

Martin de Kloet:

‘Een enthousiaste klant is je beste verkoper’

Door: Evert J. Bruinekoel

Een hechte relatie met de klanten en het leveren van een goed product dat voldoet aan de wensen en kwaliteitseisen van de klant, zijn volgens Henk en Martin de Kloet, respectievelijk directeur en toekomstig directeur van Jachtwerf Gebr. de Kloet de voorwaarden voor succes. ‘Een garantie voor succes zelfs’, aldus Martin de Kloet. ‘Onze klanten zijn zo enthousiast over hun zeilboot dat zij onze beste verkopers zijn.’

‘Veel van onze klanten nodigen mensen die vanaf de steiger staan te kijken naar hun zeilboot uit een kijkje aan boord te nemen’, weet De Kloet. ‘Als die mensen vervolgens bij ons langs komen, zijn zij al helemaal enthousiast en overtuigd van de kwaliteit. Dan hebben zij al gekozen voor een Midget, een Fellowship of een Sailhorse.’ Dat de klanten van Jachtwerf Gebr. de Kloet zo enthousiast zijn, komt onder meer door de wijze waarop ondernemer en medewerkers met de klant omgaan. ‘Alle schepen die wij bouwen zijn, op het casco na, custom built. De klant is nauw betrokken bij de bouw en vrijwel alle klanten komen wekelijks kijken hoe de bouw vordert. In feite zijn zij bij ons kind aan huis. Dat maakt dat je elkaar heel goed leert kennen. Ontspannen en correct met elkaar omgaan, zowel onderling als met de klant, is bij ons een vanzelfsprekendheid. En juist die houding maakt dat onze klanten zich thuis voelen bij onze werf.’

VERLANGENS

Groot-Brittannië is al geruime tijd de grootste afzetmarkt voor de werf. ‘Vanaf de eerste keer dat wij deelnamen aan de Southampton Boatshow is het een daverend succes geweest’, vertelt De Kloet. ‘Mede dankzij een superenthousiaste agent is Groot-Brittannië nu goed voor zo’n 80 procent van onze omzet. Britten houden van stoere, stevige schepen en dat is het belangrijkste kenmerk van de schepen die wij bouwen.’ Luisteren naar de klant is volgens De Kloet essentieel. ‘Je moet je klant kennen

en tegemoet komen aan zijn verlangens. Onze klanten zijn allemaal ervaren watersporters die weten wat zij willen en vooral wat zij niet willen. Grofweg kun je ze verdelen in drie groepen. De eerste groep komt van platbodems en is het onderhoud zat. De tweede groep komt van Spartaanse wedstrijdscepen. Zij zoeken een stoer schip met comfort. De derde groep komt van een groter schip en zoekt een schip waarmee zij ook alleen kunnen zeilen. Vertaald betekent dat voor ons dat wij makkelijk te onderhouden, stoere, comfortabele en gebruiksvriendelijke schepen moeten bouwen.’

Nu zijn er, zo erkent De Kloet, veel meer schepen die aan die voorwaarden voldoen. ‘Maar die zijn niet custom built. En juist dat spreekt de mensen zo aan. Zij hoeven zich niet tevreden te stellen met een compromis. De lengte, breedte en rompvorm staan vast. Voor de rest kunnen wij alle wensen vervullen. Bij de

De bouw van een Midget 31; isolatie wordt op de kale romp geplakt.



afbouw is sprake van enkelstuks productie en ieder schip is anders. De klant bepaalt de indeling van het jacht, de apparatuur, de accessoires, de kleurstelling. Vaak worden nog tijdens de afbouw op verzoek van de klant wijzigingen aangebracht. Hier geen standaard CNC-pakket. Het is zelfs zo dat wij zelf het teak uitkiezen voordat het gezaagd wordt. Daar hangt een prijskaartje aan maar dat is het absoluut waard.' Datzelfde prijskaartje hebben de boten die de werf bouwt. 'Wij zijn niet de goedkoopste maar wel de beste in onze klasse', stelt De Kloet. 'Een Midget 26 bouwen wij vanaf 70.000 euro en de Midget 31 heeft een basisprijs van 100.000 euro. Die waarde behouden de schepen overigens. Zo je al eens een Midget op de tweedehandsmarkt tegenkomt, zijn ze binnen een week verkocht en brengen dan, mits goed onderhouden, de standaard nieuwprijs op.'

DE BESTE MATERIALEN

Hoewel het bedrijf al in 1959 is opgericht, kwam de grote doorbraak begin jaren tachtig met de bouw van de Midget 26', een

ontwerp van Martin Bekebrede Yacht Design. 'Een comfortabel toerschip, relatief zwaar, met heel veel comfort en ongelooflijk zeewaardig', vertelt De Kloet. 'Het is een echte langkieler met een spitsgatvorm. Je kunt het vergelijken met het onderwaterschip van een viskoter. Wij bouwen dit type nog steeds en hebben de lijn uitgebreid met de Midget 31'. Het casco laat De Kloet bouwen bij Iverdi te Zwaag. 'Je moet het groots aanpakken of je moet ervan afblijven', legt de ondernemer uit. 'Als het gaat om verantwoorde polyesterverwerking dan is Iverdi de absolute top. De eerste laag is hand lay up en daarna wordt er vezel en hars opgespoten. Superkwaliteit, want net als wij neemt ook Iverdi alleen genoeg met de beste materialen. Ook bijzonder is dat romp en dek als één geheel geproduceerd worden. Dat komt de sterkte enorm ten goede.'

SCHROEVENDRAAIER

Enmaal afgeleverd in Kortenhoef start de werf met de afbouw. 'De spanten, ingelamineerd met polyester, gaan erin. Dit vormt

Martin de Kloet (rode trui) en Frans Baar controleren de afwerking en meten voor de nog benodigde materialen voor de keuken.



de draagconstructie van de vloer waarop wij verder bouwen. Onder de vloer, in de fundering van het schip, leggen wij een buizenstelsel van pvc-leidingen voor de benodigde bekabeling en afvoerleidingen. Alles is voorbereid en wij zorgen dat niet alleen huidige maar ook toekomstige wensen kunnen worden vervuld. Wil iemand nu nog geen maar later wel warmwater dan kan dat, net als bijvoorbeeld een uitbreiding van de installatie met elektrische ankerlieren. Ook brengen wij de ballast in het schip. Die ballast bestaat uit stalen staven die worden afgegoten met beton. Als dat allemaal is uitgehard, wordt het afgelamineerd met polyester.' De ballast is met 44 procent van het gewicht relatief groot. 'Bij een 31 voeter is de ballast 2,4 ton op een totaalgewicht van 5,4 ton. Juist dat hoge percentage maakt dat de Midget een heel stabiel schip is.' Is de vloer eenmaal geplaatst dan volgt de motorisering. 'Bij alles wat wij doen, is het uitgangspunt dat alle interieurdelen en accessoires, ook de motor, demontabel moeten zijn. Bij de Midgets staat de motor onder de trap. Je hebt zelfs geen schroevendraaier nodig om er bij te kunnen.'

DETAIL

De aandacht voor detail is overal doorgevoerd. 'De watertanks bijvoorbeeld zijn in het schip gelamineerd', legt De Kloet uit. 'De huid van het schip en de romp vormen de wanden van de tank. Alleen de deksel en het voorschot zijn extra ingelamineerd. Zo maak je optimaal gebruik van de beschikbare ruimte. Een speciale coating in de tank voorkomt lichtinlaat. Om te zorgen dat de tank helemaal leeg kan worden gepompt, is gekozen voor een taps toelopend ontwerp.' Bijkomend voordeel is dat de tank bij aanvaringen dienst doet als buffer. 'Dat was niet de gedachte achter de keuze voor deze plaats. Eigenaren wezen ons erop dat zij het een veilig idee vinden dat bij een aanvaring net onder de waterlijn alleen de watertank schade oploopt.'

Aan het optimaliseren van de veiligheid besteedt de werf veel aandacht. 'Dat begint met een vaste roestvaststalen reling', legt De Kloet uit. 'Heel gebruikelijk bij motorjachten maar om onverklaarbare redenen uitermate zeldzaam bij zeiljachten. Verder is het beslag overbemeten, heel zwaar uitgevoerd. Het schip is ondertuigd. Met licht weer is het wat snelheid betreft geen koploper maar een goede middenklasser. Bij zwaar weer, hoef je niet te reven en loop je iedereen voorbij.' Hoe veilig het schip in de praktijk is, blijkt uit een praktijkverhaal. 'Eind november hebben wij een Midget 31 afgeleverd aan een Britse klant. Het stormde

behoorlijk maar de enthousiaste eigenaar voer in één keer naar de westkust van Engeland. Toen wij na enkele dagen toch enigszins bezorgd belden of hij goed was aangekomen, antwoordde hij verbaasd "natuurlijk, wat kan er nu misgaan".'

NIET BEDRIJFSBLIND

Jachtwerf Gebr. de Kloet heeft dertien medewerkers die gezamenlijk jaarlijks tien tot twaalf boten bouwen. Ieder schip heeft een vast team van twee timmerlieden en één (1) technisch specialist dat alle werkzaamheden uitvoert. 'Zo'n team is op elkaar ingespeeld. Ze hebben aan een half woord genoeg', aldus De Kloet. 'Die samenwerking komt de kwaliteit van het eindproduct enorm ten goede.' Continue kwaliteitsverbetering is in de gehele organisatie doorgevoerd. 'Voortdurend kijken wat beter kan is een absolute vereiste', stelt De Kloet. 'Natuurlijk maken ook wij fouten. Dat is op zich niet erg mits je de fout herstelt en zodanig van die fout leert dat het de volgende keer niet meer gebeurt. Kwaliteitsverbetering is een voortdurend leerproces voor de hele organisatie. Verder leren wij heel veel van onze klanten. Als zij na een seizoen varen terugkomen voor de winterstalling vragen wij wat de ervaringen zijn geweest en of zij nog op- of aanmerkingen hebben. Als dan iemand bijvoorbeeld de opmerking maakt dat het handiger is als de deur naar de andere kant opendraait, of dat laden makkelijker zijn dan een kast, dan doen wij daar direct iets mee. Een gebruiker is een ervaringsdeskundige. Bovendien kunnen wij een beetje bedrijfsblind raken. Wij vinden die boten natuurlijk fantastisch.

Een eigenaar is niet bedrijfsblind, die merkt direct dat iets beter kan en is reuze enthousiast als wij tijdens de wintermaanden met zijn suggesties aan de gang gaan. ■