

De Klantrede 2017

Kasteel Woerden, 8 December 2016

De Klantrede 2017

Klantrede 2017: de oorsprong

Op donderdagmiddag 8 december hebben meer dan 35 professionals, allen helden op het gebied van klantgericht ondernemen, wederom hun krachten gebundeld om de klantrede 2017 op te stellen. Het is daarmee het resultaat van een unieke samenwerking tussen specialisten, die klanten centraal willen stellen in hun eigen onderneming en daarbij inspiratiebron willen zijn voor anderen.



"Echt luisteren, dat is jezelf open stellen, zonder agenda, om te horen en voelen wat anderen zeggen."

"Versimpelen is complex maatwerk. De beste technologie is er gewoon, onzichtbaar en natuurlijk...altijd aan en aanwezig, als verlengstuk van ons menselijk systeem."



"Ga vol voor het succes van je klant en maak het leuk: als je samen gelachen of iets gevierd hebt, wordt alles anders. Dan heb je verbinding op een heel ander niveau."

De Klantrede is een initiatief van H3ROES. H3ROES is een coöperatieve vereniging van professionals die zich samen tot doel hebben gesteld Nederland klantgerichter te maken. Dat doen wij door mensen te inspireren, te trainen, te coachen en hands-on te begeleiden. Klantgericht ondernemen gaat bijna altijd over het maken van een belangrijke 'switch' binnen de organisatie: niet alleen in de klantbenadering, maar ook en juist in de cultuur, het leiderschap en het business model. Het gaat over dromen, denken en doen en daarmee over een succesvolle verbinding van Hart, het Hoofd en de Handen. De H3 van H3ROES komt daar vandaan.

Al vanaf de eerste klantrede, in 2015, streeft H3ROES naar een breed samengesteld gezelschap van klantgedreven professionals uit een veelvoud van sectoren en disciplines. Zo troffen mensen met een achtergrond in onder andere Hospitality, IT, Finance, Transport, Overheid, Onderwijs, Volkshuisvesting en Zorg elkaar. Ondernemers die net gestart zijn en ondernemers met jarenlange ervaring, maar ook managers in nationale en multinationale organisaties. Door deze diversiteit wordt de klantrede des te sterker.

Op 8 december kwamen alle deelnemers bijeen om in een middag tot de essentie te komen door hun individuele input te bespreken, hun visie en ervaring te bundelen en er één integrale Klantrede van te maken. Aan de individuele voorbereiding op deze middag is door H3ROES een viertal

open 'hoofdvragen' ontleend. Deze vragen zijn door middel van brainwriting door eenieder beantwoord en daarna door de tafelgenoten verrijkt, waardoor aan iedere tafel 8 tot 10 verschillende paden zijn bewandeld. De krachtigste antwoorden zijn overgenomen en in een interactieve groepsdiscussie teruggebracht naar 3 tot 4 essentiële thema's. Deze zijn plenair bediscussieerd, om de belangrijkste trends voor 2017 te ontleen. Tot slot is er door H3ROES één integrale Klantrede van geschreven. Deze is dezelfde middag voorgedragen aan de co-creërende professionals.

VIDEO SFERBEELD

VIDEO VOORDRACHT

Het is in onze ogen een heldere samenvatting van de belangrijkste uitdagingen waar het Nederlandse bedrijfsleven in 2017 voor staat om succesvol en oprecht klantgericht te ondernemen, en daarbij de optimale combinatie te maken tussen de talenten en competenties van mensen en de mogelijkheden van digitale technologie. Misschien is de belangrijkste boodschap wel "klantgerichtheid is zeker geen koud kunstje". Het vraagt passie en professionaliteit, toewijding en talent, kracht en kwetsbaarheid!

Wij zijn uiteraard benieuwd naar uw mening en reactie op De Klantrede 2017. Deel uw reactie of reflectie via **INFO@H3ROES.NL** of via twitter (**@H3ROES_NL** of **#Klantrede**)

**Anja Deelen****Annette van der Meene****Camiel Notermans****Dennis de Klein****Robert Benninga****Mehmet Genc****Saskia van der Schoot****Sjoerd Hooftman****Elena Enthoven****Gerrita van der Veen****Ineke van der Ouderaa****Jan Willem Tellegen****Marjolein Kijzerwaard****Wilbert Lek****Willem Brethouwer****Wes Wierda****Jochum Stienstra****Judith van Riet****Jurgen Bomas****Mascha Buiting****Marion Dieleman****Anne van Putten****Arlette Bout****Baukje Stam****Etienne Jager****Evelien Dieleman**

De Auteurs

Alle auteurs van de Klantrede 2017 hebben één ding gemeen, zij hebben de passie om boven alles klanten centraal te stellen in hun bedrijfsvoering. Zij zijn een intrigerende mix van fris- en omdenkers. Zij durven de status quo uit te dagen, vinden dat het anders moet en kan in Nederland. Dagelijks adviseren zij vanuit hun eigen professie tal van organisaties of staan zelf aan het roer van Nederlandse en Internationale organisaties. De verbinding tussen deze professionals is het fundament geweest voor de totstandkoming van De Klantrede 2017.

**Gerard Struijf****Hanno de Schipper****Jan-Willem Hoogeweegen****Mark Verver****Monique van den Heuvel****Rianne Klein Geltink****Rob Beltman****Rob de With****Ronald Provoost****Walter Hottinga**

De Klantrede 2017

Kasteel Woerden, 8 december 2016

Beste klantgenoten,

Met enorme trots en groot enthousiasme mag ik als voorzitter van de coöperatie H3ROES vandaag de derde Klantrede voordragen. We hopen en verwachten natuurlijk dat deze klantrede weer een nuttig houvast zal zijn voor iedereen in Nederland die in 2017 nog klantgerichter, klantgedrevener of mensgerichter wil ondernemen. Het gaat ons niet zozeer om hoe je het noemt, maar om wat klanten, medewerkers en de BV Nederland daar uiteindelijk van merken.

We hebben een boeiende reis met elkaar achter de rug. Ruim 35 professionals hebben in een extreem kort tijdsbestek elkaar gevonden en hun unieke visies, ervaringen, meningen en hun eigen kijk op klantgerichtheid met elkaar verbonden. We hebben dat op een bijzondere manier gedaan. Door vanuit de vooraf verzamelde input belangrijke hoofdvragen, of hartvragen, te benoemen en vervolgens op elkaars hersenspinsels voort te borduren, ontstonden veel verschillende paden. Die brachten ons naar misschien wel heel onverwachte antwoorden. Jullie hebben samen de essentiële antwoorden geformuleerd op alle hoofdvragen.

De klant als vriend

Natuurlijk begint het bij de klant, die we als vriend willen hebben. Met wie we successen willen vieren en plezier willen hebben. Want het succes van de klant, wat zich vertaalt in waardevol en betekenisvol zijn voor klanten, daar doen we het voor. In 2017 moet, nog meer dan voorheen, het gaan om samen succesvol zijn.

Daarvoor is het meer dan ooit noodzakelijk om de klant als individu, als mens te kennen. Dialoog is daarvoor enorm belangrijk, want in de interactie ontstaat pas echt een relatie. Als klanten in het contact voelen dat de mensen met wie zij zaken doen passie hebben voor hun vak en verantwoordelijkheid nemen om samen resultaat te boeken, dan worden ze enthousiast.

Zijn in plaats van doen

Jaloers kijken ambitieuze klantgerichte ondernemers naar bedrijven die spontaan, en verrassend zijn, omdat ze oprechte aandacht aan klanten geven. Ze doen het niet, ze zijn het gewoon. Het is geen kunstje, maar echt kunde.

De Klantrede 2017

Wat maakt nu het verschil tussen een organisatie die alle processen op orde heeft, die allerlei klantgerichte initiatieven netjes heeft uitgerold en een organisatie bij wie het echt klopt? Tussen vinken en vonken? Authenticiteit is een sleutelwoord voor verbinding. Is het echt? Ben je oprecht? Ken je jezelf, en dus jouw talent en unieke onderscheidende waarde als organisatie, maar ben je ook kwetsbaar?

Organisaties die het echt zijn verbinden de unieke passies, competenties en talenten van hun medewerkers met die van andere collega's, partners en met die van hun klanten. De grens tussen IK, WIJ en ZIJ vervalt. Ze barsten van zelfkennis, vertrouwen en creativiteit.

Mensgedreven

Klantgerichte of liever misschien nog mensgedreven organisaties staan echt in verbinding met hun klanten. Dat heeft niets te maken met 'hard' of 'zacht' zijn. Ziel en zakelijkheid staan niet tegenover elkaar, maar versterken elkaar. De sterkste en beste presterende organisaties gaan niet uit van regeltjes en controle, van macht en angst, maar van passie en creatie. Ze geven medewerkers de ruimte

geven om hun talent te ontwikkelen, hun creativiteit te ontplooiën en gewoon zichzelf te zijn en te ontwikkelen.

Dat zagen we ook vanmiddag gebeuren: mensen met unieke talenten, vanuit allerlei 'walks of life' en met diverse specialismen of ervaring in uiteenlopende sectoren hebben zichzelf verbonden aan een doel en hebben dat met veel energie en succes bereikt. Dat voelt natuurlijk, maar zo vanzelfsprekend is dat niet.

Om het 'gewoon te laten gebeuren' heb je structuur nodig, maar ook goede randvoorwaarden en discipline. Waar we mensen meer ruimte willen geven, moeten we ook heldere kaders en goede ondersteuning bieden. Dat is soms menselijke ondersteuning, van een leider of coach, maar ook technische ondersteuning, om digitaal te verbinden.

Connected Reality

We leven immers in een connected reality, waarin technologie niet meer weg te denken is uit onze menselijke wereld. Misschien zelfs wel niet meer uit het menselijk lichaam, over enige tijd. Het echt verbinden, daar zijn we het over eens, gebeurt van mens tot mens. Maar dat kan en zal steeds vaker met tussenkomst van, of



"Mensen organiseren zichzelf wel. Ook de behoefte aan leiderschap is vanzelfsprekend. Niet om anderen te zeggen wat te doen, maar om richting, helderheid en kaders te scheppen."

De Klantrede 2017

ondersteund door digitale hulpmiddelen zijn. Sociale media, virtual reality, machine learning, big data ... de grenzen worden nog iedere dag verlegd en de mogelijkheden zijn eindeloos.

Klantgedreven organisaties staan open. Open voor de mogelijkheden van technologie, natuurlijk. Maar ook open, omdat ze niet alleen van binnen naar buiten gericht zijn, maar juist technologie gebruiken om buiten naar binnen te halen. Ze geven klanten een plek in hun eigen organisatie. Een organisatie, waarvan de grenzen steeds meer vervagen. Omdat enthousiaste klanten halve medewerkers zijn, partners de organisatie naadloos aanvullen, en contactkanalen vermengen en versmelten.

Van signaleren naar acteren

Wat zijn de concrete tips die we klantgericht ondernemers mee kunnen geven, zodat zij in 2017 een volgend niveau in hun klantgerichtheid kunnen bereiken? Dat waren er heel veel. Een uitgebreide lijst zal zeker nog als bijlage bij deze klantrede verschijnen. Maar een paar hoofdlijnen willen we er natuurlijk uitpikken. Om eerst maar aan te sluiten bij die 'connected reality'

Hou de verbinding

Die vervagende grenzen tussen digitaal en fysiek, tussen wat medewerkers doen en wat klanten doen, zijn voor sommige mensen een uitnodiging om te gaan ontdekken en pionieren. Dat levert mooie klantgedreven 'disruptors' op. Maar anderen voelen verlamming en zijn angstig. We moeten de verbinding met mensen die niet makkelijk meekunnen in het geweld van een digitaliserende, grenzeloze samenleving niet verliezen. We moeten blijven luisteren, aandacht geven en vertrouwen geven.

Daarvoor moet de knop om. Van communiceren naar luisteren. We moeten echt wat anders doen dan praten, uitleggen, informeren en zenden. Uitnodigen, faciliteren, participeren, betrekken ... dat zijn de woorden die we in 2017 juist willen horen. De klant mag van 'zij' naar 'wij', en dus van 'degene voor wie wij het doen' naar 'degene met wie wij het doen'. Klanten helpen ons zo ook te ontdekken wie we echt zijn, welke waarde we samen kunnen realiseren hoe we echt succesvol kunnen zijn.

De weg naar die verbinding is heel simpel. Organiseer open plekken, cafe's of pleinen, waar klanten en medewerkers elkaar tegenkomen.

De Klantrede 2017

Zorg dat elke medewerker regelmatig klantcontact heeft. Hoezo 'de backoffice heeft interne klanten'? Klantgerichtheid is van iedereen in de organisatie. Moeten we daar een Chief Listening Officer of Chief Customer Officer voor hebben? Misschien tijdelijk, omdat je nu eenmaal eerst ergens echt op moet trainen en het moet verbijzonderen, voordat je het ook echt allemaal kunt. Het middel mag heel even het doel zijn, maar we mogen er geen kunstje van maken. Anders gezegd: zorg dat je luistert omdat je het wilt horen, niet omdat het moet.

Ont-regelen en ruimte hebben

Een uitdaging is ook om in 2017 echt te zorgen dat je gaat ont-regelen en ruimte gaat geven...of mensen vertrouwen geeft om ruimte te nemen. Want sommige kaders geven veiligheid en helderheid, maar veel te veel zaken zijn ingeregeld en hebben het hart en de creativiteit uit de klantrelatie georganiseerd.

De tips van de helden die hier vandaag aanwezig waren zijn simpel en krachtig: Stel iedere regel ter discussie, vanuit de

bedoeling. Vraag je weer af waarom de regel er is. Gooi daarnaast de managementboeken in de hoek, maak er ook geen beleid voor, maar ga het gewoon doen. Doen is het nieuwe onderzoeken. Of zoals ook werd gezegd: "A journey of a thousand miles starts with a single step". Als je die reis nieuwsgierig aangaat, door de ruimte te nemen om de vraag achter de vraag op te zoeken, dan kun je je al niet meer aan standaard processen houden. Dan weet je waarom je het doet, waar je aan bijdraagt.

Ken je kernwaarde(n)

De echte en grote uitdaging is om vanuit de kern als organisatie waardevol te zijn. Te weten wat jou drijft en uniek maakt. Dat staat in schril contrast met het slappe vier- of vijftal bullets op een sheet bij het ondernemingsplan, wat de kernwaarden bij menige organisatie zijn. Hoe kom je in 2017 dichterbij de kern van jouw waarde voor de klant?

Je moet durven delen waar je zelf blij van wordt en wat je drijft. Niet wat je doet, maar wat jouw passie en principes zijn. Daarnaast zul je



Rob Beltman, voorzitter van H3ROES, verwerkte de levendige discussies tot een klinkende Klantrede, die voor 2017 houvast biedt aan klantgerichte professionals



“Ruimte ontstaat als je ont-moet, ont-regelt en ont-dekt. Dan kunnen mensen met vertrouwen hun unieke talent inzetten en grenzen verleggen.”

“Je kunt grenzen steeds verleggen, of ze laten vervagen en verdwijnen. Stel je open en kwetsbaar op, door anderen uit te nodigen in je keuken, dan wordt ‘ik en zij’ gewoon ‘wij’.”

De Klantrede 2017

Iedereen in je omgeving, van klanten tot medewerkers en partners, regelmatig moeten vragen om feedback. Zo helpen ze je door een spiegel voor te houden om in je kracht te komen en te blijven. Als je dat durft, dan kun je ook de volgende stap zetten. Door je te beseffen dat je er niet alleen bent om problemen van klanten op te lossen, maar je ze ook kunt vragen om jouw dilemma's en issues mee op te lossen.

Verleg je grenzen

De laatste uitdaging is om echt grenzen te verleggen als individu en als organisatie. Verlaat de vertrouwde en veel te vaak gebaande baden. Keer je bij de transformatie van je organisatie niet naar binnen, maar naar buiten. Maak contact en zoek juist de openheid op. Dat is makkelijk gezegd, maar vraagt tegelijkertijd om een gevoel van vertrouwen, veiligheid en goede ondersteuning. Zonder geborgenheid, geen openheid. Zonder eigenheid, geen verbinding. Het gaat dus om balans vinden.

Dat is net als met lopen. Je zet stappen vooruit met een linker en een rechterbeen, met wat je misschien 'zacht' vindt en 'hard'. Want het versterkt elkaar. Zonder die twee benen is er geen balans. Heb dus

de discipline om onaflatende aandacht voor de klant en voor jouw medewerkers echt goed in te regelen. Want succes is geen toeval, maar het resultaat van iedere dag dat doen wat nodig is om dromen te realiseren en grenzen steeds een beetje te verleggen.

Ik wens jullie namens alle H3ROES van harte toe dat je in 2017 je grenzen opzoekt, samen met je klanten, en partners, samen met de helden die je al kent en met helden die je nieuw ontdekt. Dan zetten we een belangrijke stap naar een Klantgerichter Nederland.

Aldus gecreëerd en uitgesproken op 8 december 2016 te Woerden.

Over H3ROES

H3ROES is een coöperatieve vereniging van professionals die samen de ambitie hebben om Nederland klantgerichter maken. Het zijn specialisten, op gebieden die sterk met klantgericht ondernemen te maken hebben, zoals onder meer marketing, sales, HR en leiderschap.

H3ROES gelooft in een ander economisch model, waarin positieve belevingen van mensen, in hun rol als klant of medewerker, zorgen voor duurzame waardecreatie. Om integraal klantgericht te kunnen werken, moeten vele stukjes van de puzzel bijeen komen.

Met Hart, Hoofd en Handen komen we elke dag een stukje dichterbij deze ambitie. Door te dromen, denken en doen. Wij geloven namelijk dat mensen gelukkiger worden van klantgerichtheid en dat het tegelijkertijd ook ‘better business’ is.



Rob Beltman heft het glas na het presenteren van de Klantrede 2017

Onze H3ROES

H3ROES
Havenstraat 13b
3441 BH Woerden

☎ 0348 745609
✉ info@H3ROES.nl
🐦 @H3ROES_NL
🏠 www.H3ROES.nl



Bekijk onze helden

Rob Beltman
Arlette Bout
Hanno de Schipper
Jan-Willem Hoogeweegen
Etienne Jager
Rianne Klein Geltink
Annette Schenk
Baukje Stam
Gerard Struijf
Monique van den Heuvel
Willem van Putten
Anne van Putten
Mark Verver
Rob de With
Ronald Provoost
Alexander Singewald
Evelien Dieleman

rob@H3ROES.nl	06 24 24 53 85
arlette@nivsl.nl	06 14 59 88 02
hanno@H3ROES.nl	06 52 39 31 71
jan-willem@hoogeweegen.nl	06 50 24 86 68
etienne@H3ROES.nl	06 14 91 05 84
rienne@H3ROES.nl	06 83 98 40 08
annette.schenk@hu.nl	06 18 83 65 74
baukjestam@live.nl	06 22 50 23 54
gerard@H3ROES.nl	06 53 35 32 32
monique@echtwaarmaken.nl	06 51 10 61 51
willem@H3ROES.nl	06 53 35 89 19
anne@H3ROES.nl	06 14 44 78 90
verver@adobe.com	06 13 13 43 34
rdewith@atworksolutions.nl	06 53 91 56 79
ronaldprovoost274@gmail.com	06 55 78 63 52
singewald@me.com	06 53 32 71 79
evelien@trendcult.nl	06 53 32 71 79

