

Rie Schouten Veldwerk Organisatie

'Interviewen is een prachtig vak'



Rie en Gert Schouten met het ISO-certificaat

Madrid, ESOMAR Congres, september 1992. Rie weet dat ik het eerste exemplaar van onze pas geproduceerde voorlichtingsfilm (voor het markt- en opinie-onderzoek in Nederland) in mijn koffer heb zitten. Ze zoekt me meteen na aankomst op. Samen vragen we de ESOMAR-dames of er ergens een mogelijkheid is de film af te spelen. Dat lukt. We kijken vol spanning. Halverwege kijk ik opzij naar Rie, ik wil mijn blijdschap over het resultaat kwijt. Haar ogen staan vol tranen. "Van geluk," zegt ze even later, "Dat hebben we toch maar mooi voor elkaar gebokst!"

Dát is Rie ten voeten uit. Vol liefde voor het vak, altijd bereid een helpende hand uit te steken en altijd even vriendelijk. Met die eigenschappen moest haar bedrijf, door haar opgericht in 1975, wel een succes worden. Een portret van Rie, haar zoon Gert en hun bedrijf: Rie Schouten Veldwerk Organisatie B.V.

Brand maar los als je wilt: hoe is het allemaal zo gekomen?

Rie: "Dat is een heel verhaal. Ik ben getrouwd in 1952 - met Bert, we kregen twee kinderen, Gert en Marianne, we woonden in Waalre en Bert werkte bij Philips in Eindhoven. Ik was huisvrouw, deed vrijwilligerswerk voor het Rode Kruis, was actief in de kerk, zo'n soort leventje moet je je voorstellen. Op een gegeven moment zei een vriendin tegen mij: 'Rie, ik doe nou toch zoiets leuks, ik enquêteer (zo noemden we dat toen nog) en dat is ook net wat voor jou'. Ze vertelde er wat meer over en ik raakte geïnteresseerd. Na een paar dagen kwam ze langs met een advertentie van Makrotest uit Amsterdam, waarin interviewers werden gevraagd. Ik solliciteerde, werd opgeroepen en ging op sollicitatiebezoek in Amsterdam. Een hele onderneming in die tijd. Helemaal van Brabant naar Amsterdam. Ik werd diezelfde middag nog aangenomen, kreeg 'proef'werk mee, dat goed werd beoordeeld. En zo kwam ik in het vak terecht."

Over welk jaar hebben we het?

"Ik denk dat het sollicitatiegesprek in 1967 plaatsvond. In 1968 vroeg Makrotest mij om rayonhoofd te worden voor de provincies Brabant en Zeeland."

Makrotest werkte met tien rayonhoofden, allemaal vrouwen in posities zoals ik. Eens per maand hadden we een rayonhoofdenoverleg in Amsterdam. Nuttig en vooral ook heel gezellig. Het systeem van rayonhoofden is duur. We stonden alle tien op de loonlijst, we deden (door de controlefunctie) zelf minder

interviews, we moesten tenminste eenmaal per jaar alle interviewers persoonlijk bezoeken en daar een verslag over schrijven. In de loop van de tijd vielen er rayonhoofden af en die werden niet vervangen. Zo groeide mijn rayon. Op een gegeven moment was ik ook verantwoordelijk voor de hele provincie Utrecht. Ik heb in die tijd zo verschrikkelijk veel geleerd. Hoe je met interviewers om moet gaan, dat je alleen maar goede relaties opbouwt met aandacht en respect, dat soort dingen."

En toen ging -in 1973- Makrotest failliet

"Ja, voor ons als rayonhoofden volslagen onverwacht. Op een vrijdagmiddag werden we gebeld. We moesten met spoed naar Amsterdam komen. Er waren toen nog vijf rayonhoofden over. Bij Makrotest aangekomen werd ons medegedeeld dat het bedrijf failliet was en dat we niets meer uitbetaald kregen. Dat pikten we niet en we besloten het pand niet te verlaten vóór we alle achterstallige bedragen hadden ontvangen. Dat is ons gelukt. We vonden het faillissement iets vreselijks, hadden alle vijf erg veel plezier in ons werk. Maar het was voor ons niet over-en-uit. Integendeel, dat werk had me helemaal te pakken. Ik wilde het per se niet missen. Ik had natuurlijk al wel mijn netwerkje met inmiddels ex-Makrotesters. Met Rob van Leeuwen bijvoorbeeld. Hij is na het faillissement naar ISEO in Bussum gegaan en daar heb ik toen vrij veel interviewwerk gedaan. Ik ben bij ISEO ook nog een tijdje hoofd buitendienst geweest. Van Rob en Mark Wessels heb ik calculeren geleerd. Langzaam maar zeker groeide het idee: 'Dit kan ik ook voor mezelf doen, dan hoef ik niet zo vaak meer naar het Westen'."

Wanneer zette je dat idee om in een feit?

"In 1975. Ik ben in dat jaar naar de Kamer van Koophandel gegaan en vervolgens heb ik een B.V. opgericht. In september ben ik naar het ESOMAR Congres in Montreux gegaan om mijn eerste acquisitiesprekken te voeren. Met marktonderzoekers van Nederlandse bedrijven, maar ook met buitenlandse bureaus. Het bleek een gouden greep. Na het congres kwamen er regelmatig aanvragen en opdrachten binnen. Vooral van buitenlandse bureaus. Vergeet niet dat er toen nog weinig veldwerkorganisaties in Nederland waren. Interview had INVO opgericht, maar verder was er niets. Het was echt een gat in de markt."

Ik begon alleen en letterlijk met niks. Het eenvoudigste typemachientje en een minstens even eenvoudig bureau. Zaak aan huis, dus heb ik een gedeelte van het woonhuis er voor vrijgemaakt. Na een paar maanden - het zal begin 1976 geweest zijn - ben ik naar het Arbeidsbureau gegaan, omdat ik er iemand bij moest hebben. In die tijd kon je nog niet

je telefoon overschakelen of een mobieltje meenemen in je auto. Ik was steeds vaker op pad en dan was mijn kantoor onbereikbaar. Dat kon niet langer zo. Degene die toen bij me kwam werken is gebleven tot de verhuizing van het bedrijf naar Zaandam, zo'n twintig jaar dus."

'Soms mocht ik met mijn moeder mee naar instructiebijeenkomsten. Dan werd ik met twee flesjes chocolademelk in café Kalkhoven gestald'

En hoe ging het met de omzet?

"Toen ik begon, streefde ik vooral naar quitte spelen. Er ging allereerst al f 25.000 in de B.V. om 'm te kunnen oprichten en ik had al vrij snel personeelskosten. Verlies heb ik gelukkig nooit geleden. Maar zelfs als dat zo geweest was, begon ik vanuit de luxe positie dat we van mijn bedrijfje niet hoefden te leven. Bert had een hele goede baan bij Philips."

De omzet steeg geleidelijk en daarmee ook de winst. Toen Gert het overnam bedroeg de omzet circa zeven ton. Gert zit overigens inmiddels al op het dubbele."

Hoeveel personeelsleden had je toen Gert het bedrijf overnam?

"Met Gert erbij waren we met zijn vieren en een vast interviewerscorps van circa driehonderd personen. Gert heeft eerst twee jaar bij ons in Waalre meegedraaid. In 1995 vond de verhuizing naar Zaandam plaats en eind 1997 heeft hij de zaak écht overgenomen."

Zijn de rollen nu omgedraaid? Werk jij nu bij Gert?

"Ja, leuk hè? Ik draai regelmatig mee met zaaltests, het uitzetten van het werk bij de interviewers en ik geniet volop. Voer opdrachten uit en heb geen zorgen meer, heerlijk!"

Hoe was dat als kind, een werkende moeder?

Gert: "Dat was in die tijd en de omgeving waar wij woonden nog niet zo gewoon. Mijn zusje en ik mochten er aanvankelijk ook niet over praten. We hoefden het niet echt te verzwijgen, maar we mochten er ook niet mee te koop lopen. Zo was het ongeveer. Ik was elf jaar toen mijn moeder met interviewen begon en mijn zusje acht. Aanvankelijk was mijn moeder gemiddeld twee avonden per week weg om gesprekken te doen. Dat werd gaandeweg meer. Van lieverlee werden mijn vader, mijn zusje en ik natuurlijk meer bij 'het huishouden' betrokken. We vonden vooral het helpen koken heel leuk, herinner ik me. Ik heb geen nare herinneringen aan die tijd. Integendeel. Soms mocht ik met mijn moeder mee naar instructiebijeenkomsten

bij Makrotest. Dan werd ik met twee flesjes chocolademelk in café Kalkhoven gestald, prachtig vond ik dat. Daar gebeurde altijd wel wat. En de reis met de auto, reuze spannend allemaal."

In 1975 begon ze een eigen bedrijf, is toen jouw belangstelling voor het marktonderzoek al gewekt?

"Nee, ik vond wel dat ze veel enthousiaste verhalen vertelde, maar daar bleef het bij. Ik ben een heel andere weg ingeslagen en mijn zusje ook. Voor mijn moeder is het achteraf een zegen geweest dat ze voor zichzelf is begonnen. Twee jaar later werd mijn vader namelijk zeer ernstig ziek. Hij moest op een gegeven moment volledig verpleegd worden en in een verpleeghuis worden opgenomen. Daar heeft hij ééntwintig jaar doorgebracht. Hij is onlangs overleden. Mijn moeder heeft hem al die jaren vrijwel elke dag bezocht. Daarnaast heeft ze zich volledig op haar werk gestort. Thuis zitten en zielig zijn, past gelukkig niet bij haar."

Wanneer begon het bij jou wél te kriebelen?

"Dat was in 1993. Ik had een hele boeiende baan als programmeur in culturele jongeren centra. Daar was ik op een gegeven moment voor mijn gevoel mee klaar. Ik zat aan de top, voelde geen uitdaging meer. Ik ging nadenken over andere opties en toen kwamen onder andere die enthousiaste verhalen van mijn moeder weer boven. Ik ben met haar gaan praten. Het bleek achteraf meer om 'in de week leggen' te gaan. Ze zei: 'Oh' en toen een hele tijd niets. En veel later: 'Daar zal ik over nadenken, ik kom erop terug'. Dat heeft een aantal lange weken geduurd."

Wat zie je als je belangrijkste beslissing?

Rie: "Dat is zonder enige twijfel de overdracht van het bedrijf naar Gert. Ik had het nooit verwacht. Toen hij er in 1993 met mij over ging praten wilde het maar heel moeilijk doordringen. En vervolgens komen dan de twijfels. Ik dacht: dan zegt hij die mooie baan in Zaandam op, hij moet een behoorlijk salaris hebben, hij moet steeds van Zaandam naar Waalre rijden en dat betekent dus een stevige auto. En: hij heeft geen ervaring in het vak. Ik heb er echt behoorlijk van wakker gelegen. Maar (kijkt me stralend aan) het is allemaal goed gekomen en ik ben er nu heel erg blij mee!"

Gert: "De belangrijkste beslissing voor mij was het behalen van het ISO-certificaat in 1998. Ik heb lang getwijfeld of ik wel bij de VMO wilde blijven. Ik heb toen een stevig gesprek gehad met de voormalige directeur van de VMO: George Görtemöller. Dat leidde tot mijn beslissing de VMO 'the benefit of the doubt' te geven en in VMO-verband het ISO-certificaat te gaan halen. Van die beslissing heb ik zeer veel profijt gehad. Via de VMO heb ik een adviseur in de arm genomen, Bernadette van Pampus, die me gedurende het hele traject op een fantastische manier heeft geholpen. We hebben er samen een half jaar lang heel hard aan gewerkt. Maar het was meer dan de moeite waard. Je krijgt je bedrijf goed in de vingers. Het heeft me sterker gemaakt. Ik weet nu ook zeker wat ik wil; niet ál te veel meer groeien, en alle aandacht richten op kwaliteit. Dat betekent onder andere veel opleiding en training, maar ook veel plezier in het werk. Voor mij een ideale combinatie."

een bedrijf dat je tot in de kleinste details beheerst. Heel boeiend allemaal."

Wat heb je erg gevonden?

Rie (zonder een moment van aarzeling): "Ik vind het vreselijk als iemand fraudeert. Daar kan ik nachten van wakker liggen. Dat mensen die ik volledig vertrouw en respecteer en die ik goed meen te kennen, zo iets doen. Ik ervaar dat als een persoonlijk falen. Het komt gelukkig niet vaak voor, maar de paar keer dat het gebeurd is, waren echte nachtmerries voor mij. En verder de reactie van mijn eigen medewerkers op de komst van Gert en de uiteindelijke consequentie dat het bedrijf naar Zaandam zou worden verplaatst. Natuurlijk was dat slecht nieuws voor hen na zo'n lange en harmonieuze tijd van samenwerking, maar de manier waarop ze reageerden, heeft me diep gekwetst. Daar wil ik het ook liever maar bij laten, het is een zwarte bladzijde uit de geschiedenis van ons bedrijf."

Gert: "Ik wist dat deze vraag zou komen

dan een keuze moet doen dan kies ik voor IPM. Als ik daar met een ploeg van tien à vijftien interviewsters naar toe ging voor een instructie, dan werd je niet alleen bijzonder goed ontvangen, maar kreeg je ook een instructie die klonk als en klok. Je voelde je zeker van je zaak als je weer op straat stond, ik hield er altijd een goed gevoel aan over."

Zou het nu lastiger of gemakkelijker zijn een veldwerkinstituut op te richten?

Rie: "Dat heeft helemaal niets te maken met de tijd waarin je leeft. Het heeft alles te maken met enthousiasme voor het vak. Als je er in gelooft zul je zeker slagen. Er zal altijd behoefte blijven aan kwalitatief goed veldwerk."

Gert: "Nieuwe veldwerkorganisaties werden in het verleden nogal eens geboren uit opgekochte bestanden van 'overleden' bureaus. Dat is geen goede basis. Als je start met, laten we zeggen, zo'n tien mensen die je vertrouwt en die jou vertrouwen dan maak je een goede kans. Gewoon beginnen met kleine projecten en langzaam maar zeker groeien. Sleutelwoorden voor succes zijn wat mij betreft vertrouwen en wederzijds respect."

Wil je tot slot nog iets zeggen tegen de lezers van Onderzoek?

Rie: "Ik zou graag iets willen vragen en dan met name aan de projectleiders van de full-service bureaus: 'Zouden jullie a.u.b. - nog meer dan je wellicht al doet - aandacht willen geven aan dat bijzonder lastige onderdeel van de projecten, namelijk het veldwerk?' Ik kan me zo ergeren wanneer ik merk dat het daaraan schort. Een voorbeeld? Laatst organiseerde ik een groepsdiscussie waaraan ook twee projectleiders-marktonderzoek moesten meedoen. Wat denk je? Op de dag dat de discussie plaatsvond belden ze beiden af zonder voor adequate vervanging te zorgen. Zo'n ervaring maakt weer eens duidelijk hoezeer veldwerk - zelfs als het gaat om een groepsdiscussie - vaak als een ondergeschoven kind, een noodzakelijk kwaad of hoe je het maar wilt noemen, wordt beschouwd."

Gert: "Eigenlijk zou agendapunt 1 van elke plenaire VMO-vergadering moeten zijn: 'Hoe gaat het met het veldwerk, beste mensen?' Dat is toch de basis van het vak, daar moet heel veel aandacht voor zijn. Ik merk overigens wel een kentering in de goede richting binnen de VMO, maar het gaat heel langzaam. Interviewers moet je enthousiast maken en vooral houden. Dat proberen wij met alle mogelijke middelen. De marktonderzoekers zouden daar een veel substantieelere bijdrage aan kunnen leveren dan nu het geval is. Ik weet bijvoorbeeld zeker dat mijn interviewers het prachtig zouden vinden na afloop van een project één enkel A4-tje met een paar uitkomsten van het onderzoek te krijgen. Zo iets zou toch moeten kunnen?" ●

Rie kent alle namen van de (klein)kinderen van de interviewers uit haar hoofd, ik zwéér het je'

Waar beleef je plezier aan?

Rie: "Aan het contact met mensen. En dan in de allereerste plaats aan het contact met de interviewers. Dat zijn 'mijn' mensen, die hebben een grote plek in mijn hart."

Gert: "Rie kent alle namen van de (klein)kinderen van de interviewers uit haar hoofd, ik zwéér het je. En alle ups en downs in hun gezinnen. En beslist niet als een goedkoop trucje hoor. Zo zit ze nu eenmaal in elkaar."

Rie: "Maar ik beleef ook veel plezier aan het omgaan met klanten, met collega's en concurrenten en met de mensen die actief zijn binnen clubs als 'Uw Mening Telt' en de VMO. Daar heb ik zelf ook altijd veel tijd en energie in gestoken."

Gert: "Ik vind interviewen een prachtig vak. Daar geniet ik heel erg van. En verder vind ik het omgaan met mijn medewerkers en het interviewcorps heel prettig. We hebben een volstrekt platte organisatie en klaren de klussen als één team. Ik zou ook niet anders kunnen werken. En last but not least: ik heb gemerkt dat ik het runnen van mijn eigen bedrijfje erg leuk vind. Dat was een soort openbaring, kun je wel zeggen. Ik had namelijk nooit gedacht dat ik dat aspect zo aantrekkelijk zou vinden. Overal zelf verantwoordelijk voor zijn, van briefpapier ontwerpen tot klantencontacten en van gesprekken met mijn accountant tot het op zoek gaan naar een groter pand. Alles zelf bedenken en overal op worden afgerekend. Bouwen aan

en ik heb er heel lang over nagedacht. Maar behalve de clash met de medewerkers uit Waalre, waar Rie het net over had, schiet me niks te binnen. Het gaat me goed en dat heb ik mede te danken aan mijn steun en toeverlaat Gemma, die al drie jaar bij ons werkt en een inzet heeft van meer dan 100%."

Zijn er nieuwe bureaus ontstaan uit jullie bedrijf?

Rie: "Mijn ex-medewerkers hebben na het vertrek van ons bedrijf naar Zaandam een eigen bureau opgericht dat gespecialiseerd is in respondentenselecties."

Welk huidig bureau spreekt het meest tot je verbeelding?

Gert: "Ik heb in het algemeen meer met kleine bureaus dan met grote. Ik las laatst jouw verhaal over OP&P Product Research, met Pieter Punter en Aimée Oliemans. Dat sprak me aan, er was veel herkenning. Een kleine onderneming, mensen met hart voor de zaak. Als ik - zoals op een keer tijdens een Nieuwjaarsborrel van de NVMI - met Pieter zit te praten, gaat het meteen over het vak. Niet over het managen, maar over de inhoud."

En ik denk ook aan een bedrijf als Evidens. Daar worden de door ons verzamelde data verwerkt. Een zeer betrokken en toegewijd team van mensen met veel kennis van zaken en passie. Heerlijk om mee samen te werken."

Rie: "Moeilijke vraag hoor. Maar als ik