

in de vertraging. Als je dan weer moet opschakelen, gaat het te langzaam, we hebben vorig jaar een groei gehad van 35 procent. Je moet dan te snel veel mensen aannemen en daarmee een beroep doen op mensen zonder ervaring. Daarbij komt dat de pijnlijken bij de toeleveranciers leeg was, materialen kwamen niet, of niet op tijd. Je hebt mensen opgesteld staan, je maakt plannings, maar het materiaal is er niet. Dan maar op zaterdag of zondag. Dat betekent veel inefficiëntie. Onze resultaten hadden dus veel beter kunnen zijn, we hebben daar nog steeds last van. De keten van toeleveranciers is nog niet helemaal op orde. Je probeert alles om aan de vraag tegemoet te komen, waarbij één ding voorop staat: de klant, de klant, de klant.”

Dat zeiden de banken ook.

“Ja, ik heb me een tijdje niet als klant behandeld gevoeld door de bank. Ik was geen klant, had althans geen klantgevoel. Maar ik moet zeggen: ik ben weer klant. We hebben laatst een nieuw convenant afgesloten, meer ruimte, betere voorwaarden, lagere rentes, bepaalde criteria zijn eruit. Bijna alle banken in Nederland wilden met Neways zaken doen. In 2009 moesten wij een ‘waver fee’ betalen, daar heb ik me gigantisch over opgewonden. In 2001 snapte ik het. Maar zelfs in 2009, ons enige verliesgevende jaar, hadden we een solvabiliteit van 44 procent. Onze kredietlijnen hadden we toen uitgebreid naar 40 miljoen, niet omdat we het toen nodig hadden, maar we wilden de ruimte hebben om te acteren. Als je omzet daalt van 281 miljoen in 2007 naar 188 miljoen in 2009, en je realiseert 5 miljoen verlies, dan heb je het nog zo slecht niet gedaan. Daarnaast hadden we in voorgaande jaren als management toch ook een stevig trackrecord opgebouwd.”

Nu bent u heel optimistisch.

“We mogen niet klagen, onze orderportefeuille is goed gevuld, de omzetten lopen goed op. Alleen is het rendement nog te laag. Als mensen zeggen: jullie maken toch een mooie winst, dan klopt dat wel, maar ik ben nog niet tevreden, ik vind dat het veel beter moet kunnen, het potentieel is er. Maar we hebben te veel naweeën van die steile groei-curve die we achter de rug hebben.”

