

Aanwezig:

Bestuur: Nanne Dodde, Michel Brakenhoff, Peter Joziase en Martien de Laat

Leden: vertegenwoordigers van 44 leden (zie presentielijst)

Afwezig met kennisgeving: Bestuursleden Gerard Struijff en Peter Bot

Opening

De ALV werd geopend door Bestuurslid Michel Brakenhof. Na een hartelijk welkom startte hij met een korte terugblik over de belangrijkste activiteiten in het afgelopen jaar, te weten:

- Co-creatie groepen zijn 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 Peter Joziase, Peter Bot, Martien de Laat en Michel Brakenhoff

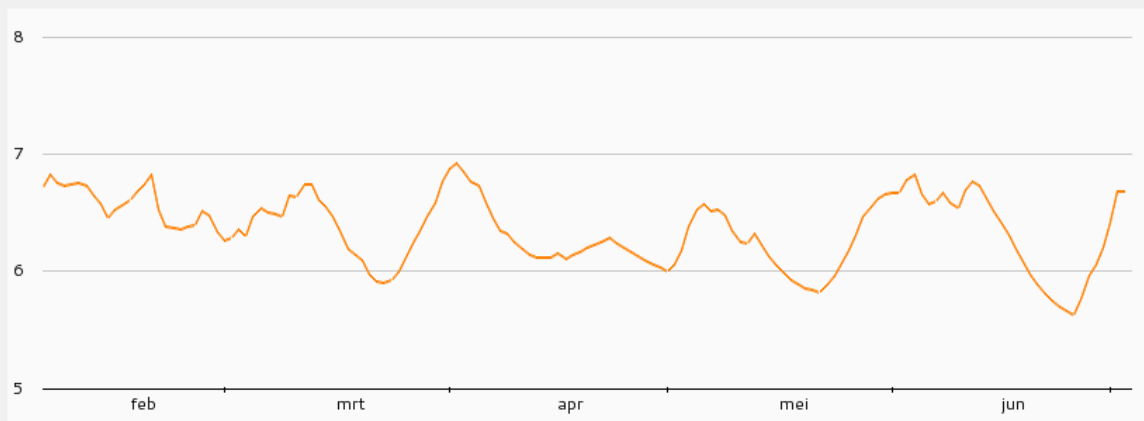
Maatschappelijke Missie:

Om richting te geven aan de activiteiten van het Platform heeft het bestuur een maatschappelijke missie geformuleerd. Deze is inmiddels besproken met de Raad van Advies en we leggen deze nu aan de leden voor:

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).

Hiermee proberen we Klantgericht Ondernemen te concretiseren en meetbaar te maken. De Erasmus Universiteit is bijvoorbeeld al enige tijd bezig om ons nationaal geluk te meten. Zie: <http://www.gelukswijzer.nl> . Michel toont onderstaande index van deze pagina.

Dagelijkse Geluksindex (DGX)



De Dagelijkse Geluksindex (DGX) toont per dag het gemiddelde dagelijkse gelukscijfer (0-10) van alle deelnemers aan de GeluksWijzer.

Strategie:

In aansluiting op de maatschappelijke missie is er een strategie geformuleerd:

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.



We zijn druk bezig dit netwerk uit te bouwen. Spil hierin zijn de kernleden van de co-creatieteams. Via hen bouwen we ons netwerk steeds verder uit en we nodigen al onze leden uit om hieraan ook een bijdrage te leveren.

Ledenmanifest:

De maatschappelijke missie en de strategie leiden ons als vanzelf naar het zogenaamde ledenmanifest. Om de maatschappelijke missie en de strategie te realiseren, dan moeten we dat samen doen met onze leden. Bij het aanmelden als lid geven vele leden waarom ze lid worden van onze vereniging. We hebben dit vertaald naar onderstaand ledenmanifest Het manifest bestaat uit twee delen:

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

Organisatie:

Michel licht de huidige organisatie van het Platform toe, waarbij de co-creatieteams de kern zijn. Alle andere onderdelen van de organisatie ondersteunen deze teams.

De kernleden, het Bestuur, de Raad van Advies en het Projectbureau worden, zoals ze ook te zien zijn op de website nog even aan de aanwezige leden voorgesteld.

Hierbij komt aan de orde dat Gerard Struijf aftredend en herkiesbaar is en dan Gerard Wolfs aftredend is en niet herkiesbaar. Dat betekent dat we een nieuw bestuurslid zoeken. Iedereen die geïnteresseerd is, nadere informatie wil hebben of wat dan ook, meld je bij één van de bestuursleden.

Verder is de functie van directeur nog vacant. Reageren kan via <http://www.pvko.nl/vacature-directeur/>

Jaarrekening:

Martien de Laat (Penningmeester) geeft vervolgens een toelichting op de jaarrekening. Twee belangrijkste vaststellingen:

1. We hebben het jaar weer net positief afgesloten. Dat komt goed uit, gezien het feit dat de belastingdienst wil dat we belasting gaan betalen over ons positieve resultaat. We zijn daarover nog in discussie met de belastingdienst en dragen daarbij mede onze maatschappelijke missie aan als argument dat we geen commerciële organisatie zijn.
2. Inkomsten en uitgaven zijn beide zo'n € 50.000,- lager dan in 2010. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat we geen CRM Award uitreiking hebben georganiseerd.

Daarnaast wordt van de verschillende posten aangegeven welke kosten of opbrengsten daaronder vallen.

	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 per 31 december 2011

ACTIEF

(in euro's)	Toelichting	31 december 2011	31 december 2010
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa	1		
Inventaris		4.090	6.888
		4.090	6.888
VLOTTENDE ACTIVA			
Voorraden	2		
Handelsgoederen		2.420	500
		2.420	500
Vorderingen op korte termijn	3		
Debiteuren		5.397	17.527
Belastingen & sociale lasten		4.330	7.677
Overlopende activa		11.960	12.252
		21.687	37.456
Liquide middelen	4		
		73.783	58.838
		101.980	103.682

PASSIEF

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

Tot slot:

Aan de leden wordt verzocht middels de groene/rode kaart aan te geven of men

1. Het bestuur décharge verleent voor het gevoerde beleid in 2011
2. Herverkiezing van Gerard Struijf steunt

In beide gevallen worden er alleen groene kaarten opgestoken, waarmee beide punten zijn gearresteerd. Michel sluit hierop de vergadering met dank aan de leden voor het in het bestuur gestelde vertrouwen.