



Enny van de Velden

‘Ik praat geen terminal’

CCV biedt tal van verschillende betaaldiensten. Met bijna duizend medewerkers op tien verschillende locaties in Nederland, België en Duitsland bedient CCV een veelheid aan klanten; kleine ondernemers, grote retailers en internationale concerns in diverse sectoren. Tegen haar verwachting in vindt bestuursvoorzitter en CCO (Chief Commercial Officer) Enny van de Velden de betaalwereld heel interessant en innovatief. “Toen ik tien jaar geleden binnenkwam in het familiebedrijf wist ik bar weinig van betalen. Ik dacht dat het saai was. Maar ‘betalen’ is een ontzettend leuke business waar veel vernieuwing plaatsvindt. We bewegen nu langzaam naar omnichannel betalen: je koopt en betaalt iets online, brengt het terug naar een fysieke winkel en kunt daar dan retourpinnen.”

TEKST Esther Smid | BEELD Frans Jan Fortunati

1 Hoeveel familieleden zijn bij het bedrijf betrokken?

“Mijn beide broers zijn bij CCV betrokken als certificaathouders. Zij maken deel uit van het bestuur van de STAK, die 100% aandeelhouder is. Ik ben zelf in 2012 het familiebedrijf ingerold. Mijn vader Cor was toen de 80 gepasseerd en vond het niet makkelijk een opvolger te vinden voor zijn bedrijf. Op zijn verzoek heb ik hem uiteindelijk opgevolgd. Ik begon op proef als manager strategie en beleid en ben gebleven. Sinds 2016 ben ik CCO (Chief Commercial Officer) en bestuursvoorzitter van de CCV Group.”

2 Wat zijn de roots van het bedrijf?

“Mijn ouders begonnen in 1958 met een accountantspraktijk aan huis in Arnhem. Het was normaal dat medewerkers ons huis in- en uitliepen. Als ik jarig was, mocht ik iedereen trakteren; het was een soort familie. In 1967 kregen mijn ouders een licentie van het EKW-systeem, een semi-geautomatiseerd systeem voor de boekhouding van grotere ondernemingen. Er werd een enorme IBM-computer aangeschaft, voor een meisje van 10 heel indrukwekkend. CCV verhuisde en groeide hard. Veel operators en computerprogrammeurs kwamen uit Azië, waar men toen voorloep in de automatisering. Mijn ouders werkten hard, vaak tot 's avonds laat. In onze tienerjaren waren ze vaak op zakenreis en dan was het bij ons thuis een zoete inval. We hielden van feestjes en genoten er dus ook wel van dat mijn ouders zo hard werkten en weinig thuis waren. Eind jaren 80 ontstond er vanwege overvallen op

tankstations behoefte aan betaaloplossingen zonder cash. CCV introduceerde de betaalterminal (pinapparaat) in Nederland. Die tak werd zo succesvol dat de accountantstak is verkocht. Vanaf 2000 nam CCV meerdere buitenlandse bedrijven over. In 2007 verwierf CCV een licentie van De Nederlandsche Bank (DNB), waardoor we naast het verkopen van betaalterminals ook betalingen mochten verwerken.

Mijn moeder zat in het bestuur van de STAK en vroeg op een gegeven moment of ik haar wilde bijstaan. Ik heb sociale wetenschappen gestudeerd en zag een carrière binnen CCV in eerste instantie niet voor me. Maar ik was met mijn eigen bedrijf volop actief in de ‘nieuwe wereld’ en had veel kennis van m-commerce en e-commerce. Wat mij betreft moest CCV ook die kant op bewegen. Door zitting te nemen in de STAK en als toevoerder bij de RvC kon ik vanuit mijn invalshoek bijdragen aan de strategie. Geleidelijk begon ik de complexe wereld van betalen beter te begrijpen en vanaf 2012 ging ik in het familiebedrijf werken. Ik ontwikkelde een Europese strategie en smeedde van de tien verschillende bedrijven die onder de holding vielen, één duidelijk merk en één organisatie.”

3 Hoe is jullie marktpositie en wat is de succesformule?

“CCV is marktleider in de betaalbranche: we hebben 60% marktaandeel in Nederland, ruim 35% in Duitsland en 25% in België. Inmiddels verkopen we onze producten in meer dan 25 landen aan meer dan 250.000 klanten. Onze succesformule is dat we altijd geïnnoveerd hebben. Van het online regelen van een parkeerplek

inclusief de gehele achterliggende paymentflow tot betaalterminals voor de horeca waarmee je zowel orders opneemt als de klant kunt laten betalen. Momenteel zijn we bezig met de ontwikkeling van SoftPOS, software die het mogelijk maakt om je smartphone te gebruiken als betaalterminal."



4 Hoe is het bestuur geregeld?

"Ik ben CCO en voorzitter van het bestuur, waar ook twee niet-familieleden zitting in hebben: een CTO (Chief Technology Officer) en een CFRO (Chief Finance & Risk Officer). De Raad van Commissarissen bestaat uit drie externen."

5 Wat zijn de familiespelregels?

"In ons familiestatuuat zijn aandacht voor werkgelegenheid en betrokkenheid bij het personeel de belangrijkste speerpunten van het familiebedrijf. Het familiestatuuat is overigens geen levend document, het is een vrij algemeen verhaal."

6 Welke uitdagingen liggen er voor de familie en het familiebedrijf?

"De afgelopen jaren investeerden we flink vanwege de strenge regelgeving rondom het kennen van je klanten, de zogenaamde customer due diligence en 'Know your Customer'. Je moet aan de voorkant controleren of jouw klanten geen crimineel gedrag vertonen, zoals

witwassen, en nooit fraude hebben gepleegd. Ook covid was pittig: we maakten ons zorgen over onze klanten uit het MKB. Anderzijds zorgde de verschuiving naar meer thuiswerken wel voor een betere balans tussen werk en privé, ook voor mijzelf.

Op dit moment hebben we wereldwijd te maken met een componentenschaarste door covid en transportproblemen door de oorlog in Oekraïne. Een leuke uitdaging is de betrokkenheid van de derde generatie activeren. Ik heb een zoon (23) en een dochter (21) en mijn jongste broer heeft twee zonen. Mijn kinderen beseffen steeds beter hoe bijzonder het verhaal van het familiebedrijf van opa en oma is."

7 Talent vinden en verbinden, hoe doen jullie dat?

"Ik weet nog steeds niet alles van de technische kant van onze business. Medewerkers zeggen weleens: 'Zij praat geen terminal.' Gelukkig hebben we veel goede softwareontwikkelaars die wél terminal praten. Er zit heel veel kennis in deze organisatie. De arbeidsmarkt is momenteel pittig. Om onze talenten te behouden, investeren we in leadershipprogramma's en een lifelong learning-environment. We stimuleren dat onze mensen zich blijven ontwikkelen."

8 Hoe profileert het bedrijf zich als familiebedrijf?

"Nieuwe medewerkers horen tijdens de introductie cursus over de historie van CCV. Doordat we niet focussen op winstoptimalisatie op korte termijn maar meer op langetermijndoelstellingen zien we dat onze medewerkers zich geborgen voelen in het familiebedrijf. In de samenwerking met andere familiebedrijven merk ik dat 'het zijn van een familiebedrijf' over en weer vertrouwen inboezemt, wat een heel sterk partnership creëert."

9 Wat kenmerkt het ondernemerschap van de familie?

"Het kijken naar de toekomst, het visionaire. Mijn vader liep ver op de troepen vooruit. Hij nam ons vroeger mee naar James Bondfilms waarin bijvoorbeeld de irisscan voorkwam. 'Later gaan we betalen met irisscans', zei hij dan. Ik vond het toen al intrigerend om zo naar de toekomst te kijken."

10 Welke familiebedrijven hebben jullie als voorbeeld?

"Ik heb grote bewondering voor Jumbo. Inspirerend hoe ze van transportbedrijf gegroeid zijn tot prachtige retail-keten en hoe de samenwerking tussen de verschillende generaties tot stand is gekomen. Ook bij AFAS Software zie je naast hun brede bedrijfsfilosofie een prachtige samenwerking tussen verschillende generaties. Ik had zelf graag wat langer met mijn vader samengewerkt, maar dat was ons helaas niet gegeven."