

In gesprek met onze partners – serie

Naam: Ronnie Prins
Organisatie: MaxVitaal - Zorgwinkel in Emmeloord

Even kort voorstellen

In 2014 is Ronnie Prins, samen met een compagnon, MaxVitaal gestart. Het onderliggende idee was om de lokale ouderen te helpen, met de focus op lokaal. Dat ging al vrij snel erg goed. Het geheim van hun succes? 'We hebben persoonlijk contact hoog in het vaandel; wij kennen 70% van onze klanten bij naam en denken oprecht mee vanuit de behoefte van onze klanten. Commercie komt pas op een tweede plek. En juist daardoor wordt het ons gegund'.

Sinds de zomer van 2019 verzorg je de uitleen voor Kersten. Hoe kwam dit op je pad?

Als zorgwinkel zijn we al bekend met allerlei soorten hulpmiddelen. Tot juni verzorgden wij de kortdurende uitleen via een andere partij. Op zich was deze samenwerking prima, echter als ik naar de toekomst kijk, sluit Kersten veel beter aan op onze ambitie en manier van zaken doen. In juni werd ik benaderd door Elly de Glee (accountmanager ZV bij Kersten Hulpmiddelen) en dat klikte gewoon. We deelden dezelfde mening over het leveren van service en kwaliteit. Ook bij ons staat de mens centraal; het zijn uiteindelijk de kleine dingen die zo ontzettend veel kunnen bijdragen aan de beleving en ervaring van mensen. Veel klanten vinden het toch fijn als je even de tijd neemt om dingen uit te leggen, in plaats van een rolstoel mee te geven met de boodschap 'succes ermee!' Mensen willen producten zien, voelen en direct meenemen, in plaats van online aanvinken. Ik vind het ook prettig dat Kersten een landelijke partij is, die actief is in alle financieringsstromen. Voor ons als organisatie in een lokaal hart is het handig dat jullie ook de Wmo of intramurale markt bedienen. Dat schakelt toch sneller, het biedt kansen en ik kan nog meer waarde toevoegen in de regio.

Jullie zijn nu een klein half jaar bezig. Hoe loopt het?

Ik kan niet anders zeggen dan dat het loopt soepel. De voorraad wordt automatisch aangevuld na een uitleen. We hoeven geen nee te verkopen en kunnen altijd alles bieden. Dat is voor mij als ondernemer natuurlijk essentieel. Daarnaast heb ik ook veel positieve reacties gekregen uit de omgeving. Met name de zorgprofessionals in deze regio en onze gemeente geven aan erg blij te zijn dat we de uitleen van hulpmiddelen nu op deze manier hebben ingeregeld. En onze klanten zijn tevreden. Das natuurlijk nummer 1.

Wat zijn volgens jou de voordelen van ZV Uitleen binnen je winkel?

Het past binnen onze visie om ook echt iets te willen betekenen voor de lokale gemeenschap. En natuurlijk heb je automatisch ook veel meer traffic naar je winkel; mensen zien wat je doet en vooral wat je allemaal hebt te bieden. Klanten voor uitleen komen minimaal twee keer naar je winkel: voor het ophalen en het inleveren van het hulpmiddel. Zo raken ze bekend met je aanbod. De stap om vervolgens zelf een hulpmiddel aan te schaffen wordt na de ervaring van een uitleenhulpmiddel toch kleiner.

Wat is je hardloper binnen de uitleen?

Bij ons staat met stip op één de tijdelijke rolstoel. Mensen bellen vaak in paniek en bij MaxVitaal lossen wij dit binnen 24 uur op. Daar kan de rest van de zorgwereld nog een voorbeeld aan nemen. Ik heb nog genoeg ideeën; mooi dat we die samen met jullie kunnen gaan uitrollen.