

Hans de Hoog over het 'nieuwe' Lengkeek:

# 'ER IS NU EEN GOEDE BALANS IN WIE WE ZIJN EN WAT WE UITSTRALEN'



*Hans de Hoog: "Ik heb de indruk dat steeds meer opdrachtgevers bij de aanstelling van experts meer gefocust zijn op de kosten en minder geïnteresseerd lijken te zijn in de kwaliteit dan in de prijs."*

**“Een acquisitie van een ander bureau staat niet op de agenda”. Deze woorden werden in hetzelfde vakblad in mei 2008 opgetekend uit de mond van Hans de Hoog, die samen met de drie overige directeurs werd geïnterviewd ter gelegenheid van het 25-jarig bestaan van Lengkeek, Laarman & De Hosson. Het kan verkeren. Later dat jaar werd de overname van Hoeijmans Expertise bekend gemaakt, terwijl begin 2009 Buningh & van de Weetering Taxaties, Van Eck Expertises en Van Eck Taxaties werden overgenomen. “Ze waren weliswaar niet voorzien, maar kwamen op onze weg en pasten precies in onze groeistrategie en verbredingsplannen. Anders dan de overname van PD&W Taxaties, die vóór ons zilveren jubileum werd bekrachtigd, kwam het initiatief voor al deze acquisities bovendien van de andere partij af”, zegt diezelfde De Hoog nu ruim 20 maanden later.**

We spreken hem op *casual friday* in het vorig jaar betrokken moderne en fraai geoutilleerde onderkomen van kantoor Rotterdam aan de Admiraliteitskade, in hetzelfde pand waar één van de vele tientallen opdrachtgevers (Aon) is gehuisvest. De Hoog blikt terug op wat hij vanwege de diverse overnames, integraties en verhuizingen zelf omschrijft als ‘een wild jaar’. “We zijn blij dat deze periode met voor de medewerkers vaak ingrijpende veranderingen goed zijn verlopen en de verschillende arbeidscontracten inmiddels zijn geüniformeerd. Verheugend is voorts dat wij ondanks deze hectische omstandigheden op expertisegebied ook autonoom licht zijn gegroeid, ook qua personeelsbestand met netto tien medewerkers, en dat de omzet uit onze *pre risk*-activiteiten zijn gestabiliseerd. We zijn apetrots waar we nu staan dankzij ons beleid en onze medewerkers.”

## Het ‘nieuwe’ Lengkeek

Laarman & De Hosson telt anno 2010 ongeveer 150 medewerkers, verspreid over drie bedrijfsonderdelen – Lengkeek Expertises, Lengkeek Taxaties en Lengkeek Bouwkundige Opnames – en vijf *full service*-vestigingen (Amsterdam, Rotterdam, Eindhoven, Maastricht en Zwolle), die samen voor een landelijke dekking zorgen. Met een omzet van circa 13 miljoen euro, waarvan ruwweg tweederde afkomstig is uit de expertise-activiteiten en de rest uit *pre risk*, maakt het naar eigen zeggen in zijn marktsegment (bovenkant van de markt) deel uit van de Top-3 en is het op de taxatiemarkt de op één na grootste speler. “We zijn geen procesgestuurde organisatie maar een projectorganisatie, die zich primair richt op jet MKB en de (groot)zakelijke markt. Mede daardoor is ons aandeel in het particuliere segment van lieverlee kleiner geworden, al zijn we hierin nog wel actief”.

‘Een prijsskoper zal niet makkelijk veranderen in een kwaliteitsdier’

Volgens De Hoog hebben de recente veranderingen behalve op de omzet ook een positief effect gehad op de beeldvorming van zijn bedrijf. “We zijn verworven van een bedrijf met een ietwat stoffige uitstraling naar een professioneel bureau met een meer modern aanzien. Daar hebben niet alleen de recente overnames, maar ook de nieuwe huisstijl, website en locatie en inrichting van de nieuwe vestigingen aan bijgedragen. Overigens vonden wij zelf dat stoffige imago onterecht en niet geheel in overeenstemming met de werkelijkheid, maar het was wel hoe men tegen ons aankeept. Terugkijkend zeg ik dat we in het verleden waarschijnlijk te weinig aan PR hebben gedaan en hebben uitgedragen wie we zijn en wat we doen. Ik denk te kunnen stellen dat onze uitstraling nu meer in overeenstemming is met wie en wat we werkelijk zijn. Er is nu een goede balans in wie we zijn en wat we uitstralen.”

## Visie en strategie

In haar interne ‘*Lengkeek Lifeline*’ verwoordt het bureau zijn visie als volgt: ‘*Lengkeek zal als geheel onafhankelijk bureau in Nederland toonaangevend zijn op het gebied van expertises, taxaties en bouwkundige opnames*’. “We gaan met onze concentratie van kwaliteit en voldoende beschikbare capaciteit op deze terreinen inderdaad voor de topositie”, bevestigt De Hoog. “Met vakkundige, hoog opgeleide medewerkers die op alle gebieden een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening bieden en met een platte, slim ingerichte organisatiestructuur. We zijn wendbaar, laagdrempelig, open en toegankelijk. Het is voor opdrachtgevers makkelijk zaken met ons doen. En voor medewerkers is het prettig om bij ons te werken. Voor hen zijn we een zorgzaam familiebedrijf waarmee zij zich verbonden voelen. Met bovendien korte lijnen waarin op professionele en collegiale wijze intensief wordt samengewerkt. Knelpunten lossen we samen op.”

‘De tijd van de conventionele uitgebreide taxatierapporten lijkt voorbij’

Ook de zelfstandigheid van zijn bedrijf voert hij aan als een concurrentievoordeel. “We zijn het enige bureau van deze omvang dat geen eigendom is van welke Nederlandse of buitenlandse aandeelhouder ook. Onafhankelijkheid is mooi, ook vanuit onze bestuurspositie. Daardoor kunnen wij heel snel zelfstandig beslissingen nemen en mede daardoor kort schakelen en snel handelen als het moet. Voor een overname of andere grote beslissing hoeven we niet eerst toestemming te vragen bij een Britse of Amerikaanse ‘moeder’ en evenmin verantwoording af te leggen over ons doen en handelen. Wij kunnen doen wat we willen. Ik ben ervan overtuigd dat onze concurrenten lang niet altijd gelukkig zijn met de beslissingen die door hun buitenlandse aandeelhouders worden genomen”, aldus De Hoog, die Lengkeek’s zelfstandigheid en onafhankelijkheid dan ook ‘heilig’ noemt.

## Doorgaan op ingeslagen weg

Hij geeft desgevraagd aan de huidige verworven status en positie de komende jaren te willen bestendigen en waar mogelijk verder uit te breiden. “We zullen doorgaan op de ingeslagen weg en ons beleid en strategie van de afgelopen jaren voortzetten. Voor ons is groei geen doel op zich; het streven naar kostenefficiëntie en procesoptimalisatie is dat wel. We zullen tevreden zijn met een lichte autonome groei met enkele procenten.” Daarbij denkt hij met name aan de *pre risk*-activiteiten. Die



*"We zijn verworven van een bedrijf met een ietwat stoffige uitstraling naar een professioneel bureau met een meer modern aanzien. Daar hebben niet alleen de recente overnames, maar ook de nieuwe huisstijl, website en locatie en inrichting van de nieuwe vestigingen aan bijgedragen."*

markt is op zich wat meer beïnvloedbaar dan de expertisemarkt, waarin je toch meer afhankelijk bent van schades die er vallen en waar ze verzekerd zijn."

De Lengkeek-directeur ziet een ommezwaai in dit marktsegment optreden. "De tijd van de conventionele uitgebreide taxatierapporten lijkt voorbij. De markt vraagt meer en meer om verkorte waarderingsvormen om de waarden van gebouwen en objecten etc. vast te stellen. Een andere trend is dat makelaars en verzekeraars steeds vaker een koppeling vragen van enerzijds taxaties en anderzijds risico-informatie, bijvoorbeeld over de elektrische installatie, de staat van het dak of de brandveiligheid van een bedrijf. We gaan er immers toch naar toe. Zaak is wel dat we onze taxateurs anders gaan opleiden, want taxeren is natuurlijk een ander vak dan het inspecteren van risico's. Daarbij is het sowieso een voordeel dat binnen het eigen bedrijf die *know how* reeds in grote mate voor handen is."

## Kostengedreven

Gevraagd naar trends en ontwikkelingen op zijn vakgebied, zegt De Hoog dat bij opdrachtgevers in de verzekeringswereld een aantal veranderingen op til zijn, die worden ingegeven door efficiencyverbetering en kostenbeheersing. "Dat kan bedreigingen met zich meebrengen, maar ook kansen bieden. Het betekent in elk geval dat het nóg belangrijker wordt om dichter op onze opdrachtgever te zitten en onze diensten nog meer af te stemmen op hun wensen en behoeften."

Hij omschrijft de attitude bij verzekeraars als heel erg kostengedreven. "Ik heb de indruk dat steeds meer opdrachtgevers bij de aanstelling van experts meer gefocust zijn op de kosten en minder geïnteresseerd lijken te zijn in de kwaliteit dan in de prijs. Bovendien vrees ik dat deze tendens eerder zal toenemen dan zal stagneren. Ik veroordeel hen daarvoor niet,

maar ben er uiteraard niet blij mee. Het bijt en levert een spanningsveld op, zeker bij een bedrijf als het onze dat juist altijd heeft geïnvesteerd in hoog opgeleid personeel (vaak HBO-niveau), waaraan nu eenmaal een prijskaartje hangt."

**'We hebben in het verleden waarschijnlijk te weinig aan PR gedaan en uitgedragen wie we zijn en wat we doen'**

Wat zou u opdrachtgevers op dit punt mee willen geven? "Realiseer je dat een besparing van 10% op de expertisekosten bijna te verwaarlozen is op de totale schadelast en dat een dergelijk prijsbeleid ervoor zorgt dat expertisebureaus om bedrijfseconomische redenen minder tijd kunnen besteden aan een schaderegeling, dan wel genoodzaakt zijn minder gekwalificeerde experts er heen te sturen", aldus De Hoog, die ervan overtuigd zegt te zijn dat inschakeling van de juiste, vakkundige, ervaren expert de totale schadelast bij verzekeraars zal verminderen. "Alleen hebben wij de pech dat het harde bewijs voor deze stelling nu eenmaal lastig is te leveren. Daarbij komt dat een prijskoper niet makkelijk zal veranderen in een kwaliteitsdier. Maar gelukkig zie je de laatste tijd dat in sommige verzekeringshuizen uit commerciële klantoverwegingen de aandacht voor een goede schaderegeling weer toeneemt. Maar het zijn altijd wel bedrijven waarin de kwaliteit van schaderegeling – en dus van expertise – altijd hoog in het vaandel heeft gestaan." <

[www.lengkeek.nl](http://www.lengkeek.nl)