

# Samen stap voor stap de crisis uit

Steeds meer bedrijven kunnen het woord 'crisis' niet meer horen! Ze willen zich op de toekomst richten en zien deze periode vooral als een mooie gelegenheid tot innoveren. Zeven zeer uiteenlopende ondernemers aan het woord...



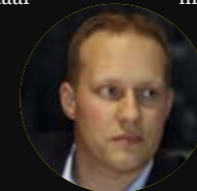
We zijn weer te gast bij Loods 52 en de sfeer is goed. Aan gespreksdeelnemer Anton Schaerlaeckens, eigenaar van LeanForms, is gevraagd om tevens als dagvoorzitter te fungeren. Hij wil als eerste weten van de aanwezigen hoe ze momenteel tegen die crisis aankijken. Pensioenspecialist Adriaan Beirnaert heeft met zijn bedrijf Progrezz Pensioenen natuurlijk veel te maken met de gevolgen ervan; "Ik heb het vaak over De Nieuwe Werkelijkheid. Nu is het wel zo dat ik pas twee jaar geleden begon, midden in die periode, dus ik hoefde niet eerst stappen terug te doen. Dat voelt natuurlijk anders dan wanneer je vooral hebt ingeleverd." Jack de Wit ondersteunt met Het PersoneelsPunt bedrijven op HRM gebied. Hij vertelt: "Ik zie dat mensen die persoonlijk klappen krijgen heel erg verlangen naar oude zekerheden. Dat zie je ook in organisaties gebeuren. Punt is alleen dat die zekerheden gewoonweg niet meer bestaan. Om bedrijven heen is bovendien een veel grotere flexibele schil ontstaan en dat is zeker niet altijd uit luxe. Toch wordt het voor mensen in die schil ook nooit meer zoals het was." Tiemen Wolfs is sinds 2013 mede-eigenaar van Contact Center NL, een contact center dat klantencontacten verzorgt. Hij nam samen met een partner een bedrijf over dat daardoor een doorstart kon maken en weet dus als geen ander hoe je in lastige tijden duidelijke keuzes moet maken. Volgens hem is het daarbij vooral belangrijk om eerlijk te zijn ten opzichte van medewerkers. "Er is best begrip wanneer je zaken uitlegt. Door mensen te betrekken in

beslissingen, nemen de rust en zelfs flexibiliteit toe. Mensen accepteren dan ook veel beter dat zaken veranderen."

Anton haalt er ook andere veranderingen bij, namelijk die van het digitale tijdperk. Hij wijst op de netwerken zoals ontstaan uit Social Media als twitter, facebook en linkedIn. "De wereld verandert in een veel hoger tempo daardoor. Wellicht is het dit soort dynamiek waardoor werknemers ook niet automatisch meer heel lang bij eenzelfde baas blijven." Volgens hem komt die ontwikkeling het flexibeler inspelen op de markt ten goede. Daarnaast vraagt hij zich af: "Moet je niet veel meer op duurzaamheid inzetten?" Daarop wil Saver directeur Wil van Leijssen graag reageren: "Er zijn nieuwe rangordes en waardes ontstaan. Je ziet ook een heel andere arbeidsmoraal bij jongeren. Niet per se beter of slechter maar anders. Soms botst dat in eerste instantie met wat oudere werknemers verwachten. Het is aan werkgevers om die balans goed te houden, anders gaat het mis. Je ziet het ook aan de maatschappelijke kijk op zaken als hoge bonussen en topsalarissen. Je mag nog altijd best beloond worden voor je werk en inzet maar het moet reëel blijven." Samen vooruit kijken is wat hem betreft veel zinniger dan omzien naar wat was. "Alleen al de aankomende participatiewet wordt een hele kluit voor ons als samenleving, ook in deze regio. Als we echter in gezamenlijkheid werk willen maken van MVO moet het goed kunnen komen."

## DELEN = VERMENIGVULDIGEN

Tiemen komt nog even terug op die wat oudere werknemer: "Ik ben ontzettend blij met het feit dat we in het bedrijf veel ervaren mensen hebben weten te behouden. Ze zijn erg goed in dit werk en dragen vaak ook op concrete wijze mee aan het bedenken en realiseren van oplossingen en nieuwe benaderingen." Patrick Hendriks, eigenaar van H&DW Kantoor-totaaloplossingen, vraagt zich hardop af in hoeverre het überhaupt zinnig is om terug te willen naar toen. Hij ziet meer in het bundelen van krachten: "Wij zetten in op samenwerking met andere aanbieders, waardoor we een interessanter en completer pakket hebben. Dat levert juist méér op. Samen delen is wat mij betreft samen vermenigvuldigen. Ga dus niet blijven hangen in oude structuren maar bedenk nieuwe oplossingen." Volgens Wil is dat alleen zinnig wanneer het ook waarde toevoegt, in welke vorm ook. "Het rondje rond de kerk volstaat niet meer. Alles gaat sneller en moet anders. Voor die oude zekerheden komen ook nieuwe ontwikkelingen terug. De samenleving bepaalt zelf wat wel en niet kan uiteindelijk." Als laatste stelt Richard Wanrooij zich voor. Zijn bedrijf heet AanmaanService. Hij ondersteunt bedrijven bij het regisseren van een gezonde cashflow in zeer brede zin, van advies tot software en van bemiddeling tot training. Het verbaast niemand dat de gevolgen van de economische situatie ook hem geregeld onder ogen komen.



DELENEMERS



**ANTON SCHAERLAECKENS**  
eigenaar LeanForms

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



**ADRIAAN BEIRNAERT**  
eigenaar Progrezz Pensioenen

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



**JACK DE WIT**  
eigenaar Het PersoneelsPunt

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



**TIEMEN WOLFS**  
directeur en mede-eigenaar Contact Center NL

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



**WIL VAN LEIJSEN**  
directeur Saver

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



**PATRICK HENDRIKS**  
eigenaar H&DW Kantoor-totaaloplossingen

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



**RICHARD WANROOIJ**  
eigenaar AanmaanService

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



**SPECIALISEREN VERSUS BREED AANBOD**

Daarmee zijn we bij de eerste stelling aangekomen. Anton leest voor: "Is in de huidige markt vooral ruimte voor meer diversiteit en specialisatie -met de bijbehorende verschillende aanbieders- of willen we alles zo veel mogelijk via één aanspreekpunt?" Zelf ziet hij overal



nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan die volgens hem wel win-win situaties opleveren. Patrick reageert als eerste: "Is dat niet per sector verschillend?"

In mijn branche gebeurt het in ieder geval wel. Zelfs mijn leveranciers bieden steeds meer verschillende producten aan. Volgens mij heeft het alleen zin als je afnemers er de meerwaarde van inzien." Jack vraagt zich af dat eigenlijk wel zo nieuw is dat bedrijven samenwerken. In zijn ogen gebeurde dat altijd al eigenlijk. Richard voegt er aan toe dat wat hem betreft enige gezonde rivaliteit ook helemaal geen kwaad kan. Saver directeur Wil van Leijssen heeft er een mooie filosofische benadering bij: "In zo'n crisisperiode kan het best kil en koud worden. Dan is wat dichterbij elkaar kruipen helemaal geen slecht idee. Krijg je het toch wat warmer." Adriaan vindt wel dat je daarbij niet je eigen specialisatie uit het oog mag verliezen.

Anton wil weten of zijn tafelgenoten ook vinden dat er best wat vaker gekozen mag worden voor lokale aanbieders. Richard: "Er wordt toch vaak eerst en vooral naar de prijs gekeken." Volgens Anton weegt persoonlijke service echter ook nog steeds mee en Tiemen denkt dat het vaak een individuele keuze is die

*"Er wordt toch vaak eerst en vooral naar de prijs gekeken"*

ook afhangt van verwachtingen. Soms is prijs belangrijker, soms goede service. Wil: "Je ziet zelfs grote organisaties als banken terugkomen op die onpersoonlijke, geautomatiseerde benadering. Men gaat echt niet zomaar nieuwe kantoren openen, maar door bijvoorbeeld eens per week op locaties in de regio een soort inloop te houden zoekt men toch hernieuwd persoonlijk contact met de klant."

De samenleving vraagt weer meer om een lokale benadering." Richard merkt op dat grotere financiële dienstverleners daar nog maar lastig op in kunnen spelen; "Ik ben er blij mee. Voor mij is wat zij laten liggen een interessante markt."

**INNOVEREN**

Er ontstaat een gesprek over de voors en tegens van de digitale wereld voor wat betreft het contact hebben en houden met je klanten. Worden mogelijkheden, waaronder Social Media, optimaal benut en moeten we niet nog meer naar nieuwe ontwikkelingen kijken? Tiemen betreurt mede daarom het feit dat onze overheid verhoudingsgewijs weinig investeert in innovatie. Dit is vooral belangrijk op het moment dat het durfkapitaal risico's nog niet durft te nemen. Hij verwijst naar het werk van Marianna Mazzucato en de ondernemende staat in Amerika waar dit wel volop gebeurt.



Zelfs kleine, startende ondernemingen die zo goed als geen eigen kapitaal hebben krijgen daar vaak de kans om mooie projecten op te starten. Wat hem betreft schiet Europa daarin tekort. Niet alle tafelgenoten zijn het met hem eens. Anton ziet ook hier avonturiers die soms uit het niets succesvol worden met goede ideeën. Wil vraagt zich bovendien af of je op die manier concurrentie kunt en moet willen

voorkomen. Hij zegt: "Door zelf innovatieve waarde toe te voegen versterk je als aanbieder ook. Ik zie bovendien meer in een andere vorm van ondersteuning, zoals fiscale mogelijkheden en facilitair. En vergis je niet, er gebeurt op subsidiegebied al heel veel. Toch vind ik dat we zo veel mogelijk op eigen kracht zouden moeten bestaan en samenwerken in de regio. Je meer samen profileren zou ook verstandig zijn." Anton ziet nóg een meerwaarde wat dat betreft: "Meer onderling contact kan ook weer nieuwe business opleveren."



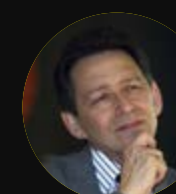
Er zijn ook andere manieren om tot vernieuwing te komen, wil Richard toegevoegd zien aan het gesprek; "Denk ook eens aan de kracht van outsourcing. Het levert vaak nieuwe inzichten op en geeft bedrijven meer tijd en ruimte om met hun vak bezig te zijn." Dat is Tiemen met hem eens: "Wij doen niet anders voor onze opdrachtgevers en dat levert ze meerwaarde op. We inventariseren bijvoorbeeld de opmerkingen die bellers maken en dat is soms belangrijke management input. Zo kan het zijn dat mensen een website onoverzichtelijk vinden. Dat brengen wij dan in kaart voor onze klant."

**KOSTEN EN KWALITEIT**

Anton vindt het tijd voor stelling twee: "Wordt kwaliteit belangrijker als het economisch beter

gaat of blijft de focus liggen op de laagste kosten?" Tiemen vertelt vanuit zijn eigen recente ervaring: "Om de verwachtingen in de markt voor marktconforme tarieven waar te maken is een hele opgave. Daarvoor moeten soms lastige keuzes worden gemaakt. Dat levert echter soms ook weer budgettaire ruimte op voor nieuwe impulsen." Wil vertelt over zijn organisatie: "We zitten natuurlijk in een bijzondere tak van sport, met niet de makkelijkste opdrachtgevers. Gemeentes willen steeds meer kwaliteit maar hebben steeds minder budget. Toch kiezen wij voor de langere termijn en zetten we in op het borgen van kwaliteit. Dat is de enige echte oplossing wat mij betreft." "Je moet tactisch en strategisch denken.", beaamt Anton. Maar wat nu als je klanten echt geen budget meer hebben? De meeste aanwezigen vinden dat je niet moet tornen aan het niveau van je product. Of je moet voor een andere marktbenadering kiezen en ook een andere doelgroep aan gaan spreken. Om toch te blijven bestaan in een dynamische markt is het bovendien van belang dat medewerkers meer als ondernemer gaan denken en functioneren. Anton legt de bal echter ook terug bij het management. Daar zou men eens wat meer moeten luisteren naar de knowhow op de werkvloer. Het hoort bij een veranderende

samenleving, vinden ook Wil en Adriaan. Wel maakt de Saver directeur een voorbehoud: "Je moet mensen hebben die snel kunnen schakelen en ze wat ruimte durven geven. Het vraagt een ander soort leiderschap."



Er blijkt vooral behoefte te zijn aan meer praktijkgericht geschoolde nieuwkomers in veel sectoren. Heel wat ondernemers doen daarnaast zelf al veel aan het gericht opleiden en trainen van mensen. Het vraagt veel van de flexibiliteit. In combinatie met de eisen die de participatiewet gaat stellen zullen begeleiding en aangepast werken alleen maar meer maatwerk vereisen, in zowel aansturing als het faciliteren van werplekken en -situaties. Of de lokale overheid daar ook klaar voor is blijft de vraag. Het onderwijs is het na al die jaren nog steeds niet, vinden in ieder geval deze ondernemers. Veelal hebben leraren amper tot geen recente praktijkervaring. Het verbaast de aanwezigen nogal. Eens een tijdje meedraaien in de hedendaagse praktijk zou ze goed doen. Net als de nieuwe lichten raadsleden die onlangs gekozen zijn, vindt Tiemen. Die moeten immers mee gaan beslissen over nieuw beleid dat mede bepaalt hoe bedrijvigheid in deze regio zich kan ontwikkelen. Samen werken is dus ook samen leren, van elkaar en met elkaar. <<

