Janny Lok

Frans Jan en Elisabeth Ernst:

'We hadden een bus, dus waren **we mobiel**'

Frans Jan Ernst staat bekend om zijn recht-voor-zijn-raap uitspraken. Gooit maar al te graag knuppels in het hoenderhok en komt onmiddellijk in het geweer als hij ergens onrecht vermoedt. Hij heeft een groot hart, dat overigens ook klein kan zijn. Hij is - terecht - trots op het mooie bedrijf dat hij samen met zijn vrouw Elisabeth heeft opgericht en uitgebouwd: Mobiel Centre Marktonderzoek. Zij vullen elkaar prachtig aan: de impulsieve Frans Jan en de voorzichtig opererende Elisabeth.

Het is leuk om hen bij mij thuis aan tafel te hebben. Natuurlijk weer met een prachtig boeket bloemen en natuurlijk niet bereid te accepteren dat ik de lunch betaal.

Want: als er één collega weet wat attent zijn betekent, is Frans Jan het wel. Ik laat het me dus voor de zoveelste keer in mijn leven allemaal maar weer lekker aanleunen.

Frans Jan, hoe ben jij in dit vak verzeild geraakt?

"Door een stom toeval. Ik werkte sinds mijn achttiende jaar in de champignons. Eerst in Nederland, daarna vijf jaar in Italië, vervolgens zeven jaar in Oostenrijk. Op mijn tweeëndertigste jaar kwam ik terug in Nederland. In Utrecht om precies te zijn. Hoewel ik een heel goede naam in de branche had opgebouwd, kwam ik bij geen enkele champignonkweker meer aan de slag. Ik had een grote mond gehad tegen mijn baas in Oostenrijk. Het is een heel klein wereldje en ik stond in Nederland meteen bekend als 'een lastige knaap'. Iemand die je dus maar beter niet in dienst kunt nemen.

Op een avond zat ik in de kroeg te praten met een jongen, die tegen me zei: 'heb je morgen iets te doen?' Nou, nee dus. Hij weer: 'ga je dan mee enquêteren?' Ik liet merken dat ik totaal niet wist waar hij het over had. Zijn uitleg beviel me wel en zo reisden we de volgende dag samen naar Eindhoven om een onderzoek te doen naar Lucky Strike!

Die jongen bleek te werken voor Marketing Services in Hilversum, een bedrijf dat eigendom was van de familie Brummer. Ik kon het goed vinden met 'de Familie' zoals de Brummers door de medewerkers werden genoemd, vooral met de heer Brummer Sr.

Op 1 januari 1974 ben ik in vaste dienst gekomen bij de Brummers. Het was een eigenzinnige familie. Ze trokken zich niets aan van 'het wereldje van het marktonderzoek', trokken geheel hun eigen plan. Ze hadden als eerste in Nederland een aantal bussen waarmee ze naar winkelcentra gingen om onderzoek te doen. Er zaten in die jaren een heel stel bekende mensen uit het vak, zoals Manus (Maarten) Kleijne, Jacques Reniers, Adriaan Lamme, Hans Timmers en Henk van Diggelen.

Ik heb in totaal tien jaar bij 'de Familie' gewerkt. Veel in het buitenland gezeten voor allerlei projecten, zeer naar mijn zin."

Waarom ben je dan toch weggegaan?

"De heer Brummer Sr. deed op een gegeven moment het bedrijf over aan zijn zoon Robert. Inmiddels waren veel van de projectleiders vertrokken. Samen met Henk van Diggelen voerde Robert Brummer de directie. Er onstonden spanningen tussen mij en de directie. Het resultaat was dat ik ben opgestapt. De heer Brummer Sr. bemoeide zich er mee. Zei: 'jij hebt hier tien jaar gewerkt, je bent deel van de familie. Als je voor jezelf wilt beginnen, help ik

je financieel'."

Over welk jaar hebben we het?

Frans Jan: "Elisabeth en ik zijn op 1 mei 1984 gestart met Mobiel Centre."

Elisabeth: "Frans en ik waren inmiddels al enkele jaren getrouwd en hadden een dochtertje, Famke, van twee jaar. We hebben er natuurlijk thuis wel een hele tijd over gepraat. Het is niet niks om zomaar voor jezelf te beginnen. Maar Frans had het daar echt niet meer naar zijn zin. We besloten een B.V. op te richten. Als het dan fout zou gaan, zou Frans een WW-uitkering krijgen en zou hij op Famke passen. Ik zou dan een volledige baan gaan zoeken."

Frans Jan: "We hadden een garage in Utrecht gehuurd. Legden zelf de vloerbedekking. Hadden twee bureautjes geleend en verder was er een telefoon. We hadden een auto, een bus en een chauffeur die we op uurbasis konden inschakelen."

Elisabeth: "En we hadden een doorschakelsysteem. Als Frans Jan niet op de zaak was en er werd gebeld dan hoorde ik thuis een zoemertje en wist ik dat ik aan moest nemen met de naam Mobiel Centre. Vervolgens piepte ik dan Frans op en die handelde de boodschappen af. Ik werkte aanvankelijk één dag per week op de zaak, maar dat werden er al gauw meer."

Hoe kwam je aan klanten?

Frans Jan: "'Wat dat betreft heb ik enorm veel mazzel gehad. Het CIMK (Centraal Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf, JNL) mocht ik meenemen. En na korte tijd belde de contactpersoon van de HEMA: 'Frans Jan, jij bent daar niet meer en ik heb een grote hoeveelheid veldwerk te doen.' Binnen een maand had ik dus twee prachtige accounts."

In 1985 kwam er een tweede garage bij en op een gegeven moment zaten we in zes garages, die we onderling met elkaar hadden verbonden. Het bleef een hokkerig geheel. In 1993 zijn we naar Almere gegaan. Daar konden we een mooie ruimte huren van 350 vierkante meter. Inmiddels hadden we de luchthaven Schiphol aan de klantenlijst kunnen toevoegen."

Elisabeth: "Aanvankelijk zou ik vooral thuis werken en me concentreren op de boekhouding. Dat werd niks. Frans vergat rekeningen en andere stukken mee naar huis te nemen. We hadden er inmiddels een tweede kindje bijgekregen, onze zoon Feiko. Toen Feiko twee weken oud was zei mijn tweelingzus: 'breng 'm maar bij mij, dan kun jij je gang gaan'."

Stond het voor jou vast Frans Jan te gaan helpen in zijn zaak?

Elisabeth: "Ja. Dat was voor mij heel gewoon. Thuis hadden wij ook een zaak en wij waren als kinderen niet anders gewend dan dat mijn moeder daar hielp. Toen wij groter werden hielpen we ook mee. Het zou nooit in mijn hoofd opkomen om als Frans een eigen zaak zou beginnen zelf een andere carrière op te bouwen."

Hoe is het met de omzet van Mobiel Centre gegaan?

Frans Jan: "In de periode mei-december 1984 haalden we een omzet van *f* 320.000,-. Je mag best weten dat ik toen een potje heb gejankt van geluk. In 1985 haalden we een omzet van acht ton en de jaren daarna hebben we altijd een behoorlijke plus laten zien. In 1999 bedroeg de omzet bijna zeven miljoen."

En de personele opbouw?

Elisabeth: "Frans en ik begonnen met zijn tweeën. Als we mensen nodig hadden betaalden we die op basis van uurloon. We hebben nu negenendertig mensen op de loonlijst staan. Het aantal personen dat op basis van uurloon in 1999 voor ons heeft gewerkt bedraagt ruim 1.200."

Hoe kwam je op de naam Mobiel Centre?

Frans Jan: "Die heb ik bedacht. Toen we in 1984 begonnen hadden we een bus en dus waren we mobiel! Klanten konden onderzoek krijgen waar ze wilden, wij reden er wel naar toe. En Centre vond ik mooi. De reclameman die we toen hadden wilde er Center van maken, maar dat wilde ik niet. De hele naam luidde: 'Veldwerkorganisatie Mobiel Centre'. Dat leverde soms de gekste aanvragen op. Daarom hebben we er later het woord 'Marktonderzoek' aan toegevoegd en dat hielp."

Hoe heb je de benodigde kennis van het vak opgedaan?

Frans Jan: "Goed geluisterd naar anderen. Overigens noem ik mezelf geen marktonderzoeker. Ik ben een manager, ik ben de directeur. Ik had in wezen net zo goed in een andere branche terecht kunnen komen. Zou mij niet hebben uitgemaakt."

Elisabeth: "Ik ben me wél in het vak gaan verdiepen. Heb ook het examen Marktonderzoeker van de NVMI gehaald. Ik vond dat belangrijk om goed mee te kunnen praten in ons managementteam. Ik wilde niet dat anderen zouden denken: 'wat beweer jij daar nou, jij hebt toch geen verstand van het vak'."

Hoe zit het bij Mobiel Centre met de eigendomsverhoudingen?

Frans Jan: "Aanvankelijk zat de heer Brummer Sr. met geld in ons bedrijf. Hij had ook aandelen. Ik heb mijn schuld zo snel mogelijk betaald en de aandelen van hem gekocht. Dat was ook de afspraak die we gemaakt hadden. Het was puur een kwestie van vertrouwen tussen de heer Brummer enerzijds en Elisabeth en mijzelf anderzijds. Een fantastische man was dat. We zijn al heel lang 100% eigenaar van het bedrijf en dat willen we ook graag zo houden. Ik heb helemaal geen zin om voor wie dan ook met mijn billen bloot te gaan."

Elisabeth: "Als je je personeel aandelen aanbiedt, lever je een stuk van je beslissingsbevoegdheid in. Dat willen we liever niet."

Hoe zit de structuur dan precies in elkaar?

Frans Jan: "Er is een holding die Ernst en Partners heet. Daaronder hangt Veldwerkorganisatie Mobiel Centre Marktonderzoek en daaronder Field Research Almere. Risicovolle opdrachten worden ondergebracht in Field Research Almere. Mocht er ooit iets mis gaan dan gaat Field Research Almere waarschijnlijk failliet en blijft de rest intact. Ik heb ook meerdere B.V.'s nodig voor de spreiding van de werknemers. Ik wil niet dat er op een gegeven moment vijftig personen binnen één B.V. werken, want dan moet er een ondernemingsraad komen en (lacht hartelijk) dat wil ik koste wat kost voorkomen. We hebben een managementteam waar Ada Bakker, Hanneke Sluyter, Elisabeth en ik deel van uitmaken. Ada en Hanneke werken al meer dan twaalf jaar bij ons. We hebben naast de zaak in Almere-Haven, testlocaties in Utrecht, Eindhoven en Almere-Stad. En we zijn bezig er eentje op te zetten in Groningen."

Wat zie je als belangrijkste beslissingen in ruim vijftien jaar Mobiel Centre?

Frans Jan: "De overstap van Utrecht naar Almere in 1993. Niet alleen om van die hokkerige garages af te zijn, maar vooral omdat we in Almere een heel ander medewerkers-bestand konden opbouwen. In Utrecht hadden we te maken met studenten waar je nooit lang een beroep op kon doen. Ze hadden geen echte binding met ons bedrijf en ze verdwenen natuurlijk ook voor het overgrote deel wanneer ze waren afgestudeerd. In Almere woonden zeer veel jonge huisvrouwen, die het leuk vonden er wat bij te verdienen. Het was veel prettiger werken met deze doelgroep. De kinderwagens blokkeerden soms bijna de toegang, maar het was allemaal heel plezierig. Om kwart over drie verdwenen ze om kinderen te halen en dergelijke maar om zeven uur zag je de één na de ander weer verschijnen om nog een paar uurtjes in te voeren, te coderen of wat er ook maar te doen was."

Elisabeth: "Ik vind het heel belangrijk dat we straks gecertificeerd zijn. We zijn daar op het ogenblik heel druk mee bezig. In mei/juli zijn we er helemaal klaar voor. Een paar jaar geleden hebben we het ook als eens geprobeerd. Toen kregen we alleen een handboek en een grote hoeveelheid formulieren die ingevuld moesten worden. Zonder verdere begeleiding kwam daar bij ons niets van terecht. Nu trekt Hanneke, die onze kwaliteitsmanager is, deze klus. Ze loopt perfect op schema. Eens in de twee weken komt er een hele aardige mevrouw van het bureau Q-bus om ons te helpen. We hebben een team gevormd waar acht mensen van ons in zitten. De hele achterban wordt er ook bij betrokken; we hebben schema's opgehangen en daardoor kan iedereen zien hoever we zijn. Het kost heel veel tijd - en dus geld - maar het is zeer de moeite waard. Ik ben er althans heel tevreden over."

Frans Jan: "Eén hele belangrijke beslissing moet nog komen: wat gaan we doen met Mobiel Centre? En wat gaan we dan zelf doen? Het is nog niet direct aan de orde, maar deze vragen zullen tussen nu en vijf jaar wel moeten worden gesteld en beantwoord. Er zijn veel opties te bedenken. Voorlopig gaan we gewoon door met hard werken en plezier maken."

Wat heb je erg gevonden?

Frans Jan (zonder een moment van aarzeling): "Het ontslag dat ik een van mijn oudste medewerkers heb moeten aanzeggen. Dat gebeurde in 1995. Ze werkte tien jaar bij ons. Het verschil van mening dat tussen ons ontstond, escaleerde en werd uiteindelijk met behulp van advocaten uitgevochten. Dat heb ik vreselijk gevonden. Ik heb me zelden in mijn leven zo belazerd gevoeld, in alle betekenissen van het woord."

Elisabeth: "Ik vond het vooral erg voor Frans. Hij is een hele goede baas, dat durf ik best te zeggen. Hij doet veel leuke dingen naast de normale financiële beloning. En dan krijg je zoiets. Maar ik heb er zelf ook veel verdriet van gehad."

Frans Jan: "Een tweede ding dat ik erg vind heeft te maken met de collega's. Ik gebruik dat woord nu wel, maar er is verdomd weinig collegialiteit tussen de bureaudirecteuren. We zitten een aantal keren per jaar met elkaar aan tafel en dan zijn we het over de heikele punten wel eens, maar als we de vergaderzaal uit zijn, bijten we elkaar de strot weer af. Er zijn binnen de VMO ook helemaal geen mogelijkheden voor controle. Wie controleert of we ons houden aan de gemaakte afspraken? Niemand toch. Er zijn wat mij betreft maar twee collega's binnen de VMO die ik echt vertrouw en dat vind ik erg weinig."

Elisabeth: "Ik vind het erg dat je mensen tegenwoordig zo moeilijk nog gemotiveerd krijgt. Ze bellen zo gemakkelijk af; voelen veel minder dan vroeger de plicht om een klus behoorlijk af te maken. Zeggen gauw: 'ik vind het werk eigenlijk niet zo leuk, ik stop er maar mee'."

Waar beleef je plezier aan?

Frans Jan (straalt helemaal): "Aan het organiseren van grote projecten. Daar kan ik enorm van genieten. Een voorbeeld? We hebben een project Luchthaven Schiphol 2000 gedaan. Liepen er acht dagen achterelkaar tweehonderdvijfentwintig man op de luchthaven rond. Zelf ben ik dan zo'n twintig uur per etmaal in de weer. Dat geeft een enorme kick. Fantastisch. Dan denk ik: 'dat heb je als klein ondernemertje toch maar mooi even geflikt'. Dat vind ik leuk, dan stroomt de adrenaline."

Elisabeth: "Voor mij geldt dat helemaal niet. Ik vind kleine projecten net zo belangrijk als grote. Daar moet dezelfde hoeveelheid aandacht en service aan worden gegeven. Stel dat zo'n grote klant wegvalt, dan moet er opvang zijn. Toen we begonnen in 1984 hadden we het CIMK en wat later de HEMA als klanten. In die tijd heb ik steeds tegen Frans lopen drammen van: 'we moeten bekender worden. Er moeten meer kippen op onze eieren komen zitten. Als er één grote kip ineens wegwandelt koelen de eieren af en gaan de kuikens dood'. Zelf beleef ik vooral plezier aan het 'spin in het web' zijn. Ik vind het heerlijk om alles te weten wat er speelt. Dan heb ik het echt naar mijn zin."

Zijn er nieuwe bureaus ontstaan uit Mobiel Centre?

Frans Jan: "Ja, één, AMA (Almere Marktonderzoek Advies, JNL)."

Welk huidig bureau zou je graag opgericht willen hebben?

Frans Jan: "'Geen enkel. Ik heb nooit jaloers gekeken naar collega's. Ik heb natuurlijk ook een heel ander soort bureau. Maar mijn belangrijkste reden is dat de meeste bureaus een financiële structuur hebben, die inhoudt dat de directie rekening en verantwoording aan anderen moet afleggen. Kijk, en daar houd ik helemaal niet van. Ik denk dat ik nog een van de weinigen ben die alle aandelen in eigen hand heeft, die kan doen en laten wat ie zelf wil."

En Elisabeth dan?

Frans Jan (lacht luid): "Ja, die remt me soms behoorlijk af. En dan moet ik meestal achteraf wel toegeven dat ze geen ongelijk heeft gehad!"

Elisabeth: "Frans is heel impulsief. Ik ben voorzichtiger. Soms komt hij met plannen en dan roep ik: 'man, weet je wel wat dat kóst'. Meestal luistert Frans dan wel, maar soms moet ik de accountant er bij halen om hem de zaak voor te rekenen."

Zou het nu eenvoudiger of lastiger zijn om een bureau op te richten, als je dat vergelijkt met 1984?

Frans Jan: "Veel lastiger. Ik zou het niemand meer aanraden. Denk alleen al aan de sociale wetgeving waar je mee te maken krijgt. Die is behoorlijk ingewikkeld geworden. En de zekerheden die de banken wensen. En het personeel dat moeilijker te motiveren is dan toen wij begonnen. Tien jaar geleden floot ik op twee vingers en dan had ik honderd man ergens staan. Nu kun je blijven fluiten en dan staat er een handje vol. Nee, het zou een hele klus worden vandaag de dag."

Wil je nog iets zeggen tegen de lezers van ONDERZOEK? Iets dat niet aan de orde kwam tijdens ons gesprek?

Frans Jan: "Ja, ik maak me - met vele anderen natuurlijk - grote zorgen om de non-respons. Het huis-aan-huis-onderzoek zal misschien nog een paar jaar bestaan en dan is het echt afgelopen. Tenzij we de hand in eigen boezem steken. Als we vragenlijsten die meer dan een uur in beslag nemen het veld insturen, dan moet daar iets tegenover staan voor de respondent. Maar als ik met een collega zit te praten over het uitvoeren van zo'n project en ik zeg dat daar bonnetjes van een tientje tegenover moeten staan dan wordt er gezegd: 'Frans Jan, dat is tienduizend gulden weggegooid geld'. Weggegooid noemen ze dat. Echt waar. We praten hier veel over binnen de VMO en gaan vervolgens over tot de orde van de dag. We moeten op heel korte termijn goede afspraken hierover maken en ons er ook helemaal aan houden: vijf gulden voor een huis-aan-huis-interview van een half uur en een tientje voor een gesprek van één uur of langer. Iedereen zit ja te knikken als we het er over hebben, maar doet vervolgens niets." Elisabeth: "Ik zou graag iets willen zeggen over al die nieuwe, jonge marktonderzoekers, die net van de universiteit komen. Ze weten heel veel, maar alleen uit de boeken. Missen alle ervaring in de praktijk. Als die mensen eerst eens een aantal keren mee zouden lopen in het veld, dan zou dat de samenwerking zeer ten goede komen."