“Als ik alleen maar
pedicure op een
kamertje zou zijn,
zou ik me vervelen”

**Arlette
de Jongh
(50)**

is medisch pedicure, nagelstylist en schoonheidsspecialist. Ze begon in 1989 als ambulante pedicure en schoonheidsspecialist in Bergen op Zoom. Van 1994 tot 2000 had ze daar tevens een praktijk. In 2008 kwam ze met haar 4 dochters in Geertruidenberg wonen, waar ze opnieuw ambulante pedicure begon – ‘met een koffer op pad’ – en in 2015 een praktijkruimte opende. De huidige ruimte aan de Koestraat huurt ze sinds 2019.

Eva van den Assem (22)

is schoonheidsspecialiste, sinds december 2018 pedicure en sinds 2019 medisch pedicure. Naast haar parttimewerk in BeautyCorner als medisch pedicure heeft ze een eigen praktijk aan huis.

Het ondernemen zit Arlette de Jongh echt in het bloed

‘Ik heb geleerd mijn tijd goed te bewaken’

Op bezoek in coronatijd. Dat betekent niet alleen anderhalve meter afstand, maar ook een lege salon. Bij BeautyCorner in Geertruidenberg komen tijdens het interview vooral klanten langs voor een tubetje crème. Een enkele keer zijn er klanten voor een medische voetbehandeling. “De crisis duurt lang, erg lang”, zegt eigenaar Arlette de Jongh.

Tekst **Monique Boom** | Beeld **Herbert Wiggerman**

In het eeuwenoude hart van Geertruidenberg vind je op een hoek – zoals de naam al doet vermoeden – BeautyCorner. Normaal gesproken vliegen de deuren van BeautyCorner open als je ervoor staat. Nu blijven ze dicht en moet je aanbellen. Een pedicurebehandeling, nagelstyling of schoonheidsbehandeling zit er nu even niet in. Alleen voor een medische pedicurebehandeling na verwijzing of voor het kopen van een product mag je op afspraak langskomen. Het is 2 dagen na de persconferentie waarin premier Rutte aangaf dat contactberoepen weer ‘mogen’; dus ook de pedicures en schoonheidsspecialistes. Een hele opluchting, vinden Arlette de Jongh en haar werknemer Eva van den Assem, die eveneens bij het gesprek aanwezig is.

Zaakjes op orde

Lijdt Arlette erg onder de crisis? “Het valt op zich mee. De crisis heeft me laten zien dat niet alles vanzelfsprekend is en dat je moet knokken voor jezelf en je onderneming. Het heeft me ook laten inzien dat ik de afgelopen jaren goed gehandeld heb: mijn zaakjes zijn op orde. Doordat ik een buffer heb opgebouwd, kom ik niet snel in de problemen. Je krijgt weliswaar 4 duizend euro van de overheid, maar alle verzekeringen en vaste lasten lopen gewoon door. De crisis duurt lang, erg lang. Zo leef je niet, zo overleef je. Tege-

lijk begrijp ik de besluitvorming van het kabinet wel. Ik ben naast ondernemer ook (oud-)verpleegkundige en sprong een aantal keren bij op de IC. Dat opent je ogen: COVID-19 is een ernstige, zeer besmettelijke ziekte. Ik snap heel goed dat pedicure- en andere praktijken dicht moesten. In de zorg zijn beschermingsmiddelen harder nodig. Wat dat betreft heeft ProVoet adequaat gehandeld.” De crisis heeft ook een bijkomend voordeel voor Arlette: “Ik heb nog meer dan voorheen geleerd om te onthaasten. Van nature ben ik geneigd altijd door te gaan, voor iedereen klaar te staan. Je draait ik-weet-niet-hoeveel uren en als je niet uitkijkt, ben je ’s avonds om 10 uur nog nagels aan ’t lakken. Dat zit er nu niet in.”

Rustige sfeer

Tijdbewaking is geen overbodige luxe in BeautyCorner, die gewoonlijk bruist van leven. Met zo’n duizend klanten is het een komen en gaan. De salon zelf heeft een rustige uitstraling, dankzij de behandelkamers met zachte kleuren en houten deuren met smeedijzeren beslagwerk. De klanten krijgen een behandeling van Arlette, Eva of een van de 2 schoonheidsspecialisten die op zzp-basis werken: Inge van Dongen (tevens receptie-nist) en Bianca Paans. “We hebben het normaal gesproken druk”, zegt Arlette. “Toch mag je in de 40 minuten dat een klant in de stoel zit hem of haar niet het gevoel geven dat je het druk hébt.

“In de 40 minuten dat een klant in de stoel zit, mag hij of zij rekenen op onze volledige aandacht”

Hij of zij mag rekenen op onze volledige aandacht en kwaliteit van werken. Na die 40 minuten ben ik wat strenger, zeker als een klant tijd probeert te rekken. Dan zeg ik – vanzelf heel beleefd – dat er meer klanten wachten, of dat ze nog een uurtje kunnen bijboeken. Je moet wel, anders loop je jezelf voorbij. In het begin was ik niet zo duidelijk. Als een klant belde of ze 's avonds nog terecht kon, zei ik vaak: 'Ja, kom maar.' Ik schikte me naar mijn klanten omdat ik ze graag wilde hebben. Als ambulante pedicure vond ik het nog moeilijker om die tijd te bewaken. Dan stond je met de deurbel in de hand, terwijl de klant maar bleef praten. Of klanten stonden zelf voor de deur en dan kon je er niet

eens langs! Ik heb tijdbewaking echt moeten leren. Nu is het met een praktijk wat makkelijker: je loopt gewoon van de klant weg naar de balie.”

Prettig klantcontact

Eva kan dat beamen: “Klanten kunnen helaas, soms met veel stampij, de aandacht voor zichzelf opeisen of snel tussendoor willen piepen.” Eva is in zeer korte tijd doorgestoomd van pedicure naar medisch pedicure. Vaak wordt in de branche geadviseerd om eerst jarenlang ervaring op te doen; een keus die Eva niet heeft gemaakt. “Ik werd bij Arlette meteen in het diepe gegooid en dat was juist wel prettig. Ik heb daardoor ongelooflijk

veel geleerd. Tegelijk kan ik Arlette altijd om advies vragen als ik iets niet duidelijk zie. Dat vindt zij, maar ook de klant, nooit vervelend." Arlette: "Het voordeel voor mij is dat Eva zich helemaal voegt naar mijn manier van werken. Daardoor kan zij mij ook prima vervangen als dat nodig is." Wat ze van elkaar leren? Eva: "Het klantcontact. Ik ben best verlegen, maar ik probeer de volledige behandeling in contact te zijn, zodat het niet alleen goedemorgen en tot ziens is. Ik probeer het contact niet te forceren, anders voelen mensen zich niet op hun gemak." Arlette: "Eva werkt soms op een andere, nieuwe manier en dat houdt me scherp. Ze gebruikt bijvoorbeeld een ander soort frees en ik zie nieuwe freestechnieken, wat ik handig vind."

Feedback

Arlette heeft ruim 30 jaar ervaring. Wat vindt ze nog steeds heel lastig? "Het gevoel of ik het wel goed doe. Je krijgt niet altijd feedback van mensen. Je helpt iedereen zo goed mogelijk, maar als mensen 10 minuten later in mijn stoel zouden zitten, zou ik toch weer iets zien dat verbeterd kan worden, bijvoorbeeld een randje dat net iets beter weggefreest had kunnen zijn. Ja klopt, ik ben perfectionistisch, maar de balans mag niet doorslaan. Hoe ik dat bewaak? Tja, dan komen we toch weer uit bij de tijd. Die bewaakt mijn grens", zegt Arlette lachend.

Enorme verantwoordelijkheid

Arlette is blij met een freelance Human Resources-medewerker, die ze met een

jaarcontract in huis heeft gehaald. "Dat scheelt enorm veel tijd. Lenneke Brouwers draagt zorg voor mijn personeelszaken en stelt contracten op. Zij heeft mij geleerd om een onderneming goed te runnen. Lenneke rekende uit hoeveel klanten ik moest binnenhalen om kostendekkend te werken én mijn salaris eruit te halen. Zij heeft me echt ingeprent dat ik voor alles een potje moet hebben: de machines, de stoelen, de afschrijvingen." Hoe kijkt Arlette aan tegen het werkgeverschap? "Het is zwaar. Je bent altijd verantwoordelijkheid voor wie je in loondienst hebt, ook in deze crisis. En als er iets gebeurt, moet je het altijd opvangen. Medio september vertrok een medewerker, maar per 1 oktober kreeg ik pas een extra kracht. Ik heb dus 2 weken 80 uur moeten draaien om de nodige klanten op te vangen. Je wilt ze immers niet kwijt. Tegelijk is die verantwoordelijkheid ook het mooiste dat er is: zorgen dat het goed gaat, alert blijven op wat er in de markt gebeurt, niet op een eilandje zitten. Als ik alleen maar pedicure op een kamertje zou zijn, zou ik me vervelen. Het ondernemen zit echt in mijn bloed."

Vertrouwen

Hoe ziet Arlette de pedicurebranche over 5 jaar? "Ik heb niet een helder toekomstbeeld, maar ik hoop wel dat alle neuzen dezelfde kant op zullen staan. Sommigen willen 'voor vol' worden aangezien en streven ernaar dat medische pedicure onder medische beroepen gaat vallen. Ik snap niet waarom, of waarom we BIG-geregistreerd zouden moeten zijn. Ik

doorboor immers geen huid en verricht geen verpleegkundige handelingen. Maar als we wel met z'n allen medisch aangemerkt willen worden, dan moet je ook streven naar protocollen en een goede invulling daarvan. Dan kun je een 80-jarige niet meer een trap op laten strompelen. Maar waarom zijn we niet gewoon lekker bezig met ons vak? Want", zo stelt Arlette nadrukkelijk, "niets is zo mooi als met de voeten bezig te zijn, het verhaal van de klant aan te horen en ze vervolgens probleemvrij de deur uit te helpen. Ik kan het meest genieten van het vertrouwen dat mensen geven. En ja, soms komen de dozen met tissues op tafel. Een man met oncologische voeten was aan het einde van zijn leven; hij wilde graag nog even praten. Het is meerwaarde, als je er dan voor die persoon op dat moment kan zijn."

Tip van Arlette en Eva

"Zorg goed voor jezelf, dan kun je een ander helpen. Bewaak je tijd, dat is goed voor het thuisfront en zorgt voor minder stress. Als het aan de binnenkant niet goed gaat, komt dat vroeg of laat naar buiten. Dat is altijd slecht voor jezelf, de klant en je onderneming." Eva: "Zet de klant op één, maar cijfer jezelf niet weg."