

# Ondernemend Nederland digitaliseert zich suf?

uit 'Hét Ondernemersbelang' april 2016

Ik schrijf deze column op vakantie. Thema van dit nummer: Ondernemend Nederland digitaliseert. En ja, ik heb ook mijn laptop mee. Gelukkig wifi op de camping en anders is er ook nog een buitenland bundel, dus altijd bereikbaar. Nederland digitaliseert en daarmee ook Ondernemend Nederland.



Digitaliseren moet, anders verlies je de concurrentiestrijd. Processen zoveel mogelijk digitaal, webshops zijn noodzakelijk en in ieder geval dien je op internet en in de social media gevonden te kunnen worden.

Ik ben blij met m'n wifi, maar als ik mensen meer op hun telefoon zie kijken dan naar elkaar, bekruipt me toch ook het gevoel dat zodra digitaal de plek gaat overnemen van intermenselijk contact er iets niet goed gaat. Dus digitaliseren is prima, maar hoe doe je dat goed? En wanneer is menselijk contact juist belangrijk? Bijvoorbeeld als ik bel naar een organisatie, irriteren eindeloze of onduidelijke keuzemenu's mij mateloos. Ik bel alleen als ik er digitaal niet uitkom, dus wil ik iemand aan de telefoon en wel direct! Keuzemenu's zijn zeker efficiënt voor je bedrijfsvoering, maar is het ook fijn voor de klant?

Daar ligt de crux volgens mij. Digitaliseren is noodzakelijk. Maar zodra je het belang van de klant uit het oog verliest, je je alleen nog maar richt op bijvoorbeeld efficiency, slaat het digitaliseren door en verlies je het uiteindelijk toch. Mijn advies is dan ook: bedenk echt goed wat je wel en wat je niet digitaliseert. Laten we ervoor zorgen dat er een goede balans is tussen digitaal en menselijk contact.

**Ilonka Speksnijder**

Organisatiecoach en kok

La Trattorina – Organisatiecoachen en koken

E-mail [ilonka@latrattorina.nl](mailto:ilonka@latrattorina.nl)

[www.latrattorina.nl](http://www.latrattorina.nl)