

OVR Nieuws

OVR Nieuws is een uitgave van Ondernemersvereniging Reimerswaal ■ 17e jaargang, no. 37, juli 2021



Je klanten, dáár doe je het als ondernemer voor. Maar hoe vind je nieuwe klanten en hoe bouw je vervolgens een band met ze op? Zeker in deze tijden, waarin steeds meer online gaat en het contact daarmee onpersoonlijker dreigt te worden. Of valt dat wel mee?

Vinden & binden

De ondernemers in deze editie van OVR Nieuws hebben daar elk hun eigen ervaring mee. De grote gemene deler? Het afgelopen anderhalf jaar heeft iedereen kritisch alle processen tegen het licht gehouden en daar lessen uit getrokken. Dat digitaal overleg soms een stuk efficiënter is, werken op afspraak het klantencontact verbeterd en online soms dé oplossing is, maar niet altijd. Kortom, we verlangen terug naar het oude normaal, maar gaan ook dingen blijvend anders doen!

Wij wensen u een fijne zomer(vakantie)!



IN DIT NUMMER:

- Voorwoord 2
- Rabobank Oosterschelde 2

- Gemeente Reimerswaal..... 3
- EDR Advies & Accountancy .. 4
- Autobedrijf Steketee 5

- Maritiem Service Yerseke..... 6
- Pekaar Bestratingsmaterialen . 7
- Lamb Weston Meijer 8

Snel weer écht contact

“Wat mij opviel tijdens de coronapandemie, is dat er veel onderling begrip was. Iedereen zat immers in hetzelfde schuitje. Nu de samenleving weer langzaam teruggaat naar het ‘oude normaal’, zie ik een heel ander probleem ontstaan: lange levertijden doordat er veel vraag is en krapte op de arbeidsmarkt. Met weinig mankracht is het ook lastig je klanten tevreden te houden. Het thema van dit nummer, het vinden en binden van klanten, geldt dus eigenlijk ook voor je personeel!”

Een belangrijk aspect van klantenbinding, is fysiek contact. Iedereen heeft weer behoefte aan samen om de tafel vergaderen, gezellig het glas heffen tijdens een netwerkbijeenkomst of een bedrijfsbezoek dat niet digitaal is. Gelukkig zien we dat veel ondernemers in de gemeente Reimerswaal zich goed door de crisis hebben heengeslagen. Nu maar hopen dat straks, als alle steunmaatregelen weer zijn afgebouwd, bedrijven niet alsnog de klap krijgen.

Vol goede moed kijken we als bestuur naar het najaar van 2021: we hopen u dan weer tijdens inspirerende bijeenkomsten, boeiende bedrijfsbezoeken en bij gezellige borrels te kunnen ontmoeten. Tot slot wensen we iedereen, vooral ook de horeca- en recreatieondernemers, een heel mooie zomer toe!”

Wilco Sinke
Voorzitter OVR



Voor de Rabobank werd de digitalisering van het klantencontact onverwacht versneld door de coronapandemie. “We zijn nu bezig met het optimaliseren van de balans tussen online en offline”, vertelt John Heijnsdijk, directeur Grootzakelijk van Rabobank Zuidwest-Nederland. “Sommige gesprekken lenen zich niet voor een digitale variant. Dat geldt ook voor acquisitie of het opstarten van nieuwe klantencontacten. Verder merken we dat ondernemers ‘webinar-moe’ zijn.”

“Het klantencontact is juist intensiever geworden”

Intensief contact

“We onderscheiden ons als bank toch met onze mensen, want als trusted advisor geven we méér dan een ‘zak met geld’. Daar hoort persoonlijk advies en een hoge kwaliteit van onze dienstverlening bij. We hebben nog nooit zoveel en zulk diepgaand contact gehad met onze klanten als het afgelopen anderhalf jaar. Dat komt omdat we voor een gemeenschappelijke uitdaging staan, met een onzekere stip op de horizon.”

Positieve signalen

“Gelukkig zien we dat veel bedrijven zich goed door de pandemie heen-slaan – zeker ook in een food-gere-lateerde regio als Reimerswaal. Een aantal indicatoren staan alweer op groen: investeringsbereidheid, veel pintransacties en stijgend onderne-mersvertrouwen. Hopelijk houdt die positieve koers aan. Mijn oproep is: heb je behoefte aan een gesprek, laat



John Heijnsdijk, directeur Grootzakelijk
van Rabobank Zuidwest-Nederland

het ons weten! En laten we behou-den uit de afgelopen periode wat iedereen goed bevallen is. Want soms is een digitaal overleg net even wat efficiënter.”

“De toekomst wordt een combinatie van fysiek en digitaal”

Tijdens de coronapandemie stonden voor de gemeente Reimerswaal thuiswerken, Teams-vergaderingen en digitaal overleg met bewoners en ondernemers centraal. “We verlangen naar de persoonlijke ontmoetingen, want er gaat toch niets boven menselijk contact!”

Wethouder Kees Verburg ziet wel een aantal ‘blijvertjes’: “Het was wat dat betreft een leerzame periode. Zo heb-ben we in Rilland een traject doorlo-pen om de Hoofdweg te renoveren. Normaal zijn er dan inspraakavon-den in het Dorpshuis; nu was alles digitaal. We moeten het proces nog evalueren, maar zien wel een aantal positieve aspecten: de informatie-overdracht via filmpjes heeft echt toegevoegde waarde en met een digitale bijeenkomst trek je ook een ander publiek. Wellicht dat het in de toekomst dus een combinatie wordt van digitaal en fysiek.”

Kijkje in de keuken

Kees heeft het persoonlijke contact met de ondernemers ook erg gemist: “Normaal gingen we vaak op bedrijfs-bezoek, vaak met het hele college. Nu hebben we digitaal het contact onderhouden en een enkele keer – daar waar het binnen de richtlijnen kon – ondernemers bezocht of een wandeling met ze gemaakt. Je bent toch benieuwd hoe het met ze gaat, waar ze tegenaanlopen en welke hulp ze eventueel kunnen gebruiken. Het is opvallend hoe goed bedrijven met alle uitdagingen omgaan en hoe weerbaar ze blijken te zijn! Zodra het kan, gaan we weer persoonlijk langs. Want een kijkje in de keuken maakt zo’n bedrijfsbezoek toch veel inhoudelijker.”

De toekomst van thuiswerken

Hoe het thuiswerken bevalt? “Bij ons zijn nog steeds alleen de medewer-kers op kantoor die écht op kantoor moeten zijn. In de toekomst gaan we in gesprek over plaats-onafhankelijk werken. Daarbij is het belangrijk dat de thuiswerkplek wel aan alle arbo-ei-sen voldoet. En dat we het belang van het praatje bij de koffieautomaat niet uit het oog verliezen. Op kantoor loop je toch net iets makkelijker even bij elkaar binnen. Dat bevordert de samenwerking. Voor veel collega’s is het sociale contact het grootste gemis. Het is bovendien per project afhankelijk of thuiswerken wel of geen optie is. Maar voor een mix staan we wel degelijk open.”

Wethouder Kees Verburg
voor het gemeentehuis



Colofon

OVR Nieuws is een uitgave van Ondernemers-vereniging Reimerswaal. De periodiek komt twee maal per jaar uit.

Wilt u meer informatie over de OVR? Kijk op www.ovreimerswaal.nl of neem contact op via info@ovreimerswaal.nl.

Heeft u suggesties voor de redactie? Mail dan naar info@ovreimerswaal.nl

Redactie: Adriaan Meeuwssen
Tekst: Marjolijn van Leeuwen, Middelburg
Foto's: AM Creatie | graphic design, Kruiningen
Druk: Drukkerij Van Velzen, Krabbendijke
Productie: AM Creatie | graphic design, Kruiningen

OVR Nieuws is mede mogelijk gemaakt door:
LambWeston / Meijer en Rabobank Oosterschelde



Rabobank
Oosterschelde

LambWeston
SEEING POSSIBILITIES IN POTATOES

Ondernemers door moeilijke tijden heen loodsen

Voor EDR Advies en Accountancy was het een bijzonder jaar: twee weken na de opening van hun kantoor in Krabbendijke, brak de coronapandemie uit en ging iedereen noodgedwongen weer vanuit huis werken. Met het adviseren van hun klanten had de onderneming het drukker dan ooit. Johan Jansen vertelt hoe ze in deze moeilijke periode van toegevoegde waarde konden zijn.

Het beeld was het afgelopen jaar heel divers. "Voor sommige klanten betekende corona een enorme boost, anderen moesten we assisteren met liquiditeitsbeheer en het aanvragen van de diverse compensatieregelingen van de overheid", blikt Johan terug. "We hielpen met het inventariseren van de knelpunten en zochten uit van welke regelingen ze gebruik konden maken."

Financieel en bedrijfseconomisch advies

Johan is eind 2016 gestart met EDR Advies en Accountancy. "Eerst in m'n eentje, inmiddels hebben we een mooi team van zes medewerkers. We richten ons op mkb'ers tot honderd medewerkers die we financieel en bedrijfseconomisch advies geven, maar ook ondersteunen met hun administratie, aangiften en jaarreke-



Het team van EDR Advies en Accountancy voor hun pand in Krabbendijke

ning. Verder begeleiden we bedrijfs-overnames en helpen bij het vinden van alternatieve financieringen. Zo was er onlangs bij een bedrijfsovername nog een ontbrekend deel van vier ton nodig. We hebben toen de benodigde stukken opgesteld, zoals het businessplan en de prognoses. Via Collin Crowdfund is het benodigde bedrag opgehaald. Als dan in zes minuten 315 investeerders zich melden voor die vier ton, weet je dat je het voorwerk goed hebt gedaan. Een heel mooi succes!"

Werkgelegenheid behouden

EDR adviseert bedrijven die in zwaar weer zitten ook weleens om gebruik te maken van de gemeentelijke BBZ-regeling en daarmee de schulden te saneren. "Je kunt hiermee een faillissement voorkomen en zo behoud je de werkgelegenheid voor de regio. Natuurlijk is het pijnlijk voor crediteuren als zij niet

al hun uitstaande schulden kunnen terugvorderen. Maar bij een faillissement krijgen ze vaak ook niets. Verder helpen we ondernemers met hun liquiditeitsplanning: we maken prognoses en bespreken wat dat per maand voor de ondernemer betekent. Zeker in de huidige corona-tijd is het belangrijk dat een ondernemer snel kan bijsturen."

Persoonlijk contact

Of Johan met vertrouwen naar de toekomst kijkt? "Jawel, op klanttevredenheid scoren we gemiddeld een negen. We worden gewaardeerd onze hoogwaardige adviezen, onze persoonlijke benadering en dat onze klanten real time inzicht hebben in hun bedrijfsvoering. Het is mooi om te zien dat zij ons bij anderen aanbevelen. En hoewel nu driekwart van onze afspraken digitaal zijn, hopen we in de toekomst weer iedereen persoonlijk te kunnen ontmoeten."

Van Duitse import-auto's tot speciale koelwagens

In Yerseke was het bij Autobedrijf Steketee de afgelopen anderhalf jaar drukker dan anders. Sterker nog, mede-eigenaar Sander Steketee ontdekte dat bezichtigen op afspraak beter werkt dan 'zomaar' binnenlopen: "We hebben daardoor veel meer aandacht voor onze klanten."

Tuiswerken was voor het familiebedrijf sowieso geen optie. Sander: "Monteurs kunnen alleen hun werk doen in de garage en dat geldt ook voor het verkopen van een auto. Bovendien konden we op kantoor goed anderhalve meter afstand bewaren. We hebben het geluk dat we de afgelopen 45 jaar een trouwe klantenkring hebben opgebouwd, van zowel particulieren als bedrijven. Voor die laatste groep bieden we tevens full operational lease aan. Ook kun je bij ons een breed scala aan auto's huren: van een kleine personenauto tot luxe VIP 9-persoonsbus of unieke koelbus. We zijn gespecialiseerd in Duitse merken en verkopen zowel nieuwe auto's als occasions. Daarbij zijn Duitse importwagens erg populair: dan heb je vaak meer luxe en een ruimer aanbod voor een scherpe prijs. Duitsland heeft immers een enorme interne markt en is autoliefhebbersland bij uitstek."

Voertuig-volgsysteem

De afgelopen jaren heeft Steketee fors geïnvesteerd in apparatuur om van alle merken storingsfouten uit te kunnen lezen en apparatuur in te kunnen bouwen. Sander: "Denk daarbij aan kilometerregistratie en voertuig-volgsystemen. Tegenwoordig vragen verzekeraars daar om, vooral in het - duurere segment. We groeien als bedrijf mee met de markt. Nu er meer vraag is naar elektrische auto's, hebben we die ook in ons aanbod – zowel nieuw als jong-gebruikt. En we hebben ons gespecialiseerd in koelwagens. Daarbij werken we samen met een betrouwbare leverancier uit Polen. Uiteraard verkopen we die veel aan de visindustrie hier in de omgeving, maar ook in de rest van Nederland."

Stapje extra zetten

Autobedrijf Steketee is opgericht door Simon Steketee, die geregeld nog in de zaak te vinden is. "Mijn broer Peet en ik zijn in 2008 samen eigenaar geworden en ook onze neef Sjaak werkt hier. Een team aan monteurs maakt het bedrijf compleet. We zijn een dorpsgarage met een regionale functie en zetten altijd net dat stapje extra. Een vervangende auto bij een onderhoudsbeurt hoort bij de service. En op verzoek kunnen we de auto waar iemand een proefrit mee wil maken ook komen brengen. Dat onze aanpak werkt, zien we aan de steeds weer terugkerende klanten. We zetten ons dan ook 'honderdduizend' procent in om hun vertrouwen in ons waar te maken."

Sander en Peet Steketee



Onderhoud, stalling en schepen bouwen op maat

De drukste zomer ooit. Zo zou Ronnie van Dijk, mede-eigenaar van Maritiem Service Yerseke, het hoogseizoen van 2020 wel durven omschrijven. "Ook in de winter en dit voorjaar bleven de klanten komen. Veelal door mond-tot-mondreclame, maar ook door de mogelijkheden die onze werkplaats biedt en het bijzondere aanbod aan aluminium boten."

De onderneming bestaat sinds 2013 en is in de loop der jaren flink gegroeid. Ronnie: "We richten ons hoofdzakelijk op onderhoud en reparatie van schepen, voor de meest uiteenlopende klanten – zowel uit de zakelijke als de particuliere markt. Van binnenvaartschepen, vaartuigen voor de visserijsector tot zeilboten. We repareren hier ter plekke en hebben een mobiel team dat boten kan verslepen en ook ter plekke reparaties kan uitvoeren. Daarvoor hebben we twee servicewagens paraat staan. In onze werkplaats verhuren we ook plekjes, waar mensen hun eigen boot kunnen repareren. Wij kunnen dan ondersteunen met onze kennis en materialen leveren. Dat schept een heel bijzondere sfeer en het is een service die je niet vaak tegenkomt."

Schip op maat

Bij Maritiem Service Yerseke hebben ze ook een winterstalling waar rond de tachtig

boten liggen. "Verder bouwen we zelf schepen. Daar zijn we ooit als hobby mee begonnen. Het concept van de schepen bedenken we samen met de klant, op maat naar zijn wensen. Daarna laten we het schip bouwen – van aluminium. Dat is onderhoudsvrij, lekker licht en kan tegen een stotje. Design komt op de tweede plaats, het zijn echt 'werkpaarden' voor de visserijsector. De motor kan zowel ingebouwd worden als buitenboord, net wat de voorkeur is van de klant."

Muisstil varen

Sinds een aantal jaar verkoopt Ronnie ook elektrische motoren. "Laatst hebben we een schip met een inboard motor omgebouwd. Nu vaart hij helemaal elektrisch en is superstil! We spelen daarmee in op een groeiende behoefte en bovendien wordt elektrisch in sommige gebieden, zoals de Biesbosch, de norm. De techniek is voorhanden en bij het gros van de boten is ombouwen mogelijk." Ronnie geeft aan dat hij bij al die klussen wel wat extra hulp kan gebruiken. "We zijn op zoek naar vakmensen! Vooral een ervaren dieselmonteur en een junior die het vak wil leren, zijn uitgenodigd te solliciteren. Misschien is er wel een automonteur die de overstap wil wagen. Bij ons is de sfeer goed en omdat we zo'n breed aanbod hebben, is het werk afwisselend en ben je in de volle breedte bezig met het vak!"

Ronnie van Dijk en Marcel François



Voor antieke kinderkopjes of gloednieuwe natuurstenen

Afgelopen anderhalf jaar waren we allemaal veel thuis, dus werd er volop geklust in en om het huis. Dat betekende een stroom aan nieuwe klanten voor Pekaar Bestratingsmaterialen uit Vlakte. De vraag was zo groot, dat fabrieken moeite hadden de gewenste materialen te leveren. Paul Pekaar vertelt over de trends en waarom het online toch lastig kiezen is.

"Je merkt echt dat mensen volop aan het investeren waren in hun huis en tuin", blikt Paul terug. "Zelfs in de winter! Ze gingen de oprit en hun tuinpad bestraten of legden een nieuw terras aan. Vroeger leverden we vooral aan aannemers, gemeenten, hoveniers, tuincentra en stratenmakers. Nu hebben we ook steeds meer particuliere klanten. Wij hebben veel op voorraad, dus dan kun je toch beter kiezen dan dat je het online op een foto ziet. Vroeger waren tuintegels van 30x30 cm heel gewild. Later cobblesto-

nes en klinkers. Op dit moment zijn massieve, keramische tegels – vaak afkomstig uit Italië – erg populair."

Drie lagen oude keien

De opa van Paul begon het bedrijf zo'n tachtig jaar geleden, door een partij oude keien op te kopen. Lange tijd waren gebruikte kinderkopjes en tegels het belangrijkste product van Pekaar Bestratingsmaterialen. Paul: "Als je oude straten of pleinen opbreekt, kom je soms wel twee, drie lagen stenen of keien tegen. Zelfs uit de tijd van Napoleon! Wij nemen al die materialen mee naar het bedrijf, maken ze schoon en sorteren ze. Daarna kunnen ze hergebruikt worden. Zeker in de oude binnensteden of bijvoorbeeld op het Abdijplein in Middelburg staan gebruikte

stenen mooier dan nieuwe. Soms maken we nieuwe keien oud, door ze te trommelen. Dan krijgen ze een rustiek uiterlijk – dat past beter in een historisch straatje."

Compleet assortiment

Het bedrijf groeide in de loop der jaren uit en beslaat inmiddels twee hectare met bestratingsmaterialen. "We hebben hier ter plekke alles om de klant van dienst te zijn: een weegbrug om precies te weten hoeveel we leveren, shovels om alles te laden, vorkheftrucks om stenen op pallets te vervoeren en persen om stenen op maat te snijden. Met enorme zeven kunnen we oude partijen zandvrij maken en sorteren. We zijn inmiddels dealer van diverse merken en leveren alle materialen door heel Nederland met ons eigen wagenpark. Toch adviseren we altijd persoonlijk de materialen uit te komen zoeken." Lachend sluit hij af: "Het is toch onhandig als al het grind al is gestort en het blijkt toch niet helemaal de kleur die je gehoopt had..."



Als je 1.300 – 1.500 orders per week verwerkt, dus per jaar ruim 70.000 leveringen verzorgt voor je klanten, dan is een goed geoliede afdeling customer service heel belangrijk. Bij Lamb Weston / Meijer is John Geluk daarvoor als Commercial Excellence Leader verantwoordelijk. Hij vertelt wat daar allemaal bij komt kijken.

“Doing ordinary things extraordinary well”

Lamb Weston / Meijer levert producten aan distributeurs, groothandels en retailers, waardoor er nauwelijks direct contact met consumenten is. “Toch wil de consument dat het frietje dat hij eet bij zijn favoriete restaurant er altijd hetzelfde uitziet”, vertelt John. “Klanttevredenheid begint bij consistente kwaliteit van onze producten. Dat de aardappel een natuurproduct is maakt het extra uitdagend. Kwaliteit op product én service zit dus in ons DNA, daar dragen we met z’n allen aan bij: van de inkoper, collega in de fabriek tot de mensen van de planning en logistiek. Bij iedereen hoort de klant centraal te staan.”

Afspraken maken en nakomen

Op de afdeling van John ondersteunen zo’n dertig medewerkers zes verschillende business units. “Elke business unit is verantwoordelijk voor een bepaalde markt in een geografisch gebied. Wij ondersteunen de commerciële teams die met klanten afspraken maken over productmix, prijsstelling, promoties en leverschema’s. Daarbij meten we onze eigen prestaties op leveringen en service, op basis daarvan verbeteren we onze processen continue. Regelmatig willen klanten een nieuw product uitproberen, daarvoor verzorgen we proefzendingen en menu-inspiraties. Als er onverhoopt klachten zijn, dan zorgen wij dat die zorgvuldig worden afgehandeld.”

Customer Portal

Het directe klantencontact noemen ze bij Lamb Weston / Meijer de ‘customer experience’. “Dat contact gaat vooral nog per e-mail en telefoon. Maar we leggen nu de laatste hand aan een door ons ontwikkeld Customer Portal. Dat is een digitale business to business-omgeving waar onze klanten zelf hun orders plaatsen, facturen en betalingen checken en de status van hun bestelling kunnen controleren. Dat geeft real-time inzicht en mogelijkheden voor self service – daarmee ontzorgen we de klant.” Het motto van John en zijn team is ‘doing ordinary things extraordinary well’. “Dat zou ook mijn tip zijn aan andere ondernemers: klanttevredenheid en binding zit in relatief kleine dingen als oprechte aandacht, proactiviteit en gevoel voor de behoeften van de klant. Luister naar hun wensen en speel daarop in.”