

Leo Mulder en Sietze van der Velde (BELFOR en Recontec):

We willen een speler blijven die ertoe doet

Het heeft echt maar een haartje gescheeld of reconditioneerder BELFOR had na vele tientallen jaren zijn activiteiten in Nederland noodgedwongen gestaakt. Het beleid van de toenmalige directie leidde tot het verlies van een aantal *tenders* en daarmee tot een sterke inkrimping van het aantal opdrachten en zeer slechte resultaten. Op basis van de (hoopvolle) uitkomsten van een uitvoerig markt- en klantenonderzoek staken het Amerikaanse moederbedrijf en de Nederlandse aandeelhouders, gesteund door enkele grote klanten, daar een stokje voor. Na een ingrijpende sanering en reorganisatie door interim-directeur Marcel Props werd een nieuwe koers ingezet, is er fors geïnvesteerd in de kwaliteit van zowel de medewerkers als de dienstverlening en is onder de bezielende leiding van een nieuwe directie - Jan van der Kleij, Leo Mulder, Sander Tuffer en Sietze van der Velde - de *revival* ingezet. “We willen een speler blijven die dicht bij de markt staat en ertoe doet”, benadrukken de twee laatstgenoemden. Een verhaal over een *phoenix* in reconditioneringsland.

Het verschil met het diepe dal in 2009 en de omstandigheden waarin BELFOR (schadesanering en -herstel na calamiteiten) en Recontec (reconditionering technische apparatuur, lekdetectie en droging) vandaag de dag, zo'n twee jaar later, verkeren, is volgens Mulder en Van der Velde, die beiden toen al bij deze bedrijven werkzaam waren, zeer groot. Zo is het personeelsbestand in twee jaar tijd met zo'n 30% ingekrompen tot 130 (100 bij BELFOR, 30 bij Recontec), is er een volledig vernieuwd management en kader gekomen en is er 'van los zand' weer een daadkrachtige organisatie gesmeed, die bovendien een forse kwaliteitsimpuls heeft ondergaan. Daarnaast is het producten- en dienstenpalet fors verbreed (onder meer met lekdetectie, drogen en

bouwkundig herstel) en richt men zich daarmee niet langer puur op de verzekeringsbranche, maar ook op gemeenten en andere overheden en (industriële) bedrijven, waaronder de *marine-* en *offshore*branche. “Veel opdrachtgevers denken dat wij louter ingeschakeld kunnen worden bij grote brandprojecten. Op dat terrein zijn we wereldwijd weliswaar marktleider, maar we doen inmiddels – ook in Nederland – veel meer: lekdetectie, drogen, aanpak en preventie van schimmelvorming, onderhoud en bouwkundig herstel, bij bedrijven en particulieren.”

Niet minder belangrijk is dat die veranderingen niet alleen hebben geleid tot een herstel van het klantvertrouwen, maar inmiddels ook



Leo Mulder, temidden van enkele collega's: "Tenders horen er bij, maar naar mijn mening hebben alle betrokken partijen veel meer baat bij een meerjarige samenwerking. Dat werkt voor eenieder beter, efficiënter en op termijn ook goedkoper." (Sietze van der Velde ontbreekt op de foto vanwege een verblijf in het buitenland bij een groot omvangrijk reconditioneringsproject.)

terug te zien zijn in de bedrijfsresultaten. Begin dit jaar noemde directeur Jan van der Kleij in vakblad 'Schade' 2010 voor zijn bedrijf 'een perfect jaar', waarin de omzet met een procent of 20 is toegenomen "We zijn op de goede weg en in elk geval weer terug in de markt. Opdrachtgevers reageren positief op de veranderingen en weten weer in toenemende mate de weg naar onze bedrijven te vinden. Er is sprake van een licht herstel ten opzichte van het dieprode jaar 2009 en we kunnen als gevolg van het groeiende werkaanbod al weer wat extra personeel gebruiken", zeggen Mulder en Van der Velde, die de keiharde realiteit van vandaag de dag echter niet uit het oog verliezen. "De komende twee, drie jaar worden voor ons van cruciaal belang."

VERBREIDING

Na twee jaar de blikken noodgedwongen vooral 'naar binnen' te hebben gericht, zijn de beide directeurs verheugd dat het vizier bij BELFOR en Recontec weer 'naar buiten' kan worden gericht. Van oudsher legt eerstgenoemd bedrijf zich ook in ons land als pure specialist toe op het saneren en herstellen van brand-, water- en stormschades na calamiteiten, een segment waarin het wereldwijd marktleider is. "In

tegenstelling tot onze concurrenten, waarvan de meeste naast deze activiteiten ook andere werkzaamheden, zoals reguliere schoonmaak, verrichten, raakt het teruglopend aantal opdrachten na branden ons bedrijf naar verhouding sterker. Niet alleen loopt het totaal aantal (grote) branden terug als gevolg van de groeiende aandacht voor preventie en *riskmanagement* bij bedrijven, ook zie je dat er steeds vaker sprake is van *total loss* branden, al dan niet doordat de brandweer ze gecontroleerd laat uitbranden, en er derhalve niets meer valt te reconditioneren. De grote miljoenenbrand in Moerdijk is daar een treffend voorbeeld van", zegt Mulder, volgens wie BELFOR in een krimpende markt – 2010 was het meest gunstige 'brandjaar' voor verzekeraars in de afgelopen tien jaar, red. – zowel de omzet als het aantal opdrachten heeft weten te stabiliseren." Collega Van der Velde vult aan: "Weliswaar neemt het aantal watergerelateerde schades toe, maar dat compenseert deze terugval tot dusver nog onvoldoende."

Hoewel zij benadrukken dat verzekeraars een belangrijke opdrachtgever blijven voor beide bedrijven, willen zij in het vervolg minder afhankelijk zijn van dit segment. Dat is ook de reden dat bij BELFOR en

Recontec de weg naar de verbreding van het dienstenpalet is ingeslagen. In de eerste plaats met lekdetectie, de aanpak van schimmelvorming en alternatieve reinigingsvormen om het watergebruik terug te dringen. Mulder: "Onze omzet uit lekdetectie is vorig jaar met ongeveer 50% toegenomen. En dat terwijl de concurrentie moordend is. Er is op dit werkgebied veel kaf onder het koren. Iedereen die in het bezit is van een infraroodcamera noemt zich vandaag de dag lekdetectiespecialist." Van der Velde: "Daarnaast zetten we onze *know how* en ervaring in toenemende mate 'aan de voorkant' in voor bedrijven, gemeenten en andere overheidsinstanties: voor preventie en andere levensduurverlengende onderhoudswerkzaamheden. Zo zijn we op dit terrein behoorlijk actief in de *marine*- en *offshore*-branche, waarin vorig jaar sprake was van een verdubbeling van zowel het aantal opdrachten als de omzet. Zo zijn we onder meer *preferred supplier* voor TATA Steel op het gebied van preventief onderhoud. Een ander voorbeeld is de grote opdracht die we hebben verkregen van het ministerie van Defensie voor het specialistische reinigen van materieel dat afkomstig is uit Uruzgan, Afghanistan. We hebben speciaal hiervoor in een kazerne in Coevorden een tweetal mobiele reinigungsstraten opgebouwd, onder meer bedoeld voor het onder stringent militair toezicht verwijderen van het vele, fijne zand."

MEER VOOR MINDER?

Wat zijn momenteel de voornaamste trends aan opdrachtgeverszijde? "Meer voor minder", antwoordt Mulder prompt. "Verzekeraars onderhandelen sterk en zijn in de positie om eisen te stellen, zowel wat de kwaliteit (SLA's) als de prijs betreft. Daarin gaan zij heel ver. Voor een deel reëel en vanuit hun optiek op zich ook begrijpelijk. Maar ook daarin zitten grenzen. Ik ben ervan overtuigd dat verzekeraars zowel nu als in de toekomst ten behoeve van de hulpverlening aan hun particuliere en zakelijke verzekerden bij schade behoefte hebben aan een breed geschakeerd netwerk aan expertisebureaus, reconditionerings- en schadeherstelbedrijven. Op 'Engelse toestanden', waarbij door de opstelling van verzekeraars er nog slechts een beperkt aantal expertise-, reconditionerings- en schadeherstelbedrijven zijn overgebleven, zit niemand te wachten. Het is dan wel zaak dat wij en onze collega's voldoende opdrachten krijgen, ook kleinere, minder complexe schades, om voldoende buffer op te bouwen om te kunnen blijven investeren in de kwaliteit van onze mensen en onze dienstverlening. Tenders horen er bij, maar naar mijn mening hebben alle betrokken partijen veel meer baat bij een meerjarige samenwerking. Dat werkt voor eenieder beter, efficiënter en op termijn ook goedkoper."

"Iedereen die in het bezit is van een **infraroodcamera** noemt zich vandaag de dag **lekdetectiespecialist**"

Hoe ziet de reconditioneringsmarkt er over een jaar of drie uit? "Op zich positief", antwoordt Van der Velde. "Er zal altijd een markt blijven voor de traditionele brand- en roetreiniging, al zal het gemiddelde aantal brandschades mede door de groeiende aandacht voor preventie en riskmanagement verder afnemen. Daar staat tegenover dat wij een verdere toename verwachten van het aantal waterschades. Bovendien ben ik ervan overtuigd dat de op deze markt actieve bedrijven – ons inclusief – hun dienstenpalet nog meer gaan verbreden. Je kunt je anno 2011 niet meer alleen toeleggen op de calamiteitenmarkt, maar zal je nieuwe markten moeten aanboren en nieuwe technieken moeten ontwikkelen."

En waar staan BELFOR en Recontec in 2014? Mulder: "Veel hangt af of we weer mogen meedoen met de tenders. Dat is echt cruciaal voor ons. Het is natuurlijk leuk dat er aan verzekeraarszijde positief gereageerd wordt over de ontwikkelingen binnen ons bedrijf, maar we willen graag de kans krijgen om ons te bewijzen en dat we veel meer kunnen bieden dan oplossingen voor grote brand- en technische schades alleen. Wat dat laatste betreft is er voor ons nog wel het nodige zendingswerk te bedrijven om dit verkeerde beeld weg te nemen." Ook Van der Velde ziet mogelijkheden. "Ik heb echter sterk het gevoel dat het tij aan het keren is en het werk weer aantrekt, met name 'aan de voorkant' op preventief gebied, vooral in de segmenten *marine*, *offshore* en windmolenparken. Verder voorzien wij dat het preventief onderhoud in de zware industrie een verdere vlucht zal gaan nemen, mede door inschakeling van de specialisten van onze machinefabriek in Duitsland, en zijn we inmiddels ook actief op het gebied van industrieel drogen en ontvochtigen. Van die nieuwe terreinen zullen we het vooral moeten hebben, evenals van lekdetectie en de aanpak van schimmelvorming. Want ook dat zijn in onze ogen nog groeimarkten. Op dit moment komt ongeveer de helft van de omzet uit de verzekeringsbranche, maar dat zal waarschijnlijk verder afnemen ten faveure van het bedrijfsleven." <