

De zoektocht naar de Sterkste Schakel gaat door

Genomineerden blijven gewoon doen waar ze goed in zijn

De tweede ronde van de speurtocht naar de nieuwe Sterkste Schakel start aan het begin van de herfst bij Bouwbedrijf J & D in Noordwijk. Wie de directieleden van het bedrijf John van Vliet en Dennis Brandt strak in het pak verwacht, heeft het mis. "We dragen het liefst gewoon een T-shirtje," deelt John van Vliet mee, "óók als we naar een feestje of naar de bank gaan. Gewoon jezelf blijven is ons motto." Met trots showen ze hun nieuwe pand, dat ze zelf bouwden en onlangs in gebruik namen. "Door het vertrouwen van onze klanten hebben we de kans ons steeds bewijzen," realiseert Dennis Brandt zich. "Dat stelde ons ook in staat zo'n mooi pand te bouwen en daar zijn we dankbaar voor. Fantastisch ook hoe onze klanten tijdens de bouw met ons meeleeften."



Paul Veger, Decos Systems:
"Tevreden klanten vormen de basis."

Daarna is het de beurt aan directeur Paul Veger en Marcia van Kampen (Marketing) om te vertellen hoe Decos Systems, eveneens gevestigd in Noordwijk, invulling geeft aan klantgerichtheid binnen de organisatie. Het bedrijf, dat innovatieve software oplossingen voor uiteenlopende gebruikers op de markt brengt, straalt creativiteit uit. Opvallend zijn de transparante kantoorruimten met veel glas en de flexibele werkplekken. "Tevreden klanten vormen de basis," is hun stellige overtuiging. "We werken als partners met onze

klanten samen en stellen hen centraal om systemen zo begrijpelijk en klantgericht mogelijk te maken." Het bedrijf, dat vorig jaar een nieuw hoofdkantoor op Spacebusinesspark Noordwijk betreft, organiseert ook regelmatig relatiedagen. Een soortgelijke instelling heeft het Leidse PeopleWare, waar groeien en winst maken geen doel op zich zijn, maar een gevolg van de manier van werken. "Tevreden klanten en gemotiveerde medewerkers zijn de voorwaarde voor een gezond bedrijf," stelt directeur Jan van Liempt, die alle 110 medewerkers van het bedrijf bij naam kent. "Relatiemanagement en peoplemanagement krijgen bij ons veel aandacht. Hoewel PeopleWare ICT groep inmiddels vier bedrijven telt, blijft persoonlijk zakendoen ons basisprincipe."

Dicht bij de klant

Bij de volgende genomineerde, Deloitte Accountants, eveneens in Leiden, arriveren we iets te vroeg. Dit geeft mooi even de gelegenheid om de maquette van de nieuwbouw in Voorburg te bewonderen, die naast de balie prijkt. Een imposant gebouw wordt het met, snel geteld, zo'n tien of elf verdiepingen. "Ja, daar zijn we blij mee," reageert register accountant Wim Meeuwisse, "Het samengaan onder één dak met de vestiging Voorburg, volgend jaar zomer, zal een duidelijke verbetering betekenen wat betreft dienstverlening en communicatie. Alleen door heel dicht naast de klant te staan, kunnen we ons werk goed doen."

Op de laatste dag van de maand september staat een bezoek gepland aan een genomineerde in een totaal andere branche: Restaurant Sevens!/Partyboerderij De Meerhoeve. De voormalige boerderij uit 1883, bekend om de voortreffelijke keuken,

is slechts enkele minuten verwijderd van de hectiek van de stad, maar bevindt zich middenin het groene polderlandschap van Oud Ade. Eigenaars Alex en Jacqueline van der Meer zorgen voor een gastvrije ontvangst met verse koffie en tonen de vele mogelijkheden van de verschillende zalen, uitgerust met moderne vergaderfaciliteiten. "In feite is alles te regelen, als onze gasten het maar naar hun zin hebben."

Zo vlak voor het weekend mogen we ook nog langs bij Bouwbedrijf Huurman Leiden. Als we directieleden Bart Kortman en Erwin van Wijngaarden vragen naar de sterke punten van het bedrijf, dat inmiddels ruim 110 jaar bestaat, noemen ze zonder aarzeling de optimale service en de onderhoud- en renovatiewerkzaamheden, waarmee het bedrijf van oudsher bekend staat. "We realiseren ook steeds vaker grote nieuwbouwprojecten," laten ze weten. "Dankzij moderne automatiseringssystemen zijn we prima in staat al onze activiteiten goed te beheersen."

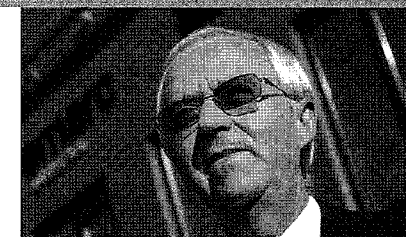


Martin van Galen, Uniepapier Randstad
"We hechten aan persoonlijk klantencontact."

Opsteker

Aan het begin van een nieuwe week hebben we bij Uniepapier Randstad in Katwijk afgesproken met directeur Martin van Galen. Deze legt uit dat het bedrijf, dat een totaalpakket op het gebied van kantoorartikelen biedt, alles met klantgerichtheid te maken heeft: "Klanten vertel-

Nieuwe ronde nieuwe kansen. Of beter gezegd, nieuwe kanshebbers, en dan hebben we het natuurlijk over kanshebbers op de felbegeerde titel Sterkste Schakel 2010. Vanaf eind september dienden zich weer elf kersvers genomineerden aan, klaar om te vertellen waarom klanten juist hun bedrijf hebben voorgedragen als potentiële Sterkste Schakel van Rijnland. In dit nummer stellen zij zich voor en scharen zich daarmee bij de groeiende lijst van bedrijven die uitblinken op het gebied van klantgerichtheid en service. Tijdens de gesprekken wordt duidelijk dat geen van hen van plan is zich door de nominatie anders te gaan gedragen of er nog een schepje bovenop te doen. Nee, hoe vereerd ze ook zijn, allemaal blijven ze met beide benen op de grond en doen ze gewoon waar ze altijd al goed in waren, namelijk zorgen voor tevreden klanten.



Cok van der Poel, Premarc Advies: "De klant moet geld aan mij verdienen."

len hun wensen en wij voeren ze uit. We hechten erg aan een persoonlijk klantencontact." Eén van de groene materialen in het assortiment van Uniepapier Randstad is de van gerecyclede flessen gemaakte B2P (Bottle-to-Pen). De milieuvriendelijke gelpen ziet er niet alleen leuk uit, maar is ook heel prettig in het gebruik, zo weten we inmiddels uit ervaring. De volgende genomineerde die we bezoeken is Premarc advies in Leiderdorp. Het bedrijf dat ondernemers efficiënt en effectief helpt om te gaan met ICT-middelen, werd in 1995 door directeur Cok van der Poel gestart. Klantgerichtheid is iets waarvan hij zich dagelijks bewust is. "Kijk, de klant moet geld aan mij verdienen. En als dat niet zo is, doe ik iets niet goed. Sterker nog, dan doe ik het helemaal niet." Door naar Leiden, waar we Jacques Boonekamp van Drankengroothandel Boonekamp ontmoeten. Hoewel het gesprek prettig verloopt, begint het serieus. Met nadruk stelt hij dat zijn broer Aad, mede-eigenaar en mededirecteur van het bedrijf, op deze plek had moeten zitten, maar hiertoe door ernstige ziekte niet in staat is. Het meeleven van de klanten met de ziekte van zijn broer wordt door beiden als hartverwarmend ervaren. Ondanks alles gaat het goed met Drankengroothandel Boonekamp. De nominatie is zowel voor zijn broer als voor hemzelf een opsteker. "Geld verdienen is nooit onze drijfveer geweest; we genieten van het vak, maatschappelijk verantwoord ondernemen vinden we belangrijk én leuk."

Menselijk gezicht

Geplaagd door fileleed en omleidingen arriveren we iets later dan gehoopt in Hillegom. Gelukkig toont directeur Pieter de

Vreugd van de Hillegomse Houtgroep zich flexibel. Hij vertelt dat hij inmiddels de vierde generatie vormt. Gevraagd naar de sterke punten van het bedrijf zegt hij resoluut: "Ons goede en zeer brede assortiment en de eigen zagerij/schaverij. Maar zeker ook onze kennis en ervaring waardoor we deskundige adviezen kunnen geven, gecombineerd met ons hoge service niveau en snelle levertijden." Kan het nóg overtuigender?

Het rondje langs Sterke Schakels eindigt tenslotte bij Luitec in Zoeterwoude Rijnland. Een gezellige afsluiting, want directeur Aad Luiten blijkt een levendige verteller en bovendien enthousiast over zijn vak. Tijdens een rondleiding schetst hij een beeld van de bijzondere en uiteenlopende opdrachten die het bedrijf als industrieel dienstverlener krijgt. "Naast het standaardpakket dat wij leveren, zijn we ook sterk in het oplossen van technische problemen, die níet tot het standaardpakket behoren. Meedenken met de klant, service en kwaliteit leveren, afspraken nakomen en persoonlijk contact zijn onze sterke punten. Bij Luitec geloven we in techniek met een menselijk gezicht." Inmiddels is het half oktober. We zijn weer een stapje dichterbij de ontknopning, de finale met de bekendmaking van de grote winnaar. Tot die tijd zal het lijstje met Rijnlandse kanjers echter nog langer worden. Wie en wat zullen we dan weer aantreffen? Ik ben nu alweer benieuwd. ■

Genomineerden Sterkste Schakel 2009
(bijgewerkt tot 04/11/09)

Toerisme, Horeca & Catering

- Restaurant de Meerhoeve, Oud Ade
- Bakker Den Butter, Lissersbroek

Bouw, installatie & techniek

- Huurman Leiden, Leiden
- Bouwbedrijf J & D, Noordwijk
- Bouwcenter Filippo, Leiden
- Electra Brandt, Rijnsburg
- Van der Meer Multiglas, Sassenheim

Communicatie

- KLD Graphics, Noordwijk

Groothandel

- Boonekamp Drankengroothandel, Leiden
- Uniepapier Randstad, Katwijk
- Noordman Hout, Leiden
- Gerritse IJzerwaren, Leiden

Financiële dienstverlening

- Bunnig & Partners, Leiden
- Gibo Groep, Katwijk
- AUB Administraties, Hillegom
- Hoogkamer Assurantiën, Lisse
- Deloitte Accountants, Leiden

Dienstverlening

- Easy Unit Self Storage, Alphen aan den Rijn
- Meeuwenoord Groep, Noordwijkerhout
- IMK Opleidingen, Alphen aan den Rijn
- M. Bakker & Zn, ELKA Kistenfabriek, Leiden
- Luitec bv, Zoeterwoude
- Trendel bv, Alphen aan den Rijn

Kantoor & Automatisering

- PeopleWare ICT Solutions, Leiden
- Decos Technology Group, Noordwijk
- Premarc Avies, Leiderdorp