



'Ook in heel drukke tijden moeten we de kwaliteit van ons werk waarborgen. Je bent zo goed als je laatste opdracht'

**De keuzes van Christian van Santen:
'Men zegt dat wij het businessmodel van de toekomst hebben'**

'we doen het al zes jaar'

Zes jaar geleden ging Christian van Santen (45) van start met Van Santen Netwerk. Geen bureau in de traditionele zin van het woord maar een *hotspot* waar de juiste mensen voor de juiste job worden ingehuurd. 'Ik geloof gewoon niet meer in de bureaustructuur van de grote jongens.'

Rond zijn 38ste had Christian van Santen een prachtige bureaucarrière achter de rug. In de loop der jaren ontwikkelde hij zich bij achtereenvolgens Bridge KLP, Bozell, O&M en DDB (Rapp Collins) tot een ervaren operations manager. Vanuit die positie zag hij dat het vaker 'mis' ging. Hij meende dat er lagen uit de bureaustructuur moesten om de juiste prestaties en de juiste marges te kunnen blijven realiseren. De volgende stap was dus bijna logisch: Christian in 2004 zijn baan bij Rapp Collins aan de wilgen te hangen om het vervolgens 'zelf' te gaan doen en werd Van Santen Netwerk een feit. Christian: 'Wij hebben het business model van de toekomst. Het draait hier om kwaliteit, efficiency en een goede prijs-kwaliteit verhouding. Als we vandaag een briefing krijgen, ligt morgen de debriefing bij de opdrachtgever. Er verdwijnt hier niets in de bekende urenmachine zoals de traditionele bureaus die kennen. We stellen steeds teams samen die het beste bij de verschillende opdrachten passen. Soms betekent het dat je een team van vijf mensen nodig hebt en een andere keer zijn dat er twintig, waarbij onze opdrachtgever onderdeel van het project team is. Het team is voor de duur van de opdracht erop gefocussed zo snel en effectief mogelijk te werken. Als de klus geklaard is, scheiden onze wegen weer tot een mogelijk volgende opdracht. Daardoor hebben we dus feitelijk helemaal geen overhead. Lachend vertelt Christian: 'We hebben zelfs geen receptioniste. Ik neem heel gewoon ook zelf de telefoon op of schenk een kop thee voor je in als de anderen het te druk hebben.'

LinkedIn

De vaste basis van het in directe communicatie gespecialiseerde Van Santen Netwerk bestaat momenteel uit 5 (account)mensen. In 2007 werd het team versterkt met de komst van Helga Voogd, die sinds 2009 naast Christian van Santen partner is geworden. 'We hebben

momenteel een vacature en zijn op zoek naar een zesde vaste kracht. Al is het natuurlijk niet de bedoeling dat we straks teveel mensen in dienst hebben. Maar we zitten nu allemaal gewoon te vol en dan kan het op een gegeven moment niet verder. En we moeten natuurlijk wel de kwaliteit blijven waarborgen. Zelfs met een extra kracht erbij, blijft het wel gewoon aanpoten hier. Ik wil niet dat klanten blij de voordeur binnen komen en mopperend de achterdeur verlaten. Het komt er dus wel eens op neer dat daardoor over services. Dat is dan maar zo.'

Van Santen vertelt dat SchaalX de zoektocht naar de nu nog ontbrekende zesde schakel heeft opgepakt. 'Ik heb een paar keer lelijk mijn neus gestoten door het zelf via LinkedIn te proberen. Dat zal ik niet snel nog een keer zo doen.'

klap

Recent zijn Achmea en PGGM klant geworden bij het bureau, vertelt Christian. Over de hele linie ligt bij het bureau de grootste nadruk op de financiële dienstverlening. 'Natuurlijk zouden wij ook graag willen werken voor opdrachtgevers uit andere sectoren, maar vaak blijkt dan toch dat onze bestaande achtergrond bepalend is voor de grootste groep klanten die komt aankloppen.' Mede vanwege de sterke focus op de financiële dienstverlening heeft Van Santen Netwerk het in 2008 even bepaald niet makkelijk gehad. 'AEGON was op dat moment onze grootste opdrachtgever en was goed voor zo'n 70% van onze omzet. Toen AEGON plotseling staats hulp kreeg, deden ze opeens veel minder. Daar hadden wij natuurlijk begrip voor, maar het was voor ons ook best een lastige situatie. We hebben de klap relatief snel goed kunnen opvangen en vanaf dat moment heb ik ernaar gestreefd om een bredere spreiding in ons opdrachtgevers palet te realiseren. Dat is heel goed gelukt. Op dit moment werken we voor circa acht klanten die qua omzet gelijkwaardig aan elkaar zijn. Het gaat ons voor

de wind', besluit Christian tevreden. In 2010 realiseerde Van Santen Netwerk een 'keurige' 1,8 miljoen euro omzet. Christian is tevreden als in 2011 hetzelfde resultaat wordt neergezet. 'Een nieuwe man of vrouw erbij moet er uiteindelijk wel in gaan resulteren dat we meer omzet kunnen gaan draaien, maar ik denk niet dat we die nieuwe collega zo snel aan het werk hebben, dat we de lat voor 2011 maar meteen hoger moeten gaan leggen. Dat zou niet reëel zijn.' Recent is het bureau vanuit een groot, grijs gebouw in Buitenveldert verhuisd naar een zeer persoonlijk pand in het wat landelijker Badhoevedorp. Het pand is neergezet door een architect en dat is goed te zien. Christian verzorgt een korte rondleiding, ik schud even een paar handen en krijg een prettige indruk van de mensen die het pand aan de Nieuwermeerdijk 15 bevolken.



cool facts VSN

Opgericht in: 2004
Aantal werknemers: 5
Gespecialiseerd in: directe communicatie
Omzet: 1,8 miljoen euro
Opdrachtgevers: AEGON, Achmea, PGGM, KNMP, Levensverzekeraar Conservatrix, Pensioenfonds Horeca & Catering, het Juridisch Loket, Woningcorporatie Portaal.