

Innovatie door irritatie

01-08-2017 09:54

Je hebt verschillende manieren waarop je aan het innoveren bent. Volgens [Gijs van Wulfen](#) zijn er vier innovatieroutes. Ik lees over zijn theorie en zie dat er ook een route is die ontstaat door irritatie. Nu daar hebben we hier wel direct een beeld bij. Irritatie die onze gasten ervaren bij het opzetten van hun kampement bijvoorbeeld. Afgelopen week mochten we weer een nieuwe seizoengast ontvangen. Die bestelt een op maat gemaakte safaritent, die van extra sterk en goed doek gemaakt zal worden en met de ultieme vorm en ontwerp zodat de wind geen vat zal krijgen op de tent. De fabrikant zal zelf de tent hier op onze camping komen opzetten. Ik was verbaasd om dit alles te horen. Een safaritent ziet er super leuk uit, alleen een nachtje in een winderige omgeving deed ons anders over die leuke tent denken. Het geklepper en geroffel dat het zeildoek maakte in die wind, maakte dat we die nacht weinig hadden geslapen! Deze fabrikant, van deze seizoengast, heeft echt goed boven water weten te krijgen wat de knelpunten voor de gast zijn. Weet uit te vinden waar het mis gaat, en weet dat ultiem op te lossen! Dat is ook precies wat een slager uit Den Haag heeft gedaan, die is gaan kijken bij 200 (!) van zijn klanten, hoe ze het eten bereiden, bij hen thuis. Dan signaleer je vanzelf wel de knelpunten. [caption id="attachment_50695" align="alignright" width="300"]



tentje opzetten[/caption]**Overigens, deze route heet niet voor niets de Klantknelpuntenroute.** Zelf hadden we in het verleden ook al eens een klantenknelpunt geïnnoveerd. Het raakmoment van het afkomen van je vuilnis. Nu rijden we tijdens drukke weekenden en tijdens het hoogseizoen bij onze gasten langs met een vuilniskarretje. Zo hoeven onze kamperende gasten zelf niet meer 200 meter naar de containers te lopen. Of wat te denken van het schoonhouden van onze toiletgebouwen, sinds we een verse bloem in elk toilet hebben hangen, zijn de toiletten echt significant schoner. De bloem getuigt van zoveel zorg, dat de gast zelf het toilet veel minder snel vies achter laat! Natuurlijk hebben we nog wel een paar irritaties van onze gasten. Neem nu deze dag. Af en toe regent het, en daar kunnen onze grassprietten misschien wel blij van worden, maar onze gasten vinden het heel wat minder grappig zal ik maar zeggen. Dit weer irriteert, heb jij misschien een goed idee voor onze gasten? Wees welkom, de polletjes, [Watersportcamping Heeg](#).

Karin Veldhuizen