, met als gevolg dat er minder invalspoorten zijn voor ziekten en aantastingen tegen de tijd dat de bomen in de verkoop gaan.' Jong opkronen zorgt voor minder diktegroei in de eerste jaren. Het duurt volgens Mantje dan ook een jaartje langer om tot een bepaalde diktemaat te komen dan bij later opkronen. 'Dat je de cellen in de boom zich rustig laat ontwikkelen, heeft als meerwaarde dat de boom weerbaarder en daardoor vorstbestendiger is en minder last heeft van concurrentietakken, waardoor hij minder wild oogt', aldus Mantje.

In de Nederlandse markt is het gebruikelijk dat de kroon van zwaardere maten teruggesnoeid blijft worden, ook bij solitairen. Dan zijn de bomen eenvoudiger te verladen.

spelen daar tijdig op in. Dat doen we door ruim op tijd bij onze transporteur een open trailer vast te leggen, alle exportspecificaties in orde te maken en het gewijzigde trailertype en de dag van levering aan de klant door te geven. Wij leveren het zware plantgoed aan met die open trailer op de dag dat de klant rijplaten heeft neergelegd en een verreiker heeft staan op de locatie. Hierdoor kan de klant zonder kunst- en vliegwerk het zware plantmateriaal lossen.' Meedenken betekent soms ook: een klant die tegenslag ondervindt uit de brand helpen. 'Daarmee bouwen we een robuuste lange-termijnrelatie op; de tevredenheid van de klant is dan de winst.'

Proactief advies over soorten

Vroeg in het planningsproces, nog voordat de klant erom vraagt, denkt Boom & Bonheur na over de mogelijkheden en onmogelijkheden. Dat kan gaan om geschikte soorten voor een bepaalde plantplaats, maar ook om het nauwgezet organiseren en regelen van de fytosanitaire certificaten voor derde landen. 'Voor alle derde landen gelden specifieke eisen. Soms kun je met registraties plantgoed leveren, soms kan dat niet', legt Mantje uit. 'Momenteel zijn eiken met een stamdiameter van meer dan 6 mm niet toegelaten in Engeland, omdat er in Nederland geen plaats is die aan de Engelse fytosanitaire eisen voor eikenlaanbomen voldoet. Als een klant toch eiken wil, geven wij in het voortraject aan dat wij die niet kunnen leveren. Vervolgens doen we voorstellen voor alternatieven die de klant kan gebruiken.'

'We vertellen ook wat we niet kunnen en brengen risico's en knelpunten in kaart'

Planning

Boom & Bonheur besteedt ook aandacht aan het managen van de verwachtingen van klanten, om altijd tijdig en *first time right* te kunnen leveren. 'We zijn realistisch in de tijdlijn voorafgaand aan de verladung. We houden daarbij rekening met alles wat er nog moet gebeuren om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden. Zo reserveren we buffertijd om producten te vervangen als we de kwaliteit te laag vinden om ze aan de klant te leveren. Ook calculeren we stagnatie in, zoals



sneeuw of extreme drukte. Dat levert een buffer-tijd en dus een afroepstermijn op van een week. Wij hebben het leveren van kwaliteit hoog in het vaandel staan. Een voorwaarde daarvoor is dat de organisatie niet overbelast raakt. Ik heb in het verleden ervaren dat het beter is om de afroepstermijn op te rekken dan overal ja op te zeggen.'

Personeel

De jaarrond orderpicking- en logistieke capaciteit wordt bij Boom & Bonheur gewaarborgd door in de drukste periode tijdig op te schalen met 40 tot 60 extra mensen. Op zich onderscheiden ze zich daarmee niet van andere marktpartijen. Bijzonder is wel dat het bedrijf jaar al jaren geen problemen kent bij het aantrekken van deze mensen, ondanks de schaarste op de arbeidsmarkt. 'Er is een pool van mensen die graag voor ons werken en telkens terugkeren. Ze draaien mee alsof ze vaste medewerkers zijn, vieren sinterklaas en feestavonden mee, schuiven aan als er getraakteerd wordt op koek of vis en nemen ook deel aan de jaarlijkse loterijavond. Ze zijn simpelweg onderdeel van het team en worden navenant beloofd. Sommigen van hen komen in vaste dienst. Al onze mensen voelen zich bij ons thuis dankzij onze kernwaarden van saamhorigheid en samen de schouders eronder zetten. Mensen zijn ook lang bij ons in dienst. Onze voormannen zijn geselecteerd op hun sociaal-emotionele vaardigheden. Zij laten de mensen in hun team in hun waarde en weten hen te motiveren.'

Prijzen

Prijs staat in de boomkwekerij nooit los van

kwaliteit. Een boom die veel aandacht heeft gekregen in het kweekproces is duurder. Mantje ziet prijsdruk, maar gelukkig niet in alle segmenten. 'De prijzen zijn omhooggegaan, maar we zien wel verschillen tussen segmenten als het gaat om de prijs en dus de kwaliteit. Denk bijvoorbeeld aan het verschil tussen wegbeplanting in het buitengebied en beplanting voor het hogere tuinsegment.'

Voorraadbeheer

Het op peil houden van de voorraad is in deze tijd complex voor iedereen, dus ook voor Boom & Bonheur. 'We hebben zelf een heel grote productie. Bij schaarste proberen we daar in de opplant rekening mee te houden en door tussendoor meer zwaarder materiaal op te planten. Daarnaast houden we goed in de gaten wat er voorradig is in de markt. Onze inkopers weten goed wat waar beschikbaar is. Zij houden in hun werk altijd de kwaliteit van de handelsrelatie in het oog en streven naar meerwaarde voor beide partijen. Bij schaarse producten zullen ze proberen een heel pakket af te nemen in plaats van de weinige schaarse exemplaren. Dat lukt niet altijd, maar we willen graag dat ook de andere kweker tevreden kan terugkijken op de samenwerking. En dan is de cirkel rond: de kwaliteit van een groenproduct is het hoogst als iedereen in de keten kwaliteit en duurzaamheid nastreeft, ook in de omgang met elkaar.'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!