



Personeel, productiviteit en klant – vierde bijeenkomst Groenversneller gaat de diepte in

‘Wil je een goede leider zijn? Wees dan geen slechte baas!’

Bij de vierde bijeenkomst van het coachingstraject Groenversneller gaan de ambitieuze hoveniers aan de slag met twee thema's: klanten en personeel.

Auteur: Willemijn van Iersel

De groep wordt gesplitst in zelfstandige hoveniers en deelnemers uit bedrijven met personeel. De centrale thema's zijn:

- Hoe bepaal je voor welke klant je wilt werken en hoe stuur je op het krijgen van die klanten?
- Wat moet je medewerkers geven om zo productief mogelijk te zijn?

Klant

De zelfstandige hoveniers zijn over het algemeen iets minder lang bezig met hun bedrijf en buigen zich deze avond over het onderwerp 'klant'. Tabita Blok van De Tuinen van Blok, Ruben Duinkerken van Hovenier R. Duinkerken en Robert van Rhee van Van Rhee Tuinen buigen zich onder leiding van Jan Willem Davidse over het onderwerp 'klant'. Belangrijke vragen hierbij zijn: Wat is je kernklant? Hoe bereik je die? Hoe selecteer je klanten aan de poort?

Davidse daagt de hoveniers uit om in deze vragen te duiken. Voor een beginnend hovenier kan het een struikelblok zijn dat je maar alle klanten aanneemt. Dat hoort erbij, want je bent net gestart en je moet er soms nog achter komen wat bij je past. Maar het is wel zaak om hierover na te denken en de regie te nemen. Niet-passende klanten kosten veel energie. Dat staat niet alleen de groei van je bedrijf in de





3 min. leestijd

Vijf elementen van productiviteit

Eerder behandelde Peelen al de vijf elementen van productiviteit. Als je deze vijf zaken op orde hebt, levert dat een productiviteitsverbetering van meer dan 100 procent op.

1. Continue verandering en verbetering is normaal en dagelijks werk voor iedereen in het bedrijf. Het is belangrijk om je personeel mee te nemen bij de veranderingen in je bedrijf.
2. De managementstijl van de leiding is gericht op transformatie in plaats van transactie. Het gaat om activistisch leiderschap; je fungeert als rolmodel voor je medewerkers en geeft leiding door actie te ondernemen. Je stuurt meer op actie dan op beloningen.
3. Er wordt gestuurd op sterkte of zwakte bij personeelsleden op basis van hun prestaties. Peelen: 'In Amerika ligt de productiviteit zo'n 20 procent hoger dan hier, omdat je daar eenvoudiger mensen kunt ontslaan.' Het gaat dus om het juiste poppetje op de juiste plaats.
4. Doelen en uitkomsten komen overeen, of er wordt op gestuurd om ze overeen te laten komen. Hierbij is het cruciaal om doelen vast te stellen voor jezelf en je bedrijf. Peelen: 'Deze doelen moeten duidelijk zijn voor iedereen in het bedrijf.'
5. De prestaties zijn inzichtelijk en het is voor iedereen duidelijk dat feedback daarover moet leiden tot verbetering.

Elektrische Relly

De bijeenkomst werd gehouden in het Brabantse Hedel bij De Schans. Hier presenteerde dit bedrijf de gloednieuwe elektrische wielladers van Relly aan de aanwezige hoveniers. De Schans geniet bekendheid in de hovenierssector als Knikmops-dealer. Bij De Schans merkten men dat de vraag naar 'elektrisch' sterk toeneemt, maar dat het aanbod achterblijft, zeker in het compacte segment, waarin De Schans actief is. 'Het was voor ons dus een logische stap om zelf een totaal nieuwe elektrische wiellader te bouwen', aldus Jan Willem de Sleghe, salesmanager bij De Schans. 'We weten precies wat onze klanten van een machine verwachten: een doordachte constructie, lage onderhoudskosten en een lange levensduur. Ook met het oog op de hovenierssector hebben we diverse doorontwikkelingen aan deze machine gemaakt. Heel belangrijk is een simpele bediening, die ook voor minder ervaren gebruikers geen drempels opwerpt. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in een reeks nieuwe machines, die scherp geprijsd de markt op gaan. Ik zeg niet dat ze goedkoop zijn, maar zo zie je dat bestaande machines kostprijsverhogend zijn, onder andere door de hoge brandstofprijzen. Met elektrische machines kun je ook daar een stukje winst halen.' Hij vervolgt: 'Het is een 100 procent Nederlands product; ontwerp en assemblage gebeuren in Nederland. Verder zit er vijf jaar volledige garantie op de accu en tot tien jaar gedeeltelijke garantie. De accutechniek van de Relly's is zodanig dat het accugebruik geen effect heeft op de levensduur. Een accu gaat dus niet langer of minder lang mee door onregelmatig gebruik. Dit komt doordat de accu is afgetopt, wat inhoudt dat hij niet kan leeglopen.' Dat is prettig voor werk in de hovenierssector, dat bij vlagen gepaard gaat met onregelmatigheid.

Continue verbetering is normaal dagelijks werk voor iedereen



Vijf elementen van productiviteit

weg, maar – misschien nog wel belangrijker – ook je werkgeluk.

Personeel en productiviteit

In een andere ruimte discussiëren John Lambers van Groenmaat, Mark Rottier van Minderhout hoveniers, Patrick Baas van Patrick Baas Tuinen en Cees van Winsum en Rob Koek van Van Winsen tuinen en bomen over personeel en productiviteit. Bedrijfscoach Pieter Peelen haalt voor deze discussie ook weer even de persoonlijke doelen van de hoveniers aan. Hieruit blijkt dat veel hoveniers dingen willen leren en verbeteren met het oog op personeel. Zo wil Mark Rottier meer zaken overlaten aan

zijn personeel en zelf alleen doen waar hij goed in is. Dit heeft ook een positief effect op de productiviteit. Peelen haalt de vijf elementen van productiviteit er weer bij.

Dit is de theorie, maar hoe pas je die toe in de praktijk? En hoeveel bedrijven doen dit? Peelen vertelt dat van de kleine bedrijven zo'n 25 procent bezig is met continue verbetering en van de middelgrote bedrijven circa 35 procent. Kortom: weinig. Rottier: 'Waar moet die continue verbetering vandaan komen, van onderaf in de organisatie of van bovenaf?' Peelen: 'Continue verbetering is een bedrijfsvisie en die visie moet absoluut vanuit de leiding komen.'