

# DICK VAN LEIJDEN: 'IN 40 JAAR IS VEEL VERANDERD, MAAR NIET ONZE GOEDE SERVICE'

**ALPHEN - ER ZIJN BEDRIJVEN WAAR ALLES DRAAIT OM DE AFDELING VERKOOP EN WAAR DE SERVICEAFDELING GEZIEN WORDT ALS EEN NOODZAKELIJK KWAAD. ZO NIET BIJ NISSAN VAN LEIJDEN; VANAF DAG ÉÉN STONDEN VOOR DICK VAN LEIJDEN, MEDEDIRECTEUR TON EN ZIJN VADER OPTIMALE SERVICEVERLENING EN DE TEAMGEEST VOOROP. VEERTIG JAAR NA DATO IS DAT NIET ANDERS. NOG STEEDS WORDEN NIEUWE MEDEWERKERS VOORAL OP DEZE EIGENSCHAPPEN AANGENOMEN. ANDERE VAARDIGHEDEN KUNNEN BINNEN HET BEDRIJF WORDEN AANGELEERD.**

Door Jolanda van Luinen

## OVER KLANTENBINDING

**Hoe is familie Van Leijden eigenlijk autodealer geworden?**

„Mijn vader was vroeger chef bij autobedrijf Bink, aan de Thorbeckestraat. Op een gegeven moment kon hij een bedrijf overnemen aan de Frederik Hendrikstraat met een pompstation ervoor. Zo werd hij op 7 oktober 1967 zelfstandig. Eerst verkocht en repareerde mijn vader alle merken; later werd hij subdealer van Vauxhall. Ik zat op dat moment in militaire dienst, maar mocht er vervroegd uit om mijn vader te helpen. Want hoewel hij twee mensen voor de benzinepomp en twee monteurs had, konden ze het werk niet aan. Mijn vader - hij is 83 geworden en heeft de laatste jaren, tot dik in de 70, voor halve dagen in de zaak gewerkt - was een zeer innemend man. Daardoor bleef een gedeelte van de voormalige klantenkring van Bink graag bij hem komen. Hij was het gezicht en aanspreekpunt, vooral vanwege de service. Wanneer de pompbediende je tank vulde, maakte hij ook even de autoruiten schoon en bracht hij zonnodig de banden op spanning.”

**Hebt u altijd al in de autobranche willen werken?**

„Nee, helemaal niet zelfs. Ik was thuis de oudste van zeven kinderen - we hadden het niet breed - en wilde liever werken dan leren. Graag wilde ik kok worden en mooie buffetten maken. Totdat ik erachter kwam dat je dan altijd aan het werk bent als anderen vrij zijn. Omdat ik veel met mecano bouwde, vond mijn vader dat ik het maar bij autobedrijf Rodenburg moest proberen, als leerling monteur in vachtwagens. Dat heb ik gedaan, maar toch heb ik meerdere malen gedacht 'wat doe ik hier'. Heel wat traantjes heb ik gelaten, wanneer ik mijn smerige nagels zag. Aan mijn baas lag het niet; hij was 10 jaar ouder dan ik, maar desondanks kon ik goed met hem door de bocht. Toen ik na vier jaar het diploma wilde halen voor eerste monteur, was daar bepaalde meetapparatuur voor nodig die zijn bedrijf niet had. Dus ging ik voor tien maanden naar autobedrijf Bervo, destijds dealer van Simca. Achter elkaar heb ik toen monteurdiploma's gehaald en daarna mijn middenstands- en vakbekwaamheidsdiploma. Vervolgens ben ik in militaire dienst gegaan.”

„En toen begon mijn vader voor zichzelf. Hiervoor heeft hij een lening moeten afsluiten, waardoor hij slechts een mager loontje kreeg. Omdat mijn vader



Dick van Leijden werkt al 40 jaar in het familiebedrijf, maar wil nog niet stoppen.

Foto: Wil Kokelaar

hard werkte voor onze toekomst, was het logisch dat ik hem zou gaan helpen. Binnen een jaar kon ik uit militaire dienst en ging ik voor zes dagen per week bij mijn vader aan het werk. Ik was hier niet 'het zontje van de baas', wel mijn vaders maatje. We maakten dagen van 7 uur 's ochtends tot 10 uur 's avonds. Soms mopperde mijn vrouw - ik kende haar al voordat ik in militaire dienst ging - dat ik mijn bed beter in de zaak kon neerzetten. Gelukkig was zij als boerendochter ook gewend om hard te werken en vond ze de autobranche leuk. Had zij er niet achter gestaan, dan had ik het vast niet volgehouden.”

## OVER ERVOOR GAAN

**Hoe was de taakverdeling binnen het familiebedrijf?**

„Toen een van de monteurs stopte, kreeg ik de leiding over de werkplaats en hoefde mijn vader dat niet meer te combineren met de verkoop. Want auto's verkopen met zwarte handen, dat kan eigenlijk niet. De werkplaats heb ik toen verder uitgebouwd, door mensen aan te nemen die ervoor willen gaan. Dat is gebleken, want zowel een monteur als de boekhouder werken hier 35 jaar en een andere monteur 21 jaar. Elke ochtend drinken we eerst met z'n allen koffie, waarna we om 8 uur gaan knallen. Wat dat betreft is er nog niets veranderd. Wat wel veranderd is, is dat 35 jaar geleden officieel het dealerschap van Datsun - later Nissan genaamd - werd binnengehaald. Van de 40 jaar dat Van Leijden bestaat, zijn wij dus 35 jaar Nissan dealer. Overigens repareren wij ook auto's van andere merken en kunnen deze ook bij ons ingeruild worden.”

**Wat is er in die jaren verder zoal gebeurd?**

„In 1989 is het bedrijf verhuisd naar de Koperweg. Aan de Frederik Hendrikstraat bleef het benzinepompstation, maar dat is in 1994 gesaneerd. Toen ik bij mijn vader in de zaak kwam, zat mijn broer 7 jaar jongere broer Ton nog op school. Na zijn examen, in 1971, kwam hij ook in de zaak. Van ons tweeën doet hij de afdeling verkoop en het financieel beleid, ik houd me bezig met het werkplaats gebeuren en het reilen en zeilen er omheen. Toen onze vader in 1986 het bedrijf aan ons wilde overdragen hadden we daar allemaal vertrouwen in. Nissan in eerste instantie niet. 'Twee broers samen directeur? Dat gaat altijd fout.' Daarom kregen we slechts een jaarcontract. Na afloop werd het echter stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd, omdat het ons wél lukte. In de bedrijfsvoering was er geen verschil met toen onze vader directeur was, want hij had ons sober opgevoed onder het motto: 'je kunt het geld maar één keer uitgeven'. We zijn blij dat hij ons altijd veel vrijheid heeft gegeven om zelfstandig te handelen. Dat het tussen Ton en mij nog steeds werkt, komt doordat we onze eigen taken hebben, maar wel overleggen over belangrijke zaken.”

## OVER SALES EN SERVICE

**Werken bij u van die 'snelle verkopers' die zich alleen richten op mannen?**

„Nee hoor, dat doen wij doelbewust anders. Bij ons vind je geen 'snelle' autoverkopers, maar mensen die vakkundig zijn en mee kunnen denken. Tegenwoordig zijn klanten mondig en deskundig. Juist

ook de vrouwen. Zij weten tegenwoordig heel goed wat ze willen op autobebied. Dat vinden wij een goede zaak. De eerste auto verkoopt de afdeling verkoop. Als de klant voor een tweede aankoop terugkomt, is dat de verdienste geweest van de serviceafdeling, is onze ervaring. Sales en service hebben elkaar dus nodig, vandaar dat wij hechten aan een goede onderlinge sfeer. Mijn dochter Colette is de enige vrouw die hier werkt. Als receptioniste is zij, samen met onze serviceadviseur Paul Rijkaart, het gezicht van de aftersales. Overigens zijn we nog op zoek naar monteurs die binnen ons team passen.”

**Stelling: zodra je met een gloednieuwe auto de garage verlaat, is hij minder waard.**

„Tegenwoordig is dat minder het geval, want gangbare modellen behouden hun waarde. Steeds meer mensen kopen een nieuwe auto en ruilen deze na de garantieperiode tegen gunstige voorwaarden weer in. In die tussentijd hebben ze in principe alleen kosten aan de grote en kleine beurten. Bijna al onze gebruikte auto's zijn ooit door ons als nieuw geleverd. Zodoende kennen we de reparatiegeschiedenis en weten we dat er niet gesjoemeld is met bijvoorbeeld de kilometerstand. Als eerlijk en solide bedrijf hebben wij immers een reputatie op te houden.”

**Nog een stelling: het moet verplicht worden met verlichting aan te rijden.**

„Ik denk dat je alles moet aanpakken om het aantal verkeersslachtoffers te verminderen. En met verlichting zijn ook grijze

en zwarte auto's beter zichtbaar. Dat je dan iets vaker je lampjes moet vervangen, moet je maar voor lief nemen. Bij een aantal Nissans gaat overigens de verlichting automatisch branden, wanneer je het contact aanzet. Voor wat betreft de milieuverontreiniging: de Nissan auto's zijn en worden nog steeds schoner en dat is goed voor het milieu. Een bewustere rijstijl kan hier een positieve invloed op hebben.”

## OVER TOEKOMSTPLANNEN

**Wat kunnen we nog van Dick van Leijden verwachten?**

„Voorlopig ga ik nog twee jaar door, want ik voel me nog jong. Wel ben ik minder gaan werken: wekelijks vier dagen in plaats van zes. De zaak is een beetje een hobby van mij, net zoals het op latere leeftijd voor mijn vader was. Als het nodig is, zeem ik de ramen en ruim ik het terrein op. Het bedrijf moet immers netjes, schoon en veilig zijn. En het stimuleert anderen als ze zien dat ik zelf sta te vegen. Dat ik daar de rust voor heb, komt doordat het team veel voor de zaak doet. Daar hoop ik nog lang van te genieten.”

**Naam:** Dick van Leijden  
**Geboortedatum:** 21 oktober 1947  
**Geboorteplaats:** Zwammerdam  
**Beroep:** mededirecteur van Nissan Van Leijden  
**Relatie:** getrouwd met Cora Olsthoorn (59)  
**Kinderen:** dochter Colette en zoon Sjors  
**Hobby's:** fietsen, met de camper weg, koken en onze boerderijdieren