

PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

VOOR
CRM ASSOCIATION NL

26 juni 2012

Inspiration met kort ALV en Customer Journey
Qurius, Zaltbommel

Programma

- 17.30 uur Ontvangst
- 18.30 uur Opening en korte inleiding door de dagvoorzitter
Nanne Dodde, bestuurslid PvKO
- Korte ALV**
 Michel Brakenhoff, bestuurslid PvKO
 Martien de Laat, bestuurslid PvKO
- 19.00 uur **Customer Journey**
Kathy van de Laar, Nyenrode, Beeckestijn en EarlyBridge
- 19.45 uur *Pauze*
- 20.15 uur **Case GGN**
Frank Moerdijk en Joantine Ceelen, GGN
- 21.00 uur** Borrel

ALV

CRM ASSOCIATION NL
VOOR
PLATFORM
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN

Michel Brakenhoff – bestuurslid PvKO

Agenda ALV 2012

1. Opening
2. Terugblik
3. Ledenmanifest
4. Bestuurlijke organisatie
5. Jaarrekening
6. Besluiten
7. Rondvraag

Terugblik o.a.

- Co-creatie groepen verder uitgebreid met leden
- Veel (nieuwe) activiteiten opgepakt/georganiseerd o.a.; managementboek.nl, kennissessies, boardroomsessies, website
- I.p.v. CRM Award event Klantgericht Ondernemen 2022
- Afscheid genomen van Wil Wurtz en Gerard Wolfs
- Uitbreiding bestuur vanuit gebruikerskant met Nanne Dodde, Peter Joziase, Peter Bot en Michel Brakenhoff

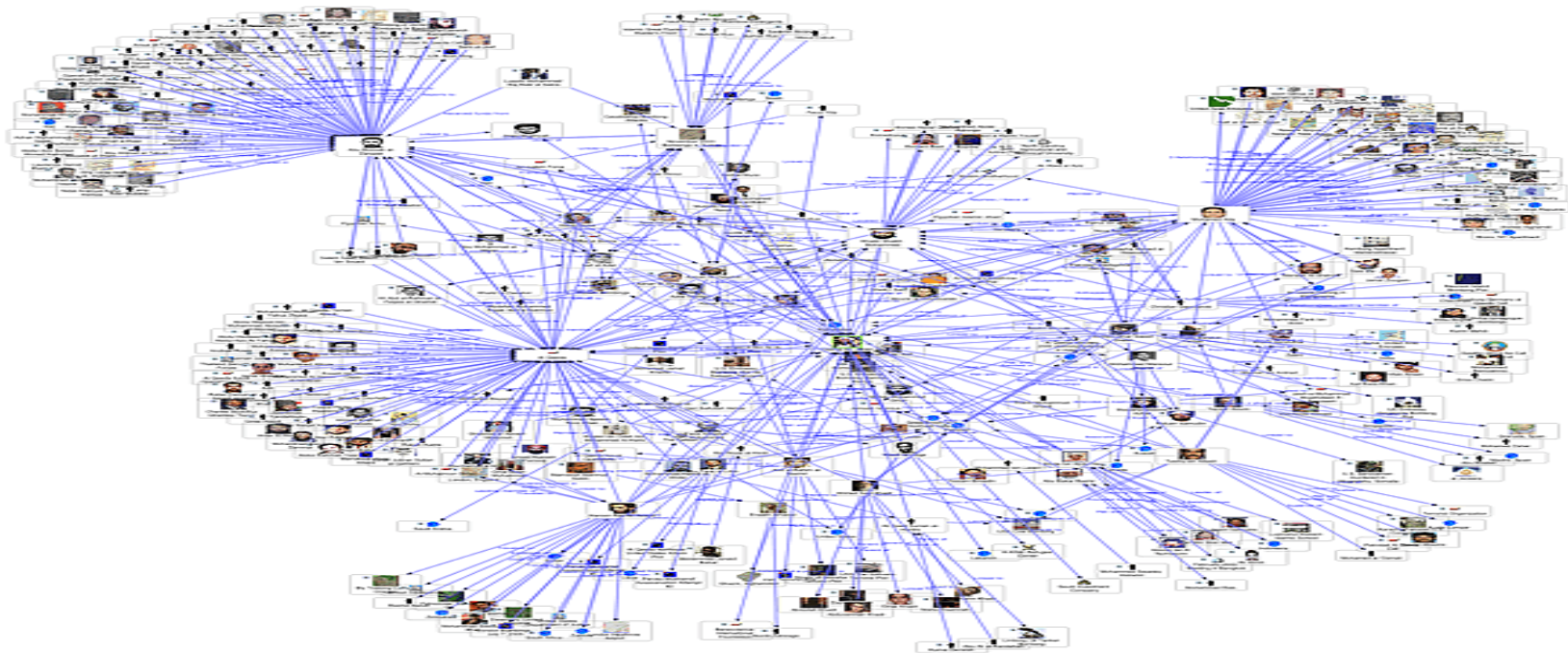
Maatschappelijke missie

Het Platform voor Klantgericht Ondernemen stimuleert een klantgericht Nederland ten behoeve van ons Bruto Nationaal Geluk (uitsluitend positieve klantervaringen) en ons Bruto Nationaal Product (succesvol ondernemende organisaties).



Strategie

- Het Platform voor Klantgericht Ondernemen ontwikkelt een netwerk van ondernemers, leidinggevenden en professionals die kennis en ervaringen met elkaar delen en ontwikkelen en op een objectieve, authentieke en inspirerende wijze openstellen voor de buitenwereld.



Ledenmanifest

- **Als lid van het Platform voor Klantgericht Ondernemen ben ik bewust van de maatschappelijke missie van PvKO en onderschrijf ik deze van harte:**

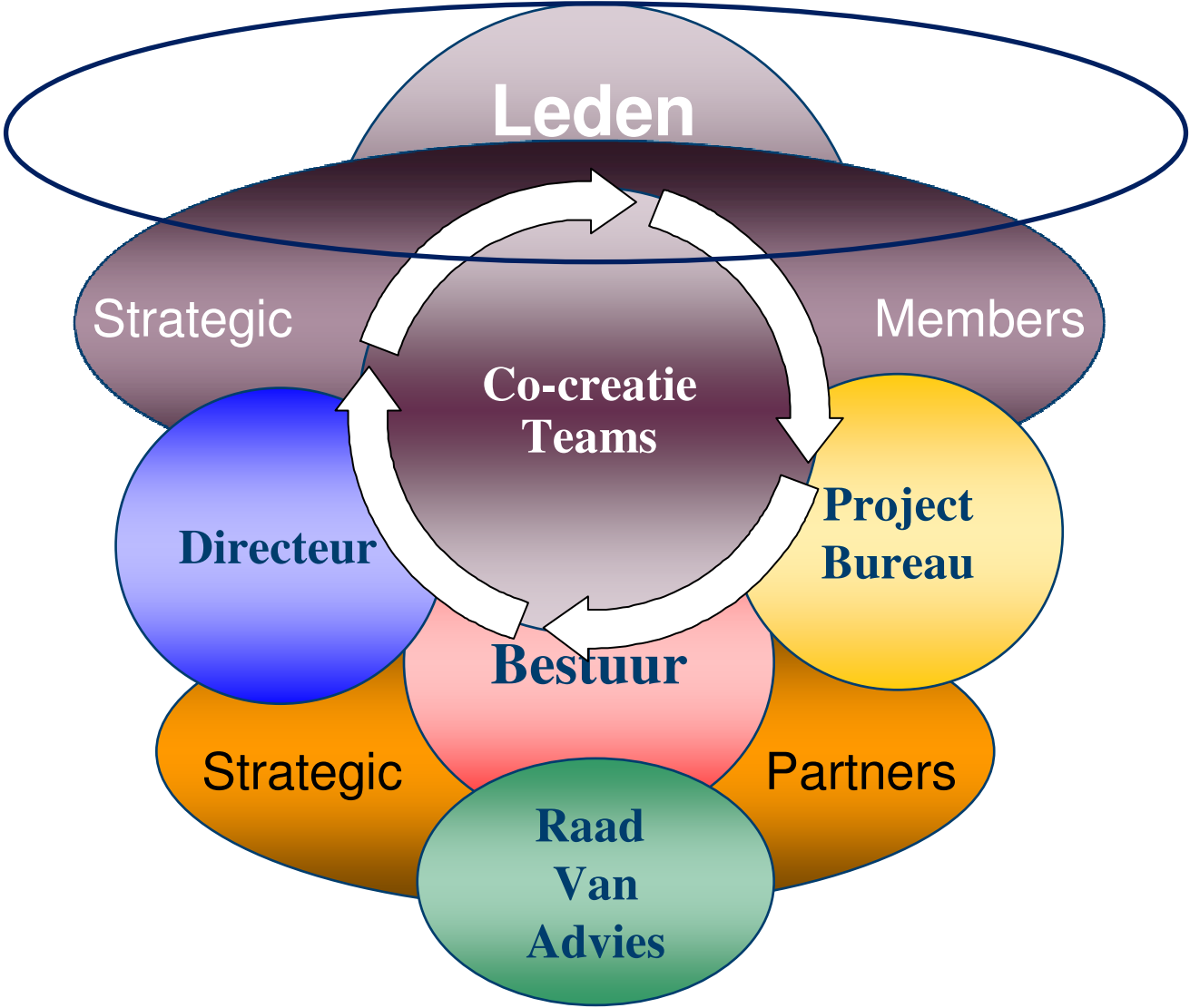
Het Platform voor Klantgericht Ondernemen stimuleert een klantgericht Nederland ten behoeve van ons Bruto Nationaal Geluk (uitsluitend positieve klantervaringen) en ons Bruto Nationaal Product (succesvol ondernemende organisaties).

- **Naar beste eer en geweten lever ik een actieve bijdrage aan de missie van PvKO, op een wijze die in overeenstemming is met de waarden van PvKO:**

- Objectief: in verbinding met elkaar stel ik het collectieve belang voorop
- Authentiek: vanuit eigen kracht en expertise ben ik van waarde voor anderen
- Inspirerend: in interactie met anderen kom ik tot inzichten en ontwikkel mezelf

BESTUURLIJKE ORGANISATIE

Organisatie 2011



Co-creatie teams

Ontwikkelen

- Onderwijs
- Ontwikkeling

Ontmoeten

- Kennis/ervaring
- Events

Onderzoeken

- Publicaties
- Research

Ondersteunen: organisatie en communicatie

Kernleden Ontmoeten –

Inspirations

CRM excellence
Frits Wille
F.wille@crmexcellence.nl

Human Inference
Vincent van Hunnik
vincent.vanhunnik@humaninference.com

Esther Segers
esegers_06@hotmail.com

CRMconnectors
Kees Breure
k.breure@crmconnectors.com

QS solutions
Leo Rietbergen
leor@qssolutions.nl



Kennissessies

Resultancy
Robert den Braasem
robert@resultancy.nl

Service Check
Jessica Jonasse
jonasse@servicecheck.nl

Cmotions
Ronald Wiekenkamp
r.wiekenkamp@cmotions.nl



Plannen en initiatieven Ontmoeten voor 2012-13

- Inspiratiesessies
- Kennissessies
- Boardroomsessies
- KO 2022 en events ism partners

Kernleden Ontmoeten – Boardroomsessies en overig

Boardroomsessies:

Customer-i
Rob Brosens
rob.brosens@customer-i.nl



DELA Verzekeringen (en bestuur)
Peter Bot
peter.bot@pvko.nl



Metrics & More
Maurice Bakker
mbakker@metricsandmore.nl



Valor B.V.
Kai Reese
kai.reese@valorconsulting.nl



VODW
Edith Blok
EBlok@vodw.com



Events (special events en ism derden):

Makro (en bestuur)
Michel Brakenhoff



PvKO - projectmanagement
Maricken Hengeveld
communicatie@pvko.nl



Overall:

Cmotions
Ronald Wiekenkamp
r.wiekenkamp@cmotions.nl



ABN AMRO (en bestuur)
Martien de Laat
Martien.de.Laat@nl.abnamro.com



3ND (en bestuur)
Nanne Dodde
nanne.dodde@pvko.nl



PvKO - projectmanagement
Karin Rigterink
communicatie@pvko.nl



Kernleden Onderzoeken

CRM Excellence
Marielle Dellemijn
m.dellemijn@crmexcellence.nl



Cmotions
Ronald Wiekenkamp
r.wiekenkamp@cmotions.nl



CRM Research
Kobus Smit
kobus.smit@hu.nl



Rabobank Rotterdam
André Korbijn
A.Korbijn@rotterdam.rabobank.nl



KSi Onderzoek/KSi Advies
Hans Kardol
hans.kardol@ksi-advies.nl



PvKO - projectmanagement
Karin Rigterink
communicatie@pvko.nl



Plannen en initiatieven voor 2012-13

- Herorientatie

Kernleden Ontwikkelen

BOEST!
Roland Verhagen
roland@boest.nu



FrieslandCampina
Jan-Willem de Vries
janwillem.devries@frieslandcampina.com



CRM Excellence
Marielle Dellemijn
m.dellemijn@crmexcellence.nl



Verduin Marketing Consultants
Ruud Verduin
ruud@verduin.nl



ICSB
Rob Beltman
rob.beltman@icsb.nl



ICSB (bestuur)
Gerard Struijf
Gerard.struijf@pvko.nl



Metrics & More
Maurice Bakker
mbakker@metricsandmore.nl



PvKO - projectmanagement
Karin Rigterink
communicatie@pvko.nl



Plannen en initiatieven voor 2012-13

- Uitbouwen samenwerking met www.managementboek.nl
- Overzicht opleidingen in werkveld klantgericht ondernemen publiceren
- HBO en MBO docentendag over CRM / klantgericht ondernemen

Kernleden Ondersteunen

GROUP7
Martin van Dam
martin.vandam@group7.eu



Sony Benelux
Eddy Keek
Eddy.Keek@eu.sony.com



inSided Media Online (Community Projects)
Robin van Lieshout
robin@insided.nl



Bureau Promotie Podiumkunsten (bestuur)
Peter Joziasse
peter.joziasse@pvko.nl



NS Hispeed
Karin de Beer
karin.debeer@nshispeed.nl



Wil Wurtz
Wil.wurtz@pvko.nl



Projectmanagement
Maricken Hengeveld
communicatie@pvko.nl



Plannen en initiatieven voor 2012-13

- Community- en social media management
- Contacten journalisten opbouwen

Bestuur

- Ontwikkelen



**Gerard Struijf, voorzitter
ICSB**

- Onderzoeken

- Ondersteunen



**Peter Joziasse
Bureau Promotie Podiumkunsten**

- Ontmoeten



**Martien de Laat,
penningmeester
ABN-AMRO**



**Peter Bot,
secretaris
Dela Verzekeringen**



**Michel Brakenhoff
Makro**



**Nanne Dodde
3ND**

Advisory Board



**Prof. dr Paul Iske,
University Maastricht**



**Jan van Nederveen,
Pon Automotive**



**Rene de Zoete,
Rabobank Nederland**



**Itzik Amiel
International Ambassador**

Directie en Projectbureau

?

Directeur
- vacant



Karin Rigterink



Maricken Hengeveld



Maartje Luinenburg

Jaarrekening 2011

Martien de Laat – bestuurslid
PvKO

Jaarrekening 2011

	2011		2010	
	€	In % van de baten	€	In % van de baten
Baten	214.903	100,0	287.508	100,0
Directe lasten	(56.691)	(26,4)	(95.451)	(33,2)
Baten -/- directe lasten	158.212	73,6	192.057	66,8
Afschrijvingskosten	2.798	1,3	-	-
Administratie- en advieskosten	74.490	34,7	71.902	25,0
Kantoorkosten	5.642	2,6	4.682	1,6
Verkoopkosten	7.774	3,6	38.908	13,5
Algemene kosten	2.799	1,3	2.183	0,8
Kosten te treffen voorzieningen	-	-	7.883	2,7
Managementkosten	64.865	30,2	67.438	23,5
Som der exploitatielasten	158.368	73,7	192.996	67,1
Exploitatieresultaat	(156)	(0,1)	(939)	(0,3)
Financiële baten en lasten	776	0,4	1.308	0,5
Resultaat uit gewone exploitatie	620	0,3	369	0,2

Balans 2011

Balans per 31 december 2011

ACTIEF

(in euro's)

	<u>Toelichting</u>	<u>31 december 2011</u>	<u>31 december 2010</u>
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa	1		
Inventaris		<u>4.090</u>	<u>6.888</u>
		4.090	6.888
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorraden	2		
Handelsgoederen		<u>2.420</u>	<u>500</u>
		2.420	500
Vorderingen op korte termijn	3		
Debiteuren		5.397	17.527
Belastingen & sociale lasten		4.330	7.677
Overlopende activa		<u>11.960</u>	<u>12.252</u>
		21.687	37.456
Liquide middelen	4	<u>73.783</u>	<u>58.838</u>
		<u>101.980</u>	<u>103.682</u>

Balans 2011

		PASSIEF		
<i>(in euro's)</i>		Toelichting	31 december 2011	31 december 2010
Eigen vermogen	5			
Verenigingskapitaal			<u>89.097</u>	<u>88.477</u>
			89.097	88.477
Kortlopende schulden	6			
Crediteuren			11.192	11.651
Overlopende passiva			<u>1.691</u>	<u>3.554</u>
			<u>12.883</u>	<u>15.205</u>
			<u>101.980</u>	<u>103.682</u>

Besluiten

- Décharge bestuur voor 2011
- Herverkiesbaar - Gerard Struijf

Rondvraag

Aankomende activiteiten

- 13 september 2012 – CRM in 1 Day 2012 –Lustrum Edition
- 19 september 2012 – Kennissessie
Nieuwe technieken om klanten te werven
- 10 oktober 2012 – Inspiration
Big Data

Verder

- Recenseren voor Managementboek.nl?
- Locatie beschikbaar stellen voor bijeenkomsten?
- Kennissessie faciliteren?
- Link naar de presentaties (voor zover vrijgegeven) volgt per mail
- Link naar evaluatie volgt per mail

Info en vragen: communicatie@pvko.nl