



‘Soms probeer ik in de
huid van de klant te kruipen’



4 min. leestijd

‘Alles wat met olie- druk kan, doe ik niet met bloeddruk’

‘Ik leg nooit een Van-Wendel-Tuin aan, ik werk vanuit een klantenwens’

Hovenier Wout van Wendel uit IJsselmuiden gaat iedere dag met plezier naar zijn werk. Al 34 jaar.

In deze periode heeft hij veel zien veranderen in het vak, maar hij blijft erbij dat het hoveniersvak het mooiste ter wereld is: ‘Er is niets mooiers dan mensen tevreden stellen en hen ontzorgen.’

Auteur: Mirte van Rooijen

De tweede afspraak van vandaag is in IJsselmuiden. Ongeveer zo’n vijftien kilometer van Zwolle af. Hier ontmoeten we Wout van Wendel van Hoveniersbedrijf Van Wendel. Zijn bedrijf bestaat al ruim veertien jaar. Hiervoor had Van Wendel in 1996 een ander hoveniersbedrijf met zijn broer. Hij is een andere richting op gegaan, waardoor Van Wendel alleen is verder gegaan. En niet onverdienstelijk. We spreken met Van Wendel af in zijn loods waarin alle machines staan opgeslagen, van de trekker tot aanhangwagen en van grasmaaiers tot kettingzagen.

Het interview houden we aan een tafel op de tweede verdieping. Deze tafel is bedoeld om even uit te rusten, te eten of om weg de duiken in je smartphone. ‘Ja, die smartphone. Het is zo snel gegaan. Vroeger had ik een pieper, nu kan alle communicatie via dat ding. Maar het biedt ook wel gemak hoor. Als mijn jongens nu ergens niet uitkomen, sturen ze gewoon een filmpje en dan kan ik ze direct verder helpen’, zegt Van Wendel.

Wat extra handen

Bij Hoveniersbedrijf Van Wendel werken vier personen: Wout van Wendel zelf, één van zijn zoons, één in vaste dienst en een 65-plusser. ‘Deze man was vroeger ondernemer en zat zonder werk’, vertelt Van Wendel. ‘Hij verveelde zich en vroeg of hij mij ergens bij kon helpen. Sindsdien werkt hij twee tot drie dagen per week bij mij.’ Het liefst wil Van Wendel nog een extra medewerker aannemen. ‘Dan kan ik wat meer rondlopen tussen de klussen en de jongens helpen. Van te voren geef ik ze altijd een brief met alle plannen en bijzonderheden

HOVENIERSBEDRIJF VAN WENDEL



4 vaste werknemers



50% aanleg, 50% onderhoud



39,50 euro excl. btw

2006



‘We zijn een dienstverlening: ik werk vanuit de wens van de klant’

over de tuin, maar elke klus is weer anders. Stel: er staat een prachtige plant in de tuin en dit is een erfstuk van de familie. Dan is het bijvoorbeeld niet de bedoeling dat deze helemaal teruggesnoeid wordt. Je moet hem net iets anders behandelen dan je normaal bij dezelfde plantensoort zou doen. Als hovenier moet je dit natuurlijk wel van tevoren weten. Het liefst vertel ik dat niet via een appje, maar als ik met mijn jongens door de tuin loop. Maar soms kan het niet anders.’

Alles zelf geleerd

De meeste kennis heeft Van Wendel zichzelf aangeleerd. Hij kan inmiddels bijna alles. Het hoveniersvak kun je volgens hem dan ook het beste leren door het gewoon te doen. Zijn zoon is nu bezig met de hoveniersopleiding, maar die is volgens Van Wendel iets te theoretisch. ‘Dit was al het geval toen ik naar de landbouwschool ging. Dat moest van mijn vader, maar ik onderschatte het vak echt. Het is best moeilijk om al die bomen en planten uit je hoofd te leren. Ik dacht dat het mij niet ging lukken, maar als je gemotiveerd genoeg bent, kan iedereen het. Het liefst wil ik ook dat mijn zoon bij mij het vak leert. Wat hij bij ons leert, dat leert hij niet ergens anders. Wij kunnen hem verder helpen.’

Het hoveniersvak is volgens Van Wendel niet voor iedereen weggelegd: het moet in de persoon zitten. Als dit niet het geval is dan vallen deze mensen volgens Van Wendel vanzelf weer af. ‘Ik heb in mijn beginjaren ooit in een fabriek gewerkt. Het was winter dus voor hoveniers was er toen weinig werk. Mijn vrouw

vertelde dat ik met de dag chagrijniger werd. Het liefst wilde ik gewoon tussen de sneeuwvlokken werken. Ik heb het ook maar een paar weken volgehouden en ben toen snel weer hovenierswerk gaan doen’, lacht hij.

Een creatief beroep

In vergelijking met dertig jaar geleden is er veel veranderd in de hovenierswereld. ‘Vroeger was het veel meer op groen gericht. Je moest weten hoe je bomen moest snoeien en de tuin winterklaar kunnen maken. Nu moet je ook kunnen bestraten, schuttingen plaatsen en laatst moest ik zelfs een riool repareren. De grond lag toch al open.’ Deze veranderingen ziet Van Wendel niet als iets negatiefs. Het zorgt voor afwisseling en maakt het beroep creatiever. ‘Je doet elke dag iets anders.’

Samen met zijn drie werknemers komt Van Wendel goed rond. Als de kennis niet in huis is huurt hij in uitzonderlijke gevallen iemand van buitenaf of leent hij een apparaat. ‘Ik zeg altijd zo: alles wat we met oliedruk kunnen, doen we niet met bloeddruk.’ Per uur rekent hij 39,50 euro (exclusief btw). Hiervoor belooft hij de klanten 100 procent kwaliteit. ‘Als je 100 procent betaalt, dan krijg je ook 100 procent terug. Wij zullen bijvoorbeeld de bestrating niet scheef aanleggen. En mocht er toch een tegel verzakken, dan maken we dit gewoon kosteloos. Zelfs als iemand per ongeluk iets kapot heeft gemaakt. Dat kan weleens gebeuren.’

Het vertrouwen dat de klant in Van Wendel heeft wil hij op deze manier graag terugge-

ven. Naar eigen zeggen heeft hij een gezonde klantenkring. Ongeveer 20 procent bestaat uit oudere klanten die zelf niet in de tuin kunnen klussen. De rest bestaat uit jongere mensen. ‘Iedereen werkt tegenwoordig, waardoor niemand tijd heeft om zelf in de tuin te werken. Dan komen wij als geroepen.’ Zo’n 50 procent van de tijd legt Van Wendel tuinen en de overige 50 procent besteedt hij aan onderhoud van tuinen. ‘Dit is mooi verdeeld. Het komt waarschijnlijk doordat wij altijd leuk met mensen omgaan. Nooit op een afstandelijke manier. Hierdoor behouden we klanten van het eerste uur en krijgen we er ook voldoende nieuwe klanten bij.’

Geen Van Wendel-tuin

Van Wendel vindt het belangrijk dat klanten de tuin krijgen die zij willen. ‘Ik ga geen Van Wendel-tuin bij iemand aanleggen. Ik kan adviseren, maar ik zal nooit mijn eigen mening bij de klant opdringen. De klant moet zich thuis voelen in de tuin, niet ik.’ Van Wendel zal dan ook nooit een opdracht afslaan, zelfs al is hij het niet eens met het ontwerp. ‘We zijn een dienstverlening: ik werk vanuit de wens van de klant. Als zij een groene tuin willen, leg ik deze aan. Als ze alleen tegels in de tuin willen, komen er alleen tegels in de tuin. Soms probeer ik wel in de huid van de klant te kruipen. Dan adviseer ik bijvoorbeeld over onderhoudsvriendelijkheid, want niemand zit te wachten op extra werk. Zo komt het soms voor dat er uiteindelijk meer planten in de tuin komen dan vooraf was gepland. Ik doe nooit moeilijk als plannen wijzigen.’

En tot nu toe werkt zijn persoonlijke aanpak. Hij krijgt opdrachten genoeg en het is tijdens de coronacrisis alleen maar drukker geworden. Toch zijn er ook projecten in de ijskast gezet. Van Wendel zag dit vooral aan het begin van de coronacrisis gebeuren. ‘Er was toen nog veel onduidelijk. Niemand wist hoe lang de crisis ging duren en daar is eigenlijk nog steeds geen antwoord op. Al is er nu wel meer hoop dan een paar maanden geleden.’ Het komt hem niet heel verkeerd uit: ‘We zijn er wel blij mee. Het geeft ons wat lucht.’




BE SOCIAL
Scan, lees & deel!