

Betreft: Notulen Algemene Ledenvergadering CRM Association NL

Datum: 22 april 2009

Lokatie: Blaauw Research, Rotterdam

De Algemene Ledenvergadering van CRM Association NL is gecombineerd gehouden met de lenteborrel. De bijeenkomst was bij één van de leden, waarbij dit keer Blaauw Research in Rotterdam is opgetreden als gastheer.

In het eerste gedeelte van de presentatie keek voorzitter Gerard Struijf terug op de hoogtepunten van 2008. Hierbij werd stilgestaan bij de belangrijke onderdelen van de vereniging:

- de uitreiking van de CRM Award met in 2008 voor het eerst twee winnaars; Rabobank Nederland en The PhoneHouse Netherlands.
- De themasessies die inmiddels zijn omgedoopt tot Inspirations
- De bijdrage aan de partnerevents zoals met PIM, MEC, SMA en MOA
- Het marktoverzicht van CRM Dienstverleners wat in 2008 uitkwam
- Het CRM onderzoek wat is gepubliceerd
- Het CRM Innovation Event wat door ruim 400 mensen is bezocht
- De opleidingen waar de vereniging een bijdrage aan levert zoals Ecabo, LOI, Beeckesteijn Business School en Nyenrode Business Universiteit
- De overige ontwikkelingen zoals de competentieprofielen die in samenwerking met UWV voor CRM Talent zijn gemaakt, de CRM Whitepapers die via de site zijn op te vragen en CRM nieuws wat gevoed wordt door HowardsHome.

Tevens is toegelicht dat we webcasts hebben geïntroduceerd en uitgeprobeerd, dat er contacten gelegd zijn met de CRM Association in Amerika, dat de statuten zijn gewijzigd en de naamsverandering nu ook officieel is doorgevoerd.

Een andere belangrijke verandering is dat per 1 januari 2009 Wil Wurtz als directeur aan de vereniging is verbonden. Gerard Struijf heeft de positie van Wil als voorzitter van het bestuur overgenomen.

Hierdoor bestaat het bestuur op dit moment uit volgende personen:

Gerard Struijf – Voorzitter en penningmeester (Boer & Croon NeXtragey)

Mariëlle van der Zwan – Secretaris (Sparkling Consultancy)

Douwe Deinum – bestuurder (CRM Excellence)

Jochem de Gruyter – bestuurder (SBS Broadcasting)

Gerard Wolfs – bestuurder (Robeco Direct)

Het bestuur kan terugvallen op de Raad van Advies, wat is uitgebreid met twee bedrijfsleden. Het comité van aanbeveling bestaat momenteel uit:

Prof.dr. Janny Hoekstra (RUG), Prof. Dr. Ed Peelen (Nyenrode), Rick Londema (Managing Directory Sony Benelux) en Rene de Zoete (adjunct-directeur Rabobank Nederland).

Na een korte samenvatting van het jaarverslag 2008 waarin werd aangetoond dat de vereniging financieel gezond is, werd de leden gevraagd een stem uit te brengen om het bestuur decharge te verlenen. Alle aanwezige leden hebben unaniem decharge verleend aan het bestuur voor het jaar 2008. Het jaarverslag 2008 is op verzoek te verkrijgen bij het secretariaat van de vereniging.

Directeur Wil Wurtz heeft vooruitgekeken naar het jaar 2009 en de belangrijkste aandachtspunten de revue laten passeren. Een enthousiast begin is de vermelding dat de vereniging er is voor haar associates (in plaats van leden). Associates geeft meer een gevoel van betrokkenheid en is een meer ondernemende term dan lid. Hiermee wordt aangegeven dat we de associates van harte uitnodigen een actieve bijdrage te leveren aan de vereniging. Dit kan oa in de vorm van één van de volgende CRM Associate Teams; Onderzoek, Educatie, Events of Community.

Deze onderwerpen geven tevens de speerpunten weer voor 2009. De kernactiviteiten voor 2009 onder elkaar:

Promotie; waarmee we CRM breed onder de aandacht willen brengen van alle ondernemers in Nederland. O.a. via een samenwerking met BNR, De Nationale Marketing Dag en de prijs voor klantgericht ondernemen.

- Informatie, om te delen en de associates te inspireren door oa de CRM Inspirations, onderzoek en white papers.
- Educatie, om ervoor te zorgen dat CRM in alle lagen van opleidingen wordt meegenomen, door bijdrage aan opleidingen, toezicht bij examens en verder ontwikkelen van competentieprofielen.
- Community, voor het bij elkaar brengen van vraag en aanbod in de CRM markt van zowel producten en diensten (via de CRM Innovation Event) als professionals met bv CRM Vacatures.

De bijeenkomst werd afgesloten door een enthousiaste presentatie van Adriaan Wagenaar, creatief consultant, coach, conceptontwikkelaar en schrijver van het boek grote denkers, kleine denkers. Waarbij hij de aanwezigen prikkelden om weer eens 'klein' te zijn om door de ogen van een kind eens naar klantrelaties te kijken en je te verwonderen waarom dingen zijn zoals ze zijn.

Na de rondvraag werd de vergadering besloten en hebben de bezoekers nog kunnen genieten van de lenteborrel.

Opgetekend zoals gepresenteerd,

Gerard Struijff  
Voorzitter

Mariëlle van der Zwan  
Secretaris