



.....

Door Joep

Het gaat niet om het Wat maar om het Waarom!

Er zijn nogal wat bedrijven die dezelfde of sterk vergelijkbare producten maken. De kwaliteit daarvan verschilt vaak weinig. Waarom is het ene bedrijf dan succesvoller dan het andere? Beter marketing of sales? Soms wel, maar vaak ook niet. Waar ligt het dan wel aan?

Het antwoord is niet zo moeilijk. Het ene product 'voelt' beter dan het andere! En als iets beter voelt dan koop je het eerder en sneller.

Onder dat ene woord 'voelen' ligt een hele wetenschap aan onderzoeken, ervaringen en statistieken verscholen. Een berg informatie die niet zo eenvoudig te beklimmen is. Waarom voelt dat ene ding nou beter dan het andere? Waar heeft dat dan mee te maken? 'Gewoon omdat het zo is toch...?'

In ieder geval heeft 'dat gevoel' niet alleen maar met dat product zelf te maken. Het heeft altijd ook te maken met de mensen die het geproduceerd hebben of het zelf ook gebruiken. Met die mensen heb je dan 'wat'! Iets van verbondenheid, van herkenning, van bewondering of iets anders dat aantrekkelijk is. Daarom 'voelt' hun product ook zo goed. En daarom koop je het en maak je er gebruik van.

Het gaat dus niet zozeer om de vraag 'wat een product kan' maar veel meer om de vraag 'waarom je dat product zou willen hebben'. Omdat het aantrekkelijke associaties oproept met de mensen die er achter zitten dus. Die wetenschap wordt in het

bedrijfsleven nog veel te weinig gebruikt. Heel veel reclame maken levert om die reden ook geen ene moer op. Weggegooid geld dus dat beter anders besteed zou kunnen worden.

Ook als het om 'de zorg' gaat, leeft dit besef nog maar amper. Het gaat meestal over 'wat de zorg kost' en zelden over 'waarom er meer gebruik van gemaakt wordt'. Natuurlijk weet iedereen dat we allemaal gemiddeld ouder worden dan voorheen en dat 80% van de kosten gemaakt worden voor maar 20% van de bevolking. Namelijk voor iedereen die ouder is dan 60 jaar. Maar bij die toename van de zorgvraag is de 'waarom' vraag veel interessanter.

Mensen kiezen meer voor zorg omdat ze dat voor hun 'gevoel' meer nodig hebben. Uiteindelijk zal de bereidheid om daar meer voor over te hebben wel toenemen. Voor een Iphone betalen we tenslotte ook graag meer dan voor een Samsung. De ene dokter is gewoon beter dan andere. Niet omdat hij deskundiger is, maar omdat hij als persoon meer aanspreekt. De ene behandelaar is succesvoller dan de andere. Niet omdat hij betere methoden gebruikt maar omdat hij dezelfde methoden blijkbaar beter kan gebruiken. Dat is in de zorg dus niet anders dan in het bedrijfsleven. Meer naar het Waarom vragen, dat is dus Wat belangrijk is!

Joep Verbugt
Voorzitter Raad van Bestuur GGZ