# VERANCO
# “MEER DAN OOIT ONTSTAAT EEN DROOMBEELD VIA EEN VERANDA, TERRASOVERKAPPING OF POOLHOUSE”

Weinig producten evolueerden de voorbije decennia meer dan veranda’s en terrasoverkappingen. En dat in een markt die als bijzonder kenmerk heeft dat eigenlijk niemand, als je het héél cru stelt, echt een veranda of pergola nodig heeft. Zonder leven en wonen is perfect mogelijk.

TEKST: HILDE PAUWELS - FOTO’S: DETREMMERIE

Wat zorgt ervoor dat veranda’s, terrasoverkappingen, poolhouses of pergola’s zo indrukwekkend boomen? Tekst en uitleg zochten en vonden we bij Veranco, een specialist in dergelijke constructies. Het in 1983 ontstane familiebedrijf uit Sint-Niklaas is één van de Belgische pioniers op deze markt en is een specialist als het gaat om aluminium woonuitbreidingen en pergola’s. Hier geven elke dag een honderdtal vaklui, zowel mannen als vrouwen, het beste van zichtzelf om de droom van de diverse klanten te realiseren.

Tom Van Coillie van Veranco heeft weinig moeite om het succes te duiden. Uiteraard moet het gaan om een technisch perfect product, maar de meerwaarde realiseer je omdat je een droom tot leven laat komen. Je biedt je klant veel meer dan zomaar een product, maar stapt mee in een emotie, een beleving...

## BELEVINGSRUIMTES

"Meer dan ooit realiseer je vandaag een droombeeld dankzij een veranda, terrasoverkapping of poolhouse", legt hij uit. "Je moet deze constructies zien als belevingsruimtes. Dit is, bijvoorbeeld, de plaats waar je 's winters knus een boek leest, terwijl je het gevoel hebt buiten in de sneeuw te zitten. Of het gaat om een buitenkeuken, waar je feesten organiseert en je kookkunsten etaleert. En dit op een plaats waar je samen met vrienden en familie eet, lacht, weent en vooral nieuwe herinneringen creëert. Kortom, het gaat om een fantastische extra ruimte aan je huis, aan je thuis."

Bij een belevingsproduct is het van bijzonder groot belang de klant nauwgezet te begeleiden. Zelfs de kleinste details moeten goed zitten om van een droom naar een gerealiseerd project te gaan. Dat heeft men bij Veranco zeer goed begrepen, Tom Van Coillie legt uit hoe een en ander in zijn werk gaat in Sint-Niklaas: "Een hoogst belangrijke eerste stap is dat je vragen stelt en nauwgezet luistert naar je klant. Elke verkoper in ons bedrijf is doordrongen van het enorme belang van deze fase om tot een geslaagd project te komen. Het mag dan al evident lijken, het belang ervan mag nooit onderschat worden!"

Daarop komt onze gesprekspartner verrassend uit de hoek. Je zou verwachten dat men nauwgezet luistert naar de klant en dan uitvoert waarvoor die aanklopte. Niet zo bij Veranco, waar men zelfs durft te stellen dat 90% van de klanten iets totaal anders koopt dan waarvoor men initieel aanklopte. Dit vraagt om wat meer uitleg.

"Je moet zéér ruim de tijd nemen, wil je begrijpen hoe de nieuwe ruimte zal gebruikt worden. Je moet vooral ook polsen naar wat de échte wensen zijn en wat men vreest. Daarnaast moet je rekening houden met de technische haalbaarheid, welke combinatie van wensen het hoogste belang heeft, welke compromissen er eventueel moeten gemaakt worden... Ik hoef hier niet uit te leggen dat dit een intens proces is;"

"Wat we vaststellen, is hoe heel wat klanten niet weten welke de mogelijkheden zijn. Daarom gaan we samen op zoek naar de beste oplossing binnen een duidelijk afgelijnd budget. Dit is een diepgaand en creatief traject, waarbij we de klant zeer goed leren kennen. Het belang van dit leren kennen kan en mag niet onderschat worden. Wil je tot het best mogelijke eindresultaat komen, dan moet je het nodige vertrouwen in elkaar opbouwen als partners. Dit is er ook de reden voor dat de verkoper doorheen het ganse traject de vaste contactpersoon blijft voor de klant. Zo blijft de band die opgebouwd is tijdens het eerste traject behouden en na de installatie komt de verkoper zelfs nog met een attentie langs. Tijdens dat bezoek polst hij of zij meteen welke nazorg er nog nodig is."



## EVOLUTIES OP DE MARKT

In de kaderstukken wordt dieper ingegaan op de gebruikte terminologie en wordt de Veranco-manier van werken geïllustreerd via een recent voorbeeld uit de praktijk. Wat we eerst nog willen te weten komen, is welke evoluties dezer dagen in het oog springen.

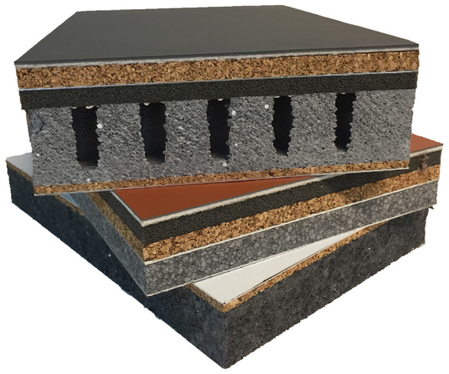
"Er zijn twee duidelijke trends. De eerste bestaat uit een stijgende vraag naar poolhouses. Een tweede evolutie is de opmars van de renovatiewerken."

"De grotere vraag naar poolhouses wordt uiteraard ingegeven door het feit dat die heel wat verschillende functies kunnen hebben. Dit zijn ruimtes die dienst kunnen doen als tuinkantoor, hobbyruimte, home cinema, bar, 'man of woman cave', aperitief- of ontspanningsruimte, tot zelfs het voorzien van een indoor golfsimulator. Bij poolhouses kunnen we andermaal een gedeelte isoleren en er een pergola in integreren. Zelfs het toevoegen van de technische ruimte van een zwembad is verre van ondenkbaar."

"Dat renovatie in de lift zit, geldt voor alle sectoren van de bouwwereld. Kijk je specifiek naar veranda's in België, dan zul je vaststellen dat heel wat van deze constructies 15 tot 25 jaar oud zijn. De structuur van deze veranda's is nog zeer goed tot uitstekend, maar je ziet telkens wel de dakbedekking polycarbonaat terugkomen en laat net dat materiaal niet het meest geschikt zijn voor een veranda. Dezelfde drie klachten komen telkens terug: in de zomer verandert de veranda in een sauna, in de winter vriest het bijna binnen en wanneer het regent, is het lawaai oorverdovend."

## ISOLERENDE DAKPANELEN ALS UNIEKE TROEF

Het belang van deze renovatiemarkt is Veranco uiteraard niet ontgaan. Als ontwikkelaar van sterk isolerende dakpanelen, die het gebruikt in zijn nieuwe veranda's, heeft men de ideale oplossing achter de hand.



"Heel wat collega's zullen al snel beweren dat enkel een nieuwe veranda voor de juiste oplossing zorgt. Dit klopt hoegenaamd niet, het enige wat je hoeft te doen, is het polycarbonaat vervangen door onze sterk isolerende dakpanelen. Doe je dit, dan los je de drie problemen die ik schetste volledig op, en dit voor een fractie van de prijs van een nieuwe veranda. We zijn zelfs met steden en gemeenten in gesprek om op deze manier onze bijdrage te leveren aan het voor een beperkt budget energiezuinig maken van heel wat woningen."

"Op deze sterk isolerende dakpanelen zijn we behoorlijk trots omdat ze een unieke troef vormen op de markt. Onze R&D-afdeling gebruikte heel wat innovatieve technieken en materialen, waardoor we de klant enorme voordelen kunnen aanbieden. Hierbij heb ik het onder meer over het gebruik van afwerking met composieten, geïntegreerde kurklagen, akoestische dempingslagen, enzovoort...



**Wat is wat? Een woordje uitleg over de terminologie**
We nemen nogal gemakkelijk de termen veranda, terrasoverkapping, woonuitbreiding en pergola in de mond. Maar hoe onderscheidt de ene constructie zich van de andere? In de terminlogie verdwaal je gemakkelijk, vandaar dat we ook polsten naar 'wat wat is'.

Eigenlijk gaat het om twee grote groepen die onderscheiden moeten worden. Aan de ene kant heb je de geïsoleerde leefruimtes, aan de andere de niet-geïsoleerde constructies.

**Geïsoleerde leefruimtes**
"Geïsoleerde leefruimtes omvatten heel wat. Gaat het om woonuitbreidingen, leefveranda's, tuinkamers, extensies of gewoon veranda's, dan zijn dit allemaal sterk geïsoleerde ruimtes waar je in de winter gezellig je koffie drinkt of tv kijkt", weet Tom Van Coillie. "De stijl kan volledig worden aangepast aan de woning en de wensen van de klant. Aluminium is bijzonder goed geschikt om tot in de kleinste details een bepaalde stijl te integreren."

"De daken van deze constructies hebben de grootste impact op een veranda en dus zal het niet verwonderen dat er tal van mogelijkheden zijn. Vier verandadaken zijn het meest populair: platte daken met een lichtstraat, platte daken zonder lichtstraat, volledig glazen daken en daken waarin sterk isolerende dakpanelen gecombineerd worden met dakglas."

"Ook de connectie met de tuin is voor heel wat klanten belangrijk. Daarom bekijken we samen de beste raampartijen. Daarmee kunnen grote glaspartijen of openingen worden gecreëerd om de tuin naar binnen te trekken of de leefruimte naar buiten te brengen."

**Niet-geïsoleerde constructies**
"Totaal anders zijn de niet-geïsoleerde constructies. Hier spreken we over pergola's, terrasoverkappingen, outdoor living en carports. De essentie bij dit verhaal is dat we een terras of deel van de tuin overkappen en de klanten het nodige comfort dat ze zoeken, bezorgen. Dit kan uiteenvallen in diverse zaken: het hetbben van een droog terras gedurende het ganse jaar, de creatie van een schaduwplek, bescherming tegen de wind, het blokkeren van de laaghangende zon, het voorzien van privacy, de mogelijkheid bieden om bij
regen comfortabel buiten te eten, het voorzien van een extra verwarming en sfeerverlichting, enzovoort.

"In dit geval zijn de wensen van de klant soms heel omvangrijk en moeten we intensief meedenken om alle belangrijke wensen te kunnen combineren in één mooi project, binnen het vooropgestelde budget. De markt van outdoor living is de laatste jaren zeer sterk gegroeid en onze R&D afdeling zat dan ook niet stil. We bieden een breed gamma aan, soms met producten die vrij uniek zijn, soms zelf gepatenteerd."

**Zes soorten terrasoverkapping**
We onthouden dat Veranco zes soorten terrasoverkapping ontwikkelde. Daarmee beschikt het bedrijf over een unieke positie op de markt.

"We stellen een oplossing voor, niet louter een product. Als klanten niet kunnen kiezen, kunnen we de veranda's uiteraard perfect combineren en integreren met de terrasoverkappingen. Hierdoor krijg je een unieke combinatie en beleving."

"Heel vaak zullen onze verkopers trouwens iets volledig anders voorstellen dan wat de klant initieel had gedacht. Waarom we dit doen? Vooral omdat we eerst zeer goed willen luisteren en begrijpen wat en waarom de klant iets wenst. Nadien bekijken we de technische situatie bij de klant en stellen we op basis van deze beide zaken, rekening houdend met het budget, een oplossing voor."

**Luisteren naar de klant gaat heel ver. Een praktijkvoorbeeld...**
Omdat woorden wekken, maar voorbeelden trekken, vroegen we Veranco om via een waargebeurde case de manier van werken te illustreren. We krijgen te horen hoe een koppel binnenstapte in de toonzaal in Sint-Martens-Latem. De man en de vrouw waren bezig met de ruwbouw van een moderne woning en hadden bij vrienden thuis genoten van vele avonden onder een pergola met kantelbare lamellen. Dit vonden ze fantastisch, ze wilden het absoluut ook gebruikt zien worden bij hun nieuwe woning.

"Als een klant met een dergelijke vraag aanklopt, zou je denken dat een verkoper de pergola met kantelbare lamellen toont, de mogelijke kleuren voorstelt, de spots duidt, eventuele opties uitlegt en een demonstratie in de toonzaal geeft. Dit wordt dan gevolgd door een mooie offerte", legt Tom Van Coillie uit.

"Niets was minder waar bij Veranco. We zaten rond de tafel met het koppel en hadden een zeer goed gesprek over een mogelijke terrasoverkapping. Eigenlijk kropen we letterlijk in het hoofd van de klant om alle ideeën, ervaringen, wensen en de nodige Pinterest-ingevingen samen te vatten. We wilden weten hoe zij hun terras zouden gebruiken in de winter, in de zomer, wanneer het regent, wanneer het bewolkt of zonnig is, als er volk over de vloer komt,... Deze informatie legden we naast de bouwplannen, de oriëntatie, de mogelijke inkijk van de eerste etage van de buren en tal van andere parameters, waarna we de mogelijkheden bekeken."

**Vastleggen van parameters**
"Het resultaat van onze evaluatie leverde voor deze klant vijf uiterst belangrijke parameters op, waar de man en vrouw niet wilden van afwijken. Ze wilden respectievelijk het volgende: een droog terras gedurende het ganse jaar, permanent zeer veel daglicht in de keuken en living, het hebben van volwaardige schaduw, onderhoudsvriendelijkheid en integratie in een moderne, fijne en platte dakstructuur. Deze vijf parameters zetten we af tegenover de voorgestelde pergola met de kantelbare lamellen. Wat bleek? Deze soort pergola voldeed niet aan de vijf punten. Bij deze pergola moet je namelijk een keuze maken: wil je een droog terras of wil je integendeel licht in je huis binnenkrijgen? En dat terwijl de pergola de volledige achtergevel zou beslaan, net daar waar de keuken en de living hun licht binnenkrijgen."

"De klant vond dit zeer vervelend, maar begreep onze redenering perfect. Omdat het koppel geen compromissen wilde sluiten en bepaalde wensen laten vallen, verkenden we samen een mogelijk beter alternatief en deze tweede optie is net wat de klant koos. De verkoper stelde een oplossing voor, waarbij de vijf wensen konden gecombineerd worden, zonder enig compromis. In dit geval plaatsten we onze pergola Jade, waarbij een fijne, moderne dakopbouw gecombineerd wordt met ingewerkt opaal glas. Dit gaf de volgende voordelen: zowel in de winter als de zomer een droog terras, geen lichtverlies in huis (ook niet bij donkerdere dagen), een schaduw zoals een parasol (97% UV bescherming), geen gemotoriseerd dak en geen zicht op eventueel vuil en een plat, modern en fijn dak met een opbouw van 21 cm. De klant koos dus uiteindelijk voor een ander concept van de pergola, maar via de uitgebreide vraagstelling en het meedenken met de klant boden we wel een oplossing waar het koppel 365 dagen per jaar tevreden mee is. Het illustreert perfect waar het bij ons om draait: als ontwikkelaar van aluminium profielsystemen en pergola- en verandaconcepten moet je het meer doen dan louter de pergola met de allerbeste kwaliteit plaatsen. Doe je niet de moeite om ook het juiste concept te kiezen, dan heb je volgens ons je werk niet goed genoeg gedaan!"

**Extra medewerkers gezocht**
De sterke groei van Veranco houdt aan en daarom gaat men op zoek naar extra medewerkers. Men moedigt onder meer goede verkopers, tekenaars, calculators en productiemedewerkers op contact op te nemen. Het bedrijf geeft daarnaast nog mee dat er vergevorderde plannen bestaan om op korte termijn twee extra toonzalen te openen in de provincies West-Vlaanderen en Antwerpen.

Meer info: www.veranco.be