Genomineerde Beste Jonge Ondernemer van het jaar

Tekst: Paul Op Heij

Leeft zij een heel ander leven dan leeftijdgenoten of maakt ze deel uit van een nieuwe trend? Annemijn Otten richtte zich op het Montessori College Twente vanaf de brugklas vooral op haar eigen bedrijf. Zij bespreekt haar assortimenten, consumentenrechten en het vertrouwen van klanten. 'Wat ik zelf het leukst vind en waar ik echt energie van krijg, is toch de marketing en de website.'

Als kind begon zij al met het in- en doorverkopen van Nintendo's en palmbomen via het internet. Haar vader hielp haar om zelf producten, zoals hardhouten picknicktafels en parasols te monteren, zodat zij precies begreep hoe de constructie werkt. Vervolgens bood zij deze producten via *Marktplaats* en haar zelfgebouwde webshop aan om zo technische vragen van klanten te kunnen beantwoorden. Zij deed dit vanaf haar veertiende via haar *iPad*, gewoon tijdens lessen op school. Ze registreerde haar webshop officieel bij de Kamer van Koophandel.

In die tijd verkocht zij vooral steigerhouten tuinmeubelen, hardhouten picknicktafels en boomstamtafels voor binnen en kocht zij restpartijen handel op. 'Denk aan buitenkeukens en parasols, tegenwoordig is de *core business* blokhutten, overkappingen en hekwerk, orderwaardes lopen inmiddels op tot 50k, vooral binnen de Benelux en Duitsland, waar we het bedrijf *CountryHolz* hebben, maar ook in andere delen van Europa en zelfs daarbuiten, op aanvraag.' Het assortiment van *Countrywood.nl*[1], haar *e-commerce*bedrijf[2], omvat inmiddels zo'n 3500 producten. Lokale meubelmakers produceren deze goederen, die zij deels als *private label*, deels als *dealer* van andere groothandels en deels rechtstreeks vanuit fabrikanten verkoopt via zogenaamde *resell*. 'Zo zijn we dealer van onder anderen *Tuindeco*, *Hillhout* en *Woodvision*.'

> 'Ik vond die leraren leuk, dus hun vak ook, en omdat ik het vak interessant vond, waren die leraren ook aardig tegen mij.'

Tien jaar lang leidde zij haar bedrijf anoniem; haar naam en gezicht stonden niet op de website. Dit veranderde in 2023 toen zij een nominatie ontving voor Beste Jonge Ondernemer van het jaar. Platform *MT Sprout – Next Generation Business* plaatste haar op een lijst van 25 beste jonge ondernemers en zij bereikte de finale. Zakenblad *Quote Magazine* lichtte haar vervolgens uit als *business babe*. Zij leerde daardoor vooral dat media-aandacht erg belangrijk is, zeker voor *e-commerce*bedrijven, om vertrouwen op te bouwen bij (toekomstige) klanten. Voorheen gebruikte zij vooral *paid advertising* om via die kanalen een netwerk op te bouwen en klanten te werven. 'Via persoonlijke verbinding vertrouwen opbouwen is, denk ik, typisch voor deze tijd, zeker bij *e-commerce*. Eigenlijk ben ik er met veel vallen en steeds één keer vaker opstaan ingerold, zonder een strategisch plan en via toevallige ontmoetingen, zoals met een belangrijke leverancier van wie ik *dealer* werd, tijdens de *après-ski* in Oostenrijk, ik was toen pas 17 en met vriendinnen op vakantie.'

LERAAR JENTE POTS

Ze voltooide in Delden basisschool *Erve Hooyerinck*, een rooms-katholieke school. Vanuit Delden ging zij naar *Montessori College Twente* in Hengelo. 'Ik koos voor zoveel mogelijk zelfstandig werken, want dat past wel bij mij. Dat was een eigen keuze, alleen... mijn broer was al wat ouder, zat al op de middelbare school, op het *Bataafs Lyceum*, in hetzelfde gebouw als het Montessori College. Hij zei dat montessori wel bij mij zou passen. Ik heb nog een paar open dagen bezocht, maar heb toch voor montessori gekozen. Die zelfstandigheid was voor mij het belangrijkste, echt een pluspunt, zo heb ik dat ook steeds ervaren, dat "Leer mij het zelf te doen." Ja... we zaten daar in hetzelfde gebouw; in de pauzes konden mijn broer en ik elkaar dan ook weleens zien. Toen hij in zijn examenjaar zat, was dat mijn eerste jaar.'

Haar lievelingsvakken op *Montessori College Twente* waren economie en geschiedenis. Die leraren vond zij dan ook het leukst, 'maar dat komt misschien omdat... als je een vak hebt dat je zelf leuk vindt, dan sta je natuurlijk overal open voor.' Zij denkt dat het een win-win situatie was: 'Ik vond die leraren leuk, dus hun vak ook, en omdat ik het vak interessant vond, waren die leraren ook aardig tegen mij. Voor geschiedenis had ik Jente Pots, echt een lieve, respectvolle man en bovenal een goede leraar. Hij was tegen iedereen aardig, ongeacht de achtergrond. En dan hadden we voor economie Kay Meulenbroek, ook echt een leuke, vriendelijke en slimme leraar. Die twee zijn me het meest bijgebleven, want ik heb in de loop der jaren voor die vakken meerdere leraren gehad. Die twee vakken gingen mij dus ook makkelijk af, maar natuurlijk waren er ook docenten met wie en vakken waarmee ik minder had. En zij met mij natuurlijk, haha.'

VAKTAAL AL BEKEND

Het vak economie vond ze erg interessant, maar de *finance* binnen het bedrijf is vrij complex. Zij zet daarom binnen haar bedrijf *Countrywood* andere mensen in voor de financiën, waaronder een *fulltimer*, 'zodat dat strak staat.' Misschien ging het vak economie haar op de middelbare school ook makkelijk af omdat zij al vanaf haar veertiende haar eigen bedrijf had. 'Veel begrippen bij dat vak, de vaktaal, kende ik al uit de praktijk. Basiskennis voor een ondernemer, inkoop, verkoop, btw, dat soort zaken. Bij mijn bedrijf passen trouwens zowel geschiedenis als economie, want geschiedenis en toekomst liggen dicht bij elkaar; ik ben best toekomstgericht met mijn bedrijf, ook wat AI betreft: daar waar mogelijk automatiseren!'

Het zegt allicht iets over haar dat zij zo naar geschiedenis kijkt; als zij het over de toekomst heeft, beseft zij dat je daar automatisch het verleden bij nodig hebt. Wat er typisch montessori aan dat onderwijs was, realiseerde zij zich destijds minder, omdat ze toen niet anders wist. 'Maar we hebben wel eens les gehad over Maria Montessori; dat herinner ik me wel, ik meen dat het in de tweede klas was. We moesten een scène spelen waarin we Maria Montessori nadeden, het fijne weet ik er niet meer van hoor, maar het was wel leuk. Ik meen dat het in de maatschappijleer les was of in een mentor les. Ik heb na mijn schooltijd eigenlijk ook nooit meer iets met montessori gedaan, ook niet toen enkele jaren geleden die film *Maria Montessori* in bioscopen draaide.'

Ze krijgt dergelijke zaken vaak niet mee, omdat zij al bijna vijf jaar niet meer in Nederland woont, zegt ze. Soms is zij veel in Nederland, dan weer lang niet. 'Dat soort zaken ontgaat je in het buitenland makkelijk. Dat geldt niet alleen voor wat er in de bioscoop draait, ook voor welke muziek in is. Normaal krijg je dat in alledaagse gesprekken mee, maar als je in Spanje zit, in feite dichtbij, ontgaan zulke dingen je toch makkelijk, merk ik hier in Marbella. Ik leef hier in mijn eigen wereldje, *full focus* op de *business*, niet zozeer met buitenlandse *pensionado's* die hier veel vertoeven, maar vooral met mensen van mijn eigen leeftijd die hier naar toe trokken sinds corona en van hieruit een *e-commerce*bedrijf runnen of in het vastgoed werken. Sinds corona werken veel mensen remote, vanaf thuis, vanuit een café of zelfs vanuit het buitenland, in tegenstelling tot *hybride*-werken, volledig locatieonafhankelijk via internet.'

> 'Ik leef hier in mijn eigen wereldje, full focus op de business, niet zozeer met buitenlandse pensionado's die hier veel vertoeven.'

BEECKESTIJN BUSINESS SCHOOL

Zij blinkt uit in marketing en beleeft daar veel plezier aan, zoals aan SEO[3], SEA[4], concurrentie- en data-analyse. Is haar succes de onbevangen blik van een jonge vrouw die anders naar dingen kijkt, die minder complexiteit ziet en zich daardoor niet laat afremmen? 'Ik ben inderdaad heel jong begonnen, al voor mijn veertiende, en ik was echt *fulltime* bezig met mijn bedrijf, meer daarop gefocust dan op school, moet ik toegeven. Het waren juist die jaren waarin *e-commerce* opgang maakte, een trein waar ik op sprong en waarvan voor mij als jonkie alles heel normaal was, niet geremd door kennis van zaken uit andere sectoren. Na mijn havo-diploma volgde ik de *TIO Business School* en woonde ik in Amsterdam. Eerst woonde ik met vriendinnen, later met mijn broer samen; ik kijk terug op een heel leuke tijd. Op die opleiding werkten veel docenten die connecties hadden met het bedrijfsleven, ook dat sprak me aan. Daarna voltooide ik bij *Beeckestijn Business School* in Leusden een postmaster *Digital & Marketing* strategie en leiderschap. Daar zat ik met mensen die op management of directieniveau zaten bij *PayPal*, *Subway* en *Mentos*, dat soort bedrijven. Het was alsof ik als studentje in de verkeerde klas was beland. Ik weet zeker dat zij dachten: die zit in het verkeerde lokaal. Dat waren mensen tussen de veertig en zestig, van mijn ouders' leeftijd en met kinderen van mijn leeftijd en met veel meer mensenkennis en werkervaring - een beetje ongemakkelijk in het begin. Alleen op *marketing* en *e-commerce* sprong ik er uit, omdat die onderdelen bij mij al jaren op aan stonden. Vrouwen-*online-marketing* ging toen nog vooral over kleren en accessoires verkopen, maar ik verkocht al jaren tuinmeubelen van steigerhout, kloostertafels en boomstamtafels.'

HEEL VANZELFSPREKEND

Als tiener las zij in de bibliotheek vaak boeken over *marketing* en *business.* Ze leerde veel via *Google* en *YouTube*. De interesse voor handel kreeg zij ook van huis uit mee: 'Mijn hele familie zijn ondernemers, zowel van mijn vaders als moeders kant, alle oudere neven en nichten. Het was destijds ook best uitzonderlijk voor een jong meisje om houthandelaar te worden en dan ook nog *online*; ze hadden eerder verwacht dat ik iets in *fashion* ging doen. Die verbaasde opmerking krijg ik nog steeds wel eens als ik mensen ontmoet, dat ze niet verwacht hadden dat ik in zo'n houthandel zit, wat toch wel typisch een mannenwereld is.'

Voor haar is *e-commerce* werken vanzelfsprekend. 'Ik ben nu al bijna de helft van mijn leven hiermee bezig, weet niet anders. Maar het gaat niet vanzelf. Het is hard werken, altijd op aan staan. Altijd bereikbaar zijn. Je bent er altijd mee bezig. Ik heb eigenlijk nooit vakantie, al lijkt het voor buitenstaanders wel zo, omdat ik in Marbella woon. Afgelopen zomer was ik een weekje op vakantie naar Ibiza met familie en vrienden, superleuk. Maar op maandagochtend kwam ik om 7 uur uit de club en om 8 uur werd ik al wakker gebeld. Ik heb geen keuze om te zeggen dat ik mijn telefoon uitzet, want het bedrijf hangt nog erg aan mij. Sommige zaken heb ik uitbesteed en we werken samen met super goede samenwerkingspartners, maar in bijna alle belangrijke of moeilijke situaties komt het toch op mij aan. Die kant van een *e-commerce*bedrijf zien buitenstaanders niet; dat is soms wel lastig. Men ziet alleen de buitenkant, alleen het mooie plaatje. Ik heb hier eigenlijk nooit echt bewust voor gekozen, ben er ingerold, doe nu wel wat ik heel leuk vind, maar wel 12 uur per dag.'

> 'Vrouwen-online-marketing ging toen nog vooral over kleren en accessoires verkopen.'

STIMULEREND EN VERPLICHTEND

Zij wil liever niet met haar gezicht bij een opgeklopt verhaal staan als zij de goede service niet kan leveren, zegt ze, want media-aandacht legt verplichtingen op. 'Het werkt zowel stimulerend als verplichtend. Als je in de media neergezet wordt als een krachtige succesvolle jonge zakenvrouw, dan geeft dat je wel positieve *drive* en energie, maar transparantie betekent ook dat je echt waar moeten maken wat je belooft, ook wat *service* betreft. Anders heb ik die mensen straks voor de deur staan. Maar marketingtechnisch is het natuurlijk goed, voor je vindbaarheid op het internet. Want als je vermeldingen hebt bij nieuwsites, dan scoort je *ranking* op *Google* en in *ChatGPT-tools* hoger. En dan ga je weer een stap maken, als vrouw ook. Je bent immers ook een beeld en een rolmodel.

Het feit dat zij uit een klein dorp als Delden komt, wekt bij mensen uit de stad wellicht vertrouwen door dat charmante of ontwapenende. Werkt dat bij *e-commerce* ook in je voordeel? 'Ik ben bescheiden, zo ben ik opgevoed. En daarom heb ik ook wat moeite met dat in media alles *gehyped* wordt. Daar heb ik ook zeker discussies over gevoerd naar aanleiding van publicaties. Media gebruiken al snel een *clickbait* met een pakkende kop en een iets te sexy foto van mijn *Instagram*. Waar ik zelf natuurlijk ook aan meewerk. Ik denk inderdaad dat de manier waarop je overkomt, ook veel met je achtergrond te maken heeft, met je afkomst. Om een voorbeeld te geven: ik ben volgende week in Nederland; we gaan uit eten met een van onze monteurs. Alleen, ik heb hem nog nooit persoonlijk ontmoet, en hij werkt al meer dan een jaar voor ons. Dus ik appte hem: "We willen je mee uit eten nemen, maandagavond." Toen antwoordde hij: "Ja, maar niet te chique hoor, ik ben maar een simpele timmerman." Toen dacht ik, dat is dus niet wat ik wil uitstralen, maar ik begrijp wel waar het vandaan komt, want als je naar mijn *Instagram* kijkt, dan is het haren mooi, gouden oorbellen en vol in de *make-up*. En ja, het internet creëert net zo'n afstand als de televisie. Nee, we gaan gewoon uit eten met ons team. Als we elkaar eenmaal persoonlijk ontmoet hebben, zal hij een heel ander beeld van me hebben. Wij zijn nuchtere mensen en praten gewoon lekker Twents, dat was ook mijn antwoord op zijn berichtje. Dat is ook echt waar ik vandaan kom. Open, eerlijk, nuchter, die Twentse mentaliteit. Ik probeer het in mijn bedrijf mee te geven, ben er trots op. Zelfs in onze marketing gebruiken wij dit. Ik heb veel verschillende mensen ontmoet in binnen- en buitenland, uit verschillende culturen, maar in Twente met mijn Twentse familie en vriendinnen voel ik mij toch het meeste thuis.'

MEERDERE VERPLICHTINGEN

Herinnert ze zich situaties van school waarbij zij de directe omgang herkende, ook tussen leerlingen en volwassenen? 'Nou ja, ik heb dat op het Montessori College niet altijd zo ervaren. Er was altijd wel wat wrijving met bepaalde docenten, over mijn vele afwezigheid. Een docent beweerde zelfs dat ik door mijn afwezigheid nooit aan het werk zou komen. Die had er geen idee van dat ik meerdere verplichtingen had en voor een kind veel verantwoordelijkheid droeg. Zo moest ik ook eens voor een lang weekend naar Gstaad in Zwitserland; ik had daar een project tuinmeubels verkocht. Ik vond dat geweldig, en ging daar natuurlijk naartoe, maar dat deelde ik niet op school. Maar ja, het was voor beide kanten moeilijk natuurlijk, zo'n buitenmodelse scholier. En voor mij was het moeilijk om dat naar hen te vertalen. Mijn docenten hadden geen idee waar ik mee bezig was en ook mijn medeleerlingen niet. Het staat op die leeftijd ook heel ver van de meesten vandaan. Ik ging er daarom ook niet echt op in als er vragen kwamen. Ook mijn klasgenoten begrepen het niet. Die dachten, toen zij een *Snapchat* kregen terwijl zij bij wiskunde zaten: wat doet zij nou weer in Zwitserland? Dus het was best wel een beetje een anoniem bestaan, qua wat ik deed in mijn vrije tijd. Want ja, ze wisten op een gegeven moment wel dat ik een bedrijf had, maar wat moesten ze daarmee? Ik had het op school heel gezellig en echt leuke vriendinnen, maar of ik echt *levelde* is een retorische vraag.'

> 'Een docent beweerde zelfs dat ik door mijn afwezigheid nooit aan het werk zou komen.'

Alleen geschiedenisleraar Jente Pots begreep de situatie. 'Ja, in de laatste twee jaren was Jente Pots mijn mentor, echt een leuke man. Mijn profielwerkstuk heb ik ook nog over *e-commerce* gedaan. Toen ik dat op school presenteerde via een marktkraampje, kregen ook anderen een beetje een idee. Bij de havo diploma-uitreiking vertelde Jente Pots er een verhaaltje bij. Hij zei, ik heb het nog op film, dat hij zich in mij niet vergist had toen hij mij de ruimte liet om niet altijd naar de lessen te komen als ik de toetsen maar haalde. Ik was inderdaad niet altijd op school geweest omdat ik druk was met mijn bedrijf. Ook bij de examentraining, waar iedereen aanwezig was, kwam ik niet opdagen; het was voorjaar, lekker weer buiten, dus mijn handel draaide mooi door; ik was bezig met parasols verzenden en mailtjes beantwoorden. Maar ik haalde altijd alle toetsen en bereidde de examens goed voor. Hij had vertrouwen in mij gehad, wist dat ik mijn werk toch wel af zou hebben. En dat ik een goed cijfer zou halen. Hij sloot zijn verhaaltje af met de voorspelling dat daar de zakenvrouw van het jaar 2000-zoveel stond. De teamleidster vond mijn hoge cijfers echter oneerlijk tegenover leerlingen die wel hun best hadden gedaan. Jente had meer naar mij als persoon gekeken, minder vanuit het perspectief van de school.'

PROFIELWERKSTUK E-COMMERCE

In de praktijk leerde zij scherp te zijn op regelgeving en het herroepingsrecht. Op de TIO-opleiding kende zij de rechtsbegrippen al uit de praktijk. 'Bij het tentamen schreef ik de verhalen uit mijn eigen praktijk op, het was voor mij niet meer dan dagelijkse bedrijfsvoering. De AVG-wetgeving[5], dat soort zaken, is voor mij wel waar ik dagelijks mee bezig ben.'

Als zij terugkijkt, had zij toch liever meer begeleiding gehad van een ervaren mentor van vijftig of zestig jaar. 'Ik ben in feite voor de leeuwen gegooid, beter gezegd gesprongen, want ik koos er zelf voor. Ik was veel te eigenwijs om naar iemand te luisteren. Van *e-commerce* had ik verstand, maar van zakendoen natuurlijk nog niet. Maar het had er ook mee te maken dat *e-commerce* toen nog zo nieuw was. Met de ervaring van nu is echt mijn advies aan jonge ondernemers: zorg dat je een mentor hebt! Ik heb veel leergeld betaald en veel fouten gemaakt, daarnaast was het voor mij een hele stressvolle job. In de opbouwfase lag ik er best wel eens wakker van. En nog steeds, maar dat hoort bij ondernemen.'

Ondertussen is zij al drie keer gebeld – 'Ja, dat gaat de hele dag door.' Zij wil het bedrijf verder uitbouwen en heeft daar mooie plannen voor. 'En ik hoop dat ik uiteindelijk een meer strategische rol krijg, want operationeel heb ik twee jaar geleden veel zaken uit handen gegeven. Daarbij maak je niet altijd de juiste keuzes, dus veel komt toch weer op mij neer. Maar ik hoop ook niet tot mijn 67ste 12 uur op een dag aan het werk te moeten zijn. De kunst is ook mensen goed opleiden binnen je bedrijf en operationele zaken volledig uit handen geven. Dat is het plan voor 2026. Wat ik zelf het leukst vind, is de marketing en de website. Daar heb ik nu te weinig tijd voor omdat ik de hele dag aan het "brandjes blussen" ben. Ik wil me graag verder gaan verdiepen in AI en andere trends.'

> 'Als het om je eigen bedrijf gaat, ervaar je ze als levenslessen, terwijl fouten in dienst bij een ander misschien meer frustraties opleveren.'

LEERGELD EN LEVENSLESSEN

Ze klinkt niet als een *arrivé*, want ook privé wil ze natuur nog wel iets. 'Jazeker, een leuke man en kinderen. Nee, ik ben er nog lang niet. Ik heb al doende veel geleerd, heb in bepaalde opzichten een voorsprong. Maar ik heb ook veel fouten gemaakt en leergeld betaald. Alleen zijn het betere lessen als je fouten maakt met je eigen geld en je eigen bedrijf. Als het om je eigen bedrijf gaat, ervaar je ze als levenslessen, terwijl fouten in dienst bij een ander misschien meer frustraties opleveren. Afgelopen vrijdagmiddag half 5 maakte een medewerker een dure fout. Hij zei: "Oh ja, sorry, goed weekend allemaal, ik ga er maandag meteen achteraan." Zo'n reactie ga ik nooit begrijpen. Dat is het verschil tussen een ondernemer die dag en nacht op aan staat en iemand die ergens in dienst is.'

Ze woont in Zuid-Spanje omdat het klimaat daar heel relaxed is, zegt ze. 'Nederland vind ik ook super, maar die kou... hier is het altijd warm. Dat is de voornaamste reden dat ik hier woon. Maar door hier te wonen heb ik ook een betere focus dan in Nederland. Ik heb een leuk sociaal netwerk met andere ondernemers. Daarnaast komt mijn familie vaak op vakantie. En mijn nicht, al mijn hele leven mijn beste vriendin, is begin dit jaar naar Marbella geëmigreerd. In mijn vrije uurtjes ben ik vaak bij haar; we gaan dan samen eten, wandelen of padellen. Verder ontmoet je hier diverse nationaliteiten zoals Engelsen, Denen en Italianen. Omdat Marbella internationaal is, spreken we hier vooral Engels; in andere delen van Spanje moet je echt Spaans spreken. De plekken waar ik graag kom, trekken ook minder Spanjaarden aan. Daarom was Spaans nog niet echt nodig, al versta ik het inmiddels wel. Ik wil het ook graag leren spreken en schrijven, maar werk 12 uur per dag. Ja, ik wil graag Spaans leren, maar op dit moment staat mijn bedrijf op 1. Ik hoop dat ik er straks meer tijd voor kan vrij maken. Spaans leren blijft een *target*.'

Bronnen:

1. www.countrywood.nl
2. E-commerce (elektronische handel) is het kopen en verkopen van goederen en diensten via internet, waarbij alle commerciële transacties digitaal plaatsvinden via websites, apps, sociale media en marktplaatsen, en omvat alles van online winkelen en betalingen tot digitale diensten en B2B-handel. Het heeft de manier waarop we consumeren fundamenteel veranderd door gemak en wereldwijde toegang te bieden, zowel voor consumenten (B2C) als bedrijven (B2B). (AI-gegenereerd)
3. SEO, Search Engine Optimization, betekent in het Nederlands zoekmachineoptimalisatie, processen en verbeteringen die zijn gericht op het verhogen van de zichtbaarheid van een website in zoekresultaten van zoekmachines als Google.
4. SEA, Search Engine Advertising, verwijst naar betaalde advertenties in zoekmachines. Bedrijven plaatsen advertenties via SEA om sneller en beter zichtbaar te zijn voor hun doelgroep.
5. AVG-wetgeving verwijst naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Europese privacywet die bepaalt hoe organisaties persoonsgegevens moeten verzamelen, verwerken, opslaan en beveiligen, en welke rechten individuen hebben over hun data. De wetgeving uit 2018 legt organisaties meer verantwoordelijkheid op om transparant te zijn en de rechten van betrokkenen te respecteren, met hoge boetes voor niet-naleving. (AI-gegenereerd)