

Rijnlandse medewerker spil voor innovatie

De Amsterdamse ICT-consultant QNH maakt toptijden door. Het bedrijf floreert volgens algemeen directeur Hen Snackers door toepassing van het Rijnlandse bestuursmodel. Hierin staat de medewerker centraal en die krijgt bij QNH alle ruimte en verantwoordelijkheid om zich te ontwikkelen en innovatief te zijn. Daardoor blijven goede medewerkers langer binnenboord en ontwikkelen ze betere oplossingen.

■ Innovatie ■ Digital experience ■ Persoonlijke ontwikkeling ■ Millennials ■ Betrekken en boeien

“Vier jaar geleden zijn we een nieuwe weg ingeslagen en van ICT kamerbreed overgeschakeld op specifieke thema's. Daarmee konden we onze eigen identiteit ontwikkelen, anders zouden we een generiek en dus minder zichtbaar IT-consultingbedrijf zijn gebleven. De focus op thema's (cloud, businessanalytics, digital experience en collaboration) geeft ook ruimte om je als early adopter te ontwikkelen. Daardoor kun je meer kwaliteit in een bepaald segment opbouwen, zodat je de klant aan de hand kunt nemen en de mogelijkheden van nieuwe technologie voor hem toegankelijk kunt maken”, vertelt Snackers. Minstens zo belangrijk was de gelijktijdige omarming van het Rijnlandse bestuursmodel. Sleutelwoorden daarin zijn onder andere mens, inhoud, solidariteit en lange termijn. Snackers: “We zijn *führend von vorne*, we weten direct wat zich op de werkvloer afspeelt. Medewerkers moeten zich kunnen ontwikkelen, managers moeten dat onderkennen en in kaart brengen. Staf en directie zijn in dit model geïntegreerd met de werkvloer, leggen daar uit wat het doel is van activiteiten en besluiten, en kunnen veel sneller bijsturen. Dit in tegenstelling tot het Angelsaksische model waarbij de spreadsheet en de korte termijn leidend zijn en waar de directie veel te ver van de werkvloer af staat.”

In de keuken kijken

Snackers is kristalhelder. Het draait in de bedrijfsvoering om de mens: “Onze consultants staan bij ons het hoogst op de agenda. Voor hun ontwikkeling hebben we speciale programma's. Natuurlijk de inhoudelijke opleidingen, maar we laten ze vooral ook in de breedte in de keuken kijken. Hoe komt een businessplan tot stand, wat is de rol van marketing, hoe kom je tot een juiste positionering. Onderwerpen waar een

gemiddelde professional niet altijd mee te maken krijgt. Die is vooral bezig met technologie, de ontwikkeling en implementatie bij klanten, maar blijkt het heel leuk te vinden om eens een kijkje achter de schermen te krijgen.” Behalve de ontwikkeling van de professionals komt ook de staf aan bod. Snackers: “We halen ook experts naar binnen om directie en management bij te scholen over trends in HR en *human being*, zodat ze met een open geest nog beter met onze medewerkers kunnen omgaan. Het komt voor een goede bedrijfsvoering uiteindelijk neer op hoe bereiken, boeien, betrekken en binden we onze collega's.”

Firewall uitzetten

Een belangrijk bindmiddel bij QNH zijn innovatietrajecten. Hiervoor is jaarlijks ten minste 500.000 euro beschikbaar. Medewerkers met een goed idee moeten dat in een businessplan gieten en bij de directie presenteren. Bij akkoord wordt er budget beschikbaar gesteld en mag de betrokken medewerker als *thought leader* het project trekken. Daar worden de beste specialisten bij gezocht en indien nodig uit lopende projecten gehaald; heel wat anders dus dan maar wat toevallige, niet-facturabele medewerkers van de bank plukken. De innovatietrajecten zijn heel vruchtbaar en hebben al diverse commercieel succesvolle producten opgeleverd. Snackers: “Neem CloudInControl, een dashboard voor het monitoren van cloudomgevingen. Als je naar de cloud gaat, moet je ook beschikken over *traceability*. Kunnen controleren wie twee weken geleden de firewall even een halfuur heeft uitgezet of extra servers heeft aangemaakt. Een andere functionaliteit is *accountability*. Cloud betekent *pay per use*, dus dan moeten de kosten voor het gebruik ook juist en automatisch worden verbijzonderd. Daarnaast kun je met

‘We zijn *führend von vorne*, we weten direct wat zich op de werkvloer afspeelt’

dit dashboard goed op- en afschalen en zodoende gebruik en kosten optimaliseren. Anders draai en betaal je altijd maximaal, terwijl je lang niet altijd alle capaciteit nodig hebt.”

Woningvoorspeller

Ook de Woningvoorspeller is een innovatieproject met veel potentie. Hiermee kunnen gemeenten op basis van demografische gegevens nauwkeurig schatten hoeveel en welke soort huizen ze over tien jaar nodig hebben. Snackers: “Je combineert data uit diverse bronnen, past er analytics op toe en zoekt verbanden. Daaruit ontstaat voorspelbaarheid. De Woningvoorspeller geeft gemeenten concrete handvatten om

te bepalen hoe het woningbeleid en de woningvoorraad er over tien jaar moet uitzien. We bouwen nu een prototype en zijn bezig met een gemeente waar we dit kunnen ijken.” De QNH-medewerkers zijn volgens Snackers erg enthousiast over de innovatieprojecten en ze zien dat de mens steeds meer centraal in de QNH-bedrijfsvoering komt te staan. Vooral de jongere medewerkers, de ‘millennials’, zijn hier erg over te spreken. Dat helpt ook om goede mensen naar binnen te krijgen en binnen te houden. Snackers: “Er ontstaat hierdoor een duidelijke vliegwielerwerking.”

