



René Peerboom voor de Singapore River. De historische pakhuisen zijn Boat Quay, een bekende toeristische attractie. Op de achtergrond de moderne kantoorgebouwen van het business district

## Werken in Singapore

# ‘Veel zaken worden geregisseerd’

René Peerboom werkt al z'n hele loopbaan bij KLM. Toen hij op een gegeven moment bij KLM Cargo ging werken, kon een functie in het buitenland niet uitblijven. 'Azië is "the place to be" in het vrachtvervoer. En het Azië-regiokantoor is in Singapore gevestigd.'

### *Kun je in het kort iets over je carrière vertellen?*

'In 1996 ben ik begonnen bij KLM Passagiers als business analist in *revenue management*. In 1999 ben ik overgestapt naar KLM Cargo als director Express Services. Na drie jaar leiding te hebben gegeven aan de Sales en operatie van de expressproducten, ben ik begonnen bij Customer Service. Aanvankelijk was ik verantwoordelijk voor de wereldwijde Development- en Support-afdelingen. Daarna ben ik in Singapore regiomanager Customer Service geworden. Na de commerciële integratie van Air France Cargo en KLM Cargo vervul ik deze functie voor het beide luchtvaartmaatschappijen.'

### *Hoe ben je in deze functie en dit land terechtgekomen?*

'Na ervaring te hebben opgedaan in een aantal verschillende disciplines was een functie in het buitenland een logische volgende stap. Azië is voor Air France Cargo -KLM Cargo de grootste regio. Het Azië-regiokantoor is in Singapore gevestigd.'

### *Waarom heb je voor werken in het buitenland gekozen?*

'Zakelijk gezien was het een logische stap in mijn carrière en ik wilde graag weer een functie met relatief veel vrijheid. Daarnaast is Azië "the place to be" in het vrachtvervoer. Ik wilde het van dichtbij meemaken. Ook privé gezien was dit het ideale moment om naar het buitenland te gaan. We wilden beiden graag een tijd in het buitenland wonen en mijn partner was net in verwachting van ons eerste kind. Azië is een prachtig gebied om te wonen en te werken.'

### *Waarnee houd je je vooral bezig?*

'Air France Cargo-KLM Cargo Customer Service heeft negentien vestigingen in Azië. De customer service-teams houden contact met onze klanten (de forwarders) voor reserveringen, statusinformatie en after sales van hun zendingen. Daarnaast spelen ze een belangrijke rol in de verkoop gedurende de laatste dagen voor vertrek. Op dit moment ligt mijn focus op de integratie van Air France- en KLM-teams en de ontwikkeling en implementatie van

een nieuwe, gezamenlijke manier van werken. In een gemiddelde week besteed ik de helft van mijn tijd aan “running business” en de helft aan projecten.’

#### *Wat kenmerkt de cultuur van dit land?*

‘In Singapore spelen relatie, respect en status een belangrijkere rol dan in Nederland. Mensen zijn minder direct en zullen niet snel boos worden of frustratie tonen. Dat is namelijk gebrek aan controle. De “doe maar gewoon”- en “mouwen opstropen”-attitude van de Nederlanders vinden ze raar. Ik ken bedrijven waar medewerkers vreemd opkijken als de manager zelf naar de koffiemachine loopt. Lokale zakenrelaties vertellen dat je in het weekend in je huis hebt geklust, is vaak niet goed voor je status. Dan denken ze dat je geen vakman kunt betalen.

#### *Wat vind je aantrekkelijk aan het land? En wat juist niet?*

‘Singapore heeft een prima combinatie van westerse voorzieningen en Aziatische kenmerken. Het tropische klimaat zorgt voor een prachtige woonomgeving. Er trekken dagelijks apen door onze tuin en incidenteel een python of cobra. Hoewel Singapore in eerste instantie westers lijkt speelt de Chinese, Indiase en Maleisische cultuur een belangrijke rol in het dagelijkse leven. “Fish head curry” en “chicken feet” zijn populaire gerechten. De overheid in Singapore regelt alles tot in de puntjes. Hierdoor zijn de plantsoenen netter dan enig ander land dat ik ken, is rekeningrijden al bijna tien jaar succesvol ingevoerd en heeft de overheid campagnes voor verkeersgedrag tot en met geboortegroei. Dat geeft soms wel het gevoel dat veel zaken geregisseerd worden.’

#### *Wat zijn de specifieke Nederlandse karaktertrekken die je daar helpen of juist tegenwerken?*

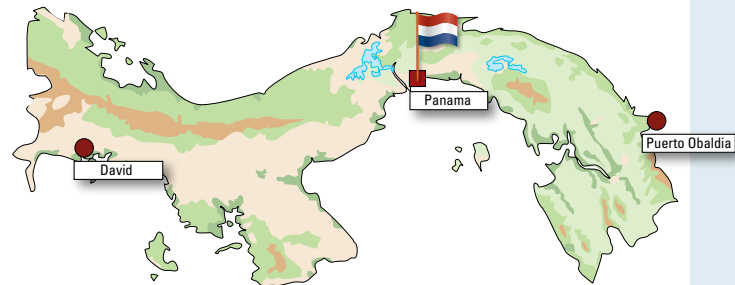
‘Nederland en Singapore zijn beide kleine landen met een internationaal karakter. Dat maakt het Singaporese en Nederlandse zakenmensen op de buitenwereld gericht zijn. Het verschil is dat Nederlanders vaak te direct zijn. Dat wordt in Singapore – en trouwens heel Azië – niet gewaardeerd. Het getuigt niet van respect.’

#### *Lukt het een beetje om in te burgeren?*

‘Als nieuwkomer is het relatief makkelijk om een groep van vrienden en kennissen op te bouwen in de grote internationale gemeenschap hier. Zeventig procent van Singaporese bevolking is Chinees. Vriendschappen opbouwen met de Chinezen is veel moeilijker. Dit beperkt zich bij ons tot een kleine groep mensen.’

#### *Hoe combineer je werken in het buitenland met je gezinsleven?*

‘Ik moet voor mijn werk veel reizen. Hierdoor ben ik ‘s avonds vaak niet thuis of een aantal dagen weg. Ik houd bewust de weekenden vrij voor het gezin. De dagen dat ik in Singapore werk, ben ik flexibel in de werktijden. Hierdoor kan ik bijvoorbeeld eerder naar huis en maak ik het werk af als de kinderen in bed liggen.’



## PROFIEL RENÉ PEERBOOM (1971)

**Opleiding:** Technische bedrijfskunde, TUE

**Functie:** director Customer Service Asia

**Standplaats:** Singapore

**Toeristische trekpleisters:**

Chinatown en Little India

**Voertaal:** Engels

**Spreekt ook vloeiend:** Duits

**Werkweek:** 45 uur (plus ongeveer 15 uur reizen)

**Thuisituatie:** partner Juliette, dochter Isabelle (2) en zoon

Bram (4 maanden) wonen ook in Singapore

**Mist het meest aan Nederland:** broodje filet américain

**Mist het minst aan Nederland:** gebrek aan servicegerichtheid bij veel mensen in de dienstverlening

**Vrije tijd:** kinderen, hardlopen, tennis, duiken

**Tip zakendoen in Azië:** ‘Val niet met de deur in huis. Neem de tijd en toon respect.’

### Air France Cargo-KLM Cargo

Voor vrachtovervoerder Air France Cargo-KLM Cargo werken wereldwijd tweeduizend mensen in het geïntegreerde deel van de twee luchtvaartmaatschappijen, verdeeld over 167 vestigingen. De resterende ongeveer drieduizend mensen werken in het operationele activiteiten die voorlopig specifiek per luchtvaartmaatschappij blijven. In Singapore werken ongeveer zestig mensen voor Air France Cargo en KLM Cargo, verdeeld over twee vestigingen.



Het pand PSA Vista waarin Air France-KLM Cargo zetelt. Op de voorgrond een beeld uit het themapark Haw Par Villa en op de achtergrond de haven met containers.