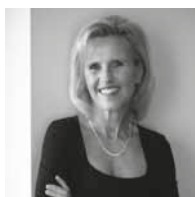


GEERT BOUWMEESTER (DE GOUDSE) IN GESPREK MET KARIM HENKENS (CENTRIC)

NA EEN FOTO BIJ DE 'LELIJKE EEND' IN DE HAL VAN IT-BEDRIJF CENTRIC, BEGINT HET GESPREK TUSSEN TWEE HEREN DIE ELKAAR OP VELE WIJZEN AL KENNEN. UIT DE GOUDSE ONDERNEMERSCLUB MET DE CHIQUE NAAM 'GENOOTSCHAP FLORIS V', WAARBINNEN BEIDEN ZICH 'DRUK MAAKTEN' OVER CRIMINALITEIT IN GOUDA EN ACTIEF BETROKKEN RAAKTEN BIJ DE WEEKENDSCHOOL. MAAR OOK ALS ACHTEREENVOLGEND HOOFDSPONSOR VAN SPARTA (EERST DE GOUDSE, MOMENTEEL CENTRIC) EN VOORAL ALS ELKAARS KLANT EN LEVERANCIER.



INSIDER- OUTSIDER

Insider-outsider is een rubriek waarin Sven de Jongh en Monique de Vos van Chasse Executive Search in gesprek gaan met een bestuurder uit de financiële dienstverlening en een bestuurder van 'daar buiten'.

De sfeer zit er meteen goed in, Geert Bouwmeester en Karim Henkens hebben duidelijk een klik met elkaar. Henkens: "Wij kennen elkaar inmiddels behoorlijk goed, en we hebben een klik, niet alleen persoonlijk, maar ook onze bedrijven, de culturen en onze leiderschapstijlen vertonen duidelijk overeenkomsten." Hij schetst zijn beeld van De Goudse: "De Goudse is volgens mij een 'down to earth' bedrijf, met normale en betrokken mensen, prettig in de omgang, toegankelijk. Dat begint al bij de receptie, en ook de directie is toegankelijk en no-nonsense. Geen dikdoenerij."

Bouwmeester herkent deze zelfde elementen in Centric: "Ik vind de directie benaderbaar, issues worden snel opgelost. Ik vind een langetermijnrelatie belangrijk, je moet elkaar iets gunnen. Centric helpt ons bij het aanpassen van de IT-infrastructuur die we stapsgewijs aan het moderniseren zijn. De Goudse heeft zelf ook veel kennis van IT. Mijn vader zei vroeger al dat IT cruciaal was, en dat blijkt." Daar waar De Goudse een behoorlijke ICT-kennis in huis heeft, heeft Centric van de financiële sector een 'specialty' gemaakt. Daarnaast richt het bedrijf zich op onder andere de bouw, de zorg en woningcorporaties. Je klant kennen, dat is voor beide organisaties essentieel.





GEERT BOUWMEESTER: 'ALS GELD EN MACHT JE DOMINANTE DRIJVEREN ZIJN, MOET JE NIET BIJ ONS ZIJN'

SERVICENIVEAU

Hoe zal de behoefte van de klant zich gaan ontwikkelen? Bouwmeester: “De verwachting van de klant ten aanzien van het serviceniveau zal toenemen. De rol van verzekeraars verandert en de maatschappelijke druk op onze verantwoordelijkheid neemt toe. Het afwijzen van een schade met een kille verwijzing naar de voorwaarden zal meer en meer gepaard gaan met de eis om begrip voor de klant te tonen. Wij focussen op service en niet op prijs en volume, dat waarderen onze klanten.”

Henkens vult aan: “De klant wil vooral een betrokken leverancier hebben, die toegankelijk is. Die betrokkenheid zal de doorslag geven en dat zal onderscheidend zijn ten opzichte van andere leveranciers. IT-leveranciers krijgen steeds meer de rol

die nutsbedrijven nu al vervullen. Binnen organisaties wordt veel uitbesteed omdat de klant wil worden ‘ontzorgd’ en ontwikkelingen zo snel gaan dat het niet valt bij te houden. Wij willen maximaal automatiseren en sterk vereenvoudigen.”

INNOVEREN EN SPECIALISEREN

Dit betekent ongetwijfeld ook dat je als verzekeraar of ICT-dienstverlener zelf moet blijven innoveren. En dat je je moet specialiseren. Hoe doen De Goudse en Centric dat? Henkens: “Wij hebben mensen in dienst die zich verdiepen in de behoefte van de klant van onze klant, bijvoorbeeld in de financiële sector, retail of in de publieke sector. Hoe regel je de connectie tussen de online en fysieke winkel? Een van onze klanten, Action, is een snelle groeier, en wij moeten daar dus op inspelen. Wat te doen met kassaloze winkels, zoals Amazon? Wij

vernieuwen dus steeds en doen dat op die plekken waar voldoende deskundigheid te halen is. Zo zitten wij in Roemenië en Litouwen dicht bij universiteiten en trekken we daar de beste mannen en vrouwen aan. Er studeren daar overigens veel meer vrouwen dan in Nederland in voor ons relevante vakgebieden.”

Toch hebben zowel Centric als De Goudse veel medewerkers met lange dienstverbanden. Kun je dan blijven innoveren? Bouwmeester ziet de lange dienstverbanden als een kracht, ook van een familiebedrijf dat De Goudse is, maar beaamt dat er af en toe wel vers bloed nodig is. Daarnaast: “Als iets goed gaat, beweegt een afdelingscultuur vanzelf mee. Plezier in het



GEERT BOUWMEESTER (1966) studeerde verzekeringsconomie in Rotterdam en werkt vanaf 1996 in de verzekeringssector. Hij werkte tot 2004 bij Stad Rotterdam waarna hij in 2007 toetrad tot de directie van De Goudse, waar hij als representant van de derde generatie Bouwmeester in 2017 voorzitter van het familiebedrijf werd.

werk is essentieel bij ons. Als geld en macht je dominante drijfveren zijn, moet je niet bij ons zijn.” Bij Centric is de dominante cultuur er een van ‘schouder eronder, vooruit’, aldus Henkens. “Mensen die zich niet thuis voelen in een cultuur van aanpakkers gaan bij ons vanzelf weg.”

HOUDBAARHEIDSDATUM

Terwijl hun bedrijven dus permanent moeten innoveren, moeten zij ongetwijfeld ook hun eigen ‘duurzame inzetbaarheid’ in de gaten houden. Karim Henkens benadrukt dat hij graag aanblijft zolang hij er plezier in heeft. Maar, vult hij meteen aan, “je moet alert blijven op je houdbaarheid en je afvragen hoelang je nog mee kunt met de ontwikkelingen”. Bouwmeester: “Je moet zelfkritisch blijven en je visie op de markt behouden. Mijn vader is niet doorgegaan tot zijn 65e, maar op zijn 62e gestopt, omdat hij zelf vond dat hij het gevoel voor de markt wat begon kwijt te raken. Hij is er altijd bewust mee omgegaan, en wilde mij niet voor de voeten lopen.”

En daarna? Henkens zou het fantastisch vinden als zijn opvolger een CEO van binnenuit zou worden. “Dat zou mooi zijn natuurlijk, iemand bij wie de organisatie ook al in het hart zit.” En Bouwmeester, staat een van zijn dochters al klaar? “Nog niet, ik heb een dochter van vijftien en drie stiefdochters van veertien. Zij moeten vooral eerst een opleiding volgen waar hun hart naar uitgaat, daarna zien we wel verder.”

FAMILIEBEDRIJF

De Goudse is een familiebedrijf, Bouwmeester is de kleinzoon van de oprichter. Centric is geen echt familiebedrijf, maar voor Henkens voelt het wel zo. “Ik ben weliswaar niet de kleinzoon van oprichter Gerard Sanderink, maar ik ben al bij Centric betrokken vanaf het moment dat het nog piepklein was, namelijk destijds 91 mensen, en nu – in de totale groep van ondernemingen van Sanderink – maar liefst 14.000. Het voelt daarom ook echt als mijn bedrijf, ook al is Gerard nog altijd de eigenaar.”

Bouwmeester koestert de cultuur van het familiebedrijf en voelt zich net als Henkens vrij om de koers te bepalen. “Dat komt ook omdat mijn vader het bedrijf echt heeft losgelaten. Natuurlijk praten we erover en soms vraag ik hem advies, maar ik voel me vrij om dat terzijde te leggen.”

Centric kent een zogenaamde ‘one tier board’, waar Gerard

KARIM HENKENS: 'JE MOET JE AFVRAGEN HOELANG JE NOG MEE KUNT MET DE ONTWIKKELINGEN'

Sanderink als non-executive in zit. "Sanderink had een gevoelsmatige weerstand tegen een raad van commissarissen. Een one-tier-constructie bleek mogelijk en geeft hem, vooral gevoelsmatig, de mogelijkheid om mee te sturen. In de praktijk heeft hij echter sinds zijn vertrek acht jaar geleden het bedrijf verrassend goed losgelaten."

AFSTAND EN NABIJHEID

Beiden kunnen hun bedrijven daarom vanuit hun eigen leiderschapsvoorkeur aansturen. Hoe werkt dat bij hen? Bouwmeester hoeft niet lang na te denken. "Ik ben faciliterend. Ik wil positief leiderschap uitstralen, en ruimte geven voor een collegiale dialoog. Ik ben niet permanent de baas aan het spelen: we zijn allemaal gelijk en de kunst is om goede mensen om je heen te verzamelen. Ik kreeg veel leuke reacties toen ik voorzitter werd. Wel wordt er soms veel waarde gehecht aan iets dat ik heb gezegd. Ik heb dan ook geleerd om me meer bewust te zijn van de impact van de positie die je bekleedt."

Henkens vult aan: "Ik ben hier opgegroeid, mensen van het eerste uur met wie ik heb gewerkt zien mij nog steeds als Karim, bij nieuwe mensen creëert mijn positie soms toch afstand, ook al wil ik toegankelijk zijn. En soms is de afstand letterlijk: onze technenuten werken vooral in Roemenië en veel van de medewerkers zijn gedetacheerd. Dat gat tussen afstand en nabijheid kun je dan niet dichtlopen."

Wat zouden ze doen als ze een week elkaar stoel zouden bezetten? Een lastige vraag. Bouwmeester: "Ik zou me enorm moeten verdiepen, want IT is natuurlijk zo'n andere branche. Ik zou vooral luisteren denk ik." Henkens zou hetzelfde doen. "Wat vervolgens wel interessant is, is om na afloop samen te reflecteren op elkaars mensen. Soms heb je beelden van medewerkers juist omdat je al zo lang met hen werkt. Leuk om dan vanuit onbevangenheid die reflectie te doen."

SPARTA

Het gesprek is ten einde, maar het is onvermijdelijk dat Sparta nog even aan de orde komt, ook in aanloop naar de wedstrijd tegen Ajax de zondag na het gesprek (Sparta verloor met 2-5, red.). Henkens is er trots op hoofdsponsor te zijn. "Mijn ouders

kwamen uit de Rotterdamse wijk Spangen, en Sparta heeft altijd een stadion vol. Zakelijk is het belangrijk, we zijn iedere thuiswedstrijd aanwezig op Het Kasteel met een grote groep relaties." Bouwmeester: "Wij herkennen ons als middelgrote verzekeraar wel in Sparta: opboksen tegen de grote spelers, vanuit je eigen unieke kracht. Dick Advocaat koos ook voor Sparta, dat zegt toch alles? En, last but not least: mijn dochters slapen in een Sparta-shirt!" ■



KARIM HENKENS (1965) studeerde bedrijfskunde in Eindhoven en startte zijn loopbaan bij automatiseerder HCS. In 1992 ging hij in op het verzoek van directeur en eigenaar Gerard Sanderink om bij een van de voorlopers van Centric als commercieel directeur in dienst te treden. Hij was nauw betrokken bij diverse acquisities en bij de internationalisering van het bedrijf. Sinds 2013 is hij CEO en president van Centric.