



Wilfred en Jacqueline Berghout: het glas is halfvol.

Wilfred Berghout: 'Ik ben er altijd voor mijn klanten'

Het glas is halfvol

De ene helft van ondernemend Nederland moppert. De handel is moeizaam. Reserves raken op. Incassokantoren worden sneller en vaker in stelling gebracht. De andere helft houdt de moed erin en hangt de opportunist uit: "Crisis? Welke crisis?"

TEKST DENNIS CAPTEIN | FOTOGRAFIE DEBEELDREDACTEUR.NL/OSCAR VAN DER WIJK

Bestaansrecht van Berghout Office & Facility Support is afgedwongen

Wilfred Berghout zit in de branche waar de crisis grote gaten sloeg. Een mopperaar is hij echter geenszins. Vorig jaar boekte zijn bedrijf, Berghout Office & Facility Support, een matig resultaat. “In cijfers uitgedrukt mijn slechtste jaar tot nu toe.” Maar klagen doet hij niet. “Dat zou niet eerlijk zijn, want ik zie bedrijven om mij heen sneuvelen, terwijl ik nog wel gewoon aan al mijn verplichtingen kan voldoen; er was en is gewoon nog brood op de plank.”

Geen vanzelfsprekendheid

Zijn glas is halfvol in plaats van halfleeg. “Dat klopt. Het is crisis en daar hebben wij met z’n allen al zes jaar last van. Zaken doen is geen vanzelfsprekendheid meer en het betalingsverkeer is wezenlijk veranderd. Ik weet zeker dat iedereen daar mee te maken heeft, ongeacht de branche. Wat Berghout Office & Facility Support betreft dus ook, maar vooralsnog hebben wij elk jaar ons bestaansrecht gerechtvaardigd. Vroeger namen wij daar geen genoegen mee, maar voor nu is die prestatie afdoende. Dus zijn wij, alles in ogenschouw nemende, niet ontevreden.” Wilfred praat in een wij-vorm. Hij runt zijn bedrijf met zijn vrouw Jacqueline. Wilfred is op locatie het aanspreekpunt voor klanten, Jacqueline is dat op kantoor. Berghout Office & Facility Support is sterk in projectinrichting, voor bedrijven, instellingen en overheden. Van de levering van een compleet ingericht kantoor tot een pak papier.

Moertje los

Wilfred vervolgt: “De crisis houdt een keer op. Wanneer? Dat weet niemand, maar gevoelsmatig denk ik dat we eind 2013 of begin 2014 de eerste echte tekenen van herstel gaan zien. Eerst zal de markt stabiliseren om vervolgens weer aan te trekken. Tot die tijd is het zaak om je neus

boven water te houden en er meer dan ooit tevoren voor je klanten te zijn.”

Heel stellig vult hij daarbij aan: “Ik ben er altijd voor mijn klanten! Dit is de tijd dat service verschrikkelijk belangrijk is. Al is er een moertje los van een stoel, ik verhelp dat meteen. Is de garantietijd verstreken? Dat ga ik toch proberen om mijn leveranciers te bewegen de reparatie zonder extra kosten voor hun rekening te nemen. Meer doen dan je op papier moet, dat is vooral nu belangrijk. Het gevolg is dat die klanten je ook bellen als er nieuw meubilair gewenst is.”

Maar er zijn toch grenzen? “Natuurlijk zijn er grenzen. Die service wordt snel gewoon gevonden. Daarom moet je goed communiceren en vertellen dat je die dingen als extra service doet en waarom. Desondanks vragen klanten ook wel teveel van ons en dan moet je dat ook zeggen. Dat begrijpen ze dan ook heus.”

Mission impossible

Voor een groot bedrijf in Alphen aan den Rijn werd Wilfred uitgenodigd om een nieuwe interieurontwerp ten behoeve van een ruimte te maken. Het was de bedoeling dat het oude meubilair daarin verwerkt werd. Echter, de ruimte bevatte acht werkplekken en het was de wens om er daar tien van te maken. Wilfred vertelt: “Ons werk begint als het gaat om projectinrichting doorgaans met het maken van een ontwerp, maar in dit geval moest het daar ook mee eindigen. Dat was nieuw voor mij. Maar goed, op zich geen enkel probleem. Ware het niet dat het in deze ruimte onmogelijk was om met het oude meubilair van acht naar tien werkplekken te gaan. De opdrachtgever wilde toch dat ik een poging waagde. Uiteindelijk heb ik hem laten zien dat dit, hoe creatief ik ook zou zijn, mission impossible was. Er werd

toen besloten met nieuw meubilair te gaan werken, waardoor het wél mogelijk was.

Ik wil maar zeggen dat het ene werk kan leiden tot het andere, dat soms blijkt dat er veel meer in zit dan je aanvankelijk dacht. Verkoop daarom, zeker in deze tijd, nooit ‘nee’ aan je klanten.”

Reputatie

Wilfred Berghout is een open boek. What you see... “Dat is een reputatie die ik in de loop der jaren heb opgebouwd door te zijn wie ik ben. Daardoor ontvang ik ontzettend veel vertrouwen. Ik krijg aanvragen om bijvoorbeeld wel de bureaus te vernieuwen, maar de ladeblokken of de bureaustoelen te laten staan. Vaak op advies van mij. Wees eerlijk. Als die ladeblokken of die stoelen nog goed zijn en de kleur matcht, prima. Ik zeg het ook als ik vind dat het niet kan. Wie een stoel van acht jaar oud wil laten staan, moet weten dat hij reparatiekosten voor zijn kiezen krijgt. Immers, die stoelen zijn acht jaar lang intensief gebruikt; daar is mee gerold, geschoven, getild en bedenk het maar. Dan adviseer ik nieuwe stoelen, omdat ik niet wil dat de klant achteraf ontdekt dat goedkoop duurkoop blijkt te zijn.”

Voorspelling voor 2013

Tot slot Wilfreds voorspelling voor 2013: “Ten opzichte van vorig jaar is het beter. Maar onze markt is grillig; vandaag is anders dan morgen. Toch komt het goed dit jaar; wij gaan dit jaar ons bestaansrecht wederom rechtvaardigen. Daar heb ik een rotsvast vertrouwen in.”

Berghout Office & Facility Support

Havixhorst 92
2402 MT Alphen aan den Rijn
T 0172 - 43 34 36
E info@berghout-office.nl
I www.berghout-office.nl