

Van links naar rechts: Albert Kelder,
Marc Groote Haar en Jan Landman

‘Wij staan naast de hovenier met onze service’

Configurator rekt benodigheden uit na invullen van de maten

Fenceweb is voortgekomen uit de verkoopactiviteiten van de reuzenproducent van hekwerken en staalmatten Van Merksteijn. Met de slimme webshop voor hoveniers en (groen)aannemers wordt de doelgroep nu op zijn wenken bediend. Zij hoeven zich niet meer het hoofd te breken over benodigheden en aantallen.

Auteur: Karlijn Raats

Op de productielocatie van Van Merksteijn International in Almelo, 's werelds grootste producent van hekwerken en staalmatten, werd in de tweede helft van 2018 webshop Hekwerkonline opgericht, om online hekwerk te kunnen verkopen aan consumenten. Een jaar later werd Fenceweb internationaal actief, met de online verkoop van hekwerk aan consumenten in Duitsland. Begin 2020 opende Fenceweb nog een webshop: Fenceweb.com, die zich richt op de verkoop van producten aan kleine en middelgrote bedrijven, zoals hoveniers, groenaannemers en bouwbedrijven. In recordtijd groeide Fenceweb uit tot een totaalleverancier voor de tuin. Fenceweb.com heeft partnerships afgesloten met talloze leveranciers van hoveniersbenodigheden. De website is inmiddels ook bereikbaar in Duitsland en er is een Engelstalige versie.

Snelle groei

Medewerker Albert Kelder van de afdeling product development, die alle online producten beheert, werkt sinds 2017 bij Fenceweb. Sinds de oprichting van de webwinkel is hij betrokken bij Hekwerkonline en daarna ook bij Fenceweb. Naast hem zit Marc Groote Haar, accountmanager voor zakelijke klanten in de binnendienst. Hij werkte sinds 2008 bij Van Merksteijn en voegde zich in augustus 2018 bij Fenceweb. Beiden hebben het bedrijf enorm zien groeien. Het pand waarin Fenceweb sinds april 2021 is gehuisvest, heeft sinds kort alweer de tweede renovatie achter de rug. Hierbij is een derde hal in gebruik genomen en extra kantoorruimte gecreëerd. Inmiddels telt het team, onder leiding van vestigingsmanager Jan Landman, rond de vijftig medewerkers en groeit het bedrijf opnieuw bijna uit zijn jasje.

Enorme voorraad

Dankzij de ingebruikname van de derde hal is de voorraad van Fenceweb enorm. Binnen twee tot vijf werkdagen kan Fenceweb bestellingen leveren bij hoveniers of hun klanten. Landman: ‘Dat is snel in de wereld van de totaalleveranciers, waar soms levertijden gelden van vijftien dagen. Tegen een kleine extra betaling is 24 uurslevering mogelijk. Afhalen kan meteen en zonder bureaucratie: alle producten liggen immers altijd op voorraad. Fenceweb werkt samen met drie vaste transportbedrijven en heeft drie eigen bezorgbussen ter beschikking en een bezorgauto met aanhanger voor lengtematerialen. Daarnaast hebben we een eigen montageteam en vier montagebussen.’ Groote Haar: ‘Snelle levering en optionele montage zorgen ervoor dat we grote meerwaarde hebben voor de hovenier. Die wil immers zo min mogelijk wachten en zoveel mogelijk aan het werk blijven. Onze andere grote verdienste is dat de hovenier voor alles bij ons terecht kan. Heeft hij voor de aanleg of renovatie van een tuin bijvoorbeeld een aantal hekwerken, schuttingen, een overkapping en leiboomstellingen nodig, dan kan hij die allemaal in de webshop aanklikken en in zijn winkelmand doen.’ Landman: ‘Het mes snijdt trouwens aan twee kanten. Wij nemen de hovenier niet alleen werk

uit handen in de drukke periode die nu weer begint; we hebben ook een grote groep hoveniers die voor ons montageklussen uitvoert – van het plaatsen van een schutting of hekwerk tot het bouwen van een overkapping of zelfs het monteren van een voetbalkooi. Wij werken graag samen.'

'Het mes snijdt aan twee kanten. Wij werken graag samen met hoveniers'

Groote Haar steekt veel tijd en zorg in het accountmanagement in de binnendienst van Fenceweb. 'Bereikbaarheid en laagdrempeligheid maken deel uit van ons beleid. We benaderen klanten en potentiële klanten ook proactief, per telefoon. Via hun eigen account hebben klanten inzicht in hun ordergeschiedenis. Ook kunnen ze korting krijgen bij afname van bepaalde aantallen. Het is ons beleid om alle klanten persoonlijk te benaderen. Ook al zijn we online gericht, komen we voort uit een groot bedrijf en worden we zelf ook groter, ze moeten het gevoel hebben dat ze worden ondersteund door iemand die naast ze staat.'

Ondersteuning

Net als Hekwerkonline beschikt Fenceweb.com over een configurator, die de hovenier helpt bij het bestellen van de juiste producten. Na het invoeren van eenvoudige variabelen, zoals strekkende meters, hoogte en kleur, berekent

de tool automatisch welke materialen de hovenier moet bestellen voor zijn specifieke project – snel en eenvoudig. De configurator is beschikbaar voor alle producten, zoals dubbelstaafmathekwerk, schuttingen en overkappingen. De Fenceweb-configurator is vooruitstrevend en voor sommige hoveniers misschien nieuw. Voor een grotere bekendheid werkt Fenceweb aan vindbaarheid op Google, worden beurzen bezocht en adverteert het bedrijf in vakbladen voor de hovenier.

Kelder, die zich bezighoudt met het optimaliseren van de koppeling tussen de configurator en alle producten, laat zien wat er gebeurt als hij een aantal maten en ijkpunten invoert: 'zes hoekpunten en een poort' en 'hekwerken'. De configurator berekent automatisch welke hoogten, typen en kleuren hekwerk er zijn, hoeveel hekwerkonderdelen nodig zijn en hoeveel benodigdheden optioneel nodig zijn bij de installatie. Dat kunnen voetplaten of betonnen platen zijn, hoekpalen, eindpalen, aluminium of kunststof kapjes, verlichting voor op de paaltjes en bevestigingsmateriaal. 'Daarna kan de hovenier met één druk op de knop zijn bestelling plaatsen', verklaart Kelder. 'Hiermee bedienen we ook de hovenier die een schutting moet plaatsen, maar dat niet zo vaak doet. Met de configurator kan hij makkelijk en foutloos een bestelling plaatsen en daarbij kiezen voor wel of geen montage.'

Na de bestelling begeleidt Fenceweb de hovenier stap voor stap verder bij het plaatsen of verwerken van het bestelde product. Kelder legt uit: 'In zijn klantaccount ontvangt de hovenier automatisch intuïtieve montagehand-

leidingen in pdf-formaat met foto's. Hierbij zit een checklistmailing met de voorbereidingen die moeten worden gedaan alvorens een product kan worden geplaatst of verwerkt, evenals een checklist met alle gereedschappen die daarvoor nodig zijn, van schep tot waterpas. We zijn bezig met montagefilms die op YouTube zullen verschijnen en waarvoor hoveniers een link ontvangen in hun account. Ook krijgen ze in hun account informatie over de verpakking van hun bestelling, zodat ze weten waar ze op moeten letten bij het uitpakken.'

App

Fenceweb heeft daarnaast hard gewerkt aan de ontwikkeling van een app waarmee je het hekwerk in 3D op ware grootte kunt plaatsen in je tuin. Groote Haar: 'De 3D-app is vergelijkbaar met de Meten-app van iPhone. Je zet punten in de tuin waarmee je het hekwerk of de schutting inmeet. Daarna kun je het gekozen product in 3D in je eigen tuin plaatsen; dat is gaaf! Nog mooier is dat je je eigen ontwerp met één druk op de knop kunt doorzetten naar de website en bestellen. Een unieke ontwikkeling, en het is heel leuk dat we te vinden zijn in de App Store en de Play Store.'

Later dit jaar wordt de Fenceweb-website ook internationaal gelanceerd. Laatstevraag: gaat Fenceweb de wereld veroveren? 'Dat is wel de bedoeling', glimlachen Kelder en Groote Haar.



Albert Kelder: 'Met de configurator bedienen we ook de hovenier die een schutting moet plaatsen, maar dat niet zo vaak doet.'



In 2018 werd de webshop Hekwerkonline opgericht; een jaar later werd Fenceweb internationaal actief. Begin 2020 opende Fenceweb nog een webshop: Fenceweb.com.