

'Ik ken heel veel van onze klanten. Dat is een groot nadeel' Roel van den Berg

ZATERDAG 1 DECEMBER 2012

REDACTIE@LEIDSCHDAGBLAD.NL

INTERVIEW VAN DE WEEK

Roel van den Berg, het gezicht van ING in de Leidse regio

## 'Als bankier zit je nu in een glazen hokje'

In het Leidse plegen bankiers te komen om na een paar jaar weer naar elders te vertrekken, verder opwaarts in hun carrière. Zo niet Roel van den Berg. Hij bleef maar liefst 34 jaar trouw aan de ING, waarvan hij twee decennia in deze regio het gezicht was. Dus kent hij 'iedereen' en vice versa. Vele stichtingen en verenigingen wisten hem te strikken als penningmeester. Die sociale en culturele sector blijft hij trouw. Van het bankwezen neemt hij afscheid: het is de hoogste tijd om plaats te maken voor de jongere garde – de rasechte Leidenaar is een nuchter man. 'Als je weg bent uit je vak, is je houdbaarheidsdatum beperkt.'

## Het afscheid

„Tien jaar geleden hadden we twee keer zoveel kantoorruimte als tegenwoordig. Aan twee verdiepingen op het Schuttersveld hebben we nu meer dan voldoende. De automatisering, hé. We hebben al –tig reorganisaties gehad. Ik was algemeen directeur voor de regio, maar die functie bestaat al een jaar of zeven, acht niet meer. Een doet alleen particulieren, de ander zakelijke relaties en ik ben sindsdien directeur midden- en kleinbedrijf voor het hele rijk, tot en met de Bollenstreek. En dan gaan we binnenkort wat reorganisaties betreft de laatste slag maken, waardoor het aantal bankmedewerkers nog verder wordt teruggebracht... dat is de reden dat ik nu vertrek.”

## Vleesgeworden (1)

„Ik stam nog uit de tijd dat het bankieren echt een vak was. Een ambacht. Je deed alles. Daar was de opleiding ook naar. Je moest eerst alle mogelijke afdelingen doorlopen. Kredieten, de afdeling buitenland, de kassa... in die drie jaar zag je alle facetten van het bankwezen aan je voorbij komen. Dat waren hele luxe omstandigheden. Daar is tegenwoordig helemaal geen tijd meer voor.”

## Jongensdroom?

„Als kind droomde je er natuurlijk niet van om bankier te worden. Kredieten, dat is iets. 'Het is zo gelopen', heet het dan. Mijn ouders hadden een assurantiekantoor. Daarvoor werkte mijn vader bij de Grofsmederij en had hij alle mogelijke andere banen gehad. Ik ben getrouwd met Roos Overdeest, uit de bekende Leidse Sierkan-zuivelfamilie. We komen dus allebei uit echte middenstandsgesinnen. Dat is één van de redenen waarom ik destijds bij de NMB (de voorloper van de ING) heb gesolliciteerd. De ABN, dat was me een tikkie te afstandelijk. De NMB was er echt voor de middenstand.”

## Nooit spijt

„Ik heb nooit spijt van die keuze gehad. Het is een heel leuk vak. Nog steeds ja, hoewel je de laatste jaren als bankier natuurlijk in een glazen hokje zit. Iedereen vindt wel iets van je. Er worden de raarste verhalen over je in het rond verteld. Vooral als je, zoals in deze tijd voorkomt, een bepaald krediet niet kunt verstrekken. Heel jammer, als je zelf weet dat je daar werkelijk alles voor uit de kast hebt getrokken.

Men spreekt ook veel in algemeenheden. Ik zal niet ontkennen dat er bij banken rare dingen zijn gebeurd en nog steeds gebeuren, maar je moet niet

## Paspoort

**Naam:** Roel van den Berg.  
**Leeftijd:** 60 jaar.  
**Woonplaats:** Leiden, geboren en getogen.  
**Functie:** Directeur kantoor Leiden/directeur business banking ING, rayon Leiden en de Bollenstreek. Hij werkte in totaal 34 jaar bij de ING.  
**Nievenfuncties:** voorzitter van de Stichting Werk en Onderneming (exploiteert bedrijfsverzamelgebouwen voor startende ondernemers, zoals Olga en Tieleman & Dros), de REDOV (Rijn en Duin Ontoerendgoed Vereniging) en de stichting Cum Laude (organiiseert concerten in Leidse hofjes), penningmeester Stichting Huisvesting Werken de Jongeren, Leidse Regio Kring en Sociëteit Amicitia (anno 1678), lid Raad van Toezicht Stichting Pieterskerk Leiden en het SieboldHuis  
**Burgerlijke staat:** getrouwd met Roos Overdeest, dochters Merel (32), Liselotte (30), Iris (27), twee kleinkinderen.

meteen 'verdacht' zijn als je zegt welk beroep je hebt. En dat is nu helaas wel zo. Maar er zitten heel veel goeie bankiers tussen, die iedere dag verspreidelijk hun best doen voor de klant.”

## De tijd

„De klantvredeheid moet omhoog. Die is de laatste jaren bij alle banken behoorlijk verslechterd. Dat is ook de tijd hè. Als je het 99 keer goed doet en één keer slecht, dan weten ze altijd die ene keer er uit te visen. Mensen zijn tegenwoordig assertiever en veeleisender. De maatschappij is verhard. Maar ja, dat weten we allemaal.”

## Harde banken

„Er is tegenwoordig zoveel regelgeving, het bankwezen is zo complex geworden. Maar starters, die met een goed plan komen, krijgen nog steeds krediet. Alleen vroeger kwamen ze met twee A4tjes al een heel eind. Tegenwoordig moeten ze met een uitgewerkt rapport komen.

Ook de tijd dat ik zelf kon bepalen aan wie ik geld leende, is voorbij. Als ik iemand die bij me aanklopte, kende, dan kon ik zelf zeggen: dit gaan we doen. De gegevens toetste ik pas achteraf. Dat spontane, dat menselijke kan nu niet meer. Je moet de klant, bekend of onbekend, eerst checken, je bent gebonden aan ratio, aan modellen – aan bureaucratie.”

## Klanten kennen

„Daarom is het ook goed dat ik nu wegga. Ik heb een enorme



Roel van den Berg in de Pieterskerk. Aan de restauratie mocht hij 'een klein steentje' bijdragen.

FOTO HIELCO KUIPERS

## Uren tellen

„Ook de hele contant-geldstroom is verdwenen. Vroeger stortte de hele middenstand van Leiden en omgeving op vrijdag en zaterdag hun geld bij ons in het luik. Elke maandagochtend, klokslag zeven uur, begonnen we met een mannetje of twintig, dertig, te tellen. Dat ging zo door tot een uur of elf. Je zat tussen zulke (wijst met zijn hand de hoogte in, red.) stapels bankbiljetten. Had je aan het einde een verschil van, bij wijze van spreken, een dubbeltje, dan

moest je weer helemaal opnieuw beginnen. Ja, in de praktijk paste iemand dat dubbeltje dan wel bij, maar de boel moest wel kloppen, want rekenkundig kun je aan twee kanten fout gaan.”

## Geld stinkt

„...En dan zeggen ze: geld stinkt niet, nou, geld stinkt wel degelijk! De biljetten uit de Leidse horeca, van de marktleden, de visboeren, de veemarkt: je rook al die luchtjes in de telkamer – dat was de beveiligde ruimte, die we er voor had-

den. Maar dan nog. Het was wel echt geld wat daar lag, met alle risico's van dien. Dat kan in deze tijd natuurlijk al lang niet meer.”

## Overval

„Ik heb één keer een overval meegemaakt. Dat was nog in de Haagse vestiging. We zaten net te tellen, toen er zeven man het kantoor kwam binnenstormen.

Ze hebben 1,2 miljoen gulden meegenomen. Het grootste deel van het geld is nooit teruggevonden. Ze zijn later wel gepakt. Een van onze personeels-

leden bleek zo 'vriendelijk' te zijn geweest om de sleutel van het kantoor te kopiëren... Ik heb er niets aan overgehouden, had er hooguit een dagje last van, maar ik ken medewerkers die er voor de rest van hun leven arbeidsongeschikt door zijn geworden.”

## Twintig jaar

„Van de 34 jaar dat ik bij de ING werk heb ik er twintig bij het kantoor in Leiden gezeten. Dat is redelijk bijzonder, ik weet het. Vaak zijn bankmensen na een paar jaar weer weg. Ik

ben – was – hier de enige constante factor. Dat lag natuurlijk ook aan mezelf, ik wilde nooit weg. Leiden is voor mij de enige echte stad. Daarom zit ik hier ook in allerlei clubjes en ben ik altijd aan het netwerken geweest.”

## Imago

„Ik was enig kind. Nooit last van gehad, ik had altijd veel vriendjes over de vloer. Daardoor kan ik met iedereen makkelijk omgaan. Een afstandelijk imago? Het klopt wel een beetje dat ik dat naar buiten toe zou kunnen hebben. Ik ben het niet, maar beroepshalve moet ik nu eenmaal altijd op mijn hoede zijn. Ik ben representant van een grote financiële instelling – ook in mijn vrije tijd. Ik heb daar in mijn gedrag ook privé rekening mee te houden. Daardoor ben ik altijd kwetsbaar. Maar iets kan lijken op wat het niet is.”

## Vleesgeworden (2)

„... Dat is dus één van de goede voornemens die ik heb gemaakt voor na mijn afscheid. Afvallen. Een kilo of tien, twintig. Tja, dat is het nadeel van dit beroep. Als bankier zit je teveel. Je stapt maar in die auto, want om nou van Leiden naar Hillegom te fietsen, dat doe je ook weer niet. En als je, zoals ik, in veel 'dingen' zit, komen er nogal veel uitnodigingen en ententes langs. Dat gaat vanzelf. Het is allemaal veel te gezellig.”

## Bestuursfuncties

„Het is een hele lijst. Ja. Hoe gaat zoiets, je zakt ergens in, dan blijven ze je vragen. Da's ook de valkuil. Ik ben gemiddeld drie avonden per week met die besturen bezig, los van de tijd overdag. Daarom zeg ik alleen 'ja' tegen functies die ik leuk vind, anders zou ik het niet kunnen opbrengen. En je moet ook 'nee' kunnen zeggen. Maar ik kan het ledereen aanbevelen, want het besturen is reuze leerzaam. Ik wist bijvoorbeeld niets van restaureren. Nu sta ik in de prachtig gerestaureerde Pieterskerk om me heen te kijken en denk ik: toch leuk dat ik hier een klein steentje aan heb bijgedragen.

Ik blijf de sociale en culturele sector ook trouw. De zakelijke valt nu af. Dat is niet erg. Als je weg bent uit je vak, dan is je houdbaarheidsdatum beperkt. Veel mensen realiseren zich dat niet en gaan dan in hun eentje een adviesbureau beginnen, maar hun kennis is binnen een jaar verouderd.”

## Netwerker

„Ik was al die jaren altijd overal bij, ja, maar de laatste jaren was het zakelijk netwerken al minder geworden. Ik laat dat nu aan de jonge garde over. Je wordt ouder – jonge ondernemers moeten je met jonge bankiers zaken laten doen. Een 25-jarige directeur neemt mij als zestigster toch niet meer serieus! Daar heb ik geen moeite mee. Dat hoort bij het ouder worden. Je moet oppassen dat je niet met een belerend vingertje naar jonge mensen gaat wijzen.”

MIEP SMITSDO-DE GRAAFF