

KENNISBANK 2014**Van klantgerichtheid naar gebruikswaarde**

Auteur: Martin Liebrechts, 17 februari 2014

Te veel wordt er vanuit de techniek gekeken naar de gebruikswaarde van een woning (1). Niet de integrale kwaliteit van beeld, comfort en ruimte staat bovenaan de agenda, maar dat wat technici denken wat belangrijk is. Het is dus veelal niet afgestemd op de gebruikskwaliteit op korte en lange termijn. Eigenlijk is er nog steeds te weinig oog voor wie er nu en op termijn woont.

Hoe deze eenzijdige benadering ook in andere sectoren overheerst, wordt aardig geïllustreerd in een interview met de nieuwe NS topman Huges in de NRC van 14 februari 2014 (2):

Huges wil meer aandacht voor de reiziger. De klanttevredenheid is al jaren ruwweg hetzelfde: 75 procent van de reiziger geeft een 7 of hoger. De doelstelling van NS ligt op 80 procent. Huges: "NS is gemiddeld goed, maar wat heeft de reiziger daaraan als zijn trein vertraagd is? Gemiddeld goed zegt hem dan helemaal niks." Hij wil dat Nederland de NS zal "omarmen".

Eén van de kritiekpunten op NS is steevast dat het bedrijf altijd meer aandacht heeft voor de technische kant (rijden de treinen?) dan voor degenen die erin zitten (wat willen reizigers?).

Dit voorbeeld is illustratief voor vele sectoren in de maatschappij. De bouw wordt gedomineerd door de techniek en de technici, waar het design-aspect zo veel mogelijk genegeerd of gebagatelliseerd wordt. De technische kwaliteit domineert de afweging en de keuze.

Het zou in de bouw goed zijn om de gebruikswaarde als richtsnoer te nemen en dan spelen automatisch beeld, comfort en ruimte een dominantere rol (3).

Bronnen/verwijzingen

- (1) Gebruikswaarde verbindt de woning of het product met de bevrediging van een menselijke behoefte, ofwel het nut dat de bewoners eraan ontleen, nu en op termijn.
- (2) 'Gemiddeld goed vindt hij niet goed', Oscar Vermeer in een interview met NS topman Huges, NRC, 14 februari 2014
- (3) 'Futura, het perspectief van morgen', Martin Liebrechts, Kennisbank Bestaandewoningbouw.nl, 3 februari 2014