

Nieuwe technologische ontwikkelingen

Kennissessie, 25 juni 2015



De vereniging

- Kennis delen en inspiratie opdoen
- Netwerk verrijken
- Praktisch toepasbare tips krijgen voor eigen succes en dat van je organisatie



Programma 2015 – september



Customer Experience & CRM in 1 day
met PvKO slot:



Kennissessie Het NPS-denken van Nationale-Nederlanden;
over inspireren en creëren




Masterclass Klantgerichte organisaties & Positieve
bedrijfsresultaten met workshop self assesment en case



Customerzz

- Buzz tour
- Congres
- Cheque



500,-

CADEAU = CHEQUE

CUSTOMERZZ+

DE CUSTOMERZZ CADEAU/CHEQUE IS VOOR JOU OF JOUW MEDEWERKER, COLLEGA, KLANT, RELATIE OF LEVERANCIER.
MET DEZE CHEQUE HEB JE TOEGANG TOT DE CUSTOMERZZ TOUR EN STEUN JE HET CUSTOMERZZ INNOVATION LAB. VRAAG HEM AAN VIA COMMUNICATIE@CUSTOMERZZ.NL



Mededelingen

- Community
- Contentpaper
- Evaluatie, PvKO TV, verslag en foto's

Programma

Tijd	Programma onderdeel
18.00	Welkom & opening, Marickten Hengeveld, directeur PvKO
18.05	ALV & presentatie resultaten benchmarkonderzoek - door Ed Peelen, voorzitter PvKO
18.30	Introductie op programma – Nieuwe technologische ontwikkelingen – door Jessica Jonasse, kernlid PvKO
18.35	Nieuwe ontwikkelingen om klantgerichter te werken - door Jan Willem de Koster , SAP
19.00	Case ESA Business Incubation Centre (BIC) - door Martijn Seijger, Space Business Innovation Centre
19.45	Pauze
20.15	Brainstorm nieuwe ideeën voor ESA BIC
20.45	Output mogelijkheden en ideeën voor ESA BIC
21.00 – 21.45	Afronding & Borrel

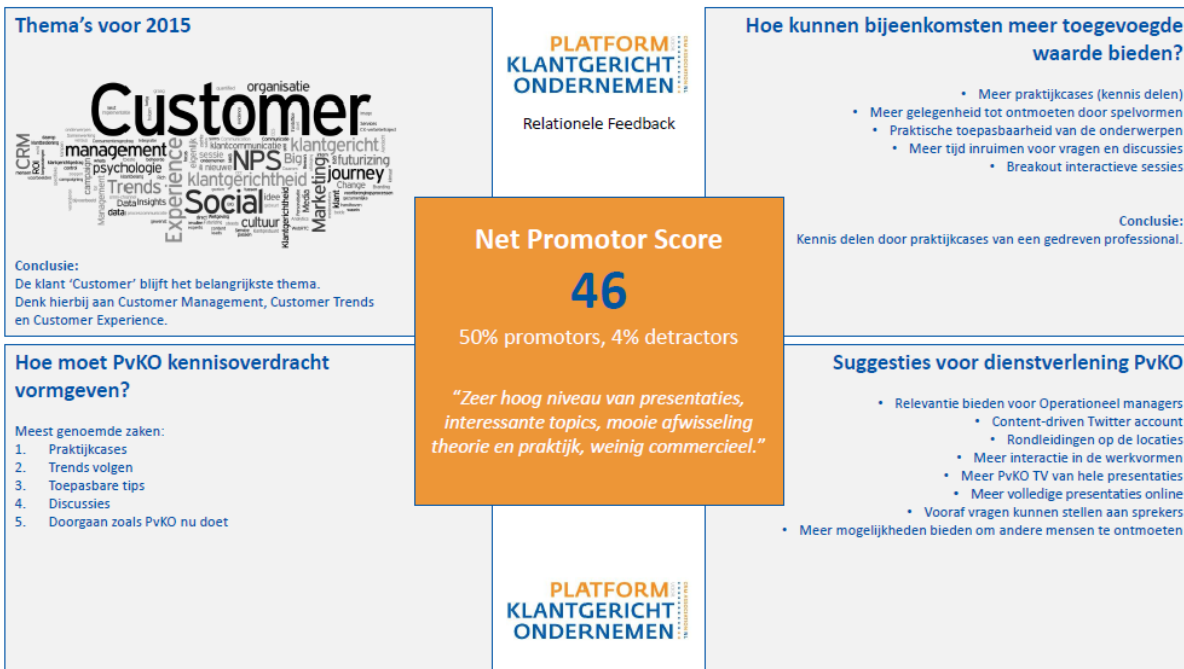
Algemene Ledenvergadering - Bestuursvoorzitter Ed Peelen

1. Opening & Terugblik 2014 door voorzitter Ed Peelen
2. Jaarrekening & Resultaten
3. Bestuurlijke organisatie
4. Aspirant bestuurslid Eelco Lulofs stelt zich voor
5. Decharge vragen
 - Verlenging zittingstermijn bestuurslid Peter Bot en Peter Joziasse
 - Aantreden Eelco Lulofs tot het bestuur
6. Besluiten
7. Rondvraag

1. Terugblik 2014



Jaarverslag 2014 is te vinden op www.pvko.nl





2. Jaarrekening 2014

(in euro's)

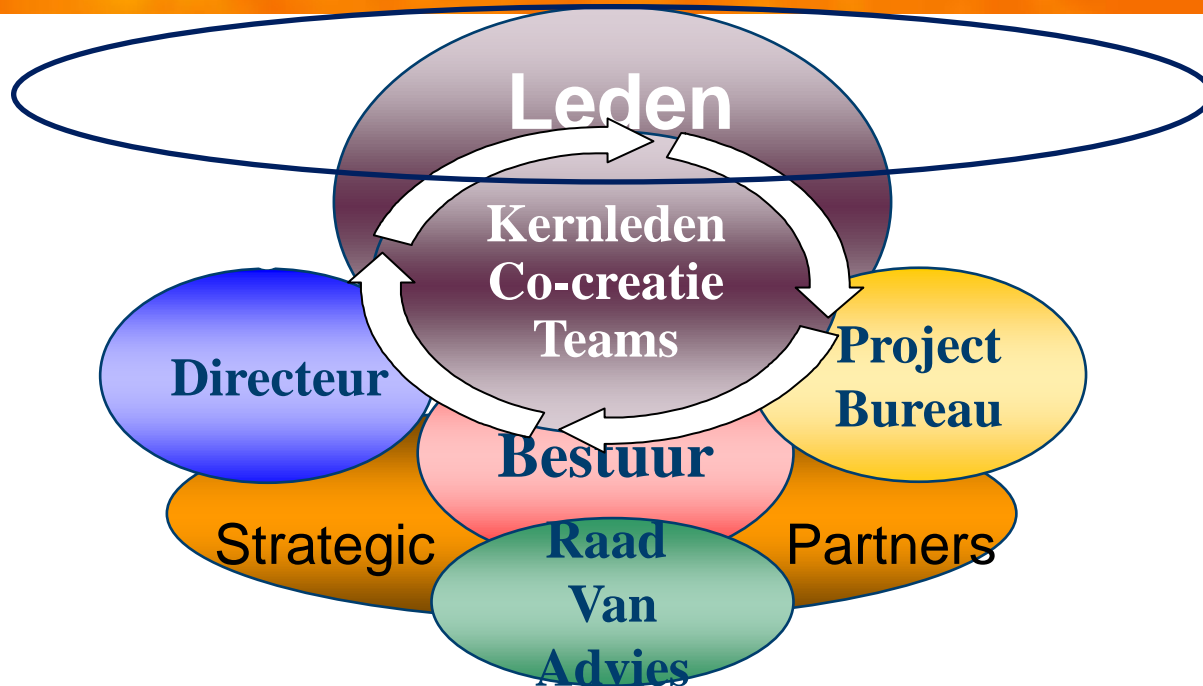
	2014	2013
Baten	187.345	186.872
Directe lasten	(43.801)	(47.172)
Baten -/- directe lasten	143.544	139.700
Salarissen en sociale lasten	1.263	
Afschrijvingskosten		1.292
Overige bedrijfskosten:		
Huisvestingskosten	3.291	
Administratie- en advieskosten	58.371	57.937
Kantoorkosten	5.604	3.939
Verkoopkosten	12.234	24.058
Algemene kosten	980	2.859
Managementkosten	60.000	47.122
Som der exploitatielasten	141.743	137.207
Exploitatieresultaat	1.801	2.493
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	362	505
Financiële baten en lasten	362	505
Resultaat uit gewone exploitatie	2.163	2.998
Buitengewone baten	545	
Buitengewone lasten		2.420)
Buitengewoon resultaat	545	(2.420)
Resultaat	2.708	578

Resultaten 2014

- Ledenaantal is t.o.v. 2013 in 2014 gelijk gebleven
- Strakke budgettering & sturing op debiteuren
- Veel kunnen realiseren door enthousiast team aan (kern)leden!
- Positief financieel resultaat: saldo + € 2.708,-
- De jaarrekening is terug te vinden op www.pvko.nl

Jaarrekening is terug te vinden bij het jaarverslag 2014 op www.pvko.nl

3. Bestuurlijke organisatie





Kernleden in co creatieteams (2014)

Ontwikkelen



Peter Koning
peter.koning@marketing.coop
[LinkedIn profiel](#)



Ed Peelen
ed.peelen@icsb.nl
[LinkedIn profiel](#)



Ziryán Salay
z.salay@bluebricks.nl
[LinkedIn profiel](#)



Ruud Verduin
ruud@verduin.nl
[LinkedIn profiel](#)



Willem Kwakernaat
willem.kwakernaat@inholland.nl
[LinkedIn profiel](#)



Pieter de Rooij
roov.h@nhv.nl
[LinkedIn profiel](#)



Gerard Struijf
gerard.struijf@gmail.com
[LinkedIn profiel](#)



Jan-Willem de Vries
j_w_devries@hotmail.com
[LinkedIn profiel](#)

Online Communicatie



Robert Buisman
robert@salesinbusiness.nl
[LinkedIn profiel](#)



Steyn Elshout
selshout@me.com
[LinkedIn profiel](#)



Jos Jelier
jos@procurios.nl
[LinkedIn profiel](#)



Maartje Luinenburg
maartje.luinenburg@pvko.nl
[LinkedIn profiel](#)



Rik Drop
rdrop@eqain.com
[LinkedIn profiel](#)



Marickén Hengeveld
marickén.hengeveld@pvko.nl
[LinkedIn profiel](#)



Peter Joziásse
peter@peterjoziásse.com
[LinkedIn profiel](#)



Anne Vreeman
annevreeman@gmail.com
[LinkedIn profiel](#)

Ontmoeten



Peter Bot
peterbot@hotmail.com
[LinkedIn profiel](#)



Rob Brosens
rob.brosens@customer-i.nl
[LinkedIn profiel](#)



Rik Dubbink
rik.dubbink@crmpartners.nl
[LinkedIn profiel](#)



Jessica Jonásse
jonásse@servicecheck.nl
[LinkedIn profiel](#)



Annemarie Noordam
Annemarie@TerSprake.com
[LinkedIn profiel](#)



Karin Rigterink
karin.rigterink@pvko.nl
[LinkedIn profiel](#)



Robert den Braasem
robert@resultancy.nl
[LinkedIn profiel](#)



Annemieke Deveer
deveer@drijfveren.org
[LinkedIn profiel](#)



Vincent van Hunnik
vincent.vanhunnik@humaninfere.nl
[LinkedIn profiel](#)



Martien de Laat
martien.de.laat@pvko.nl
[LinkedIn profiel](#)



Boudewijn Posthouwer
boudewijn.posthouwer@oracle.com
[LinkedIn profiel](#)



Theo van der Steen
theo@underlined.nl
[LinkedIn profiel](#)

Onderzoeken



Arjan Blaauw
arjan@marketingimprovement.nl
[LinkedIn profiel](#)



Lindy Borgman
L_borgman@unive.nl
[LinkedIn profiel](#)



Bart Hoogendoorn
bhoogendoorn@anwb.nl
[LinkedIn profiel](#)



Wolter Kloosterboer
w.kloosterboer@marketresponse.nl
[LinkedIn profiel](#)



Frans Pigeaud
frans@fpigeaud.demon.nl
[LinkedIn profiel](#)



Lars Spruijt
l.spruijt@bluedeskrm.nl
[LinkedIn profiel](#)



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



Victor Blom
vblom@efficy.nl
[LinkedIn profiel](#)



Emile Elsbeek
emile.elsbeek@brw.nl
[LinkedIn profiel](#)



Eric Jépma
eric.jepma@cendris.com
[LinkedIn profiel](#)



Brian Manusama
brian.manusama@gartner.com
[LinkedIn profiel](#)



Marcel Rosbergen
marcel.rosbergen@anno1974.corp.nl
[LinkedIn profiel](#)



Ton Timmermans
ton.timmermans@tma.nl
[LinkedIn profiel](#)

Directie & Projectbureau



Maricken Hengeveld

Directeur



Karin Rigterink

Marketing & Communicatie



Maartje Luinenburg

Ledencommunicatie & Projectmanagement



Eva Rietbroek

Ledencommunicatie & Projectmanagement

Bestuur & Raad van Advies

Bestuur:



Ed Peelen
Voorzitter



Peter Joziasse
peterjoziasse.com



Martien de Laat
Penningmeester



Michel Brakenhoff
Makro



Peter Bot
Secretaris



Linda van Zomeren
PostNL



Ton Timmermans
TTMA



Pieter de Rooij
NHTV

Raad van Advies:



Prof. dr Paul Iske
University Maastricht



René de Zoete
Rabobank Nederland



Jan van Nederveen
Pon Automotive / Airmiles

Draag bij aan een klantgericht Nederland





Decharge vragen

Verlenging zittingstermijn



Peter Joziase



Peter Bot

Toetreding tot het bestuur



Eelco Lulofs

Goedkeuring Jaarrekening

	2014	2013
Opbrengsten		
Directe inkomsten	107.340	100.872
Subsidies en andere inkomsten	143.831	111.172
Overige opbrengsten		
Administratieve en andere inkomsten	1.280	143.244
Financiële inkomsten		138.138
Verkoopkosten	2.291	1.202
Algemene kosten	84.271	
Administratieve kosten	8.404	87.837
Financiële kosten	12.234	3.859
Overige kosten	200	24.268
Exploitatiekosten	100.000	2.488
Resultaat uit exploitatie	141.741	87.392
Resultaat uit gewone activiteiten	362	1.801
Resultaat uit overige activiteiten	502	839
Resultaat uit gewone activiteiten	540	2.189
Resultaat uit overige activiteiten	540	2.189
Resultaat	540	2.420
	— 438	(2.431)
		— 818

www.pvko.nl | @PVKO | #PVKO | facebook.com/pvko.nl

Rondvraag

Resultaten benchmarkonderzoek

15 september hier een Masterclass over – zie pvko.nl

Resultaten benchmarkonderzoek

15 september hier een Masterclass over – zie pvko.nl



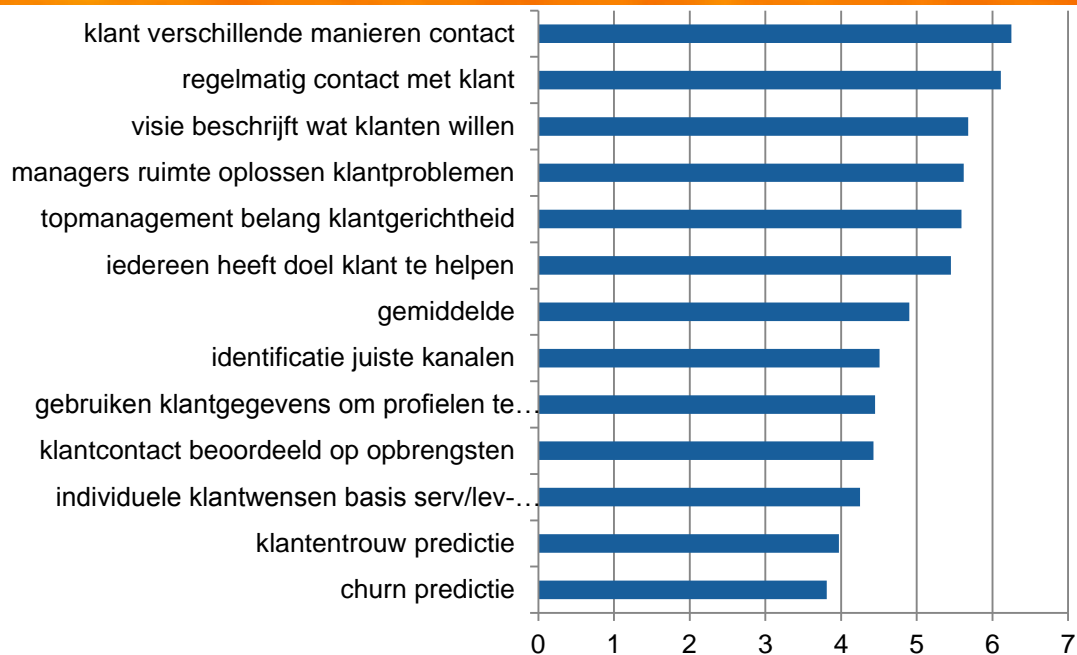
Draag bij aan een klantgericht Nederland

Kenmerken Steekproef

Sector

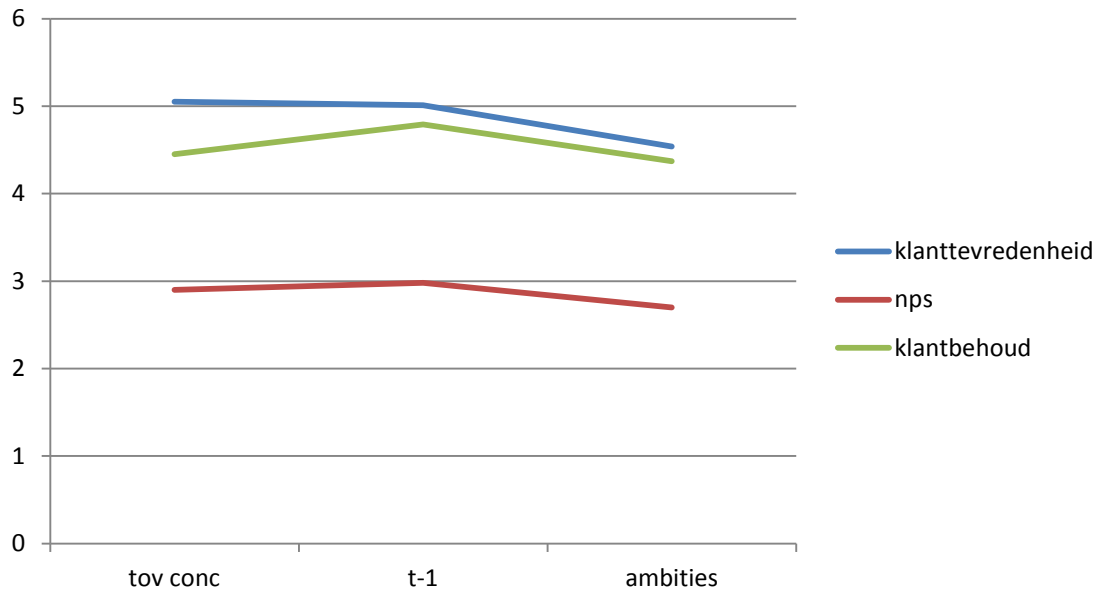
In welke sector is uw organisatie werkzaam?

<i>Sector</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Industrie	23	15,5%
Bouwnijverheid	9	5,8%
Energie- en watervoorziening	4	2,6%
Groot- en detailhandel	26	16,8%
Horeca	4	2,6%
Informatie en communicatie	12	7,7%
Financiële dienstverlening	15	9,7%
Zakelijke dienstverlening	35	22,6%
(Semi) overheid	7	4,5%
Gezondheids- en welzijnszorg	11	7,1%
Sport, cultuur en toerisme	8	5,2%

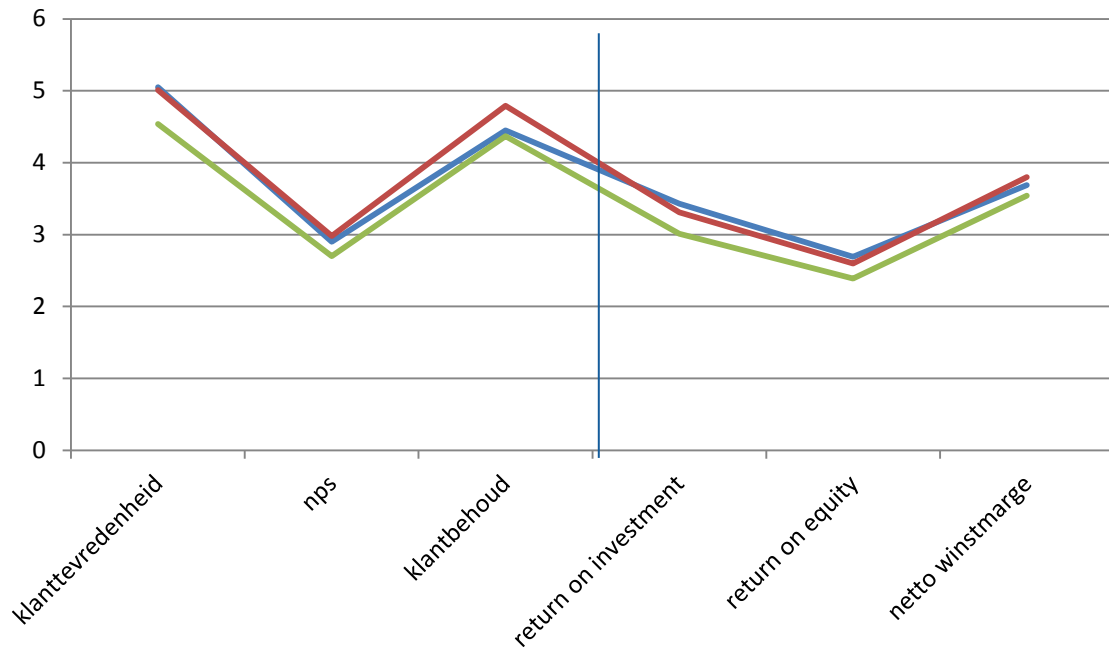


De laagste en de
hoogste scores
uit de benchmark

Klantresultaat



Klantresultaat



Δ Klantgerichtheid
verklaart
39,5% van de
variantie
in Δ organisatie
resultaat

— tov conc
— t-1
— ambities

Nieuwe technologische ontwikkelingen

Introductie op het programma
Jessica Jonasse, Kernlid PvKO



Pauze tot 20.15 uur



Geniet van de zomer(vakantie) en tot 10 september!

