

SUCCESS DOOR GOED TE LUISTEREN NAAR KLANT EN MEDEWERKER

QNH doet het erg goed. Omzet en werknemersbestand zijn in vier jaar tijd met de helft gestegen. Dit succes komt natuurlijk niet zomaar uit de lucht vallen. CEO Hen Snackers en CFO Erwin van den Bosch stellen dat goed luisteren naar de - trouwe - klanten en de eigen medewerkers cruciaal is. Daarnaast doet een dynamische markt- en technologiefocus ook een duit in het zakje.

QNH heeft sinds 2013 'themapgebieden' benoemd en daar zijn de activiteiten op gericht. Momenteel zijn dat business analytics, cloud, digital experience en collaboration. Deze themagebieden hangen met elkaar samen en convergeren. De focus heeft het bedrijf goed gedaan, getuige een gestage groei. Van den Bosch: "2016 was een absoluut recordjaar. We hebben een netto-omzet van 67 miljoen euro gerealiseerd en zijn gegroeid naar 470 medewerkers. Voor de komende jaren verwachten we in consulting een verdergaande omzetgroei van 10-15% per jaar. Onze procentuele EBITDA gaat richting de 10% en daar ben ik trots op, want er zijn genoeg grote system integrators die daar ver onder zitten of zelfs rode cijfers schrijven."

RIJNLANDS MODEL

De directeuren hebben nog meer verklaringen voor het succes. QNH profileert zich als een 'trusted advisor' die langetermijnrelaties met zijn klanten aangaat. Dat leidt volgens Van den Bosch tot steeds interessantere projecten, een ontwikkeling die de medewerkers zeer op prijs stellen. Verder is volgens Snackers belangrijk dat het bedrijf continu profiel en themagebieden aanscherpt en de positie als early adopter in het vizier houdt. Snackers: "We kunnen daardoor onze relaties bij de hand nemen om de IT-vernieuwing en digitale transformatie in goede banen te leiden. Van legacy naar web naar app om zo het digitale kanaal te ontsluiten. Onze klanten profiteren van het feit dat wij belangrijke trends vroegtijdig signaleren en daar kennis in opbouwen. Verbinden, vertrouwen en

vakmanschap, de kern van het Rijnlandse model, daar gaat het om. Neem bijvoorbeeld Vodafone. Daar zijn we acht jaar geleden met een kleine consulting-opdracht begonnen. Nu begeleiden we ze voor hun digitale transformatie als partner met fundamentele trajecten."

GEESTELIJKE BEREIKBAARHEID

De cruciale succesfactor is volgens Snackers de 'geestelijke bereikbaarheid': het vermogen om goed te luisteren. Naar klanten én naar medewerkers. "Onze organisatie kent maar drie lagen: directie, management en professionals. Er is daardoor een heldere communicatie. Consultants weten heel goed wat de koers van het bedrijf is, en omgekeerd weet het management precies wat er leeft bij de consultants. We zijn niet verkokerd en hebben geen grote stafafdelingen. Daardoor vermijden we ruis in de communicatie. Onze medewerkers krijgen verder veel ruimte om door te groeien. We kijken altijd eerst intern voordat we buiten de deur op zoek gaan. Dit bewaakt onze cultuur en voedt het besef dat je hier carrière kunt maken en niet te snel elders hoeft te kijken. Onze medewerkers waarderen dit enorm, gezien het tevredenheidscijfer van 8,3. Dit vormt onder andere de basis voor onze nominatie als ICT-dienstverlener van het jaar."

DATA-OBESITAS

De QNH-themagebieden zijn dynamisch en worden indien nodig aangescherpt. Begin 2017 zijn ze uitgebreid met onderwerpen als blockchain en GDPR. Snackers: "We hebben GDPR in onze

Hen Snackers en Erwin van den Bosch

**'VERBINDEN,
VERTROUWEN
EN VAKMANSCHAP,
DAAR GAAT HET OM'**



bestaande themagebieden verweven en blockchain als nieuwe focus gedefinieerd. GDPR sluit naadloos aan op onze competentie in datakwaliteit en business analytics; we brengen al jaren enterprisedata-architecturen in kaart. We constateren dat veel bedrijven te laat zijn begonnen om hun organisatie GDPR-compliant te maken. Ze komen er bovendien achter dat ze overmatig veel informatie hebben bewaard; ze lijden aan 'data-obesitas'. We gaan onze 'patiënten' helpen met onze eigen GDPR-scan. In tien dagen tijd worden alle informatiestromen (met hun tekortkomingen) benoemd en op basis daarvan kan de organisatie GDPR-compliant worden ingericht." Ook met blockchain maakt QNH meters. De kennisopbouw van de medewerkers is in volle gang en de verkennende eerste projecten zijn gestart. Snackers: "We begeleiden

inmiddels een noordelijke gemeente. Die wil een nieuwe wijk ontwikkelen en met blockchain het werk van de notaris overbodig maken om zo kosten te besparen."

WONINGVOORSPELLER

QNH is trendsetend en innovatief; dat geldt ook voor de eigen productontwikkeling. Snackers: "Gemeenten hebben een grote behoefte aan voorspelbaarheid, bijvoorbeeld de impact van demografische ontwikkelingen als vergrijzing op hun huisvestingsprojecten. Door verschillende openbare data te integreren en te analyseren kunnen wij voorspellingen doen. Hoeveel nieuwbouwwoningen er de komende jaren nodig zijn, of hoe de doorstroming is van starterswoningen naar eengezinswoningen. We maken hiermee ook discussies tussen het ambtelijke apparaat en projectontwikkelaars inzichtelijker.

We hebben onze inzichten gebundeld in een SaaS-applicatie, genaamd de Woningvoorspeller. Geïnteresseerde gemeenten kunnen een abonnement afnemen en wij helpen ze de applicatie met data te voeden. We hebben uit onze bestaande consulting practice al aardig wat gemeenten als klant, dus we denken dat de Woningvoorspeller een flitsende start gaat maken."

DEEL HET VERHAAL ONLINE



Thema's
+ Consulting
+ Vertrouwen
+ Verbinden
+ Innovatie
+ Analytics