

Rabobank West Betuwe: de klant aan het woord

# Middelkoop Culemborg

Rabobank West Betuwe staat middenin de samenleving. Bij de benadering van klanten staan de begrippen ‘betrokken, persoonlijk en dichtbij’ centraal. De bank heeft veel familiebedrijven als klant. Het langetermijndenken en de continuïteit die vaak kenmerkend zijn voor deze bedrijven, sluiten naadloos aan op de visie van de Rabobank. Dit geldt ook voor Middelkoop Culemborg. Het familiebedrijf dat ruim tachtig jaar bestaat heeft, tegen de recessie in, door de jaren heen een flinke groei doorgemaakt en is een begrip in Rivierenland.

Tijdens een rondleiding in de met zorg ingerichte showroom van 3500 vierkante meter wordt duidelijk hoe groot de diversiteit van de collecties is: van klassiek en modern tot landelijk en handgemaakt. Zowel bij de keukens als bij het sanitair zijn er louter A-merken te vinden als Siematic, Schmidt en Villeroy & Boch. Maar het assortiment van Middelkoop gaat verder dan sanitair en keukens. Vloeren, maatwerkkasten, zonnewering, deuren, plafonds en sfeerhaarden zorgen ervoor dat de klant voor het grootste gedeelte van de inrichting van zijn huis bij Middelkoop aan het juiste adres is.

## Stapje extra

Hans Middelkoop, de huidige directeur van het bedrijf, draait sinds 1986 mee in de zaak. In 2004 nam hij die van zijn vader over. “Ik sta het liefst op de werkvloer om te verkopen”, zegt hij. “Die instelling heeft mijn vader eigenlijk ook. Wij zijn een op en top familiebedrijf. We hebben wat voor elkaar over en zetten er met zijn allen onze schouders onder. Hier heerst beslist geen negen tot vijf mentaliteit. Iedereen zet graag dat stapje extra, want we weten waar we het voor doen en hebben hetzelfde doel voor ogen. Hierdoor is er een groot teamgevoel

onderling en heerst er een fijne sfeer binnen het bedrijf.”

Vader Henk Middelkoop heeft inmiddels de pensioenleeftijd allang bereikt, maar is er naar eigen zeggen de man niet naar om op zijn lauweren te gaan rusten. “Nog iedere dag wandel ik hier naar binnen. Bovendien ben ik een tijdje terug gestart met het veilen van onder andere voorraden die we over hebben. Hierdoor blijf ik toch betrokken bij de zaak.”

In geuren en kleuren vertelt hij vervolgens over de geschiedenis van Middelkoop. “In 1933 begon mijn vader de handel in sloophout. Toen ik in 1959 uit militaire dienst kwam vond ik dat het tijd was voor iets nieuws. Ik besloot te starten met de verkoop van allerhande bouwmaterialen. In de jaren zestig startten we met keukens en al vrij snel kwamen daar doe-het-zelf artikelen en sanitair bij.”

## Eigen koers varen

Dat de keukenbranche het de afgelopen tijd niet echt makkelijk heeft gehad daar hebben vader en zoon zich niet al te veel door laten leiden. “De prijzen staan nog steeds onder druk”, vertelt Hans Middelkoop. “Zo’n dertig procent van de keukenaanbieders is inmiddels van de

markt verdwenen. Bovendien is met de opkomst van internet de markt veel transparanter geworden. Toch zijn we gewoon onze eigen koers blijven varen en blijven doen waar wij goed in zijn, zoals goede service verlenen en afspraken nakomen. Bovendien blijkt dat juist in tijden van onzekerheid mensen op zoek zijn naar betrouwbaarheid en zekerheid en dat vinden ze bij ons. Daarnaast speelt de gunfactor tegenwoordig ook een belangrijke rol en daar moeten wij het ook van hebben. Gelukkig hebben wij daardoor niet al teveel last van de recessie.”

## Betrokkenheid

Tijdens het gesprek met de bevrogen ondernemers is ook Jochem Bruinekool, accountmanager grootzakelijk van Rabobank West Betuwe aanwezig. “Wat je ziet bij familiebedrijven zoals Middelkoop, is dat er een hele andere cultuur heerst dan bij niet-familiebedrijven. Er heerst een enorme betrokkenheid. Veel bedrijven hebben te kampen met opvolgingsproblemen. Het wordt steeds lastiger om opvolgers uit de familie te vinden.”

Vanaf de jaren zestig is de Rabobank betrokken bij Middelkoop. “Regelmatig voert Jochem adviesgesprekken met ons

# ‘Wij zijn een op en top familiebedrijf’



en worden we bijgepraat over veranderingen in de markt”, stelt Hans Middelkoop. “Vanuit bancair oogpunt kunnen wij het familiebedrijf ondersteunen, zonder daarbij de unieke sterktes en familiekenmerken van de onderneming uit het oog te verliezen”, licht Bruinekoel toe. “Wij staan graag dichtbij de klant, geven persoonlijk advies bij allerhande beslissingen en zijn sparringpartner van de ondernemer.”

## Rabo Kennis App

Een belangrijke tool is volgens Bruinekoel de Rabo Kennis App. Hiermee wil de bank samen met de ondernemer kennis delen en creëren. “Door middel van deze app kan snel kennis worden opgedaan en blijft de ondernemer op de hoogte van wat er speelt. Met kennis uit de sector en door op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen, kan de ondernemer de concurrentie een stap voor blijven.

Toch blijft het persoonlijk contact met de ondernemer voor ons het allerbelangrijkste. Juist in een tijd waarin alles steeds onpersoonlijker wordt, zijn wij ervan overtuigd dat persoonlijk contact met de klant essentieel is.” ■

[www.rabobank.nl/westbetuwe](http://www.rabobank.nl/westbetuwe)  
[www.middelkoopculemborg.nl](http://www.middelkoopculemborg.nl)