



Méér output in tijden van krapte

Snoek Hoveniers zet in op efficiënt werken en daling van faalkosten

Snoek Hoveniers uit Grou is de afgelopen maanden een aantal keren naar voren gekomen in de media. Het bedrijf deed zijn klant, woningbouwstichting Elkien, een boomcursus cadeau, het neemt deel aan diverse samenwerkingsverbanden en ook implementeerde het bedrijf een zogeheten smart mobility management-systeem. Eigenaar Douwe Snoek twittert er daarnaast driftig op los. Boomzorg vraagt de moderne groenvoorziener naar zijn ideeën over ondernemen.

Auteur: Santi Raats

Waarom heb je de klant een snoeicursus cadeau gedaan?

'Het is belangrijk dat woningbouwstichtingen kennis vergaren over boomsoorten om rooiwerk en snoeiwerk beter te laten verlopen. Nu krijgen we bijvoorbeeld wel eens te horen: er moet een wilg gerooid worden. Bij aankomst blijkt er dan een hele grote populier te staan. Onze jongens raken de boom dan niet aan. Dat kost tijd en geld. Ook kan het gebeuren dat woningbouwstichtingen toezeggingen naar bewoners dat een boom wel weg kan en dat later blijkt dat we daar als ploeg niet aan het werk mogen. Door dit soort gevallen kan men een slechte naam krijgen. Je kunt veel beter de partijen waarvoor je werkt zodanig opleiden dat ze weten waar ze het over hebben. Nu men rekening moet houden met de Flora- en faunawet, kan men boomsoorten herkennen, en is men zich beter bewust van snoeitechnische mogelijkheden en onmogelijkheden.'

Vroeger was er veel meer ruimte voor inefficiënt werken

Raad je gemeenten ook aan om op cursussen te gaan?

'Regiegemeentes in elk geval wel. De kijk op groen en de wet- en regelgeving op groengebied gaat zo snel, dat de ontwikkelingen door de overheid bijna niet meer bij te houden zijn. Door bijscholing van de lagere overheden kunnen zij de aannemerij ook beter aansturen en bijsturen. We hebben de ambitie om een kenniscentrum op te richten waarbij geïnteresseerden een keer per maand of per kwartaal bij elkaar komen om actuele onderwerpen de revue te laten passeren. Het doel is om hoveniers en opdrachtgevers kennis te laten nemen van meer rendement draaien, hoe kennisoverdracht goed werkt, en hoe men faalkosten kan vermijden, en hoe men kosten beheerst als ondernemer. Faalkosten ontstaan vaak door gebrek aan materiaalkennis. Dat klinkt wellicht vreemd, maar er is zoveel voor handen dat veel opdrachtgevers door de bomen het bos niet meer zien. Dit kenniscentrum zou ik later wilt uitbreiden met cursussen.'

Waarom heeft Snoek Hoveniers zich aangesloten bij Full Service Facility, een bestaand samenwerkingsverband tussen een bewakingsbedrijf, een beveiligingsbedrijf, en een verwerkingsbedrijf?

'Gezamenlijk bieden de vier partners alle facilitaire diensten rond bedrijventerrein en gebouwen. Van groenvoorzieningen tot de verwerking van afval. Van schoonmaak tot beveiliging. Ik vind dat bedrijven nog veel te weinig samenwerken. Dat is een slechte zaak. We zien het als onze taak om steeds te bekijken hoe we voor onze klanten een meerwaarde kunnen zijn. Ik weet dat iedereen dat roept, maar wij doen het echt. In sommige gevallen gaan de kosten voor de baten uit. Dat heeft alleen maar voordelen, ook voor de klanten van Snoek. Als zij met vragen over beveiliging, schoonmaak of hun afval rondlopen, kunnen wij ze in het vervolg meteen helpen.'

Hoe bereik je het snelste werkefficiëntie onder personeel en daling van faalkosten?

'Wij werken met hele duidelijke communicatie naar onze teams. In totaal werkt er bij Snoek Hoveniers 45 man personeel. Het management-team zorgt ervoor dat de instructies duidelijk zijn en controleert of de instructies goed worden uitgevoerd. Die instructies hebben vaak de vorm van foto's en afbeeldingen, dus pictogrammen. Pictogrammen creëren snel bewustzijn over werkhandelingen. Voorbeelden zijn waar men de grote hoeveelheden groenafval neerlegt op het terrein en hoe men ze moet versnipperen om er biomassa van te maken. Ook werken we met teambuilding-activiteiten. Ieder jaar gaan we op boot camp en doen we survival-activiteiten. Daardoor gaan de teamleden elkaar automatisch op betrokkenheid en verantwoordelijkheden aanspreken. Als een opdracht in de soep loopt doordat een of meerderen hun snor drukken door slecht werk of te laat komen, dan wordt dat meteen opgemerkt door het team en rechtgezet. Dit versterkt het werken in teamverband op de werkvloer, we zien als managementteam duidelijk verandering.'

Snoek Hoveniers werkt met een smart mobility management-systeem. Wat houdt dat in?

'Dit is een systeem voor communicatie tussen binnendienst en buitendienst. Dit is een van die middelen waarmee je faalkosten kunt drukken. Het project wordt uitgevoerd door IT Mobile uit Heukelum. Elke bedrijfsauto wordt voorzien van een 'kastje'. Dit verzamelt objectieve, niet te manipuleren data omtrent de uitvoering van werkzaamheden door de buitendienst. De ver-

melde data wordt toegepast voor het vergoeden van de reistijd, het vaststellen van de te verlonen tijd, het vaststellen van de op projecten en werkbonden werkelijke gemaakte tijd. Het systeem laat ook zien hoeveel CO2-uitstoot de auto's geven, bewaken het leasecontract, berekening het werkelijke brandstofverbruik en weet of het een zakelijke rit of een woon-werkrit is. Al deze data worden gekoppeld aan de administratie. Alles in totaal besparen we 5 tot 10 procent op de productiekosten.'

"Door bijscholing van de lagere overheden kunnen zij de aannemerij ook beter aansturen en bijsturen"

Ervaren werknemers dit als sterk op de vingers kijken door het management?

'In het begin vonden werknemers het niet fijn. Het management kan immers precies bij hoeveel klanten men is geweest en welke routes zijn gereden. We geven ook aan de hand daarvan adviezen over wat men kan verbeteren, bijvoorbeeld langs welke wegen men efficiënter kan rijden. Daarvan hebben we de voordelen uitgelegd die dit systeem het bedrijf oplevert. Dat we gezamenlijk meer rendement uit het totale bedrijf moeten zien te halen. Dat snapte iedereen.' Wat drijft jou tot deze moderne bedrijfsvoering? 'Allereerst moeten opdrachtgevers gaan beseffen dat goedkoop normaal gesproken duurkoop is. En beseffen wat de gevolgen zijn van aanbesteden op laagste prijs. Daarnaast moeten aannemers een weg moeten zien te vinden om de kwaliteit toch hoog te houden zolang de inschrijvingen laag zijn. Daarvoor moet je als ondernemer anders naar de tijd kijken: efficiënter gaan werken. Dat kan nu: vroeger was er veel meer ruimte voor inefficiënt werken omdat scholing en monitoring technisch gezien lang niet altijd mogelijk was. Vandaag de dag is informatie overal beschikbaar. Daar kun je gebruik van maken om beter samen te werken en de kwaliteit van je dienst of product te verbeteren.'