

CARLA VERWIJMEREN:

“ER IS VEEL MEER
IN DE WERELD DAN
COMMERCIE ALLEEN.”

“Het kan wel! Dat is de mentaliteit die **Carla Verwijmeren**, Senior Manager Marketing Zakelijk Centraal Beheer, uitstraalt en graag wil overbrengen op haar omgeving. “De financiële sector is altijd van grote betekenis voor de samenleving geweest. Uitdaging is om gezamenlijk en met inzet van nieuwe technische mogelijkheden de samenleving beter van dienst te zijn. Hier wil ik graag een steentje aan bijdragen.”

Ondernemend, het kan wel!

TEKST WILLEM VREESWIJK | BEELD PETER BEEMSTERBOER

Carla (43) woont met haar man Michael en hun twee kinderen in Austerlitz, een klein dorpje met 1.500 inwoners op de Utrechtse Heuvelrug. Een paar jaar geleden vertrokken ze uit Utrecht. Hun oudste zoon bleek astmatisch en de kinderarts raadde schone lucht aan. De verhuizing naar het dorpje midden in de bossen bracht naast gezondheid ook veel rust. Ze zijn dankbaar deze keuze te hebben gemaakt, ook al missen ze af en toe de levendigheid van de stad. Hun kinderen groeien nu op in de natuur met alle ruimte om te spelen. Eigenlijk net als in Carla haar jeugd.

Ze groeide als jongste van drie kinderen op in een echte ondernemersomgeving. Haar ouders hadden een grote aardbeienkwekerij nabij Prinsenbeek. Het was echt de passie van mijn vader. “Van huis uit kreeg ik mee: niet lanterfanten en zorg ervoor dat je jezelf kunt redden. Vakanties kenden we niet, in het weekend werd gewoon doorgewerkt. In de zomers aardbeien, in het voor- en najaar broccoli, prei en sprui-

ten. Van jongs af aan hielpen we mee in het bedrijf en zo verdienden we ons eerste zakgeld. We woonden midden op het platteland met veel ruimte en ik had al vroeg een pony, wat voor veel meisjes een echte droom was. Een liefdevol gezin en een mooie jeugd. Mijn vader, die twee jaar geleden is overleden, heeft ons echt meegegeven dat we bewust met de aarde moeten om te gaan. Hij experimenteerde bijvoorbeeld met technieken om zonder bestrijdingsmiddelen en zonder kunstmest fruit en groenten te kweken. Hij hield ons voor dat wij de aarde weer doorgeven aan onze kinderen en dus de verantwoordelijkheid dragen over hoe we de aarde straks achterlaten.”

**“IK HEB ALTIJD
GELOOFD IN MERKEN
MET EEN ZIEL”**

EIGEN WEG

Met onder meer ondernemerschap, innovatievermogen en verantwoordelijkheid in haar baggage koos ze haar eigen weg. Ze studeerde communicatie aan de Fontys Hogeschool in Eindhoven en ging werken in het servicecenter bij OHRA. Daar waren grote achterstanden in de verwerking en stond ze dagelijks veel boze klanten te woord. Een ervaring die maakt dat ze sterk vanuit de klant denkt en handelt. Al snel maakte ze de overstap naar de afdeling Marketing om zichzelf daar in diverse rollen – van campagnemanager tot marketeer – verder te ontwikkelen. OHRA ging samen met Delta Lloyd en zo rolde ze in het Management Development-programma van Delta Lloyd Groep van waaruit ze de overstap maakte naar het nieuw op te zetten Shared Service Center Schade. Met een ondernemende geest die van nieuwe uitdagingen houdt nam ze de uitdaging aan om de transformatie naar een ‘paperless office’ vorm te geven. Uiteindelijk bleef het eigen vakgebied van Marketing en Communicatie haar trekken en werd

ze bij Delta Lloyd Verzekeringen verantwoordelijk voor woordvoering, interne communicatie, klachtenafhandeling en het Digitaal Domein.

Na de geboorte van hun eerste kind, wilde ze graag dichterbij huis werken en werd ze als Manager Marketingcommunicatie bij ASR verantwoordelijk voor de herpositionering van het merk na het Fortis-tijdperk. Vervolgens maakte ze de overstap naar Reaal om de omschakeling naar een omnichannel maatschappij in goede banen te leiden. "Een prachtige klus met mooie digitale uitdagingen." Ze besloot om zichzelf ook academisch te scholen en volgde de leergangen Merkmanagement en Strategisch Leiderschap aan de Rijks Universiteit Groningen. "Ik heb altijd geloofd in merken met een ziel en dat vergt dat strategie en merk volledig met elkaar in lijn zijn. Uiteindelijk gaat het erom wat je als organisatie bijdraagt aan de samenleving."

SCRUM-WAY-OF-WORKING

"In 2015 raakte ik in gesprek met Jack Hommel van Centraal Beheer. Een echt mensenmens en iemand met visie. Het klikte meteen. Ik nam graag de uitdaging aan om klantdenken en digitalisering verder te brengen en het indirecte kanaal van Avéro Achmea te integreren in het directe kanaal van Centraal Beheer, uiteraard met behoud van elkaars sterke punten. De marketingafdeling had een stevige boost nodig, meer passend bij de snel veranderende wereld van vandaag: digitaal en *fact-based*. We kozen voor wendbaarheid en snelheid: een *agile* inrichting met een *scrum-way-of-working*. We formeerden multidisciplinaire, zelforganiserende teams die samen een doelgroep bedienen en elkaar tussentijds voortdurend uitdagen. Voordelen hiervan: veel eigen verantwoordelijkheid, sneller inspelen op marktomstandigheden en intensieve samenwerking met onze klanten. Kortom: meer dynamiek en sneller resultaat. Ik hoor nu ook vaak terug uit de organisatie dat zichtbaar is dat er een enorme drive is, veel enthousiasme

"WIJ GEVEN DE AARDE WEER DOOR AAN ONZE KINDEREN EN DRAGEN DE VERANTWOORDELIJKHEID HOE WE DE AARDE STRAKS ACHTERLATEN"

en betrokkenheid en een 'het kan wel' sfeer. Investeren in nieuwe competenties betekende helaas ook dat er binnen strakke budgetkaders afscheid moest worden genomen van een aantal collega's. Dat was moeilijk, al plukken we er nu wel de vruchten van dat we veel nieuwe collega's hebben met expertise op het gebied van digitalisering, data en technologie. We hebben in korte tijd een enorme transitie doorgevoerd en ik ben ervan overtuigd dat dit goed is voor de organisatie. Mijn eigen rol wijzigt hierdoor ook, van manager naar leider. Een hele mooie ontwikkeling die ongelooflijk veel voldoening geeft. Dit is voor mij dienend leiderschap in de praktijk."

"Mijn ambitie is om een organisatie neer te zetten waarin de talenten van mensen worden benut en die snel kan innoveren ten gunste van onze klanten en partners. Daar past een start-up mentaliteit bij. Ook wil ik ervoor zorgen dat de banden met het intermediair zeer warm blijven en dat het intermediair Centraal Beheer omarmt en de vruchten plukt van ons sterke merk."

"We hebben nu een *state-of-the-art* afdeling en ik streef ernaar om de beste B2B-marketingafdeling van heel Nederland neer te zetten. Ik geloof dat we goed op weg zijn. In één ding ben ik eigenwijs: ik geloof in de warmte van persoonlijk contact en daarom is thuiswerken op onze afdeling grotendeels taboe.

Het is belangrijk om elkaar in de ogen te kijken, elkaar te stimuleren, lol te hebben met elkaar en successen te delen. Dat vergt in mijn ogen dat je elkaar fysiek ontmoet. Mijn medewerkers - en ikzelf - zijn daarom vier dagen per week gewoon op kantoor."

UITDAGINGEN

"De financiële sector heeft een stevige imago dreun gehad en samen moeten we ervoor zorgen dat het vertrouwen weer terug komt. Dat kan door met elkaar en met nieuwe technologische mogelijkheden dienstbaar te zijn aan de samenleving. De financiële sector is per definitie al betekenisvol. Zonder verzekeringen kan er immers geen ondernemer ondernemen, kan er geen auto rijden en kan er geen gebouw worden gebouwd. De samenleving verandert echter in snel tempo en daarom zullen we als financiële sector ook voortdurend moeten innoveren om betekenisvol te blijven. Dat is de uitdaging voor de sector. Je ziet nu al dat het accent veel meer komt te liggen op dienstverlening. Zo is schade als gevolg van waterlekage voor onze klanten bijvoorbeeld een hele vervelende ervaring. Wij willen onze klanten helpen bij het voorkomen hiervan, daarom werken wij aan nieuwe toepassingen

Aan de keukentafel

De financiële sector is people's business, zo luidt het cliché. Maar wie zijn de mensen die in de financiële sector werken? Wat houdt hen bezig, wat drijft hen, waar lopen ze echt warm voor en wat willen ze de sector meegeven? Door financieel dienstverleners aan hun eigen keukentafel aan het woord te laten over wat hun echt bezighoudt wil de stichting New Financial Forum de financiële sector een menselijk gezicht geven. In de wintereditie 2016 vond het gesprek plaats aan de keukentafel van Cynthia Tulp van Obvion.



“IK GELOOF IN WARM
CONTACT TUSSEN
MENSEN, ELKAAR IN
DE OGEN KIJKEN”

waarbij we technologie rondom internet-of-things inzetten. Natuurlijk is een goede verzekering, premiestelling en schadeafhandeling absoluut noodzakelijk. Dat is ook onze expertise. Maar tegelijkertijd zullen we meer doen om onze klanten te helpen bij het voorkomen van deze schades. Ook op het gebied van inkomen is nog veel mogelijk op het gebied van diensten. Hoe kunnen we met behulp van nieuwe technologie de gezondheid van onze doelgroepen helpen verbeteren? Mensen hebben hierin voor een heel groot deel een eigen verantwoordelijkheid. Kunnen wij ze uitdagen met oplossingen die ervoor zorgen dat ze deze verantwoordelijk ook graag nemen? Ook hier liggen kansen.

Hoe zet je nieuwe technologieën in ten behoeve van je klanten? Laatst was ik bij een lezing van Marc Goodman over cybercriminaliteit. Hij liet onder meer zien dat een passagier erin was geslaagd om met zijn laptop de besturing van het vliegtuig over te nemen. Dat is beangstigend. Criminelen kunnen vaak snel innoveren omdat zij zich niet houden aan wet- en regelgeving. In onze branche is het essentieel dat klanten erop kunnen vertrouwen dat wij dit wél doen. Vanuit de dromen en zorgen van onze klanten zijn er veel kansen om te innoveren. En in toenemende mate speelt technologie hierbij een rol. Zo ondersteunen wij onze klanten op een persoonlijke en oplossingsgerichte manier bij het realiseren van hun plan-

nen. Hierbij zoeken we ook naar nieuwe paden, vaak samen met de start-ups waarmee we intensief samenwerken. Wij gaan voor vernieuwende en concrete oplossingen waarvan onze klanten ook écht de toegevoegde waarde ervaren.

BETEKENIS

“Er is veel meer in de wereld dan commercie alleen. Daarom is het van belang dat financiële instellingen daadwerkelijk een bijdrage leveren aan een betere samenleving. Dat kan niet alleen met ratio. Ik geloof sterk in de combinatie hoofd en hart. Ik heb van thuis meegekregen dat we verantwoordelijk zijn hoe we met de aarde omgaan. Beelden op het nieuws van vluchtelingen,

terrorisme, honger, de oorlog in Syrië gaan door merg en been en dan wil je eigenlijk meer doen. Op onze afdeling werkt sinds kort Nordin. Hij is van Marokkaanse afkomst en zet zich in voor *Santé pour tous*. De gezondheidszorg is lang niet voor iedereen toegankelijk in Marokko. Met een aantal artsen bezoekt hij daarom ieder jaar Marokko en helpt er mensen met gezondheidsproblemen. Daar heb ik ongelooflijk veel bewondering voor. En het raakt gelukkig meer mensen in onze organisatie. Het zorgt ervoor dat ook wij waar wij dat kunnen een stapje extra willen doen, hoe klein die stapjes misschien ook zijn. Ik hoop met mijn werk hier in Nederland op mijn bescheiden wijze ook een bijdrage te leveren aan een mooiere wereld. Dat zijn we verplicht aan onze kinderen. Het is heerlijk om te zien dat onze kinderen wel opgroeien in een veilige omgeving. En we proberen ze mee te geven dat het een voorrecht is om in Nederland geboren te zijn.”

“We willen onze kinderen graag meegeven respectvol met anderen om te gaan en tolerant te zijn. Wat mij betreft is er geen goed of fout. Wel zijn er verschillende visies, meningen en achtergronden. Oordeel niet zo gauw over iets wat je niet goed kent of wat niet eigen is. Iedereen heeft een eigen waarheid, maar daarmee heb je nog geen gelijk. Met onze kinderen van inmiddels 8 en 10 jaar voeren we ook vaak discussies aan tafel waarbij we onderscheid maken tussen meningen en feiten. En als we dan willen dat ze hun bordje helemaal leegeten voordat het toetje op tafel komt, roepen ze met lach: is dit een mening of een feit?”

BALANS

Carla's passie is haar werk. En als ze iets doet, doet ze het graag heel goed. Sterker nog, ze wil graag de beste zijn. Ook 's avonds is ze vaak aan het werk. Dat heeft consequenties voor het gezinsleven. Gelukkig heeft ze met haar man Michael een oplossing gevonden. “Hij is minder gaan werken en doet het



“ER IS VEEL MEER IN DE WERELD DAN COMMERCIE ALLEEN”

meeste werk in huis. Ik zorg er wel voor dat ik in ieder geval op dinsdagmiddag de kinderen van school haal en in het weekend probeer ik het werken te beperken. Op zaterdag geniet ik van de hockey- en voetbalwedstrijden van onze kinderen.”

“Ik heb weinig rust in me, zit vaak in de zesde versnelling. Als ontspanning loop ik graag hard in het bos. Daarnaast zorgen Michael en ik voor voldoende kwaliteitsmomenten samen. Iedere week wandelen we anderhalf uur door het bos, we houden er ook van om samen ergens een hapje te eten en trakteren ons als het even kan op een wellness-dagje.”

Inspiratie komt vooral uit de vakbladen die aandachtig worden gelezen of van marketingsites als Frankwatching.com. De vakanties gaan naar de zon, waarbij Frankrijk het favoriete land is. “Niet vanwege de wijnen, want alcohol drink ik niet. Geef mij maar een heerlijk glas water.” ■