

Succesvol professionaliseren

Het landelijk bureau van de VHG voert (in opdracht van de VHG vakgroep Hoveniers) het project Professionalisering & Rendementsverbetering uit. Doel is de professionaliteit van hoveniersbedrijven te verhogen en op deze manier om een rendementsverbetering te realiseren.

Regioconsulenten van de VHG hebben inmiddels ruim 400 bedrijven bezocht. Tijdens deze bedrijfsbezoeken hebben de ondernemers een quickscan ingevuld om verbeterpunten van de projectuitvoering, personeelsbeleid en de verdere bedrijfsvoering in kaart te brengen. Deze quickscan is gebaseerd op het professionaliseringsmodel van de VHG. Uit de resultaten van een eerder gehouden Bedrijfsvergelijkend Onderzoek

bleek namelijk dat de ruim tweederde van de hoveniersbedrijven binnen de categorieën 0-3 en 4-7 medewerkers een negatief bedrijfsresultaat hadden behaald. Om de bedrijfsresultaten in positieve zin te kunnen beïnvloeden is het in kaart brengen van verbeterpunten echter niet voldoende. Veel ondernemers willen meer. Het project krijgt dan ook een vervolg om samen met deze hoveniersbedrijven verder aan de slag te gaan.

Praktijkervaringen

Uit de ingevulde quickscans blijkt dat de professionaliteit binnen veel hoveniersbedrijven te wensen overlaat. Het blijkt dat zaken als administratie rondom de projectuitvoering, personeel- en scholingsbeleid en het naleven van regelgeving op het gebied van Arbo, Milieu en Ruimtelijke Ordening niet goed zijn geregeld. Personeelsdossiers ontbreken of zijn onvoldoende gevuld, arbeidsovereenkomsten zijn gedateerd (wijken af van de CAO en het FUWA-systeem van de branche), functionering- en beoordelingsgesprekken vinden nog niet plaats en/of het bedrijfscholingsplan ontbreekt. Verder blijkt dat het belang van goede arbeidsomstandigheden vaak niet wordt erkend. De adviseurs constateren bijna dagelijks dat bedrijven binnen de genoemde categorie bijvoorbeeld niet beschikken over een actuele risico-inventarisatie & evaluatie.

Wat betreft projectuitvoering gaat het met name om de voor- en nacalculatie, het offerreren en het schriftelijk vastleggen van gemaakte afspraken met zowel klanten als leveranciers. Het blijkt dat veel ondernemers kosten onvoldoende doorberekenen aan klanten, doordat zij deze onvoldoende inzichtelijk hebben. Daarnaast blijkt dat ondernemers steeds vaker in conflict komen met klanten, doordat gemaakte afspraken niet op een juiste wijze vastgelegd. Ondernemers opereren nog te veel op basis van goed vertrouwen, waardoor zij in conflict-

situatie vaak aan het kortste eind trekken of zij nu wel of niet in hun recht staan.

Aan de slag

Om samen met de hoveniersbedrijven aan de slag te gaan met de verbeterpunten is de VHG van start gegaan met een vervolgetraject dat bestaat uit bedrijfsbezoeken, workshops en lezingen. Onlangs zijn de eerste workshops met succes van start gegaan. In verband met de enorme interesse gaan in plaats van de geplande twee, maar liefst vier workshops Acquisitie & Verkoop en vier workshops Begroten & Offertes van start. En allemaal zijn deze al volgeboekt! De workshops Acquisitie & Verkoop worden verzorgd door Nancy van der Vin (Filter Communicatie). Als zelfstandig communicatieadviseur heeft zij veel ervaring in de groene sector en heeft zij een duidelijke visie op het moderne hoveniersbedrijf. Hierdoor kan zij de deelnemers prikkelen met praktijkvoorbeelden en begeleiden bij het verbeteren van de eigen acquisitie en verkoop. Onderwerpen die tijdens de workshop aan bod komen zijn: acquisitievormen, het acquisitiesprek, acquisitie als onderdeel van de bedrijfsvoering, acquisitieplan, acquisitie of relatiebeheer, het verkoopsgesprek, advies als verkoopinstrument en verkoopvaardigheden.

Workshops

Tijdens de workshop Begroten & Offertes worden de deelnemers door Joost van Dijk (De Groene Technieken)

praktisch vertrouwd gemaakt met de beginselen van de 'werk omschrijvende begroting & offerte.' Voor deze workshop neemt iedere deelnemer van drie tuinprojecten zowel de begroting als de offerte mee. Dit kunnen al gerealiseerde projecten zijn, maar ook nieuwe. In overleg kiest ieder een project om (opnieuw) een 'werkschrijvende' begroting en offerte te maken.

Uit de eerste sessies van deze workshop blijkt op basis van de meegenomen begrotingen dat veel hoveniers veel gewerkte uren niet doorbelasten aan een project, maar voor eigen rekening nemen. Iets waar de betreffende deelnemers niet eerder bewust bij stil hadden gestaan. Naast de genoemde workshops biedt het totaalpakket aan workshops, die verder in het najaar van 2008 georganiseerd zullen worden, handvatten voor het berekenen van het uurtarief, het maken van goede voor- en nacalculatie, het opstellen van offertes en het goed en helder vastleggen van gemaakte afspraken met zowel klanten als leveranciers om conflicten te voorkomen. Daarnaast zullen workshops worden georganiseerd op het gebied van personeelsdossiers, arbeidsovereenkomsten, functionering- en beoordelingsgesprekken, het bedrijfscholingsplan en een actuele risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E). De VHG biedt u dus talloze mogelijkheden uw bedrijf verder te professionaliseren! ■

Kijk verder op www.vhg.org of neem contact op met Richard Maaskant via r.maaskant@vhg.org.

Deelnemers Begroten & Offertes aan het woord



Bert van der Hart, mede-eigenaar van Florall Hoveniers uit Yerseke

"Ik vond de cursus erg leerzaam. Met name de manier van calculeren. Voor ons kwam het erop neer dat er vaak één dag in plannen, rekenen, tekenen en

bestellen ging zitten; uren die wij niet doorberekenen aan de klant. Tijdens de cursus kwam ook aan bod waarom het wel redelijk is die extra kosten door te berekenen. Dit zijn wij dan ook van plan om te gaan doen. Met een stukje heldere en duidelijk beschrijving voor de klant erbij.

Doordat je met hoveniers uit het hele land deelneemt krijgt je een unieke kans om mee te krijgen hoe andere collega's uren berekenen en besef je ook waar voor jou de mogelijkheden liggen."

Maarten Franken van hoveniersbedrijf M.A. Franken uit Utrecht

"Mij sprak het erg aan dat de cursus op een 'hoveniers-wijze' werd gegeven: helder en duidelijk. Wij zijn niet de top-managers met de bijbehorende kretologieën: wij zijn vakmannen en we willen een eerlijke goede boterham verdienen. De workshop geeft daar goede handvatten voor. Het niet doorberekenen van bepaalde kosten komt veelal voort uit angst. In het offerte-stadium shopt de consument bij zoveel verschillende bedrijven dat we bang zijn klanten wegblijven omdat we te duur zijn. Maar dat is vaak een ongegronde angst. Natuurlijk is de prijs bepalend, maar ook andere zaken zoals klantvriendelijkheid en kwaliteit spelen een hele belangrijke rol. Het is goed dat we dat samen beseffen en dat we samen een sterk en eerlijk front kunnen vormen. Ik ga ook de tweede workshop volgen en heb hele goede hoop dat ik daar dezelfde praktische ideeën opdoe om mijn eigen bedrijfsvoering te verbeteren."