

# Verlag Innovatie inspiratie trip Klok'uus

Om hun seizoensgevoelig bedrijf rendabeler te maken, besliste **Klok'uus** (Zeeland) in 2003 om de eerste boerderij met appel- & peerboomgaarden én indoor speeltuin in Zeeland te worden. In 2016 is het hele bedrijf rigoureuus verbouwd. Om hun eigenheid niet te verliezen, dachten ze na over het DNA van hun onderneming. Daarnaast zet Klok'uus volop in op innovatief management.

- Om trouw te blijven aan het DNA van de regio en de zaak, baden de gebouwen in de lokale moderne boerderijen-look uit Zeeland. Bij het kiezen van items voor het restaurantmenu worden regionale producten gekozen. Klok'uus kiest voor producten van goede kwaliteit, van lokale leveranciers. Ze serveren speciale Klok'uus hamburgers, maar bijvoorbeeld geen spaghetti met zeevruchten – dat past niet in het Klok'uus-DNA.
- De binnenspeeltuin met een grote klim-zone is gebouwd rondom een grote landbouwmachine en in de kleuren van Klok'uus.
- Overall in de speeltuin worden historische landbouwhulpmiddelen weergegeven met informatiebladen. Zo is Klok'uus ook een leuke en educatieve trekpleister voor schoolreizen.
- Klok'uus is zeer snel gegroeid, van 40.000 bezoekers voor de verbouwing tot 110.000 in 2018. De capaciteit in het café & restaurant is verdubbeld en het aantal personeelsleden is verdrievoudigd. De managementprocessen moesten worden bijgesteld om dezelfde dienstverlening te handhaven en om als bedrijf verder kwalitatief te groeien. In het voorjaar van 2018 heeft het management om advies gevraagd om de principes van Lean Management toe te passen.
- Gebaseerd op één van die sleutelprincipes van Lean Management wordt er meer aandacht besteed aan de rollen en taken van personeelsleden. 70% van de tijd moet worden besteed aan kerntaken, 20% aan verbeteringen, zoals het voorkomen van verspilling en 10% aan coaching, deelname aan teamvergaderingen enz. Dit soort van management geeft aan personeelsleden een hoge graad van verantwoordelijkheid.
- Zo weinig mogelijk 'verspillen' heeft veel vertalingen – verspillen van tijd, verspillen van talent, verspillen van producten ... Medewerkers worden getraind om hiervan op de hoogte te zijn en er ook rekening mee te houden. Liever dingen eerst goed doen, in plaats van dingen opnieuw te moeten doen.
- Klok'uus werkt vaak samen met studenten (16 tot 20 jaar) die niet altijd een opleiding in gastvrijheid of toerisme hebben gehad. Het managementteam heeft op basis daarvan gekozen voor een slimme organisatie van werkprocessen. Het menu bevat bijvoorbeeld ingrediënten van goede kwaliteit, die gemakkelijk kunnen worden bereid. De keuken is georganiseerd met werkplekken, waarbij taken worden opgesplitst om ze gemakkelijk uit te voeren. De menusoftware vertaalt zich direct in taken die op schermen per werkplek in de keuken worden weergegeven, en toont de resterende tijd voordat een bepaald gerecht klaar moet zijn om te serveren. Dit softwaresysteem is op maat gemaakt voor Klok'uus.
- Klok'uus heeft een klein 'visitekaartje' ontwikkeld met kernwaarden voor alle medewerkers, om hen mee te geven en bewust te maken van wat belangrijk is op vlak van klantvriendelijkheid.

