

## De dorpsgarage van een autonoom ondernemer “Doe het zelf, als het kan”

De keus om te specialiseren of juist een breed mobiliteitscentrum te worden, is door Henri Kleine Toereers op geheel eigen wijze ingevuld. Hij onderneemt zowel binnen als buiten de branche en doet niet ‘of of’, maar ‘en en’. Wie bij Auto Techniek Luttenberg eenmaal klant is, koopt er ook bloemen, grasmaaiers en fietsen.



ATL werkt goed samen met de BMW-dealer en zorgt met cursussen bij Bosch en met testapparatuur van BMW en Bosch, dat de servicekwaliteit niet onder doet voor die van BMW.

Henri Kleine Toereers is het soort ondernemer dat geen dure consultant nodig heeft om te weten dat hij met zijn mobiliteitscentrum op de juiste weg zit. Hij heeft ook geen managementrapporten van de Bovag nodig, die hem uitleggen dat het verstandiger is te kiezen uit één van de vijf standaard Bovag-businessmodellen. Een importeur heeft Kleine Toereers ook niet nodig, zeker niet eentje die het ondernemerschap bij hem weghaalt en hem met protocollen de gewenste richting opduwt. Evenmin is hij er de man naar om zich door de accountmanagers van een bank te laten adviseren over de economische veer-

kracht van zijn dorp. Mobiliteitscentrum Auto Techniek Luttenberg (ATL) is genoemd naar het dorp waar Henri Kleine Toereers al heel z'n leven woont en werkt. Het is een prima naam voor het bedrijf, makkelijker wellicht dan die van zijn dubbele Sallandse achternaam, maar in ieder geval eentje die uitstekend past bij het karakter van zijn bedrijf, dat in de eerste plaats, maar ook zoveel meer dan een dorpsgarage is.

### BMW in hart en nieren

De kern van het bedrijf is een universeel garagebedrijf, Auto Techniek Luttenberg, gespecialiseerd in

BMW. Die keuze werd ingegeven door zijn vorige werkgever, BMW-dealer Oldenhof in Enschede, waar Kleine Toereers van 1975 tot 2002 aftersalesmanager was. Oldenhof kreeg landelijke bekendheid als importeur van Monteverdi en de tuningsproducten van Alpina. Kleine Toereers: "Oldenhof had klanten in het hele land, van Maastricht tot Groningen en zelfs internationaal. Wij kochten complete auto's van Alpina en pakketten, die we zelf monteerden. Lopende band werk. We bouwden ooit veertig Alpina C2's voor een Japanse klant en deden alles: tunen, interieur, onderstellen, andere motoren, bumpers, spoilers, alles. In eigen



Het AVIA tankstation zorgt voor veel aanloop, maar de spil van het bedrijf is het universele garagebedrijf van ATL. Het doet veel voor het levendig houden van de dorpskern.



Klanten komen uit het hele land om in Luttenberg een jong-gebruikte BMW uit te zoeken. Velen blijven daarna klant vanwege het vriendelijke uurtarief van 52 euro.

beheer maakten we de eerste stationcars op basis van de E34 5-Serie. BMW maakte die auto's zelf nog niet; we hebben er wel twintig gebouwd. Piet Oldenhof was iemand die steeds iets nieuws bedacht". De gouden jaren eindigden snel. Alpina kreeg een andere importeur en Smudde nam het BMW-dealerschap van Oldenhof over. "Toen besloot ik om voor mezelf te beginnen."

#### Ze komen voor de auto's, maar...

Terwijl Kleine Toereers zich oriënteerde op het zelfstandig ondernemerschap, had zijn vrouw al sinds 1987 een tuincentrum/hoveniersbedrijf met een boomkwekerij van een paar hectare. Een paar hoveniers waren druk bezig met tuinen ontwerpen, aanleggen en onderhouden en Kleine Toereers, die overdag bij BMW werkte en daar de verantwoording had over het technische gedeelte, ging 's avonds nog even honderd coniferen rooien. Een mooie afwisseling. In 2002 koos Kleine Toereers voor het zelfstandig ondernemerschap. Hij kocht een bestaande garage in zijn geboortedorp Luttenberg en begon een universeel autobedrijf met als specialisatie BMW. Een aantal vertrouwde klanten ging mee. Al snel kwamen er tuningsactiviteiten bij, daarna banden en wielservice en op de showroom werd een verdieping gezet, waar een tweewielercentrum werd gevestigd. Twee jaar geleden werd het tuincentrum/hoveniersbedrijf verkocht, maar

toen was er al een Bloemboetiek & Kadoshop, een AVIA Tankstation & shop, Tuin & Park-activiteiten en een carwash bijgekomen. Kleine Toereers: "Ik hou van meerdere activiteiten in het bedrijf. We hebben niet alleen klanten uit de directe omgeving van Luttenberg, Ommen, Hardenberg en Zwolle, maar uit heel Nederland. ATL is een mobiliteitscentrum en de klanten komen voor de BMW's, maar als ze eenmaal klant zijn kopen ze hier ook grasmaaiers, fietsen en een bloemetje".

#### Bosch Car Service

Vorige week verkocht ATL nog een nieuwe BMW ter waarde van honderdduizend euro, maar feitelijk zijn bijna alle BMW's en Mini's jong gebruikte auto's. Ze komen vaak uit Duitsland, bijvoorbeeld van BMW-fabriekspersoneel. Volgens Kleine Toereers mogen BMW-dealers zich gelukkig prijzen, want ze worden het niet zomaar. "Het merk heeft een grote aantrekkingskracht, loopt voorop in elektronica en toch ben ik blij dat ik geen dealer ben. Ik ben een echte BMW-man, maar dealers hebben teveel verplichtingen en moeten teveel investeren in dure panden en een dito huisstijl. Dealers ervaren hun dealerschap steeds vaker als een last. Er is in Enschede nog maar één dealer actief, die dat ook was toen ik in 1975 bij Oldenhof begon. De rest is overgenomen."

Een belangrijk argument om dealer te zijn was altijd de klandizie van de zakelijke markt. Maar vol-



Autonoom ondernemer Henri Kleine Toereers: "Ik zie kansen in de markt, maar ik vind het minstens zo belangrijk dat een aantal voorzieningen in dit dorp behouden blijven omwille van de leefbaarheid".

gens Kleine Toereers gaan de leasemaatschappijen tegenwoordig ook graag naar de universele garagebedrijven, zeker als ze aangesloten zijn bij een merkonafhankelijke serviceformule, zoals Bosch Car Service. Bosch geeft haar dealers informatie op alle mogelijke terreinen, maar ook over bijvoorbeeld elektronisch factureren aan leasemaatschappijen om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toereers: "Dat heeft Bosch goed voor elkaar. In het nieuwe trainingscentrum in Barneveld worden goede cursussen gegeven over het TTS technisch informatiesysteem en managementcursussen, er is een hotline voor technische problemen en ik waardeer de verzekeringen, de serviceboekjes en het occasionlabel van Bosch. Maar de leaserijders komen hier ook, omdat ze bij de Volkswagen-dealer om vijf uur voor een dichte deur staan; moeten ze zelf maar zien waar ze een lampje kunnen vervangen. Wij zijn dagelijks van 6.30 tot 20.00 uur open, zodat klanten geen leen- of huurauto nodig hebben, want ze kunnen vóór en na werktijd hun auto wegbrengen en ophalen. We zijn zelfs in het weekend open".

#### Uurtarief van 52 euro

Het werkplaatstarief ligt bij ATL aanzienlijk lager dan bij de officiële BMW-dealers, want die sleutelen voor ruim negentig euro per uur exclusief BTW. In de Randstad is dat zelfs 120 euro. ATL rekent 52 euro voor een BMW en 48 euro voor de andere merken. Kleine Toereers: "We doen reparatie en onderhoud aan alle merken en zijn in dat opzicht een echte dorpsgarage, maar BMW is onze specialiteit. We hebben geïnvesteerd in testapparatuur van Bosch en BMW, en houden onze



De ATL Bloemboetiek & Kadoshop is geen typische tankstationshop-met-twee-emmertjes-bloemen. Hier worden trouw- en rouwboeketten samengesteld van bloemen, die dagelijks vers aangevoerd worden.



De receptiebalie ligt naast de kassa van het tankstation en tegenover de bloemboetiek. Op de achtergrond is de ingang naar de werkplaats nauwelijks zichtbaar. Henri Kleine Toereers houdt van delegeren, maar dat kan ook omdat alles overzichtelijk bij elkaar zit onder één dak.

kennis op peil door cursussen te volgen en door nauw met de BMW-dealer samen te werken. Ik vind het belangrijk om ons uurtarief ook op de website te vermelden, want daar trekken we veel nieuwe klanten mee". De vijf monteurs bij ATL werken driekwart van hun tijd aan BMW's en voor de rest aan 'vreemde merken'. In de verkoop is die verdeling 50/50 en dat komt vooral omdat ATL uit de verre omtrek BMW-rijders trekt, die de storingen en het onderhoud van hun auto's liever in Luttenberg uitbesteden, dan bij de (dure) dealer. Kleine Toereers: "Wij monteren bij voorkeur originele onderdelen, die via de BMW-dealer worden geleverd en die we zelf rechtstreeks bij de BMW-importeur bestellen. Voor oudere auto's willen we nog wel eens imitatie-onderdelen of gebruikte onderdelen monteren. Bovendien vervangen we niet alles klakkeloos. Het prijsverschil van een grote beurt kan daardoor bij ons zomaar oplopen tot een paar honderd euro. Dat is serieus geld

voor particuliere rijders. En dat zijn er velen, want het wagenpark van BMW in de leeftijd twee tot tien jaar oud is heel groot".

#### Tankstation zorgt voor aanloop

De eerste uitbreiding van ATL kwam met de tuningsactiviteiten van zoon Guus. ATL-Motorsport is vooral zijn domein; misschien wel een beetje geïnspireerd op de gouden Alpina-jaren van Oldenhof. ATL-Motorsport houdt zich bezig met power- en ecotuning, optische tuning en de verkoop van race- en rally-accessoires van onder andere Alpina, AC-Schnitzer en Hartge. Ook veel autorijdscholen zijn bij ATL klant. Dat komt enerzijds omdat BMW een populair merk is bij rijdschoolhouders en hun klanten, anderzijds omdat ATL een unieke service heeft bedacht. Kleine Toereers: "Wij bouwen in lesauto's dubbele bediening in en bouwen het desnoods van de ene in de andere auto over. Maar waar wij heel goed mee scores is dat

we een BMW met dubbele bediening klaar hebben staan voor vervangend vervoer. Veel rijdscholen zijn helemaal volgeboekt en hebben geen tijd om te wachten op een onderhoudsbeurt. Terwijl wij de auto onderhouden, kan de rijdschoolhouder ondertussen gewoon doorgaan met lessen". De volgende stap in de uitbreiding van het bedrijf was een bloemenwinkel. Kleine Toereers had al een AVIA tankstation (en dus veel aanloop) en met de groene vingers van zijn vrouw was een bloemenwinkel met de verkoop van kado-artikelen een logische volgende stap. De bloemenboetiek heeft dagelijks verse aanvoer van de veiling en verzorgt trouw- en rouwboeketten. Via het tankstation, waar vorig jaar nog in een nieuwe LPG-tank werd geïnvesteerd, ontstond ook de volgende bedrijfsactiviteit: het inbouwen van LPG-installaties. Kleine Toereers: "Carwash hebben we ook opgepakt. Niet heel uitgebreid, maar het voldoet prima. Veel mensen uit de buurt laten hier



De eerste uitbreiding van ATL kwam met de tuningsactiviteiten van Guus. ATL-Motorsport is vooral zijn domein. Hij is met chiptuning ook thuis in power- en ecotuning en is bovendien goed in het oplossen van elektrische storingen.



ATL Tuin & Park heeft het in de zomer druk met de verkoop van bosmaaiers/trimmers, kettingzagen en maaiers. In de winter is het druk met het onderhoud aan die machines.

hun auto wassen en wij wassen alle klantenauto's na een onderhoudsbeurt".

### Een kettingzaag en een bloemetje

Bij de nieuwbouw was al rekening gehouden dat er ooit een verdieping op de showroom zou worden gebouwd en die werd drie jaar geleden ingevuld door ATL 2 Wielers. De fietsenmaker in het dorp ging met pensioen, had geen opvolging en Kleine Toereers zag mogelijkheden. Tegelijk met de bouw van de verdieping boven de bestaande showroom, werd verkoper Edwin Dijkman aangesteld. Kleine Toereers: "Edwin wilde hier wel fietsen verkopen en repareren. We zijn dealer van Gazelle, Batavus, Koga Miyata, Loekie kinderfietsen en Sparta. Het draait heel goed, want ondanks dat bijna alle fietsenwinkels vorig jaar minder fietsen hebben verkocht, plusten wij met dertig procent. In heel Salland weet men ons inmiddels te vinden". Edwin kwam uit de wereld van tuin & park-machines, zodat al gauw klanten naar ATL 2 Wielers kwamen voor een onderhoudsbeurt van hun grasmaaier. Van het één kwam het ander en zo werd ATL uitgebreid met ATL Tuin & Park en verkoopt het nu bosmaaiers/trimmers, kettingzagen, grasmaaiers, zitmaaiers, verticuteermachines, houtklovers, hoge drukreinigers en waterpompen. In de zomer is het druk met de verkoop, in de winter met het onderhoud.

Bandenservice pakte ATL ook op. Vooral de verkoop van winterbanden gaat goed. Kleine Toereers: "De winterbanden slaan we hier zelf voor de klant op, zodat we ze bij de hand hebben wanneer we maar willen. We hebben reeds tweehonderd setjes liggen. We hebben veel winterbanden verkocht en het is een goede klantenbinder, want de klanten komen twee keer per jaar om te wisselen. Ze kunnen er op wachten en kopen ondertussen een bloemetje of iets in de kadoshop. Wie hier eenmaal klant is, komt niet alleen voor auto-onderhoud, maar ook voor grasmaaiers, brandstoftanken, fietsen en/of een bloemetje".

### Alles onder één dak

Vorige week was er nog iemand die Kleine Toereers vroeg of hij dealer wilde worden van scootmobielen. Daar denkt hij nu over na. Het lijvige Bovag-rapport dat hierover gaat, zal hij niet lezen. Kleine Toereers: "Mijn visie is deze: als je iets zelf kunt doen, moet je het niet laten doen. Als een ander het kan, waarom zouden wij het dan niet kunnen? Oldenhof deed ook alles zelf. De eerste keer duurt het wat langer, maar daar leer je ook weer van. Zo hebben we de aircoservice en -inbouw zelf opgepakt. Als je elke keer een monteur het dorp moet uitsuren om de airco-installatie te laten controleren of af te laten vullen, kost dat ontzettend veel tijd. Je kunt beter een monteur op cursus sturen, investeren in apparatuur en het vervolgens zelf doen. Waarom zou dat niet kunnen? Ik heb hier alles bij elkaar onder één dak, heb een goed overzicht en hou van delegeren. Na



Edwin Dijkman klopte al bij ATL op de deur, toen de bouw van de verdieping nauwelijks begonnen was. Sinds de start van ATL 2 Wielers verkoopt en repareert Edwin hier fietsen.



ATL 2 Wielers is dealer van Gazelle, Batavus, Koga Miyata, Loekie kinderfietsen en Sparta. In een tijd dat de Nederlandse fietsenwinkels gemiddeld lagere omzetten noteerden, pluste ATL met dertig procent.

al die jaren doe ik veel op intuïtie en ik doe ook veel zaken automatisch, waardoor ik ook veel tegelijk kan. Ondernemers met meerdere vestigingen vinden het vaak moeilijk om overzicht te houden en kennen hun eigen klanten niet meer. Maar ik hoef niet naar vier, vijf lokaties te rennen. Wij hebben alles bij elkaar zitten en met onze twaalf medewerkers blijft het redelijk overzichtelijk".

### Niet zeuren, maar aanpakken

Met de goede mensen op de juiste plaats kan alles. Kleine Toereers: "Ik ben opgegroeid op een boerderij en daar moest je ook van alles kunnen. Bij mijn vorige werkgevers werkten alleen maar mensen uit het buitengebied. Boerenzonen. Plattelandsmentaliteit. We hadden ooit een collega uit de stad. Die was na een half jaar weer weg. Wie op een boerderij is opgegroeid weet dat het werk niet om vijf uur klaar is en weet van aanpakken. Als je vroeger uit school kwam deed je de overall aan en ging je aan het werk, want er lag altijd wel een klusje op je te wachten. Bij ATL komt ook bijna iedereen van de boerderij. Als een auto om vijf uur niet af is, dan werk je gewoon even door tot hij wel klaar is. Dat scheelt de klant weer een leenauto en de volgende dag begin je aan een nieuwe klus". Vorig jaar had ATL het druk met de schades en toen sprongen de collega's van Tuin & Park bij. Misschien was 2010 niet het beste bloemenjaar of

LPG-jaar, maar daar heeft ATL niet direct buikpijn van. Er zijn immers nog andere activiteiten, die gewoon doorgaan. Een mens kan heel wat bedrijfsactiviteiten verzinnen. Landbouwmechanisatie bijvoorbeeld. Kleine Toereers doorliep de Hogere Auto Technische School in Apeldoorn en had speciale aandacht voor het vak 'Landbouwtechniek'. Hij liep stage bij McCormick-tractoren in Duitsland op de afdeling ontwikkeling, en in zijn schoolvakanties was hij bij een landbouwmechanisatiebedrijf ook altijd met tractoren, melkmachines en hefinrichtingen in de weer. Landbouwmechanisatie zou dus zeker een goede optie kunnen zijn, maar aan de andere kant: in Lutterberg is daar al in voorzien en wat voeg je dan toe? Kleine Toereers: "We zitten in een klein dorp en het winkelbestand is hier klein. In het dorp zat nog geen bloemenwinkel en geen fietsenwinkel meer en daarom zijn wij er mee begonnen. Schadeherstel doen we ook, met uitzondering van de grote schades, maar het spuitwerk besteden we uit. Ik zie kansen in de markt, maar ik vind het minstens zo belangrijk dat een aantal voorzieningen in dit dorp behouden blijven omwille van de leefbaarheid". Het is met die instelling dat Henri Kleine Toereers, autonoom ondernemer, meer doet voor het levendig houden van de dorpskern, dan beleidsmakers in Bunnik of Den Haag ooit zullen begrijpen.