

# Beveiliging in maatkostuum

Hoewel Bouwens Groep een nog jonge en kleine dienstverlener is, mag het organisaties als Justitie, KPMG, Philips en Rabobank tot zijn cliënten rekenen. Het bedrijf richt zich met chauffeurs-, receptie- en beveiligingsdiensten exclusief tot de top van de afnemersmarkt. Daar is het product ook naar, benadrukken de eveneens jonge bestuurders Michael Bouwens en Sander Bon. Bouwens Groep stelt hoge eisen aan medewerkers, maar ook aan de eigen organisatie én de opdrachtgevers.

**W**ie bij Bouwens Groep in spijkerbroek solliciteert, maakt betrekkelijk weinig kans om aangenomen te worden. Binnen deze organisatie, gevestigd in een statig kantoorpand aan het Amsterdamse Rokin, draait het volgens de bestuurders in hoofdzaak om performance en kwaliteit en van sollicitanten wordt verondersteld dat die zich dat vooraf beseffen. "We gaan ervan uit dat kandidaten onze organisatie vooraf hebben bestudeerd en dat zij zich kunnen vinden in onze filosofie en in wat wij naar de markt willen uitstralen," aldus manager Sander Bon. Directeur Michael Bouwens startte het bedrijf zo'n zes jaar geleden, na het afronden van zijn studie economie. Hij begon met het werven van studenten voor chauffeursdiensten. Klanten waren hoofdzakelijk zakenmensen die meestal zelf hun auto besturen, maar nu en dan over een chauffeur willen beschikken. De jonge directeur zegt van meet af aan selectief te zijn geweest in het aannemen van medewerkers. Niveau, een hoog verantwoordelijkheidsgevoel, maar vooral ook een representatieve uitstraling waren de eerste vereisten. Het bedrijf draagt daar zelf ook aan bij. Iedere medewerker krijgt een opleiding en op maat gemaakt kostuum of mantelpak.

**Uitdaging** Al vrij snel ging Bouwens ook professionele directiechauffeurs aanbieden. Deze krijgen bij Interseco een gespecialiseerde rijopleiding, terwijl zij intern de belangrijkste principes van hospitality worden bijgebracht.

"Een directiechauffeur is meer dan alleen een chauffeur. Hij is ook persoonlijke assistent en beveiliging," legt Bouwens uit. "Vooral als het om risicocliënten gaat, zoals topmensen uit de financiële sector." De volgende stap was uitbreiding van de activiteiten met receptiediensten. Via de chauffeursdiensten had Bouwens goede contacten opgebouwd met potentiële afnemers hiervoor. Zijn persoonlijke affiniteit lag inmiddels

echter bij de groei en ontwikkeling van nieuwe diensten. Op dat moment kwam ook zijn oud-klasgenoot Bon in beeld, die geschikte operationele ervaring had opgedaan in de uitzendbranche en een uitdaging als ondernemer zocht zonder de gebruikelijke sores van het zelfstandig ondernemerschap. Bouwens: "In mij vond hij een goede partner. Ik trek de kar. Hij zit er bovenop." De twee bundelden hun krachten bij de uitbreiding van de diensten en



Links Sander Bon en Michael Bouwens



intussen levert het bedrijf ook professionele beveiligers. En net zoals receptiediensten aanvankelijk aansloten op de chauffeursdiensten, sluiten de beveiligingsdiensten nu aan op de receptiedienstverlening.

**Rendement** Hoewel snelle groei voor vrijwel iedere ondernemer een bijna onweerstaanbare verleiding vormt, beseft Bouwens Groep dat vasthouden aan de bestaande filosofie de enige mogelijkheid is om overeind te blijven in een sector waarbinnen concurrentie op prijs in de meeste gevallen bepalend is. Bon: "Natuurlijk letten ook onze opdrachtgevers op de kosten van beveiliging, maar het gaat hen en ons in de eerste plaats om de kwaliteit. Dat zien we duidelijk terug in ons moderne beveiligingsconcept. Door zorgvuldig de juiste persoon op de juiste plaats te zetten, slagen wij erin de opdrachtgever een hoog rendement voor het gevraagde tarief te bieden, bijvoorbeeld door beveiliging met gastheerschap te verenigen in één functie. Die selectie begint al bij de aanname van medewerkers. Wij nemen alleen mensen in dienst die wij vinden passen binnen onze organisatie en dus de organisaties van onze opdrachtgevers. Medewerkers en opdrachtgever moeten matchen met elkaar. Daarom

doen wij altijd eerst een voorselectie. Als wij menen geschikte kandidaten gevonden te hebben, sturen wij deze op sollicitatiegesprek naar de opdrachtgever. Deze bepaalt dus zelf welke mensen hij hebben wil. De gekozen kandidaat krijgt vervolgens nog een training op locatie, om optimaal te worden voorbereid op zijn nieuwe werkomgeving. Opdrachtgevers vinden het belangrijk om hun gastheer of -vrouw goed te kennen en er een band mee te hebben. Daarnaast hebben we een *pool* van getrainde reservekrachten, die tijdens ziekte en vakanties kunnen bijspringen."

**Persoonlijk** Bouwens Groep telt op het moment zo'n 150 vaste medewerkers. De contacten tussen de leiding en de werkvloer zijn hecht. Medewerkers zijn door het hele land actief, maar Bon kent nagenoeg iedereen. Er is geen tussenkader, al is voor grotere opdrachtgevers wel een teamleider aangewezen die op de locatie alles in goede banen moet leiden. Bouwens en Bon zijn de meeste tijd onderweg. Op bezoek bij opdrachtgevers en medewerkers voor tussentijdse evaluaties. De huidige schaalgrootte maakt dat ook mogelijk. Bouwens: "We willen wel groeien, maar geen grote onpersoonlijke organisatie worden." Er zijn ook geen ambities om meerdere vestigingen

te openen. Bon: "Sommige van onze opdrachtgevers vragen daar wel eens om, maar wij vinden dat ons kantoor in Amsterdam prima volstaat. We zoeken natuurlijk altijd wel medewerkers die dicht bij de werkplek wonen, maar die moeten er geen bezwaar tegen hebben om voor de selectiegesprekken naar Amsterdam te reizen."

**Cross selling** Het vinden van de juiste mensen valt mee, zegt Bouwens. "De arbeidsmarkt wordt weer wat gunstiger voor werkgevers. We zijn natuurlijk wel veeleisend, maar stellen daar goede arbeidsvoorwaarden en een plezierige, hoogwaardige werkomgeving tegenover." Zeker in de beveiliging is Bouwens nog geen bekende speler. Cliënten worden nu vooral gevonden via cross selling. Dat begint in de meeste gevallen met chauffeursdiensten, waarna stap voor stap de dienstverlening met receptiönisten en gastheren en -vrouwen wordt uitgebreid. "We zien voldoende groeimogelijkheden in met name receptie- en beveiligingsdiensten. Daarin valt met onze bijzondere formule nog veel terrein te winnen op de traditionele beveiligingsconcepten. En zo blijven we bij onze basis."

■ Vincent Vreeken  
[Vincent.Vreeken@beveiliging.nl](mailto:Vincent.Vreeken@beveiliging.nl)