

Na 45 jaar neemt eigenaar en bedrijfsleider Klaas Smid van Holland Tyre geleidelijk afscheid. Smid heeft al die jaren een vaste koers gevaren, waarin helderheid en duurzame relaties samen met vooruitdenken in kansen de rode draad vormen. We zochten Smid op om de sterke parallellen van zijn bedrijfsvoering aan die van onze sector te bespreken.

“Wees een betrouwbare innovatieve adviespartner”

Klaas Smid, Holland Tyre, over banden en ondernemen

Een beetje cumelabedrijf met liefde voor techniek, dat graag denkt in speciale oplossingen waarmee je het verschil maakt, zal met een glimlach het verhaal van de gletsjertruck op de website van Holland Tyre, Assen lezen. Het bedrijf adviseerde niet alleen de banden, maar bedacht een totaaloplossing met banden en velgen voor ondernemer Ástvaldur Óskarsson, die dagelijks met groepen toeristen over de Vatnajökull-gletsjer op Ísland rijdt. Hij kwam bij Holland Tyre terecht en klopte aan voor een advies hoe hij een hogere snelheid met zijn nieuwe bus, een speciaal omgebouwde MAN-8x8-truck, zou kunnen realiseren.

Holland Tyre zette de bus op speciale 35.5LR32(900/65R32) banden met speciale velgen met Beadlockers. Ástvaldur Óskarsson kan met 25 km/u vijf maal zoveel ritten per dag organiseren.

Goed advies is doorslaggevend

Klaas Smid ziet dat voor elke ondernemer als doorslaggevend. “Klanten willen niet alleen banden, ze willen dat hun probleem gegarandeerd goed wordt opgelost en dat ze daar altijd op kunnen terugvallen. Die meerwaarde is klanten wat waard en daarmee doe je niet mee in de laagste-prijzenjacht. Daarom hebben we ons altijd op die meerwaarde gefocust. Óskarsson laat nu een tweede truck bouwen en wij mogen weer de wielen leveren.”

Daar hoort afbakening van klanten bij

Holland Tyre beperkt zich bewust tot het leveren aan machinefabrikanten voor eerste montage en aan bandenbedrijven. Smid vindt het belangrijk om goed af te bakenen. “Het kan verleidelijk zijn om direct aan eindklanten te leveren, maar je moet je daar niet toe laten verleiden. Je schaaft daarmee de band die je hebt opgebouwd met je belangrijkste klanten. Vertrouwen is daarin altijd doorslaggevend. Als dat in orde is, kloppen ze weer bij je aan. Deze afbakening is belangrijk voor de continuïteit van elke onderneming.”

Een publieke webshop past niet in de service filosofie

“Webshop is snelle handel zonder advies. Het gaat dan alleen om prijs zonder randvoorwaarden. Klanten zijn gebaat bij goede afspraken en goede adviezen, service en nazorg. Vele hits of views op snelle media brengen ook niet veel. Je kunt beter hebben dat klanten over je vertellen en je weer bellen. Een goede internetsite is wel belangrijk, omdat klanten dan direct kunnen acteren en bestellen via de webshop achter de log-in functie. We kunnen ze dan nabellen om de zaken goed door te spreken.”

Persoonlijk contact blijft doorslaggevend

Persoonlijk contact is altijd de rode draad geweest bij Smid. Hij heeft een tijd in Amerika gewerkt om daar het vak anders te leren en heeft veel tijd gestoken in het bezoeken van relaties. Ook in deze vluchtige tijd vindt hij dat nog altijd van doorslaggevend belang. “Voordat wij met bandenfabrikanten en klanten in zee gaan, bezoeken we ze en nodigen we ze uit om bij ons te kijken. Bij persoonlijk contact versterk je de onderlinge band en bovendien zie en hoor je meer. Dat is nodig om kennis en kunde door te ontwikkelen, vertrouwen op te bouwen en het gesprek bij klanten en leveranciers beter aan te gaan. Dat geeft lange werkdagen en vergt veel, maar het is de enige manier.”

Goede relaties onderhouden en scherp blijven

Bij duurzame relaties hoort volgens Smid ook keuzes maken in partners. In zijn geval partners die mee willen in een duurzame aanpak van via de bandenhandel op kennis gebaseerd leveren. Voor Holland Tyre is Alliance daar het meest sprekende voorbeeld van. Smid heeft in het verleden Alliance geholpen met de modernisering van de fabriek en de fabrikant op het spoor gezet van flotationbanden en row-crop-banden en Alliance is altijd bij Holland Tyre gebleven. “Er zijn momenteel honderden potentiële leveranciers, met name uit China. Leveren willen ze allemaal en veel fabrikant-



ten kunnen best goede banden maken. Meegaan in duurzame relaties waar ook wisselwerking in innovatie, vertrouwen en een passende garantie(afhandeling) bij horen, is echter een ander verhaal. Daarom beperken we ons tot partners die bij ons passen. Alliance is vanuit dit oogpunt al 40 jaar dezelfde betrouwbare partner gebleven. CEAT is een jong merk uit India met dezelfde genen dat nu in rap tempo een breed assortiment voor de landbouw op de markt zet. Bestaande relaties aanhouden en goed onderhouden is belangrijk, maar je moet tegelijk scherp blijven, vooruitdenken en blijven selecteren en vernieuwen, anders word je gepasseerd."

Klein blijven maakt je sterker?

"Kennis is kracht, banden kun je overal kopen. Binnen onze kennis- en servicegedachte past dat we een kleine, platte organisatie met korte lijnen hebben, waarbij alle medewerkers goed weten waar ze het over hebben. We hadden groter gekund, maar als dat niet bij je organisatie past, moet je die verleiding kunnen weerstaan. Je staat zelfs sterker als je kunt selecteren om de juiste fabrikanten en klanten aan je te binden. Daar hoort nee zeggen bij om altijd ja te kunnen zeggen tegen de leveranciers en klanten die wel bij je passen."

Je moet wat achter de hand hebben

Als je rondloopt in de 15.000 m² hallen van Holland Tyre in Assen zie je behoorlijke voorraden banden en velgen, meer dan je zou verwachten op basis van het aantal mensen dat er werkt. Smid wijst met klem op de noodzaak hiervan om snel kunnen acteren. "Snelheid is voor elke onderneming van levensbelang. Daarom hebben we ruime voorraden. Je bent vooral een sterke partner als je direct kunt leveren als het erom gaat. Dan lever je immers meerwaarde door de klant 'uit de brand' te helpen. Wij zijn daar fel op. Dat compenseert de kosten van het op voorraad houden/hebben van in ons geval banden en velgen en in uw geval materieel ruimschoots."

Voor een goede service moet de keten kloppen

Naast voorraden zorgt Holland Tyre zelf voor de montage van de banden op de velgen en verzorgt het bedrijf het transport. Toch gaat er hier ook wel eens iets mis. Net als bij ieder ander stelt Smid. "Maar als iets niet klopt moet je dat oplossen. Belangrijk is ook dat onze leveranciers fabrieksgaranties van gemiddeld 5 tot zelfs 10 jaar geven op banden. Dat zijn belangrijke argumenten, die tellen als de keten klopt. Dat is dan weer onze verantwoording. Juist daar moet de klant op kunnen rekenen."

De bedrijfsfilosofie bij overdracht in stand houden

Smid runt het bedrijf al 45 jaar en is het gezicht. Een groot deel van de medewerkers is al tientallen jaren in dienst en weet precies wat er speelt. Inmiddels is Eef Brinks ingetreden om de taken steeds meer over te nemen. Smid ziet een overdracht vergelijkbaar aan die bij cumelabeldrijven. "Dat is altijd moeilijk. Daarom neem ik ook geleidelijk afscheid en werken we rustig en beheerst naar een nieuwe situatie toe waarbij ik volledig afscheid kan nemen. Dat is de werkwijze die past in onze sector en nodig is om onze bedrijfsfilosofie in stand te houden. Het is belangrijk dat je een goede bedrijfsfilosofie op orde houdt, ook al zal de opvolger het altijd net even anders doen."

TEKST & FOTO: Gert Vreemann