

Hans van Telgen , Goodwill Media

# Continu ontwikkelen is noodzaak

*Het uitgeverijwezen lag hem en hij heeft iets met kinderen (“misschien door mijn achternaam”). In ruim 25 jaar tijd maakte Hans van Telgen zijn Apeldoornse bedrijf Goodwill Media tot een succes – en geeft hij samen met zijn team kleur aan elk kind. “Ik heb iets gezocht waar ik achter sta, waar ik passie voor voel en waarmee ik iets kan toevoegen.”*

TEKST: WILMA SCHREIBER

FOTOGRAFIE: EVERT VAN DE WORP

De keuze voor het ondernemerschap kwam niet uit de lucht vallen: van jongs af aan had Van Telgen al bewondering voor mensen met een eigen bedrijf. Met name het onafhankelijk zijn sprak hem aan. Na zijn mbo-opleiding koos hij voor de uitgeverijbranche, met een duidelijk doel voor ogen. “Ik wilde niet het zoveelste boekje maken, maar zelf een goed gevoel hebben en iets toevoegen. Omdat wij bovendien leunen op de welwillendheid van ondernemers, koos ik voor de naam Goodwill. Tegenwoordig zijn ‘maatschappelijk verantwoord ondernemen’ en ‘participatie-maatschappij’ een begrip, wij zijn daar al sinds 1992 dagelijks mee bezig.”

## Voorzien in behoefte

Van Telgen besloot gratis een Kinderpuzzel- en Kleurboek te maken voor de zogeheten medisch kinderdagverblijven (MKD), een

verzamelnaam voor onder andere verpleegkundige kinderdagverblijven, orthopedagogische dagcentra en kinderdagbehandeling. Deze richten zich op kinderen van 2 tot 12 jaar die meer zorg nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege gedragsproblemen, ontwikkelingsachterstand of geestelijke en lichamelijke beperkingen. Een kwetsbare doelgroep, die afhankelijk is van budgetten en waar regelmatig van hogerhand bezuinigd moet worden. “Ook deze kinderen hebben een extraatje nodig, moeten plezier kunnen maken en even afgeleid zijn van hun beperkingen”, zegt hij. “Al snel bleken we in een behoefte te voorzien, mede omdat we computers met speciale software schonken waarmee de kinderen spelenderwijs angsten konden overwinnen. Dat sprak zich snel rond, net als het feit dat we onze afspraken nakwamen.”

De kleurplaten – intussen zo’n 10.000 stuks – zijn geheel afgestemd op de doelgroep, die weinig of geen prikkels verdraagt. De kleurplaten kunnen slechts eenmalig gebruikt worden, want veel kinderen verblijven langere tijd in een MKD. “Met name voor kinderen met een vorm van autisme is het hergebruiken van een kleurplaat een no go. Daarnaast passen de kleurplaten steeds bij het seizoen of bepaalde thema’s, zodat de begeleiders deze kunnen gebruiken als lesmateriaal”, aldus



## Ik prijs me gelukkig met dit team van wie er velen al ruim vijftien jaar hier werken

Van Telgen. Gerda Havertong, bekend van Sesamstraat, treedt op als ambassadeur. “Zij bezoekt regelmatig één van onze medisch kinderdagverblijven en leest dan de kinderen voor.” Inmiddels is Goodwill een echt familiebedrijf geworden: broer René maakt de kleurboeken op en Ineke (inmiddels zijn vrouw) en schoonzus Xandra maken de illustraties en bedrijfskleurplaten.

## Door de crisis heen

Intussen heeft Van Telgen het concept van Goodwill verder uitgebouwd. Zo organiseert zijn bedrijf nu ook zogeheten Goodwill Days. De medisch kinderdagverblijven krijgen dan een ingerichte snoezelruimte waar de kinderen zonder prikkels even kunnen ontspannen. Of ze gaan een dagje uit naar bijvoorbeeld een dierentuin. “Met regelmaat kunnen nu hele groepen kinderen met hun begeleiders

naar de Efteling. RTL4 is al eens een dagje mee geweest om dit te filmen. Na de uitzending hebben we veel positieve reacties gehad van onze deelnemende bedrijven.”

Om de kosten te financieren, benadert Goodwill ondernemers, die als dank een vermelding in het Kinderpuzzel- en Kleurboek krijgen. “Hierin staan altijd de foto’s die het betreffende kinderdagverblijf zelf heeft gemaakt. Want vertrouwen is goed, maar zien waar ze aan bijgedragen hebben, is natuurlijk veel beter.” Inmiddels zijn bijna honderd medisch kinderdagverblijven, verspreid over heel Nederland, aangesloten bij Goodwill.

Net als de meeste andere bedrijven kende Goodwill ook mindere tijden. De crisis in 2003 deed het bedrijf diep in het rood duiken. “Gelukkig kon ik alle ballen in de lucht houden dankzij mijn hobby, onroerend goed. Daarnaast heb ik de crisisperiode aangegrepen voor vernieuwing. Er kwam een nieuwsbrief bij en we haalden het ISO-certificaat om onze processen te stroomlijnen”, aldus Van Telgen. “Van de opmaak tot de verzending van de boeken, alles is tot in de puntjes verzorgd.” Goodwill is nu in het bezit van het HOI-keurmerk, wat betekent dat gecontroleerd wordt of de oplage daadwerkelijk gedrukt en verspreid is.

## Optimale voorbereiding

“Continu ontwikkelen is noodzaak om te overleven”, aldus Van Telgen. “Dat geldt voor medisch kinderdagverblijven en ook voor ons. Dus investeer ik in een prettige en gezonde werkomgeving voor mijn medewerkers: zit-sta bureaus, cursussen gesprekstechniek en oefensessies met een stemcoach. Zo zijn ze optimaal toegerust om telefoongesprekken te voeren. Mensen aan de andere kant van de lijn hebben tegenwoordig weinig geduld en een kort lontje. Een optimale voorbereiding helpt om het verhaal over te brengen.”

De credits voor het succes van zijn bedrijf deelt Van Telgen met zijn twaalf medewerkers. “Passie voor je vak alleen is niet voldoende, je hebt ook de juiste collega’s nodig. Ik prijs me gelukkig met dit team van wie er velen al ruim vijftien jaar hier werken”, zegt hij. Ondertussen denkt de Apeldoornse ondernemer alweer vooruit: “ik wil de beleving voor bedrijven verder vergroten. Nog meer laten zien waar de ondernemer aan gaat bijdragen, vergroot de betrokkenheid. Zo geven wij samen kleur aan elk kind.”

[www.goodwill.nl](http://www.goodwill.nl)



Een uitje naar de Efteling tijdens één van de Goodwill Days