

voorbeeld- verhalen.

Inspirerende verhalen van bevlogen ondernemers

De afgelopen jaren spraken we met tientallen, misschien wel honderden ondernemers met verschillende achtergronden en uit uiteenlopende branches. De ene keer stonden we met onze schoenen in de modder op een bouwlocatie, de andere keer werden we ontvangen in een modern kantoor op een bedrijventerrein of kregen we een rondleiding door een monumentale kerk in het hart van de stad.

Wat de gesprekken met elkaar gemeen hadden, was hun openhartigheid. Zonder aarzeling spraken onze interviewpartners over successen en mislukkingen, over de soms moeizame weg die was afgelegd, over drijfveren, cruciale beslissingen en over plannen voor de toekomst. Keer op keer kwamen we enthousiast terug van zo'n interview. Want wat is het inspirerend om met zulke bevlogen ondernemers te praten!

Een goed verhaal beklijft. Niet alleen bij onszelf, maar ook bij de lezer. De artikelen waar wij én de ondernemers de meest positieve reacties op kregen, bleken juist deze verhalen te zijn. De verhalen waarin het niet alleen draait om wat iemand doet, maar om hoe hij dat aanpakt en welke rol zijn persoonlijkheid daarbij speelt. Dat maakt een verhaal in veel gevallen effectiever dan een advertentie. Het maakt je boodschap geloofwaardiger, begrijpelijker, beter te onthouden en makkelijker te delen.

In dit portfolio hebben we enkele artikelen gebundeld. Mooie verhalen met inspirerende mensen. Veel leesplezier!

comma.
comma-communicatie.nl

Eiffelstraat 52

8013 RT Zwolle

(038) 423 54 36

mail@comma.nu

comma-communicatie.nl



CommaTweets



CommaCommunicatie



CommaMovies



Comma-Communicatie

INHOUDOPGAVE

RALPH KEUNING VAN MUSEUM DE FUNDATIE

Over kunst, ondernemen en de onzin van
'De kunstwereld'

ANDRIES VAN DAALEN VAN WEHKAMP.NL

Beknopte reconstructie van maandenlang geheim
overleg met de gemeente

SOPHIE VAN LOON VAN ZORGGROEP DE LAREN

In gesprek met een bevlogen ondernemer

BOAZ, RICHARD EN SIMON VAN I.E.S.
MANAGEMENT

Drie interviews over asset management

WIM WAANDERS VAN WAANDERS IN DE BROEREN

Over vernieuwende retailconcepten en persoonlijke
drijfveren

HILBERT WIECHERS VAN WIECHERS WONEN

Interview met een tegendraadse knokker die gaat
voor het allerbeste

LIANNE BOOIJINK VAN HET RONALD
MCDONALD HUIS IN ZWOLLE

Het succes van wederkerigheid en persoonlijke
betrokkenheid

FERRY SARIS VAN SARIS AANHANGERS

De intensieve samenwerking met IJssel Technologie
leverde Saris meer op dan een efficiëntere
bedrijfsvoering

NICO OCKHUIZEN

Gesprek met een levende ode aan het merk

JOSEPHINE WOLTMAN ELPERS VAN HET
WINDESHEIM HONOURS COLLEGE

Openhartig interview over tegenslagen, keuzes
en ambities

RALPH KEUNING
Museum de Fundatie

„Ik wil scoren”

Met zijn kennis en ervaring van zowel kunst als ondernemen, zette Ralph Keuning Museum De Fundatie weer op de kaart. En hoe. Bezoekers uit binnen- en buitenland komen naar Zwolle voor zowel de kunstcollectie van het museum als de gewaagde uitbreiding, die een spectaculair uitzicht over stad biedt. Interview met een ambitieuze museumdirecteur, die zorgde voor een bezoekersrecord en zich ondertussen afzet tegen ‘de kunstwereld’.

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

De Ondernemer, bijlage van de Stentor.



„Ondernemerschap moet dienend zijn“

De bezoekerscijfers van de Fundatie schoten na zijn aantreden de lucht in. Hij realiseerde de spectaculaire uitbreiding van het museum en plaatste Zwolle internationaal op de kaart. Directeur van Museum de Fundatie over kunst en ondernemerschap.

Of het een relativerend interview kan worden en niet zo'n borstklopperig testosteronverhaal, want daar heeft hij een hekel aan. „Ik hou niet van die 'kijk-eens-wat-ik-heb-gedaan-verhalen'. Ondernemerschap is pas interessant wanneer je dat wat je doet in een traditie kunt plaatsen. Het moet bijdragen aan de continuïteit en in hoge mate dienend zijn. Deze uitbreiding is dienend aan de beeldende kunst, maar ook aan de stad en streek en haar inwoners. Museum de Fundatie kan met zijn internationale collectie en tentoonstellingsprogramma nu ook in een gebouw met internationale allure bijdragen aan de continuïteit van deze ondernemende stad.“

Het is hem meerdere keren overkomen. Dat hij tijdens de bouw van 'De wolk', bouwhelm op, in gesprek met de aannemer of architect, werd aangeschoten door passanten. Of hij dáár inderdaad verantwoordelijk voor was. Een schande. Zo'n modern ding op zo'n monumentaal gebouw. Vaak wist hij tegenstanders op basis van argumenten te overtuigen. „Als de conclusie was dat het een kwestie is van smaak, was ik al tevreden. Je vindt het mooi of je vindt het niet mooi, maar dat het het historisch stadshart zou aantasten, is onzin. Het gebouw zelf is er ook later neergezet en past goedbeschouwd ook niet in het 'plaatje' van eeuwenoud stadsgezicht.“

Kloppend hart

Keuning trad in 2007 aan als directeur bij de Fundatie. „Toen ik er voor het eerst kwam kijken, op een zondag met mijn vrouw en dochter, liepen er twee andere mensen in het museum. Bij grand café Public aan de overkant speelde een bandje en zat het stampvol. Ik zag wel een uitdaging.“ Zowel het museum in Zwolle als Kasteel Het Nijenhuis in Heino trokken 15 duizend

bezoekers per jaar. Aan hem de opgave dit op te schalen naar 70 duizend in totaal. Na enkele jaren al stond de teller op ruim 100 duizend en ontstond een capaciteitstekort. Het is inmiddels een bekend verhaal. Met een subsidie van 5 miljoen euro van de provincie Overijssel en 1,8 miljoen bijeengebracht door de BankGiro Loterij en 18 sponsors, voornamelijk uit de regio Zwolle, kon de uitbreiding worden gerealiseerd. 'De wolk' heeft al bewezen in ieder geval dienend te zijn aan een groot aantal ondernemers in de binnenstad; zij zagen vanaf de opening een duidelijke omzetstijging. Het museum als economische impuls voor de binnenstad? Keuning: „Dat helpt zeker. Maar om van een oude stadskern weer een kloppend hart te maken, moet je meer doen. Misschien is het wel nodig dat bedrijven die nu op allerlei kantorenlocaties zitten, weer terugkeren naar de oude binnenstad. Waarom moet een accountant aan een snelweg zitten? Het is vooral een ontmoetingsplek voor een opdrachtgever en zijn klant. Dat zou ook heel goed aan de Melkmarkt kunnen.“

Duitse manier

Zijn eigen liefde voor kunst werd aangewakkerd door de werken van Van Gogh in het Kröller-Müller Museum, waar hij als jongen regelmatig kwam. Hij studeerde kunstgeschiedenis, maar werd in Berlijn, waar hij zijn scriptie schreef en daarna twee jaar bij de Neue Nationalgalerie werkte pas echt gegrepen door het museumvak. „Ik heb er op de Duitse manier leren werken: formeel, weinig impulsief, zaken grondig analyseren en tijd nemen voor een beslissing.“

„Ik wil scoren“

Met de resultaten die hij boekte met de Fundatie, heeft Keuning niet alleen bewezen verstand te hebben van kunst, maar ook

van ondernemen. „Ook de Fundatie is een bedrijf. Hoewel een klein bedrijf. We hebben de omzet van een Kruidvat filiaal.“ Lachend: „Een redelijk groot Kruidvatfiliaal inmiddels.“ En zoals iedere onderneming, wil ook de Fundatie blijven groeien. „Ik wil niet op de winkel passen, ik wil scoren.“ Dat lukt tot nu toe. De bezoekersaantallen schoten na zijn aantreden de lucht in. „Daarvoor voeren we onder meer een actief doelgroepenbeleid. Alle musea zeggen dat ze voor iedereen toegankelijk zijn. Kinderen, jongeren en ouderen. Dat is in veel gevallen marketinggeklets en niet terug te zien in het aanbod in het museum zelf. Je krijgt mensen niet binnen door je communicatie, maar door ze te prikkelen met je aanbod.“

‘“De kunstwereld”
is onzin. Er is maar
één wereld en kunst
hoort daar middenin
te staan’

Hij merkt het aan zijn eigen kinderen, een drieling van dertien. Voor een museum met een belevingselement zijn ze nog wel te porren, maar ze écht laten kijken naar een schilderij is moeilijk. „Op vakantie waren we op de plek waar Caspar David Friedrich rond 1810 Monch am Meer heeft geschilderd, wellicht één van de belangrijkste 19de eeuwse schilderijen. Als ik hen daarvoor probeer te enthousiasmeren, ben ik toch die vader met die rare hobby.“

‘De kunstwereld’ is onzin

Om jongeren toch in contact te brengen met kunst, werkt het museum al een aantal jaar samen met festival Lowlands en heeft het een satellietvestiging bij het Deltion College, een overblijfsel van de tijdelijke sluiting van het museum. „Mbo-studenten komen meestal niet uit zichzelf naar een museum. Nu brengen we de kunst naar hen toe. We selecteren werken die aansluiten bij hun belevingswereld. Het doel is tweeledig. Hen laten kennismaken met kunst en de kunst dwingen om een rol te spelen in het leven van de ontvanger. De kunst die vaak ten onrechte wordt gezien als aparte wereld, maar ‘De kunstwereld’ is ongelooflijke onzin. Er

is maar één wereld en kunst hoort daar middenin te staan. Kunst communiceert door middel van beelden en geeft een vertaling van ideologie, ambitie, verlangens of frustratie. De kunst heeft zich decennia lang op een zijspoor laten dwingen. Het gaat vaak alleen nog over wat de kunstenaar diep van binnen voelt, niet meer over wat het de gebruiker geeft. Reclame is soms spannender.“

Mooi en duurzaam

Met de uitbreiding is zijn taak nog niet volbracht. „Ik wil de uitbreiding van de Fundatie terugzien in een verbetering van het imago van de stad, in een beter vestigingsklimaat, een stijging van het aantal studenten. Er is hier iets heel moois en duurzaam aan het ontstaan, ik voel ook een verplichting.“ Is een carrière buiten de kunst een optie? „Dat is een optie, maar mijn hart ligt bij de kunst. Mijn uiteindelijke motivatie is ideologisch. Het maatschappelijk rendement is belangrijker dan het kassa-rendement.“

Ralph Keuning (1961, Harderwijk) groeide op op de Veluwe en koos na een jaar sociologie te hebben gestudeerd voor kunstgeschiedenis aan de universiteit van Utrecht en de Freie Universität Berlin. Hij werkte van 1990-1992 bij de Staatliche Museen zu Berlin in de Neue Nationalgalerie en vervulde vervolgens tot 2004 verschillende functies bij het Kröller-Müller Museum. De drie jaar daarna was hij directeur van het Nieuw Land Erfgoedcentrum in Lelystad. In februari 2007 werd hij directeur van Museum de Fundatie met vestigingen in Heino (Kasteel Het Nijenhuis) en in Zwolle. Ralph Keuning is getrouwd met Agnes en heeft een drieling van dertien, Enzo, Riva en Oscar.

ANDRIES VAN DAALEN
wehkamp.nl

GERT ENGELSMAN
Gemeente Zwolle

„Het wordt Zwolle”

Hoe verloopt het proces eigenlijk, waarbij een groot bedrijf als wehkamp.nl een vestigingsgemeente zoekt voor zijn nieuw te bouwen distributiecentrum? Deze vraag was het uitgangspunt voor een beknopte reconstructie van de onderhandelingen tussen de gemeente Zwolle en de online retailer.

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

de Ondernemer, bijlage van de Stentor.



„Ik heb regelmatig gedacht: dit gaat mis, nu komt het uit”

Onder de codenaam project Engine onderhandelden de gemeente Zwolle en wehkamp.nl maanden over de vestigingsplaats van wat het grootste e-commerce distributiecentrum ter wereld zal worden. Absolute geheimhouding was vereist. Andries van Daalen: „Ik heb regelmatig gedacht: dit gaat mis. Nu komt het uit.”

In maart 2013 hoort Gert Engelsman, accountmanager van de gemeente Zwolle, via wethouder René de Heer voor het eerst over de plannen van wehkamp.nl. Het distributiecentrum in Dedemsvaart groeit uit haar jasje. De zeven verschillende locaties met in totaal 35.000 vierkante meter opslagcapaciteit, voldoen niet langer. Bovendien verwacht het bedrijf de komende jaren een stijging van de verkoop en wil het haar distributiewerkzaamheden vanuit efficiëntie-overwegingen onderbrengen in één pand. Het bedrijf heeft zo'n vijf gemeenten in heel Nederland op de shortlist staan, waarmee het in gesprek gaat over geschikte vestigingslocaties. Zwolle is daar één van en heeft de voorkeur vanwege de nabijheid van Dedemsvaart, waar het gros van het personeel woont. Dat blijkt uiteindelijk ook de doorslag te geven.

Stapje extra

„Ik vond het fantastisch nieuws”, zegt Gert Engelsman. „Samen met Jan Nabers, het hoofd van de afdeling Ruimte en Economie, ben ik direct begonnen met het samenstellen van een multidisciplinair team. We wisten dat wehkamp.nl haast had, eind 2013 wilden ze starten met de bouw, en dat kan alleen als je direct iedereen aan tafel hebt.” Dus worden in allerlei projectleiders, stedenbouwkundigen, verkeers- en milieudeskundigen, juristen en vastgoedspecialisten opgetrommeld. Het team van zo'n 35 tot 40 medewerkers moet niet alleen bestaan uit diverse disciplines, het moeten ook mensen zijn die bereid zijn een stapje extra te doen. Tot 's avonds laat doorwerken. Tot diep in de nacht desnoods. En in een enkel geval, zo rond het tekenen

van de contracten, de hele nacht. Bovendien mag niemand iets van de onderhandelingen weten. wehkamp.nl is tenslotte ook nog met andere gemeenten in gesprek en het personeel is nog niet ingelicht. Wie zijn mond voorbij praat, kan een boete van 50 duizend euro tegemoet zien. Iedereen moet daarvoor tekenen.

„Kijken naar de vraag”

De zoektocht naar een geschikt locatie viel nog niet mee, vertelt Programma directeur Andries van Daalen van RFS Holland Holding, moedermaatschappij van wehkamp.nl. „Bereikbaarheid was belangrijk. De snelheid waarmee we er konden bouwen en de afmeting in de juiste vorm.” De kavel op Hessenpoort is de snelst beschikbare plek binnen Zwolle die voldoet aan de wensen. Pas na 2020 zou dit worden vrijgegeven. Engelsman: „In dit soort situaties moet je kijken naar de vraag van de markt en de kansen voor de regio Zwolle. En dus hebben we het vroegtijdig uitgegeven.” Naast de vele voordelen heeft de plek twee nadelen. In het bestemmingsplan is een weg getekend op de plek waar wehkamp.nl wel had willen bouwen. Van Daalen: „Een wijziging van een bestemmingsplan zou minimaal weer 8 weken duren. Dat vonden we te lang.” Het pand komt op dezelfde locatie, maar op een iets andere plek. Een ander nadeel is de stroomvoorziening. Of liever gezegd, het gebrek eraan. Van Daalen: „We moeten nu een eigen kabel laten aanleggen van 1,6 kilometer. Dat kost ons bijna een half miljoen euro.”

„Ik kon merken dat ik te maken had met mensen die in het bedrijfsleven hadden gewerkt”

Creatief meedenken

Tijdens het onderhandelingstraject gaat de projectgroep van de gemeente, onder leiding van projectmanager Piet van de Kerkhof, wekelijks om tafel om de voortgang te bespreken. Er is dagelijks, soms wel tien keer, telefonisch contact tussen wehkamp.nl en de gemeente. De snelheid waarmee het hele proces is verlopen, kon alleen dankzij de opstelling van de ambtenaren, zegt Van Daalen. „Ik kon merken dat ik te maken had met mensen die in het bedrijfsleven hadden gewerkt. Als ik 's avonds belde en wilde overleggen met vijftien ambtenaren, dan zaten we een halfuur later bij elkaar. Dat was uniek. Er werd heel goed en creatief meege gedacht.” Engelsman vult aan: „Regelgeving is een middel en geen doel. Alles is volgens de regels verlopen, maar door creatief om te gaan met de mogelijkheden, kun je sommige processen wat sneller later verlopen. Zo zijn we een keer een schaduwprocedure gestart voor een vergunningsaanvraag, zodat we op het moment dat de aanvraag echt kon worden gedaan, al een eind op weg waren.”

Ook de welstandscommissie wordt creatief ingeschakeld. Van Daalen: „Omdat niet naar buiten mocht komen waarmee we bezig waren, hebben we twee vertrouwelijke sessies gehad met de welstandscommissie. Om alle speculaties te voorkomen, hebben we vergaderd op een andere locatie dan normaal. Tijdens die sessies hebben we alles zo ver doorgesproken, dat we tijdens de derde en openbare bijeenkomst in een halfuur klaar waren.”

„Het wordt Zwolle”

Als Engelsman op vrijdag 28 september in het schermpje van zijn telefoon ziet dat Van Daalen belt, voelt hij de opwinding door zijn lijf gaan. Van Daalen spreekt de verlossende woorden: 'Het wordt Zwolle.' Even daarvoor heeft hij de andere gemeenten die in de

race zijn afgebeeld. „Ik heb direct alle betrokken collega's ingelicht”, zegt Engelsman. „En we hebben het gezamenlijk succes volop gevierd.” Nog steeds mag er niets naar buiten komen. Ook niet wanneer het personeel eind oktober wordt ingelicht. Eerst moet de Belgische investeerder, die door wehkamp.nl is aangetrokken voor de aankoop van de grond en het pand, de investering officieel bekendmaken. Van Daalen: „Het is een beursgenoteerd bedrijf. Dat houdt in dat zij deze investering op de dag dat de beurs opengaat, moeten publiceren. Juist die vrijdag was er een feestdag in België, waardoor zij het pas die maandag, 4 november, konden bekendmaken. Dat was ook de dag dat het officieel naar buiten mocht komen.” Dat gaat op het laatste moment toch nog bijna mis. Van Daalen: „Op donderdag 31 oktober hebben wij al ons personeel in Dedemsvaart bij elkaar geroepen en hen de plannen uitgelegd. We hebben twee sessies met zo'n 300 man gehad. En ze op het hart gedrukt het nog niet publiek te maken.” Van Daalen 'schrikt zich kapot' als hij even later een Twitterbericht leest van een enthousiast familielid van een medewerker. „Na 11 minuten was dat gelukkig verwijderd.”

Enthousiast en trots

Op maandag 4 november verstuurt wehkamp.nl een persbericht met de kop: 'Grootste geautomatiseerde e-commerce distributiecentrum voor wehkamp.nl'. Van Daalen: „Een dag later hing de hele internationale pers aan de telefoon. Vijf mensen hebben twee dagen continu vragen beantwoord.” Zowel Engelsman als Van Daalen noemen het hele traject een voorbeeldproces. Van Daalen: „Er is geen verkeerd woord gevallen. Iedereen die eraan meewerkte was enthousiast en is trots dat we dit met zijn allen hebben bereikt.”

Het nieuwe distributiecentrum van wehkamp.nl is naar verwachting medio 2015 operationeel. Er worden 4 miljoen artikelen opgeslagen. Een speciaal shuttlesysteem haalt met 468 geautomatiseerde treintjes (shuttles) artikelen op van 480.000 picklocaties.

In totaal is er 2,5 kilometer stelling voor hanggoed en zijn er 8.000 palletlocaties. Het systeem kan 12.350 items per uur picken. Dat zijn zo'n 196.000 items per dag en maximaal 61 miljoen items per jaar.

SOPHIE VAN LOON
Zorggroep De Laren

„We maken het verschil”

Sophie van Loon werkte aanvankelijk als projectontwikkelaar. Tot ze een appartementencomplex bouwde voor senioren en het organiseren van goede zorg lastig bleek. „Dat kan ik beter”, dacht ze. De bevlogen en betrokken ondernemster leidt nu Zorggroep De Laren, met villa’s voor ouderen die willen wonen in een stijlvolle, kleinschalige en duurzame omgeving.

Opdrachtgever

Reclamebureau Jaager

Publicatie:

SENIOR servicewonen in optima forma



„Bij ons is persoonlijke aandacht ook écht persoonlijke aandacht”

Directeur Sophie van Loon over de villa's van Zorggroep De Laren

De villa's van Zorggroep De Laren behoren tot het hogere segment van de particuliere zorg. Hier brengen bewoners hun oude dag door in een huiselijke omgeving, stijlvol en zo zorgeloos mogelijk. Alles is erop gericht om het hen én hun kinderen zo aangenaam mogelijk te maken. Directeur Sophie van Loon: „Ik ken al onze bewoners bij naam.”

Mevrouw Van Wijck vroeg zich af of ze haar piano kon meenemen naar haar appartement in één van de zorgvilla's van Zorggroep De Laren. 'Natuurlijk kan dat', was het antwoord. „Nu speelt ze iedere dag drie kwartier”, weet Sophie van Loon. „En niemand die er last van heeft, want omdat we alle villa's zelf nieuw laten bouwen, zorgen we meteen voor goede geluidsisolatie. Sterker nog, met Sinterklaas en Kerst komen bewoners bij mevrouw van Wijck thuis om samen liedjes te zingen. Dat is toch geweldig?

Zorggroep De Laren beschikt over twee kleinschalige, nieuwgebouwde villa's waar mensen in een stijlvolle omgeving hun oude dag kunnen doorbrengen. Bovendien beschikt de zorggroep over een villa voor zes bewoners die speciale zorg nodig hebben. De sleutelwoorden zijn privacy, veiligheid, warmte, kwalitatief hoogwaardige zorg en service, en duurzaamheid. En dat slaat aan: binnenkort komen er drie nieuwe villa's bij.

Betrokken, respectvol en integer

Sophie van Loon is de oprichter en directeur van de zorggroep. Ze praat bevlogen over 'haar' gasten, bewoners van de verschillende zorgvilla's. Ze kent ze allemaal bij naam. Net als het personeel. Van schoonmaker tot kok en van verpleegkundige tot locatiemanager, iedereen staat bij De Laren op de loonlijst. „Alleen zo kunnen we garanderen dat ze werken op de manier die wij willen: betrokken, respectvol en integer. Wij behandelen onze gasten zoals we zelf behandeld willen worden. En zoals we willen dat onze ouders behandeld worden. Dus als meneer Van Daalen van 85 een borreltje wil, dan krijgt hij een borreltje. En als meneer Schelmer van 93 wil dat zijn vriendin bij hem blijft slapen, dan zorgen we voor een extra bed.”

Deelnemen aan het leven

De locaties van de villa's worden met zorg uitgezocht. „Ook wanneer je oud bent en wellicht iets mankeert, wil je deelnemen aan het leven. Daarom zitten we altijd op loopafstand van het centrum. Even een kop koffie drinken op een terras, of een ijsje eten in de stad. Sommige bewoners op eigen houtje, anderen met behulp van hun partner, familie of verzorgend personeel. Wie de deur niet meer uit wil of kan, kan vertoeven in één van de comfortabele gemeenschappelijke kamers of genieten van de riante tuin.” Alle appartementen bestaan uit een woonkamer met een kitchenette, een aparte slaapkamer en moderne sanitaire voorzieningen. In de nieuwste villa's komt ook draadloos internet

Oog voor de bewoners

Vordat een bewoner verhuist naar een zorgvilla van De Laren, bezoekt de locatiemanager hem of haar thuis, het liefst met de kinderen erbij. „Een verhuizing is op oudere leeftijd vaak een grote stap. Zowel voor de persoon zelf als voor de kinderen. We bereiden dit traject daarom gezamenlijk zo zorgvuldig mogelijk voor. Wanneer iemand hier komt, heeft hij de locatiemanager al gezien en weet wat hij kan verwachten.” En dat is een rustige, stijlvolle en zorgeloze oude dag. „Zorgeloos geldt ook voor de kinderen”, benadrukt Van Loon. „Wanneer wordt besloten dat het beter is voor vader en/of moeder om ergens anders te wonen, is er vaak al heel wat aan vooraf gegaan. Het is een lastige, maar soms onvermijdelijke beslissing. Het is dan van groot belang dat je weet dat bewoners bij ons in goede handen zijn.” De villa's zijn er overigens niet alleen voor de bewoner die zorg nodig heeft. „Ook echtparen, waarvan alleen de man of vrouw zorg nodig heeft, zijn welkom.”

„Niemand hoeft zich eenzaam te voelen”

Om het thuisgevoel te versterken, is er geen balie in de entree en draagt het personeel normale, nette kleding. Bewoners kunnen hun eigen meubels meenemen. De was wordt gedaan en koffie, thee, sappen en frisdranken staan altijd klaar. Ook wordt de coördinatie van bijvoorbeeld fysiotherapie, de kapper, de pedicure en de stomerij uit handen genomen. „Bewoners krijgen drie keer per dag een lekkere maaltijd, bereid door de eigen kok van de villa, die uiteraard rekening houdt met de voorkeuren van de bewoners. ‘s Ochtends wordt het ontbijt geserveerd in het appartement, ‘s middags is er een broodmaaltijd in de eetkamer, waar ‘s avonds ook het eten wordt opgediend. Wie wil, kan rond een uur of vier een borreltje drinken in de gezamenlijke woonkamer. Natuurlijk heeft iedereen de keuze om alle maaltijden in het appartement te eten, maar de ervaring leert dat het sociale aspect van het gezamenlijk eten erg gewaardeerd wordt. Als kinderen op bezoek komen, kunnen ze mee eten. Bij ons hoeft niemand zich eenzaam te voelen.”

„Dan organiseer ik het zelf”

Het idee voor de zorgvilla's ontstond bij Van Loon toen zij als projectontwikkelaar een appartementencomplex bouwde voor senioren uit Indonesië, waarvan bijna dertig bewoners tevens zorg nodig hadden. „Driehonderd meter verderop was een thuiszorgorganisatie, maar die kreeg het niet voor elkaar om de zorg voor die mensen te organiseren. Toen dacht ik: dan organiseer ik het zelf” Ze richtte Zorggroep De Laren op en opende in december 2008 villa MaJa in Rhooen. De zeventien bewoners wonen er aan de rand van een prachtig park en op 500 meter van het centrum. Villa Marijke Elisabeth, middenin villawijk Boomburg in Hilversum, volgde in februari 2011 en heeft 21 appartementen op drie woonlagen. Drie andere villa's worden snel opgeleverd: een villa in Op Buren bij Utrecht (22 appartementen), villa Hamer in Berg en Dal (21 appartementen) en villa Hoefstaete in Bosch en Duin (23 appartementen). Ook beschikt De Laren over villa Eureka in Blaricum. Deze villa is als enige bestaande bouw en biedt plaats aan zes bewoners die intensieve en bijzondere zorg nodig hebben.

Het verschil

Van Loon verklaart de snelle groei door het bijzondere concept. „We maken het verschil in de kleinschalige particuliere zorg. We onderscheiden ons door onze keuze voor duurzame nieuwbouw, onze locatiekeuze, onze kleinschaligheid en doordat wij alleen met eigen personeel werken; bewoners zien altijd bekende gezichten. Daarnaast zorgen we voor een scheiding in wonen en zorg. We behandelen onze bewoners als mensen en niet als patiënten. We hebben bijvoorbeeld een aantal bewoners met dementie, maar we hebben daarvoor geen gesloten afdeling. En natuurlijk willen ook deze mensen naar hun moeder toe of willen ze met me mee als ik wegga. Dan zeg ik: 'Natuurlijk mag u met me mee. Maar dan gaan we eerst even uw jas en uw tas pakken.' Als we in het appartement zijn, komt het gesprek weer op iets anders en is er geen vaak behoefte meer om weg te gaan.”

Alle zorgvilla's zijn gebouwd zoals Van Loon zelf op haar oude dag zou willen wonen, mocht dat ooit nodig zijn. Haar schoonmoeder verhuisde ook naar één van de villa's. „Op een gegeven moment ging het thuis echt niet langer. Aanvankelijk was ze wat sceptisch. Ze wilde ook graag weer met ons mee toen we weggingen.” Lachend: „Dat duurde niet lang. Het personeel was haar al snel zo vertrouwd, dat ze na korte tijd bij het afscheid nemen zei: 'Ik blijf lekker hier hoor.' Dat wil je toch, als familie én als personeel?”

De namen van dhr. Van Daalen, dhr. Schelmer en mevr. Van Wijck zijn om privacy redenen gefingeerd.

I.E.S. ASSET MANAGEMENT

„Denken in risico's en functioneel falen“

Als opdrachtgever IJssel Technologie gaat participeren in I.E.S. Asset Management, komt al snel de vraag bovendrijven: wat is asset management? Om dat duidelijk te maken, vertellen drie medewerkers en de directeur van I.E.S. over hun werk en de projecten waar ze mee bezig zijn.

Opdrachtgever

IJssel Technologie

Publicatie:

Langs de IJssel, magazine van IJssel Technologie



Analytisch, resultaatgericht én mensgericht

Vraag een medewerker van I.E.S. Asset Management wat zijn functie is, en het antwoord luidt: 'Dat hangt ervan af bij welk bedrijf ik werk.' Kort gezegd zorgen de medewerkers van I.E.S. ervoor dat bedrijven op het juiste moment kunnen investeren in hun kapitaal. Drie medewerkers van I.E.S. leggen uit hoe zij dat doen.

Richard Korver – medior maintenance engineer

„Op dit moment werk ik bij een groot vervoersbedrijf in Den Haag. Daar adviseer ik medewerkers op de afdeling infrastructuur en voertuigen over het in elkaar zetten van onderhoudsconcepten. Ik train deze mensen vervolgens om ervoor te zorgen dat die kennis geborgd is als ik straks weg ben. De training is erop gericht beter in staat te zijn om in risico's te denken en in functioneel falen. Stel: er breekt een schroef. Die kun je meteen repareren, maar je kunt ook denken: wat betekent het breken van die schroef voor, bijvoorbeeld, de tram? Welke functie valt uit of wordt beperkt en hoe erg is dat? Rijdt de tram dan niet meer? Of rijdt hij langzamer? Wanneer de tram nog binnen de normen functioneert en de veiligheid het toelaat, kan het beter zijn om te wachten met een reparatie tot het gepland onderhoud. Als je weet hoe je functioneel moet denken, kan dat kosten besparen en een voertuig opleveren dat langer beschikbaar is. Voor medewerkers die nooit zo hebben gewerkt, is het een hele omschakeling. Het kost tijd en herhaling om deze werkwijze een onderdeel van hun denken te maken. Het is mooi als je ziet dat dat lukt: dat ze van technisch denken, groeien naar integraal en functioneel denken.“

Boaz Rijff – junior maintenance engineer

„Wat moet een bedrijf doen aan haar technische systemen om goed en veilig te kunnen werken met een goede balans tussen kosten en prestaties? Om dat vast te stellen, vertaal ik als maintenance engineer de strategische eisen van het bedrijf naar de technische eisen. Uitgangspunt daarbij is het voorkomen van onacceptabele risico's die betrekking hebben op beschikbaarheid, veiligheid, imago en kosten. Op dit moment werk ik bij een groot vervoersbedrijf in Den Haag. Hier ben ik verantwoordelijk

voor het ontwikkelen en uitvoeren van verbeterplannen voor het onderhoud van hun technische systemen. Ik onderzoek bijvoorbeeld hoe vaak onderdelen moeten worden vervangen en wanneer controles plaatsvinden. Als een bepaald onderdeel te vaak stukgaat, kijk ik waarom dat gebeurt en hoe dat voorkomen kan worden. Het in kaart brengen van de juiste mensen met vakinhoudelijke kennis en het beheren van het proces zijn mijn voornaamste bezigheden. Een ander voorbeeld: vanuit de leverancier is er onduidelijkheid over de manier waarop een bepaalde kracht gemeten moet worden. Dat kan op twee manieren. Ik kijk dan welke van die twee opties het beste is als je kijkt naar de vier eerder genoemde uitgangspunten beschikbaarheid, veiligheid, imago en kosten. Vervolgens maak ik een analyse, die ik moet verantwoorden aan het management én moet kunnen uitleggen aan de monteur. Mijn achtergrond als werktuigbouwkundige helpt hierbij enorm. Het is de bedoeling dat ik vormgeef aan deze nieuwe functie voor dit bedrijf en het vervolgens overdraag aan de medewerkers van het bedrijf zelf.“

Simon van Bnten – junior engineer

„Voor I.E.S. werk ik nu een jaar bij een offshore bedrijf dat onder meer kranen en boortorens bouwt. Vanuit de klant van dit bedrijf komen steeds vaker onderhoudsvragen. Vandaar dat het offshore bedrijf zich nu niet alleen op nieuwbouw richt, maar ook moet nadenken over het onderhoud aan de systemen die het maakt. Ik houd me nu, samen met een team, bezig met een onderhoudsconcept voor een kraan en een pijpenlegstelsel op een schip. Daarvoor delen we de kraan op in stukjes en maken met een groep ontwerpers en gebruikers per deelgebied een risicoanalyse. Wat kan er falen bij dit systeem, wat heeft dat voor

effect en is dat een risico? Als dat klaar is, verwerken we alle info en bedenken we voor elk risico een onderhoudstaak. Er ligt straks een op maat gemaakt onderhoudsplan dat de klant kan gebruiken als het schip gaat varen. Hoewel we deze onderhoudsplannen maken voor al gebouwde producten, levert het ook informatie op waardoor nieuwe producten verbeterd kunnen worden.

Mijn achtergrond is luchtvaart- en ruimtevaarttechniek. Daarbij heb ik geleerd om snel te doorgronden hoe een systeem werkt en wat problemen kan opleveren. Bij deze studie worden je analytische vaardigheden ontwikkeld en je leert om hoofd- en bijzaken te onderscheiden. Allemaal dingen die in mijn werk bij I.E.S. van pas komen."

IJT en I.E.S.

Volgend jaar wordt IJT grootaandeelhouder van I.E.S. Asset Management. „Onze samenwerking is breder dan alleen de deelneming in aandelen”, zegt directeur Jan Mens van I.E.S.. „We zien samen echt een bepaalde toekomst. We hebben de overtuiging dat wij elkaar kunnen versterken.”

Asset management bestaat sinds de jaren zestig, maar onderhoud staat nu pas hoog op de agenda, zegt Jan Mens. „Dat is altijd zo in tijden van crises. Er is minder geld voor investeringen, bedrijven willen meer uit hun bestaande spullen halen. Na de oorlog is er veel gebouwd. Veel daarvan is nu aan het einde van het technische leven. Dan rijst de vraag: kan ik er nog een tijdje meer door of niet?”

Medewerkers van I.E.S. werken vaak voor langere tijd bij een bedrijf. Dit kan variëren van enkele maanden tot enkele jaren. Ze werken als engineer of als asset manager en moeten analytische vaardigheden hebben, resultaatgericht én mensgericht zijn. „Daarop beoordelen we ze bij de sollicitatie”, vertelt Mens. „Technisch inhoudelijke kennis en analytische vaardigheden zijn noodzakelijk om de systemen snel te kunnen doorgronden. Vervolgens moet er vaak

een cultuuromslag in de organisatie komen, mensen moeten op een andere manier gaan denken en werken. Ook dat proces begeleiden wij. Communicatief en mensgericht zijn is dus minstens zo belangrijk.”

I.E.S. werkt voornamelijk op tactisch en strategisch niveau. „IJssel Technologie zit meer aan de operationele en de uitvoeringskant. Wij bedenken de concepten, IJssel Technologie kan zorgen voor de uitvoering. Daarom kunnen we een goede aanvulling zijn op elkaars projecten”, zegt Mens. „Bij de dienst infra van de gemeente Amsterdam hebben we dat al een keer laten zien. I.E.S. heeft daar voor een aantal bruggen en sluizen onderhoudsconcepten gemaakt. IJssel Technologie heeft dat omgezet in een planning en een programma. Wij krijgen van klanten ook veel vragen op operationeel vlak, dan lenen we mensen van IJssel Technologie.”

WIM WAANDERS

Waanders in de Broeren

„Mensen willen vermaak,
beleving en uitgaan”

Wie denkt dat vernieuwing vooral van de jonge generatie komt, moet eens een kijkje nemen bij Waanders in de Broeren. Op 69-jarige leeftijd realiseerde Wim Waanders hier een vernieuwend concept waar menig retailer zijn vingers bij aflikt.

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

De Ondernemer, magazine



„Ondernemen is meer dan geld verdienen“

De monumentale Broerenkerk in Zwolle is vanaf eind mei het nieuwe onderkomen voor Waanders in de Broeren. Cultureel ondernemerschap in de puurste zin van het woord, volgens ondernemer en initiatiefnemer Wim Waanders. „Het plan laat zich niet vangen in een paar woorden. Ik hoop dat de naam Waanders in de Broeren straks een begrip wordt.“

Het was al decennialang een droom van Wim Waanders, een concept waarbij retail, beleving en cultuur bij elkaar komen. De ondernemer, eigenaar van boekhandel Waanders en uitgever van boeken over kunst, cultuur, monumenten en geschiedenis, ondernam twee keer eerder een poging een vernieuwend concept neer te zetten in de Zwolse binnenstad. Begin jaren negentig kocht hij bijna de Bethlehemskerk, jaren later ontwikkelde hij een plan voor het oude postkantoor aan de Nieuwe Markt. Beide projecten gingen, om verschillende redenen, niet door. „Maar het bloed kruipt waar het niet gaan kan.“

Waanders vertelt over zijn vorige projecten in de Broerenkerk, de plek waar zijn nieuwste droom wél gerealiseerd wordt, zij het wat later dan gepland. De ondernemer leidt rond, vertelt enthousiast over plannen en schudt het ene historische feit na het andere uit zijn mouw. Ondertussen klinkt onophoudelijk gepling uit zijn binnenzak. Weer een nieuwe mail. De ondernemer is net 69 jaar geworden, maar van achteroverzitten is geen sprake. Hij is voor iedereen - bouwers, architecten, leveranciers, media en personeel - het aanspreekpunt voor Waanders in de Broeren. Dan telefoon. „Deze móet ik even nemen.“

Meer dan retail

Het concept van Waanders in de Broeren is uniek in Zwolle, in de regio en misschien wel in heel Nederland. Waar vloerbedekking de stenen vloer nu nog beschermt tegen gesleep met meubels en de steigers nog tegen de vers gestuukte wanden staan, komen retail, horeca, cultuur, entertainment en edutainment bij elkaar. Met zijn

plannen speelt Waanders in op het veranderende gedrag van de consument. „De binnenstad wordt steeds minder een winkelhart waar mensen naartoe gaan om iets te kopen. Ze willen vermaak, beleving en uitgaan. Je moet tegenwoordig als retailer met meer komen dan alleen je koopwaar om klanten naar je winkel te trekken. Dat geldt, in een tijd waarin steeds minder mensen lezen, zeker voor boekhandelaren. Mensen moeten een drive hebben om je winkel te bezoeken.“ Die drive wordt bij Waanders in de Broeren een combinatie van elementen: de bijzondere locatie, het uitgebreide aanbod van boeken, tijdschriften en muziek, een nieuwscentrum, een horecavoorziening met 125 zitplaatsen, exposities, debatten, lezingen, optredens en verkoop van artikelen die een link hebben met de boeken. „Dan moet je bijvoorbeeld denken aan reisproducten bij de reisboeken. Aan wijnen en eten bij de culinaire afdeling en aan hobbyartikelen bij de hobbyboeken.“

Cultuur en continuïteit

Het vernieuwende concept, waarbij de ruimte wordt onderverdeeld in ‘werelden’, moet ook zorgen voor continuïteit van het familiebedrijf dat al 177 jaar in Zwolle is gevestigd. „Continuïteit krijg je alleen door goed in te spelen op trends. Veel ondernemers ondernemen alleen nog maar om geld te verdienen. Maar geld moet een middel zijn om je doelen te verwezenlijken. Het moet geen doel op zich zijn.“ Naast continuïteit, is het overbrengen van cultuur één van de doelen, of liever gezegd drijfveren, van Waanders. „Cultuur in die zin dat het mensen verrijkt in immateriële zin. Dat doet kunst.“

„Het overbrengen van cultuur is één van mijn drijfveren“

Ondernemen met waardering voor en begrip van cultuur is volgens Waanders de definitie van cultureel ondernemerschap. „Dat komt hier terug in het boekenaanbod, de exposities en in de setting waarin we dat aanbieden. Maar ook in de samenwerking met het conservatorium. We hebben onlangs de 400 jaar oude doorgang naar het conservatorium hersteld. Via onze kerk kun je nu doorlopen naar de naastgelegen kloostergang. Daar zullen we foto- en schilderexposities houden. Andersom kan het conservatorium voor bijvoorbeeld een lunchconcert gebruikmaken van onze horecavoorziening.“

Stimulans

De kerk moet een publiekstrekker worden, net als die andere kerk in Maastricht, waar boekhandel Selexyz Dominicanen huist en waar jaarlijks 750 duizend mensen komen. Waanders: „Zwolle is geen Maastricht, maar ik verwacht hier op jaarbasis toch wel zo'n 500 duizend mensen. Dat zal ook de binnenstad een stimulans geven en hopelijk de trek naar winkelgebied het Eiland vergroten.“ Cultureel ondernemerschap kan veel bijdragen aan een binnenstad, meent Waanders. „Het kan iets anders bieden dan wat mensen gewend zijn.“

Waanders ziet zijn project als een mooie en bijzondere invulling van zijn laatste levensfase. „Mijn ouders zouden zeggen: je bent verplicht om iets moois achter te laten in een stad waar je zo lang gevestigd bent. Dat is een heel traditionele manier van denken, maar zo kijk ik er zelf ook wel tegenaan. En ik denk dat dat met Waanders in de Broeren wel lukt.“

Wim Waanders (1944) studeerde bijna twee jaar economie in Tilburg toen zijn vader, accountant in Voorburg en eigenaar van Waanders uitgevers, drukkers en boekverkopers, plotseling overleed. Waanders was 19 jaar en bleek ineens eigenaar te zijn van het familiebedrijf. In 1964 verhuisde hij naar Zwolle om leiding te geven aan de onderneming. Vanaf de jaren '80 legde hij zich steeds meer toe op het uitgeven en drukken van boeken op het gebied van kunst, cultuur, monumenten en geschiedenis. In 2009 verkocht hij uitgeverij Waanders, om in 2011 de naam terug te kopen. Samen met zijn dochter geeft hij nu boeken uit onder de naam Waanders en Uitgeverij De Kunst.

Wim Waanders is bestuurslid geweest van diverse (cultuur)instellingen, zoals het Prins Bernhard Cultuurfonds Overijssel, museum De Fundatie en het Stedelijk Museum Zwolle. Daarnaast was hij jarenlang voorzitter van de Raad van Toezicht van ziekenhuis de Weezenlanden.

In 2002 is hij benoemd tot Ridder in de Orde van Oranje Nassau. Februari vorig jaar werd Waanders benoemd tot ereburger van de stad Zwolle als blijk van waardering en erkentelijkheid voor zijn uitzonderlijke en langdurige verdiensten voor de stad.

HILBERT WIECHERS
Wiechers Wonen

„Ik heb leren vechten“

Tegen de stroom in investeert Hilbert Wiechers in crisistijd fors in zijn twee vestigingen van Wiechers Wonen. Portret van een tegendraadse knokker met een bruisend brein die gaat voor het allerbeste.

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

De Ondernemer, bijlage van de Stentor.



„Altijd op zoek naar hoe het beter kan”

De beste leerschool voor het leiden van een bedrijf, is volgens Hilbert Wiechers het leren omgaan met tegenslagen. De eigenaar van Wiechers Wonen over lean werken, fouten maken en klantwaarde creëren.

Hij moest ‘ongelooflijk hard’ blokken om zijn diploma’s te halen. Eerst op de mavo, later op de havo. En daar heeft hij alleen maar profijt van, zegt Hilbert Wiechers van Wiechers Wonen. „Ik heb leren vechten en geleerd om continu doelen en prioriteiten te stellen. Het was de beste opleiding voor het leiden van een bedrijf. En helemaal een bedrijf in crisistijd.” Het was voor Wiechers al op jonge leeftijd duidelijk dat hij het bedrijf van zijn vader, opgericht door zijn opa, zou overnemen. „Mijn vader heeft altijd gezegd: ‘Jij bent mijn opvolger.’ Die druk heb ik wel gevoeld.”

Altijd op zoek

Na de havo doet Wiechers een jaar lang werkervaring op bij verschillende bedrijven in de meubelbranche en leert vooral hoe hij het niet wil. „Ik heb ervaren hoe het is om een autoritaire baas te hebben, dat was heel onprettig. Ik ben een coachende, dienende leider.” In 1994 neemt hij het meubelbedrijf van zijn vader over, toen nog Wiechers Woonoase. Met zijn vrouw Connie bestiert hij nu het bedrijf, dat bestaat uit twee vestigingen. „Connie doet alles wat je ziet, ik doe de rest. Ik denk continu na over hoe het beter kan en laat me daarvoor inspireren door

mensen die ik ontmoet, door de plekken waar ik kom of door het lezen van boeken. Ik ben altijd op zoek. Daar word ik zelf ook wel eens mee van hoor. En mijn medewerkers ook. In het begin deelde ik alle nieuwe ideeën met ze, maar daar werden ze heel onrustig van. Ik heb ze nu beloofd dat ik pas iets vertel als ik het wat beter heb uitgewerkt.”

Lean werken

Zijn zoektocht resulteerde onder meer in werken volgens het lean-principe: maximale klantwaarde, tegen minimale kosten. „Het was een lange weg ernaar toe, maar het werkt fantastisch. We focussen ons nu op vier punten: gastvrijheid, wooninspiratie, de woondroom van de klant waarmaken en de klant in één flow helpen. Alles wat daar niet aan voldoet, schrijven we op een bord. Vaak sudderen kleine dingen die moeten worden opgelost een tijd door en dat gaat ten koste van de klantwaarde. Voordat de winkel opengaat, nemen we in tien minuten de punten door die daarop staan. Nu staat er bijvoorbeeld op ‘Wat versturen wij nog per post (papier)?’ En ‘wie lost het probleem met de stalen op?’ Stel dat je een klant een staal wilt laten zien en die valt uit elkaar,

dat onderbreekt het helpen van de klant in één flow. Als je dat niet meteen oplost, heeft de volgende klant er weer last van. Deze werkwijze klinkt misschien kinderachtig, maar het werkt heel goed. We zijn continu bezig met het nadenken over wat klantwaarde creëert. Alle andere dingen laten we liggen.”

Tegendraads

Hij noemt zichzelf tegendraads. Tegen de stroom in investeerde Wiechers - midden in crisistijd - fors in beide vestigingen. Binnen- en buitenkant werden volledig onder handen genomen. De twee vestigingen zijn niet langer alleen woonwinkels, maar een plek waar je naartoe gaat voor inspiratie. Voor alleen een kop koffie desnoods. Soms met zelfgebakken appeltaart, maar altijd met iets lekkers. „Dat tegendraadse heb ik misschien van mijn vader. Als één van de eersten besloot hij zijn zaak vanuit het centrum naar de buitenrand van het dorp te verplaatsen. Dat was in die tijd revolutionair. Ik heb geleerd om niet altijd mee te gaan met anderen, maar steeds te bedenken waarom ik de dingen doe die ik doe. Veel mensen doen hun dingen op routine, maar dan verandert er niets.”

Geen verwijten

Met een bruisend brein waar continu nieuwe ideeën aan ontspruiten, worden er ook minder goede beslissingen genomen. Geen punt, vindt Wiechers. „Het is jammer dat veel mensen het erg vinden om fouten te maken, dan belemmer je jezelf in je groei. Ik was bijvoorbeeld heel enthousiast over de mogelijkheid om klanten hun interieur in 3D te laten zien. Daarvoor moesten ze met een brilletje op in de zaak gaan zitten. ‘Dat doen de mensen niet’, zei Connie nog, maar ik was overtuigd van het succes. Zij bleek echter gelijk te hebben. Ik had een strop met de beamers, maar de adviesschermen gebruiken we nog steeds en die zijn een groot succes. En nee, mijn vrouw heeft nooit gezegd, ‘zie je wel?’ We denken niet in verwijten. Innoveren is fouten maken.” Eén van de ideeën waar Wiechers nu mee rondloopt, is het in beeld brengen van zijn twee vestigingen. „We zijn enorm groot, dat weten veel mensen die hier nog nooit geweest zijn niet, want op foto's komt dat niet goed over. Ik denk erover om iets met een drone te doen, zodat mensen weten dat het de moeite is om hier naartoe te komen. Als ondernemers die dit lezen een ander goed idee hebben, dan houd ik me uiteraard aanbevolen.”

„We denken niet in verwijten.
Innoveren is fouten maken”

LIANNE BOOIJNK
Ronald McDonald Huis

„Mijn werk doet er toe“

Als iemand weet hoe je moet netwerken en mensen in beweging kunt krijgen, is het Lianne Booijnk wel. Al tien jaar vervult ze met verve de rol van huismanager en fondsenwerver van het Ronald McDonald Huis Zwolle. Wat kunnen ondernemers leren van haar succesvolle werkwijze?

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

De Ondernemer, bijlage van de Stentor.



„Alleen ga je sneller, samen kom je verder”

Het Ronald McDonald Huis ontleent haar bestaansrecht aan donateurs en sponsors. Huismanager Lianne Booijsink weet het bedrijfsleven in de regio al ruim tien jaar te enthousiasmeren voor dit doel. Haar geheim? „Het is alleen mogelijk met een goed team. Alleen ben je nergens.”

Bij binnenkomst in haar net verbouwde kantoor staat huismanager Lianne Booijsink op het punt om afscheid te nemen van de fotograaf. Ze drukt hem een briefje in de hand met een telefoonnummer van een drukker. „Jullie kunnen écht iets voor elkaar betekenen, dat weet ik zeker.” Dat is waar het om draait, vertelt ze even later. Mensen bij elkaar brengen, zorgen voor wederkerigheid. En vooral: oog hebben voor het belang van ondernemers.

„Dit klopt”

De carrière van Booijsink had heel anders kunnen verlopen, als ze niet op die speciale meisjes open dag voor de opleiding chemische technologie in Enschede was aangestaard door een club nieuwsgierige jongens. „Het voelde als een soort veekeuring, heel onprettig.” Na een niet afgemaakte opleiding voeding en diëtetiek, volgde ze de hbo-opleiding klinische neurofysiologie. „Tijdens mijn werk op de afdeling Vaatdiagnostiek en Klinische Neurofysiologie heb ik leren kijken naar mensen. Echt kijken. Ik zie in één oogopslag hoe het met iemand gaat. Dat komt van pas bij mijn werk als huismanager bij het Ronald McDonald Huis, waar ik veel emoties tegenkom van ouders van zieke kinderen, maar ook in mijn werk als fondsenwerver. Op netwerkbijeenkomsten zie ik goed wat er gebeurt, wie met wie contact heeft, hoe de lijnen lopen.”

In 2002 werd Booijsink getipt over de vacature van huismanager bij het nog in aanbouw zijnde Ronald McDonald Huis in Zwolle. Er was direct een klik met de vijftallige sollicitatiecommissie. „Ze zochten iemand met verstand van commercie, van fondsenwerving en financiën. Iemand die voor een groep durft te staan, maar bovenal een ondernemend persoon. Uiteindelijk

zei iemand: ‘Je moet het zien alsof je je eigen toko gaat runnen.’ Ik kom uit een ondernemersgezin, ik weet wat ondernemen inhoudt. Toen wist ik: dit klopt.”

Credits

Inmiddels staat Booijsink in Zwolle en de regio bekend als hét gezicht van het Ronald McDonald Huis. Een beetje tegen wil en dank. „Van nature blijf ik liever op de achtergrond, maar voor mijn werk moet ik me profileren. Het is begrijpelijk dat iemand het gezicht moet zijn, maar het nadeel is dat ik vaak de credits krijg, terwijl ik dit werk alleen kan doen met de ruim negentig enthousiaste vrijwilligers, ons bloedfanatieke bestuur, mijn directe collega Petra van der Veer en alle ondernemers en donateurs die dit mogelijk maken.” Het Ronald McDonald Huis, waar mensen kunnen logeren om dichtbij hun kind of broertje en zusje in het ziekenhuis te kunnen zijn, krijgt geen subsidie en is voor haar bestaansrecht volledig afhankelijk van donateurs. „Alleen ben je nergens. Dankzij de hulp die we krijgen in natura, met ideeën en door geld komen we verder.”

Wederkerigheid

Dat betekent veel netwerken en steeds met nieuwe ideeën komen, maar ook denken vanuit de ondernemer. „Uiteindelijk willen ondernemers zaken doen. Dat faciliteren we onder meer met onze Ronald McDonald Business Breakfast Club, waarbij ondernemers op een informele en efficiënte manier kunnen ontbijten, netwerken en een kijkje in de keuken kunnen nemen van een ander bedrijf.” Je moet er, zegt Booijsink, voor waken dat het eenrichtingsverkeer wordt. „Je kunt niet alleen maar vragen. Daarom geven we donateurs PR via onze social mediakanalen, zorgen we dat onze persberichten goed zijn en

leggen we verbindingen. Als ik hoor dat iemand op zoek is naar een schilder, beveel ik hem bijvoorbeeld het bedrijf aan dat hier het schilderwerk onderhoudt. Omdat ik weet dat deze mensen goed werk leveren én omdat ik zo iets terug kan doen. Die wederkerigheid is echt heel belangrijk. Een ander voorbeeld: de Golfclub Zwolle ligt hier vlakbij. Wij mogen een middag per jaar gebruikmaken van hun golfbaan. Zo krijgt de club ondernemers op bezoek die op deze manier kennismaken met de golfbaan in Zwolle en met elkaar, en wij bieden hen tijdens ons Benefiet Golftoernooi een leuke middag, waarop ze wellicht weer nieuwe contacten opdoen.”

Net een bedrijf

Hoewel het Ronald McDonald Huis een populair goed doel is, merkt ook Booijsink het effect van de crisis. „Het is, juist nu, belangrijk om zichtbaar te blijven. Om nieuwe dingen te bedenken en nieuwe ontmoetingen te realiseren. We hebben bijvoorbeeld op 17 oktober de derde Ronald McDonald Rally. Dat is een idee van één van onze bestuursleden, een auto- en motorfanaat. Voor auto- en motorliefhebbers was er in deze regio nog niet zoveel. En dus zijn wij daar op ingesprongen. We werken momenteel ook een ander idee uit. Je moet samen mogelijkheden opzoeken en benutten. Daarnaast is het belangrijk om verbindingen te leggen en langdurige relaties aan te gaan. In die zin zijn we net een bedrijf. Zonder continuïteit hebben wij geen bestaansrecht. We gaan voor duurzame relaties. Het opbouwen daarvan kost tijd. Ik zeg weleens: alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.”

Verskil maken

Uiteindelijk dient alles dat ene doel: ouders een plek bieden in het logeerhuis om dichtbij hun zieke of te vroeg geboren kind te zijn. „Ik zie hier veel mooie dingen, maar ook veel verdriet. Ouders die na weken vol spanning hun kindje tóch verliezen. Die emoties gaan door merg en been, helemaal sinds ik zelf moeder ben. Dat went nooit. Ik kan het gelukkig wel loslaten als ik thuis ben. Maar als dit werk je helemaal niet raakt, zit je niet op de goede plek. Ik hou het vol omdat ik het fantastisch vind wat ik hier kan doen. Ik zie dat mijn werk er toe doet. Dat wij met ons hele team van vrijwilligers en bestuur een verschil voor de ouders kunnen maken. Dat is mijn grootste drijfveer.”

„Je kunt niet alleen maar vragen. Wederkerigheid is heel belangrijk”

FERRY SARIS
Saris Aanhangers

„Veel mensen zijn
helemaal opgebloeit”

Je kunt natuurlijk als ondernemer zelf vertellen wat je doet en hoe goed je dat doet, maar je kunt het nog beter je klanten laten vertellen. Saris aanhangers in Hapert is een klant van IJssel Technologie. Het bedrijf vertelt openhartig over de ervaringen met IJssel Technologie, die hun organisatie doorlichtte, efficiënter inrichtte en zo meewerkte aan het realiseren van de doelstellingen van Saris.

Opdrachtgever

IJssel Technologie

Publicatie:

Langs de IJssel, magazine van IJssel Technologie

„Buiten je bedrijf zit meer kennis dan binnen. Daar moet je optimaal gebruik van maken”

Saris aanhangers in Hapert is een gezond, goedlopend familiebedrijf waar wekelijks zo'n 400 tot 500 aanhangers van de band rollen. Toch riep het bedrijf vorig jaar de hulp in van IJssel Technologie om het maakproces efficiënter te maken en de doorlooptijd te verkorten. Het doel: kostprijsverlaging, uiteraard met behoud van kwaliteit. Financieel directeur Ferry Saris over de verbeterslag die het bedrijf samen met IJssel Technologie doorvoert.

Julie bedrijf is gezond en heeft goede marges. Wat was de aanleiding om dit verbetertraject in te zetten?

In 2006 hadden we een plan opgesteld waarin we stelden dat we van 20 duizend aanhangers per jaar naar 35 duizend aanhangers per jaar willen. We waren goed op weg toen de crisis uitbrak en we weer op ons oude niveau uitkwamen. Toen was ons uitgangspunt: we moeten eerst de organisatie efficiënt inrichten, dan komen die aantallen vanzelf. Vervolgens hebben we alle gebieden in kaart gebracht waar we verbeteringen konden realiseren. Eén daarvan was het personeelsbeleid. Veel medewerkers die vijftientig jaar geleden bij ons kwamen werken, zijn er nog steeds. Dat heeft als voordeel dat er veel kennis in huis is, maar het nadeel is een zekere bedrijfsblindheid. We hebben toen een personeelsplan opgesteld. Uitstromende medewerkers vervangen we door jonge, hoogopgeleide medewerkers.

Wat constateerden jullie nog meer?

Een aantal jaar geleden concludeerden we bij het analyseren van de marktcijfers dat we wel groeiden in omzet, maar niet in aantallen. Vijftientig jaar geleden haalden we zo'n 80% van onze omzet uit kleine bagagewagentjes. Nu is dat nog 15%. In de loop der tijd heeft er een verschuiving plaatsgevonden van het kleine naar het grote segment, maar als je het onderste segment van de nichemarkt weggeeft, bestaat het gevaar dat je uit de markt gedrukt wordt. We hebben ons toen gericht op de ontwikkeling van een nieuw type aanhanger. Tijdens dat proces bezochten we ook andere bedrijven. Daar zagen we dat we helemaal niet zo lean werkten als we dachten. Daar was dus wel een verbeterslag te maken.

En toen kwamen jullie bij IJssel Technologie uit?

Ja, we hebben in eerste instantie met drie partijen om tafel gezeten. Robin Burghard en John Roelofs kwamen namens IJT op bezoek en bevestigden meteen de goede indruk die we van het bedrijf hadden gekregen via de website. Vervolgens kregen we een voorstel voor een nadere kennismaking van drie middagen, waarbij we een roadmap voor de komende drie jaar zouden opstellen. Daar zijn we op ingegaan. In die roadmap hebben we heel concreet projecten benoemd die we willen realiseren, we hebben een inventarisatie gemaakt waar de verbeteringen zitten en wat moet worden aangepakt. Dat hebben we in tijd uitgezet.

Waar zijn jullie als eerste mee aan de slag gegaan?

Iedereen in de organisatie, van hoog tot laag, is of wordt door IJssel Technologie getraind in lean werken, problem solving en 5S. We hebben daarvoor hier intern een lokaal ingericht. Het zijn heel praktische trainingen, waar medewerkers meteen mee aan de slag kunnen en waardoor mensen direct enthousiast zijn. Voor het trainen en het borgen van de nieuwe werkwijzen is ongeveer een jaar uitgetrokken. Dan moeten we die zelf kunnen toepassen bij het goed inrichten van de nieuwe montagelijnen. Een aantal eigen medewerkers krijgen bovendien de training "Train de Trainer", zodat zij in de toekomst zelf medewerkers van Saris kunnen opleiden.

Hoe reageerden de medewerkers op dit verbetertraject?

Mensen die nog geen training hadden gevolgd, waren over het algemeen sceptisch. Hadden ze eenmaal een training gevolgd,

„Eerst de organisatie efficiënt inrichten, dan komen die aantallen vanzelf”

dan waren ze vaak heel positief. Veel medewerkers werken hier al vijftientig jaar en zijn door de trainingen helemaal opgebloeid. Er is minder hiërarchie en de verantwoording ligt meer op de werkvloer.

Heeft het traject nog personele consequenties?

We werken nu met een grote flexibele schil om de pieken op te vangen. Dat zal straks minder worden, omdat de werkzaamheden anders worden ingericht. Voor sommige medewerkers heeft het ook inhoudelijk gevolgen voor hun werkzaamheden. Bepaalde functies of afdelingen komen te vervallen. In de nieuwe montagelijijn voor het nieuwe type aanhanger wordt bijvoorbeeld minder gelast door het gebruik van andere verbindingen. En ook het werk van de kwaliteitsafdeling wordt anders ingericht. We zijn nu aan het kijken hoe we daar invulling aan kunnen geven.

Jullie bedrijf wordt door IJssel Technologie helemaal doorgelicht. Is het lastig om je als bedrijf zo kwetsbaar op te stellen?

Nee, helemaal niet. Buiten je bedrijf zit altijd meer kennis dan

binnen je bedrijf. Daar moet je optimaal van gebruikmaken. De samenwerking met IJT gaat heel ver. Het raakt alles in het bedrijf: van de overlegstructuren binnen Saris van het MT tot verbeteroverleggen, van de inrichting van de werkplaats tot het veiligheidsplan en van beoordelingssystemen van medewerkers tot afspraken met leveranciers. Het belangrijkste is dat we over tien of twintig jaar nog steeds een gezond bedrijf zijn met een goede marktpositie. Die 35 duizend aanhangers per jaar waar we naar streven komen dan vanzelf.

Wat wordt jullie grootste uitdaging?

Ervoor zorgen dat de nieuwe technieken geborgd zijn. De rol van IJT dient steeds kleiner te worden, we moeten steeds meer zelf doen en zorgen dat het enthousiasme over de nieuwe werkwijzen blijft. We zijn daarom nu op zoek naar een externe technisch manager om het MT te versterken. Iemand die lean werken in zijn bloed heeft zitten en het hier kan overbrengen.

Saris Aanhangers in Hapert (vlakbij Eindhoven) produceert zeven type aanhangers tot 3500 kilo draagvermogen. Per jaar maakt Saris 20 duizend aanhangers, zo'n 400 – 500 per week. Het bedrijf exporteert naar heel Europa. Er werken 80 medewerkers in eigen dienst.

Financieel directeur Ferry Saris en zijn broer en algemeen directeur Henny Saris vormen samen de directie. Het bedrijf werd opgericht door hun opa, die in 1913 een hoefsmederij begon en op bescheiden schaal constructiewerk verrichtte.

NICO OCKHUISEN

Liefhebber van Mercedes-Benz

Een levende ode aan het merk

Als je op je twaalfde al verknocht bent aan Mercedes-Benz, ruim negentig exemplaren bezit en zelfs je dochter ernaar vernoemt, dan behoor je toch wel tot één van de grootste liefhebbers van het merk. Een interview met Nico Ockhuisen over het exclusieve automerk is een gesprek vol mooie verhalen, grappige anekdotes en interessante weetjes.

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

Wensink Informeert, jubileumnummer vanwege het 25-jarig bestaan

Nico Ockhuisen vergroeid met Mercedes-Benz

De echte liefhebber herken je aan de details. Aan het buxusboompje bij de voordeur, waar het Mercedes-Benz logo in is geknipt. Of het naambordje, dat de passie voor het merk verklapt. 'Casa de Mercedes'. Op bezoek bij verzamelaar Nico Ockhuisen. „Op mijn twaalfde was ik al verkocht.”

Al voor hij de naam van het merk voor de eerste keer uitgesproken heeft, glimmen zijn ogen van trots. „Waar zal ik beginnen? Als mijn zus me meenam in de kinderwagen voor een wandeling, moest ze bij iedere auto stoppen. Dan moest en zou ik even naar binnen kijken.” De eigenaar van jachttransport Ockhuisen en diverse jachthavens was vanaf zijn kinderjaren al gefascineerd door alles met vier wielen. „Uiteindelijk is het logisch dat ik een Mercedes-Benz wilde. Als je je verdiept in de autohistorie, kom je simpelweg bij dit merk uit. Nu heb ik er 93. Of eigenlijk 94”, knipoogt Ockhuisen. Ook de dochter van de 64-jarige ondernemer is immers vernoemd naar het automerk.

Vroege fan

Als jongste telg van het gezin, klom Ockhuisen al op zijn tiende voor het eerst achter het stuur van een auto. Als twaalfjarig jongetje bezocht hij het Mercedes-Benz museum in Stuttgart, waar hij definitief verliefd werd op het merk. Op zijn zeventiende kocht hij zijn eerste Mercedes-Benz. Een 170 diesel uit 1960. Duizend gulden had hij ervoor over. „Een jaar later had ik een eigen garage. Ik herstelde auto's en spoot ze opnieuw. Ik heb al mijn kennis uit boeken gehaald en haalde soms complete wagens uit elkaar. Ik ontwikkelde een enorme liefde voor Mercedes-Benz. De belijning van de wagens vind ik prachtig. Het zijn vaak tijdloze modellen. En de technologie is altijd ongeëvenaard geweest.

Vooraf tussen de jaren '33 en '40 heeft Mercedes-Benz een aantal pareltjes geproduceerd. Die brengen nu tussen de twee en zeven miljoen euro op.”

Start verzameling

Als eigenaar van een garage- en jachttransportbedrijf had Ockhuisen genoeg ruimte enkele Mercedesen te stallen. „Ik verzamel ongerestaureerde wagens. De mindere modellen verkoop ik door. Zo houd ik de mooiste wagens over.” Ockhuisen haalt zijn wagens uit alle hoeken van de wereld. „Ik heb een wereldwijd netwerk. Zo heb ik ooit een Mercedes-Benz 280 SE 3.5 coupé in Zwitserland gevonden. Daar stond de wagen negentien jaar lang in de garage van een weduwe. In de Ponton uit 1957 is slechts twee jaar gereden. En zo heeft eigenlijk iedere wagen zijn verhaal. Een gepensioneerde man uit Freiburg reed twee keer per jaar in zijn Mercedes-Benz 220D naar zijn vakantiewoning aan de Bodensee. Hij zette de auto af en toe op blokken om de motor te laten draaien. Ik kon het model dus bijna ongebruikt overnemen. Ik denk dat mijn liefde voor het merk mensen overhaalt de auto aan mij te verkopen. Ze weten dat hij bij mij in goede handen is.”

Sprookjeswereld

Als Ockhuisen opstaat en beneden de garagedeur onder de woning openslaat, opent zich een sprookjeswereld voor de

ware autoliefhebber. Achttien prachtige modellen staan te wachten op hun eigenaar. „Ik kan vanwege de verbouwing van de loods niet alle wagens bij elkaar zetten”, vertelt Ockhuisen. De nieuwste Mercedes-Benz SLS AMG bewaakt de ingang. „Ik heb er in totaal 37 kilometer mee gereden. Ik heb het eerste model zelf opgehaald.” Ockhuisen loopt in een rechte lijn door naar de 300 SL. „Dit is een ouder model, dat was een topper in de racesport. Deze wagen had ook al vleugeldeuren. Prachtig he?” Als Ockhuisen zich omdraait stuit hij op zijn 290B cabriolet. „Deze heeft nog meegespeeld in de film Soldaat van Oranje, zo’n dertig jaar terug, glimlacht de Loosdrechter. „Ik krijg wel meer aanvragen uit de filmwereld”

Ook de andere modellen in de garage worden stuk voor stuk met interessante verhalen en grappige anekdotes toegelicht. Ockhuisen lepelt als een ware Mercedes-Benz encyclopedie het ene na het andere feitje op. Over de familie Daimler, het merk, de Mercedes-Benz ster. Of over koningin Wilhelmina, die iets te fors was om achterin de 300 Adenhauer cabriolet te stappen, waardoor de deurgangen wat verlengd moesten worden. Zelfs de fabriekskleuren van de verschillende modellen zitten in het hart en hoofd van de verzamelaar. Nico Ockhuisen is een levende ode aan het merk. Eind 2013 opent hij de deuren van zijn Mercedes-Benz museum.

„Ik denk dat de liefde voor het merk mensen overhaalt de auto aan mij te verkopen. Ze weten dat hij bij mij in goede handen is”

JOSEPHINE WOLTMAN ELPERS
Windesheim Honours College

„Ik was een heel verlegen kind”

Een gedreven, hardwerkende directeur van een internationale opleiding, die bovendien MT-lid is bij een hogeschool én paarden inzet voor coaching en leiderschapstrainingen. Dit gegeven maakte nieuwsgierig en was de aanleiding voor een diepgravend interview met Josephine Woltman Elpers.

Opdrachtgever

Wegener

Publicatie:

de Ondernemer, bijlage van de Stentor



„Zorg dat de domste je begrijpt”

Josephine Woltman Elpers is directeur van het Windesheim Honours College en geeft coaching met paarden. „Kijk naar iemands sterke kanten en wees opbouwend.”

Vijf dagen per week staat Josephine Woltman Elpers om 5.00 uur op. Ze ontbijt, trekt haar laarzen aan en maakt, gewapend met schep en kruiwagen, haar mestrondje in het weiland waar haar twee paarden staan. Als ze daarmee klaar is, kleedt ze zich om en begint om 7.00 uur met haar werk als directeur van het Windesheim Honours College. Ze heeft dan haar lunch en avondeten al klaargemaakt. „Ik werk non-stop tot 18.00 uur, dan heb ik dat alvast gedaan.”’s Avonds thuis kan ze direct weer met haar paard trainen voor Endurance, een tak van sport waarbij je in een buitengebied lange afstanden in een bepaalde tijd aflegt.

Het harde werken kreeg ze van huis uit mee. Ze groeide op in een gezin met drie kinderen, waarvan zij oudste is. Haar vader, chemicus, werkte op de marketingafdeling van Akzo Nobel. Haar moeder was handwerklerares. „Van mijn ouders leerde ik dat je door hard werken én respectvol met anderen om te gaan, je doelen kunt bereiken.”

Cruciaal moment

Een auto-ongeluk op haar achtste was een beslissend moment in haar leven. „Ik werd aangereden op een zebrapad en had een heel zware hersenschudding. Het kostte me een jaar om weer goed te worden in rekenen. Na dat jaar zijn we van Haarlem naar Velp verhuisd. Daar had ik moeite om mijn plek te vinden. Ik was nieuw en anders, ik kampte nog met de naweeën van het ongeluk en was bovendien een heel verlegen kind. Ik werd gepest en had geen leuke lagere schooltijd. Ook op het lyceum waar ik later

naartoe ging, kon ik mijn draai niet vinden. Ik wisselde van school en ging naar het stedelijk gymnasium. Een van de eerste dingen die een meisje daar tegen me zei, was: ‘Jij werd zeker gepest op het lyceum. Dat gebeurt hier niet hoor.’ Dat ze dát tegen me zei, was cruciaal voor mij. Ze is nog steeds mijn beste vriendin.”

Studie

Na het gymnasium was het tijd om een studie te kiezen. Diergeneeskunde? Duits? Wiskunde? Het werd een jaar rondreizen met Up With People, een Amerikaanse organisatie waarbij Woltman Elpers met een groep van 120 studenten de wereld rondreist, in 70 gastgezinnen verblijft, overdag vrijwilligerswerk doet en ’s avonds een show opvoert. „Het was een geweldig jaar, waarin ik mijn verlegenheid deels overwon en waaraan ik vrienden over de hele wereld heb overgehouden.” Terug in Groningen ging ze econometrie studeren. „Na vijf dagen moesten we bewijzen dat 1 groter was dan 0. ‘Volgens mij moet je sommige dingen gewoon aannemen’, zei ik. Iemand voor mij draaide zich naar me om. ‘Volgens mij zit jij hier niet op de goede plek.’ Hij had een punt.”

Een jaar later, ze studeert inmiddels bedrijfseconomie, ontmoet Woltman Elpers hoogleraar kwantitatief marktonderzoek Michel Wedel. „Dat was zo’n inspirerende man, dat ik met dat vak verder wilde.” Op haar drieëntwintigste geeft ze als parttime universitair docent les aan de Rijksuniversiteit Groningen in marktonderzoek en retail management. „Vooral dat laatste liep helemaal niet. Ik

„Iedereen heeft leermeesters nodig. Mensen die je positief benaderen en die in je geloven”

heb toen gevraagd of Wedel wilde meekijken. Hij sprak na afloop de zin: ‘Zorg dat de domste in de klas je begrijpt.’ Naast alles wat ik daarna ben gaan doen, ben ik altijd blijven lesgeven en heb die zin onthouden.”

Paardencoaching

In de jaren die volgen promoveert ze op zappedrag tijdens tv-commercialen, werkt in Texas en Shanghai en wordt als 29-jarige gevraagd om bij 3M in Duitsland de marktonderzoekafdeling op te zetten. Tijdens die periode begint haar man zich steeds vreemder te gedragen. Hij blijkt manisch depressief en heeft zeer agressieve buien. Samen verdergaan is geen optie. Scheiden ook niet. „Hij kon gevaarlijk worden. En hij wilde dat niemand iets van onze problemen wist. Ook ik wilde er niet zomaar mee stoppen. Voor mezelf, maar ook voor hem wilde ik het goed afsluiten.” De paarden hebben haar daarbij geholpen. „Van de schadevergoeding die ik kreeg na mijn ongeluk, mocht ik van mijn ouders op paardrijles. Ik was direct verkocht. In Duitsland had ik een eigen paard waar mijn man weleens mee naartoe ging. Het paard reageerde ineens heel heftig op hem, liep soms bij hem weg of zocht nadrukkelijk toenadering. Toen pas besepte hij dat er echt iets met hem aan de hand was. Dat was voor ons beiden een bijzondere ervaring. Ik ben me gaan verdiepen in coaching met paarden en de post-bachelor opleiding Equine Assisted Coaching gaan volgen. Gedurende die opleiding zijn we gescheiden, maar we hebben nog steeds goed contact. Inmiddels heb ik er een paard bij gekregen en geef ik leiderschapstrainingen en coachingstrajecten met mijn paarden.”

Leermeesters

Het is, zegt Woltman Elpers, zowel bij het coachen, het lesgeven als het leidinggeven belangrijk om naar de sterke kanten van iemand te kijken en opbouwend te zijn. „Iedereen heeft leermeesters nodig. Mensen die je positief benaderen en die in je geloven. Ooit heeft een leraar op de middelbare school gezegd: ‘Jij kunt geen wiskunde’. Mijn leraar in het jaar daarna zei tegen me: ‘Ik heb gezien dat je lage cijfers haalt, maar ik weet zeker dat je een 9 kunt halen’. Dat lukte. Als ik geen leermeesters had gehad, was ik nooit geworden wie ik nu ben.”

