



FAMILIEBEDRIJVEN – IN DE PRAKTIJK

**CARWASH & CO WERKT CONTINU AAN
HARMONIE IN FAMILIEBEDRIJF**



“Het werkt nog steeds en we werken er nog steeds aan.” Die uitspraak staat bij Carwash & Co nog net niet op de muren geschreven, maar vormt absoluut de onderlinge boodschap tussen de ondernemende broers Timo, Jordi, Imar en hun vader André van Riet. In openheid en met een positief-kritische blik blijven communiceren geldt hier als de basis voor continuïteit, waarbij professionele begeleiding onontbeerlijk is gebleken.

TEKST: AART VAN DER HAAGEN FOTOGRAFIE: MARCEL KRIJGSMAN

“Vergelijk het met een huwelijk: als je er niet actief aan blijft werken, groei je uit elkaar”, zegt Imar van Riet, de jongste van de drie broers, als start van een openhartig gesprek over het familiebedrijf Carwash & Co. “Het gaat niet vanzelf; dan zou het fout lopen. Wanneer je minder communiceert, groeien de irritaties. Spreek je kleine dingen direct uit, dan worden het geen grote issues en blijft er geen oud zeer steken. Ga met elkaar het gesprek aan en begin daarbij niet met wat je wilt, maar hoe je je ergens over voelt. Minimaal één keer in de twee weken en soms wel eens per week komen mijn vader, mijn broers en ik bij elkaar voor een bespreking met een persoonlijk karakter. Wat gaat goed en wat slecht? Wat irriteert je? Je spreekt elkaar op dingen aan. Dit staat los van onze operationele vergaderingen, iets dat we heel bewust doen, anders lopen we het risico dat emoties de zakelijke besluitvorming op een verkeerde manier beïnvloeden. Per slot van rekening blijven de

commerciële belangen essentieel voor onze onderneming.”

DRIE KAPITEINS

In kort bestek doorlopen we de geschiedenis van Carwash & Co als familiebedrijf. Van Riet: “Mijn vader startte in 1996 met de carwash, toen nog genaamd Maccarwash Ede. In 2010 kwamen binnen de familie de gesprekken op gang om uit te breiden en mijn broers en mij een rol in het bedrijf te geven. Dat wierp de vraag op: daar uitbreiden of een eindje verderop eenzelfde concept neerzetten? Met een filiaal erbij in Veenendaal zouden we een groter gebied bestrijken en de klanten uit deze plaats lokaal kunnen bedienen, wat in Ede meer lucht gaf. Omdat wij met drie broers zijn, onderzochten we de mogelijkheden voor nóg een vestiging. Drie kapiteins op één schip leek mijn vader namelijk geen goed idee. De locatie moest wel binnen een redelijke afstand van Ede en Veenendaal liggen en een vergelijkbare

regiofunctie hebben, vanuit een grote plaats met een hoop kleine kernen in de buurt. Daarbij deed de zware concurrentiedruk in het westen ons uitwijken naar het oosten, naar Doetinchem.”

KRAMPACHTIGE SITUATIES

De uitwerking speelde zich af in 2011, na een jaar van voorbereiding, met een intensieve begeleiding van het overnameproces door een professional. “Die blijft ons trouwens nog steeds coachen”, vertelt Van Riet. “We prijzen ons zeer gelukkig met zo iemand in onze omgeving. Zonder zulke begeleiding geef ik je bijna de garantie dat het ons niet gelukt was met elkaar. De dingen die we geleerd hebben, bedenk je niet zelf. Je kent de gevaren, maar niet de tools om ze te voorkomen. Ik denk dat aan dit aspect wel eens te weinig aandacht wordt geschonken bij overnames. Zeker in het geval van familiebedrijven kan de juiste coaching het verschil maken tussen succesvol de onder-

neming uitbouwen of deze ten onder zien gaan. Wij stelden ons in de beginfase de centrale vraag: willen we met elkaar samenwerken en zijn we bereid om daarvoor alles te doen? Binnen een familiebedrijf moet je met grotere risico's rekening houden dan 'normale' compagnons. Loopt het mis, dan brengt dat vérstrekkende consequenties met zich mee. Heel simpel: wat doe je op verjaardagen op het moment dat er ruzie heerst? Dan krijg je heel krampachtige situaties. Het bedrijf mag nooit ten koste gaan van de familieband, die altijd voorop moet staan."

FILTERS

Het aanlooptraject tot de overname begon volgens Van Riet met openhartige, eerlijke gesprekken. "Ik zou het bijna willen omschrijven als 'roddelen met de ander erbij'. Elkaars onhebbelijkheden uitspreken. Ontzettend confronterend en het gaf pijn, maar geen strijd. Pijn bij jezelf en dóór jezelf, vooral. Je bezit eigenschappen waarvan je hoopt dat anderen ze niet zien. Nou, tijdens zulke sessies blijkt van wél. De meningen die over en weer klinken zijn natuurlijk niet altijd positief, maar juist daarom schakel je een professionele partij in: die creëert een zodanige omgeving dat je open staat voor dingen, dat je er anders naar gaat kijken en kritiek accepteert. Aan jou de taak om dat beeld vervolgens weg te nemen, ook al zet je je karaktertrekken niet zomaar opzij en kost het veel moeite om ander gedrag te vertonen zonder gemaakt over te komen. Immers, je kent elkaar door en door. De non-verbale communicatie spreekt boekdelen. Daarin schuilt het gevaar dat je een filter over elkaars uitspraken gooit, zonder naar de inhoud te luisteren. Stel de ander dus in de gelegenheid zichzelf te verbeteren. In een goed gesprek geef je je ziel bloot, wat tot respect en acceptatie leidt. Dan stap je er gemakkelijker



in met elkaar: verdraagzamer en minder bevooroordeeld. Mocht de ander iets niet uitspreken, realiseer je dan dat je niet alleen een breng-, maar ook een haalplicht hebt."

VERANDERDE TAAKVERDELING

Een familiebedrijf als Carwash & Co bezit zijn eigen regels en kernwaarden. "Misschien nog wel sterker dan 'gewone' ondernemingen", denkt Van Riet. "Ze zullen elders wel opgelegd worden, maar wij beleven ze echt tot op het bot, mede vanwege de koppeling naar de privésfeer. Bij ons draait het om openheid en eerlijkheid, ook richting werknemers, er voor elkaar zijn en elkaar de ruimte geven om dingen



te doen. Dat laatste komt sinds eind 2015 nog beter tot uiting door een veranderde taakverdeling, waarbij we kijken naar ieders talenten en de minder sterke eigenschappen van de ander opvangen. Voorheen beheerden we ieder een eigen vestiging, nu werken we centraler en kennen we allemaal ons eigen specialisme. Timo regelt de hoofdmoot qua bedrijfsprocessen, Jordi houdt zich bezig met verkoop en personeelsbeleid en ik ben verantwoordelijk voor de marketing. Mijn vader nam jarenlang de financiën voor zijn rekening, maar treedt nu stapje voor stapje terug. Best lastig voor hem, dat afscheid nemen, loslaten wat hij in al die jaren met vallen en opstaan heeft opgebouwd. Soms ziet hij aankomen dat wij misschien gaan struikelen, geeft advies en vindt het moeilijk dat wij dat niet altijd opvolgen. Het hoort bij de leercurve, voor ons allemaal.”

FAMILIEBAND VERSTERKT

Wat de bedrijfsvisie betreft tekenen zich volgens Van Riet absolute verschillen tussen de betrokkenen af. “We zitten nu midden in het proces van vader die zich terugtrekt en het uitstippelen van de koers voor de toekomst. Het kost veel energie en er ontstaat soms frictie, maar wanneer je de juiste momenten kiest, kan die in veiligheid en ruimte ontstaan. Dan laat je emoties toe en spring je er fatsoenlijk mee om, in plaats van een sfeer te scheppen waarin mensen zich aangevallen voelen. Mede dankzij de professionele coaching verloopt dit proces in goede harmonie. Hier zie je een voordeel van een familiebedrijf, namelijk dat de verantwoordelijke mensen er als gelijke partners in zitten en elkaar serieus nemen. Zo bereik je compromissen en zit de overtuigingskracht puur in: wie komt met de beste argumenten? Dat maakt het zo sterk. We zullen niet gauw te hard lopen, maar ook niet stilstaan. Een familiebedrijf zit vaak wat conservatiever in elkaar, maar kijkt wel naar de lange termijn, alleen al vanwege alle zakelijke én persoonlijke belangen. Wij zijn op elkaar aangewezen en ja, ik durf hardop uit te spreken dat onze samenwerking de familieband enorm versterkt heeft.”

WASSEN AAN DE LOPENDE BAND

Normaal gesproken ziet een auto na zijn productie in de fabriek geen lopende band meer, tenzij hij uitgebreid onder de douche mag bij Carwash & Co. Terecht spreekt de exploitant van een full-service wasstraatconcept, want dit gaat een heel stuk verder dan de bekende roll-overmachine die zich over de auto heen en weer beweegt. Hier is het juist het voertuig dat zich verplaatst en daarbij in zeven stappen een uitgebreide, lakvriendelijke reiniging ondergaat. Het geavanceerde, machinale proces start met het inweken van shampoo, die een aantal seconden de tijd krijgt om in te werken. Daarna maakt hogedruk-spuittechniek de koets zandvrij en belandt de auto in de eerste wassectie met borstels, die automatisch de contouren van de carrosserie volgt. Opnieuw wordt het loggemaakte vuil afgespoten en dan komt de tweede wassectie in actie, die een absoluut schoon resultaat garandeert. De afwerking daarna hangt af van het gekozen programma, maar bevat in ieder geval een drooghulp en optioneel een wax ter bescherming tegen vogelpoep en insecten. Ten slotte volgt het drogen en dan kan de bestuurder er nog voor kiezen om zelf ter plaatse het interieur uit te zuigen. Als eerste van de drie vestigingen zal Carwash & Co in Ede vanaf medio 2018 over een speciale interieurbaan beschikken, die ook het principe van de lopende band volgt, nu echter met menselijke handelingen. Vijf à zes medewerkers zuigen als een geolied team alle hoeken van het interieur en de koferbak uit, reinigen de kunststoffen en maken de ruiten weer glashelder. Dat sluit perfect aan bij de basisgedachte van Carwash & Co: de drukbezette mens gemak bieden en hem of haar tijd besparen. Overigens representeert de wasstraat de absolute top in de markt, ook op het gebied van duurzaamheid: 95 procent van het water wordt gerecycled en de overige vijf procent verdwijnt verregaand gefilterd in het riool. Per auto gebruikt de machine maar liefst 850 liter, wat het risico op krassen zo goed als uitsluit.

www.carwashco.nl

