

'We hebben alle cliënten persoonlijk bezocht'

INTERVIEW JELLE DOKTER

- Directeur ziet opdracht schoonmaakondersteuning Emmen als erkenning
- Schoonmaakorganisatie Dokter is echt familiebedrijf

Door Daniëlle Molenaar

Emmen Dokter schoonmaakorganisatie in Emmen is een van de vier bedrijven die sinds januari de veelbesproken schoonmaakondersteuning in opdracht van de gemeente mag uitvoeren. Directeur Jelle Dokter (53) zegt dat veel mensen menen dat zijn bedrijf nieuw is in de huishulpbranche. "Dat is echt een misverstand. We hebben jarenlang ervaring in huishoudelijke thuiszorg."

Over de nieuwe schoonmaakhulp via de Wet Maatschappelijk Ondersteuning in Emmen komen veel klachten. Opvallend genoeg niet of nauwelijks over het bedrijf Dokter. "Wij hebben het gebied De Monden gegund gekregen met ongeveer 450 cliënten. We hebben de mensen meteen een brief gestuurd en iedereen persoonlijk bezocht. Het overgrote deel heeft dezelfde hulp gehouden. Wij hebben veel medewerkers aangenomen."

Die voortvarende aanpak lijkt gewerkt te hebben. "Bij mij is geen enkele klacht binnen gekomen", zegt de directeur. Zijn ervaring met uiteenlopende projecten, ook voor de overheid, heeft daarbij zeker geholpen. Dokter bestaat al sinds 1966. Vader Gerrit Dokter heeft het opgericht. Hij begon vanuit een garagebox in Emmerhout een glazenwasbedrijfje.

Zoon Jelle ging als 17-jarige bij zijn vader aan het werk. Hij verliet zonder diploma de middelbare school. "Ik zat op het atheneum, maar kon me in die tijd absoluut niet concentreren in de les. Later heb ik veel avondopleidingen en cursussen gedaan. Het had vaak met de branche te maken, bijvoorbeeld over chemische middelen. Ik volgde ook bedrijfskundige opleidingen over boekhouding, management en over leidinggeven. Ik had toen wel de motivatie. Wat ik leerde, kon ik meteen in de praktijk brengen."

Van zijn vader moest hij eerst als glazenwasser aan de slag. "Dat was pittig werk. Je moest op zware ladders ramen op vijf hoog schoonmaken. Na een jaar of twee ging ik me meer bedrijfsmatig bezighouden. Mijn vader kreeg meer tijd om klanten te werven." In die periode waren er 25 medewerkers bij Dokter in dienst. Het bedrijf is in de loop der jaren fors gegroeid. Bij verschillende bedrijfsonderdelen werken 700 medewerkers in Drenthe, Groningen en Friesland en Flevoland.

Naast schoonmaak en industriële reiniging levert Dokter ook huishoudelijke thuiszorg, dat in Emmen nu schoonmaakondersteuning heet. "We hebben een eigen wasserij." Deze wordt gerund door echtgenote Leen Dokter (54). De oudste kinderen Gert (27) en Inge (24) werken ook in het bedrijf. "Mijn jongste doch-



ter Marije is 21 jaar en zit op de pabo. Ze studeert voor onderwijzeres. Toch zou het me niet verbazen als zij ook in het bedrijf komt."

In alle opzichten is Dokter een echt familiebedrijf. Niet het geld, maar de continuïteit van de onderneming staat voorop. "Natuurlijk wil ik winst maken. Ik heb ook een mooi salaris en een leuke auto. Alles wat ik verdien gaat weer terug in het bedrijf. Door de crisis loopt de winst terug. Daar raak ik niet van in paniek. In de betere jaren heb ik ervoor gezorgd dat we vlees op de botten kregen. We staan er goed voor."

Directeur Dokter zegt dat hij goed kan delegeren. Zelf houdt hij zich vooral bezig met de dertig grootste klanten en werving van omvangrijke opdrachten. "Ik heb twee rayonmanagers en twee hoofden kwaliteit en boekhouding. Mijn medewerkers krijgen de ruimte om hun werk te doen. Ik leg veel verantwoordelijkheid bij ze neer. Dat gaat bijna altijd goed." Bij het schoonmaak- en thuiszorgbedrijf werken veel parttimers. 99 procent is vrouw. "Het zijn over het algemeen loyale medewerkers met hart voor de klanten."

Jelle Dokter is trots op wat hij heeft bereikt. De op-

Paspoort

Naam: Jelle Dokter

Geboren: 22 mei 1959 in Valthermond

Getogen: Emmen

Woonplaats: Valthe

Burgerlijke staat: Gehuwd, drie kinderen en een kleinkind

Functie: Directeur/eigenaar Dokter Schoonmaakorganisatie

Opleiding: CSG Atheneum (niet afgemaakt), branchecursussen en avondopleidingen

dracht voor schoonmaakondersteuning in de gemeente Emmen ziet hij als een erkenning voor zijn werk. "Het is mooi om een belangrijke klus te doen in je eigen woonomgeving. We hebben er meteen veel aandacht en tijd aan besteed. Dat vind ik ook niet meer dan normaal. Hoe andere bedrijven het doen, weet ik niet. De praktijk wijst uit dat onze methode in ieder geval werkt."

▲ **Directeur Jelle Dokter, van Dokter schoonmaakorganisatie in Emmen, in zijn kantoor. Foto: Henk Bunting**

”
Wat ik verdien, gaat weer terug in het bedrijf