

Keuken-ondernemer Monique Portegijs:

“Met name *de klant*  
is veranderd”



KIM blaast dit jaar 40 kaarsjes uit. Natuurlijk zijn we niet de enige met zoveel jaren ervaring in de branche. Daarom brengen we in ons jubileumjaar voor elke editie een bezoek aan een mede-jubilaris, om met hem of haar een blik terug in de tijd te werpen. In deze aflevering: Monique Portegijs van Portegijs Keukens, de keukenwinkel in Westerland, die in mei van dit jaar haar 40-jarig jubileum vierde. In 1982 waren het de ouders van Monique, Ab en Nel Portegijs, die met de keukenwinkel begonnen.



Vandaag de dag staan er nog slechts acht keukenopstellingen in de Westerlandse showroom. “Dat volstaat prima. Vroeger moest je veel meer laten zien, maar tegenwoordig weten mensen als ze binnenkomen al precies wat ze willen”, aldus Monique. Voorheen bestond de showroom van Portegijs keukens uit twee verdiepingen, zo’n 200 m2 begane grond en dezelfde afmeting nog eens

boven. Dertig keukenpresentaties was niet gek destijds. “Je merkt dat mensen niet makkelijk naar boven gaan, niemand gaat uit zichzelf, dat moesten we echt aangeven. Bovendien is een trap soms lastig voor klanten. Op een gegeven moment hebben we er daarom voor gekozen alles naar beneden te brengen. Op dat moment hebben we ook onze demo-keuken uitgebreid, zodat we meer kunnen, ook kookworkshops geven bijvoorbeeld.” ▶





### Ontbijt in de showroom

De demo-keuken in de showroom van Portegijs heeft bovendien een bijzondere, extra functie. Op het moment dat alles verhuisde naar de begane grond en de bovenverdieping vrij kwam, ontstond bij de ondernemer het idee voor een B&B boven de keukenwinkel. Daarnaast is er een appartement gerealiseerd voor moeder Nel. Het familiebedrijf, de bed & breakfast én de familie zelf; het is allemaal geïntegreerd. Monique vertelt: “Ik woon hier met mijn jongste zoon, mijn dochter woont naast de zaak, in de voormalige woning van oma. Mijn moeder woont boven de showroom en is hier nog met grote regelmaat te vinden. Ze is 85 en heeft geen formele rol meer, maar als ik andere dingen moet doen, staat ze gewoon op de winkelvloer om klanten te ontvangen.” En dan zijn er nog de B&B gasten, die hun ontbijt geserveerd krijgen aan de eettafel in de demo-keuken. “Ik dek altijd hier de tafel, mensen vinden dat hartstikke leuk. En de showroom ruikt de hele ochtend heerlijk naar vers gebakken broodjes.”

Het keukenbedrijf van de familie Portegijs is ooit ontstaan vanuit het bouwbedrijf dat opa Portegijs begon in 1930. Op de plek waar nu de showroom staat, was destijds de werkplaats. Moniques vader Ab was architect. Toen hij het bouwbedrijf overnam, tekende hij ook de woningen die hij bouwde. En daar moest natuurlijk ook een keuken in. “De houthandel waarmee hij samenwerkte had het dealerschap voor

Nolte keukens in die tijd. Mijn moeder werkte mee in het bouwbedrijf en regelde dan de keukens. Eén model in zes kleuren, dat was het in die tijd. Na een tijdje ging ze zelf orders plaatsen, zo zijn we hier ooit begonnen met directe keukenverkoop. Als Portegijs verkopen we dus eigenlijk al langer dan veertig jaar keukens, maar in 1982 – om precies te zijn op 28 mei – hebben we hier officieel een keukenshowroom geopend”, blikt Monique terug.

### Ingehaald door het leven

Het was het eerste keukenbedrijf in Westerland en omgeving, door het gezin geksterend ‘de uit de hand gelopen hobby van moeder Nel’ genoemd. “Gingen we naar de MOW en dan spraken de leveranciers standaard mijn man aan. Die zei dan: “daarvoor moet je niet bij mij wezen”. In die tijd was je als vrouw echt nog de aanhang van je man. Dat is gelukkig ondertussen wel veranderd”, vertelt Nel Portegijs. Monique groeide op met de twee bedrijven: bouw en keukens. “Zelf heb ik gestudeerd voor onderwijzeres, maar omdat er na mijn studie niet direct werk te vinden was, ben ik in het familiebedrijf gaan werken. Op zeker moment kreeg ik een baan aangeboden op een school, maar toen wilde ik niet meer. Ik vond dit werk te leuk en afwisselend.”

Oorspronkelijk was het idee dat Moniques broer het bouwbedrijf zou overnemen en zij de keukenzaak. Helaas besloot het leven anders. Monique: “Mijn broer is op zijn 42e overleden. Ook mijn vader is jong overleden, in 1997, toen hij pas 61 was. Het idee was dus mooi, maar helaas zijn we door de realiteit ingehaald en moest ik het ineens met mijn moeder alleen doen.”

### Know how

Monique haalt haar aannemersdiploma en runt – samen met een goede voorman die de inhoudelijke leiding op zich nam – met Nel vanaf 1997 beide bedrijven. In 2012 besluiten ze zich volledig te focussen op keukens. Het voelt rustiger; één bedrijf, plus de crisis en de komst van de vele zzp'ers in de bouw, maakt dat ze ervoor kiezen hun brood voortaan met enkel de keukenzaak te verdienen. “Daar hebben we nooit spijt van gehad. Ik vond de bouw ook leuk, maar zowel mijn moeder als ik hebben altijd meer met keukens gehad.” Haar bouwachtergrond komt echter nog altijd goed van pas. Monique kan en doet alles in het bedrijf. “Ook de technische kant; ik heb meer know how dan de gemiddelde keukenverkoper. Het hele proces doe ik zelf, van het eerste contact met een klant, plannen bedenken, opmeten, bestellen... Alleen voor de montage heb ik iemand anders, maar ik ga wel altijd mee kijken bij de klant, dat wordt ook gewaardeerd.”

*“Ik heb meer know how dan de gemiddelde keukenverkoper”*

*“Tegenwoordig weten mensen als ze binnenkomen al precies wat ze willen”*

Het aantal vaste klanten is groot. Hele families in Westerland en omgeving weten de weg naar Portegijs te vinden, sommigen komen al voor hun tweede of zelfs derde keuken bij Monique en Nel. “We zijn lange tijd volledig zelfstandig geweest, maar sinds een aantal jaren zijn we aangesloten bij Küchentreff. Een prettige, losse samenwerking, dat bevalt goed.” Na de verbouwing is er heel bewust gekozen voor een kleiner aantal leveranciers. “We verkopen al meer dan dertig jaar Häcker keukens. Mijn vader is nog mee geweest voor de eerste afspraken destijds. Ze hebben een breed assortiment, van de kleine portemonnee tot het luxe segment, dat sluit goed aan bij onze klanten. En DKG voor het houtwerk in allerlei kleuren. Dat zijn onze twee vaste leveranciers, tot volle tevredenheid. Je kunt wel alles willen verkopen, maar ik werk liever met een klein aantal waar ik echt op kan vertrouwen.” Er werd ook afscheid genomen van een aantal leveranciers dat veel met internetaanbieders werkt. “Ik heb wel eens voor een klant als vervanging een afzuigkap en inductiekookplaat besteld via Coolblue, omdat dat goedkoper was dan direct inkopen bij de leverancier; dat is natuurlijk te gek voor woorden.”

**Drie generaties**

Monique is 57, van stoppen is voorlopig nog geen sprake, maar de kans dat er op termijn een derde generatie

Portegijs aan het roer komt in het keukenbedrijf is vrij groot. “Mijn dochter riep als kind al dat ze in de keukens wilde werken, maar ik vond het verstandig dat ze eerst elders ging werken. Zij werkt al jaren bij Sombroek in Broek op Langedijk;

daar heeft ze het naar haar zin. Ze leert het vak dus bij een andere keukenspecialist, maar wel met de overtuiging dat ze het op een dag hier gaat overnemen. Mijn kinderen stonden vroeger in de box in de showroom en op kantoor, ze waren altijd om ons heen. Net als ikzelf zijn ze dus letterlijk opgegroeid tussen de keukens.” De twee zoons van Monique hebben andere toekomstplannen. De oudste is succesvol cameraman, de jongste een typisch wizzkid. “Helemaal into ICT. En dat is alleen maar mooi. Ik heb de kinderen altijd vrijgelaten in hun keuzes.”

Wat zijn voor Monique en Nel, terugkijkend op de afgelopen veertig jaar, de grootste veranderingen in de branche?

“Met name de klant is veranderd. Vroeger kwam iemand blanco binnen, nu hebben ze alles al uitgezocht. Daarom is acht keukens laten zien tegenwoordig meer dan genoeg, terwijl we er vroeger dertig hadden staan.” Nel vult aan: “En de positie van de vrouw. Je wordt tegenwoordig veel serieuzer genomen. Logisch ook, vrouwen hebben toch vaak meer kijk op styling en het gebruik van de keuken. Maar ook als ondernemer. Contact hebben met instanties ▶





*“Als je dingen op je af laat komen, komt het vaak vanzelf weer goed”*

en leveranciers, dat is tegenwoordig geen issue meer als vrouw, maar vroeger was je echt een uitzondering.” Monique lacht: “Hoewel klanten nog steeds af en toe opkijken als ik de keuken kom inmeten. Ze verwachten, heel traditioneel, toch nog steeds een mannelijke monteur.”

#### Eerlijk werken

“Ik ken het hele vak, van A tot Z, ben overal in thuis, maak zelf de aansluit-tekeningen. Dat ontbreekt er nog wel eens aan in deze tijd. Keukenverkopers lopen wel strak in het pak, maar qua kennis schort het er af en toe aan. Iedereen kan tegenwoordig een keuken verkopen, maar het is wel een vak”, benadrukt Monique. “De keukenzaken van vroeger zijn vooral familiebedrijven, mensen die zijn opgegroeid in de branche, met meer kennis dan nu. Tegenwoordig speelt een vlotte babbel en snelle verkoop meer een rol, maar dat is niet onze manier. Wij zijn niet altijd de goedkoopste, maar dat is ook niet ons doel, wij willen kwaliteit en vertrouwen bieden, we nemen echt de tijd voor mensen. En we doen niet aan handelen. We hanteren vaste prijzen, werken niet met kortingen en stuntprijzen. Wij willen eerlijk werken, dan hou je het het langste vol.”

Volhouden, dat lukt de dames Portegijs meer dan aardig. Al veertig jaar inmiddels. “Nu op naar de 50. En wie weet, nog een tijdje met drie generaties vrouwen Portegijs. Een vast plan hebben we niet, we zien wel hoe het loopt. Je kunt wel een strakke planning maken, maar het leven komt toch zoals het komt. We hebben genoeg meegemaakt om dat besef te hebben. Mijn broer, mijn vader, onze vaste monteur die ons tot steun was na die tijd, allemaal jong overleden. Afgelopen kerst nog, werd onze vaste monteur onverwacht ernstig ziek en heeft sindsdien niet meer gewerkt. Er kwam ook meteen weer een jong nieuw iemand op ons pad, daar zijn we heel blij mee. Als je dingen op je af laat komen, komt het vaak vanzelf weer goed.” ●

