

# Vertrouwde service in een nieuwe jas

fotografie Paul Klukhuhn

‘Wij zijn voormalig Harry de Vries keukens, vooral bekend van grootschalige projecten’. **Martine de Vries** windt er geen doekjes om. De frêle verschijning blijkt de trotse dochter van de man die lang geleden in Putten een ijzerwarenhandel annex bouwmarkt had.

door Erica van Strien

Maar wie ook maar lonkt naar de gedachte dat ze het bedrijf van haar vader in de schoot geworpen kreeg of overgenomen heeft, komt echt bedrogen uit. Total Home Concept (inderdaad, met dat ‘huiselijke apestaartje’!) is veel meer dan alleen een aansprekend logo. In gesprek met een ondernemersdochter die vertrouwde service weet te combineren met een nieuwe, moderne jas. Harry de Vries verkocht in Putten lang geleden bij wijze van experiment een keukenblokje in zijn ijzerwarenhandel. Thuis deelde hij zijn verbazing. ‘Weet je hoeveel moeren en boutjes je moet verkopen voor één keukenblokje?’. De zaailing was gepland. Ruim een decennium later laat hij dit pand bouwen in Lelystad.

‘Willen = vooral zelf doen’

Het bezit is nog steeds van Harry de Vries.

En ook de administratie neemt hij voor zijn rekening. De dagelijkse leiding is – na beproefde alternatieven – in handen van Ulfert-Jan Luitjens en Martine de Vries. ‘En verder mag ik al het leuke eromheen doen’, aldus Martine. Nieuwsgierig naar ‘al het leuke’ vraag ik hoe ze ontdekt heeft wat haar goed ligt. ‘Vooropgesteld was het nooit mijn bedoeling. Mijn vader heeft mij altijd heel vrij gelaten, geen druk uitgeoefend. Zijn credo was ‘Als je het wilt doen moet je het zelf doen’. Maar ja... (glimlacht), je zult familie zijn...uiteindelijk heb je op hoofdlijnen wel dezelfde visie.’

Martine was vestigingsmanager bij een winkel in restpartijen. Toen die verhuisde naar een andere plaats kwam ze op voorspraak van een vriendin bij een uitzendbureau terecht en ging

voor de concurrent aan de slag. Ze stond op meerdere vestigingen, maar had het na een jaar of drie wel gezien. Het moest toch anders kunnen in de branche. Omdat er bij haar vader personeelstekorten waren viel ze in voor een dag in de week. ‘Dat werden 2 dagen, 3 dagen, 4 dagen, 5 dagen....grijnst ze. ‘Voor mij was het een mooie manier om buiten eerst ervaring op te doen en daarna vanuit beproefde overtuiging te weten dat we in onze branche echt het verschil kunnen maken.’

Tijd voor vernieuwing en verbreding

‘Voor de nieuwbouwprojecten maakten we brochures, die door Multicopy werden opgemaakt en gedrukt. Dat was onze relatie. Totdat wij besloten de markt wat breder te pakken met een wijziging van onze naam. Ik vroeg Renate (Groen, grafisch vormgever bij

Multicopy, red.) ‘Doen jullie dat ook?’. Waarop ze heel enthousiast reageerde met ‘Ja, dat doen wij ook!’.

Ze kwamen met echt een mooi draaiboek, drie voorstellen voor een logo voorzien van een duidelijke onderbouwing. We konden nog alle kanten op, maar het was gewoon de spijker op z’n kop. Total Home Concept en dan dat apestaartje met @Home, dat klonk zo lekker! Alles onder één dak. We zijn vanaf het proces met de logowijziging (nu twee jaar geleden, red.) intensief met elkaar gaan samenwerken.’

Verrassende samenwerking

Martine: ‘De naam zegt het al een beetje... Multicopy...ik kende ze eigenlijk vooral van geboortekaartjes en kopietjes. Heel eerlijk, ik dacht in het begin ‘ik heb niks dus het kan alleen maar meevallen’. Maar ze hebben me ongekend positief verrast en doen dat nog wekelijks.’

Buiten dat ze een simpel idee met een paar kreten kunnen uitwerken tot echt een mooi ontwerp onderscheiden ze zich echt in het ‘schakelen’. Als ik iets nodig heb- hoe snel ook...ik heb echt nog nooit te horen gekregen ‘Nee het lukt niet’. Dat vind ik echt fantastisch!’

Op mijn vraag wat MC voor de rebranding heeft betekend kan Martine kort zijn. ‘Alles’. Want wat verandert er níet bij een heel nieuw bedrijf!? Logo, huisstijl, uitstraling, nieuwe website, registratie domeinnaam, briefpapier, enveloppen, drukwerk, mail, vlaggen, sign van het pand (stickers, red). Maar ook de belette-

KLANT AAN HET WOORD

MARTINE DE VRIES - TOTAL HOME CONCEPT

ring van auto’s, spandoeken, polo’s voor de in-meters, nieuwe brochures, de vloer etiketten, stickers. De hele uitstraling van de studio zelf. Metalen letters op de branddeuren. Echt alles. ‘Ze doen geen kunstje, ze doen gewoon zaken op een hele persoonlijke, plezierige manier’.

Over de passie van het vak gesproken

Martine hoeft niet eens na te denken. ‘Dat je voor mensen van een huis echt een thuis maakt’. Ik heb de volle breedte van de praktijk in mijn bagage. Een heel traject met niet alleen maar succesverhalen. Maar als we praten over de passie die ik voor dit vak heb dan kom ik uit bij de klant. Er stapt iemand binnen, soms met een idee, maar soms ook helemaal niet. Je doorloopt alle stappen en het eindproduct is straks een compleet ingericht huis! Alles moet matchen: de vloer, de wanden, sanitair en keuken, plinten, apparatuur, details. Als die klant na afloop belt en tegen mij zegt ‘Martine ik kom thuis en ik voel me echt op mijn gemak en ik ben zó blij’ dan weet ik dat ik mijn werk goed heb gedaan’. ‘Mensen kopen een gevoel, het moet de WOW factor hebben. Een goede adviseur voelt dat ook, het is het of het is het niet: dat is voor een ondernemer niet anders.’

Perfekte match

‘Als de perfecte match tussen mij en mijn opdrachtgever er is, dan wordt het wat. Feitelijk is dat net zo belangrijk als de match die ik zelf met MC heb. Dat is het criterium. Wat ik met MC heb moet ik met mijn opdrachtgevers ook zien te creëren.

Het is belangrijk om uit alle ervaringen een positieve les te trekken en te vertrouwen op eigen kracht. Samen met partners die op hun eigen terrein van toegevoegde waarde zijn. Soms vragen mensen me ‘Heb je een concurrent?’. Nee, die heb ik niet. Als iemand besluit dat ik het niet ben, dan past die niet bij ons. En ik verkoop geen gebakken lucht. En als ik iets niet kan, dan kan ik het niet en kom ik daar rond voor uit.’

PS. Naschrift:

Rebranding kan om heel veel verschillende redenen een goede aanpak zijn. Total Home Concept heeft na een ingewikkelde periode besloten dat ze met een breder aanbod aan ontwikkelaars van nieuwbouwprojecten in een behoefte zouden voorzien. En zich daarmee konden onderscheiden. Als er iets is dat me in dit gesprek in het bijzonder geraakt heeft, dan is het wel het vermogen om na zo’n periode in volledig vertrouwen alles wat met zo’n rigoureuze verandering te maken heeft in handen te leggen van één partij.

Mijn opmerking hierover levert me de quote van dit gesprek op. Martine: ‘Bij het bespreken van de eerste ideeën zat ik aan tafel met mijn vader en moeder tijdens de presentatie. Vooral mijn moeder is best wel kritisch (en dan zeg ik het netjes). We keken elkaar aan en knikten tegelijkertijd. Twee kritische personen die dezelfde conclusie delen, dan schiet je gewoon de bal goed!’



TOTAL HOME CONCEPT

Een nieuwbouwhuis of verbouwing? Leuk, maar ook spannend! Hoe zorgt u ervoor dat uw huis het ultieme thuisgevoel geeft? Total Home Concept kan u helpen met het afwerken en inrichten van uw droomhuis. Dat begint bij de basis: keuken, badkamer, wanden en vloeren. Zijn deze goed op elkaar afgestemd, dan heeft u gelijk de belangrijkste basis voor de verdere inrichting.