

## Staat privacywetgeving klantgerichtheid in de weg?



Door [Bjørn Hascher](#), *Editor-in-Chief*

Woensdag 29 juni 2011 om 11:43

Tags: [Customer strategy](#), [Customer experience](#)



Maarten Bouwhuis, presentator van De Grote BNR Klantenshow en co-host Wil Wurtz tijdens de honderste uitzending  
Foto: PvKO

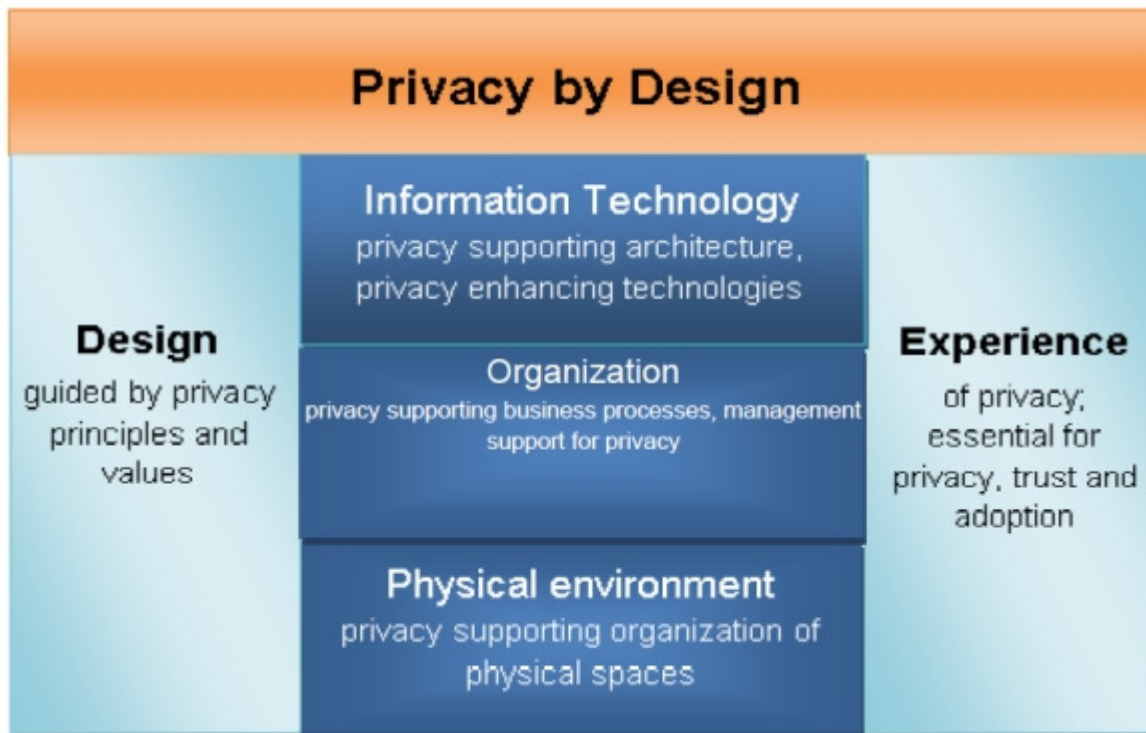
**Afgelopen week vond in het Qurius Inspirience center te Zaltbommel de PvKO Inspiration sessie over privacy plaats. Tevens werd de honderdste Grote BNR Klantenshow live vanaf deze locatie uitgezonden. Customer Talk was erbij en doet verslag.**

De aanwezigen vielen met hun neus in de boter. De nieuwe Telecomwet was nog geen paar uur aangenomen in de Tweede Kamer of jurist Alexander Singewald kon de nieuwe aanpassingen komen toelichten. Zijn inhoudelijke toelichting op onder andere de nieuwe cookiewet en wat de Europese Commissie en de Nederlandse regering in de nabije toekomst in petto hebben met betrekking tot tracking en profiling, leidde tot veel discussie en verbazing onder de aanwezigen.

De vraag waarom Nederland nu perse zulke strenge, zelfs strenger dan wat Europa voorstelt, regels wil invoeren kon niemand van de aanwezigen beantwoorden. “Er wordt niet op grote schaal misbruik gemaakt en het belang voor consumenten dat cookies, tracking en profiling te bieden heeft, wordt door de politiek niet gezien”, aldus één van de aanwezigen.

Singewald gaf wel aan dat een groot deel (zeventig procent) van de Europese burgers zich zorgen maakt over hun privacy. Of de huidige aanpak een positieve bijdrage zal leveren betwijfelt hij. Feit blijft dat alle Nederlandse websites die cookies gebruiken, anders dan voor logingegevens en dergelijke functionaliteiten, toestemming moeten gaan vragen.

Marc van Lieshout van TNO ging na de presentatie van Singewald in op de hedendaagse dynamiek die privacy met zich meebrengt. Bij TNO doen ze onderzoek naar privacy by design zoals ze het vraagstuk noemen. Een integrale benadering van technologie, organisatie en gebruikers. De uitdagingen volgens van Lieshout: kan het zonder regelgeving, hoe sterk is de maatschappelijke behoefte en hoe zit het met de business case?



Voorafgaand aan de sessie vond de honderdste Grote BNR Klantenshow plaats. Presentator Maarten Bouwhuis blikte samen met co-host Wil Wurtz terug op de honderd uitzendingen en welke bijdrage het voor luisteraars heeft geleverd. Dat er veel in de markt gebeurt rondom het thema klantgericht ondernemen werd duidelijk door de aanwezige gasten van onder andere UPC, XS4All en CenterParcs. Klantgerichtheid en klanttevredenheid komen niet vanzelf was de gezamenlijke conclusie. Het is hard werken om alles binnen een organisatie goed te doen.

Daarnaast moet er commitment zijn vanuit de top van een organisatie. "Het moet binnen een organisatie belangrijk gemaakt worden en het moet worden onderhouden", aldus Bas Hoogland, commercieel directeur van Landal Greenparks. "Zes grote bedrijven, waaronder KPN, kwamen langs om te kijken waarom wij waren verkozen tot het meest klantvriendelijke bedrijf van Nederland. Maar er kwam niemand van de boardroom." De gasten waren het allen met Hoogland eens. Op boardroom niveau is nog te weinig verantwoordelijkheid voor het belang van de klant aanwezig.

Bron: Customer Talk