

'In China geef je iemand twee kansen'

Hij is pas 29 jaar, maar toch is Ossenaar Ties Coolen al negen jaar actief met zijn bedrijf in China. De Chinaspecialist is sinds juli 2010 tevens voorzitter van de BIZ, de Brabant Zeeuwse sociëteit voor Internationaal Zakendoen.

door Anita de Haas
foto Marc Bolsius

Bij hoge uitzondering reisde Ties Coolen afgelopen maand eens niet naar China op en neer. Huize Coolen in Oss verwelkomde namelijk een tweede kind; na een jongen nu een meisje. De 29-jarige vader was dan ook meer dan gebruikelijk te vinden op het Nederlandse kantoor van Coolen Trading China in Den Bosch. Overigens niet meer dan een kantoorverdieping, want het echte coördinatiecentrum zit in Shanghai. In Den Bosch delen de 3 tot 4 medewerkers van Coolen Trading China de ruimte met de 19 medewerkers van Coolen Expertise. Het is het bedrijf van broer Klaas, dat contra-expertise doet voor verzekeren bij brandschade en werd opgericht door hun vader Anton. Overigens nooit met het idee dat een van de kinderen het over zou nemen. Totdat hij negen jaar geleden een hartinfarct kreeg en Klaas alsnog de zaak kwam versterken. Na een tweede infarct staat 'de oude heer' er volgens Ties 'nog een beetje boven', maar runnen de twee broers in principe de familieholding.

Al op achtjarige leeftijd zou Ties Coolen tegen zijn moeder gezegd hebben dat hij naar China wilde. Voor zover zijn eigen herinneringen teruggaan, kan hij beamen dat er inderdaad altijd een bijzondere aantrekkingskracht van het land op hem is uitgegaan. Hij studeerde 'small business' in Haarlem, kwam in contact met een bedrijf dat hem mee naar China nam en bij aankomst in Shanghai was hij meteen verkocht. Hij ging er ook direct aan het werk. Eerst als agent voor een fabriek die producten wilde slijten in het buitenland. Niet veel later draaide hij de zaak om en ging hij aan de slag voor bedrijven die zaken willen doen in China. Hij huurde een kamer van een kennis, nam parttime een Chinees in dienst en verdiende een aardige boterham. Maar een goede boterham was volgens de jonge ondernemer niet goed genoeg. Hij stelde een nieuw team samen, registreerde het bedrijf in Shanghai en Hong Kong ('flinke kosten voor een starter') en werd actief als importeur voor westerse onderne-



mingen. Inmiddels heeft hij er 4 vestigingen, twee projectmanagers en 24 medewerkers die het hele inkoopproces voor hun rekening nemen. Dat neemt niet weg dat hij soms toch nog voor 'de meest kleine order' zelf naar een fabriek afreist om met eigen ogen het productieproces te aanschouwen. Een deel van het personeel studeerde in het westen. Ze spreken allemaal Chinees en Engels en verdienen volgens Coolen goed. Daarmee voorkomt hij ook dat ze gevoelig zijn voor omkoping. Ties Coolen bleef bijna 5 jaar in China wonen. Het werd een uitermate leerzame periode waarin hij de basis voor zijn succes legde. Importeren is zijn core-business. „Verkopen kunnen mijn klanten goed. Wij zijn goed in alles rondom import. Dat kan alleen als je daar zit. Je moet een kantoor hebben, de mensen in de ogen kunnen kijken en relaties opbouwen.”

Wie zijn uw klanten?

Dat varieert van mkb-er tot multinational. Alle bedrijven die in China een product willen laten ma-

ken en dat zijn er honderden. Sommige zijn al 9 jaar klant, andere incidenteel. De fijnste klanten zijn degenen die óf te klein zijn om het zelf te doen óf hun neus gestoten hebben óf weten dat inkoop in China een specialisatie is. Dege- nen die er al actief zijn geweest hoeven we niet meer uit te leggen dat het om een andere wereld, een andere cultuur gaat.

Wat willen ze van u dat ze zelf niet kunnen?

Eigenlijk willen Nederlandse bedrijven het liefst zelf het wiel uitvinden. Ze willen het gevoel hebben bij de bron in te kopen. Als ze daarvoor een eigen agent hebben, moeten ze dat zo houden. Maar als ze problemen hebben met leveringen en kwaliteit - en dat hebben ze - dan bieden wij hun begeleiding en controles. Daarvoor hebben we anderhalf jaar geleden Quality Control China opgericht en dat loopt heel goed. Voor andere klanten doen we het hele traject van opstart, selectie producent, kwaliteitscontroles, transport tot levering voor de deur. Dat hele

proces leggen we vast, inclusief fotoreportages. We blijven de mensen namelijk wel het gevoel geven dat ze het zelf doen. In feite nemen we alle sores uit handen.

Hoe vind je in het enorme aanbod van producenten in China de beste?

We beginnen via lokale beurzen, internet en bestaande contacten met een groslijst van zo'n 20 tot 30 bedrijven. Dat selecteren we terug naar tien en die fabrieken gaan we persoonlijk bezoeken. Blijft er een top drie over die we voor de klant vastleggen in een offerte. De klant betaalt ons een vergoeding voor de research waarin we het kaf van het koren scheiden. De vergoeding is niet kostendekkend en levert eigenlijk pas bij herhaalde offertes geld op. We vragen het omdat je ook goudzoekers hebt. Die laten je twee tot drie maanden onderzoek doen om vervolgens te zeggen dat het niet haalbaar is.

Hanteert u bij die selectie nog bepaalde referentiekaders?

Het is handig om te kijken aan

wie een producent al levert. Aan Europa? Dat is oké. Aan de VS idem dito. Als ze zeggen ook te leveren aan Japan dan weet ik nagenoeg zeker dat het bedrijf aan de kwaliteitseisen voldoet.

Als de kwaliteit toch niet goed is, is het dan einde verhaal?

Nee, soms zijn er door de snelle groei zoveel personeelwisselingen in een bedrijf geweest dat de kwaliteit erop ingeboet heeft. Maar dan gaan we echt niet meteen weg. In China geef je iemand altijd twee kansen. Ze leren er namelijk heel erg snel.

Ook in het meedenken over oplossingen?

Jawel, maar wij worden vaak niet van harte ontvangen als de order al klaar is voor verschepping en wij nog een laatste controle komen doen. Dan zijn wij namelijk de enigen die nog roet in het eten kunnen gooien. De steekproeven doen we overigens zelf en dus niet volgens de selectie van de fabriek. Vooraf vragen wij de klant waarop we moeten controleren. Die weet

Er zijn ook bedrijven die hun productie weer terughalen?

Begrijpelijk als dat te maken heeft met snelheid, de voorraad die je moet aanhouden en het feit dat je gebonden bent aan voorfinanciering en grote aantallen. Over het algemeen duurt de productie 30 dagen en de zeevracht nog vier tot vijf weken.

Is kopiëren er nog steeds volkssport nummer 1?

Ach, de Chinezen hebben daar een andere kijk op dan wij. Een Chinees ziet kopiëren als een compliment. Waarom iets namaken als het niet goed is? Voor het namaken kun je overigens vaak beter bij ze terecht met het product zelf dan met een werktekening.

Chinezen staan bekend om het opzuigen van kennis. Hoe ver ga je als Nederlands bedrijf?

Ik vind dat bedrijven de kennis hier moeten houden. Daar staat of valt je bedrijf mee. We zouden zelfs moeten proberen de vele Chinese studenten hier te houden. Hier bouwen ze al hun kennis op om vervolgens terug te gaan. Zo chauvinistisch zijn ze wel.

Is uw leeftijd een voor- of nadeel bij het zaken doen in China?

Mensen met grijze haren hebben in eerste instantie meer aanzien, maar ik heb heel veel geïnvesteerd in relaties toen ik daar woonde. Leeftijd is nu geen belemmering omdat ik niet in een bepaalde lijn van denken zit.

Moet u inmiddels niet ook naar Vietnam?

Ik ben er een paar keer geweest en ik sluit op termijn Vietnam niet uit. Ze kunnen nu nog niet de kwaliteit leveren van China. Dat houdt mijn eerste voorkeur. Ik moet namelijk ook een bepaalde affiniteit en liefde met het land en de mensen hebben. Met India heb ik dat bijvoorbeeld niet.

Hoe zit het met uw expansiedriften?

Ik denk over een jaar of vijf ons controlebedrijf ook buiten Nederland uitgerold te hebben.

Wat is uw beste moment van de dag?

's Morgens om 6 uur, half 7 wanneer ik rechtstreeks met China kan communiceren en veel moet schakelen.

U bent nu voorzitter van de BIZ. Wat verandert er?

Het moet dé club worden voor Brabant en Zeeland op gebied van im- en export. De bijeenkomsten scoren altijd al goed, maar we willen ze optillen naar een hoger en spannender level. We gaan het netwerk ook interactief maken en aantrekkelijker voor startende ondernemers. Kortom: gewoon even met de tijd mee.

Ties Coolen: „De BIZ moet dé club worden voor Brabant en Zeeland op gebied van im- en export. We willen de bijeenkomsten optillen naar een hoger en spannender level.”

het beste hoe het zit met specifieke maten, materialen, dikte etc. Als blijkt dat er iets niet goed is of een bepaald percentage wijkt af van het afgesprokene, dan zullen we het in overleg met de klant moeten oplossen. Dan kan variëren van opnieuw in productie nemen tot het bedingen van kortingen of annuleren van de order.

Is de prijs altijd doorslaggevend bij de keuze voor China?

Voor de meesten wel. Maar het is niet terecht dat het land bekend staat als productieland waar kwaliteit niet het sterkste punt is. Ze kunnen hele mooie dingen maken als je er maar voor betaalt. De verhouding prijs/kwaliteit bestaat daar ook. Ik wil daarom altijd vooraf de verwachtingswaarde van de klanten weten. Wanneer zijn ze tevreden? En hoeveel goedkoper willen ze het en wat is reëel?