



Heart To Heart - Business Inside

Jacco Hessing en Angélique Koederings Clémens nemen een kijkje in elkaars keuken.

Wat zijn hun drijfveren? Wat is hun passie? En waarom zijn ze ondernemer?

### **Verloskundige Praktijk Papendrecht**

Angélique, een van de drie maten van Verloskundige Praktijk Papendrecht: 'Wij, Wilma Timmer, Ellen Verkaik en ik, werken al heel lang samen, waardoor we kunnen lezen en schrijven met elkaar. Zelf ben ik ruim drieëntwintig jaar verloskundige en we zijn nu bijna eenentwintig jaar bij elkaar. Dat is echt een lange tijd; zeker voor een verloskundigenpraktijk, waarin altijd veel wisseling plaatsvindt. We hebben wél verschillende vaste waarnemers gehad, en ook was er ooit nog een vierde maat. Maar die hield het na vijf jaar voor gezien en ging wat anders doen. Dat zie je trouwens vaker in ons vak. Je moet er echt affiniteit mee hebben om het goed te kunnen doen en ook om het vol te houden. Je man, je gezin, het is een eigen bedrijf. Je gaat ermee naar bed en je staat ermee op. Bepaalde dingen moeten doordraaien. En dat lossen we met elkaar op. Door de jaren heen is het vak wel veranderd. We gaan daar wel in mee, maar we zijn er alle drie wél dingen bij gaan doen. Om het enthousiasme voor je vak te behouden en om andere kanten van je vak te belichten. Zo ben ik ook lactatiekundige. Borstvoedingsexpert. Dat doe ik als zelfstandige in deze regio en in Noord-Brabant. En mijn collega's zijn tevens Care for Women-specialiste en weten veel over onder meer hormonen. Dat geeft dynamiek aan je vak. Je krijgt er andere uitdagingen bij. Ik denk dat daar veel mensen tegenaan lopen. Je bent afgestudeerd in het vak verloskunde en dat is het dan. Dat is dan je vak: zwangerschap begeleiden, bevalling doen en kraamwerk begeleiden. Maar dat wordt wel steeds breder, omdat veel zwangeren nu meer zorg nodig hebben dan vroeger. Ik denk dat mensen onzeker aan het worden zijn. Het moet gelijk goed gaan en de kansen daarop zijn kleiner. Want ze willen pas kinderen nadat ze carrière gemaakt hebben. En dan moet je ook maar gelijk zwanger raken. Daarnaast spiegelen velen zich tegenwoordig graag aan mooie Facebook-plaatjes. Het goede voorbeeld is het Britse koningshuis: direct uit het ziekenhuis en er zó goed uitzien. "Kijk toch eens hoe ze het doet." Daar word je niet zekerder van.'

### **Eteha Slangtechniek**

Jacco, samen met zijn broer Rogier eigenaar van Eteha Slangtechniek: 'Mijn vader heeft 1980 Eteha opgericht. Nadat hij is begonnen op mijn zolderkamer, is hij via allerlei kantoortjes zo'n vijftwintig jaar geleden hier op de Ketelweg terechtgekomen. Toen hij in 2016 overleed, namen Rogier en ik de leiding van het bedrijf over. We hebben de taken onderling verdeeld en mijn hoofdverantwoordelijkheid is de inkoop. Zelf werk ik er nu zestien jaar en Rogier, die iets jonger is dan ik, zit hier al zo'n vijftwintig jaar. Maar die ging hier vrij snel na school al aan de slag. Eteha is als groothandel verbonden aan slangen. Maar door de jaren heen is er wel wat veranderd. Slangen was de basis. Daar is het mee begonnen. Maar inmiddels leveren we ook heel veel andere soorten producten, zoals haspels en koppelingen voor slangen. En van die koppelingen zijn er ook weer honderden verschillen soorten en

materialen. Omdat er hier veel maritieme bedrijven gevestigd zijn, leveren we daar meer aan dan aan andere markten. We zouden ook producten in de agrarische sector kunnen leveren, maar in deze markt zijn wij veel minder actief. We zitten ook niet in de zorg, de medische wereld, waar ook veel slangen worden gebruikt. Eteha is vooral actief in de maritieme sector en de industrie. En, zoals ik al zei, mijn hoofdverantwoordelijkheid is de inkoop. Maar daarnaast doe ik ook veel verkoop. Ik vind die combinatie erg prettig, want zo houd je het totaaloverzicht. En als je dan zorgt dat je systeem goed is en alle informatie erin staat, dan wordt het leven een stuk makkelijker en is het vooral een kwestie van goed communiceren. Dat is dan weer een voordeel van een iets kleiner bedrijf, waar de lijnen korter zijn waardoor je snel kunt overleggen. Waar je bovendien elkaar ook een beetje in de gaten kunt houden. Want dat is ook prettig. Zo komt het voor dat mensen die in het magazijn werken je bijvoorbeeld informeren over een order die niet besteld is of waar iets mee is. Of ik daar even naar wil kijken. Uiteindelijk wil je niet dat de klant er last van ondervindt als er hier iets niet goed gaat.'

### **Toekomst**

Angélique heeft geen duidelijk beeld van de toekomst: 'Wat mijn toekomst zal brengen, weet ik niet. Of Verloskundige Praktijk Papendrecht over tig jaar nog bestaat? Misschien gaan we op in de massa en gaat iedereen in het ziekenhuis bevallen. Ik weet het eerlijk gezegd gewoon niet. De verzekeraars gaan bepalen hoe jij werkt. Dat is waar we nu mee te maken hebben. Ze willen dat je veel meer gaat samenwerken met het ziekenhuis en de gynaecologen. En omdat ze de ene keer dit en de andere keer dat willen, weten we niet zo goed wat de toekomst voor verloskundigen inhoudt. Ik zal mijn tijd wel uitzitten, denk ik. Maar is dat zo? Ik weet het niet. Ik snap dat verzekeraars zeggen dat de zorg soms erg duur is. Maar de mensen maken het ook zélf duur door van de ene verloskundige naar de andere te gaan omdat iets ze niet bevalt. De reactie van de verzekeraar is dan dat wij het als verloskundigen maar samen uit moeten zoeken en dat de zwangere alleen vergoed krijgt waarvoor ze is verzekerd. Wat de zorg ook duur maakt, is wanneer de gynaecoloog de zorg geeft die de verloskundige ook geeft. Als dit, hoewel het niet is toegestaan, gebeurt, wordt die zorg zowel door de gynaecoloog als door de verloskundige gedeclareerd. En dat accepteert de verzekeraar niet. Wij willen heel graag de zorg behouden voor bepaalde dingen waarvan wij denken dat ze low risk zijn en dat verloskundigen het ook kunnen doen. Als wij hiervoor betaald krijgen en de gynaecoloog komt niet in beeld, dan leidt dat ook tot een verlaging van zorgkosten. Want wij zijn goedkoper dan de gynaecoloog. Een normpraktijk heeft een x- aantal zwangeren onder behandeling. Maar omdat veel van hen extra zorg nodig hebben, staat de tijd die je ervoor krijgt niet in verhouding tot de zorg die je hun zou willen bieden. De normpraktijk zou dus moeten worden verlaagd om iedereen goede zorg te geven, maar dat kan nu nog niet. Komt ook bij dat je van alles moet doen om bij te blijven, om alles te standaardiseren. Ziekenhuis A heeft dit protocol, ziekenhuis B dát en ziekenhuis C misschien iets ertussenin. Dus mensen zijn afhankelijk van het ziekenhuis waar ze terechtkomen. Er is geen eenduidigheid, waardoor mensen gaan shoppen. Het zou al zoveel schelen als iedereen werkt volgens één bepaald protocol. Dan weten mensen waar ze aan toe zijn en gaan ze ook niet zomaar van de een naar de ander hoppen. Het zou zoveel makkelijker kunnen. Dat zou ik wel voor de toekomst willen: dat er meer eenduidig beleid komt. Dat zou het leven voor ons een stuk makkelijker maken.'

Jacco ziet ook niet direct welke kant het met Eteha opgaat. 'Dat zal nog interessant worden. Ik ben 4,5 jaar ouder dan Rogier. Als je ervan uitgaat dat wij hier allebei tot ons pensioen zitten, ben ik eerder weg dan hij. En dan moet je een opvolger hebben of een partner vinden. En die hebben we nog niet. Wat voor opleiding je ook heb gehad, je kan hier bijna alles vanaf nul leren. Het systeem, de producten. Maar een goede basis voor dit bedrijf is economie of marketing. Verder moet het ook wel een beetje in je genen zitten. We proberen wel altijd eerst binnen het bedrijf te kijken als we een vacature hebben. Waar het bedrijf over twintig jaar staat, durf ik niet te zeggen. Ik hoop dat het doorgaat en dat we stapjes kunnen blijven zetten. Dat is heel belangrijk voor de continuïteit van het bedrijf. Je moet blijven investeren. In mensen, in opleidingen, apparatuur. Het zou mooi zijn als je op een gegeven moment op een punt komt dat de in- en verkoop geregeld wordt door anderen. En dat je je dan meer kunt gaan bezighouden met nieuwe producten, nieuwe markten, andere leveranciers, producenten, noem maar op. Dat zou goed zijn voor het bedrijf. Om net even wat verder door te groeien en die onafhankelijkheid te krijgen. We zien, na de impact die corona op ons gehad heeft, gelukkig weer een stijgende lijn; al enige tijd trouwens. In het vergroten van je afzetmogelijkheden bij bestaande klanten en je daarnaast aantrekkelijk maken voor nieuwe klanten. En dat doe je onder andere door op zoek te gaan naar goede, nieuwe, aanvullende producten. En door een goede service te geven. We ontzorgen onze klanten door producten te leveren waarmee ze direct aan de slag kunnen. Dit gezegd hebbende, ik ben altijd redelijk pragmatisch. Als het er niet is, dan is het er niet. We leven in een tijd waarin veel leveranciers en fabrikanten overgenomen worden. En dat zijn ook bedrijven waarmee we al sinds 1980 zaken doen. Het is wat het is. Als er straks een leuk bedrijf komt dat vindt dat Eteha goed bij hen past, dan moet je er altijd open voor staan.'

### **Uitdaging**

Jacco: 'We hebben heel veel concurrentie. We zijn niet uniek in wat we doen. We zitten hier tussen Gorinchem en Rotterdam zo'n beetje in het maritieme gebied van Nederland. Dat betekent dat er heel veel soorten bedrijven zijn zoals wij. Alleen heeft ieder zijn accentverschillen. De een is heel sterk in een bepaalde markt, de ander met bepaalde producten. Het overlapt elkaar wél, maar je ziet vooral dat we veel van elkaar gebruikmaken. Waarom zou je als een bepaald bedrijf producten importeert die jij ook nodig hebt, dat ook nog eens doen? Op die manier trek je profijt van elkaar. Je bent nog steeds elkaars concurrent, alleen je merkt het niet. En dat heeft een aantal redenen: je opereert in verschillende markten, hebt verschillende klanten, zit in verschillende gebieden en handelt in verschillende producten. In onze manier van werken, de service die wij verlenen, en ook wat betreft prijs en levering, moet het voor de klant prettig zijn om met ons zaken te doen. En als dat past, dan is het top. Wij proberen altijd producten samen te brengen, zodat de klant een compleet product krijgt en niet zélf dingen bij elkaar moet gaan zoeken als ware het een soort puzzel. Dat is denk ik onze sterkte. En dat we altijd goed en snel kunnen leveren. Maar dat is natuurlijk óók een uitdaging. En dat is eerlijk gezegd het hebben van een eigen bedrijf op zich soms al. Want dat is echt niet alleen maar hosanna, maar best zwaar en moeilijk soms. Het komt soms voor dat het met een aantal dingen niet goed loopt. Met orders, een deellevering, een klant die niet wil betalen, noem maar op. En als eigenaar moet je dat dan helemaal gaan uitzoeken. Veel mensen zien alleen de buitenkant en dat ziet er heel zonnig uit. Maar geloof mij, dat is niet altijd het geval. Ik heb het er vroeger wel eens met mijn vader over gehad. Die zei: "Ik werkte vroeger bij een bedrijf en ik was ergens goed

in. Vervolgens ga ik voor mezelf beginnen en aan datgene waar ik goed in ben, kan ik steeds minder aandacht schenken. Waarom? Als de verwarming kapot is, moet ik hem maken. Als de computer vastloopt, idem dito. Vroeger belde ik een onderhoudsploeg of een technische dienst. Je gaat steeds minder tijd krijgen om te doen waar je goed in bent.” Ik heb vroeger veel met mijn vader gesproken. Hij heeft veel dingen gezegd waarvan ik denk: ja, dat is inderdaad zo.’

Angélique: ‘Ons vak wordt moeilijker doordat mensen mondiger zijn geworden. Ouders willen graag keuzes kunnen maken en hun mogelijkheden te horen krijgen. En je moet tegenwoordig overal informed consent voor vragen. De voors en tegens en alternatieven leg je voor en zo probeer je te komen tot een gezamenlijk besluit, wat soms echt leidt tot discussies. Ook als je echt uit kan leggen dat er een medische noodzaak is om iets te doen. Maar stel je voor dat ze het er niet mee eens zijn, dan heb ik straks een proces aan mijn broek. Vroeger hoefde je meestal niets te voor te leggen en ging men ervan uit dat de verloskundige wist wat ze aan het doen was. Mensen worden ook onzeker gemaakt en hebben minder vertrouwen in hun eigen lichaam. Ze staan wat verder van zichzelf af, lijkt wel. En dat vinden we weleens een beetje jammer. Het zorgt er voor dat je veel meer tijd nodig hebt voor het begeleiden van de zwangerschap. Men vraágt ook meer tijd. Vroeger deed je tien minuten over een standaard controle, nu is een standaard controle twee keer zo lang. En in die tijd red je het eigenlijk al niet meer. Veel verloskundigen houden het tegenwoordig maar vijf jaar vol. Er wordt ook veel van je gevraagd. Het is niet alleen de zorg voor de zwangere, maar er zit ook veel om heen. Zo wordt er van je verwacht om, naast je werk als verloskundige, in veel andere dingen te participeren zoals overleggen voeren en protocollen maken. Allemaal vriendenwerk oud papier. En dat maakt het werk soms best pittig.’

#### **Tip aan Jacco**

Angélique: ‘Ik vraag me af of het niet iets voor je is om zélf te gaan produceren?’

Jacco: ‘In het verleden heeft mijn vader een aantal producten uit China gehaald, waarna hij ze hier ging aanpassen. Maar daar zijn we mee gestopt vanwege de erg lange levertijd en prijsstijgingen. Maar dan praat je niet over nieuwe producten, maar over verbetering ervan. Zelf produceren is een optie wanneer je ook een grote afzetmarkt voor je product hebt. En dat is bij ons nog niet aan de orde. Onze focus ligt op het heel specifiek en klantgericht inkopen en proberen die producten zo samen te brengen dat onze klanten in één keer alles netjes in elkaar, geassembleerd, binnen krijgen. Maar we zullen altijd met een schuin oog kijken of er daarnaast nog interessante ontwikkelingen zijn.’

#### **Tip aan Angélique**

Jacco: ‘Ik zou voor jouw bedrijf niet direct kunnen zeggen wat je kunt verbeteren. Ik kan alleen misschien iets zinnigs zeggen over de administratieve kant ervan. Wijzelf hebben sinds eind 2019 een nieuw softwarepakket. Het duurt wel een paar jaar eer je er optimaal gebruik van kunt maken, maar het maakt het leven wel een stuk makkelijker als je je zaken administratief op orde hebt. In jouw geval is het probleem natuurlijk dat je al amper tijd hebt om je verloskundige taken uit te voeren. Om aandacht te geven aan de mensen die dat nodig

hebben. Dus dat betekent dat je buiten je standaard werkuren extra tijd moet vrijmaken om te zorgen dat dat ook op orde is. Je bent ook afhankelijk van regelgeving die door anderen is opgesteld. En daar moet je maar in manoeuvreren en tussendoor zwemmen. Je kunt boos worden, maar dat heeft geen enkele zin. Je moet ermee zien te dealen. Bij ons is dat anders. Wij hebben niet dat soort regels en veel meer vrijheid. Natuurlijk zijn er genoeg dingen die we wél of niet mogen, maar wij kunnen alles tegen onze klanten zeggen. Uiteindelijk bepalen zij natuurlijk wel of ze het accepteren.'

#### **Tips aan Papendrechtse ondernemers**

Angélique: 'Als je elkaar ergens in kunt versteken waardoor je jezelf beter op de markt kunt zetten, moet je dat doen. Maar daar moet je natuurlijk wel draagvlak voor hebben en dat is soms moeilijk.'

Jacco: 'Ik vind dat een van de doelen van Ondernemersvereniging Papendrecht zou moeten zijn, en dat gevoel heb ik ook bij hen – het is tenslotte een ondernemersvereniging –, om te kijken of er connecties gemaakt kunnen worden. Ik ben een groot voorstander van lokaal, regionaal kopen en wij proberen dat zelf ook. Er zijn genoeg gebruiks- en verkoopartikelen die je ook hier kunt kopen. Zo versterk je elkaar.'

#### **Tot slot**

Angélique: 'Jacco, je moet natuurlijk van je pensioen gaan genieten als het zover is. Maar ik hoop wél dat je dan een opvolger hebt gevonden, waardoor je mooie bedrijf blijft bestaan.'

Jacco: 'En ik hoop dat jij met je bedrijf in een wat rustiger vaarwater komt. Dat je genoeg tijd krijgt om te doen waarvoor je bent opgeleid: mensen helpen.'