



Directeur Bas van Elteren van Meker Tuinen belde dit vakblad onlangs met de vraag om een rectificatie, wat al snel leidde tot een interessant gesprek: 'Het is toch godgeklagd dat wij als hoveniersbedrijven een gevecht tegen elkaar voeren met het uurtarief van onze mensen als belangrijkste wapen. Wat een klant ook uitgeeft, het resultaat moet top zijn en de rode loper worden uitgerold. Dat mag wat kosten, maar aandacht en kwaliteit staan voorop.'

Auteur: Karlijn Santi Raats

'Niet alleen moet de tuin van topkwaliteit zijn; het héle ontwerp- en aanlegproces moet één groot feest zijn'

Hoveniersbedrijf met 17.000 Instagramvolgers toont zich tomeloos ambitieus

'Ik las dat de exclusiefste hoveniers zijn gegroepeerd in Tophoveniers. Daar ben ik het maar gedeeltelijk mee eens. Meker Tuinen heeft geen groep nodig om zich bij aan te sluiten om het vak naar een hoger niveau te tillen; zo trapt Van Elteren af. 'Dat doen wij op eigen kracht, al jaren, op Meker-kracht. En het heeft ons heel ver gebracht.' Van Elteren zet deze eigenzinnigheid weliswaar in bij een andere club, Meesters in de Tuin, maar zijn openhartige statement vraagt om een interview.

Overname en groei

Van Elteren is er trots op dat het echte succes van het door zijn vader gestarte hoveniersbedrijf in Nijkerkerveen grotendeels selfmade is. 'Mijn vader begon het bedrijf Van Elteren Hoveniers ruim 30 jaar geleden,' vertelt Van Elteren. 'Ik nam het bedrijf over en zette het voort toen ik begin 20 was. De échte groei zette zo'n twaalf,

dertien jaar geleden in, nadat ik het destijds nog een stuk kleinere Meker Tuinen had overgenomen van Wim Verzantvoort. Hij is een begenadigd tuinontwerper en wilde zich meer gaan concentreren op ontwerp en design. Dat gaf mij ingang tot het hoogste segment in deze markt, dat vooral geconcentreerd is in het Gooi, Groot-Amsterdam en het gebied Wasseenaar/Aerdenhout. De aanleg is ondergebracht in Meker Tuinen; Van Elteren Hoveniers is steeds meer een onderhoudsbedrijf geworden.'

Het vak upgraden

Aan één ding heeft Van Elteren de pest als het om het hoveniersvak gaat: de strijd om werk binnen te halen op basis van de laagste prijs. 'Het is toch eigenlijk godgeklagd dat wij als hoveniersbedrijven constant een gevecht tegen elkaar voeren met het uurtarief van onze mensen als belangrijkste wapen. Een opdracht

binnenhalen omdat je met je uurtarief nog onder die € 35,00 van je concurrent duikt, daarmee degradeer je het hele vak.' Van Elteren noemt als voorbeeld het uurtarief van de garage waar zijn auto – een Porsche, vertelt hij – in onderhoud is: 'Dat is geloof ik het dubbele! Dus aan die prijsgevechten doe ik niet mee.'

Hoe gaat hij dan te werk? Van Elteren:

'Ik probeer primair en bovenal het vertrouwen te winnen van een nieuwe opdrachtgever. Op basis daarvan ga ik waar mogelijk het gesprek met hem aan: over mijn kosten voor inkoop, materiaal, machines, externe diensten, mijn mensen, noem maar op. Daarna maak ik samen met de klant een volledig open calculatie van het hele project, met letterlijk alles erop en eraan. Door het complete kostenoverzicht weten we beiden waarover we praten. Tot slot kom ik met de klant overeen wat ik als bedrijf op het project mag

verdienen. Dat kan een percentage zijn of een bedrag. Als we het daarover eens zijn, weten we vanaf dat moment beiden alle ins en outs van het project, ook over het geld dat ermee gemoeid is. Daarvoor moet je als bedrijf wel bliksems goed zijn in het maken van een compleet bestek en een perfecte calculatie, maar dat mag een klant ook van ons verwachten. Dat kunnen we, en daarom vertrouwt de klant ons. En het aardige is: de klant voelt zich gesterkt in dat vertrouwen omdat hij gewend is aan een dergelijke manier van zakendoen. Noem het eigenzinnig om het zo te doen; ik noem het volwassen.'

Van Elteren gebruikt de aansluiting bij Meesters in de Tuin om de exclusiviteit van zijn bedrijf te benadrukken. Voor een buitenstaander lijkt Meesters in de Tuin een soort Tophoveniers met een ander smaakje, maar volgens Van Elteren zijn er wel degelijk verschillen. Hij zegt het in andere bewoordingen, maar volgens hem upgraden de bedrijven die zijn aangesloten bij Meesters in de Tuin het vak door onderlinge kruisbestuiving toe te juichen, in plaats van door elkaar te beconcurreren. 'Het is een groep branchebrede bedrijven die allemaal dezelfde doelgroep hebben voor hun eigen, onder-scheidende producten. Al deze bedrijven willen bij dezelfde klant in beeld komen; ze zitten allemaal op dezelfde golflengte.'

Eigenzinnig en uitbundig

Van Elteren bezit meer bedrijven, die allemaal gelieerd zijn aan het hoveniersvak, maar waarmee hij niet actief naar buiten treedt. 'Je kunt in Nederland je kop maar beter niet te veel boven het maaiveld uitsteken', zegt hij daarover kort. Ook heeft hij een duidelijke voorkeur voor specifieke automobielen – de ultieme

'Met je uurtarief nog onder die € 35,00 van je concurrent duiken? Daarmee degradeer je het hele vak!'

jongensdroom – en loopt hij op hip schoeisel. Van Elteren lacht: 'Onze klanten kennen ons goed en hebben een beeld van wie we zijn. Dan begrijpen ze dat dit daarbij hoort! Hetzelfde geldt voor de bedrijfsbehuizing: een showtuin die de indruk wekt dat we op een idyllisch plekje in Frankrijk zijn beland, en een kantoor dat niet onderdoet voor dat van veel grote klanten. De klanten snappen zo des te beter wat ze op stijl- en designgebied van ons kunnen verwachten. Als je dat eigenzinnig en uitbundig wilt noemen, zien wij dat als een compliment!'

Organische vormen

Wat voor stijl hanteert Meker Tuinen? 'Mensen zeggen vaak dat Meker-tuinen zich kenmerken door de organische vormen. We maken "wolken" en andere groenblijvende statements van groen. We werken nauwelijks met hekken of groene hagen als afscheiding; als dat nodig is, gebruiken we zware *Acacia*-stammen. Die geven een groot contrast met de rest van de tuin. Ook werken we met bijna overdreven consequente zichtlijnen, waardoor de tuin een conceptuele basis krijgt. De "wolken" worden intussen veelvuldig gekopieerd, maar Meker is er in Nederland mee begonnen. Veel van wat we doen, is gewaagd. Daardoor herken je een Meker-tuin meteen.'

Glossy

Op de website van Meker Tuinen staan glossy zwart-witfoto's van het team, elk lid in een blazer op maat, met in de hand een voorwerp dat bij hun functie hoort: een telefoon, ordnermap, waterpas, hark, meetlat, snoeischaar, motorzaag, noem maar op. Na enig googelen stuit dit vakblad op lokale Nijkerkse nieuwskoppen als: 'Meker Tuinen, Tuinman van de jetset' en 'Hoe komt het dat BN'ers en Quote 500-leden allemaal een Meker-Tuin willen?'

Van Elteren staat pal achter die benadering. 'Onder meer BN'ers weten ons te vinden. Zij posten hun tuin op sociale media; dat is geweldige reclame voor ons. En ook voor voetballers hebben we in het buitenland tuinen gerealiseerd. Op de Instagram-pagina van Meker Tuinen staan projecten van onder andere Nicolette van Dam en Bas Smit, en van Kim Kötter. Als zij iets over hun tuin delen, krijgen wij direct honderd volgers erbij', lacht Van Elteren. 'We hebben zeventienduizend volgers op Instagram. Dat kan niet elk hoveniersbedrijf zeggen.' Waar hij overigens direct aan toevoegt verder uiterst discreet om te gaan met de namen van zijn opdrachtgevers en de locatie van zijn projecten. 'Natuurlijk laten wij nieuwe opdrachtgevers graag wat geschikte tuinen zien die wij



 Bas van Elteren  Meker Tuinen





hebben gerealiseerd, maar dat gebeurt alleen in nauw overleg met die tuinbezitters en nóóit zonder hun medeweten.'

Topkwaliteit

Naast *presence* is inhoud belangrijk, allicht nog belangrijker, dus de topkwaliteit van de tuin.

'Onze klanten zijn gewend aan een dergelijke manier van zakendoen'

Van Elteren knikt. 'Om binnen de markt optimaal te kunnen opereren, hebben we naast vakbekwame hoveniers een perfect lopend backoffice. Buiten gebeurt het, maar dat wordt volledig gefaciliteerd door de ondersteunende diensten binnen.'

Meker Tuinen werkt met zes à acht medewerkers in de binnendienst, waaronder een fulltime planner. Ook is er een tuinarchitect fulltime in dienst. Het kantoor team bestaat verder uit een werkvoorbereider, twee calculators, administratief personeel en twee vaste projectleiders. Van Elteren vertelt: 'Zodra een project start, komen de klant, de planner, de projectleider en de buitendienstmedewerkers in een app-groep, waardoor ze elkaar snel vragen kunnen stellen en altijd overleg mogelijk is. En daar stopt de communicatie niet: we houden na het project op

ACHTERGROND

de lange termijn contact. Bij sommige klanten doen we al twintig of vijfentwintig jaar het onderhoud.'

Hooggewaardeerd

Meker Tuinen beschikt over een team van dertig hoveniers in de buitendienst. 'Zij werken zich een slag in de rondte', aldus Van Elteren. 'De hoveniers die bij me werken, zijn stuk voor stuk beter dan ik. Afspraken met de klant komen zij altijd na. Wij zijn heel zuinig op ze, er is ook nauwelijks verloop. Wat heel belangrijk is, is het bieden van ondersteuning. Problemen waarmee medewerkers soms kampen, helpen we op te lossen. Het personeel krijgt een goede beloning – iedereen verdient bij mij meer dan de cao – en verder zorgen we voor nette bedrijfskleding, bedrijfsauto's, maar ook bedrijfsfeestjes en een luisterend oor.'

'Afspraken nakomen maakt uitdrukkelijk deel uit van de bedrijfscultuur bij Meker Tuinen, maar het is slechts een klein deel van onze warme klantenbenadering. De invulling van het principe "de klant is koning" laat bij ons niets aan de verbeelding over. Vanaf dag één tot en met de oplevering leggen we onze klanten in de watten. Dat zit in het DNA van al onze medewerkers. De persoonlijke aandacht voor de klanten begint al

'We rollen tijdens het gehele traject de rode loper uit'

in onze showtuin. Bezoekers krijgen iets te eten en te drinken aangeboden en maken kennis met de binnendienstmedewerkers die we op hun projecten willen inzetten, plus de uitvoerder ter plekke. Eens per week of twee weken houden we een voortgangvergadering met de klant erbij. We rollen tijdens het gehele traject de rode loper uit. En de oplevering van de tuin wordt passend gevierd.'

Van Elteren vat samen: 'Wanneer klanten hun dure geld aan een nieuwe tuin uitgeven, moet niet alleen de tuin van topkwaliteit zijn; het héle ontwerp- en aanlegproces moet één groot feest zijn.'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!