



Directeur Yvonne Smits neemt na 32 jaar afscheid van VES

'FITNESSWERELD HEEFT ZICHZELF OPNIEUW UITGEVONDEN'

Vrijwel alle trends en ontwikkelingen in de fitnessbranche heeft Yvonne Smits meegemaakt sinds ze in 1990 bij de VES (Vereniging van Exclusieve Sportcentra) aan de slag ging. Kort voor haar afscheid als directeur blikt ze terug op 32 prachtige jaren, waarin de sector tot aan de coronadip een voortdurend stijgende lijn vertoonde. “Die laatste twee zware jaren brengen ook een positief effect met zich mee, namelijk de bewustwording van onze rol om mensen te helpen een gezonde leefstijl te creëren.”

Tekst: Aart van der Haagen - Fotografie: VES

Weinig sectoren hebben zich zo actief en telkens opnieuw ontwikkeld als de fitnesswereld, waar innovatievermogen de norm bepaalt. Dat komt duidelijk naar voren wanneer Yvonne Smits ons

mee terugneemt in de tijd. “Tijdens de oprichting van de VES in 1983 kenden we de term fitnessbranche niet eens in Nederland. Veel sportscholen werden geassocieerd met bodybuilders en anabole steroïden. Het imago was

op zijn zachtst gezegd niet om over naar huis te schrijven... Tegelijkertijd timmerde een groep hardwerkende, serieuze ondernemers aan de weg, vanuit de passie en de oprechte intentie om mensen in beweging te krijgen. Vaak begonnen ze met een judoschool en daarna haakten ze in op de fitnessstrend die uit Amerika kwam overwaaien. Herinner je je nog hoe Jane Fonda aerobics groot maakte? Begin jaren tachtig liet zij de wereld massaal thuis zweten met behulp van haar video's. Ook sportscholen liften op deze trend mee en introduceerden er groepslessen omheen. Geloof het of niet, maar de mensen stonden daar in rijen voor de deur om zich in te schrijven. Het waren vooral vrouwen die getriggerd werden door

de aerobicstrend. Daarna kwam de eerste apparatuur voorzichtig in omloop. Alles op een nette manier, zorgvuldig afgescheiden van de bodybuildersscene. Daar bleef je als ondernemer uit de buurt.”

Knipselkrant

“Als eerste fitnessorganisatie in Nederland maakte de VES zich sterk voor een verandering van de beeldvorming,” vervolgt de aftredend directeur. “We introduceerden een kwaliteitssysteem als een soort ‘zelferkenning’ en werden begin jaren negentig door het ministerie benaderd om een brancheorganisatie op te zetten, zoals we nu NL Actief kennen. Het bestuur besloot dat niet te doen, want het strookte niet met het idee van een ondernemersclub. We wilden niet zomaar iedereen toelaten en hanterden sowieso een systeem van regiobescherming, want bij onze vereniging draait het om uitwisseling van kennis en kunde, iets dat je niet met je naaste concurrent doet.” Met zeven jaar ervaring bij de Judobond Nederland werd Smits in 1990 gevraagd om bij VES aan de slag te gaan. “Er was nog helemaal geen kantoor, dus mocht ik dat opzetten. Tino Hoogendijk, één van de grondleggers, zei tegen me: ‘Abonneer je op internationale vakliteratuur, maak een knipselkrant met de nieuwste trends erin, kopieer die en stuur hem naar de leden.’ Callanetics, tae-bo, en zumba deden één voor één hun intrede. Met ondernemers maakten we reizen naar het buitenland, waar ze hun ogen uitkeken in de grote, mul-



tifunctionele clubs die je toen in bijvoorbeeld Los Angeles en New York had. Het inspireerde hen enorm.”

Confronterend

Inmiddels valt het concept van ‘alles onder één dak’ niet meer weg te denken uit de Nederlandse en Belgische fitnessbranche. Kwaliteit blijft volgens Yvonne Smits het fundament van de VES, al koos de vereniging vijf jaar geleden voor een herpositionering. “Tot die tijd baseerden we de criteria voor aangesloten clubs vooral op middelen. Nu kijken we veel meer vanuit het perspectief van de klant. Wat vindt hij of zij belangrijk? Het leidde tot het terugkerende klanttevredenheidsonderzoek ‘Best in Test’, een enquête die iedere club voor



zich laat rondgaan onder de leden. Wat ons onderling verbindt is het DNA van de zes zekerheden: wij ontvangen u met glimlach, wij geven u positieve energie, wij kennen u als persoon, wij bieden u een veilige en hygiënische omgeving en wij zorgen ervoor dat u uw doelen bereikt. Het komt tot uiting in een hoge servicegraad, waarbij we klanten oprechte aandacht geven, naar hen luisteren en openstaan voor hun wensen en behoeften. Ga eens echt het gesprek aan, want daar leer je veel van. Ook al is het misschien confronterend dat je een kritische noot te horen krijgt, daar ligt wel de basis om verbeteringen door te voeren...

of om uit te leggen dat je sommige dingen om goede redenen niet kunt realiseren. Klanten denken vaak rechtlijnig en weten niet altijd wat het achter de schermen voor de ondernemer betekent als ze een verandering willen zien. Kritiek helpt je verder."

Vitaliteitsmotor

Het afscheid als directeur van de VES valt Yvonne Smits best zwaar. "Ik heb het altijd een voorrecht gevonden om voor deze vereniging te mogen werken, in een sfeer van onderling vertrouwen en respect, waarbij het zeer competente bestuur mij de ruimte gaf om mee te denken in het beleid.

Dat brengt me bij de toekomst van de fitnesswereld. Er ligt een lastige tijd achter ons, maar we hebben als branche wel ervaren wat we kunnen betekenen om mensen vitaal te houden en hen te helpen een gezonde leefstijl te creëren, mede dankzij de media-aandacht daaromheen. In feite hebben we onszelf opnieuw uitgevonden. Binnen VES lanceren we de Vitaliteitsmotor, waarmee we nadruk leggen op preventie. Belangrijk, want dat bepaalt nu nog een klein percentage van de honderd miljard euro aan jaarlijkse zorguitgaven. We zoeken de samenwerking op met onder meer het Chronisch Zorgnet, één van de grootste netwerken van gezondheidsprofessionals, met 3000 gespecialiseerde therapeuten. Aan ondernemers de taak om hun nieuwe koers te bepalen en hun medewerkers de ruimte te bieden om zich te ontwikkelen van fitnessinstructeur tot leefstijlcoach. In dat traject begeleiden wij hen, waartoe wij het programma Fit4Life van dokter Stefan van Rooijen hebben omarmd. Weet je wat het mooie is? De clubs beschikken al over de juiste faciliteiten, dus hoeven ze op dat gebied geen grote investeringen te doen." Zo laat Yvonne Smits de VES met een gezond toekomstperspectief achter.

Meer informatie: www.exclusievesportcentra.nl

