

Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

Aanwezig (afwezigen zijn in de notulen niet opgenomen):

Kerndomein Ondersteunen:

Bureau Promotie Podiumkunsten/PvKO Peter Joziase
GROUP7 Martin van Dam
Sony Benelux Eddy Keek
Platform voor Klantgericht Ondernemen Wil Wurtz
Platform voor Klantgericht Ondernemen Maricken Hengeveld

Kerndomein Ontmoeten:

Inspirations: CRMconnectors Kees Breure
Morphis Esther Segers
QS solutions Leo Rietbergen
CRM excellence BV Frits Wille

Boardroom: Customer-i Rob Brosens
DELA Peter Bot
Valor B.V. Kai Reese

Kennissessies: Service Check Jessica Jonasse
Resultancy b.v. Robert den Braasem
TNO Information Society Caroline van der Weerd

Overall ondersteunend voor Boardroom, Inspirations en Kennissessies:

PvKO Karin Rigterink
PvKO Nanne Dodde

Kerndomein Ontwikkelen:

Metrics & More bv Maurice Bakker
BOEST! Roland Verhagen
Platform voor Klantgericht Ondernemen Gerard Struijf

Kerndomein Onderzoeken:

Rabobank Rotterdam Andre Korbijn
Cmotions Holding B.V. Ronald Wiekenkamp

Gastpreker (over bloggen): Paul Blok

Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

Actielijst

Wie	Wat	Status/ Gereed
Ontmoeten Kennisessies:	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met onderzoeken; wat willen onze leden zien? • Samenwerking met Inspirations; Kennissessies als verdieping • Branchegerichte sessies organiseren? 	Afh. Van onderzoeken Vanaf heden Voorstel hiervoor zomer 2012?
Projectbureau:	Duidelijker aangeven voor bedrijven dat ze kennisessies kunnen organiseren (vanuit bedrijfsleven, geen consult of leverancier, tenzij vanuit hun klant)	Mei 2012
Ontmoeten:	Moet meer coherentie/flow komen (Inspiration, Kennissessie, Boardroomsessie). Transparantie; proces ook delen op de nieuwe website. Mogelijkheid om te interacteren.	Als de nieuwe website gereed is
Ontwikkelen:	Koppeling met opleidingen/activiteiten. Verleden-heden-toekomst. Plaatje hierbij maken en kwalificeren. Hier partner bij zoeken om competenties/rollen in te vullen?	
Onderzoeken: Ronald en André	A4tje maken voor bestuur met status en aanbevelingen kerndomein onderzoeken -> doorstart vd groep.	Mei 2012
Bestuur/onderzoek en	Bespreking over hoe groep Onderzoeken organiseren/en wat er voor nodig is	Juni/juli 2012

1. Ontvangst

Voorzitter Gerard Struijf heet iedereen van harte welkom. Het is de 3^e keer dat wij een gezamenlijke bijeenkomst voor kernleden van alle 4 domeinen hebben. PvKO organiseert deze bijeenkomsten voor haar kernleden om onderling kennis en ideeën uit te wisselen en om te kijken waar er overlap/ondersteuning nodig is. Wij starten met een kennismakingsronde.

2. Stand van zaken

Wil Wurtz licht de volgende punten toe:

Missie, strategie, organisatiestructuur & kerndomeinen, uitgangspunten, soorten leden. Verder geeft Wil aan dat hij 'scheidend' directeur is van PvKO, in de loop van de zomer zal hij zijn taken als directeur overdragen. Natuurlijk blijft hij wel actief binnen het PvKO.

Afgelopen jaar is het Platform ook verder versterkt met een aantal bestuursleden vanuit het bedrijfsleven (Peter Joziasse, Martien de Laat. Michel Brakenhoff en Peter Bot).

Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

Ook komen de speerpunten voor 2012 aan de orde:

- Activiteiten ontmoeten verruimen naar online
- Online platform ontwikkelen
- Congres Klantgericht ondernemen 2022
- Verbreden van basis door ledengroei

Uitdagingen korte termijn:

- Werven nieuwe directeur
- Versterken bestuur vanuit bedrijfsleden
- Strategic members voor (infra)structurele ondersteuning
- Kernleden kring verbreden en verbinden

Doelstellingen 2012:

- Strategic members ... 4 te gaan (leveren financiële en facilitaire ondersteuning.)
- Bedrijfsleden: 250 .. 50 te gaan
- Individuele leden: 120 ... 90 te gaan
- Spraakmakend congres met 400 bezoekers ... 350 te gaan

Kernleden kunnen gratis deelnemen aan dit congres op 6 juni 2022.

Hiervoor ontvangen ze vandaag per mail een emailing. Ze kunnen tevens hun relaties voor een sterk gereduceerd bedrag uitnodigen. Wil vraagt iedereen om 6 juni te komen en een aantal relaties mee te nemen. Iedereen zal de mailing naar zijn/haar relaties doorsturen, ook kan het projectbureau dit doen voor de kernleden.

Verder vraagt Wil hen om te (re)tweeten #klant2022, en bloggen natuurlijk nav de workshop straks van Paul Blok.

In het verlengde van het congres zullen er verder daarna ook Ronde Tafels georganiseerd worden die gekoppeld zullen worden aan de boardroomsessies die vanuit het domein Ontmoeten worden georganiseerd (Kai, Rob en Peter B.)

De presentatie van Wil is hier ook te downloaden:

<http://www.pvko.nl/ontmoeten/presentaties-en-verslagen/crm-presentaties-2012/>

3. Voorbereiden status van kerndomeinen

Nanne gaat verder met de "Visie in verbondenheid met gebruikmaking van de verscheidenheid". Andere O's informeren waar wij mee bezig zijn, interactie om tot verdere ideeën te komen en wat kunnen wij doen om de verbinding te optimaliseren?

Alle groepen gaan aan de slag om het volgende voor hun groep te beantwoorden:

Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

- Purpose (wat is het doel van het (sub)domein)
 - People (wie zijn er bij de groep betrokken)
 - Proces (wat is het proces, wat is er gedaan, wat wordt er aankomende tijd gedaan)
 - En een stap verder; wat zijn ideeën/wat nodig van anderen/waar overlap
4. Een vertegenwoordiger van **elke groep geeft een toelichting** op zijn/haar kerndomein nav de punten onder 3.

Kerndomein Ondersteunen (Martin van Dam):

- Purpose: Infrastructuur
 Communicatie intern/extern
1. Faciliteren d.m.v. online platform voor in/externe communicatie
 2. Ontwikkelen van middelen en methoden voor het uitbreiden van PvKO netwerk
- People: Martin van Dam, Eddy Keek, Karin de Beer, Wil Wurtz
- Proces: - Blauwdruk; eisen en wensen
 Online platform
 Website & CMS
 CRM database
 Mailsysteem
- Selectie software implementatiepartner
 - Plan behouden/werven leden middels inzet (social) media.
 Activeren netwerken.

Kerndomein Ontmoeten – Kennissessies (Robert den Braasem):

- Purpose: Het delen van kennis en visie en het verdiepen met/door de leden.
- Kenmerk: actief en op locatie bij bedrijven (vanuit de gebruikerskant)
- People: Jessica Jonasse, Martien de Laat, Robert van Braasem en Caroline van der Weerd.
- Proces: Invullen en organiseren van 4 meetings per jaar:
- Informatie
 - Onderwerp
 - Sprekers
 - Interactiviteit invullen
 - Hostende partij
- Past: Kennissessies 2011
 ABN AMRO – klant centraal
 TNO – open innovatie
 Human Inference – centraal klantbeeld

Program 2012: februari 2012 Klachtenmanagement bij Beeckestijn

Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

9 mei 2012 Resultaat/ROI van (social) media met en bij Ziggo
19 sept 2012 Nieuwe technologieën mbt klantwerving en –binding. Bij
Nationaal Archief.

14 november 2012 – T.B.C. (To Be Created)

- Ping
- Waar kunnen wij elkaar versterken:
- Samenwerking met onderzoeken (resultaten en initiëren, wat willen onze leden zien?)
 - Samenwerking met Inspirations (verdieping van de thema's)
 - Branchegerichte sessies gaan organiseren
 - Duidelijker aangegeven (bijv op de website) voor bedrijven dat ze Kennissessies kunnen organiseren (vanuit bedrijfsleven, geen consultants en leveranciers, tenzij bij hun klant/vanuit hun klant).

@ Wij staan nog even stil bij verschil tussen Kennissessie en Inspiration.

Uit de praktijk blijkt dat dit nog niet altijd duidelijk is en tot zijn recht komt. Inspiration is een sessie Inspiratie op te doen (kan met spreker uit theorie en uit praktijk is geen vaste vorm meer, tevens pk aan toegevoegd). Kennissessies is een verdere verdieping (hiervan). Kan ander onderwerp zijn dan Inspirations kan ook zelfde thema zijn maar dan een slag verder. Bij een bedrijf (gebruiker, geen dienstverlener of leverancier) en dan aan de slag met zijn/haar case. Goede voorbeelden hiervan zijn ABN AMRO en Ziggo. Een boardroomsessie is dan nog een stap verder. Moet meer coherentie/flow komen.

Transparantie zou helpen; proces delen ook op de website. Dan ontstaat er wel weer een warboel, zonder structuur. Maar is wel meer mogelijkheid om te interacteren.

Kerndomein Ontmoeten – Inspirations

- Purpose: Inspiratie en kennis delen. Netwerk
- People: Esther Segers, Frits Wille, Kees Breure, Leo Rietbergen, Martien de Laat, Vincent van Hunnik
- Proces: Onderwerpen bepalen, sprekers vinden (Leo en Kees mbt PK). Martien doet tot op heden de keynotes.
(Voor de onderwerpen bestaat een lijst met suggesties, komen zowel vanuit leden, kernleden en bestuur. Projectbureau houdt deze lijst bij.)
- Ping: Meer online; zowel vooraf als achteraf
Meer en duidelijkere structuur

Kerndomein Ontmoeten – Boardroomsessies

- Purpose: Klantgericht Ondernemen borgen op directieniveau
Kennis omzetten in praktijk

Notulen gezamenlijke co-creatie 23 april 2012

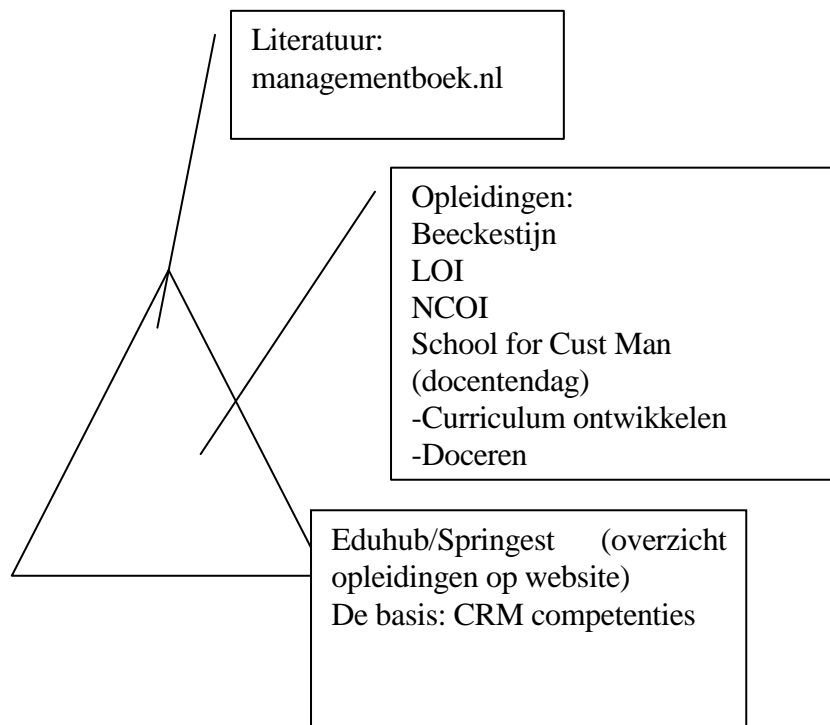
Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

People: Rob Brosens, Peter Bot, Kai Reese, (Floor Verheul) en vacature
Proces: 2 tot 4 (2013) bijeenkomsten per jaar
Tijdens bijeenkomst kennis delen over 2 thema's
6 tot 8 deelnemers
Doelgroep: C-level bovenkant MKB
Een van de deelnemers is gastheer (locatie en eten) en bepaalt een van de thema's
PvKO faciliteert, modereert en verzorgt verslag & evaluatie
Netwerken

Kerndomein Ontwikkelen (Maurice Bakker):

Purpose: Het 'vak' Klantgericht Ondernemen ontwikkelen
People: Roland Verhagen, Maurice Bakker, Ruud Verduin, Gerard Struijf, Jan Willem de Vries, Rob Beltman

Proces:



- Afgelopen half jaar o.a.:
Samenwerking met Managementboek rond. Worden uitgaven op gebied van KO gerecenseerd.
Eduhub (heet inmiddels Springest); opleidingen via website pvko ontsluiten; is 'under construction'
Samenwerking met diverse opleiders loopt.
Docentendag is gestagneerd; wordt opnieuw naar gekeken (was Annemarie

Notulen Gezamenlijke Co-creatie bijeenkomst Kerndomeinen
23 april 2012 - 18.00 tot 22.00 uur
Van der Valk te Breukelen

Brandsma van Microsoft bij betrokken maar zij is afgehaakt).
Onvoldoende bij elkaar geweest als groep afgelopen tijd. Gerard geeft aan dit te gaan oplossen door geen fysieke meetings meer te beleggen, maar skype/online.

@ Mbt ontwikkelen competenties/rollen. Ga je hier een partner bij zoeken?
Koppeling met opleidingen/activiteiten. Verleden – heden – toekomst. Plaatje hierbij maken. Kaderen en kwalificeren.

Kerndomein Onderzoeken

Purpose/status: Nog steeds aan het onderzoeken waar Onderzoeken hoort en wat de purpose is. Als apart kerndomein. Of aangehaakt bij de andere kerndomein(en):

- Onderzoek uitzetten/stimuleren
- Onderzoek verzamelen/beoordelen/ontsluiten
- Onderzoek ondersteunen
- Schiet het al een beetje op met het klantgericht maken van Nederland?
- Hoe ziet KGO er straks uit?
- Niet onderzoeken wat wij eigenlijk al weten.

-

People: Andre Korbijn en Roland Wiekenkamp

Proces: Andre en Roland komen met kort voorstel (A4tje) naar het bestuur om aan te geven hoe zij het kerndomein onderzoeken zien; status en aanbevelingen voor doorstart groep en hoe organiseren/wat is ervoor nodig. Aan de hand hiervan vervolgens meeting bestuur en groep om door te praten.

Randvwd: meer mensen, contacten universiteiten, criterialijstje.

Nanne geeft aan dat het een goed moment is om over te gaan naar de presentatie over bloggen van

Paul. Wij houden uiteraard de actiepunten en ideeën vast/nemen wij mee terug naar de desb. groepen.

5. **Workshop bloggen** over Klantgericht Ondernemen met Paul Blok
De link naar de presentatie van Paul is hier te vinden:
<http://www.paulblok.com/blog/een-avond-vertellen-over-blogs/>

6. **Afronding en afsluiting** door Gerard Struijf
(einde 22.00 uur)