



Aart Moree probeert zoveel mogelijk in processen te gieten, tot aan de kleinste details

'Als de tuin klaar is en de factuur verstuurd, sturen we de klant standaard een bos bloemen'

De naam van Aart Moree zit niet in de bedrijfsnaam Hoveniersbedrijf Tim Kok, maar hij is wel degelijk mede-eigenaar en geeft zijn unieke draai aan het bedrijf. De afgelopen jaren heeft hij zich flink ingezet voor procesverbeteringen. De Groenversnellers-sessie over processen zette hem dan ook verder aan het denken.

Auteur: Karlijn Raats



5 min. leestijd

Van drop-out naar mede-eigenaar

Na drie jaar havo ging Moree van school; hij had geen zitvlees. In de zomer deed hij al vanaf jonge leeftijd vakantiewerk bij zijn neef die een hoveniersbedrijf had. Al gauw wist hij: dat wil ik ook. Na de bol-opleiding ging hij aan de slag bij een grootgroenvoorzieners. Dat was in de crisis, toen hoveniers niet echt op leerlingen zaten te wachten. Maar plantsoenen schoffelen gaf hem geen voldoening. Een jaar werkte hij bij een hovenier en dat beviel beter. 'Vanaf het moment dat ik op mijn zeventiende bij Tim Kok kwam werken, heb ik veel stappen gezet. Ik zocht uitdaging op het gebied van autonomie en vond het gaaf om uitleg te geven over mijn eigen projecten. Ik werd door Tim met alle spullen naar de projecten gebracht en na afloop weer opgehaald, totdat ik mijn rijbewijs had en een eigen bus kreeg. Al snel had ik het maken van eigen projecten onder de knie en wilde ik leren om projecten voor te bereiden en offertes te maken op kantoor. Zo werd ik in 2018 mede-eigenaar.'

'We maken de mooiste tuinen wanneer de ontwerpen van voor tot achter kloppen'

Moree (27) is geen groentje, verre van, maar hij voelt zich nooit uitgeleerd. 'Als je geen kennis vergaart en niet proactief op zoek gaat naar wat er allemaal te koop is in de wereld, hou je alleen maar wat je hebt. Ik ben er voorstander van om jezelf opnieuw te blijven uitvinden. Vandaar dat ik koos voor deelname aan Groenversnellers', vertelt hij. 'Groenversnellers heeft wel een hoog schoolbankgehalte, maar daar steken beginnende hoveniers veel van op. Als verder gevorderde hoveniers leren zij waarschijnlijk meer van het sparren met collega's over problemen waar we in de praktijk tegenaan lopen.' Los daarvan zette de sessie over processen hem wel aan het denken. Het is een aspect van zijn bedrijf waarvoor hij nog veel verbeterlagen voor ogen heeft.

Partners vullen elkaar aan

De naam van het bedrijf bleef 'Tim Kok'. Tim (35), die al sinds zijn negentiende hovenier is, was een snel rijzende ster en een begrip in en rond Rotterdam. 'Voor mij voegt het niets toe als ik mijn naam op een bus voorbij zie komen', legt Moree uit. 'Het logo en de bedrijfsuitstraling zijn bekend bij de klanten. Die hebben we bewust niet gewijzigd.' Toch drukt Moree wel degelijk zijn stempel op het bedrijf. 'We hebben allebei onze eigen klantenkring en kwaliteiten. Tims sterke punt is mensen aan ons binden. Hij werkt steeds meer buiten. Mijn sterke kant is

voorbereiden en regelen; ik neem meer zaken over op kantoor.'

Processen

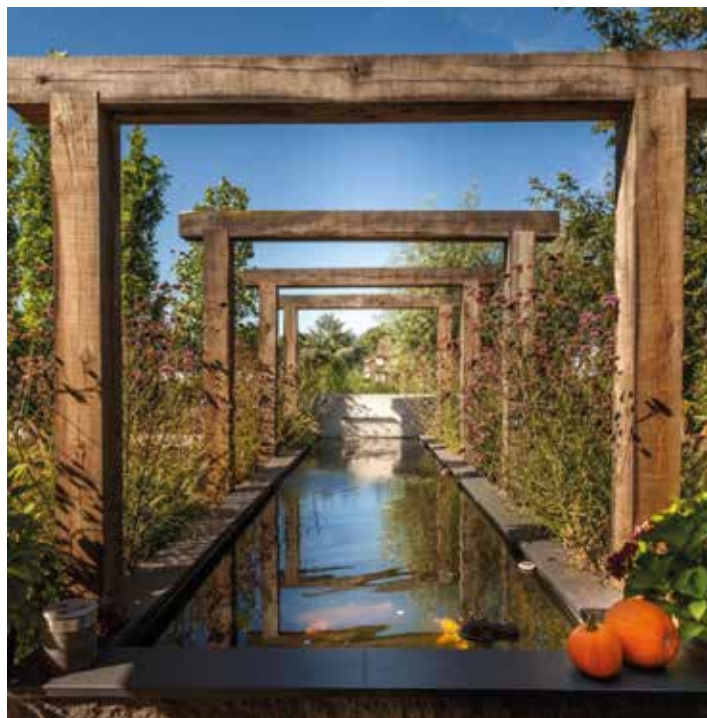
Los van het hovenierswerk pluist Moree graag uit hoe processen efficiënter kunnen. Dat varieert van de samenwerking met de timmerman en de tuinontwerper tot het aannemen van werk. 'Bij veel hoveniers speelt het probleem van het afhandelen van aanvragen. Ze steken veel tijd in langsgaan bij klanten om te kijken wat die willen. Dat kost veel tijd, maar levert weinig op. De reden dat we dat maar bleven doen, is dat deze werkwijze de gewoonte is in de hovenierswereld. Totdat we ons realiseerden dat het beter is om de klant eerst kennis met ons te laten maken.'

Aanvragen afhandelen

Dat doet het bedrijf door een voorselectie te maken uit de circa tachtig aanvragen die er per week binnenkomen. 'We hebben de luxe dat we de leukste projecten eruit kunnen halen. Als iemand zijn oprit bestraat wil hebben, reageren we netjes per mail dat we daar niet op in kunnen gaan door tijdgebrek.' Inmiddels is het een vast proces in het bedrijf dat Moree tweemaal per week alle aanvragen doorloopt, en zijn collega Neline van de administratie de communicatie met afgevalen potentiële klanten verzorgt. De geselecteerde tien à vijftien aanvragen worden verder afgehandeld via een soort telefonisch triagegesprek, waarin alvast concreet wordt doorgevraagd naar wat de klant wil. Geselecteerde potentiële klanten krijgen van de administratie per mail alvast een brochure toegestuurd met de werkwijze van het bedrijf en prijsrichtlijnen. Moree: 'Bijvoorbeeld dat de aanleg van een tuin bij ons gemiddeld tussen de 200 en 400 euro per vierkante meter kost. Van de tien potentiële klanten reageren er dan gemiddeld zes. Die kunnen zich vinden in onze werkwijze en prijzen en met deze mensen gaan wij verder.'

Efficiënt vanaf het begin

Tijdens het eerste gesprek wordt gekeken welke ontwerper bij de klant past. Daarna bezoekt Moree de klant met de tuinarchitect. Dat is verdisconteerd in de prijs. 'We kwamen erachter dat we veel efficiënter werken en de mooiste tuinen maken, als we uitgaan van een tuinontwerp dat van voor tot achter klopt en waarin alle wijzigingen al zijn doorgevoerd. Dan worden de minste fouten in de uitvoering gemaakt. Als alles duidelijk is, kan het precies



‘Je hebt als mede-eigenaar vaak het idee dat je alles zelf moet doen. Het is de kunst om te delegeren’

zo worden uitgevoerd. Voorheen maakten we weleens een snelle schets op een blaadje, maar dan bleek later soms dat deze wijzigingen niet in het ontwerp verwerkt waren. Het kost dan meer tijd en energie om tot een eindproduct te komen dat overeenkomt met de verwachting van de klant.’

De planning en facturering waren nog niet geautomatiseerd, maar daar heeft Moree zich ook in verdiept. Het hoveniersbedrijf werkt nu met Suite MKB van Become IT. ‘Dit programma is gebruiksvriendelijk doordat het niet te gecompliceerd is. Wanneer we een aanpassing aandragen, volgt vaak een week later een update met de doorgevoerde wijziging, na overleg met en goedkeuring van de andere Suite MKB-gebruikers. Zo hebben we een aanpassing gevraagd en gekregen waarin het aandeel van de tuinontwerper automatisch in de offerte wordt meegenomen, zonder dat de klant dit ziet.’

Attentie voor klant als procesonderdeel

‘Een tuin aanleggen kan elke hovenier, maar

zorgen voor een goede klantbeleving is de *next step*. Daarmee kun je het verschil maken, aldus de hovenier. De klantbeleving zit in kleine dingen, maar *juist* omdat het kleinheden zijn, heeft Moree er een bedrijfs onderdeel gemaakt. ‘Na het bezoek met de tuinontwerper kun je achteroverleunen totdat de offerte gemaakt wordt. Maar het is wel zo attent om tussendoor iets van je te laten horen, door te bellen of een kaartje te sturen als een klant jarig of ziek is. De medewerkers die we naar een project sturen, laten we van tevoren op bezoek gaan om zich voor te stellen en de klant uit te leggen wat ze in stappen gaan doen. Als de tuin klaar is en de factuur verstuurd, sturen we de klant standaard een bos bloemen. Deze benadering pakt goed uit; onze klanten zien hier de meerwaarde van in. Wij en de klant hebben het gevoel dat we echt samen aan een project bezig zijn.’

Delegeren

Net als de aanvraagbehandeling zit ook de klantbeleving in het takenpakket van de administratie, evenals de VCA-certificering. ‘Elke hovenier moet maandelijks een VGM-inspectie

uitvoeren. (VGM staat voor veiligheid, gezondheid en milieu.) Dat deden we altijd op het laatste moment, in verband met drukte en andere prioriteiten. Neline van de administratie draait nu elke eerste maandag van de maand de formulieren uit en zorgt dat alle medewerkers ze invullen.’

Delegeren heeft Moree moeten leren. ‘Je hebt als mede-eigenaar vaak het idee dat je alles zelf of alleen moet doen. Het is de kunst om zaken slim te regelen en bij iemand anders weg te zetten, zodat ze vanzelf gaan en je er weinig tot niets van merkt. Zeker bij kleine hoveniers bestaat het idee dat ze het tuinontwerp zelf moeten doen, het liefste ook nog gratis. Maar ontwerpen is een specialiteit, die wij liever inzetten. De volgende stap is wel om samen te werken met een tuinontwerper.’

Toekomst

Moree glundert: ‘Dat vind ik nou mooi: zaken die door de hovenierswereld al decennialang op dezelfde manier worden gedaan onder de loep nemen. Kijken of het ook anders kan en ontdekken of dat wat oplevert. Samenwerking met een tuinarchitect is voor ons de volgende stap. En zo blijven we onszelf opnieuw uitvinden!’



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!