

EY VODW

MATON SONNEMANS, PATRICK RUIJS EN
BEATE VAN DONGEN CROMBAGS

ALLES BEGINT BIJ DE KLANT VAN DE KLANT

TRANSITIE IS HET TOVERWOORD IN DE SNEL VERANDERENDE WERELD. MAAR WAAR ANDERE ORGANISATIEADVIESBUREAUS ZICH RICHTEN OP KOSTENOPTIMALISATIE, HERSTRUCTURERING EN PROCESSEN, STAAT VOOR EY VODW KLANTGERICHTE INNOVATIE CENTRAAL. EEN GESPREK MET DE DRIE PARTNERS VAN EY VODW OVER DE EIGENZINNIGE AANPAK.

VODW werd ruim veertig jaar geleden opgericht als strategisch marketingadviesbureau en transformeerde in de loop der jaren tot de expert op het gebied van klantgerichte innovatie en digitale transformatie. Vijf jaar geleden sloot VODW zich aan bij het wereldwijde netwerk EY, waardoor de Nederlandse tak nu optimaal gebruikmaakt van de expertise die bij de internationale organisatie voorhanden is. Daardoor kan de consultant rekenen op een toeloop van nationale en internationale A-merken.

KLANTGERICHTE AANPAK

“We zien dat steeds meer organisaties kiezen voor onze unieke werkwijze en uitgebreide expertise”, aldus Maton Sonnemans. “Bij EY VODW ligt de focus op klantgerichte aanpak. We kijken niet zozeer naar wat de organisatie wil, maar meer naar de behoefte van de klanten van onze klant.”

Beate van Dongen Crombags vult aan: “Voor wie doen we het nou eigenlijk? is de vraag waar alles mee begint. Hoe zorg je dat de klanterva-

ring continu verbetert. En vervolgens hoe je je producten en diensten, je businessmodel, technologie en organisatie wendbaar verbetert en vernieuwt.”

Belangrijk voor de werkwijze van EY VODW zijn de vier pijlers klantgericht, luisteren, multidisciplinair en duurzaam. Patrick Ruijs: “Wij kijken uiteraard verder dan alleen klantgerichtheid. Een bedrijf kan wel de organisatie willen transformeren of de technologie verbeteren, maar is het daarmee echt geholpen? Wij luisteren eerst goed naar onze opdrachtgever. Vaak hoor je dan echt wat de vraag achter de vraag is.”

NOOIT STANDAARD

Ook EY VODW verandert continu. Was de focus in het begin voornamelijk marketingstrategisch, tegenwoordig is de expertise volledig multidisciplinair. Maton Sonnemans: “Onze oplossing is nooit standaard. Bij elk project is het een bonte verzameling van digitalmarketingexperts, data-scientists, gedragsdeskundi-



‘VOOR WIE DOEN WE
HET NOU EIGENLIJK’ IS
DE VRAAG WAAR
ALLES MEE BEGINT



gen, designers en technologen. Als je van binnen naar buiten moet veranderen, heb je elke keer weer een andere set aan *capabilities* nodig.”

Welke oplossing er ook komt, EY VODW gaat altijd voor een duurzaam resultaat. Beate van Dongen Crombags: “We helpen geen bedrijven. We helpen mensen. Je moet mensen intrinsiek motiveren om anders te werken. Dat is de beste manier om in de toekomst succesvol te blijven.”

