

RON DE GRAAF: 'HET BLIJFT MENSENWERK'



Gepaste trots en blijdschap bij de uitreiking van de 'Bar & Shield Award Standard of Excellence' door District Manager Harley-Davidson Benelux, Francis Nijman aan H-D Rotterdam, vertegenwoordigd door Ariën, Ron en Maudy.

Het is een rijke traditie van 'The Motor Company' in Milwaukee om jaarlijks, wereldwijd in elk land met officiële dealerschappen één H-D dealer aan te wijzen die de 'Bar & Shield Award Standard of Excellence' verdient. Een grote eer en belangrijke erkenning, die voor seizoen 2019 het jonge dealership van Harley-Davidson Rotterdam ten deel viel. De (figuurlijk, maar ook zéér letterlijk...) grote man achter 'Rotterdam' is Ron de Graaf en zijn verhaal is boeiend...

In de jaren 2008 t/m 2010 ben ik, samen met twee kameraden, actief geweest binnen de ontwikkelingshulp in Afghanistan. In de periode daarvoor werkte ik samen met een van hen in de beveiliging. Toen we hoorden dat er in Afghanistan behoefte ontstond aan mensen die er persoons- en project beveiliging konden doen, zijn wij die kant op gegaan. Het avontuur trok ons wel en we kwamen terecht in de hoek van de alternatieven voor de teelt van papaver door de Afghaanse boeren. Papaver is de grondstof voor heroïne. Het idee was dat we met het aanbieden van alternatieven, zoals de teelt van saffraan, de papaver teelt en dus ook de heroïne handel, zouden terugdringen. Daarvoor hadden we contact met alle belangrijke spelers in de Afghaanse papaverteelt, zoals de boeren en coöperaties, maar ook de lokale militieiders, de 'warlords'. Wij zorgden voor de kennis en materialen en konden ook de afname van hun oogst garanderen. Mijn twee kameraden en ik reisden zelf door Afghanistan en dat ook heel veel op de motor. Klinkt misschien gek, maar het was toch een heel vrij leven en daarmee is in Afghanistan ook mijn liefde voor het motorrijden geboren. We gingen op de motor naar plekken waar

normaal gesproken alleen konvooiën kwamen en namen de risico's voor lief. Het was een bijzondere, avontuurlijke en heel leerzame tijd. Ik heb er de puurheid van het leven ervaren, maar ook hoe hard het leven kan zijn. Hoe zwaar en ellendig het er ook was, 'ga door en neem je verantwoordelijkheid!' Achteraf gezien denk ik dat we er zeker niet voor niets zijn geweest. Toen we er kwamen was er niets en er is nu toch wat opgebouwd...



Lichte motorfietsen en soms ook brommertjes als vervoermiddel in Afghanistan.



Hoe cool is dat?! Onderweg met militie in Uruzgan en tijd voor een selfie!

HARLEY-DAVIDSON ROTTERDAM

Toen duidelijk werd dat er een einde zou komen aan de missie in Afghanistan werd het zaak om te kijken naar de mogelijkheden voor daarna. Ik hoorde dat er voor de regio Rijnmond een Harley dealer gezocht werd en dat leek me wel wat als ondernemer. In december 2010 stuurde ik H-D Benelux een mailtje en in januari 2011 hadden we het eerste gesprek in Rijswijk. In eerste instantie dacht ik het werk met opdrachten zoals in Afghanistan nog te kunnen gaan combineren met een H-D dealership, maar naar mate me ik er in verdiepte werd me steeds meer duidelijk dat dat onmogelijk was. Om als H-D dealer succesvol te kunnen zijn moet je volledig toegewijd zijn en bereid zijn keihard te werken met 100% inzet. Het is niet alleen maar de verkoop van motoren, het is veel meer. Het gaat ook om de service en de persoonlijke benadering van je klanten. Ik wil de mensen die bij ons binnen stappen dan ook niet als 'klanten' zien, maar veel meer als 'gas-

ten'. Daar hoort gastvrijheid bij en zo moeten de mensen het ook ervaren. Het is altijd fijn als je iemand een glimlach op zijn gezicht kan bezorgen. We zijn in 2012 gestart met Harley-Davidson Rotterdam, met een team waarvan sommigen bij Motorhuis Safe of H-D den Haag gewerkt hadden. Den Haag viel in 2013 weg en in 2015 was het overlijden van Jan Kennis te betreuren, waarna O.I.T. stopte. We hadden een goede band met Jan en konden een aantal goede mensen van O.I.T. aan ons team toevoegen. Ariën Huijbrechts, bijvoorbeeld, die nu Dealer Operator is en Toon Vlasveld, de huidige Chef Werkplaats. De mensen van O.I.T. namen veel ervaring en drive mee en dat sloot goed aan bij onze Rotterdamse aanpak van 'niet lullen maar poetsen'. Dat gezegd hebbend, durf ik ook best wel toe te geven dat de eerste jaren gewoon zwaar waren. In 2012 zat ook de motorwereld nog vol in de financiële crisis en er zijn momenten genoeg geweest dat ik toch even achter mijn oren gekrabbeld heb. Maar



HARLEY-DAVIDSON ROTTERDAM

Ariën Huijbrechts (r.), Dealer-Operator Harley-Davidson Rotterdam: "Bij O.I.T. deed ik in- en verkoop en richtte ik me met Toon ook op de customs. Met Ron had ik meteen een speciale klik en nadat O.I.T. de deuren had gesloten wist ik: 'Als ik met iemand weer succes kan hebben, dan is het met hem.'" Toon Vlasveld (l.), Chef Werkplaats: Naast de 'gewone' taken als Chef Werkplaats hou ik me ook graag bezig met custombouw. Alle ontwikkelingen en trends in de customwereld volg ik op de voet, zodat we ook altijd state-of-the-art customs kunnen bouwen voor onze klanten."



Aandacht voor de steun aan CFS Wounded Warrior bij H-D Rotterdam.

WOUNDED WARRIOR

Het 'Wounded Warrior Project' is een Amerikaans project voor de nazorg van veteranen. Harley-Davidson ondersteunt het project o.a. met een speciale kledinglijn waarvan een percentage naar de stichting van Wounded Warrior gaat. In Nederland is Ron in aanraking gekomen met de stichting Commando & Family Support (C&FS). Deze stichting zet zich in voor (voormalig) collega's uit het spectrum van Nederlandse Special Operations, wiens persoonlijke situatie ondersteuning nodig heeft. Ron heeft bij Harley-Davidson Motorcompany in Milwaukee gevraagd of hij de Wounded Warrior kledinglijn mocht koppelen aan de stichting C&FS en gaan verkopen in de filialen van Amsterdam en Rotterdam. Die toestemming heeft hij gekregen en nu geven ze 10% van de verkoopprijs van T-shirts en hoodies aan het Commando & Family Support. Eerder dit jaar heeft het Rotterdamse HOG World Port Chapter een Charity Ride gedaan en werd er een cheque van € 2.000,- overhandigd aan het C&FS.

geloof in de aanpak en een goed team doet veel en 2015 was voor ons echt het jaar van de ommekeer.

HARLEY-DAVIDSON AMSTERDAM

De beslissing om in 2019 ook het dealership in Amsterdam te gaan oppakken, heeft natuurlijk alles te maken met het succes van Rotterdam. Dat was niet makkelijk geweest, maar ik had ervan geleerd dat je met een goed team heel veel aankan. Ondanks de treurige verhalen rondom de eerder gestrande H-D dealerschappen in Amsterdam, zag ik dat er toch veel potentie in zat. Een dichtbevolkt gebied met veel Harleyrijders en daarbij veel expats en toeristen. Daarbij lag een synergie met H-D Rotterdam voor de hand en was ik ook wel weer toe aan een nieuw avontuur. Samen met twee nieuwe zakelijk partners werd begin mei besloten in 2019 een nieuw Harley-Davidson Amsterdam op te zetten. Ook in Amsterdam is het team dat er werkt de cruciale succesfactor gebleken. Natuurlijk was ook hier het begin niet gemakkelijk, maar de zaak loopt en heeft haar bestaansrecht al overtuigend bewezen. Nu is het zaak de groei door te zetten. De corona-crisis helpt daarbij natuurlijk niet, maar aan de andere kant zorgt die cor-



HARLEY-DAVIDSON AMSTERDAM

Mike van Groningen (r.), Dealer-Operator Harley-Davidson Amsterdam: "We zijn in Amsterdam natuurlijk wel de 'capital-dealer' en dat spreekt mensen aan. Van mensen die het vorige dealerschap op onze locatie nog kennen, krijgen we altijd een reactie van: 'Héé, wat is het mooi geworden!'"

Lesley Mulder (l.), Chef Werkplaats: "We werken met een relatief jong team, maar daar zit wel heel veel Harley-Davidson kennis in. Als eerste in Nederland mocht ik me officieel 'Harley-Davidson EV-Technician' noemen na het behalen van mijn certificaat voor de Livewire."



Ron en Maudy bij de H-D fabriek in Milwaukee.

na-ellende ook voor een soort van bedrijfsmatige 'sanity-check'. Dingen die eerst vanzelfsprekend waren, bekijk je nu nog eens kritisch. 'Is het wel zo logisch dat je het zo-en-zo doet?' Je beslissingen van nu bepalen hoe je het doet in de toekomst.

TOEKOMST

Online is niet meer weg te denken, maar toch ben ik ervan overtuigd dat echte, fysieke winkels altijd een belangrijke rol zullen blijven spelen voor het merk Harley-Davidson. Juist in het echte contact en het sociale aspect is ons merk uniek. De nieuwe CEO, Jochen Zeitz is zich daar volgens mij ook heel goed van bewust en in zijn toekomstplan 'The Rewire' is de retail dan ook heel belangrijk. Ik kan enorm genieten van het werken met de teams in Rotterdam en Amsterdam en van de progressie die we in beide dealerschappen boeken. Ik hoop dit dus nog lang te blijven doen, maar ik ben inmiddels wel 51 en realiseer me ook dat het noodzakelijk is om op tijd te ver-

nieuwen. Maar op dit moment is dat nog lang niet aan de orde en geniet ik van de 'Bar & Shield Award Standard of Excellence', voor H-D Rotterdam. Voor die Award hanteert Harley-Davidson een lijst met 100 punten waarop de dealers beoordeeld worden. Daar zit van alles bij, van hoe schoon de toiletten zijn tot en met de klanttevredenheid over de werkplaats en de aflevering

van de motoren. Voor de Award kom je als dealer alleen maar in aanmerking als je op alle punten goed weet te scoren. Het is dus een prachtige erkenning voor de inzet en het werk van het hele team in Rotterdam. Ik ben er echt ontzettend blij mee en natuurlijk is dit ook een enorme stimulans om hard door te gaan op de ingeslagen weg en nog beter te worden!



Mooi en drukbezocht feest bij 5 jaar Harley-Davidson Rotterdam!



In alle opzichten 'een prachtig plaatje': v.l.n.r; Zoë, Ron en Maudy.