

Duidelijke aanbieding en goed verhaal levert nieuwe klant op



Groenonderhoud voor overheden gebeurt meer en meer op basis van beeldkwaliteit. Voor particulieren en bedrijven is frequentieonderhoud gebruikelijk. „Maar waarom eigenlijk?“, vroeg Bas Gijsbers zich af. Met een duidelijke aanbieding en een goed verhaal deed hij mee aan een offerteronde voor het tuinonderhoud bij Woonzorg Nederland in Barendrecht.

Ik was de enige van de geselecteerde hoveniers die deze opdrachtgever een onderhoudscontract op basis van beeldkwaliteit voorlegde”, vertelt Bas Gijsbers. Groenonderhoud op basis van beeldkwaliteit is niks nieuws, weet de ondernemer van het gelijknamige hoveniersbedrijf in Barendrecht. Gemeenten werken er al veel mee. „Maar ik dacht, laat ik dat ook eens doen bij bedrijven en particulieren. Daar ligt nog een hele grote doelgroep waar nauwelijks op deze manier wordt gewerkt.”

Voor het verhaal van Mark van Strijdhoven van Beter Groen uit Udenhout die met een offerte op basis van beeldkwaliteit de opdracht voor het tuinonderhoud bij vier Rabobanken binnenhaalde, triggerde Gijsbers om ook eens voor een bedrijf op deze manier een offerte uit te brengen.

Beeld is goud

De twee hoveniers kennen elkaar van de DATAFlor Business Studiegroep die zo'n vier keer per jaar bijeen komt om kennis uit te wisselen over de bedrijfssoftware die ze gebruiken. Volgens Gijsbers heeft hij de opdracht bij Woonzorg Nederland mede te danken aan de duidelijke

offerte die hij met deze software kan maken.

Hij gaat achter de computer zitten en laat het zien: met wat muisklikken voorziet hij offertes voor het ontwerp en de aanleg van tuinen van foto's en tekeningen, zonder dat het hem extra tijd kost. Het maken van een onderhoudscontract met beeld was echter nieuw voor hem. Om er een beetje in te komen mocht hij de basisdocumenten van de collegahovenier uit Udenhout gebruiken. „Beeld is goud. Een foto spreekt voor zich”, stelt Gijsbers. „Dat werkt veel beter dan een lap tekst. En klanten waarderen de overzichtelijkheid van de offerte, ze zien direct waarvoor ze betalen.”

Voor de uitleg werken de plaatjes in de offerte heel goed, beaamt Wilma Kruidenier van Woonzorg Nederland, de organisatie die het zorgcomplex Windsingel in Barendrecht beheert. Maar omdat ze niet bekend was met groenbeheer op basis van beeldkwaliteit, was haar reactie in eerste instantie wat terughoudend. „Waar zit het addertje onder het gras?”, vroeg ze Gijsbers in een mail. Die reageerde meteen dat hij zijn werkwijze graag uit kwam leggen.

Kruidenier: „Die directe manier van communiceren gaf me een goed gevoel.

Welke vraag ik ook heb, op alles krijg ik snel een reactie. En dat is niet altijd zo. Ik heb vijf hoveniers benaderd met de vraag of ze een voorstel konden doen voor het onderhoud van deze tuin en van sommigen heb ik nu nog steeds niks gehoord.”

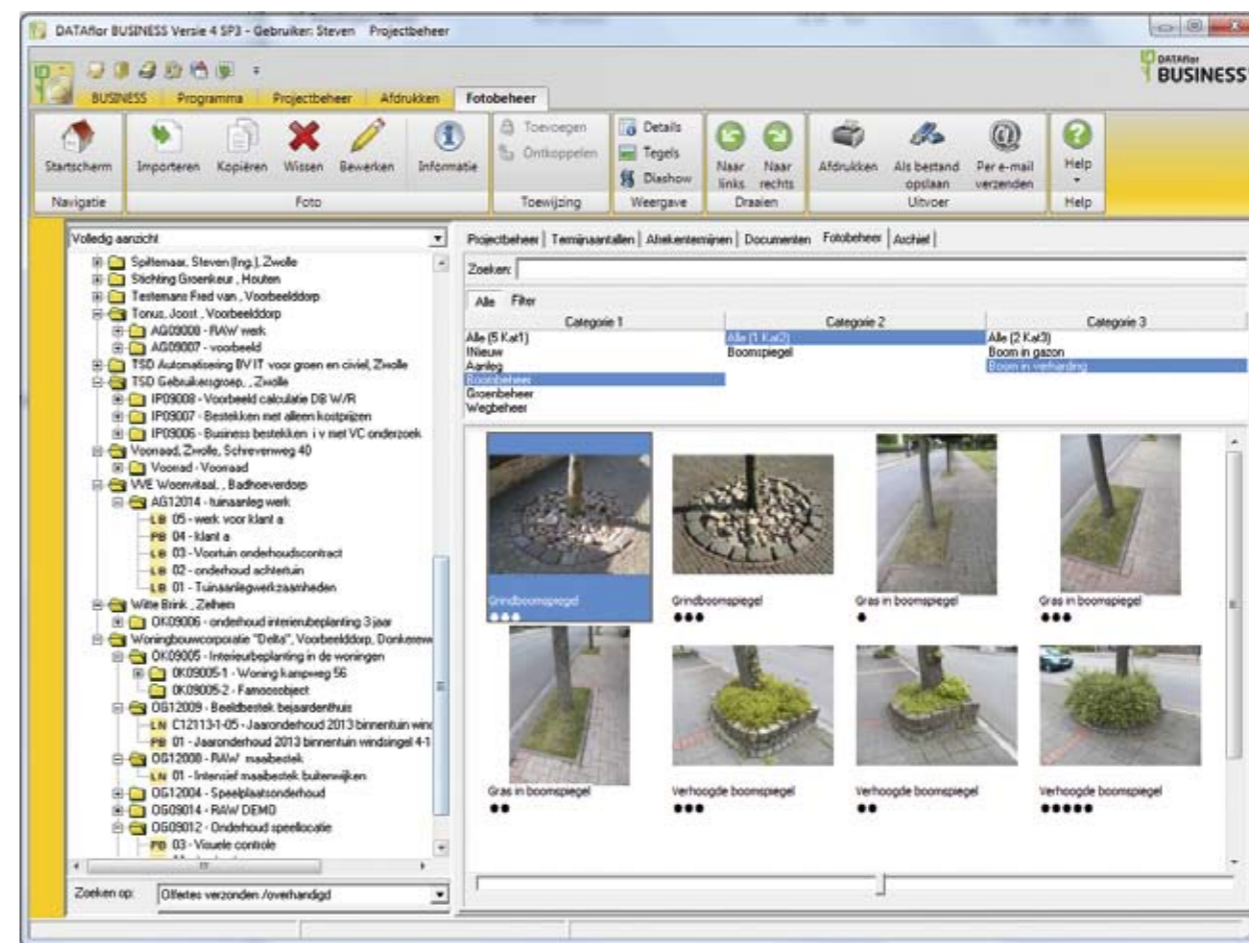
Geen risico

De uitleg van Gijsbers over hoe hij het tuinonderhoud wilde aanpakken viel in goede aarde bij bewonersconsulent Kruidenier en, misschien nog wel belangrijker, bij de bewonerscommissie. „Mensen snappen heel goed dat bij groeizaam weer het gras vaker gemaaid moet worden dan de 26 keer die je hebt afgesproken”, vertelt Gijsbers. „Daar staat weer tegenover dat als het heet en droog is, je minder vaak hoeft te komen. Het verhaal dat ik vertel aan de mensen, is dat ik zorg dat de tuin er altijd piekfijn uitziet. De klant loopt geen risico.”

Met foto's zoals ook het CROW die gebruikt bij de beeldkwaliteitsystematiek, maakte de hovenier duidelijk hoe de verschillende kwaliteitsniveaus er in de praktijk uit zien. Omdat bewoners hechten aan een verzorgde tuin, is uiteindelijk gekozen voor kwaliteitsniveau A. En

Wie Bas en Inge Gijsbers
Bedrijf Gijsbers Hoveniers, Barendrecht
Bedrijfsvorm Besloten vennootschap
Projecten/werkzaamheden Gijsbers Hoveniers richt zich op het ontwerp, aanleg en onderhoud van particulier

en openbaar groen in Zuidwest-Nederland. Ook heeft het bedrijf zich gespecialiseerd in boomverzorging. Gijsbers Hoveniers is aangesloten bij VHG en in het bezit van het Groenkeur- en VCA-certificaat.



daarvoor heeft Woonzorg wat meer geld over. Want hoewel Gijsbers in de offerteronde niet de goedkoopste was, kreeg hij toch de opdracht. Kruidenier: „Onze vorige hovenier was goedkoper, maar de mensen hier waren erg ontevreden over het geleverde werk. Bewoners hadden belangstelling voor een andere manier van werken. Daarom willen we Gijsbers graag een kans geven.”

Het afgesproken onderhoudscontract geldt voor een periode van drie jaar. In die periode kunnen jaren zitten waarin de hovenier veel werk moet verrichten vanwege het groeiende weer, maar er zullen ook jaren zijn waarin hij minder aan de bak moet. „In piektijden kan ik niet overal tegelijk zijn”, zegt Gijsbers. „Misschien dat ik dan wat extra mensen moet inhuren, maar daar staan weer de minder arbeidsintensieve maanden tegenover. Bovendien biedt die langere

contractperiode continuïteit voor mijn bedrijf en dat vind ik een voordeel ten opzicht van frequentiecontracten die vaak maar voor één jaar vast worden afgesloten.”

Op orde

Binnenkort zal Gijsbers de tuin op orde brengen. De kwaliteit die de tuin na de eerste onderhoudsbeurt heeft, zal als maatstaf fungeren. „Misschien dat het voor mijn buitenmensen nog een beetje wennen zal zijn om met beeldkwaliteit te werken”, zegt de hovenier. „In dit geval is hier A-kwaliteit gekozen en hoeven de mannen zich niet in te houden om alles netjes te maken. Maar als bij een andere opdracht een lagere kwaliteit wordt gekozen, dan zullen ze hun werkwijze moeten aanpassen en moeten leren dat ze ook wat onkruid mogen laten staan.”

Ook is het nog een beetje aftasten voor de hovenier hoe hij met de tuin, die toch al bijna twintig jaar oud is, om moet gaan. De rozen die er in staan zal hij onderhouden, maar zullen op den duur vervangen moeten worden, verwacht hij. „Ook zijn sommige bomen zo groot, dat rigoureuze ingrijpen noodzakelijk is”, zegt Kruidenier. „Dat zijn best moeilijke stappen. Uiteindelijk zullen we bomen of planten moeten vervangen of renoveren, maar dat soort ingrepen vallen buiten het onderhoud, is de afspraak.”

Of de hovenier aan de beloofde onderhoudskwaliteit voldoet, zal worden gecontroleerd door de opdrachtgever. „Maar ik wil niet dat ik er steeds achteraan moet zitten”, stelt Kruidenier. „Het is niet zo dat we bij elk sprietje of takje dat niet aan de kwaliteitsmaat voldoet, meteen gaan bellen.” <