



‘Als hovenier moet je je reputatie al van tevoren beschermen met goed advies’

Boesheide Hoveniers zet in op optimaal klantcontact

Joost van Werven (38) en Ronald Beckers (45) van Boesheide Hoveniers bedienen allerlei klanten en handelen ook de allerkleinste klussen af, maar leggen eveneens tuinen aan van over de ton. De beide eigenaars streven ernaar om níet exclusief te zijn. ‘Onze strategie is dat iedereen ons moet kunnen vinden.’

Auteur: Karlijn Santi Raats

Bij Beckers thuis had de hele familie groene vingers. In 1996 nam hij, na de tuinbouwschool, de gronden van oma over. Toen Van Werven na de tuinbouwschool voor zichzelf begon, kreeg hij opslagruimte bij Beckers. Hij hoefde geen huur te betalen, maar maaide voor Beckers de tuinen. In 2003 gingen Van Werven en Beckers een samenwerkingsverband aan als #GBoesheide Hoveniers\$G. Beckers neemt het maken van beplantingsplannen en tuinonderhoud voor zijn rekening, want daar heeft hij affiniteit mee. Van Werven houdt zich bezig met aanleg, bestrating en bloembakken. Onder hen werken tien vaste medewerkers. In het seizoen wordt het team uitgebreid met zes bbl'ers en uitzendkrachten. Het werkgebied is Midden-Limburg, rond Roermond.

Totaalpakket

De onderneming heeft een afdeling die zich focust op schuttingen. ‘We vinden niet alleen dat iedereen ons moet kunnen vinden, we willen ook een totaalplaatje afleveren bij onze klanten’, vertelt Beckers. ‘Het verschil met

schuttingleveranciers die na het plaatsen weer vertrekken, is dat wij na het plaatsen de border schoffelen, de plantjes rechtzetten, de grond netjes aanvullen met verrijkte teelaarde, de bestrating netjes maken of andere zaken aanpakken die we tegenkomen. Als we op een later tijdstip terugkomen voor tuinonderhoud, reinigen we ook de bestrating als dat nodig is.’

Communicatie

De communicatie verloopt via Beckers en Van Werven. ‘Wij maken vooraf afspraken met de klant. Elke morgen begeleiden we de medewerkers door hen te brieven over het aanstaande werk. Joost en ik gaan vervolgens op elk werk langs om te monitoren of alles naar wens van de klant verloopt of om de medewerkers wat nader te instrueren en begeleiden. Joost en ik werken ook weleens mee in de tuin.’ Beiden werken ze gedeeltelijk nog buiten, maar ze brengen ook veel tijd door op kantoor, zeker in deze drukke periode. Collega Rob, die zijn klimdiploma heeft, werkt eveneens op kantoor als voorbereider en begeleidt daarnaast pro-



5 min. leestijd

jecten buiten. Boesheide Hoveniers is onlangs verder geprofessionaliseerd op softwaregebied. Het bedrijf maakte gebruik van twee aparte programma's voor offertes en facturering. Sinds dit jaar zijn deze twee stappen in één softwareprogramma uit te voeren, zowel voor aangenomen werk als regiewerk. Het softwareprogramma is van Suite MKB. Joost van Werven heeft zich daar het meeste in verdiept. Hij vertelt dat hij en Beckers zelf de regie over inkoop, verkoop en facturatie willen houden. 'Wij willen niet dat het werk over te veel schijven verloopt. Omdat inkoop en verkoop het belangrijkste zijn binnen de bedrijfsvoering, doen Ronald en ik dit zelf. We werken nu met pakweg twintig man; er valt nog veel te optimaliseren. Daar helpt dit softwareprogramma enorm bij. Na het klantcontact zet je de gegevens in het portaal. Dat is een omgeving die gedeeld wordt met de klant, zodat deze alle informatie, facturen en afspraken kan inzien. De offerte wordt automatisch een werkbond. Op de werkbond kun je standaarden maken, zoals eentje met als titel 'Grasmaaien'. Daarop vul je handmatig de uren en materialen in. Medewerkers kunnen via hun telefoon handmatig hun uren invullen. De voormannen gaan binnenkort met een tablet werken. Nacalculeren is een stuk makkelijker op deze manier. Ik krijg bijvoorbeeld inzichtelijk hoeveel uren ik nog over heb.'



Boesheide Hoveniers zet zich voor iedereen in en doet kleine klussen maar ook hele grote projecten.

Kennis en opleidingen

Van Werven en Beckers hebben meegedaan aan Groenversnellers, de kennissessies die via vakblad De Hovenier werden georganiseerd. Beide hoveniers zijn open en leergierig aangelegd. Bieden zij dezelfde leeransen aan hun medewerkers? Beckers: 'We doen alles wat nodig is. Vorig jaar bleken twee uitzendkrachten het werk zo leuk te vinden, dat wij ze als bbl-leerlingen hebben ingeschreven bij de hoveniersopleiding op het Citaverde College in Roermond. We hebben ook medewerkers op klimcursus gehad bij IPC Groene Ruimte in Arnhem. Opleidingen en cursussen voor medewerkers en voor jezelf zijn noodzakelijk als je als bedrijf wilt ontwikkelen.'

Cijfers

Het uurtarief voor onderhoud bedraagt bij Boesheide Hoveniers 40,00 exclusief btw, voor aanleg 43,00 exclusief btw en voor bbl-leerlingen en uitzendkrachten meestal rond de 30,00 euro exclusief btw. Vorig jaar draaide Boesheide Hoveniers een omzet van 1,2 miljoen euro. Dit jaar zullen de cijfers anders zijn door de coronacrisis, maar niet slechter: het bedrijf kon doorwerken tijdens de lockdown, weliswaar met maatregelen om voldoende afstand te houden. Beckers en Van Werven hebben een extra bestelauto aangeschaft om de derde man apart te laten rijden, zodat de medewerkers niet te dicht op elkaar zitten. 'We hebben meer werk gedaan; dat laten de analyse-cijfers zien', aldus Beckers. 'We hebben in april 25 tot 30 procent meer telefoontjes gekregen dan vorig jaar rond deze tijd. Dat is gunstig, want er zitten veel nieuwe klanten bij. Daardoor werken we nu met meer uitzendkrachten.'

Water bufferen en draineren

Er zijn wel enkele ontwerp- en aanlegprojecten door klanten naar volgend jaar doorgeschoven wegens de coronacrisis, waaronder drie inclusief zwemvijver. Als Boesheide Hoveniers een zwemvijver moet aanleggen, werkt het bedrijf samen met een plaatselijke zwemvijverspecialist. 'We leggen strakke tuinen aan, waar een zwembad in kan, maar we ontwerpen en maken ook duurzame tuinen. We attenderen klanten er in de beginfase op dat drainage in de eigen tuin door de gemeente gewenst wordt. Hemelwater uit jouw tuin mag niet meer op het riool aangesloten worden en moet zijn weg naar beneden vinden in jouw eigen tuin. Zwemvijvers passen beter in een natuurlijke omgeving dan

GROENVERSNELLER

Joost van Werven en Ronald Beckers namen deel aan de door Vakblad De Hovenier georganiseerde masterclass Groenversnellers. Van Werven: 'Wij zijn altijd op zoek naar vernieuwing, verbetering en ideeën. Elke kennissessie ging over een ander onderwerp; gastsprekers deelden hun inzichten. Door het uitwisselen van kennis en ervaring wisten Ronald en ik dat we aardig op de goede weg zitten op het gebied van inkoop, verkoop, facturering, klantcontacten en de manier van werken: doen wat je zegt dat je doet. Het is altijd goed om te brainstormen met concullega's over wat er beter kan in het hoveniersvak.'

'Het is altijd goed om te brainstormen met concullega's over wat er beter kan in het hoveniersvak'

zwembaden. Ze zijn heel geschikt om overvloedig regenwater naartoe te leiden, vooral bij de piekbuien die je tegenwoordig vaak ziet. Je kunt hemelwater ook bufferen in ondergrondse kratten – wij noemen dat koffers – en gebruiken in droge periodes. Daarbij moet goed worden gekeken naar de ondergrond. Water in de krat moet ontzogen kunnen worden door de rest van de grond. Rond Roermond zitten we op verschillende soorten zandlagen, grond van de oude Maas-meander, maar verspreid door Limburg liggen ook leemlagen. Als je een krat in zo'n laag aanlegt, kan het water niet snel genoeg weg, want klei is bijna waterdicht. Maar leem vormt een laag waarover water prima ondergronds kan stromen. Door verschillen in grondwaterhoogte of druk verplaatst het water zich vervolgens enigszins horizontaal, maar ook verticaal naar beneden. Er bestaan ook infiltratiekoffers met een dichte onderbasis, die het water opslaan en vanwaaruit je het water met een pomp naar boven kunt brengen om in de zomer de tuin mee te beregenen. Maar je kunt



Beckers en Van Werven proberen klanten bewust te maken van de eigen verantwoordelijkheid van drainage in hun tuin. Er mag niet meer afgekoppeld worden op het riool. Afwisseling van groen met bestrating is van belang, maar ondergrondse waterbuffering in zogenoemde koffers kunnen ook uitkomst bieden.

ook de natuur zijn werk laten doen middels capillaire werking.' Beckers raadt ook andere hoveniers aan om klanten te wijzen op de eigen verantwoordelijkheid voor drainage. 'Het is bovendien beter om je reputatie al van tevoren te beschermen. Soms willen klanten een tuin waarbij het water over de bestrating de borders of het gazon in loopt, omdat dit het goedkoopste is. Als dan al snel blijkt dat de tuin daardoor onder water komt te staan bij piekbuien, ben jij als hovenier de kwaaië pier.'

'Zwemvijvers passen beter in een natuurlijke omgeving, zwembaden beter in een strakke tuin'

Toekomst

Waar zet Boesheide Hoveniers op in voor de toekomst? 'Gestage groei en de klanten bedienen in al hun wensen', zegt Beckers beslist. 'Daarnaast willen we zuinig blijven op ons goede personeel. We hopen dat ze nog lang bij ons blijven. We hebben goede secundaire arbeidsvoorwaarden. Als we talent of enthousiasme bespeuren bij medewerkers, springen we daar meteen op in, net zoals we de enthousiaste uitzendkrachten een bbl-opleiding hebben aangeboden. We willen een hecht team houden. Elke vrijdag na het werk houden we een ouderwets gezellige borrel; potje bier erbij. Regelmatig gaan Joost en ik met de jongens op stap. Doordat we een hecht team zijn, kunnen we veel van elkaar hebben. De goede samenwerking komt naar voren in de kwaliteit van de tuinen die we aanleggen, maar ook in de werkefficiëntie. Alleen samen maken wij het beste product.'



Be social

Scan of ga naar:

www.vakbladdehovenier.nl/article/33690/als-hovenier-moet-je-je-reputatie-al-van-tevoren-beschermen-met-goed-advies