



22 juni 2011

Agenda

1. Opening
2. Terugblik en jaarverslag 2010
3. Besluiten
4. Rondvraag

Terugblik 2010

Gerard Struijf, voorzitter

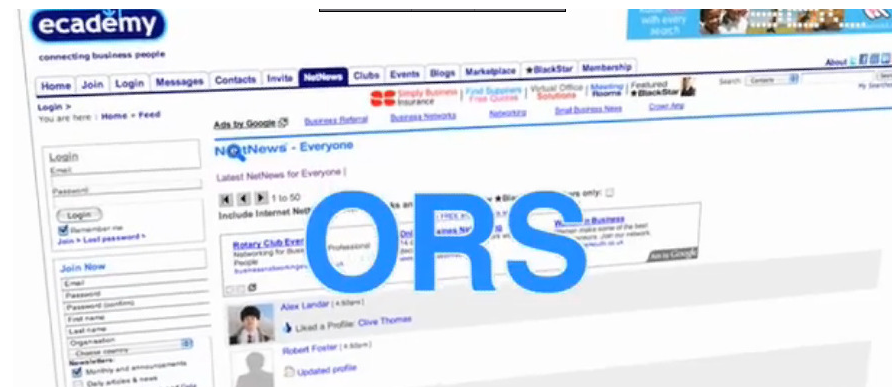
Definitie “purpose”

Kennis en ervaringen van klantgericht ondernemen op een objectieve, authentieke en inspirerende wijze openstellen voor de samenleving...

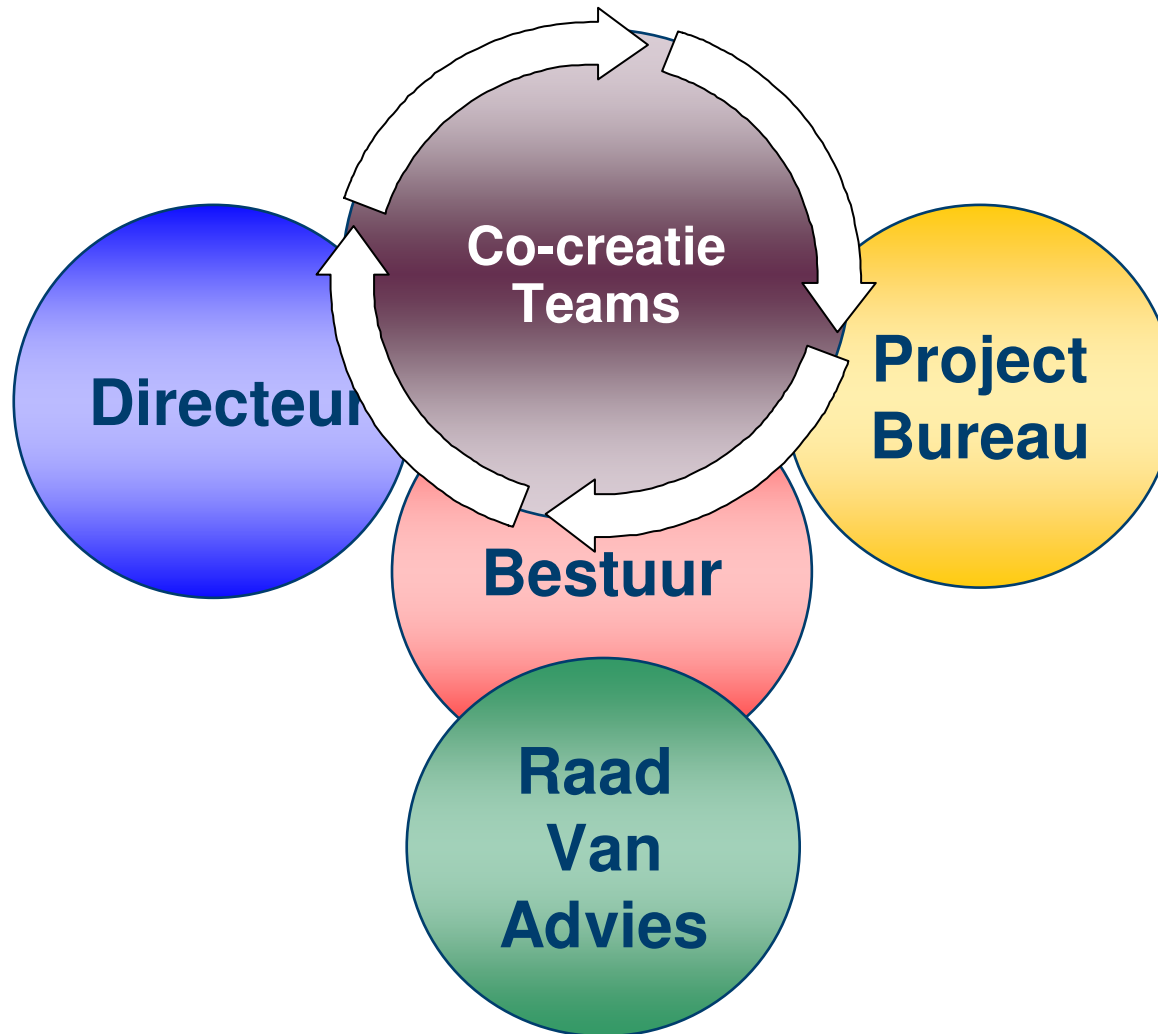
(...zodat organisaties in optimale balans bijdragen aan BNG en BNP)

2010, een fundamentele shift

- Van Institutioneel thinking (CSC)
 - Closed
 - Selective
 - Controlled
- naar Networked thinking (ORS)
 - Open
 - Random
 - Supportive



Organisatie 2010



Kerndomeinen

Ontmoeten

Ontwikkelen

- Onderwijs
- Ontwikkeling

- Kennis/ervaring
- Events

Onderzoeken

- Publicaties
- Research

Ondersteunen

- Beleidsvorming en financiën
- Ledencommunicatie en –werving, publiciteit
- Online platform

Kerndomein Ontmoeten



- Inspirations



- Kennissessies



- Prijs voor Klantgericht Ondernemen



- Customer Innovation Event
- CRM in 1 Day



- Bijdragen partner-events



Kernleden Ontmoeten

Team Inspirations

ABN AMRO

Martien de Laat
Martien.de.Laat@nl.abnamro.com



CRMconnectors

Kees Breure
k.breure@crmconnectors.com



QS solutions

Leo Rietbergen
leor@qssolutions.nl



Team Kennissessies

ABN AMRO

Martien de Laat
Martien.de.Laat@nl.abnamro.com



Drop Consultancy

Rik Drop
info@dropconsultancy.nl



Resultancy

Robert den Braasem
robert@resultancy.nl



Team Executives

Cayentis

Hettie van der Bijl
hettiev@cayentis.com



Customer-i

Rob Brosens
rob.brosens@customer-i.nl



Macaw

Floor Verheul
floor.verheul@macaw.nl



Service Check

Jessica Jonasse
jonasse@servicecheck.nl



TNO

Caroline van der Weerd
caroline.vanderweerd@tno.nl

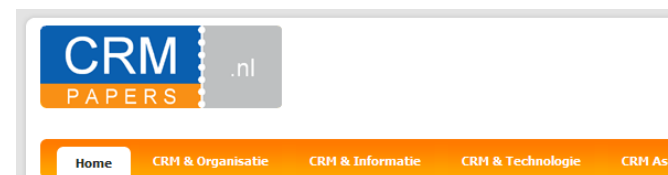


Kerndomein Onderzoeken

- Inventariseren aanbod producten en diensten



- Artikelen en white papers



Kernleden Onderzoeken

CRM Excellence
[Marielle Dellemijn](#)
m.dellemijn@crmexcellence.nl



Rabobank Rotterdam
[André Korbijn](#)
A.Korbijn@rotterdam.rabobank.nl



Cmotions
[Ronald Wiekenkamp](#)
r.wiekenkamp@cmotions.nl



Valuewait B.V.
[Edith Blok](#)
edith.blok@valuewait.nl



CRM Research
[Kobus Smit](#)
kobus.smit@hu.nl



Veritate e-mailing marketing
[Ernst Muller](#)
ernst@veritate.nl



KSi Onderzoek/KSi Advies
[Hans Kardol](#)
hans.kardol@ksi-advies.nl



Kerndomein Ontwikkelen

- Commerciële MBO Opleidingen
- Schriftelijke cursus CRM
- Post HBO Leergang CRM
- CRM Executive programs
- HBO raad heeft CRM opnieuw ingeschaald binnen het commerciële domein



Kernleden Ontwikkelen

CRM Excellence
Marielle Dellelijn
m.dellelijn@crmexcellence.nl



TNT Express
Jan-Willem de Vries
jan-willem.de.vries@tntexpress.nl



ICSB
Ed Peelen
ed.peelen@icsb.nl



Verduin Marketing Consultants
Ruud Verduin
ruud@verduin.nl



Metrics & More
Maurice Bakker
mbakker@metricsandmore.nl



Business Solutions
Annemarie Brandsen
Annemarie.brandsen@microsoft.com



Kerndomein Ondersteunen

- Promotie
- Opbouwen online platform
- Community management
- Ledenwerving, -communicatie en behoud

Kernleden Ondersteunen

Helder Inzicht
[Herman Heller](#)
heller@helderinzicht.nl



Perfectview
[Mark van den Berg](#)
Mark.vandenBerg@perfectview.nl



NS Hispeed
[Karin de Beer](#)
karin.debeer@nshispeed.nl



Insided
[Robin van Lieshout](#)
robin@insided.nl



Search & Results
[André Hagelen](#)
hagelen@searchresults.nl



Sony Benelux
[Eddy Keek](#)
Eddy.Keek@eu.sony.com



Ondersteuning op gebied van social media

Leads2connect
[Liesbeth Jansen](#)
liesbeth@leads2connect.nl



Directie en Projectbureau



Wil Wurtz



Karin Rigterink



Maricken Hengeveld

Bestuur

- Ontwikkelen



Gerard Struijf, voorzitter

- Onderzoeken



Gerard Wolfs

- Ontmoeten



Nanne Dodde



Douwe Deinum

Raad van Advies



Prof. dr Janny Hoekstra



Marc God, DSM



Dr Theo Verhallen



Rene de Zoete, Rabobank Nederland



Itzik Amiel, International Ambassador

Drie nieuwe bestuursleden



Peter Bot, Senior Marketeer DELA Verzekeringen, voorheen oa. NS highspeed, Ricoh en Eneco



Michel Brakenhoff, CRM Manager Makro /Metro, voorheen oa. Shell



Peter Joziasse, Directeur Bureau Promotie Podiumkunsten, voorheen oa. AVRO en TNT Post

Jaarrekening 2010

	2010		2009	
	€	In % van de baten	€	In % van de baten
Baten	287.508	100,0	329.381	100,0
Directe lasten	(95.451)	(33,2)	(159.897)	(48,5)
Baten -/- directe lasten	192.057	66,8	169.484	51,5
Afschrijvingskosten	-	-	4.949	1,5
Overige bedrijfskosten	192.996	67,1	166.164	50,4
Som der exploitatielasten	192.996	67,1	171.113	51,9
Exploitatieresultaat	(939)	(0,3)	(1.629)	(0,4)
Financiële baten en lasten	1.308	0,5	1.987	0,6
Resultaat uit gewone exploitatie	369	0,2	358	0,2

De specificatie van de stijging van het resultaat uit gewone exploitatie met € 11,- ten opzichte van 2009, is als volgt:

	2010
Toename baten -/- directe lasten	22.573
Afname afschrijvingskosten	(4.949)
Toename overige bedrijfskosten	26.832
Per saldo toename som der exploitatielasten	21.883
Toename exploitatieresultaat	690
Afname financiële baten en lasten	(679)
Toename resultaat uit gewone exploitatie	11

Besluiten en mededelingen

- Décharge bestuur voor 2010
- Aftredend
 - Douwe Deinum (Ontmoeten)
- Voorstel benoemingen
 - Michel Brakenhoff, Makro /Metro > Ontmoeten
 - Peter Bot, Dela (secretaris), Dela > Ontmoeten
 - Peter Joziase, Bur. Prom. Podiumkunsten > Ondersteunen
- Completering bestuur (financiën)

Rondvraag