



‘Dankzij Tuinkeur kijken we scherper naar facturabele uren en hebben we meer vet op de botten gekregen’

Keurmerk Tuinkeur helpt hoveniers professionaliseren

Het keurmerk Tuinkeur voor hoveniers bestaat al sinds 2006. Landelijk zijn circa driehonderd hoveniers Tuinkeur-gecertificeerd. Zij worden doorlopend door de keurmerkorganisatie gecoacht. Jelle Westra, directeur van Tuinkeur, en Lieuwe Westra, vakbekwaam Tuinkeur-hovenier, zijn allebei bevlogen en willen de slagkracht van de hoveniersbranche naar een hoger plan tillen, zowel voor de eindklant als voor de hoveniers zelf.

Auteur: Karlijn Raats

municatie mogen zich aansluiten bij Tuinkeur. Het keurmerk garandeert de eindklant niet alleen dat de betreffende hovenier betrouwbaar is, maar ook professioneel, vakbekwaam en servicegericht en goede kwaliteit levert. Daarom worden hoveniersbedrijven die zich bij Tuinkeur willen aansluiten uitgebreid gecheckt, volgens Westra. Er bestaat geen vaste set regels voor certificatie; wel licht Tuinkeur het bedrijf door. 'We brengen een bezoek aan het bedrijf. Aan de organisatiegraad kun je in één oogopslag zien wat voor soort bedrijf het is', vertelt Westra. 'Is het netjes of rommelig? Heeft het bedrijf een professionele uitstraling, bijvoorbeeld met foldermateriaal, voorbedrukt briefpapier voor offertes en facturen?'

Vervolgens wordt gekeken hoe de boekhouding is georganiseerd. 'Hoveniers die willen groeien of zich willen verbeteren, moeten inzicht hebben in hun financiële situatie. Zijn er geen actuele (jaar)cijfers, of kan de ondernemer

alleen zijn omzet tonen en niet zijn winst? Dan heeft die vaak geen inzicht in het eigen reilen en zeilen.'

Ondersteuning door Tuinkeur

Kwesties die de mensen van Tuinkeur veelvuldig tegenkomen en waarin ze verbetering willen aanbrengen, zijn de tarieven die onder druk staan, de stress onder hoveniers door het grote werkaanbod en het tekort aan vakbekwaam personeel, de gemiddeld te lage pensioensopbouw, het grote aantal onverzekerden voor arbeidsongeschiktheid en de eenzaamheid van ondernemers die geen klankbord hebben en er alleen voor staan bij alle beslissingen. Daarom ondersteunt Tuinkeur de aangesloten hoveniers op tal van gebieden, vooral op het gebied van organisatie en communicatie. Westra: 'Zelfstandige hoveniers zijn doorpakkers die werken in weer en wind. Ze hebben allemaal hun eigen kwaliteiten, ervaring en vak-kennis. Het zijn alleskunnners: ze zijn niet alleen

'Aan de organisatiegraad kun je in één oogopslag zien wat voor soort bedrijf het is'

Uw redacteur zit om de tafel met Jelle Westra. Op zijn twaalfde begon hij met werken op een melkveehouderij. Zijn vader had als nevenactiviteit tuinonderhoud en -aanleg, dus groene vingers zaten in de familie. Na de hogere agrarische school werkte hij eerst in het bankwezen. In 1999 begon hij voor zichzelf met een coachingsbureau voor het mkb, met als specialisatie (kleine) tuincentra. Al gauw richtte hij zich vooral op hoveniers. In 2006 startte hij Tuinkeur met zijn broer Lieuwe, die met zijn kennis van vakbekwaam hovenier zorgde voor de puntjes op de i. Hij schetst het belang van een goed keurmerk door Tuinkeur met het Bovag-keurmerk te vergelijken. 'Beide keurmerken garanderen de betrouwbaarheid van de gecertificeerde partijen. Ze maken het verschil binnen de branche. Dat is ook in de hoveniersbranche van belang, omdat iedereen zich immers als hovenier kan inschrijven bij de Kamer van Koophandel.'

Uitgebreide check

Bedrijven met een gezonde bedrijfsvoering (cao, algemene voorwaarden, verzekeringen), goede jaarcijfers en oog voor kwaliteit en com-



Op bijeenkomsten van Tuinkeur – jaarlijks één landelijke en een aantal regionale – worden vaak benchmarks met andere hoveniersbedrijven getoond.

Het Tuinkeur-team

‘Wie schrijft, die blijft! Zeker nu iedereen alle zeilen moet bijzetten vanwege het grote personeelstekort’



groenspecialist, maar ook grondwerker, strater, metselaar, elektricien, houtwerker, vijverspecialist, noem maar op. Maar doordat veel hoveniers overdag zelf in de tuin staan en dus weinig tijd aan hun organisatie besteden, halen ze onvoldoende rendement.’

Beloning

Tuinkeur geeft workshops voor het verbeteren van de rentabiliteit. Onder meer het verhogen van de beloning, het aantal facturable uren en automatisering komen aan bod. Naast een goed

salaris en vakantiegeld gaat het om geld dat nodig is om essentiële zaken mee af te dekken, zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering en pensioen. ‘Hoveniers werken vaak met een te laag uurtarief, schrijven onvoldoende uren, berekenen kosten niet goed door en calculeren verkeerd’, aldus Westra. ‘Ze zijn vaak bang om het af te leggen tegen concurrenten in de omgeving die lagere prijzen hanteren.’ Tuinkeur adviseert dan om het uurtarief juist te verhogen, en daarbij niet te vergeten de uurprijs voor manuren regelmatig te indexeren om de inflatie

te compenseren. ‘Een belangrijke positionering van je bedrijf is de prijsstelling’, zegt Westra. ‘Een laag uurtarief trekt klanten aan die vooral naar de prijs kijken. Dat is niet het segment waarin de Tuinkeur-hovenier wil groeien.’

Wie schrijft, die blijft

Een tweede belangrijk punt dat Westra aanhaalt, is het noteren van facturable uren. ‘De grote verschillen tussen bedrijfsresultaten worden niet zozeer veroorzaakt door de uurtarieven, maar wel door het aantal facturable uren dat opgevoerd wordt, want die bepalen uiteindelijk de marges. We adviseren de Tuinkeur-hovenier alle gewerkte uren bij te houden en op te schrijven, óók de uren die de ondernemer zelf maakt (en die vaak niet worden geschreven). Wie schrijft, die blijft! Zeker nu iedereen alle zeilen moet bijzetten vanwege het grote personeelstekort. Ook ingezette materialen en machines moeten nauwkeurig worden bijgehouden en opgeschreven. Het is verstandig om ook na te calculeren, om te blijven leren en verbeteren voor de volgende keer.’

Automatisering

Tuinkeur biedt de gecertificeerde hoveniers voor lage maandelijkse kosten een volledig softwarepakket aan: Tuinkeur Pro, ontwikkeld door IT-specialist Cannon Works. Hiermee kunnen zij realtime in de cloud hun bedrijfsvoering doen op de pc, telefoon en tablet. Het pakket is aan te sluiten op diverse bekende boekhoudpakketten. ‘Geen gerommel meer met urenbriefjes en losse notities, maar relatiegegevens, materiaal-, beplanting- en machinegegevens, offertes en (na)calculaties, ontwerpen, facturen, projectgegevens en allerlei documenten op één plek bewaard. Medewerkers worden geautoriseerd voor bepaalde taken. De ondernemer behoudt altijd en overal het overzicht over de bedrijfsprocessen’, aldus Westra. ‘Ook op de lange termijn, zoals de planning van meerjarenonderhoud.’

Tuinkeur Pro is een uitgebreid softwarepakket dat alleen beschikbaar is voor bij Tuinkeur aangesloten hoveniers.

Communicatie

Het bedienen van consumenten leidt tot een totaalervaring. Westra legt uit waaruit die bestaat: ‘Een Tuinkeur-hovenier begint met goed luisteren naar de klant. Deze klant ziet een bepaalde tuinervaring voor zich. Begin dan niet over aantallen, maten en specificaties. Wat wel

‘De voorbereiding en het ophalen van spullen factureren we nu ook als werkuren, en we hebben ons uurtarief verhoogd’

van belang is, is het budget, zodat je binnen dit kader over het eindresultaat kunt nadenken. De klant kan ervan uitgaan dat een Tuinkeur-hovenier over ruim voldoende vakkennis en ervaring beschikt om tot een origineel ontwerp en beplantingsplan te komen. Nadat de offerte is geaccepteerd, komt de hovenier met een werkplanning en legt deze voor aan de klant. De hovenier laat zijn of haar betrouwbaarheid zien door afspraken na te komen en duidelijk te communiceren tijdens het project. Klachten of twijfels van de klant worden serieus genomen; er wordt een oplossing voor gezocht. Na de oplevering onderhoudt de aangesloten hovenier contact met de klant via het klantenbe-

stand, zodat de klant de hovenier niet vergeet. Vaak levert dat op de korte en lange termijn weer werk op.’

Hoveniersbedrijf Jonnie Michelbrink

Hoveniersbedrijf Jonnie Michelbrink in Hulsel bestaat sinds 1989 en werkt met acht vaste medewerkers. Jonnie en zijn vrouw runnen de zaak. Het bedrijf is haast vanaf het eerste uur aangesloten bij Tuinkeur.

Michelbrink vertelt waarom hij zich bij Tuinkeur heeft aangesloten. ‘Je bent nooit uitgeleerd. Het is een valkuil om te denken dat je niets meer hoeft te veranderen als het goed gaat. Bovendien ben ik van mening dat je alleen kunt vermenigvuldigen als je ook kunt delen. Ik vind het contact met mensen – klanten, personeel, concullega’s – bijna nog boeiender dan de tuin. En ervaringen uitwisselen kan volop bij Tuinkeur. Ook ben ik actief als lid van Vakgroep Hoveniers, regio Brabant. Bij bijeenkomsten van een landelijk collectief, zoals Tuinkeur, of een regionaal collectief, zoals Vakgroep Hoveniers, geldt: gedeelde smart is halve smart, je moet samen zoeken naar oplossingen. Het mooie is: we lopen als ondernemer allemaal tegen dezelfde problemen aan. Tuinkeur begeleidt ons om ons daarbij oplossingsgericht en professioneel op te stellen. De adviezen kunnen ook betrekking hebben op ogenschijnlijk kleine zaken. Een van de dingen die ik via Tuinkeur geleerd heb, pas ik nog steeds in elk eerste gesprek toe: aan de klant vragen wat het budget is.’

Bij de bijeenkomsten van Tuinkeur – jaarlijks één landelijke en een aantal regionale – steekt Michelbrink veel op van benchmarks met

andere hoveniersbedrijven. ‘Tuinkeur vergelijkt geanonimiseerd de jaarrapporten van alle aangesloten bedrijven en geeft daarbij inzicht in de bedrijfsprocessen. Daardoor zie je waarom de ene hovenier een goede boterham verdient en de andere altijd zand onder zijn nagels heeft, maar weinig verdient.’ Ook begeleidt Tuinkeur hoveniersbedrijf Jonnie Michelbrink bij het bepalen van de koers voor de toekomst met het oog op het tekort aan arbeidskrachten. ‘We willen wel blijven groeien. De vraag is hoe. Een voorbeeld: sommige vaste medewerkers zijn de afgelopen jaren voor zichzelf begonnen als zzp’er. Hoe ga je daar op een nette manier mee om en hoe blijf je samenwerken? Daar spar ik over met Jelle Westra van Tuinkeur. Regelmatig krijg ik handige tips of kom ik al sparend zelf tot inzichten. Met betrekking tot de zzp’ers ben ik nu minder gefrustreerd en trots dat ik deze jongens in mijn bedrijf heb kunnen opleiden.’

Booij Hoveniers

Marco Booij, eigenaar van Booij Hoveniers in Baambrugge, vindt de begeleiding van Tuinkeur prettig, nu de drukte ongeëvenaard is: ‘Dertien jaar geleden stapte ik na mijn opleiding tuin- en landschapsinrichting aan de hogeschool, met als afstudeerrichting techniek, op mijn vader in de zaak. Het was toen crisis; er moesten twee medewerkers uit. Nu hebben we dertien mensen in de aanleg en het onderhoud lopen en komen we alsnog handjes tekort. Tot eind juni zitten we vol. De drukte komt door een combinatie van factoren: we hebben een goede naam opgebouwd met het bedrijf en consumenten geven meer geld aan hun tuin uit.’



Jonnie en Miranda Michelbrink

