

# Mensen maken het verschil

*Klaas Quartel BV tuinbouwloon- en transportbedrijf, 's-Gravensande*

Geen imposant pand, geen rij met certificaten en geen eregalerij. Bij Klaas Quartel BV draait het om echte aandacht voor de klant, alertheid, kansen grijpen, een hoge mate van zelfkritiek en altijd op zoek zijn naar wat er speelt. Deze filosofie is onder het personeel zo consequent doorgevoerd dat het bedrijf nu klaar is voor een extra tak buitenland.

## **Kernbegrippen**

*Toekomstgericht*

*Hardwerkend*

*Betrokken*

*Grensoverschrijdend*

U kent het: eerst even over 'koetjes en kalfjes' praten. Vader Klaas en de beide zonen Chris en Thijs tonen echte belangstelling voor het onderwerp en vragen door. Je voelt dat het gemeend is en je ziet dat het in hun bovenkamer al gonst om oplossingen te bedenken. Je merkt dan ze het eigenlijk lastig vinden over henzelf te praten. Het zit zo in hun genen om bezig te zijn met de klanten dat het even moeite kost die knop om te zetten.

Klaas Quartel trekt het gesprek meteen door naar zijn personeel. "Wij hebben altijd een helder aannamebeleid gehad. Wij letten er scherp op of de nieuwkomer kritisch is op zijn

eigen en ons werk, oog heeft voor de klant en wat er speelt én de kwaliteit heeft om in te spelen op situaties en op te lossen of oplossingen aan te dragen", aldus Klaas. Hij vertelt dat hij hier de basis heeft gelegd van het team mensen dat hij nu heeft. Dat was voor hem niet altijd de gemakkelijkste weg. "Je krijgt dan als baas gerust af en toe flink op je falie. Niet altijd leuk, maar uiteindelijk kom je met dit soort mensen wel verder", zegt hij. Door deze aanpak heeft hij een team dat echt gaat voor kwaliteit, oog heeft voor wat er nog meer bij de klant speelt en kan communiceren met diezelfde klant.



## Verder denken

Continu verbeteren is de tweede sterke drive van de familie Quartel. "Bedenk wel dat de tuinbouw in dit gebied onze basis is en blijft. Hoewel de sector flink onder druk staat, zal die niet zomaar verdwijnen", zegt Chris. Hij geeft aan dat tuinders het uiterste vragen om elke centimeter te benutten. "Dan moet je echt maatwerk leveren voor elke situatie. Daarom hebben we tal van aangepaste machines om compromisloos te kunnen spitten, zaaien, egaliseren et cetera in alle typen kassen", legt hij uit. Hij vertelt dat je daarbij aandacht voor de situatie moet hebben, in gesprek met de tuinder moet en ogen en oren altijd goed open moet houden om te kijken of het beter kan en dit bespreken met de klant.



Chris benadrukt dat je daarbij altijd een stap verder moet denken dan de tuinder zelf. "Die wil goed werk hebben en als je dat levert, is het voor hem op dat moment goed. Je weet tegelijk dat de ontwikkelingen altijd doorgaan, dus is het zaak nooit op de automatische piloot te werken, maar moet je continu proberen al die volgende stap voor je klant te zetten", aldus Chris. De broers benadrukken dat ze daarom veel klanten bezoeken. Chris is vrijwel elke dag op pad om te kijken hoe het gaat en vooral ook met de klanten te praten om te kijken hoe zaken zich ontwikkelen.

## Amaryllisteelt

Sprekende voorbeelden van waar deze aanpak toe kan leiden, zien we in de amaryllisteelt. Wat voor de bollenteelt is begonnen met een aangepaste machine om het blad van de bol te snipperen voor het rooien, is doorontwikkeld tot een unieke machine om het blad van de bol te snipperen én af te voeren. Voor de amaryllisteelters is een bladversnipperaar ontwikkeld waarbij er geen blad achterblijft op het bed. "Dit soort ontwikkelingen ontstaan doordat we samen met onze mensen nadenken hoe zaken gemakkelijker en beter kunnen. De tuinders waren al blij dat we het blad machinaal konden verwijderen. Wij zagen dat er iets moest komen waarbij er geen blad achterblijft. Met die machines hebben we goed gescoord", stelt Klaas vast. En dan krijg het een sneeuwbaal-effect dat voor de continuïteit heel belangrijk is. "Je wordt dan ingeschakeld bij nieuwe klanten, je raakt in gesprek en zo hou je de omzet op peil in een krimpende sector."

## Verbreden moet

Naast uitbreiding van de klantenkring via specialisatie zoekt het bedrijf ook naar nieuwe mogelijkheden. Zo zijn enkele collega-bedrijven overgenomen. "Als het past, creëer je extra omzet zonder veel extra kosten", vertelt Klaas. "Dat geldt zeker in een krimpende markt, omdat de marges dan extra onder druk staan. Als wij niet mee waren ontwikkeld met de bestaande klanten waren we nu een stuk kwetsbaarder geweest", aldus de ondernemer. En dan kom je ook weer uit op de medewerkers. Die letten ook goed op, spreken de taal van de tuinders en denken mee. "Elke ochtend en avond is het personeel hier in de kantine om even bij te praten; soms een paar woorden, soms langere gesprekken. Dat maakt ons sterk voor de toekomst, omdat we weten wat er echt speelt." Quartel heeft hierop inspeland in het verleden nieuwe diensten ontwikkeld, zoals transport, omdat er behoefte aan was onder tuinders, en graafwerk, omdat klanten vroegen of Quartel dit ook kon regelen. Het hielp mee dat Quartel een bedrijf konden overnemen dat hierin was gespecialiseerd.

THIJS, KLAAS EN CHRIS QUARTEL: "INNOVEREN EN NAAR NIEUWE MOGELIJKHEDEN ZOEKEN, DOE JE EFFECTIEVER SAMEN MET JE PERSONEEL. DAAR HEB JE KRITISCHE MENSEN VOOR NODIG."

"Zo zijn we in beeld gekomen bij kassenbouwers en zo hebben we onder andere in de Wieringermeer heel wat hemelwaterafvoer voor nieuwe kassencomplexen gerealiseerd", vertelt Thijs. Met weer diezelfde kritische houding van de medewerkers als troef. "Toch even die sleuf leegpompen, zodat de opdrachtgever het resultaat kan beoordelen."

## Naar het buitenland

Eén van de activiteiten die de Quartels recent hebben opgepakt, is diensten uitvoeren in het buitenland. "We zien krimp in Nederland en horen dat er in het buitenland volop kassencomplexen worden gebouwd. Wij hebben de mensen met de kennis en kunde om het werk daar te doen. In die landen beschikken ze niet over dergelijke compacte precisieapparatuur. Dat zijn kansen." En dus zijn de Quartels het gesprek aangegaan met de aannemers en met het personeel en zijn er al een aantal werken in het buitenland uitgevoerd, zelfs tot in Australië aan toe. Daarbij plukken ze de vruchten van het jarenlang gevoerde beleid. "Wij zetten de apparatuur in de container en regelen de vlucht en huisvesting en hebben ervaren dat het in die paar weken dat de jongens weg zijn goed komt zonder onze begeleiding. Onze medewerkers kunnen dat aan. Dat hebben ze inmiddels bewezen. Daarmee zijn we klaar om de buitenlandse tak steviger neer te zetten. Dit soort extra takken zijn nodig om het bedrijf sterk te houden in een krimpende lokale markt." Maar wel zonder dat de Quartels daarbij de kern van het bedrijf uit het oog verliezen: de lokale markt, waarmee ze sterker verankerd zijn dan alleen het werk uitvoeren.

