

## H3ROES en de helden van het NNK

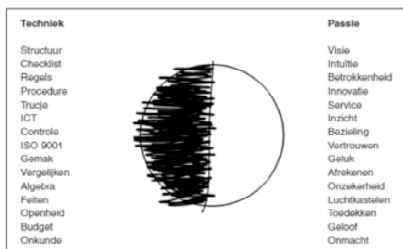
*Eind 2014 hebben 24 klantgedreven professionals (vanuit zeer diverse achtergronden) met elkaar nagedacht over de belangrijkste trends voor klantgericht ondernemen. Dit leidde tot de Klantrede 2015...een trendoverzicht dat niet onopgemerkt is gebleven. De rede werd meer dan 6.000 keer gedownload en de laatste uitzending van BNR's klantenshow was eraan gewijd. Wie het leest wordt meteen duidelijk dat de klant veranderd is, de wereld veranderd is en dat bedrijven en ondernemers aan de vooravond staan van een nieuwe tijd.*

Voor de NNK was dit aanleiding genoeg om een avond te organiseren voor haar kwaliteitsprofessionals. Rob Beltman (H3ROES) en Annerieke Donselaar (Kwaliteitskwesities) zijn met de deelnemers op zoek gegaan naar de frictie én de verbinding tussen klantgerichtheid en kwaliteitsmanagement.

In zijn inleiding op de avond gaf Rob aan dat klantgerichtheid op een kruispunt staat. De complexe opgave voor organisaties is om klanten de meest vooraanstaande plek in het businessmodel te geven. Klanten willen meedenken, input leveren, eerlijke antwoorden op hun vragen en op een persoonlijke, directe manier benaderd worden.

Medewerkers zullen meer ruimte willen én moeten nemen om kwaliteit op een nieuwe manier betekenis te geven. Dit vraagt voor een belangrijk deel om 'ontorganiseren'. Maar dat staat haaks op de trend naar betere risicobeheersing en control in veel branches. Misschien is het wel een botsing van twee werelden: die van de controle, de beheersing en de lineaire groei naar een wereld van creativiteit, van bevolegenheid en meer circulaire waardecreatie.

### Waar gaat het over?



De succesverhalen van nu laten zien hoe het ook kan: CitizenM verandert het begrip 'business hotel' radicaal en AirBnB is zonder 1 euro te investeren in vastgoed de grootste verhuurder van kamers geworden. Het zijn aansprekende voorbeelden van een nieuwe organisatiewijze, waar de klantwens centraal staat en de klant mee doet in het business model. Ook de traditionele bankensector heeft met KNAB een nieuwe speler in het veld bij wie de K van klant vóór de B van bank staat. Het Duitse Fidor gaat nog verder en laat klanten onderling bankieren: zij faciliteert wat ze zelf noemt "Banken mit vrienden".

Het kan dus, maar dat wil niet zeggen dat het eenvoudig is. We voelen ons soms gevangen in de toenemende regelgeving van de overheid, de eisen van de norm en de druk op prijs en efficiency. Tegelijk was er op deze avond veel herkenning bij de 5 trends uit de klantrede, die stuk voor stuk vertaald werden naar een impact op kwaliteitsmanagement.

- Meer bewust zijn, duurzaamheid
- Collaborative economy; het samenwerken buiten de gebaande padjes
- Klant als mens staat centraal: emotioneel en sociaal, meer dan afnemer
- Omgaan met digitalisering: society 3.0
- Persoonlijk en dienend leiderschap

#### Bewust zijn & Kwaliteitsmanagement

Aan het thema duurzaamheid hingen voor de deelnemers meteen keurmerken vast, die aangeven in hoeverre stakeholderbelangen gediend worden, duurzaam gewerkt wordt en dergelijke. Worden we ons van dergelijke normenstelsels nu meer of minder bewust van de echte duurzaamheid? Zijn ze een intern instrument, of hebben ze ook betekenis richting de klant?

#### Collaborative Economy & Kwaliteitsmanagement

Bij de deeleconomie zien we spanning ontstaan tussen perfecte producten en diensten afleveren voor de klant, of samen werken aan verbeteringen, waardoor je misschien juist bèta-releases uitbrengt die 'onaf' zijn. En hoe meet je kwaliteit als de klant co-producent was? Is de klant nog wel objectief? Is nog wel vast te leggen wie welke prestatie leverde? Het is een geheel andere invulling van kwaliteit: niet de kwaliteit van het product of de dienst staat centraal, maar van de beleving en van de interactie.

#### De klant als mens centraal & Kwaliteitsmanagement

Dat de klant als mens meer centraal moet staan, is niemand het mee oneens. Maar het botst voor de groepen die erover discussieerden wel met principes van efficiency en gelijkheid. Kortom: is kwaliteit gedefinieerd vanuit de ogen van de gebruiker en diens individuele beleving, of moeten we vasthouden aan een generieke standaard, vanwege efficiency? Het denken begint vaak aan de kant van de controle, de regie, de procesvoering. De oplossing ligt juist bij focus op de klant, de waarde en de beleving die daarvoor geboden moet worden.

#### Society 3.0 & Kwaliteitsmanagement

Digitalisering wordt door kwaliteitsmanagers onomstotelijk als kans gezien. Niet alleen voor het eigen vak (meer is meetbaar en analyseerbaar), maar ook voor de manier waarop de hele organisatie klanten bedient. Uiteraard zijn de kwaliteitsrisico's hier levensgroot: compliance met strenger wordende regelgeving staat soms haaks op de vraag om dataregistratie en uitwisseling van diezelfde regelgever.

#### Dienend en persoonlijk leiderschap & Kwaliteitsmanagement

Het belangrijkste is het besef dat intrinsieke motivatie van medewerkers de enige motivatie is. Iedere extrinsieke sturing leidt af van het helpen van de klant en toe naar 'het koekje' of 'de bonus'. Om mensen intrinsiek te motiveren zul je ze letterlijk 'zin moeten geven' en 'ruimte moeten geven'. Dienend leiderschap en persoonlijk leiderschap liggen logisch in elkaars verlengde. Maar is dat ook zo voor de kwaliteitsmanager?

Maakt hij of zij het verschil door persoonlijk leiderschap of is men juist dienstbaar? Of zit in het vak besloten dat men sturend, normatief en controlerend is? Dat levert meer discussie op dan we in 1 avond aan konden, maar zette op een positieve manier aan tot kritisch denken.

Kwaliteitsmanagement en klantgericht ondernemen gaan heel goed samen. Tenslotte is continu verbeteren de reden van ons bestaan. Het vraagt echter om een nieuw perspectief, een andere manier van kaders scheppen. We gaan en zijn allicht al goed op weg naar een volgende generatie kwaliteitsmanagement. Zoals een van de deelnemers het verwoordde: "de Kwaliteitsmanager van nu wil niet meer vinken, maar vonken."

*Wil je verder nadenken over of aan de slag met vernieuwende manieren om kwaliteitsmanagement vorm te geven binnen jouw organisatie, bel of mail dan Annerieke (06-21225782 of [annerieke@kwaliteitskwesties.nl](mailto:annerieke@kwaliteitskwesties.nl)) of Rob (06-24245385 of [Rob@H3ROES.nl](mailto:Rob@H3ROES.nl)).*

Rob Beltman



Annerieke Donselaar

