

'Ik opereer graag vanuit iets wat ik ken'

De laatste keer dat ik Goos Eilander uitvoerig sprak, was begin 1990. Goos was net met Trendbox begonnen. Ik was benieuwd hoe hij het maakte en reisde naar Amsterdam-Noord. Ik kwam in een pand vol dozen en draden. Goos nam alle tijd. We kwamen zelfs nog toe aan de achterliggende reden voor mijn bezoek, namelijk het aftasten van zijn belangstelling voor de VMO. Nu reis ik naar Slotervaart, waar Trendbox in 1993 domicilie koos. Geen draden en dozen ditmaal, maar een ruim bemeten pand en een keurige receptie.

Volgens mij had jij een prachtbaan bij Inter/View

Kijkt me ernstig aan: "Op een maandje na heb ik twaalf jaar bij Inter/View gezeten. Van begin 1978 tot eind 1989 om precies te zijn. Tot de beursgang (1986, JNL) van Inter/View hadden we een uitstekend functionerend directieteam. Ieder met duidelijk afgebakende verantwoordelijkheden. We waren met zijn zevenen: Maurice de Hond, Emile van Westerhoven, Ria Almering, Sikke Bakker, Frans Goudart, Wil Würtz en ik. Een forse bezetting, een goed team en alles liep als een trein."

Tot de beursgang kennelijk

"Ja. Na de beursgang kwam er een gelaagde organisatie bij Inter/View. De beursgang was bedoeld om fondsen te genereren voor een internationale keten van Inter/View-bedrijven. Zo'n keten moet natuurlijk bestuurd worden. De gelaagdheid die we bedacht hadden, schiep de mogelijkheid tot goed bestuur. Er kwam een Raad van Commissarissen, een Raad van Bestuur - waar 'internationaal' onder werd gehangen - en Inter/View Nederland.

Emile, Frans, Maurice en Wil 'gingen internationaal', Maurice werd President Commissaris. Ria, Sikke en ik bleven bij Inter/View Nederland. Later kwam Harold de Bock daar nog bij. Ik werd directeur van deze club."

Waarom ging jij niet internationaal?

"Ik heb altijd een hele duidelijke voorkeur gehad voor onderzoek in eigen land. In wezen is dat vandaag de dag nog net zo. Ik opereer graag vanuit iets wat ik ken, waar ik affiniteit mee heb. Ik zal nooit precies begrijpen wat een Spanjaard of een Italiaan beweegt. Ik voel me lekkerder als ik het gevoel heb het in mijn vingers te hebben."

Leuke baan dus, directeur van Inter/View Nederland

"Ja, hoewel het even wennen was om verantwoording af te leggen aan mensen waar je voorheen samen mee in een directieteam functioneerde. Het zou allemaal wel goed zijn gekomen ware het niet dat onze belangen al vrij snel uit elkaar gingen lopen. Het opzetten van een internationaal netwerk slokte veel geld op en ik moest als directeur Nederland voor een groot deel van de benodigde middelen zorgen. Dat ging wringen. Het ging ook allemaal veel te snel. De druk op het Nederlandse bedrijf werd steeds groter. Eerlijk gezegd had ik er na een jaar al genoeg van. Ik betrapte mezelf er op dat ik in 1987 in mijn hoofd al een concept voor Trendbox aan het schrijven was. Loyaliteit weerhield me er van om toen al op te stappen."

Eind 1989 ging je toch, wat was er veranderd?

"Het was een proces. Je blijft overeind door je collega's, je projecten en vooral ook je klanten. In 1989 ging het slecht met de internationale keten. Ook Inter/View Nederland liep in die tijd niet goed.

Er werd steeds meer aandacht besteed aan het verkrijgen van internationale projecten om de grootschalige CATI-unit aan de praat te houden. Voor mijn Nederlandse business

was nauwelijks nog tijd en aandacht. Dat werd voor mij het breekpunt.

Begin oktober 1989 heb ik Maurice verteld dat ik voor mezelf ging beginnen. Ik kreeg alle ruimte om de voorbereidingen daarvoor te treffen en eind 1989 ben ik daadwerkelijk opgestapt."

Hoe voelde dat, na bijna twaalf jaar?

"Aan de ene kant een groot gevoel van opluchting. Anderzijds toch ook teleurstelling en een gevoel van in de steek laten. Inter/View was heel belangrijk in mijn leven. In het marktonderzoek is samenwerking met collega's überhaupt ontzettend belangrijk. Je leven wordt voor een groot deel bepaald door je dagelijkse omgeving. Collega's worden maatjes, vrienden. Het was geen makkelijke stap, maar voor mij wel een hoogst noodzakelijke."

Er gingen toch heel wat maatjes met je mee?

Lacht: "Ja, gelukkig wel. Vijf collega's besloten mee te gaan. Ruurd Hielkema, Rob Cival, Nel Scherpenisse, Otto Linthout en Liesbeth Vis. Rob is eind 1997 overleden. Alle anderen werken nog steeds bij Trendbox."

Hoe heb je financieel voor elkaar gekregen?

"Financieel heb ik alles in mijn eentje geregeld. Onder andere een tweede hypotheek op mijn huis genomen. De collega's die megingen kregen wel meteen opties op aandelen. Ik heb ze vanaf de start als partners gezien."

Waar komt de naam Trendbox vandaan?

"Het woord 'trend' is inmiddels allang doodgeknuffeld door de media, maar stond destijds voor iets nieuws, voor verandering. Een 'box' vol met 'nieuwigheden' leek ons een passende naam."

Waar begonnen jullie met Trendbox en wanneer precies?

"In Amsterdam Noord. Eind 1989 gingen we meteen aan de slag, maar we beschouwen 1 februari 1990 als startdatum."

Kun je iets meer vertellen over het concept van Trendbox?

"We wilden primair een soort denktank zijn. Adviseren op basis van marktinformatie. We wilden een bedrijf van klantenbehandelaars, van denkers en schrijvers, dat was het idee."

Zonder productiefaciliteiten?

"Alleen een kleine unit van twaalf lijnen voor stukjes eigen analyse en databewerking. Meer niet. De rest van het veldwerk inkopen, dat leek mij ideaal. Ik had een afspraak met Inter/View gemaakt, kon bepaalde producten van hen kopen. Maar toen ik eenmaal in Noord zat werd die afspraak teruggedraaid. Als ik daar nu naar kijk denk ik: het was misschien wel begrijpelijk vanuit hun standpunt. Maar toen was het een grote klap. Ik ben meteen de volgende dag naar Engeland gegaan om een contract te sluiten voor zesendertig lijnen."

Een behoorlijk zware extra investering dus.

"Mag je wel zeggen. Een hele zware tegenvaller. Maar we konden mentaal wel tegen een stootje en het is uiteindelijk allemaal goed gekomen."

Hoe ging het verder met Trendbox?

"We groeiden. Aanvankelijk vooral in de fast moving-sfeer. Later hebben we ons ook geconcentreerd op andere belangrijke segmenten, zoals financiële dienstverlening en auto's/auto-importeurs. In 1993 zijn we verhuisd naar Slotervaart; we waren na drie jaar volkomen uit ons jasje gegroeid in Noord."

Hoe hoog was de omzet in 1990 en hoe heeft Trendbox 1998 afgesloten?

"In 1990 draaiden we 2.8 miljoen en in 1998 16 miljoen. Dan reken ik alleen de omzet die we in Nederland realiseren."

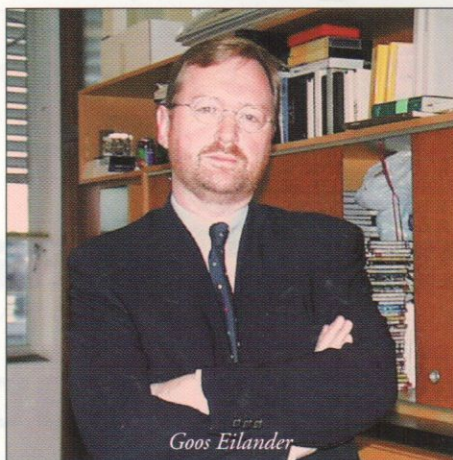
Hoeveel mensen werkten er destijds en hoeveel zijn dat er nu?

"We begonnen met zijn zevenen. Nu werken er vijfenzeventig mensen bij Trendbox. Verder hebben we circa tweehonderdtwintig interviewers in vaste dienst en de beschikking over zo'n honderd zestig mensen via een uitzendorganisatie. Het zogenaamde 'landelijk veld' ten slotte bestaat uit circa driehonderdvijftig mensen."

Wat is de rechtsvorm?

"Trendbox is een B.V. Bij de oprichting heb ik daar een eigen Beheer B.V. aan gekoppeld, waar alle aandelen in zaten. De situatie is nu anders, omdat we in 1995 een samenwerkingsovereenkomst met Infratest/Burke hebben gesloten."

Infratest/Burke A.G. heeft 65% van de aandelen, ik heb de overige 35%. De opties op aandelen die de vijf 'medeoprichters' had-



Goos Eilander

den, heb ik van hen teruggekocht vóór we de deal met Infratest/Burke sloten.

Infratest/Burke heeft vestigingen in achttien landen. Wij hebben de verantwoordelijkheid voor de Benelux."

Waarom ging je die samenwerking aan? Je ervaring bij Inter/View was nou niet direct een aanbeveling, lijkt me.

"Heb je gelijk in. Ik moet je ook eerlijk bekennen dat ik in die tijd menig slapeloze nacht heb gehad. Het verleden drong zich op. Ik heb in die tijd ook eindeloos tegen vrienden en collega's aan gepraat; 'gezeurd' is waarschijnlijk een beter woord. Dat het tóch tot een overeenkomst kwam, heeft vooral te maken met het besef dat Nederland te klein zou worden. De trend naar internationalisatie, met als gevolg centralisatie aan de kant van de opdrachtgevers, hadden we allang geconstateerd. Het is toch ook niet meer dan logisch dat klanten die internationaal onderzoek willen laten doen vaak de voorkeur geven aan een keten van bureaus. We werden min of meer gedwongen in die richting te gaan denken en stappen te ondernemen."

Waarom werd het Infratest/Burke?

"We hebben met drie verschillende organisaties gesproken. De keuze viel op Infratest/Burke, omdat we de indruk hadden dat we met elkaar door één deur konden. Ik kende het bedrijf al uit mijn Inter/View-tijd en het klikte ook toen al wel."

Belangrijk was ook het feit dat ze bij Infratest/Burke aanhangers zijn van het 'think global, act local'-principe. Onze overtuiging dat locale adapties in onderzoek vrijwel altijd noodzakelijk zijn, is ook de hunne en dat is prettig werken. En onze klantenlijst bevatte nogal wat namen waar zij ook voor werkten; ook dat was een pluspunt."

Geen spijt dus?

"Nee. We hebben er in 1995 in één klap ruim duizend collega's bijgekregen, verspreid over achttien landen. En wat ook het vermelden waard is: we kregen meteen de exclusieve beschikking over een paar interessante onderzoeksmethoden, bijvoorbeeld op het

gebied van volumevoorspelling en klanttevredenheid.

Ze laten ons heel vrij. Ik zie de Board tweemaal per jaar. En verder rapporteren we vanzelfsprekend maandelijks een aantal sail-lante gegevens. De voorzitter van de Raad van Bestuur is een bijzonder aimabele man, dat is ook heel plezierig."

Wat zie je zelf als je belangrijkste beslissing in ruim negen jaar Trendbox?

"Dat is ongetwijfeld het besluit onderdeel te worden van de Infratest/Burke-keten. In toenemende mate krijgen we daar ook opdrachten uit. Bij 'kwalitatief' is dat al zo'n 20% van de omzet; bij 'kwantitatief' circa 10%. We hebben verder enkele grote nieuwe klanten gekregen door de samenwerking. Het heeft Trendbox tot nu toe alleen maar voordelen opgeleverd."

Waar heb je het meeste plezier aan beleefd?

"Aan het winnen van een Gouden Effie in 1991. Ik wilde dat zo ontzettend graag en dat is gelukt. Ik was er vooral gelukkig mee, omdat we ons daarmee in één klap stevig in de markt konden neerzetten. Vergeet niet dat we toen nog maar een jaar bezig waren. Dan kun je zo'n klapper heel goed gebruiken. Weet je dat de omzet daarna van 2.8 miljoen naar 6 miljoen is gestegen? Fantastisch toch."

Wat heb je erg gevonden?

"Dat mijn maatje en collega Rob Cival eind 1997 is gestorven. Daar waren we hier allemaal kapot van. Rob heeft zich bij Trendbox van een - hoe zal ik dat eens zeggen - intelligente tabellenmaker opgewerkt tot technisch directeur. Hij stond aan het hoofd van zo'n zeven miljoen investeringskapitaal, was onmisbaar als collega, maar vooral ook als vriend. Begin 1997 werd hij ziek. Eind 1997 was hij dood. Het heeft mijn leven en dat van vele collega's hier heel lang beheerst. We bezochten hem iedere week. Hij was weer bij zijn ouders gaan wonen. Hoe die mensen hun zoon hebben verzorgd. Grandioos. Soms dachten we dat hij beter zou worden. Het heeft niet zo mogen zijn. We hebben onze grote vergaderkamer naar hem genoemd. Een klein eerbetoon."

Zijn er nieuwe bureaus ontstaan uit Trendbox?

"Nee. Er gaan hier natuurlijk wel mensen weg, maar vrijwel nooit op het niveau van projectleider of daarboven. Eerlijk gezegd probeer ik ze ook goed vast te houden. Je weet het zelf: goede mensen in ons vak zijn schaars. Als ik zo iemand tegenkom probeer ik hem wel te strikken. Om een voorbeeld te noemen: In 1993 kwam Hein Duijvestijn een praatje maken. We zaten nog in Noord. Hij wilde weten hoe het met me ging. Ik kende Hein uit mijn Inter/View-tijd. Van

het een kwam het ander en Hein werkt nu al weer een aantal jaren bij Trendbox. Past hier perfect. In wezen ben ik altijd wel uit mijn ooghoek op zoek naar 'kwaliteitsmensen', die een beetje in onze bedrijfscultuur passen."

Welk huidig bureau zou je graag opgericht willen hebben?

Zonder aarzelen: "IPM. Ik vind Cees den Hollander een prachtvent en een fantastische collega. Ik heb een enorme waardering voor de manier waarop IPM - als puur kwalitatief bureau - zich een plaats heeft weten te veroveren. Op eenzame hoogte, zowel wat bekendheid als wat kwaliteit betreft. Daar wil ik met Trendbox ook terecht komen."

Nog andere bureaus?

"Ja. Het NIPO. Bewonderenswaardig zoals ze daar alles onder controle hebben. Ze moeten wel heel efficiënt werken, want ze bieden soms projecten aan tegen beangstigend lage tarieven. Ik bewonder hetgeen ze tot stand hebben gebracht. Daar kan de rest van ons - zeker organisatorisch gezien - niet aan tippen. En ik heb respect voor bureaus als Motivaction, Centrum, Research International en R&M. Prima mensen, goede ideeën, onderzoekers die elkaar versterken, gedreven figuren. Mensen waar we ons als Trendbox zeer verwant mee voelen."



Denk je dat het anno 1999 moeilijker of gemakkelijker is om een bureau op te richten?

"Het is in ieder geval gemakkelijker dan toen ik zo'n tien jaar geleden begon. Het kost nu namelijk veel minder geld. Met weinig middelen en een Internet-applicatie kun je tegenwoordig al starten. Ik heb het laatst eens uitgerekend. Onze eerste investeringsgolf bedroeg 1.3 miljoen. Dat zou nu zo'n drie ton kosten. Daar zit nota bene een hele miljoen tussen! Het is ook gemakkelijker om geld van de bank te krijgen. Een goed doortimmerd businessplan en je krijgt het geld wel los.

Wat wél steeds moeilijker wordt is het vertrouwen winnen van klanten. De eisen

die men aan je stelt worden steeds zwaarder. Als je als pas afgestudeerde HEAO'er zou denken: 'Kom, ik begin een marktonderzoeksbureau, lekker veel geld verdienen', dan ga je onderuit. Maar een gedreven, deskundig onderzoeker maakt een hele gereede kans er een succes van te maken.

Kijk bijvoorbeeld naar Willem van der Meer. Die draait toch heel lekker? Er zitten nog steeds hele interessante niches in de markt."

Wil je nog iets zeggen tegen de lezer van Onderzoek, iets waar ik je geen vragen over heb gesteld?

"Ja. Op gevaar af dat lezers me een moralist vinden, wil ik hier toch wel even kwijt dat ik niet erg blij ben met bureaus die rustig telemarketingactiviteiten uitvoeren binnen de onderzoekstelefoonunit en met interviewers als 'verkopers'. Dat vind ik een slechte zaak.

En verder snap ik echt niet waarom we er allemaal nog een eigen veldwerkorganisatie op na houden. Toen ik met Trendbox begon, heb ik verschillende pogingen ondernomen om data elders in te kopen, dan wel om tot één gezamenlijk dataverzamelingsinstituut te komen. Dat is me niet gelukt en eigenlijk snap ik daar niets van. Zoiets zou toch moeten kunnen?" ●

Marktonderzoek

C MOBIEL CENTRE

'de veldwerkspecialist'

High-tech of papier...

Mobiel Centre maakt gebruik van alle technieken, van papier tot state of the art hand computers

Kerkstraat 18, 1354 AB, Almere-Haven, Nederland, tel. 036-5314604, fax 036-5312543

leading the way