

“IK BEN DE GELUKKIGSTE MENS, ZEG IK WEL EENS”

Aan het begin van het gesprek neemt Jan nog even een telefoontje aan. “Ik moet eerst zien wat er allemaal kapot is”, hoor ik hem zeggen. “Gewoon even langskomen, dan kan ik meer vertellen.” “Het werk gaat gewoon door hoor”, zegt hij. Jan Abbink is eigenaar van Autoglaz Zwolle en Autoservice Abbink. Hij stoomt zijn zoons klaar voor een toekomst in het bedrijf. We spreken met hem én met Rob en Erik, zijn twee zonen. Jan is een spraakwaterval, hij spreekt snel en staccato. Hij is vriendelijk én zelfbewust. Jan weet precies wat hij wil en waar hij het over heeft.



Jan Abbink

Open en eerlijk

“We zijn een allround autobedrijf. Naast Autoservice Abbink bieden we autoverhuur onder de naam Autohopper Zwolle. Autoglaz zien we als aanvulling op onze dienstverlening. We pakken de ruiten erbij om het aanbod compleet te maken. Een ruitreparatie heeft liefde nodig. Zorg dat het vocht en vuil er goed uit is. Dat de ruit goed vacuüm gezogen wordt. Je moet je apparatuur goed voor elkaar hebben. ‘Snel, snel, snel’, dat werkt niet. Aandacht, dat heb je nodig. Als iemand problemen

heeft met z'n auto, hoeft hij maar aan één naam te denken: Autoservice Abbink. We zijn open en eerlijk, naar elkaar en naar onze klanten. Waardoor je een goede relatie opbouwt met je klant. Zolang die goed is, gaat het met de rest ook goed.”

Niet ‘hoppen’ en niet ‘shoppen’

“Ik ben ervan overtuigd dat één en één ook drie kan zijn. Als je goed samenwerkt, dan til je elkaar omhoog. Wij zijn loyaal aan onze klanten én aan onze zakenpartners. Ik zal zelden of nooit ‘vreemd’ inkopen.

Als ik het bij m'n standaardleverancier echt niet kan krijgen, dan zoek ik verder in de markt. Maar ik 'hop' niet en ik 'shop' niet. Ik ga niet zomaar een andere kant op en sta niet stil bij wat er niet mogelijk is. Ik kijk vooral wat er wél kan. En ik denk dat dat positief is.”

Als de dag van gisteren

Jan is op 1 april 2007 voor zichzelf begonnen, bijna veertien jaar geleden. “Ik weet het nog als de dag van gisteren” vertelt zoon Rob. “Ik zat op dat moment



in m'n tweede leerjaar autotechniek en hij nam mij mee naar het pand, deed de deur open en de lampen aan. Ik verklaarde hem knettergek om hier een garagebedrijf te beginnen. Maar niets was minder waar. Ik heb er een hele mooie leerschool aan gehad. En hoop hier nog jarenlang te werken."

De beste opleiding krijg je hier!

"Ik heb een BOL-4 opleiding gedaan, vier jaar autotechniek. In die tijd had het de bijnaam 'ondernemer kleinbedrijf', het bevatte een klein stukje 'bedrijfskunde'.

Toen mijn vader met het bedrijf startte, had dat onderdeel steeds meer mijn interesse. Eenmaal in dienst bij m'n vader, kwam ik er snel achter dat probleemauto's vaak uitbesteed moesten worden, door een gebrek aan technische kennis. Ik heb mij toen laten opleiden tot diagnose-specialist. Daarna, het woord 'overname' viel steeds vaker, heb ik na overleg met een loopbaancoach, de opleiding tot 'aftersalesmanager' gevolgd. Daar heb ik, vooral cijfermatig, enorm veel geleerd. Over het rendabel maken en rendabel

houden van bedrijven. Ik heb er veel met m'n vader over gesproken. Je groeit er steeds meer naar toe, naar zo'n overname. Opleidingen heb ik zeker gehad. Maar de beste opleiding krijg je hier, in de praktijk!"

Ik kon nog geen sterretje vullen

"Ik heb een technische opleiding gevolgd en ben daarna de ICT in gedoken. Maar ik kwam er al snel achter dat dat niets voor mij was. De hele dag achter de computer zitten is leuk, maar je moet wel wat te doen hebben", vertelt Erik. >>



Erik Abbink

“Ik kon nog geen sterretje vullen”

“Zo’n drie jaar geleden was er plek voor mij in het bedrijf. Uiteraard kwam ik eerst op de receptie. Daar leer je heel snel hoe de autobusiness werkt én hoe je familie in elkaar steekt. Dat botst weleens, maar het komt altijd goed. Uiteindelijk kon ik ‘iets’ met autoruiten gaan doen. Ik verzorg nu de reparatie en vervanging. Rob doet de kalibratie, daar is hij verregaand in gespecialiseerd. Voor de juiste beeldvorming: ik kon in het begin nog geen ruit vervangen of sterretje vullen. Twee jaar geleden heeft Jan mij weggestuurd naar Autoglaz Breda, de voorbeeldvestiging van Autoglaz Nederland. Daar heb ik vier weken lang meegelopen. Ruiten vervangen van luxe Tesla’s tot en

met ‘Upjes’. Uiteindelijk heb ik de diploma’s gehaald en ben ik nu de autoglasspecialist in het bedrijf. Ik sta samen met m’n broer in de werkplaats. Dat vind ik grappig.”

De gelukkigste mens

Jan, hoe voelt dat, je zoons klaarstomen voor een toekomst in het bedrijf? Hij lacht breeduit. “Ik ben de gelukkigste mens, zeg ik wel eens. Want ik mag met mijn beide zoons werken. Ik heb de hele dag m’n kinderen om me heen. We maken deel uit van elkaars leven. Dat kan niet elke vader zeggen. Die ziet z’n zoons soms één keer in de week, op deze leeftijd. Dus ik voel mij een van de gelukkigste mensen, dat ik ze om me heen heb. Ondanks dat er best wel eens strubbelingen zijn. Dan wil de één linksaf, de ander rechts en ga ik rechtdoor. Dat is ook helemaal geen schande. We komen eruit en lachen erom. Zoiets gebeurt bijvoorbeeld als de druk te hoog wordt en een van de twee net iets te veel heeft beloofd. Even snel een ‘APK’tje’, dat vijf uur werk wordt... Dan strijdt de een tegen de ander, en ben ik er om het weer

recht te zetten. Maar we vliegen elkaar nooit om onbenulligheden in de haren.”

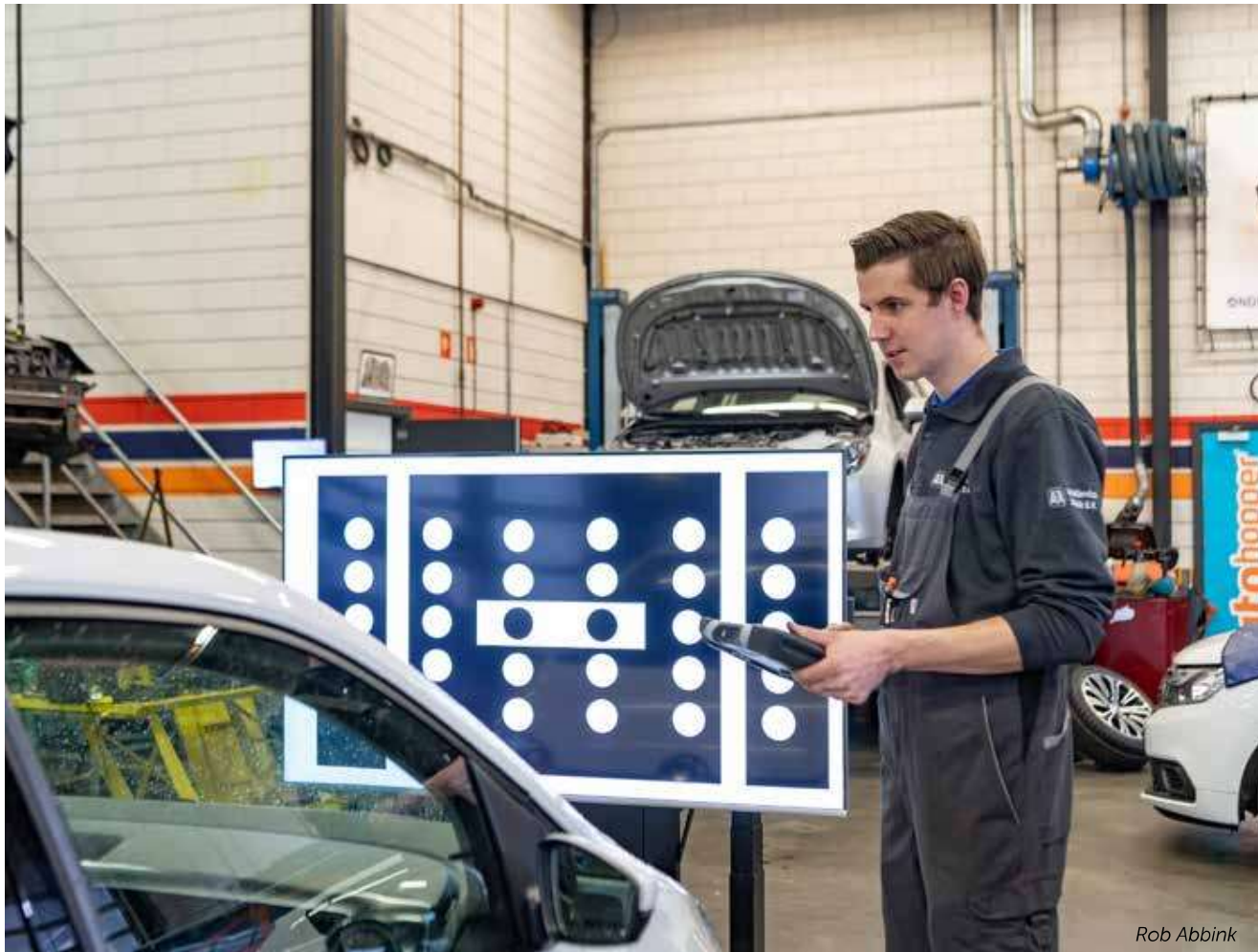
We weten hoe we denken

“Het is eerder zo dat we elkaar maar hoeven aan te kijken en we weten hoe we erin staan, zegt Jan. “Als je met mij praat en je vraagt hoe Rob ergens over denkt, dan kan ik dat bijna één op één aan je doorgeven. En omgekeerd is dat ook zo. Als Rob een beslissing neemt in de werkplaats, weet hij dat het de goede is. Hij weet hoe ik denk. En met Erik werkt dat precies zo. We vullen elkaar goed aan, omdat we dezelfde gedachtengang delen. We hoeven elkaar niet te overtuigen. Dat is het mooie van ons familiebedrijf.”

Twee hoofdtrainers

Hoe zien jullie de onderlinge taakverdeling als je het bedrijf straks overneemt? “We doen nu natuurlijk al niet precies hetzelfde, antwoordt Rob. Dat zou hetzelfde zijn als twee hoofdtrainers bij een voetbalclub. Dat werkt ook niet. Maar ik denk wel dat we elkaar altijd nodig zullen hebben.

“Als je goed samenwerkt, dan til je elkaar omhoog”



Erik houdt zich bijvoorbeeld bezig met autoverhuur. Dat heb ik nodig voor de werkplaats. En Erik heeft op zijn beurt onze technische kennis nodig.” “Ruitschadeherstel is ook een mooi voorbeeld”, zegt Erik. “Ik voer de montage en reparaties uit. Ook als het op locatie moet, dan kan ik beter de deur even uit. Maar zodra het om kalibreren gaat, en om de elektronische kant van de auto, dan pakt Rob dat weer op. Op die manier versterken we elkaar.”

Eén opperhoofd

De jongens hebben er nog geen werk van gemaakt om een en ander op papier te zetten. “Ik denk dat ze tegen die tijd wel

een soort ‘managementovereenkomst’ moeten sluiten met elkaar”, vindt Jan. Er zal altijd één kapitein op het schip moeten zijn. Eén opperhoofd die de uiteindelijke beslissingen neemt. Dat is nu zo en zal altijd wel zo blijven.” Erik voegt er lachend aan toe dat daar wel nog even heel goed inhoud aan gegeven moet worden. “Voorlopig ben ik nog helemaal niet van plan om te stoppen”, roept Jan terug.

Vertrouwen

Jan ziet het FOCWA-lidmaatschap als een kwaliteitslabel. Maar ook als een rijke bron aan informatie. “Wij zijn ook lid van de BOVAG. Maar als het om autoruitschade

gaat, dan vind ik FOCWA net wat verder en meer gespecialiseerd. Dat is de reden dat ik FOCWA er apart bij heb. Dat geeft extra vertrouwen aan mijn klanten. Daarbij vind ik hun ondersteuning belangrijk, ook als het gaat over alle wettelijke bepalingen. Bovendien behartigen ze onze belangen in het westen van het land, in Den Haag, om precies te zijn. Om ondersteuning te geven aan onze wensen. Daar heb ik alle vertrouwen in.” <<