

IN DE BOEKEN

RECENSIE - ALLES TRANSACTIE

Sjors van Leeuwen

Het internet is ooit gebouwd als communicatienetwerk, maar nooit voor het dagelijks uitvoeren van miljarden transacties. Dat levert op gebied van data en vertrouwen steeds meer problemen op. We moeten de omslag maken naar het transactionele internet. Dat is de boodschap van *Alles transactie*, dat werd gekozen tot Managementboek van het Jaar 2019.

Om het internet toch te kunnen gebruiken als transactienetwerk hebben overheden, banken, sociale mediaplatformen en webwinkelbedrijven hun eigen systemen, functies en regels bovenop dat internet gebouwd. Denk aan eigen accountpagina's bij webshops, identificatiesystemen zoals DigID en IDIN, loginprocedures bij webwinkels, betaalsystemen zoals IDEAL en PayPal en wet- en regelgeving op het gebied van privacy en data. Een wirwar aan suboptimale oplossingen die het fundamentele vertrouwensprobleem met het oog op de toekomst niet goed oplossen. Vandaar de oproep voor het transactionele internet. De weg daar naartoe beschrijven de auteurs aan de hand van begrippen als interactie, transactie, data, koopproces, tweezijdige markt (Uber), platform (Google), hubmodel (Twitter) en intermediair (Bol.com).

Ook introduceren de auteurs het transactiecontextmodel en TRUST-raamwerk voor het realiseren van twee 'big fixes'. De eerste big fix is het doorbreken van de vertrouwensparadox. Want voor het versterken van het vertrouwen moeten gebruikers persoonlijke data afstaan, maar dat verlies van controle op die data ondermijnt ook weer het vertrouwen. Dat betekent overgaan van institutioneel vertrouwen (toegevoegd aan het web) naar infrastructureel vertrouwen (ingebakken in het web). De tweede big fix is het herstellen van de

'data benefit balance', want die slaat nu te ver door in het voordeel van datagiganten als Amazon, Facebook en Google. Consumenten kunnen dan met behulp van slimme digi-oplossingen volledig zelf bepalen wie, waarvoor, wanneer en op welke wijze de beschikking krijgt over zijn persoonlijke data.

Aan het einde van het boek schetsen de auteurs een oplossingsrichting met een meer centralistische aanpak. Tegen de internetgedachte en marktontwikkelingen in. Het boek sluit af met een digitale agenda en oproep voor leiders om samen tot een oplossing te komen. Met een ambitieuze lijst van actiepunten voor beleidsmakers en regelgevers, bedrijfsleven en organisaties, platforms en grote tech-bedrijven, onderzoek en wetenschap en consumenten. Deze ambitieuze agenda en het grote aantal betrokken partijen geven al aan dat het realiseren van het transactionele internet, als het al lukt, niet van vandaag op morgen is geregeld. Dat het transactionele internet steeds belangrijker wordt, maakt het boek prima duidelijk, want het huidige internet heeft belangrijke tekortkomingen en 'de digitalisering van de handel is pas net begonnen'.

Sjors van Leeuwen (Indora Managementadvies) is zelfstandig adviseur klantgericht ondernemen (CRM), strategie en marketing. Hij publiceerde onder meer CRM in de praktijk, Klant in de driver's seat, Zorgmarketing in de praktijk en Power to the people.

ALLES TRANSACTIE

SHIKKO NIJLAND, CHIEL LIEZENBERG, DOUWE LYCKLAMA
PAPERBACK, 288 BLZ., NEDERLANDS, LANNOOCAMPUS, 1E
DRUK, 2018
9789401457095
€ 34,99



IN DE BOEKEN



STRATEGIE

DE ONWEERSTAANBAARHEIDSTHEORIE - VERLEID EN SCOOR BIJ JE KLANT

JAN HEUVEL

PAPERBACK, 152 BLZ., NEDERLANDS, BOOM UITGEVERS AMSTERDAM, 1E DRUK, 2019

9789024427307

€ 23,50

De *Onweerstaanbaarheidstheorie* geeft inzicht in en oplossingen voor de belangrijkste vraag waarmee bedrijven worden geconfronteerd: hoe kun je ontsnappen aan de commodity-valkuil? Het goede nieuws is: je kunt het zelf. Mensen zien maar een op de zeven merken als onmisbaar in hun leven. De rest is commodity. Hoe word en blijf je als bedrijf en als merk relevant in een situatie waarin concurrenten inzetten op de race to the bottom en waarin de wereld ook nog eens verandert met de snelheid van het geluid?



ORGANISATIE

BEZIELING WERKT - ACHT BRONNEN VAN GROEI EN ONTWIKKELING IN ORGANISATIES

HANS WOPEREIS

PAPERBACK, 220 BLZ., NEDERLANDS, MANAGEMENT IMPACT, 1E DRUK, 2019 9789462762985

€ 28,50

Wanneer mensen elkaar gaan herkennen en vinden in het diepste wat hen drijft, geven ze vanzelf dat 'extra'. Dat maakt het verschil en brengt samenwerking opnieuw blijvend plezier en vervulling. *Bezieling werkt* biedt een inspirerend en praktisch kader van acht universele waarden die je kunt inzetten om bezieling tot beginpunt te maken in je organisatie en de cultuur van je team. Met het aanboren van deze acht bronnen ontwikkelt je organisatie zich tot een betekenisvolle plek waar ieders leiderschap wordt aangesproken.



LEIDERSCHAP

LEIDERSCHAP IN VERANDERING - SAMEN DOEN WAT ERTOE DOET

ANOUK BRACK

PAPERBACK, 200 BLZ., NEDERLANDS, UITGEVERIJ THEMA, 1E DRUK, 2019 9789462721579

€ 24,95

Leiderschap in verandering is een praktisch handboek voor gedreven leiders, bestuurders en veranderaars die (nog) meer mooie resultaten willen bereiken met hun team en organisatie. Ondanks ieders goede bedoelingen is er vaak veel dagelijks gedoe. Ruis. En dat leidt af van de kern van de zaak. Hoe krijg je minder gedoe en kun je meer doen wat ertoe doet? Anouk Brack geeft je een uniek overzicht van recente waardevolle inzichten in leiderschapsontwikkeling en samenwerking. Ze benoemt herkenbare problemen en de remedies ervoor.



MENSEN

**HIGH IMPACT TEAMING -
BEWUST, EFFECTIEF,
EFFICIËNT SAMENWERKEN**
STEFAN DECUYPER, ELISABETH RAES,
ANNE BOON
PAPERBACK, 224 BLZ., NEDERLANDS,
BUSINESS CONTACT, 1E DRUK, 2019
9789047011965
€ 20,00

In *High Impact Teaming* doen Decuyper, Raes en Boon uit de doeken hoe je bewust, effectief en efficiënt kunt samenwerken. Teamwerk is vaak rommelig, ondoorzichtig en onvoorspelbaar. Dé kant-en-klare formule voor effectief samenwerken bestaat niet. Toch zijn er teams die keer op keer succesvol zijn in wat ze doen en duurzame resultaten boeken: High Impact Teams. Ze slagen erin hun eigen formule voor succes te schrijven en die continu bij te stellen.



VERANDEREN

**MEER DAN DE SOM DER
DELEN - SYSTEEMDENKERS
OVER ORGANISEREN EN VER-
ANDEREN**
BRECHTJE KESSENER, LEIKE VAN OSS
GEBONDEN, 824 BLZ., NEDERLANDS,
MANAGEMENT IMPACT, 1E DRUK, 2019
9789462762596
€ 54,95

Meer dan de som der delen geeft een overzicht van de belangrijkste systeemdenkers over organiseren en veranderen. In tien delen staat telkens een andere systeembenadering centraal. Daarbinnen belichten de veertig auteurs een grondlegger, theorie of methode en verbinden die met hun eigen professionele praktijk. De delen en hoofdstukken laten zich prima afzonderlijk lezen. Het boek als geheel toont de samenhang tussen de verschillende benaderingen.

Brechtje Kessener en Leike van Oss zijn erin geslaagd om de verbanden tussen de verschillende benaderingen zichtbaar te maken. Voor elke benadering schetsen zij

een intrigerend verhaal waarin de lezer zicht krijgt op wat het systeem is, hoe de mens daarin een rol speelt en hoe de organisatieprofessional dit kan gebruiken.

Meer dan de som der delen maakt het brede spectrum aan systeembenaderingen zichtbaar op een toegankelijke manier. Het geeft zicht op wat er binnen organisaties gebeurt en biedt voor organisatieprofessionals een onderbouwing voor hun professionele handelen. Daarmee is het een onmisbaar boek voor adviseurs, managers, beleidsmedewerkers en studenten.

IN DE BOEKEN

ALLES DRAAIT OM VERTROUWEN

Shikko Nijland

Interacties en transacties zijn als ademen. Je doet het voortdurend en je denkt er nauwelijks over na. Feitelijk zijn het transacties als je een berichtje stuurt, iets koopt in een winkel, online een vliegticket boekt of inlogt op social media. In *Alles transactie* geven we inzicht in de complexe digitale wereld die schuil gaat achter deze ogenschijnlijke simpele handelingen. Ook gaan we in op de rol van intermediairs, hoe je als ondernemer groei en proposities creëert in tweezijdige markten, en hoe je grip houdt op de steeds verdergaande digitalisering en 'platformatie'. We behandelen de essentiële vragen over de digitale transformatie en leggen uit waarom vertrouwen infrastructureel moet worden ingebed in het 'transactionele internet'.

De kern van het zakendoen in de wereld van morgen lichten we uitgebreid toe aan de hand van kernbegrippen als interactie, transactie, koopproces, tweezijdige markt, platform en data. Vertrouwen is de verbindende rode draad, die helpt begrijpen hoe het allemaal samenhangt. 'Vertrouwen' is namelijk het kernbegrip waar 'internet' en 'transacties' samen komen. Vertrouwen drijft transacties en manifesteert zich in het digitale domein heel anders dan we kennen van de fysieke wereld, namelijk in de vorm van data. Enerzijds zijn persoonsgegevens nodig om een digitale transactie te kunnen aangaan, om daarmee het vertrouwen van de betrokkenen te winnen. Maar anderzijds worden steeds meer vraagtekens gezet bij de manier waarop met dergelijke data wordt omgesprongen.

De schandalen over datalekken, beïnvloeding van verkiezingen, de zorgen over privacy, het onvermogen van platforms als Facebook om op een veilige manier met deze onvoorstelbaar grote hoeveelheden gegevens om te gaan: het zijn allemaal gevolgen van dezelfde oorzaak. Het huidige internet is namelijk nooit gebouwd om transacties te ondersteunen. De wijze waarop vertrouwen er nu in is verankerd, is verre van optimaal. Het is daarom nog geen volwaardig transactiekanaal. Bovendien zal het aantal transacties exploderen en binnen vijf jaar minstens verzesvoudigen. En dat binnen een infrastructuur die daar eigenlijk niet klaar voor is.

Bedrijven gaan intussen door met het bouwen van platforms en digitalisering, terwijl ze deze tegelijkertijd systematisch onderschatten. Men probeert vooral de huidige situatie te verbeteren binnen de grenzen van de eigen organisatie. Dit is echter ontoereikend om de fundamentele bedrijfs- en zelfs sector-overstijgende vertrouwensproblemen daadwerkelijk op te lossen. Dat lukt alleen als er privaat-publiekelijk wordt samengewerkt aan een nieuwe vertrouwensinfrastructuur met heel nieuwe businessmodellen en ecosystemen: het 'transactionele internet'. Vertrouwen zal dan veel minder door instituten zoals bedrijven en overheden worden verzorgd, maar raakt ingebed in de infrastructuur op basis van wiskundige formules.

Twee zaken moeten eerst worden opgelost om deze volgende fase van het internet mogelijk te maken en zo het fundament te leggen voor lagere transactiekosten (Coase) en de hegemonie van de platforms te doorbreken.



Ten eerste moet de vertrouwensparadox worden opgelost. Hiermee bedoelen we de tegengestelde behoeften van gebruikers om data, en dan vooral persoonlijke en sociale reputatiegegevens, zowel toegankelijker te maken als veel beter te beveiligen. Door de consument de controle over de eigen data terug te geven, kan het publiekelijke vertrouwen in verdere digitalisering behouden blijven. De consument kan de eigen data vervolgens, met consent, weer beschikbaar maken voor derden, terwijl hij altijd controle behoudt over wie hij toegang heeft gegeven.

Ten tweede moet de 'data benefit balance' worden hersteld. De voordelen voor consumenten van de mede door hen gegenereerde transactiedata blijken inmiddels in geen verhouding te staan tot die van hun professionele tegenpartijen. Dat moet anders. Ook de consument moet kunnen profiteren van zijn data.

Als identiteit, data en sociale reputatie onbetwistbaar kunnen worden vastgelegd in de infrastructuur, en de consument de tools krijgt om de eigen data te beheren, dan verdwijnt de op bereik en vertrouwen gebaseerde macht van de platforms. Als je dan je huis wilt verhuren, bijvoorbeeld, bepaal je zelf wie toegang krijgt (en hoe lang) tot de relevante persoonlijke data, waar die ook is opgeslagen. Je hebt dan alleen nog *search engines* of dns-achtige servers nodig om huurders te vinden die aan jouw eisen voldoen. Ben je niet tevreden, dan kun je gemakkelijk switchen van *search engine* of zelfs meerdere tegelijk aan het werk zetten. Je beheert namelijk zelf jouw profiel en data; die zijn niet langer opgesloten in de database van een platform. Je

bent dan niet langer afhankelijk van dat ene platform dat de hele verhuurmarkt in zijn database heeft.

Zo ver is het nog niet. Er staat ons nog veel te doen. Daarom is ons boek ook een oproep aan lezers uit het bedrijfsleven, de overheid, de politiek en het onderwijs om vandaag werk te maken van deze volgende generatie internet. Er ligt nu een enorme kans om het digitale speelveld op wereldschaal te veranderen.

Shikko Nijland is CEO en Managing Partner van INNOPAY en co-auteur van het Managementboek van het jaar 2019, Alles Transactie. Hij heeft ruim twintig jaar ervaring bij onder meer EY, KPMG en Accenture als internationaal consultant op het gebied van (digitale) groei- en innovatiestrategie.