

# Ondernemer in beeld: Ernst Jansen

## Uit wat voor gezin kom je?

“Ik ben geboren in Maastricht. Mijn moeder is altijd huisvrouw geweest. Mijn vader heeft aan de universiteit van Delft Verkeerskunde gestudeerd. Na zijn studie ging hij als ambtenaar aan de slag bij de gemeente Maastricht. Nog geen twee weken later werd ik geboren. Later volgde er nog een zus. Opgroeien deed ik in Schilberg vlakbij Slenaken. Mijn jongere zus en ik zijn ‘vrij’ opgevoed in een sociaal, roodgetint gezin. Mijn vader vond leren heel belangrijk. Hij gaf uitleg over alles wat we onderweg tegenkwamen. Zelf was ik niet zo’n snelle leerling. Ik kon me niet goed concentreren en was erg snel afgeleid. Dat resulteerde helaas niet in de beste resultaten op school. Uiteindelijk besloten mijn ouders naar Maastricht te verhuizen waar mijn zus en ik op een van de eerste openbare scholen terecht kwamen. Uiteindelijk heb ik de middelbare school met succes kunnen voltooien.”

## Welke normen en waarden heb je van huis uit meegekregen?

“Ik kom uit een redelijk welvarend gezin. Mijn vader had een goed inkomen en we gingen vijf weken per jaar op vakantie. Toch was mijn vader heel no-nonsense. Dat bleek onder meer wel uit het feit dat ik een begroting moest maken om te bepalen wat ik op jaarbasis nodig dacht te hebben. Mijn ouders hechten veel waarde aan zelfstandigheid en weerbaarheid. Ook hamerden zij op waarden zoals eerlijkheid, gerechtigheid en een sociale instelling. Ik ben hier wél door gevormd.”

## Wanneer kwam de interesse in techniek om de hoek kijken?

“Mijn interesse in auto’s begon met brommers. Ik was van huis uit wel technisch en was altijd aan het knutselen en aan het sleutelen. Ik

wilde graag MTS werktuigbouwkunde gaan doen. Ik had toch zó graag een brommer, maar mijn ouders vonden dat onzin. Uiteindelijk ging mijn vader overstag en mocht ik voor 100 gulden een brommer kopen. Om te leren hoe zo’n ding in elkaar zat, hebben mijn vader en ik die brommer met behulp van een encyclopedie tot de laatste schroef uit elkaar gehaald. Sindsdien wist ik precies hoe het werkte en kon ik ook reparaties uitvoeren. Daar kwam handel uit. Het begon met de brommer van de burens, toen van de kapper. Na mijn 16e had ik de gehele garage overgenomen en stond deze vol met onderdelen en blikken olie. Later ging ik ook handelen en onderdelen kopen. In mijn derde jaar van mijn opleiding ging ik stage lopen bij een garagebedrijf en kwamen er ook auto’s bij. Samen met een vriend heb ik mijn eerste auto opgeknapt. Die Opel heb ik nog steeds thuis staan. Een juweeltje!”

## Wanneer kwam het zwaardere geslacht om de hoek kijken?

“Na het afronden van MTS werktuigbouwkunde wilde ik het voorbeeld van mijn vader volgen en net een stapje hoger in opleiding gaan. Mijn droom was HTS autotechniek in Apeldoorn. Daar ging er een wereld voor me open. Op de MTS had ik voor mijn gevoel trucjes geleerd; hier vertelden ze me hoe het écht zat. Na het afronden van de HTS, in 1996, zette ik mijn eerste stappen richting Noord-Limburg en kwam ik bij Ewals Cargo Care terecht. Daar heb ik anderhalf jaar op kantoor het onderhoud van de trailervloot gepland, wat ik met veel plezier deed. Toch wilde ik wat anders. Ik stapte uiteindelijk over naar het bedrijf Ewals en Smits Techniek, een trailerservice bedrijf dat voor Ewals Cargo Care werkte. Daar maakte ik lange dagen om zo snel mogelijk te leren hoe je een werkplaats moest runnen.”

## Wanneer ben je voor jezelf begonnen?

“Dat ik uiteindelijk voor mezelf wilde beginnen, stond voor mij al heel lang vast. 9 Maanden na mijn start bij Ewals Smits en Techniek kreeg ik een eerste kans toen een van beide eigenaren vroeg of ik aandelen van hem over wilde nemen. Zo belandde ik in de wereld van cijfers, rendementen en personeelszaken. Ik zag daar heel veel mogelijkheden en wist de omzet eerst in gulden en later in euro’s te verdubbelen. Ik wilde graag vooruit, het dienstenpakket uitbreiden in plaats van beperken tot het onderhoud van trailers van slechts drie klanten. Hier verschilde ik van mening met de andere aandeelhouders, met als resultaat dat ik in 2005 en later 2007 alle aandelen in heb gekocht. Er liep me toen niemand meer voor de voeten en ik kon verder bouwen; zo is EST Trailerservice geboren, dat later TRUCK SUPPORT is geworden. Na veel investeren in kennis en personeel konden we uiteindelijk alles repareren en onderhouden wat er achter een trekker hangt. We paktten alles aan en vonden overal een oplossing voor. In 2008 bleek echter al snel dat het bedrijf ondanks de krimpende markt de vraag niet aan kon en dat we naar een groeimodel moesten zoeken. Na een weekend op de hei met mijn adviseur (die mij al jaren begeleidde), bleek dat ik zou moeten investeren. We noemden dat plan: “Investeren om te beheersen”. Daarbij zijn goede tips en contacten beslist nodig. Om te bouwen heb je grond nodig en het liefst op een goed bereikbare locatie. Via Sjaak Berden, ben ik uiteindelijk op TrafficPort in Venlo terechtgekomen. Op deze geweldige locatie wilde ik meer dan alleen traileronderhoud aanbieden. Ik wilde mijn klanten van A tot Z bedienen en daar horen de truck en de banden bij. Er ontwikkelde zich een nieuw bedrijfsmodel. De bedrijven TRUCK SUPPORT en TYRE SUPPORT ontstonden en deze bieden samen een

In de rubriek Ondernemer in beeld staat steeds een ondernemer in de regio centraal. Enerzijds wordt de persoon achter de onderneming belicht, anderzijds het ondernemen zelf. Ditmaal is het woord aan Ernst Jansen, directeur van TRUCK SUPPORT.

#### **Paspoortcheck**

- Geboorteplaats: Maastricht
- Geboortedatum: 27-11-1970
- Ouders: Paul en Iet Jansen
- Partner: Jiska
- Opleiding: HTS Autotechniek Apeldoorn





totaalconcept voor onderhoud aan trucks, trailers en banden. Elk onderdeel op hoog niveau. Met een glimlach voegt hij daar aan toe: In goed Nederlands: Total Service for Truck and Trailer.”

### Welke ontwikkelingen zie je in de branche?

“Op het gebied van scholing en personeel zie ik knelpunten. In heel Limburg hebben we te maken met een bevolkingskrimp. Daarnaast is de opleiding tot automonteur in de afgelopen 15 jaar enorm verslonsd. De overheid heeft weinig actie ondernomen om iets aan het imago van technisch werk, dat bekend staat als vies en smerig, te doen. Wij ondernemers hebben ook te weinig gedaan om die viezigheid ervan af te halen. Ik wil de branche uit die oliesfeer halen en laten zien dat techniek helemaal niet vies is. Wij zijn ook gewoon een dienstverlenend bedrijf dat diensten en service

levert. Ik denk dat het veel beter is om wat betreft het techniekonderwijs terug te gaan naar de oude LTS en de leerlingen eerst een algemene opleiding te laten volgen. De noodzakelijke extra kennis, de specialistische kennis, komt dan voor onze rekening. Ons bedrijf biedt “training on the job”. Wij plaatsen in samenwerking met Gilde Opleidingen de meeste stagiaires op automotive gebied bij bedrijven in Venlo. Dit jaar studeren er bij ons weer twee leerlingen af als eerste monteur. En in januari zijn twee monteurs opgeleid tot APK-keurmeester terwijl ze hier begonnen zijn op nul. Voor volgend jaar zijn bijna alle stageplaatsen al ingevuld. Niet alle ondernemers zien dit idee zitten. Zij geven aan dat je alleen maar voor een ander bedrijf aan het opleiden bent. Maar als je organisatie goed in elkaar zit en je goed met je medewerkers om gaat, blijven ze geïnteresseerd in je bedrijf. Zo zijn de eerste twee leerlingen voor het BBL-traject

van volgend jaar al uit zichzelf naar ons toegekomen. Dat heeft te maken met de uitstraling van je bedrijf en je bedrijfsfilosofie. Ik heb bijvoorbeeld bewust een opleidingslokaal in laten richten, met alle toeters en bellen. Dat werkt veel effectiever als je iets uit wilt leggen. Klanten kunnen hier overigens ook cursussen volgen. Ze krijgen meer inzicht in hun eigen wagenpark en begrijpen dan ook hoe we werken. Dat hoort ook bij ons verhaal, onze missie!”

### Wat denk je van de toekomstige markt en de marktontwikkeling

“Ik voorzie een algemene krimpende onderhoudsmarkt voor Limburg. De werkplaatscapaciteit is niet meer in balans met de marktbehoefte er is en zal overcapaciteit ontstaan. Er zullen werkplaatsen verdwijnen tot er weer een nieuw evenwicht is ontstaan. Venlo zal een centrale plaats blijven innemen voor

## Trivia

- Favoriete restaurant: Franse keuken met mijn vrouw als Chef
- Favoriete vakantiebestemming: Oostenrijk
- Boek op het nachtkastje: geen
- Op mijn vrije dag: breng ik tijd met mijn gezin door
- Ik rijd: Audi A6
- Mijn mobiel is een: HTC

truckonderhoud. Hierdoor zal het volume van de onderhoudsmarkt op termijn in Venlo weer gaan groeien. Voor ons zal het concept zijn waarde gaan bewijzen: 'alles onder één dak tegen verantwoorde tarieven'."

## Ga je op een speciale manier met je medewerkers om?

"Mijn medewerkers hebben een hoog kennisniveau en kunnen daarom ook de service bieden, die de klanten van TRUCK SUPPORT en TYRE SUPPORT verwachten. Onze monteurs weten precies de functie van elk onderdeel en kunnen daarom creatieve oplossingen verzinnen als een bepaald onderdeel nog niet op voorraad is. Ook kunnen onze medewerkers zelf het wagenpark van een klant onderhouden in plaats van dat de chef vertelt welke banden er moeten worden vervangen. Zo krijg je ook medewerkers die veel meer betrokken zijn bij hun werk, de organisatie en natuurlijk bij onze klanten. Medewerkers zien mij als direct, een man met een no nonsens mentaliteit en ze weten dat ik hamer op efficiënt werken. Je moet tegen mijn overdosis energie kunnen, maar naarmate een mens wat ouder wordt gaat hij ook wat genuanceerder denken over dingen. De manier van leiding geven bijvoorbeeld. Je mensen zijn het kapitaal; dat moet je ook heel eerlijk steeds weer tegen jezelf zeggen.. Ik heb dan ook het gevoel (misschien wel mag ik zeggen dat ik het zeker weet, omdat we het onderzocht hebben) dat mijn mensen zich betrokken en geborgen voelen. Ik ben beslist rechtvaardig, behulpzaam en voel me sociaal betrokken bij mijn medewerkers. Ik vind overigens dat iedere ondernemer zich druk zou moeten maken over zijn sociale, maatschappelijke betrokkenheid. Misschien heb ik die opvatting wel omdat ik uit een dergelijk nest kom."



## Delegeer je veel?

"Het bedrijf komt nu langzaam vanuit de pioniersfase in een georganiseerde fase terecht. Tot een half jaar geleden zat ik overal bovenop en wilde ik alles zelf regelen. Voortdurend en operationeel aansturen. Sinds een paar maanden ben niet meer zo vaak op de werkvloer te zien. Dat is weer zo'n resultaat van intensieve sessies met mijn coach. Ik heb duidelijke afspraken gemaakt voor wat betreft taakverdeling, verantwoordelijkheden en de kwaliteit die we willen leveren. Verder ben ik een bedrijfsontwikkelingsplan aan het formuleren, waarin de plannen voor de komende 8 jaar staan beschreven. Al mijn mensen werken hier aan mee, ze hebben bijzondere opdrachten en taken als het om het vormgeven van ons bedrijf in de toekomst gaat. Ook voor mij geldt dat leren een continu proces is. Wanneer ik vijftig ben wil ik dat het bedrijf veel minder afhankelijk is van mij. Dat proces is dankzij mijn intensieve begeleiding in de pioniersfase nu al gaande, waardoor ik me bijna niet meer met operationele zaken hoeft te bemoeien. In plaats daarvan houd ik me bezig met overleg, strategie, communicatie, technische vernieuwing en personeel. Zo probeer ik ook mijn beschikbaarheid te beheersen. Ik moet het nu leren loslaten en andere mensen in mijn organisatie de kans bieden dingen op hun eigen manier in te vullen. Maar ik heb er ook lol in dat ik nu met een andere materie bezig ben."

Vanzelfsprekend voel ik mij nog steeds persoonlijk betrokken bij het wel en wee van mijn monteurs. Als er op de vloer wat mis gaat, stap ik zelf op de klant af om tekst en uitleg te geven."

## Hoe zie je de toekomst?

"Mijn visie 'Investeren om te beheersen' is er een van de lange termijn. Ik ben mijn levensdoel langzaam aan het opbouwen en hoef ook geen snelle, rijke jongen te worden. Een goede relatie met de klant opbouwen staat daarbij voorop. Dat betekent dat we bijvoorbeeld geen nieuwe remvoeringen op een versleten oplegger plaatsen, maar altijd op zoek gaan naar de optie die voor de klant het meest gunstig is. Ondanks de overcapaciteit aan werkplaatsen in Nederland begint onze werkwijze en het totaalconcept, banden trailers en trucks onder één dak, steeds meer te leven. Met TYRE SUPPORT gaat het zelfs zo goed dat we daarmee gaan uitbreiden. Ik zie de toekomst zeer positief tegemoet. Ik heb een enthousiaste positieve club achter me staan die functioneert in een wereld die op dit moment nogal wordt gestuurd door 'negatief sentiment'." Wij blijven de zaken aanpakken met positieve energie, die als een vonk overspringt naar onze klanten. Dáár gaan we het mee maken. Als het TRUCK SUPPORT niet lukt, dan lukt het niemand. Denk ik." ■