

“Mensen uitdagen en zelf uitgedaagd worden”

Op amper zes jaar tijd bouwde Frederick Verhelst zijn outsourcingbedrijf Smart Solutions uit tot een stevige kmo met ruim 300 werknemers. Voor de West-Vlaming is dit allesbehalve een eindpunt want hij koestert nog heel wat plannen. Ook buitenlandse. Misschien is dat normaal voor een ondernemer met ‘Do Big’ en ‘Craziness’ als bedrijfswaarden.

Wie voortaan de ring rond Roeselare neemt, kan niet heen om het opvallende, zwarte bedrijfsgebouw van Smart Solutions. Het is vol trots dat een strak in het pak zittende Frederick Verhelst ons een rondleiding geeft. Dat de mens centraal staat bij de outsourcingsspecialist blijkt hier meteen, want als ontspanning hebben de werknemers hier onder andere een goed uitgeruste fitnessruimte en een cinemazaal ter beschikking. Frederick Verhelst heeft alvast niet op een euro gekeken: het interieur is afgewerkt met echt leder en in de vijver zwemmen prijzige koivissen. Het totale prijskaartje overschrijdt al ruim de kaap van vier miljoen euro. ‘Do Big’ is niet toevallig één van de bedrijfswaarden van Smart Solutions.

Was je in de wieg gelegd voor het ondernemerschap?

Frederick Verhelst: “Het ondernemerschap zit niet echt in de familie. Al hadden mijn ouders wel een tijdlang een horecazaak in het Kortrijkse. Mijn moeder combineerde dit met een job als winkelbediende. Maar ik leerde van hen wel wat hard werken is.”





Smart Solutions
people for you

Frederick Verhelst (CEO Smart Solutions)

Waar heb je uiteindelijk de stiel geleerd?

Frederick Verhelst: "Bij uitzendbureau Accent waar ik commercieel directeur van de bouwafdeling was. Ik kom uit de stal van Conny Vandriessche en Philip Cracco. Van beiden heb ik ontzettend veel opgestoken. Philip is een echte salesgoeroe, terwijl ik van Conny leerde hoe je met mensen moet omgaan. Op een bepaald moment was de tijd rijp om de vleugels uit te slaan. Zo ben ik in 2012 met Smart Solutions begonnen."

In welk segment is Smart Solutions actief?

Frederick Verhelst: "We doen aan outsourcing van specialisten. Aanvankelijk legden we ons toe op technische profielen, later ook op financiële talenten en ingenieurs. Zonet zijn we gestart met een vierde poot, de outsourcing van IT'ers, en nog voor het einde van dit jaar hopen we de tak consulting boven de doopvont te houden. In het hoofdkwartier werken een vijftiental mensen, daarnaast hebben we 300 vaste medewerkers die elke dag aan de slag gaan bij onze klanten. Vorig jaar hebben we afgesloten met een omzet van 10,5 miljoen euro, dit jaar mikken we al op 15 miljoen euro."

Hoe verklaar je het razendsnelle succes?

Frederick Verhelst: "Focus is o zo belangrijk in onze sector. Ik heb schrik van een sollicitant die zegt dat hij alles kan. Meestal heeft hij dan een beetje verstand van alles, maar is er niets wat hij echt grondig kent. In onze sector is dat net zo. Daarom hebben wij ervoor gekozen om te mikken op specifieke niches. We hebben per tak één HR-consultant die enkel en alleen verantwoordelijk is voor zijn domein. Op die manier kan hij gericht kennis opbouwen en zijn netwerk uitbreiden."

Alleen al dit jaar heb je meer dan 100 mensen aangeworven, vaak in knelpuntheroepen. Hoe slaag je daarin?

Frederick Verhelst: "Het is absoluut geen 'rocket science'. Ons succes is niet het resultaat van een geheimzinnige formule zoals de 7X van Coca-Cola, maar wel van dag in dag uit consequent te zijn. De sociale media zijn bijvoorbeeld niet meer weg te denken uit onze sector. De jeugd is opgegroeid met internet en iPad en daar moet je op inspelen. Uitstraling is ook ontzettend belangrijk. Onlangs was ik op prospectie bij een klant die er zich over verbaasde dat wij er altijd in slagen om de juiste mensen te vinden, terwijl hij zelf geen enkele

“‘Do Big’ is niet toevallig één van de bedrijfswaarden van Smart Solutions.”

sollicitant over de vloer krijgt. Ik heb hem gevraagd om zijn jas aan te doen en mee naar buiten te gaan. Het was een degelijke en gezonde onderneming, maar het bedrijfsgebouw was aftands en ongelooflijk ouderwets. Denk je dat een 27-jarige IT-specialist happig is om in deze omgeving te komen werken, vroeg ik hem. En toen bleef het stil."

Waarvoor staat Smart Solutions? Welke zijn de belangrijkste bedrijfswaarden?

Frederick Verhelst: "In het nieuwe hoofdkwartier hebben we enkele spreuken op de muur laten zetten waarin onze bedrijfswaarden vevat zitten. 'Vibe' is de eerste. Ik ben iemand die heel graag energie geeft aan anderen, maar ik wil die energie ook bij hen voelen. Ik wil een fonkeling in de ogen zien. Voor interne vacatures hecht ik veel belang aan attitude. Kennis kun je verwerven, attitude heb je of heb je niet. Zo simpel is het. Ik heb bijvoorbeeld een afkeer voor mensen die chronisch negatief zijn, ik probeer die zoveel mogelijk te mijden. Sommige ondernemers klagen altijd: het is de schuld van de dollar of er zijn problemen op de Chinese markt,... Voor een echte ondernemer betekenen al die bedreigingen net een uitdaging, een opportuniteit om het verschil te maken."

Op die manier kom je naadloos bij een andere bedrijfswaarde: 'Challenge'.

Frederick Verhelst: "Mensen uitdagen en zelf uitgedaagd worden, dat is de motor van onze organisatie. Door te prikkelen, houden we elkaar scherp. In de engineeringpoot liggen de eisen van de klanten soms heel hoog en is het moeilijk om de witte merel te vinden. Ik maak er een sport van om onze HR-consultant uit te dagen door te zeggen dat ze dat profiel nooit zal vinden. Voor Babette is

Smart Solutions in cijfers (eind 2017)

Omzet: 10,5 miljoen euro (2017)

Verwachte omzet 2018: 15 miljoen euro

Werknemers: 15 interne + 305 geoutsourcete

Vestigingen: 5 (Brasschaat, Geel, Merelbeke, Roeselare, Sint-Niklaas)

Businessunits: 4: Industry (2012), Finance (2016), Engineering (2018), IT (2018)



dat net een stimulans om zich dubbel te plooiën en dan komt ze de volgende dag mijn kantoor binnen met een hemelsbrede glimlach. Zalig, vind ik dat. Bij de verkiezing tot Trends Gazelle heb ik in februari op het podium gezegd dat ik voor het eind van dit jaar 300 medewerkers wou hebben. Op dat moment zaten we aan 190 en ik kreeg dan ook talrijke reacties vol ongeloof. We zijn nu een half jaar verder en... ik heb ze. We hebben een geweldig team en ik vind dat een top-prestatie mag beloond worden. We zijn net met veertien mensen naar Ibiza geweest."

Een beetje gek zijn is een troef bij Smart Solutions.

Frederick Verhelst: "Klopt. Ook 'Craziness' is één van de bedrijfswaarden. Bij de rekrutering van interne mensen vraag ik de sollicitanten soms om een liedje te zingen. Een goede of slechte reactie bestaat er niet, maar op die manier weet ik al meteen welk vlees ik in de kuip heb. Het is een snelle manier om heel veel over die persoon te weten te komen: de ene springt recht en begint spontaan te zingen, een andere vraagt eerst welk liedje ik wil horen, terwijl een laatste helemaal rood wordt en onder de tafel wil kruipen."

Je hebt veel aandacht voor de bedrijfscultuur, maar het gros van jullie werknemers gaat dag in dag uit aan de slag bij de klant. Hoe moeilijk is het om die externe, vaste medewerkers onder te dompelen in jullie eigen bedrijfscultuur?

Frederick Verhelst: "Een heel terechte vraag want het is een belangrijke uitdaging voor elk outsourcingbedrijf. Het belang van de bedrijfscultuur blijkt bij ons al bij de rekrutering. Op een duidelijke manier leggen we ons DNA uit en communiceren we onze verwachtingen. Het is minstens even belangrijk om op dat moment goed te luisteren naar de sollicitant. Zodra onze nieuwe medewerker start op de werkvloer van de klant, begint de uitdaging pas echt. Je moet weten

“Mensen uitdagen en zelf uitgedaagd worden, dat is de motor van onze organisatie.”

dat sommige mensen vijf jaar lang op hetzelfde project bij dezelfde klant werken en die zien we dus niet zo vaak in ons eigen kantoor. Maar als ze binnenkomen, dan maken we er een absolute prioriteit van om uitvoerig met hen te praten."

Tot nu toe is de snelle expansie het resultaat van organische groei.

Hoe staat u tegenover acquisities?

Frederick Verhelst: "Binnenkort openen we in Brasschaat een nieuwe vestiging. Hier zullen we ons specifiek toeleggen op financiële profielen. Er is zeker nog ruimte voor extra locaties, maar met onze vijf vestigingen dekken we heel Vlaanderen af. Sinds kort kijken we ook over de landsgrenzen heen. De ervaring leert dat het in het segment van arbeiders mogelijk is om from scratch op te starten. Voor hoger-opgeleide profielen zoals IT'ers en ingenieurs, is dat al een pak moeilijker en is het wellicht interessanter om de marktkennis en knowhow in te kopen

door middel van een acquisitie. Er liggen momenteel enkele dossiers op tafel. In Nederland is outsourcing al een pak populairder dan in Vlaanderen en dat is dan ook een interessante markt voor ons. Ook al omdat we dezelfde taal spreken. Daarnaast zie ik ook veel potentieel in Luxemburg. Er zijn tal van nieuwe infrastructuurwerken en ze schreeuwen daar om ingenieurs."

Een ander toekomstproject is de Smart Academy.

Frederick Verhelst: "Dat is een idee dat al enkele jaren in mijn hoofd speelt. In de nieuwbouw hebben we een atelier voorzien van 3.000 m² waar we mensen kunnen opleiden: werkzoekenden die we omscholen tot meteen inzetbare technische

medewerkers of onze medewerkers helpen bij het behalen van bepaalde attesten."

Wat voor een leider ben jij?

Frederick Verhelst: "Door de jaren heen is mijn rol veranderd. Vroeger deed ik alles zelf, maar dat was niet langer houdbaar. De laatste vijf jaar ben ik nauwelijks thuis geweest en op een bepaald moment zat ik op de rand van een burn-out. Je moet gedreven zijn, maar je moet ook respect hebben voor jezelf. Ik ben volop bezig met de uitbouw van een kader rondom mij en dat betekent dat ik weer ruimte heb om creatief te zijn. Ik ga op zoek naar nieuwe opportuniteiten en probeer andere mensen sterker te maken door ze te coachen en te stimuleren. Ik ben er heilig van overtuigd dat het voor een bedrijf altijd beter is als je de eigen mensen kunt laten doorgroeien."

Tekst: Dirk Van Thuyne
Foto's: Johan Martens