

DOLMANS GROEP - BIEDT IN DE PRAKTIJK DE BELOFTE VAN DE POLIS



Berthil Dolmans en Laura Hopman

Van calamiteitenherstel tot houtherstel in monumentale panden en van bouwkundig herstel tot reconditionering van windturbines: Dolmans Groep heeft zich ontwikkeld tot een groep van specialistische bedrijven die elkaar versterken. Berthil Dolmans, tweede generatie binnen het bedrijf en Laura Hopman, manager Marketing & Sales & Service Center vertellen hoe focus, vakmanschap, aandacht en samenwerking samenkomen in een markt waarin schadevraagstukken steeds complexer worden.

Dolmans heeft zich in de afgelopen decennia ontwikkeld tot een brede groep van gespecialiseerde bedrijven. Ongeveer veertig jaar geleden gaf Berthil een belangrijke impuls door de toevoeging van calamiteitendienstverlening. Sindsdien is de organisatie verder gegroeid, zowel autonoom als door overnames, telkens vanuit dezelfde gedachte: klanten ondersteunen bij onverwachte en ongewenste situaties die impact hebben op vastgoed, bedrijfscontinuïteit en de mensen die ergens wonen of werken.

En al die bedrijven hebben hun eigen expertise. Maar wat levert die aanpak op voor klanten, medewerkers en de organisatie als geheel? In deze coverstory vertellen Laura en Berthil hoe de specialismen elkaar versterken en waarom 'Aandacht vóór alles' voor Dolmans geen slogan is, maar een manier van werken.

Berthil: "Ik zeg altijd: wij zijn van oorsprong een familiebedrijf, maar niet in de zin van een ouderwets familiebedrijf waar alle neven en nichten werken.

Ik noem het eerder een DGA-bedrijf, met een sterk familiegevoel." Dat familiegevoel zit volgens Berthil vooral in de manier waarop de organisatie met mensen omgaat. "We proberen veel aandacht te hebben voor onze medewerkers, hun ontwikkeling en hun rol binnen het bedrijf. Uiteindelijk draait het om mensen die anderen helpen op ingrijpende momenten."

Hoe heeft het bedrijf zich ontwikkeld tot de groep die het nu is?

Berthil: "Wij zijn eind jaren tachtig begonnen met het ongedaan maken van de gevolgen van brand, water, storm en explosie. Denk aan reinigen, herstellen en zorgen dat mensen of bedrijven weer verder kunnen. Door goed naar klanten te luisteren en steeds te kijken waar zij behoefte aan hadden, hebben we daar een hele schil aan bedrijven en diensten omheen gebouwd." Soms gebeurde dat door nieuwe activiteiten zelf te starten, soms via acquisities. "Met al die labels bij elkaar zijn wij een ontzorgger geworden voor onder meer vastgoedeigenaren, verzekeraars, schade-experts en retailketens. We helpen en ondersteunen hen bij onverwachte situaties. Wij komen bij de klant over de vloer, wij zorgen dat de situatie wordt gestabiliseerd en dat mensen weer verder kunnen"

"WIJ ZIJN IN DE PRAKTIJK DE BELOFTE VAN DE POLIS"

Laura: "Dat maakt Dolmans onderscheidend in de schadebranche. Focus is belangrijk. Je moet duidelijke keuzes maken in wat je doet en waarin je goed wilt zijn. Wij hebben bijvoorbeeld zes jaar geleden afscheid genomen van onze oorspronkelijke schoonmaakorganisatie. Dat was een bewuste keuze om focus aan te brengen," voegt Berthil toe.

Die focus gaat volgens Laura samen met bereikbaarheid en operationele inzetbaarheid. "Je kunt wel zeggen dat je landelijk werkt, maar dan moet er ook echt een organisatie staan. Bij ons is elke vestiging een bedrijf op zich, met eigen verantwoordelijkheid, een eigen dienstenpakket en een eigen werkgebied. De vlag moet de lading dekken."

"De uitdrukking 'one call, fixes it all' klinkt misschien als een reclametekst, maar zo werkt het in de praktijk bij ons wel. Een schade-expert belt omdat er een probleem is. Dan is het onze rol om te zeggen: we komen naar je toe, we kijken wat er nodig is en we organiseren de oplossing." Die oplossing kan eenvoudig lijken, maar is dat vaak niet. "Soms is er sprake van brand- of waterschade, soms van bouwkundig herstel, soms van technische installaties of van bewoners die snel weer veilig terug moeten kunnen. Dan moet je niet alleen tempo maken, maar ook zorgvuldig blijven."

Dus schadeherstel is meer dan uitvoering alleen?

Berthil: "Zeker. Het gaat niet alleen om schoonmaken, herstellen of iets technisch oplossen. Het gaat ook om beschikbaar zijn, meedenken, snel schakelen en begrijpen wat de impact is voor de klant. Een schade is bijna altijd onverwacht. Mensen zitten met vragen, zorgen en soms met stilstand van hun bedrijf of woning. Dan moet je niet alleen bereikbaar zijn, maar ook inzetbaar."

Wat verstaan jullie onder een nichemarkt?

Berthil: "Als je het breed bekijkt, is de schadeherstelmarkt op zichzelf al een niche. Het werk dat wij doen na calamiteiten, zoals reinigen, reconditioneren en herstellen, wordt niet door tienduizenden mensen in Nederland gedaan. Het is een heel specifieke markt."

Binnen die markt bestaan vervolgens weer verdere specialismen. "Daar wordt het interessant. Je hebt algemene schadeherstelactiviteiten, maar daarnaast heb je vakgebieden waar je echt diepgaande kennis voor nodig hebt. Denk aan houtherstel in monumentale panden, reconditionering van technische installaties of het herstellen van windturbines na brand-, water- of olieschade."

Laura, jij houdt je bezig met de positionering van Dolmans Groep. Hoe kijk jij naar die combinatie van specialistische bedrijven?

Laura: "Vanuit afdelingen als marketing, sales en het service center werken we voor al die bedrijven. Voor de klant staat uiteindelijk het probleem centraal. Die klant wil worden ontzorgd. Of daar nu iemand komt vanuit Dolmans Calamiteiten Diensten, Triton, AREPA, Van Lierop of een ander bedrijf: de basis is dat wij het probleem begrijpen en de juiste expertise organiseren."

Volgens Laura was dat ook een belangrijke reden om Dolmans als groep nadrukkelijker te profileren. "We hebben gekeken: wat bindt al die bedrijven? Waar staan we samen voor? De manier waarop we werken en naar klanten kijken heeft veel gemeen." Daaruit kwam de merkbeloofte 'Aandacht vóór alles' voort. "Aandacht zit in meerdere lagen. In aandacht voor de klant, voor elkaar als collega's en voor de samenleving. Het gaat om zorgvuldig kijken naar wat er nodig is. Niet alleen technisch, maar ook persoonlijk."

"AANDACHT MOET ZICHTBAAR ZIJN IN GEDRAG"

Hoe voorkom je dat het alleen een merkbeloofte is?

Laura: "Door het concreet te maken in de praktijk. Aandacht betekent dat je bij een klant niet alleen kijkt naar de technische oplossing, maar ook naar wat de situatie voor die klant betekent. Dat kan bij een bewoner thuis zijn, in een winkel, bij een vastgoedeigenaar of bij een bedrijf dat stilvalt. Je moet snappen wat er op dat moment speelt."

Aandacht geldt volgens Laura ook intern. "We zeggen ook: 'Zonder jou geen team'. Daarmee bedoelen we dat iedereen een rol heeft. De een werkt in de uitvoering, de ander in ondersteuning, administratie, HR, marketing of planning. Maar alleen ben je niets. De sterkte van de ketting wordt bepaald door alle schakels samen." Daarbij hoort ook de kernwaarde 'Iedereen specialist'. "Dat bedoelen we letterlijk. Iedere rol binnen de organisatie doet ertoe. Daarom willen we dat iedereen in zijn of haar vak en zich blijft ontwikkelen."

Eén van de niches die jullie noemen, is houtherstel in monumentale panden en cultureel erfgoed. Wat maakt dat werk bijzonder?

Berthil: "Bij monumentale panden, molens en oudere gebouwen heb je vaak te maken met houten draagconstructies. Bij vochtproblemen of



houtrot kun je die niet zomaar vervangen. Dat vraagt om specialistische en ambachtelijke kennis. Met technieken als epoxyherstel en constructieve versterking behouden en herstellen we waardevolle constructies, ook binnen cultureel erfgoed.”

Daar zit ook een duurzaamheidscomponent in?

Berthil: “Absoluut. Behoud is altijd het uitgangspunt. Zeker bij erfgoed wil je zoveel mogelijk behouden wat er is. Maar dat geldt breder voor ons werk. Wij bouwen in principe niets nieuws; wij herstellen, repareren en lossen schade op vanuit wat er al is. Natuurlijk moet soms iets worden vervangen, bijvoorbeeld als een woning na brand zwaar beschadigd is. Maar we kijken altijd eerst: wat kunnen we behouden, wat kunnen we herstellen en wat is technisch en economisch verantwoord?”

Een andere bijzondere niche ligt bij AREPA: schadeherstel en reconditionering van windturbines. Wat gebeurt daar precies?

Berthil: “AREPA houdt zich onder meer bezig met technische reconditionering na brand-, water- of olieschade. Bij windturbines kan dat gaan om schade in installaties tot grote hoogte, soms tot ongeveer 120 meter. Dat doen we in Europa, zowel vanuit de Benelux als vanuit de Nordics.” Het werk vraagt om specifieke certificering en strikte veiligheidsprotocollen. “Medewerkers moeten gecertificeerd zijn om op hoogte en in die omstandigheden te werken. Bij offshore windturbines moet je soms per boot naar de locatie. Boven bepaalde windkracht kun je bepaalde werkzaamheden niet uitvoeren. Alles is sterk geprotocolleerd. Wat niet te reconditioneren is, kan vervolgens door de leverancier worden vervangen.”

Duurzaamheid is een belangrijk thema, hoe vertaalt zich dat binnen Dolmans Groep?

Laura: “Duurzaamheid zit bij ons sterk in de manier van werken. Herstel, behoud en preventie zijn daarin belangrijk. Als je door specialistische kennis kunt voorkomen dat iets onnodig wordt vervangen, maak je automatisch een duurzamere keuze.”

Berthil: “Wij vertrekken bijna altijd vanuit bestaande situaties. Wat is er nog? Wat kunnen we herstellen? Wat kunnen we behouden? Dat gebeurt natuurlijk in overleg met schade-experts, opdrachtgevers en eindklanten. De technische mogelijkheden, de dagwaarde en de wensen van de klant spelen allemaal mee. Maar behoud is voor ons wel een belangrijk uitgangspunt.” Dat maakt specialistische kennis volgens hem cruciaal. “Zonder kennis kies je sneller voor vervangen. Met kennis kun je beoordelen of herstel veilig, verantwoord en duurzaam mogelijk is.”

Hoe ziet jullie slagkracht eruit bij een grote calamiteit?

“Om een voorbeeld te geven. Bij de recente gasexplosie in Utrecht hebben wij de bereddingsactie uitgevoerd. Dan moet je denken aan het veiligstellen van omliggende panden, glas opruimen, delen van dakkapellen, dakpannen en huisraad verwijderen, ramen afschotten, water wegpompen en kostbare apparatuur veiligstellen.” In Utrecht ging dat volgens Berthil om een omvangrijke operatie. “We hebben daar in drie dagen tijd met zo’n vijfendertig mensen continu gewerkt, ook in het weekend.” Bij zulke projecten komt de samenwerking tussen bedrijven en disciplines samen. “Dolmans Calamiteiten Diensten werkte daar samen met ons zusterbedrijf QBuild voor bouwkundig calamiteitenherstel. Je moet op zo’n moment snel kunnen handelen maar, zoals eerder aangegeven, wel veilig en gestructureerd.”

Hoe zorgt Dolmans ervoor dat specialistische kennis behouden blijft?

Laura: “Opleiden en ontwikkelen zijn voor ons heel belangrijk. Daarom hebben we de Dolmans Academy. Dat is de kapstok waaronder we trainingen en opleidingen aanbieden, zowel inhoudelijk als persoonlijk.” Het gaat daarbij niet alleen om vakkennis. “Natuurlijk willen we mensen inhoudelijk ontwikkelen in hun specialisme. Maar het kan ook gaan om communicatie, samenwerken of persoonlijke ontwikkeling. We zien dat medewerkers behoefte hebben aan vrijheid en zelfstandigheid, maar ook aan ergens bij horen. Die combinatie past bij onze organisatie.”

Voor jonge, nieuwe generatie medewerkers is dat eveneens belangrijk. “We willen laten zien dat je bij ons een vak kunt leren, verantwoordelijkheid krijgt en onderdeel wordt van een team. Er zijn mensen die heel graag aanpakken en resultaat willen zien. Die passen goed bij ons, juist omdat ons werk heel concreet is. Je maakt echt verschil voor klanten.”

Hoe zijn jullie zo’n grote organisatie geworden?

Berthil: “Heel concreet. Als een opdracht maar een paar keer per jaar voorkomt, kun je die prima uitbesteden. Maar als iets dagelijks terugkomt en raakt aan je kern, wil je zelf invloed hebben op kwaliteit, snelheid en klantbeleving. Ook AREPA past in die strategie. “Met AREPA werkten we al veel samen bij schade aan elektronica, machines en fijne mechanica. Dan is het logisch om te kijken of zo’n bedrijf strategisch bij de groep past. Het moet waarde toevoegen aan wat we klanten kunnen bieden.”

“Bij dit soort vragen wordt vaak gedacht aan omzet, groei of meer mensen. Wij kijken vooral naar hoe we klanten nog beter kunnen helpen. Dat kan betekenen dat er diensten bijkomen, bedrijven worden versterkt of activiteiten slimmer worden georganiseerd. Maar de kernvraag blijft: waar helpen we de klant écht mee? We kijken steeds welke dienstverlening waarde toevoegt en hoe we de klant zo goed mogelijk kunnen ontzorgen.”



Waar zijn jullie persoonlijk het meest trots op als je kijkt naar de Dolmans Groep?

Berthil: “Op onze medewerkers. Op mensen die midden in de nacht de auto instappen om klanten te helpen. Die mentaliteit typeert ons. “Mensen steken hun nek uit om anderen verder te helpen. Letterlijk of figuurlijk iemand uit de brand helpen, daar ben ik trots op.”

Laura: “Voor mij zijn er twee momenten die eruit springen. Het eerste moment was de rebranding in 2024. We presenteerden toen aan de hele organisatie ons nieuwe verhaal en de nieuwe positionering. Je voelde dat mensen dachten: dit klopt, dit past bij ons, hier voel ik me mee verbonden. Het tweede moment is ons 65-jarig jubileum. Dan zie je hoe belangrijk het is om samen dingen te beleven. Ook organiseren we familiedagen en sportieve evenementen. Dat draagt bij aan het familiale gevoel van verbondenheid.”

Voor schade-experts, verzekeraars en opdrachtgevers is dat misschien wel de essentie voegt Berthil toe: “Dolmans neemt niet alleen de telefoon op, maar organiseert ook de oplossing - met specialistische kennis, landelijke slagkracht en de mentaliteit om door te pakken.”

AREPA – WANNEER TECHNISCHE INSTALLATIES ONDER DRUK STAAN

Binnen Dolmans Groep vormt AREPA een specialistisch bedrijf en richt zich op technisch schadeherstel waarbij behoud centraal staat. “Waar anderen vaak vervangen, kijken wij eerst wat technisch verantwoord te herstellen is”, zegt Jesse van Leersum, technisch commercieel manager bij AREPA. “Dat is niet alleen efficiënter, maar ook aantoonbaar duurzamer.”

De kracht van AREPA komt tot uiting in complexe omgevingen zoals de maritieme sector en windturbines, waar corrosie, bereikbaarheid en continuïteit bepalend zijn. Met internationale aanwezigheid, onder andere in de Nordics, combineert AREPA lokale inzet met wereldwijde kennis.

“Juist bij projecten met hoge tijdsdruk en technische complexiteit maken snelheid, analyse en specialistische kennis het verschil”, aldus Jesse. “Zo verlengen we de levensduur van installaties en beperken we stilstand tot een minimum.”



VAN LIEROP – SPECIALIST IN HOUTHERSTEL EN BEHOUD VAN MONUMENTAAL ERFGOED

Binnen Dolmans Groep is Van Lierop het specialistische bedrijf op het gebied van onder andere houtherstel. De focus ligt op het behouden en versterken van houten constructies, met name in monumentale panden en cultureel erfgoed.

“Houtherstel is specialistisch omdat je te maken hebt met verschillende houtsoorten, aantastingen en constructieve vraagstukken”, zegt Alain van Die, directeur van Van Lierop. “Dat vraagt om kennis van hout, bouwkunde én constructies. Juist die combinatie maakt dat wij verantwoord kunnen herstellen in plaats van vervangen.” In complexe en prestigieuze projecten komt die expertise samen. Van Lierop werkt volgens erkende richtlijnen en zet nadrukkelijk in op behoud. “Herstel is vaak niet alleen duurzamer, maar ook beter”, aldus Alain. “Met technieken zoals epoxyversterking maken we constructies toekomstbestendig, terwijl het oorspronkelijke karakter behouden blijft.” Door specialistische kennis en vakmanschap draagt Van Lierop bij aan duurzame oplossingen en het verantwoord behouden van historisch waardevolle gebouwen voor de toekomst.

