



DE MENS ACHTER...

WILMA VAN INGEN

In de serie "De mens achter..." betreft het telkens een diepte-interview met een bekende Nederlander of markante ondernemer uit de regio. Het gaat hierbij niet om wat de persoon doet maar om wie de persoon is. Dit keer sprak ik met drs. Wilma van Ingen. Het interview is telkens bij De Bloemenbeek in de Lutte vanwege zijn uitzonderlijke ambiance en mooie ligging. Dit keer had eigenaar Raymond Strikker een verrassing voor ons in petto, Huis Singraven op het Landgoed Singraven.

Wilma van Ingen (49) is sinds 1999 algemeen directeur van de Kamer van Koophandel Veluwe en Twente en sinds 1 januari 2007 van Kamer van Koophandel Oost-Nederland. Daaronder vallen Twente, Veluwe, De Stedendriehoek en Zwolle. De Kamer van Koophandel heeft drie hoofdtaken. De eerste hoofdtak is het uitvoeren van diverse economische wetten, waaronder de handelsregisterwet. De tweede is voorlichting geven aan ondernemers, met name die in het MKB. De derde hoofdtak van de Kamer van Koophandel is stimulering van de regionale economie en het adviseren van ondernemers en overheden op dit gebied.

Wilma van Ingen is ook voorzitter van het landelijk Algemeen Directeuren Overleg van de 21 Kamers van Koophandel. Het landelijk Algemeen Directeuren Overleg fungeert als adviesorgaan voor het bestuur van de Vereniging van Kamers van Koophandel. De Vereniging van Kamers van Koophandel is het service-instituut van alle Kamers van Koophandel in Nederland.

Bij private dining achtige gelegenheden maakt De Bloemenbeek ook wel eens gebruik van andere locaties. Zo nodigde Raymond Strikker van De Bloemenbeek ons uit in Huis Singraven. Huis Singraven ligt temidden van prachtig natuurschoon op Het Landgoed Singraven. Het Landgoed Singraven heeft een bijzondere status en is één van de meest bijzondere landgoederen van Twente. De eetkamer van het Huis Singraven is een aristocratisch decor voor chique etentjes in intieme kring.

Met de grootste zorg bereide meesterkok Michel van Riswijk van De Bloemenbeek weer enkele culinaire hoogstandjes. We namen plaats in de

authentieke achterkeuken en bij het uitserveren begon Wilma van Ingen te grinniken. Ik was benieuwd naar het waarom? Wilma van Ingen hierover.

"Afspraak is bij mij afspraak"

"Ik houd van lekker eten en ik moet letten op mijn voeding anders groei ik helemaal dicht. Ik heb geen ordelijk geplande baan. Doe vaak even snel dit en snel dat. Hoe chaotischer het ritme hoe eerder je even snel snait. Ik heb veel meergangen diners. Heerlijk maar ik moet er erg op letten. Ik laat sowieso overal de helft van staan, maar dit niet hoor" zegt ze smakelijk.

Wie is Wilma van Ingen?

Ze begint te lachen en ze zegt: "Nu komen we niet meer aan het eten toe". Alsof ik daar maar even alle tijd voor moet nemen. "Ik ben iemand die heel graag de tanden zet in iets moeilijks, in iets ingewikkelds of iets bewerkelijks. Ik heb veel verantwoordelijkheidsgevoel en wil ervoor zorgen dat wat is afgesproken ook gebeurt. Afspraak is bij mij afspraak. Dat kenmerkt mij wel als mens en als functionaris". Wilma van Ingen vervolgt: "Daarnaast ben ik iemand met een groot rechtvaardigheidsgevoel en zoek ik bij wat ik doe de balans tussen het zakelijke en het gevoelsmatige of menselijke?"

Wat doe je daar in de praktijk dan aan?

"Om die balans te voeden investeer ik in de rela-

ties. Dat komt in mijn managementstijl tot uiting. Ik stuur altijd alle medewerkers een kaartje met hun verjaardag. Ook alle bestuursleden. Ik bel als ik weet als er iets aan de hand is in de privésfeer. En ik investeer ook veel in bijeenkomsten waar het nuttige met het aangename wordt verenigd".

Je hebt het zojuist over rechtvaardigheidsgevoel, noem eens een voorbeeld?

"Neem nou bijvoorbeeld de luchthaven Twente. Ik trek aan de bel als alleen maar de negatieve kant in de krant wordt benaderd. Dan bel ik op en stel ik ze de vraag of men zich wel realiseert hoe dat ze nieuws brengen en geen eenzijdige mening. Dat heeft te maken met rechtvaardigheidsgevoel. Geef de dingen weer zoals ze zijn. Maar ook als mensen onterecht ergens van worden beschuldigd of slecht worden: ik probeer er wat aan te doen".



Ondertussen wordt er gemarineerde Yellow-Fin Tonijn met wakame salade in combinatie met geroosterde coquille st. Jaques en een salade van avocado met Langoustines uitgeserveerd.

Meesterkok Michel van Riswijk geeft ons persoonlijke aandacht door toelichting te geven op de ingeschonken wijn. Het betreft een Schloss Vollrads Edition Riesling, Rheingau 2002 uit Duitsland. Voortreffelijk passend bij deze gang.

Wat kun je vertellen over je verleden: je jeugd, genoten opleidingen en beklede functies?

“Ik ben geboren en getogen in Utrecht en ik ben de oudste uit een gezin van 3 kinderen. Ik heb 2 broers. Mijn ouders komen uit een middenstandsmilieu. Ik heb heel leuke ouders, kom uit een harmonieus gezin en ik heb een heel prettige jeugd gehad. Mijn vader was een zelfmade man. Hij heeft nog met eigen handen ons huis gebouwd en is zakelijk opgeklommen binnen de organisatie die nu Fortis heet. Mijn moeder heeft bij de politie gewerkt totdat ze kinderen kreeg. Toen ik een jaar of 10 was heb ik vanwege de gezondheidsproblemen van mijn moeder al een verantwoordelijke rol op me genomen. Dat verklaart ook wel het enorme verantwoordelijkheidsgevoel dat ik bij me draag. Op mijn 19e en dat was voor die tijd best jong ben ik het huis uit gegaan. Na de lagere school ben ik naar de Havo gegaan. Daarna heb ik Schoevers gedaan en ik ben toen twee jaar directiesecretaresse geweest. In de avonduren ben ik direct Universitair gaan doorstuderen”.

“Twee jaar daarna ben ik gaan werken als bestuurder bij een belangenvereniging in de gezondheidszorg te Utrecht. Ook toen heb ik 's avonds gestudeerd. Ik ben begonnen met pedagogiek en daarna agogiek en vervolgens ben ik afgestudeerd in organisatiepsychologie. Daarna ben ik in het Oosten gaan werken bij KPN. Daarna heb ik verschillende managementfuncties bekleed in Den Haag en werd in Groningen uiteindelijk de eerste vrouwelijke districtdirecteur. Daar heb ik al met al 10 jaren gewerkt. Bij die organisatie ben

ik gegroeid en ik heb er veel geleerd. Ik heb daar veel kansen gekregen en veel kansen gegrepen”.

Hoe ben je bij de Kamer van Koophandel terechtgekomen?

“Na 10 jaar KPN werd ik gebeld door een headhunter voor de functie van algemeen directeur van Kamer van Koophandel Veluwe en Twente. Die functie en uitdaging paste wel bij mij. In 1999 ben ik dus bij de Kamer gekomen”.

“We hadden heel graag kinderen gewild”

Je bent getrouwd?

“Ja, met mijn man Harry. Harry is pastor in de katholieke kerk. Hij heeft o.a. aan de Plechelmus gestaan in Oldenzaal. Nu werkt hij als ziekenhuispastor in het Gelderziekenhuis. Hij heeft meer regelmaat en doet thuis meer dan ik. Hij doet de tuin, regelt allerlei zaken, doet de boodschappen en ik ben degene die kookt”.

Ondertussen werd het hoofdgerecht geserveerd en die bestond uit een gebraden ree van het landgoed Singraven geserveerd met een rode port saus. De rode wijn bij deze gang komt uit Oostenrijk, Sepp Moser, Banfalu Zweigelt, Kremstal 2003. Weer een voortreffelijke combinatie.

Ben je zelf ook gelovig?

“Ja, ik ben katholiek”.

Waar geloof je in?

“Ik ben katholiek opgevoed. Ik zie hoe geloof een steun kan zijn voor mensen en dat hoor ik ook veel van Harry. Ik heb niet het traditionele geloof van een hemel en een hel. Daarom heb ik ook niet een beeld van God die op een wolkje zit en

die bepaalt. Ik waardeer de waarden en normen van het katholieke geloof en ook het lichtvoetige wat daarin zit. Ik ga af en toe naar de kerk maar zeker niet regelmatig”.

Jullie hebben geen kinderen. Is dat een bewuste keuze geweest?

“Nee, we hadden ze heel graag gewild maar dat lukte gewoon niet. We zijn een aantal jaren met onderzoeken etc. actief geweest. Daarna hebben we nog in een adoptieprocedure gezeten maar dat duurt zo lang. Na 3 à 4 jaar in die procedure te hebben gezeten vroegen we ons af: willen we dit eigenlijk nog wel? We hebben toen besloten om de procedure stop te zetten. We hebben een briefje geschreven en dit samen plechtig in de brievenbus gegooid en we hebben dat toen afgesloten. Al met al is dat een mindere periode geweest, het was een pittige en heftige tijd. Het verklaart ook wel hoe ik me in mijn werk heb ontwikkeld. Je hebt er veel meer tijd voor. Met kinderen had ik deze baan niet kunnen en willen vervullen”.

Je investeert veel tijd in je werk, houd je nog tijd over voor privé?

“Ik heb een heel leuke man, tijd daarvoor schiet er best wel eens bij in. Maar niet zodanig dat het tot klachten leidt, althans dat zegt hij niet” zegt ze lachend. “En ik weet ook wel weer wanneer het te veel wordt. Als ik te veel met werk bezig ben voel ik ook wel aan dat het een tandje minder mag”.

Hoeveel uren werk je in de week?

“Dat varieert maar dat is ongeveer 60 uren per week. Diverse bijeenkomsten en gelegenheden vallen daar niet onder zoals naar FC Twente gaan met relaties. Overigens zijn de secretaresses heel belangrijk voor mij want die wijzen mij erop dat ik niet elk vrij moment direct weer vol plan. Die stellen grenzen”.

Hoeveel uren slaap je 's nachts?

“7 uren per nacht. Het komt wel eens voor dat het minder is maar dat moet ik dan ook niet te lang



doen. Ik kom vaak om 10 uur of half 11 uur thuis. Dan is het snel nog even kletsen, wijntje en moet ik oppassen dat het niet te laat wordt”.

Als jij je leven een cijfer zou geven op dit moment, wat voor cijfer zou je het geven?

Er valt even een stilte en dan zegt ze resoluut: “Een 8. Ik ben heel erg happy zoals het nu gaat. Ik zou het een 9 geven als ik nog net iets meer rust in mijn bestaan zou kunnen brengen. Ik vind dat overigens niet zorgelijk. Ik ben trouwens niet iemand die persé 40 uren per week moet werken. Het is een 8 omdat ik in de gunstige omstandigheid zit dan mijn beide ouders nog leven. De relatie met mijn ouders, met mijn broers en met de familie van Harry gaat heel erg leuk. Wij hebben een leuk aantal vrienden, we wonen geweldig mooi, we vinden het Oosten van het land helemaal geweldig. En voor zover wij weten is onze gezondheid goed”.

“Ze noemen me prettig dominant”

Hoe ziet je weekindeling eruit?

“Eigenlijk heb ik een verdeling tussen mijn landelijke rol en mijn Oost-Nederland rol. Gemiddeld 2 dagen per week ben ik bezig vanuit mijn functie als voorzitter van alle directeuren. Dat is meestal in Den Haag. Met de regio Oost-Nederland houd ik me 3 dagen bezig per week. Ik heb vrij veel contact met externe partijen en er wordt veel vergaderd. De dagen zijn heel verschillend. Ik ben heel veel in de weer met mijn BlackBerry, mailen en bellen. Sommige mensen worden er helemaal gestoord van. Ik gelukkig dus niet. Ik word er gestoord van als ik die niet meer heb. Zegt ze weer lachend. De BlackBerry is zo'n uitkomst. Mijn agenda is een hele gevarieerde. Ik kan je niet zeggen dit is een gemiddelde week want die bestaat niet. Dat hoort ook echt wel bij mij, dat afwisselende en dynamische”.

Wat voor baas ben jij eigenlijk?

“Nou, wat de mensen met wie ik werk zeggen is belangrijker dan wat ik zelf denk. Je zult horen dat ik een sociale baas ben, maar die van voren wel weet wat ze van achteren vindt. Ze noemen me prettig dominant. Iemand die zeer hoge eisen stelt aan kwaliteit. En afspraak is afspraak”.

Wat doe je om vitaal te blijven in je drukke bestaan?

“Ik heb thuis fitnessapparatuur maar daar doe

ik te weinig mee. Ik wandel regelmatig. Vitaal in die zin van rust nemen doe ik door bijv. te lezen. Eigenlijk lees ik van alles en ik ben gek op psychologisch getinte boeken. Ik lees dan ook vaak 2 of 3 boeken tegelijkertijd. Lezen is een hobby van me”.

Wat zijn nog meer hobby's?

“Muziek. Muziek luisteren, zowel klassiek, jazz als modern. Wij hebben dan ook veel cd's. Wij zijn grote Bach-liefhebbers. Wij zijn ook gek op tuinieren. Dat is iets waar ik mijn hoofd leeg in maak en heerlijk mee bezig kan zijn. En uit eten gaan met zijn tweetjes. Dat vind ik ook heerlijk en gezellig en dan tanken wij ook bij”.

Waar krijg jij energie van?

“In omgevingen waar ideeën de ruimte krijgen en waar het opbouwen van relaties belangrijk is. Ik houd niet van kort cyclische dingen. Ik krijg energie van om in werkelijk complexe omgevingen een effectieve relatie op te bouwen. De Kamer is bij uitstek zo'n complexe omgeving. Het bestaat zelfs uit partijen die ook weer concurrenten zijn van elkaar. Maar heel erg leuk”.

Voel jij je een Tukker?

“Ik ben verslingerd aan Twente maar dat mag ik eigenlijk niet zeggen”. Vanuit haar functie en weer met die lach zegt ze vervolgens corrigerend: “Ik ben verslingerd aan Oost-Nederland”.

Je hebt wel eens aangegeven dat je niet tot aan je pensioen deze functie zult bekleden, vertel eens?

“Ik ben zo langzamerhand wel toe aan wat anders en momenteel ben ik om me heen aan het kijken. Maar ik vind het nog zo leuk. Ik heb geen gevoel van urgentie. Hierna zou ik wel weer iets heel anders willen en ook wel iets dat minder voor de hand ligt”.

De kans is groot dat je over een paar jaar geen directeur meer bent van KvK? Wat wil je achtergelaten hebben. Ze geeft een opsomming:

Als eerste dat de dienstverlening in goede verhouding staat met de heffingen, kortom prijs/kwaliteit verhouding moet goed zijn. Als tweede dat de bereikte resultaten van de Kamer van Koophandel zichtbaarder zijn: kortom waar voor het geld laten zien. Als derde, er is nu een hoog klanttevredenheidscijfer van 8,3, dat is voor zo'n organisatie hoog en dat wil ik minimaal zo houden. En als vierde dat het bedrijfsleven met één mond spreekt, dat organisaties in het georganiseerde bedrijfsleven (als KvK, VNO-NCW, MKB branche-organisaties etc.) collectief optreden”.

Wat wil je mensen privé nog meegeven?



“Stel niet de dingen uit die je vandaag graag wilt doen. En besef wat je hebt”. Wilma van Ingen illustreert dit aan de hand van een mooi voorbeeld. “Onlangs” zegt ze, “sprak ik een man en die had 7 echtscheidingen achter de rug. Ik vroeg aan hem wat hij eruit geleerd had. Hij antwoordde daarop dat hij geleerd had dat hij bij zijn eerste vrouw had moeten blijven”.

Wat wil je ondernemers nog meegeven?

“Dat de ondernemers op een prima manier bezig zijn in Oost-Nederland, ook in Twente. Mensen die klachten of problemen hebben moeten goed van zich laten horen. Instanties horen vaak niet tijdig wat er aan de hand is en kunnen daar dan niet op in spelen. Trek tijdig aan de bel”.

Tijdens de afsluiting van dit tweegesprek werden we nog verwend met een mousse van passievruchten met een zwaan (zeer passend bij deze locatie) van meringue met daarbij kerrie marshmallows. Ik heb genoten van de unieke locatie en van de culinaire hoogstandjes. Wat me ook bij zal blijven is de frisse vrolijke lach van Wilma van Ingen. Want wie eenmaal die frisse vrolijke lach van haar heeft gehoord zal die herkennen uit duizenden.

Tot ziens, Frank Rekers