

Op de huid van Remco Pouw

'Ik heb bewondering voor mensen die anders leven'

Producten kun je exporteren, diensten niet. Studentenuitzendbureau SUSA bewijst het tegendeel. Sinds begin dit jaar leveren zij met hun poolconcept honderden studenten voor klantcontactcentra van Deutsche Telekom in Duitsland. Een megadeal die vanuit het SUSA-kantoor aan de Maliebaan werd gesloten en aantoont dat tijden veranderen. 'Specialisatie, flexibiliteit en innovatie zorgen nu voor grensoverschrijdende samenwerking,' aldus algemeen directeur Remco Pouw. 'Bovendien doen fysieke aanwezigheid, omvang en status er minder toe.'

TEKST MART RIENSTRA FOTOGRAFIE MARNIX SCHMIDT

SUSA telde tot voor kort 14 vestigingen in Nederland. Nu nog maar één. Waarom?

Omdat we ons vier jaar geleden realiseerden dat ‘dichtbij de klant’ een erg relatief begrip werd. Daarom hebben we onze strategie gewijzigd, onze vestigingen gesloten en worden alle operaties vanuit een centraal hoofdkantoor geleid. Door innovaties in onze infrastructuur en organisatie kunnen wij nu plaats-onafhankelijk uitzenden. Toen Deutsche Telekom op basis van een aantal best practises via T-Mobile Nederland voor een pilot met SUSA koos, moesten wij binnen zes weken ons poolconcept met 60 studenten uit de grond stampen. In Leipzig, wel te verstaan; op ruim 600 kilometer van Utrecht. Maar met social media in de ene en een moderne infrastructuur – en veel creativiteit – in de andere hand, slaagden wij cum laude voor deze uitdaging.

De deal met Deutsche Telekom bewijst tevens dat multinationals niet uitsluitend zakendoen met andere grote concerns. Is dat ook een nieuwe tendens?

Absoluut. In Nederland zien we dit beeld overigens al langer. Ook wij werken als relatief kleine uitzender samen met bedrijven als ABN Amro, T-Mobile en energiedirect.nl. Het toont aan dat omvangrijke organisaties de toegevoegde waarde erkennen van kleine, gespecialiseerde spelers. Dat is niet alleen een positieve tendens, ook een terechte.

Wat wilt u over vijf jaar bereikt hebben?

Dan ben ik 61 en wil ik mijn handen meer vrij hebben. Daarvoor is het nodig dat het bedrijf ook draait zonder mijn dagelijkse betrokkenheid bij de operatie. Een termijn van vijf jaar lijkt wat dat betreft alleszins reëel; we zetten nu al flinke stappen in de goede richting. De organisatie groeit, is volwassen en werkt uiterst professioneel. Over tien jaar zou mijn dochter de zaak wel eens kunnen overnemen; dat is vanzelfsprekend een aantrekkelijk perspectief. En dan? Ik ga in ieder geval niet golfen tot mijn dood!

Wat is uw grootste talent?

Mijn ‘omdenken’. Ik zie alles ook van de andere kant. Dus als de spiraal neer-

waarts is, vertaal ik de situatie al snel in uitdagingen en oplossingen. Maar als de organisatie groeit als kool ben ik mij ook bewust van alle gevaren die op de loer liggen. Zoals nu, met een groei van 30% in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2014. Dan vraag ik mij af hoe deze toename goed te managen is. Een ander talent is dat ik conceptueel sterk ben. Ik denk in formats en voorzie ontwikkelingen. Dat SUSA als organisatie nu staat als een huis, komt ook omdat we jaren geleden bewust afscheid hebben genomen van een aantal traditionele visies, bijvoorbeeld het denken in vestigingen. Met de huidige infrastructuur is niet Nederland maar de wereld ons nieuwe afzetgebied.

Wie verdient een lintje en waarom?

De Paus. Ik heb niets met religie, maar hij is een verademing. Deze man is transparanter en realistischer dan al zijn voorgangers samen. Hij wil vastgeroeste structuren doorbreken, net als indertijd Gorbatsjov dat wilde met voormalig Sovjet-Unie. Of het hem lukt? Eigenlijk hoop ik van niet, anders krijgt de kerk straks weer meer volgelingen.

Wat is uw favoriete stad?

Utrecht. Ik ben geboren in Alkmaar, ook een mooie stad. Maar hier ben ik gaan studeren, in deze stad beleefde ik mijn *coming of age*. De stad telt daardoor talloze dierbare plekjes, waarvan de Maliebaan er zeker een is. Nu mijn dochter ook hier woont, neemt mijn gevoel voor de stad nog verder toe. Natuurlijk is Amsterdam een wereldstad, maar het voordeel van Utrecht is dat je een dagje Amsterdam kan doen. Andersom is volstrekt uitgesloten.

Wat is uw favoriete muziek?

Het complete oeuvre van Neil Young. Ik heb die man ooit in Ahoy gezien, in de jaren tachtig. Daar stond hij, solo met zijn gitaar; je kon een speld horen vallen. Hij is misschien niet de vrolijkste Frans maar voor mij is hij een held.

Hoe ziet uw ideale zondagmiddag eruit?

Die breng ik stevast door in het bos; altijd met een flinke wandeling met mijn vrouw. En als het even kan, speel ik

wat op mijn gitaar. Maar dat doe ik niet alleen op zondag...

Als u geen ondernemer zou zijn geworden, wat dan wel?

Wellicht een zwerver. Dan zou ik de opvolger zijn geweest van Cochius, de bekende Utrechtse straatmuzikant met de dwarsfluit. Ik zou dan vanzelfsprekend op mijn gitaar hebben gespeeld, heerlijk. Ik heb sowieso bewondering voor mensen die het leven leiden op een ‘andere’ manier. Zwervers worden vaak als zielig bestempeld. Is dat terecht? Vergeet niet, in tegenstelling tot ons leven zij zonder hiërarchie, zonder baas, zonder vaste structuren. Eigenlijk is het

‘Door innovaties in onze infrastructuur en organisatie kunnen wij nu plaats-onafhankelijk uitzenden.’

de meest ultieme vorm van vrijheid. Ik weet dat mijn medewerkers positief zijn over de ruimte en vrijheid die ze hier krijgen, maar mijn utopie is een organisatie zonder regels, zonder hiërarchische structuren. Of groter gedacht, een functionerende anarchie, als samenleving. Maar dit kan uitsluitend op basis van respect en beschaving. Dus ja...

Waar bent u laatst van geschrokken?

Het militante religieus fanatisme, daar schrik ik nog dagelijks van. Als je cartoonisten overhoop schiet omdat ze je God kwetsten of 148 studenten vermoordt omdat ze anders denken, dan ben je de draad toch echt flink kwijt. Daarbij gaat het mij niet specifiek om de islam, maar om alle religies. Ik dacht dat wij afscheid hadden genomen van de kwade kant van religies maar het tegendeel blijkt waar. Overigens, ik schrik van elke vorm van fanatisme. Het schakelt de rede en daarmee de redelijkheid uit. ■