

# Case Peerby: 'Probeer tientallen opties uit, totdat je vindt wat werkt'

7 min

Datavolwassenheids niveau

Beginner

Voorspeller

Doelen

Bedrijfsvoering verbeteren

Nieuwe business opzetten

Themas

De mens en cultuur

De vaardigheden

'Wist je dat maar liefst een achtste van de CO2-uitstoot op aarde wordt veroorzaakt door de productie en consumptie van goederen?', vraagt Peerby-oprichter Daan Weddepohl. 'Ons deelplatform is duurzaam, het bevordert het contact in de wijk en is goed voor je portemonnee.'

Lean startup

Peerby werkt met de lean startup methode, bekend geworden door techbedrijven in Silicon Valley. 'Die zijn hiermee enorm snel gegroeid. De kern van deze methode is dat je als bedrijf heel snel leert wat wel en niet werkt, op basis van data. Dat doe je door korte experimenten op te zetten, de effecten te meten en daarvan te leren voor de doorontwikkeling van jouw product.'

'Extreem leerzaam om een

# experiment uit te voeren dat slecht valt bij klanten'

Daan legt uit hoe ze bij Peerby te werk gaan. 'De eerste stap is analyseren hoe het nu gaat met ons product. We kijken naar de 'reis' die de klant aflegt, de customer journey. Hoe komen nieuwe bezoekers bij ons terecht? Raden bezoekers ons aan bij anderen? Dergelijke maatstaven gebruiken wij als grove indeling om te zien wat de stand van zaken is.' Vervolgens kijkt Peerby of er ruimte is voor verbetering. 'Hoe kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat mensen vaker terugkomen naar ons platform? Dan ontwikkelen we vervolgens een interventie - online of fysiek - die we zo simpel mogelijk uitwerken. Dat prototype testen we in de praktijk. Heeft het goede effecten? Dan kunnen we het doorvoeren. Zo niet, dan testen we een variant of proberen we iets nieuws.' Zo bedachten ze bij Peerby dat burens konden worden uitgenodigd op het platform door ze een fysieke brief met een code te sturen. 'Om dat te testen ging ik die brieven zelf bezorgen in de buurt. Best spannend, want mensen kunnen het vervelend vinden. Al moet die vrees daarvoor geen blokkade zijn, maar juist een reden om te testen. Het is extreem leerzaam om een experiment uit te voeren dat slecht valt bij klanten. Uiteindelijk was dit een van onze meest geslaagde experimenten. Meer dan de helft van de mensen die de link openden, schreef zich daadwerkelijk in.'

## Experimenteren

Peerby werkt niet op een traditionele manier, waarbij ondernemers een businessplan opstellen en nauw naleven. 'Dat werkt voor een bestaande industrie waarin veel variabelen bekend zijn. Wij moeten op alle vlakken zelf uitvinden hoe de markt werkt, omdat ons product zo nieuw is. Waar vinden we onze doelgroep, hoe kunnen we ze activeren? Daar is geen glazen bol voor, dat moet je in de praktijk ondervinden.' Daan gebruikt de Silicon Valley-methode om te blijven innoveren. 'Sociaal ondernemers verwachten vaak dat ze problemen kunnen oplossen met één plan. Als dat niet werkt, zitten ze bij de pakken neer. We moeten naar een manier van werken toe waarin we tientallen opties uitproberen en meten, totdat we iets vinden dat écht goed werkt. Daar gaat tijd overheen. Je moet daar als ondernemer - en mens - je ego voor opzij zetten. De meeste mensen willen het juiste doen en meteen gelijk hebben. Ook ik betrap mezelf daar nog steeds op.'

Hoe neem je de hele organisatie mee in deze manier van werken?

‘Het is belangrijk dat medewerkers een ‘data mindset’ hebben. Dat betekent niet dat iedereen een data-analist hoeft te zijn. Maar mensen die dagelijks aan het product of in de marketing werken, worden bij Peerby wel geselecteerd op hun begrip van datagedreven werken. Het is niet genoeg dat iemand ‘The Lean Startup’ heeft gelezen. Het gaat om gedrag.’

Teamleden die indirect met data werken, worden door het bedrijf meegenomen in een datagedreven mindset. ‘Daarbij stellen we de vraag: wat wil je leren? Wat wil je bereiken? Je bent benieuwd naar de uitkomsten van je activiteiten. Veel mensen zijn daar niet mee bezig. Marketingmedewerkers die een Instagram-post plaatsen, stoppen daar vaak. Als je datagedreven werkt, vraag je jezelf af: hoe meet ik of die post effect heeft, en op basis waarvan beslis ik of ik ermee doorga?’

Niet dat het makkelijk was om mensen mee te krijgen in deze manier van werken. ‘Het ging om een proces van jaren. Ik zei ooit tegen mijn managementteam: als we nu niet met lean startup-principes gaan werken, neem ik ontslag. Dan kan ik deze organisatie niet krijgen waar ik moet gaan.’

Wanneer is die omslag toch gekomen?

‘Toen we twee trainers in huis haalden. Zij begeleidden ons maandenlang één dag in de week. Dat heeft de toon gezet bij ons bedrijf. Soms moet je van externen horen dat datagedreven werken je veel kan opleveren. Vervolgens is oefenen het belangrijkste. Nu zit het datagedreven werken ingebakken in alle dagelijkse processen van de organisatie. Met bijvoorbeeld wekelijkse metrics meetings, waarin we de data doornemen. In dagelijkse standups bespreekt het team kort wat er de vorige dag is gebeurd, waaraan vandaag wordt gewerkt en hoe we elkaar daarin kunnen ondersteunen.’

Wat zijn je tips voor andere ondernemers?

‘Afbakenen is de key. We hebben eigenlijk teveel data. Ons platform functioneert in elke stad in Nederland en België anders. We kennen honderden verschillende producten waar mensen anders mee omgaan. Voor een hamer willen ze niet ver reizen, voor een aanhanger wel. Daar kun je interessante analyses op loslaten, maar een stevige data-analyse kost veel tijd. Maak dus keuzes. Zo richten wij ons deze maand op Amsterdam en het product bakfietsen. Als je niet afbakent kom je in een analysis

paralysis terecht: je ziet door de databomen het bos niet meer.'

Daan's tweede tip: ga niet te perfectionistisch te werk. 'Zeker als beginnend bedrijf kun je beter kijken naar krachtige signalen dan naar kleine optimalisaties van een paar procentpunten. Het werkt wél of níet. En: ga sneller testen. Als het niet werkt, probeer je iets nieuws. Heb vertrouwen in het proces.'



Deze PDF is automatisch  
gegenereerd op basis van jouw  
selectie