

Nico Kiep en Toon van den Heuvel over samenwerking:

# 'Quality Flower Group richt zich op kwaliteit



Chrysantenkweker Nico Kiep (links) en relatiebeheerder Toon van den Heuvel: "We kijken in de kas of de chrysanten aan de specificaties voldoen."

**De Quality Flower Group is een samenwerkingsverband van tien chrysantentelers in het rivierengebied. De vereniging ontstond uit de behoefte om in plaats van afzetgericht, klantgericht te gaan werken. Kwaliteit, het leveren waar de klant om vraagt, speelt een centrale rol binnen de nog jonge telersvereniging. QFG-lid Nico Kiep en relatiebeheerder Toon van den Heuvel geven een terug- en vooruitblik.**

TEKST EN BEELD: MARLEEN ARKESTEIJN

Nico Kiep is eigenaar van het moderne chrysantenbedrijf Kiep Flower in Nieuwaal van bij elkaar 9 ha. Vanaf 2000 heeft het bedrijf een sterke groei doorgemaakt. Hij is een van de initiatiefnemers van de Quality Flower Group.

Kiep geeft zijn visie op het tijdsbeeld en hoe dit leidde tot de behoefte aan een telersvereniging. "Sierteelt Nederland maakt een

omschakeling van een productiegerichte naar een afzetgerichte markt. Vroeger keken we naar de mogelijkheden om uit te breiden. Dit gebeurde ongeacht de mogelijkheden in de markt. Je zou zelfs kunnen zeggen dat de crisis zo hard ingrijpt, omdat we zo productiegericht gewerkt hebben. Als we meer afzetgericht zouden denken, was de productie niet zo groot geweest."

Meer klantgericht werken, betekent een extra aandachtsveld in het drukbezette programma van deze teler. "We hebben onze handen al vol aan het maken van een goed product. Waarom geen gelijkgestemde telers zoeken met dezelfde visie wat betreft de afzet om samen beter aan de wensen van de klant te voldoen?"

## Transparante koek

Kiep denkt dat het steeds doorzichtiger worden van de markt nóg meer vraagt om persoonlijke relaties met afnemers. "Je moet het bloemenaanbod zien als één grote koek, waar de afnemers een goed inzicht in hebben. De markt is veel doorzichtiger dan vroeger, toen de koper de keuze had uit verschillende kleine hapjes. Een handelaar uit Boekarest kan op zijn computerscherm zien wat de prijzen voor de klok zijn. Hij kan zijn verkoper in Aalsmeer op de vingers

tikken als hij zijn bloemen 'te duur' heeft gekocht."

Ook kan de koper in een vroeg stadium zien, wanneer er schaarste aan een product is en uitwijken van bijvoorbeeld een chrysant naar een roosje. "Daardoor komt ons prijsniveau nog meer onder druk. Of dit een kans of bedreiging is, is maar de vraag. Netwerken en persoonlijke relaties onderhouden met de klanten worden daarom steeds belangrijker."

## Gelijke basis

De gezamenlijke behoefte aan een relatiebeheerder was de basis van de QFG. Toon van den Heuvel vervult deze taak fulltime. De groepsleden telen een breed sortiment pluischrysanthen, tros- en santinirassen en zetten deze via de klok of bemiddeling af op de Nederlandse veilingen.

Van den Heuvel: "Ik sta tussen teler en inkoper en zorg voor de informatie-uitwisseling. Als een koper de bloemen krijgt van de teler vraag ik naar de kwaliteit. Wat kan beter? Ik zoek de vraag vanuit de markt, geef nazorg en zorg vooral dat de afstand tussen teler en koper kort is."

Hij vervolgt: "Geluiden vanuit de praktijk geef ik door. Omgekeerd, als een teler een ander ras wil, kan ik bij kopers informeren of er vraag naar is. Verder bemiddel ik tussen teler en koper als er behoefte is om de producten buiten de veilingklok om te verhandelen. Dit kan door middel van termijnorders en daghandel. Ook verzorg ik de nazorg op die orders."

Naar buiten toe vormt de vereniging één gezicht. Ieder bedrijf heeft een eigen kaartje op de bloemendoos mét de vermelding, lid van QFG. En op iedere partij zit een half A4-tje met vermelding lid van QFG.

Op dit moment heeft de telersvereniging tien leden. Wie lid wil worden, kan zich aanmelden. Tot nog toe zijn er alleen leden vanuit het rivierengebied. Een keer per vier tot zes weken komen de leden bij elkaar. Het 'gebruik' van de gezamenlijke relatiebeheerder wordt per hectare berekend. Deze



Chrysantenkweker Nico Kiep (links) en relatiebeheerder Toon van den Heuvel: "Op iedere kar zit een kaartje van de Quality Flower Group."

kosten worden per hectare afgerekend via de administratie van een bedrijf van een van de deelnemers.

## Kwaliteit en dienstverlening

Kwaliteit en dienstverlening zijn binnen deze vereniging de sleutelwoorden. De telers moeten de chrysanten met de juiste lengte, het juiste gewicht en aantal bloemen afleveren. Kiep: "De vlag moet de lading dekken. Stel we geven gewicht, lengte en aantal bloemen aan, dan moet het product daaraan voldoen. Betrouwbaarheid voor de koper is belangrijk."

De QFG kan extra service bieden door eigen transport. Wat iemand om 9 uur bestelt, is om 13 uur op een van de veilingen bij de koper in de box. Dit kan dankzij het feit dat Nico Kiep ook een eigen bedrijf heeft in logistieke dienstverlening met tien vrachtwagens. Dat wil overigens niet zeggen dat de groepsleden verplicht gebruik moeten maken van deze logistieke dienstverlener. Maar leden mogen wél altijd vragen om transport.

## Toekomst

De markt zit niet mee voor de jonge telersvereniging. Kiep: "Bij meer marktactiviteiten heb je meer rendement van de samen-

werking. De handel is afwachtend. Voor de afnemer is de klok het veiligst. Er is genoeg en de vraag is laag. Toch is ook nu netwerken belangrijk. Het gaat om het 'gunnen', om persoonlijke relaties in plaats van getalletjes op het computerscherm."



## Samen met mijn vrouw

Nico Kiep, chrysantenteler in Nieuwaal, gaat dit jaar met zijn vrouw en misschien met enkele medewerkers naar Tuinbouw Relatiedagen Gorinchem. "Ik ben er het afgelopen jaar ook geweest. Het is een ideale plaats met een goede sfeer. Als lid van de telersvereniging zie ik meer in de Trade Fair. Dat is een echte afzetbeurs. De vakbeurs in Gorinchem heeft vooral de telers als doelgroep."

De Quality Flower Group is een jong samenwerkingsverband van tien chrysantentelers in het rivierengebied. De telers hebben samen een relatiebeheerder, die tussen de teler en koper staat en zorgt voor een goede informatie-uitwisseling. Kwaliteit en dienstverlening zijn de sleutelwoorden. Kwaliteit wil zeggen: leveren volgens de specificatie van de koper. De QFG kan extra service bieden door eigen transport.

## SAMENVATTING