



TEKST: ANNE DE HAAN | FOTOGRAFIE: PAUL GREFKENS

Van Tienen drankautomaten: een bevlogen familiebedrijf

'Gepassioneerde koffieliefhebbers die met beide benen op de grond staan'



Er was eens een hardwerkende Brabander die aan de slag ging bij Simon Lévelt, een koffie- en theeproducent in hartje Amsterdam. Tien van Tienen was de naam en zijn passie voor koffie was groot. Hij begon na een tijdje voor zichzelf en legde het fundament voor een bedrijf dat 45 jaar later nog elke dag groeit. Zoon Maarten van Tienen, die tegenwoordig de leiding heeft, vertelt over het succes en de ontwikkeling van Van Tienen drankautomaten.

Het familiegevoel treft je direct wanneer je het pand van Van Tienen drankautomaten in het Brabantse Zeeland binnenstapt. Rechts aan de muur hangt het portret van oprichter Tien van Tienen, links een foto van één van zijn zoons, Arie van Tienen, beiden helaas niet meer onder ons. Het geeft wel aan dat de familieband zeer warm is. Dit beaamt algemeen directeur Maarten van Tienen: "Dat is de kracht van een familiebedrijf: een oprechte band met elkaar, het personeel en de klant."

Oorsprong

De oorsprong van Van Tienen drankautomaten gaat terug naar 1963, toen Tien van Tienen als verkoper van Zuid-Nederland begon bij het Amsterdamse Simon Lévelt. Maarten vertelt: "Eind jaren zestig kwamen de eerste koffiemachines op de markt. De techniek zat mijn vader in de genen, dus dit kwam goed uit. Hij besloot voor zichzelf te beginnen en kreeg de zegen van zijn werkgever, mits hij met het merk Simon Lévelt zou blijven werken. Zo begon mijn vader in 1973 de zaak in zijn geboortedorp Zeeland."

Service leveren

Van Tienen drankautomaten verkocht destijds koffiemachines en de bijbehorende producten, maar één ding was nog belangrijker: het leveren van goede service. Maarten: "Mijn vader wist toen al dat je de klant daarmee kon overtuigen. Hij zei altijd: 'verkopen kan iedereen, maar service moet je bieden. Dat kun je niet verkopen'. In 2000 nam de tweede generatie het stokje over van vader Tien van Tienen. Gedurende de jaren raakten de drie zoons en dochter van Tien ook bij het bedrijf betrokken, de één wat meer dan de ander. Na diverse ontwikkelingen werd Maarten van Tienen in 2009 algemeen directeur.

Koffieconcepten

Anno 2017 is het familiebedrijf uitgegroeid tot een bekende speler in Brabant en omstreken. Van Tienen drankautomaten biedt koffie- en espressomachines van diverse A-merken en verschillende koffiemerken. Simon Lévelt heeft nog steeds een speciaal plekje. "De afspraak met Simon Lévelt staat nog altijd als een paal boven water. Het is nog steeds onze meest





geleverde koffie en thee”, vertelt Maarten. “De laatste jaren hebben we ook ons eigen koffieconcept 10N in de markt gezet. Dit is bedoeld voor de betere horecazaken en bevat koffie van een nog hoger niveau. De machines hiervoor komen uit Italië en Zwitserland, waarbij wij zelf de service mogen en kunnen verzorgen.”

Familie

Het team telt inmiddels 45 mensen. Maarten beschouwt hen allemaal als familie. “We hebben echt een familieband met elkaar. Iemand moet de kar trekken en de besluiten nemen, maar je moet uiteindelijk samen de handel draaiende houden. Familiebedrijven doen het ook gewoon goed. Recentelijk hebben we daardoor Bavaria als klant binnengehaald.”

Alle medewerkers hebben de service hoog in het vaandel. Maarten legt uit: “Als er een computer kapot is vinden mensen dat vervelend, maar als je ’s ochtends om acht uur binnenkomt op de werkvloer en er is geen koffie... dan begint men toch wel te mopperen. Daarom zorgen wij dat we snel bij de klant zijn en het probleem oplossen. Dat is een grote uitdaging: één persoon is de hele dag bezig met het inplannen van twaalf monteurs.”

Goede koffie

Een goede kop koffie hoeft niet duur te zijn, weet Maarten. “Mensen denken dat vaak, maar het is een misverstand. Het bereiden van koffie hangt af van drie dingen: de koffie zelf uiteraard, de machine, maar ook het water. En dat laatste wordt zwaar onderschat. Wij plaatsen bij alle machines waterfilters en hebben zelfs trainingen gevolgd in waterkwaliteit. Daar is veel verschil in, wat de smaak van de koffie beïnvloedt. Daarom besteden wij veel aandacht aan het instellen van de machine, zowel bij grote als kleine klanten. Iemand die een machine koopt, moet tevreden zijn. Zo niet, dan zoeken we een oplossing. Dat is service en daardoor groeien we iedere dag weer.”

Barista's

Ook voor Van Tienen drankautomaten is het belangrijk om te blijven investeren. Daarom krijgen de medewerkers regelmatig bijscholing. “Iedereen, van telefoniste tot magazijnmedewerkers, gaat een koffietraining volgen. Verder gaan onze technische mensen een brewing-training volgen en de verkopers een barista-training. Doordat vele mensen zich verdiepen in de wereld van koffie, is het van belang dat onze medewerkers een gedegen vakkennis

hebben waardoor ze onze klanten van een eerlijk en passend advies kunnen voorzien. Wij moeten echt up to date blijven en onze klanten gedegen te woord staan.”

Volgende generatie

Sinds 1 januari heeft Van Tienen een verdergaande samenwerking met Limcaf Koffie Service Systems. In dat kader wordt er binnenkort een tweede showroom geopend in het Limburgse Stein. Ook is Maarten al bezig met zijn opvolging. “We zijn nu aan het onderzoeken hoe we het met de volgende generatie gaan doen. We gaan kijken wie van de kinderen er geschikt is en eventueel interesse heeft. Als er een baan is moeten de kinderen ook gewoon solliciteren, net zoals anderen. Het belangrijkste is namelijk dat we mensen hebben met kwaliteit. Het gaat om de juiste poppetjes op de juiste plaats. En als dat toevallig een Van Tienen is, is dat mooi.” ■

Meer weten?
www.vantienen.nl