



Welkom bij PvKO!

**Lid worden van de PvKO  
community met jouw organisatie**

# Inhoudsopgave

<b>Daar staan we voor: Nederland top klantgericht!</b> .....	<b>3</b>
<b>Het verhaal van PvKO: al 20 jaar</b> .....	<b>4</b>
<b>Welkom bij PvKO</b> .....	<b>5</b>
<b>Onze ontmoetingen</b> .....	<b>6</b>
<b>Inspirerende verhalen van de leden van de community</b> .....	<b>7</b>
<b>Jouw investering</b> .....	<b>8</b>
<b>Welkom! Wij zijn er al, de PvKO community!</b> .....	<b>9</b>

# Daar staan we voor: Nederland top klantgericht!

Platform voor Klantgericht Ondernemen opent voor jou en je collega's de deuren naar kennis, bedrijven en vakgenoten. Met ideeën die breed inzetbaar zijn en die je direct kan toepassen laat PvKO je zien hoe je klantgerichtheid kunt ondernemen, opbouwen en onderhouden. Voor elke organisatie, elk proces en het belangrijkste; voor ieder mens. Je ontmoet gelijkgestemde klantgerichtheid professionals op inspirerende locaties en geniet van goed verzorgde bijeenkomsten. Een mooie community om deel vanuit te maken. Wat er ook op je visitekaartje staat.

**Ben je een gedreven professional op het gebied van Customer Experience (CX), Customer Engagement, innovatie, insights of marketing dan helpt de PvKO community je verder met:**

- Relevante en actuele content
- Persoonlijke en gastvrije ontmoetingen
- Het eerlijke verhaal: realistisch en praktisch
- Delen en luisteren
- Online & offline events

*Jij als klantgerichtheid professional of ondernemer weet als geen ander dat je klant altijd centraal moet staan, toch? En toch is juist de focus op de klant iets wat zo vaak naar de achtergrond verschuift bij organisaties. Je dag zit al zo vol... personeel begeleiden, een nieuw product lanceren en dan nog al het andere 'gewone' werk, je kent het wel: de dagelijkse dynamiek waarin je gauw wordt meegesleurd.*

*Het is dan gemakkelijker gezegd dan gedaan om steeds maar weer klantgericht te zijn...Maar, waarom zou je dat dan ook in je eentje willen doen? Je bent niet de enige die hier tegenaan loopt. Het Platform voor Klantgericht Ondernemen bestaat uit ondernemers en professionals zoals jij.*

”

Met elkaar werken aan de missie: **Nederland top klantgericht**. Begin bij jezelf en stimuleer elkaar met het eerlijke verhaal. Dat is waar PvKO voor staat! En om dit waar te maken hebben we een sterke community nodig.

Karoline Wiegerink,  
Directeur







# Het verhaal van PvKO: al 20 jaar

*PvKO komt voort uit het CRM Genootschap dat in 2002 werd opgericht. Nadat het onderwerp Customer Relationship Management ondergebracht was in een van de commissies van DMA, het huidige DDMA, kreeg het vakgebied CRM onder oprichter Wil Wurtz een eigen vereniging.*

De verwachtingen waren hoog gespannen. In de jaren die volgden wilden CRM'ers van elkaar leren; niemand had al ontdekt wat de weg was om op alle fronten van CRM een succes te maken met als ultieme doel gelukkige klanten, blijde medewerkers en tevreden aandeelhouders. Men boekte vooruitgang in verbetering van de klantinteractie, maar ondervond ook tegenslag. Het was vaak twee stappen vooruit, en weer een terug. De CRM award werd uitgereikt aan organisaties die een voorbeeld voor anderen waren; waar anderen van kunnen leren. De prijs heeft tien jaar bestaan.

Voor het Genootschap behelsde CRM altijd meer dan informatietechnologie; het heeft ook een strategische, organisatorische en commerciële dimensie. Het ontwikkelen van wederzijds profijtelijke langdurige relaties tussen klant en organisatie vraagt om een bepaalde benadering vanuit ondernemerschap. Met de klant in het middelpunt. Het is als zodanig geen programma en ook geen project. Het is iets wat door blijft gaan; iets waar je nooit mee klaar bent. En waar je continu moet bijleren.

10 jaar geleden werd de naam veranderd in Platform voor Klantgericht Ondernemen. Een naam die veel beter aansluit bij waar het om draait: namelijk het vinden van de balans tussen het creëren van waarde voor de klant en waarde van de klant.

'Het werd belangrijk de blik te verbreden. Marketeers, communicatieprofessionals, kanaal managers, HR- en service managers, Customer Experience professionals en anderen zijn ook nodig om met succes meer klantgedrevenheid te krijgen in organisaties. Een open en onafhankelijk netwerk, bedoeld voor niet alleen grote bedrijven maar ook voor het MKB en de overheid, met dezelfde ambitie, met dezelfde aanpak: een community waar vakgenoten ervaringen kunnen uitwisselen.

Sinds de oprichting in 2002 hebben honderden bedrijven deel uitgemaakt van de vereniging. En hebben duizenden klantgerichtheid professionals er gebruik van gemaakt. In al die tijd is ervoor gewaakt dat de opdrachtgevers de boventoon blijven voeren. PvKO is geen marktplaats maar een vereniging waarin het vak centraal staat, waar verhalen worden gedeeld en oprechte ontmoetingen plaatsvinden.

Schrijver van dit stuk: Ed Peelen, één van de grondleggers van PvKO en nog steeds actief betrokken.

# Welkom bij PvKO:

## Doe mee in de community van voor en door klantgerichtheidsprofessionals

Onze community bepaalt welke onderwerpen gedurende het jaar aan bod komen. Samen met een kerngroep leden komt het programma van de Inspiratiesessies en Ronde Tafels tot stand. Ook jij kunt bijdragen aan de agenda van PvKO, met als missie: Nederland top klantgericht maken.

**Dit zijn de thema's waar de community haar uitdagingen ziet en waar de ontmoetingen de diepte ingaan**



**Bekijk hier welke sessies op de agenda staan binnenkort**



# Onze ontmoetingen

*In beginsel zijn we een community die elkaar offline wil ontmoeten. Live met elkaar leren en elkaar ontmoeten in een gastvrije omgeving. In het laatste jaar hebben we een mooie manier gevonden elkaar ook online te inspireren in interactieve formats. De goede kanten van deze online sessies houden we ook straks vast en werken voor de toekomst aan een optimale mix tussen offline en online sessies. Onze sessies zijn zowel offline als online high energy & fun!*

Het Platform voor Klantgericht Ondernemen organiseert gedurende het jaar meerdere sessies. Met name de inspiratiesessies en zogenaamde ronde tafel sessies maken echt het verschil. Hieronder lees je waarom deze sessies jou enorm kunnen helpen om nog succesvoller klantgericht te werk te gaan. Jij bent natuurlijk enthousiast over jouw vakgebied en over klantgericht ondernemen.



**Meld je aan en motiveer waarom  
jij gratis wil kennis maken**



# Inspirerende verhalen van de leden van de community

Wij zijn trots op onze community en krijgen veel leuke verhalen te horen van onze leden. Elke ondernemer of professional haalt zijn eigen voordeel uit onze events. Door tips en inzichten direct toe te passen op hun eigen werk. Of collega's te challengen: waar staan jullie op dit gebied en wat zijn onze unieke kansen? Door je eigen ideeën te spiegelen aan vakgenoten en een frisse blik krijgen op je eigen werk. Samen word je geïnspireerd en geactiveerd om steeds klantgerichter te zijn. Waarom PvKO iets voor jou specifiek is? Hieronder lees je een aantal inspirerende verhalen van succesvolle ondernemers en klantgerichtheid professionals. Waar haal jij je voordeel uit PvKO?



VGZ is graag lid van PvKO. Een fijn netwerk waarin openheid wordt gesproken over de do's en don'ts in klantbedieningsland. We waarderen de breedte van onderwerpen en de feedback die komt als we zelf een casus of voorbeeld inbrengen. Voor ons is het ook een heel mooie kans om een kijkje te krijgen in de keuken van andere klantgerichte bedrijven.

**- Niels van Gorp, Data Strategist / Ethicist, Coöperatie VGZ**



Dit is nu eens een netwerkorganisatie waar je wat aan hebt! Welkom! is trots deel te mogen uitmaken van de werkgroepen van PvKO en zo bij te dragen aan sessies met verdiepende kennis op ons geliefde vakgebied gastvrijheid.

Innoverende inzichten, valkuilen, learning curves, het komt allemaal aan bod. Alle sprekers en deelnemers hebben een specialisme dat ze combineren met bezoekbeleving en delen dit met bevoegenheid. Dat is prettig bijeenzijn, elke maand weer.

**- Ursula Buiteman, Business Developer Hospitality, Welkom!**



In de eerste plaats is PvKO het platform voor het opdoen van noviteiten en verdiepende inzichten voor klantgerichte ondernemers. Door interessante sprekers worden wij op de meest prachtige locaties in Nederland (en soms ook België) bijgepraat over alles wat te maken heeft met klantgericht ondernemen.

Tijdens deze sessies staat het 'van elkaar leren' bovendien hoog in het vaandel. In de tweede plaats is PvKO ook een krachtige netwerkorganisatie omdat de deelnemers vanuit veel verschillende bedrijven komen. Naast het met elkaar sparren over de thema's die aan bod komen is er voldoende ruimte om tijdens netwerkmomenten met elkaars bedrijven kennis te maken. Hierdoor draagt PvKO bij aan het succes van ons bedrijf.

**- Arthur Stuivenberg, Eigenaar, Natural Mood Makers**

# Jouw investering

## Kosten van een lidmaatschap



Persoonlijk lidmaatschap: €525,00 per jaar



Organisaties tot 25 medewerkers: €850,00 per jaar



Organisaties van 25-100 medewerkers: €1450,00 per jaar



Organisaties met meer dan 100 medewerkers: €2030,00 per jaar

## De investering in PvKO haal je er snel uit, dat is onze belofte:

Bij een bedrijfslidmaatschap zijn events kosteloos toegankelijk voor alle collega's. Er is altijd wel iemand die een klik met een onderwerp heeft;

- Waardevolle kennis en inspiratie maken je een betere professional
- Benchmark jouw ideeën aan collega's en neem makkelijker beslissingen
- Vergroot je netwerk met waardevolle relaties voor betere business kansen
- Maak je eigen bedrijf zichtbaar en creëer exposure

### Praktische informatie

Wil je weten of de events van PvKO iets voor jouw onderneming zijn? Voor 195 euro of 99 euro online kun je eenmalig een event bijwonen om te beslissen of de community iets voor jou is. Word je daarna lid dan crediteren we dit bedrag natuurlijk.

**Wil je meer informatie over de voorwaarden van onze tarieven? Kijk dan op onze website:**





# Welkom!

## Wij zijn er al, de PvKO community!

Ons bestuur, de directie en het uitvoerend team vormen de kern van onze PvKO community. Zij staan voor de missie: Nederland top klantgericht!

### We zijn trots op onze community leden:



**Karoline Wiegerink**

Directeur

[LinkedIn profiel](#)



**Merel de Koning**

Projectmanager Events

[LinkedIn profiel](#)

### De Raad van Advies:



**Ed Peelen**

Voorzitter

[LinkedIn profiel](#)



**Steyn Elshout**

[LinkedIn profiel](#)



**Marjon Kaper**

[LinkedIn profiel](#)



**Serge Poppes**

[LinkedIn profiel](#)



**Maud Martens**

[LinkedIn profiel](#)

### Het bestuur:



**Daan Noordeloos**

Voorzitter

[LinkedIn profiel](#)



**Thirza Schaap**

[LinkedIn profiel](#)



**Fabian Kortekaas**

[LinkedIn profiel](#)



**Eric Hartmans**

[LinkedIn profiel](#)



**Jan-Hein Pierik**

[LinkedIn profiel](#)



**Berend-Jan Rietveld**

[LinkedIn profiel](#)

# Kom onze community versterken: we verheugen ons op je komst



Wij hebben hier alvast een  
plekje voor jouw bedrijf!



Kom erbij en meld je aan





Als jij de brochure tot hier hebt gelezen, ben je in ieder geval iemand die zoekt naar manieren om steeds klantgerichter en succesvoller te werken. Mensen als jij leren wij graag beter kennen. We verheugen ons je op ons platform te ontmoeten. Je hebt inmiddels gelezen waarom lid worden van het Platform voor Klantgericht Ondernemen in feite een no-brainer is, tenminste, als jij succesvol klantgerichtheid steeds verder wil brengen.



**Heb je nog vragen of wil je gewoon eens bellen?**

**Neem contact op met:**



**Karoline Wiegerink**  
**Directeur**

06 533 814 24  
karoline.wiegerink@pvko.nl



**Platform voor**  
**Klantgericht Ondernemen**

**Postadres:**  
Raamweg 17 A  
2596 HL Den Haag

