

fd.
persoonlijk



Interview
Rituals-oprichter
Raymond Cloosterman

Mens
Twee beroepen
dubbel succes

Hoofdzaak
De hoed geeft een
man zelfvertrouwen



Wie: Raymond Cloosterman. **Wat:** oprichter cosmeticamerk Rituals. **Opvallend:** draagt zijn horloge rechts. **Vermogen:** heeft hij niet; alles, inclusief spaarcenten, zit in de zaak.

Mr. Perfect

'Ik was geen moeilijke puber; er was immers geen vader om me tegen af te zetten.'

Op zijn linkermanchet staat de tekst 'He who is brave, is free' geborduurd, een citaat van de Romeinse filosoof Lucius Annaeus Seneca. Al zijn maatoverhemden hebben een thema, vertelt Rituals-oprichter, aandeelhouder en directeur Raymond Cloosterman (46). Iedere morgen kiest hij voor een hemd met een missie voor die dag. 'Het is een managementritueel, om elke ochtend bij het aankleden even stil te staan bij je zakelijke doelstellingen. Iedereen heeft recht op zijn eigen tic, toch?'

'Je ziet', vervolgt hij, 'ik doe mijn best. Ik gebruik mijn eigen merk iedere morgen: scheercreme, gezichtscrème, shampoo, douchemousse. Ik heb het allemaal in huis. Sinds kort ruik ik ook naar mezelf, want ter ere van ons tienjarig bestaan hebben we een nieuwe parfümlijn gelanceerd.'

Omdat hij al deze handelingen tegelijkertijd onder het douchen uitvoert, duurt het beautyritueel van Raymond Cloosterman niet langer dan

een kwartier. Dan koerst hij in zijn Kever cabrio zonder chauffeur in rap tempo naar het hoofdkwartier in Amsterdam, gevestigd boven de Rituals-winkel in de Kalverstraat. Geen luxe designpand, maar twee zolderetages die via smalle kruip-door-sluip-door gangen met elkaar verbonden zijn.

Hij neemt plaats aan een ovale vergader- annex lunchtafel en kijkt onderzoekend. Doordringende blauwe ogen, een grijs maatkostuum en een overhemd zonder stropdas. Twee knoopjes open. Om zijn ringvinger zitten een zegel- en trouwring. Manchetknopen van een oud-Hollands dubbeltje uit 1964, zijn geboortjaar. Zijn horloge draagt hij rechts, niet links. 'Afgekeken van Jose Ignacio Lopez de Arriortua, de voormalige saneerder en bedrijfsspion bij Volkswagen.'

Cloosterman zit zijn hele leven al in de zeep en shampoo. Hij gaat voor zijn afstuderen als marketeer aan de slag bij Unilever, op de afdeling wasmiddelen en persoonlijke verzorging. Zijn ster stijgt snel en Cloosterman is in no time vice-president new business.

Tekst Barbelijn Bertram en Elleke van Duin | foto's Rob Overmeer

In 2000 neemt hij ontslag en richt hij Rituals op. Van het grote corporate werk naar het ondernemerschap. Hij verruult zijn auto met chauffeur voor een onzeker leven als ondernemer en werkt vanuit een kelder aan de opbouw van Rituals. Zijn droom: een nieuwe luxe wereld bouwen. Samen met zijn partners gaat Cloosterman de concurrentie aan met de cosmeticagiganten. 'Dezelfde kwaliteit, maar dan voor een faire prijs, want wij adverteren niet', is zijn slogan. Zijn producten liggen inmiddels in luxe warenhuizen, vliegtuigen en hotels. Cloostermans droom begint werkelijkheid te worden.

Braaf kind

'Ik was een braaf kind. Ik deed goed mijn best op school, ik was ambitieus en competitief ingesteld', zegt hij en probeert er bescheiden bij te kijken. 'Ik sportte veel: voetbal, tennis, hockey. Alles met een bal vond ik leuk. Maar ik was even gek op spannende avonturen.'

Zijn vader overlijdt wanneer Cloosterman negen jaar is. 'Het is bepalend geweest voor wie ik ben geworden. Ik werd als oudste kind zo al vroeg geconfronteerd met een andere verantwoordelijkheid en de eindigheid van het leven. Daardoor ontdekte ik dat je voor alles wat je wilt bereiken moet knokken. Ik was geen moeilijke puber; er was immers geen vader om me tegen af te zetten. Het grote verantwoordelijkheidsgevoel en de drang om alles te willen meemaken, heb ik eraan overgehouden. Je moet er wat van maken in het leven, het kan zomaar voorbij zijn.'

Op zijn zeventiende verruult Cloosterman het Gelderse Weurt, onder de rook van Nijmegen, voor Rotterdam. Hij gaat bedrijfskunde studeren aan de Erasmus Universiteit. Hij rolt erg gemakkelijk doorheen, doet een MBA in Amerika, werkt veel naast zijn studie. 'Die hang naar avontuur en spanning is gebleven. Terwijl ik tegelijkertijd erg hecht aan veiligheid en geborgenheid. De balans tussen deze twee vormt de basis van mijn persoonlijkheid. Zowel in mijn werk als privé. We leven thuis erg intensief.'

Cloosterman is niet de enige met een drukke baan thuis. Hij is getrouwd met Colette van Eerd, mede-eigenaar en directielid van Jumbo Supermarkten die de strijd zijn aangegaan met marktleider Albert Heijn. 'Colette en ik hebben een enorme drive om er iets van te maken met het gezin en met onze bedrijven. Privé en zakelijk lopen door elkaar heen. Dat is niet vervelend, want we kunnen goed relativeren. We leven onze droom. Een eigen merk bouwen, dat gebeurt bijna niet meer. Ik mag het al tien jaar doen.'

“

Relaxen, voetballen en eten op het strand van Knokke waar we een huis hebben. Maar de Blackberry blijft aan

”

Curriculum vitae

Raymond Cloosterman

Geboren: 17 augustus 1964 te Nijmegen.

Opleiding: wvo, bedrijfseconomie Erasmus Universiteit, MBA universiteit van Michigan.

Werk:

Raymond Cloosterman begint zijn loopbaan in 1988 bij Unilever. In 1993 wordt hij verkooppandirecteur bij de wasmiddelen divisie. Drie jaar later stapt hij over naar de divisie food als general manager. In 1998 promoveert hij tot senior vice-president new business. Hij ontwikkelt een serie nieuwe cosmeticaproducten, gebaseerd op oude tradities. Unilever durft de lancering niet aan en Cloosterman besluit het zelf te doen. Daartoe neemt hij in 2000 ontslag en begint met twee partners Rituals. Dat jaar gaat de eerste winkel open in Amsterdam, in 2005 opent de eerste Rituals buiten Nederland.

Cloosterman laveerde zijn bedrijf door de neeën van de internetbubbel begin van dit decennium en wist de ergste klappen van de recente recessie op te vangen. Ging het de eerste vier jaar erg moeilijk, dit jaar behaalt het cosmeticahuis een omzet van €75 mln, met een groei van 40%. Zijn merk heeft inmiddels 150 winkels waarvan 42 in Nederland, 250 shop-in-shops wereldwijd en vier zogeheten city spa's. Wereldwijd werken er zeshonderd mensen bij Rituals. 'Wij zijn in een slechte tijd gestart, het was hartstikke moeilijk. We hebben keihard geknokt. Dat was juist in Nederland zijn begonnen, maakt het allemaal niet makkelijker op. Het is een kritische markt hier. Omdat we niet adverteerden, gingen we het langzaam. We stopten het geld liever in de producten en we wilden de prijs redelijk houden. Nu ben ik juist blij mee met die rustige start. Want als het in Nederland lukt, is de kans groot dat het in andere landen ook lukt.'

Als het aan Cloosterman ligt, heeft Rituals over tien jaar duizenden vestigingen over de grens. Megalomanie? 'Ik weet het niet. Onderweg stel je je doelen bij. Het eerste jaar was ik blij dat ik de kerst haalde. Het tweede jaar waren we blij dat we quitte speelden, daarna droomde ik ineens van tien miljoen omzet. In 2011 openen we hopelijk zestig nieuwe winkels.'

Groei gaat doorgaans gepaard met verlies aan authenticiteit, maar Cloosterman is daar niet bang voor. 'We zijn niet zomaar een merk: Rituals is exclusief en toch toegankelijk. Het is ook anders én westers. Oud én modern. Die paradoxen maken het spannend.'

Een beursgang zit er voorlopig niet in. 'Zolang het nog niet nodig is, doen we dat niet. We moeten eerst onze internationale distributie maar eens op orde krijgen. De beurs heeft geen toegevoegde waarde. We kunnen niet harder groeien dan we nu doen, dan blazen we de boel op. Het concept heeft zich in een aantal landen bewezen maar wat mij betreft staan we aan het begin van een ontdekkingsreis. We zijn er nog lang niet.'

Maffe crèmepjes

Zijn werkdrijf gaat onherroepelijk ten koste van het aantal uren dat hij thuis doorbrengt, al lijken de tropenjaren voorbij. 'De eerste jaren, toen we het moeilijk hadden, vertrok ik regelmatig om zes uur 's ochtends en kwam ik tegen middernacht thuis. Het gaat nu beter, ik kan mijn tijd beter indelen. Al werk ik nog minstens zestig uur per week. En op zaterdag ga ik vaak langs bij een van de Rituals-vestigingen. Gewoon, om even te kijken. Ik ben een perfectionist, ik zie alles. Als e



'De hang naar avontuur en spanning is gebleven. En dat terwijl ik tegelijkertijd erg hecht aan veiligheid

en geborgenheid. De balans tussen deze twee vormt de basis van mijn persoonlijkheid.'

een peertje kapot is, klim ik op de ladder en draai er een nieuwe in.'

Ondanks zijn beroepsdeformatie doet Cloosterman zijn uiterste best een goede vader te zijn. 'Ik ben lief voor mijn kinderen, ben er op belangenrijke momenten, doe dingen met ze samen, probeer het goede voorbeeld te geven op allerlei vlakken. Onlangs ben ik nog met mijn zoon naar New York gegaan. Moet hij wel eerst even mee naar een meeting, dat is best "cool" hoor, op de 60ste verdieping van de boardroom met een stripboek. Daarna zijn we samen naar de New York Mets gegaan, honkbal kijken. Enig nadeel: mijn zoon winkelt niet graag, ik wel. Ik hou van gadgets. Een laserpen om thuis een hippe club na te bouwen, bijvoorbeeld, of een T-shirt met een sensor en een beelding die meebewegen met je stem, ik kan hem niet laten liggen. Verder koop ik graag cosmetica en kleding. Maffe crèmepjes bij het warenhuis Bergdorf Goodman. Informeer ik meteen even wat het best verkopende cosmeticaproduct is.'

Dan, relativerend: 'Of het echt gelukt is een goede vader te zijn, weet je pas over twintig jaar. De kinderen zien hopelijk dat hun vader en moeder niet voor niets heel hard werken. Ze krijgen veel leuks voortrug.'

Zen

Bij Rituals draait het om oude, mystieke rituelen. Maar hoe 'zen' is de grote leider zelf? 'Ik ben katholiek opgevoed, misdienaar geweest, opgegroeid met rituelen uit de katholieke kerk. Respect voor tradities is er spelenderwijs ingeslopen. Ik heb een paar keer yoga geprobeerd, al was het met gezonde tegenzin. Al die uren werken stroken niet met drie uur per dag mediteren. Toch doe ik mijn best. Als het even kan gaat het gezin naar Knokke, waar we een huis hebben. Relaxen, lekker eten en voetballen op het strand. Blijft de Blackberry altijd aan. Voor meer zen is geen tijd en ruimte.'

Een bloeiend bedrijf, een inspirerende manager, reële zakenpartner, liefhebbende vader en echtgenoot, Raymond Cloosterman lijkt wel Mister Perfect. Is er helemaal niets op hem aan merken? Er valt een stilte, voor het eerst. 'Eh, ach, ik ben een optimist. Optimisten denken dat ze alles er wel even bij kunnen doen. Mijn deur staat altijd open. Daardoor gaat het weleens mis met de planning en ben ik vaker dan ik zou willen te laat. Al heb ik aan het einde van de dag dan toch tien dingen gedaan, in plaats van acht. En zou willen dat ik nog gedisciplineerder was.'

Mr. Perfect spoedt zich naar zijn volgende afspraak, ruim twintig minuten te laat.