



Algemene Leden Vergadering

26 juni 2013



René de Zoete



Agenda

1. Opening
2. Terugblik
3. Bestuurlijke organisatie
4. Jaarrekening
5. Bestuursleden aftredend en herkiesbaar
6. Besluiten
7. Mededelingen
8. Rondvraag



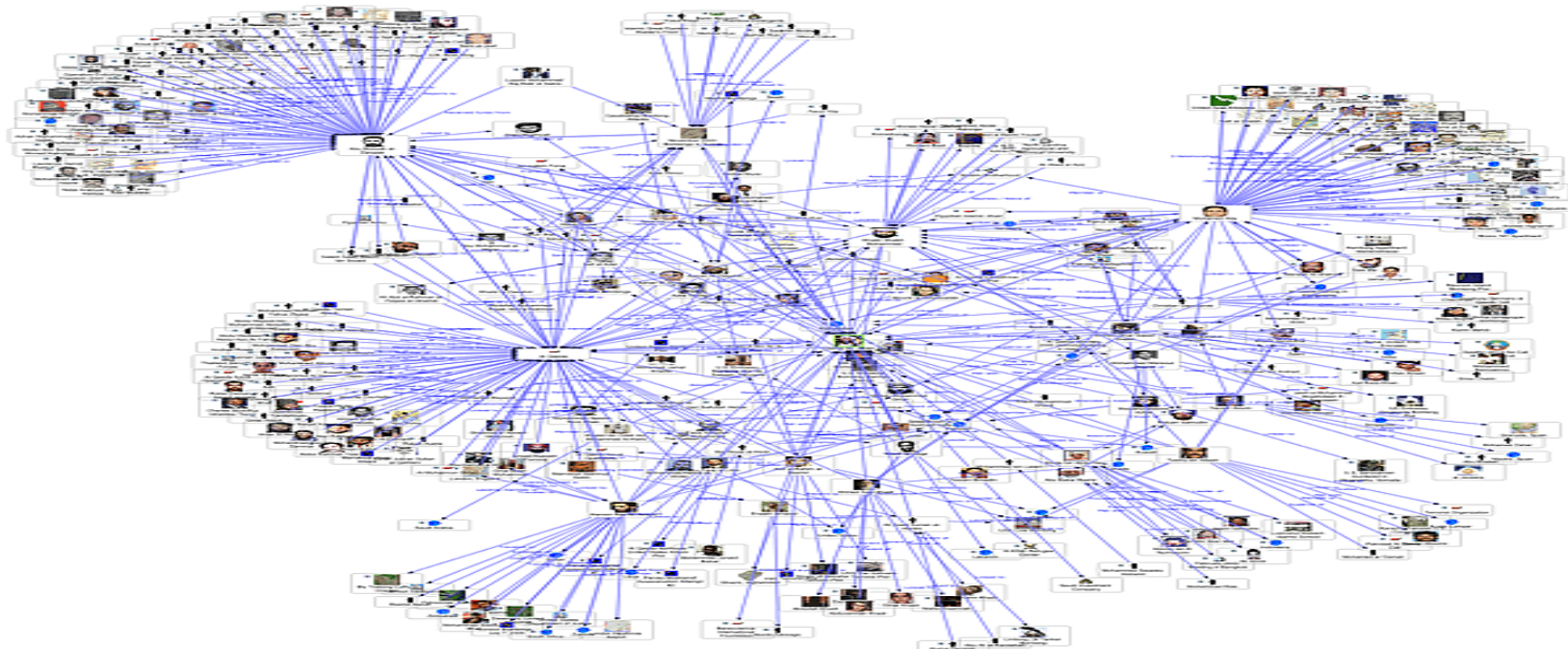
Maatschappelijke missie

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

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.

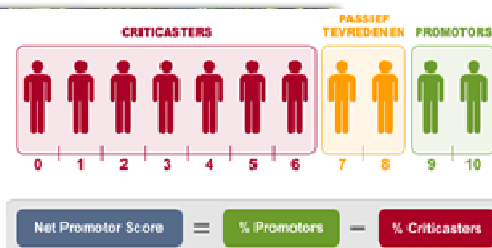


Waarom bedrijven lid zijn

- Opdoen van kennis en kennissen: aansluiten bij klantgerichte beweging
- Erkenning als partij die klantgericht ondernemen serieus neemt
- Vergroten bekendheid binnen domein klantgericht ondernemen als persoon en/of als bedrijf



Goed bezochte informatieve en interactieve inspirations- en kennissessies.



Gestart met:
boardroomsessies



en de PvKO mastersessies



Congres Klantgericht Ondernemen 2022



Bob Thompson



Victor Lamme



Rens de Jong



Maurice de Hond



Sampson Lee

Afscheid directeur Wil Wurtz

PLATFORM
VOOR
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN
CRM ASSOCIATION NL



Ik Wil Klantgericht Ondernemen

Wil Wurtz - Erelid Platform voor Klantgericht Ondernemen - Rotterdam 6 juni 2012

Publiciteit

PLATFORM VOOR KLANTGERICHT ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL

PvKO TV

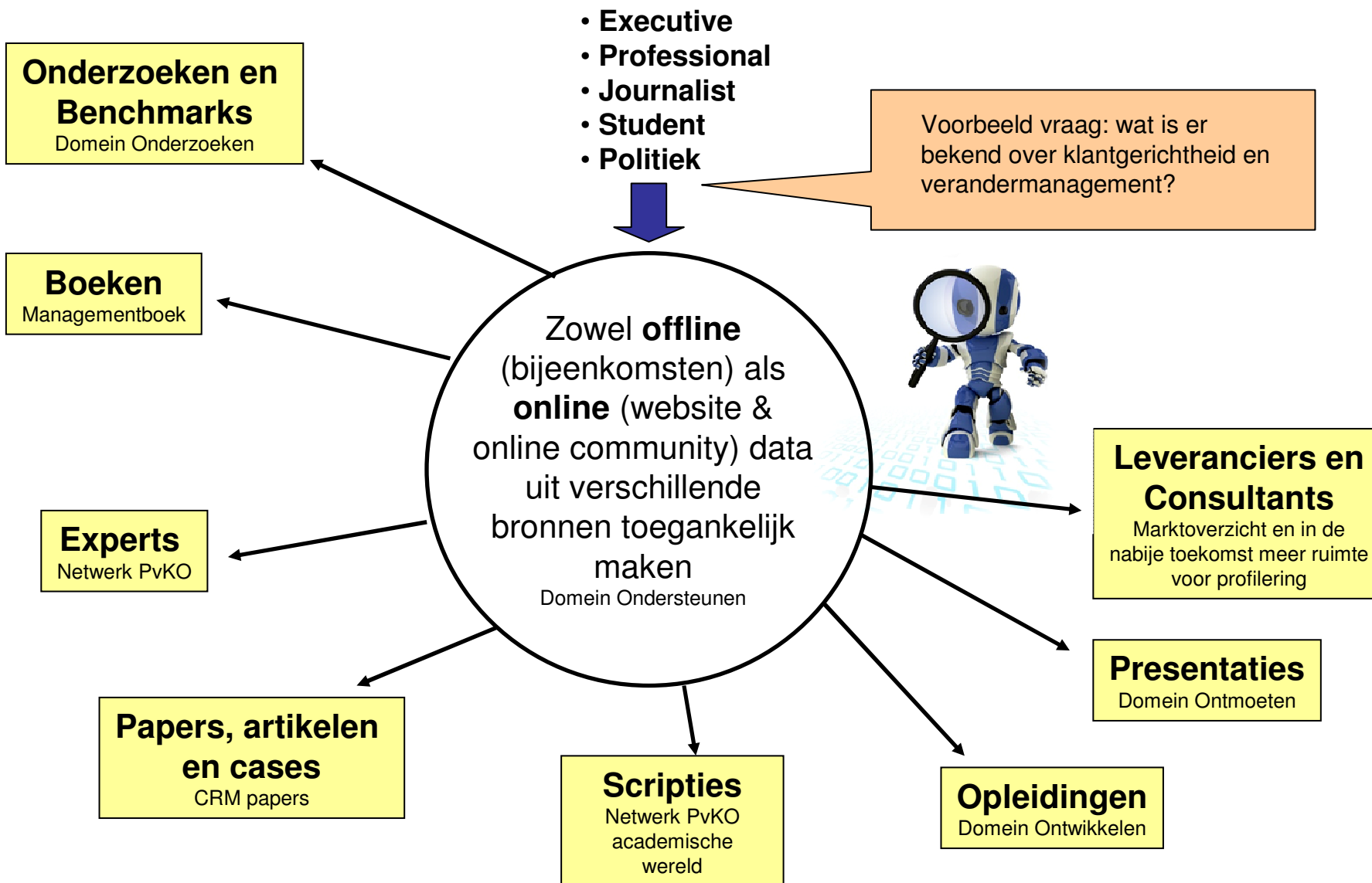
KLANTGERICHT
ONDERNEMEN
IN BEELD

PVKO.NL/TV



"Where everybody knows your name"

...het werkt omzet verhogend door herhalingsreclame en omdat de klant jou herkent bij anderen in de winkel. Tevens is belangrijk bij klantloyaliteit, maar ook persoonlijke voorkeuren. Doordat



Het jaarverslag 2012 is te vinden op

www.pvko.nl





Bestuurlijke organisatie



Organisatie 2012



Co-creatie teams

Ontwikkelen

- Onderwijs
- Ontwikkeling

Ontmoeten

- Kennis/ervaring
- Events

Onderzoeken

- Publicaties
- Research

Ondersteunen: organisatie en communicatie

Kernleden in co-creatie teams: 4 kerndomeinen

Ontwikkelen



Ruud Verduin



Jan-Willem de Vries



Ed Peelen



Gerard Struijf

Ontmoeten



Maurice Bakker



Edith Blok



Peter Bot



Robert den Braasem



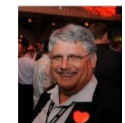
Rob Brosens



Vincent van Hunnik



Jessica Jonasse



Martien de Laat



Kai Reese



Frits Wille



Esther Segers



Frank Madlener



Leo Rietbergen



Karin Rigterink

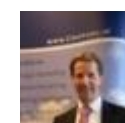


Kees Breure

Onderzoeken



Marielle Dellemijn



Ronald Wiekenkamp



Kobus Smit



Hans Kardol



André Korbijn

Ondersteunen



Robert Buisman



Martin van Dam



Maricken Hengeveld



Peter Joziasse



Eddy Keek



Wil Wurtz

Strategic partners o.a.

Ontmoeten

- Lumido: events
- PIM, DDMA, MOA, SMA



Onderzoeken

- Heliview Online (CRM Papers)
- Service Check



Ontwikkelen

- Managementboek.nl
- Beeckestijn Business School
- Philipse Business School
- Universiteiten



Ondersteunen

- CRM software partner: ntb
- Social media partner: ntb
- Customer Talk: community services
- BNR Nieuwsradio: publiciteit



Branche vertegenwoordiging leden

- Finance en Insurance o.a.
 - ABN AMRO
 - AEGON
 - Rabobank
 - Robeco
 - ING
 - Nationale Nederlanden
 - Univé
 - InterBank
 - SNS Bank
 - Equens
 - Stichting Toetsing Verzekeraars
- Telco o.a.
 - KPN
 - UPC
 - T-Mobile
 - Ziggo
- Transport en logistiek o.a.
 - ANWB
 - NS Hispeed
 - NS reizigers
 - Transavia
 - PostNL
- Automotive
 - Pon
 - VWE Voertuiginformatie en -documentatie
- Media o.a.
 - Vara
 - NDC
- Food o.a.
 - DeliXL
 - Farmfrites
- Bouw
 - BPF Bouwinvest



PLATFORM KLANTGERICHT ONDERNEMEN

CRM ASSOCIATION NL
VOOR

- Energie
 - Essent
 - E.on
- Retail
 - Bol.com
 - Makro
 - Phonehouse
 - Etam
 - HiZi Hair
- Consumenten electronica
 - Sony
- Industrie o.a.
 - DSM
 - Stork
 - Everris
- Leisure o.a.
 - Efteling
 - Landal GreenParcs
 - NBTC
- Goede doelen o.a.
 - Alzheimer Nederland
 - Rode Kruis
 - Natuurmonumenten
 - Nierstichting
 - Humana
- Onderwijs o.a.
 - NHTV
 - Hogeschool Inholland
- Publieke sector
 - UWV



Bestuur



**Gerard Struijf, voorzitter
ICSB**



**Peter Bot,
secretaris
Ordina**



**Peter Joziasse
Bureau Promotie Podiumkunsten**



**Nanne Dodde
3ND**



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



**René de Zoete
Rabobank Nederland
*Sinds december 2012***



**Michel Brakenhoff
Makro**

Raad van Advies



Prof. dr Paul Iske,
University Maastricht



Jan van Nederveen,
Pon Automotive



Rene de Zoete,
Rabobank Nederland
tot December 2012



Itzik Amiel
International Ambassador

Directie en Projectbureau



Wil Wurtz
Directeur tot juli 2012



Maricken Hengeveld
Directeur a.i. vanaf juli 2012



Karin Rigterink



Maartje Luinenburg

Jaarrekening 2012

Martien de Laat
penningmeester PvKO



Jaarrekening 2012

	2012		2011	
	€	In % van de baten	€	In % van de baten
Baten	255.598	100,0	214.903	100,0
Directe lasten	(113.647)	(44,5)	(56.691)	(26,4)
Baten -/- directe lasten	141.951	55,5	158.212	73,6
Afschrijvingskosten	2.798	1,1	2.798	1,3
Administratie- en advieskosten	71.169	27,8	74.490	34,7
Kantoorkosten	4.002	1,6	5.642	2,6
Verkoopkosten	11.825	4,6	7.774	3,6
Algemene kosten	2.337	0,9	2.799	1,3
Managementkosten	50.233	19,7	64.865	30,2
Som der exploitatielasten	142.364	55,7	158.368	73,7
Exploitatieresultaat	(413)	(0,2)	(156)	(0,1)
Financiële baten en lasten	741	0,3	776	0,4
Resultaat uit gewone exploitatie	328	0,1	620	0,3

Balans 2012

Balans per 31 december 2012

ACTIEF

(in euro's)

	<u>Toelichting</u>	<u>31 december 2012</u>	<u>31 december 2011</u>
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa	1		
Inventaris		<u>1.292</u>	<u>4.090</u>
		1.292	4.090
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorraden	2		
Handelsgoederen		<u>2.420</u>	<u>2.420</u>
		2.420	2.420
Vorderingen op korte termijn	3		
Debiteuren		20.164	5.397
Belastingen & sociale lasten		7.426	4.330
Overlopende activa		<u>17.177</u>	<u>11.960</u>
		44.767	21.687
Liquide middelen	4	<u>54.111</u>	<u>73.783</u>
		<u>102.590</u>	<u>101.980</u>

Balans 2012

		PASSIEF	
<i>(in euro's)</i>	Toelichting	31 december 2012	31 december 2011
Eigen vermogen	5		
Verenigingskapitaal		<u>89.425</u>	<u>89.097</u>
		89.425	89.097
Kortlopende schulden	6		
Crediteuren		11.911	11.192
Overlopende passiva		<u>1.254</u>	<u>1.691</u>
		<u>13.165</u>	<u>12.883</u>
		<u>102.590</u>	<u>101.980</u>

Bestuursleden: aftredend en herkiesbaar



Peter Joziase
Bureau Promotie Podiumkunsten



Michel Brakenhoff
Makro



Peter Bot,
secretaris
Ordina

Te nemen besluiten

- Décharge bestuur voor 2012
- Her-benoeming in het bestuur van
 - Peter Joziasse,
 - Michel Brakenhof en
 - Peter Bot

Mededelingen

- Uitbreiding bestuur voor de domeinen
Onderzoeken, Ontwikkelen en Partnerships
- Uitbreiding RvA-leden
- Structurele vraag naar kernleden
- Nieuwe infrastructuur met online
kennisplatform

Rondvraag