

JAARPLAN 2017

Samen werken aan een klantgericht ondernemend Nederland



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Speerpunten voor 2017.....	4
Speerpunten bestuur	4
Speerpunten directie.....	4
Speerpunten Ontmoeten	4
Speerpunten Ontwikkelen.....	5
Doelen en speerpunten communicatie:.....	5
Doelen en speerpunten marketing & communicatie.....	6
Doelen en speerpunten service communicatie	6
Overzicht inspiratiesessies 2017	7
Thema's voor de bijeenkomsten in 2017	7
Financiën PvKO.....	8

Inleiding

Mee gaan met de trends, ontwikkelingen en inspelen op de behoeften van de klant en in ons geval, van onze leden, is een must om een gezonde vereniging te blijven. De nieuwe initiatieven die wij in de afgelopen jaren hebben geïntroduceerd, zijn hier een levend bewijs van. Dit kan alleen door goed te luisteren naar onze leden, de omgeving en deze initiatieven te toetsen aan de maatschappelijke missie die PvKO heeft: Nederland klantgericht maken.

Een aantal initiatieven, zoals het verder uitbouwen van onze maandelijkse inspiratiesessies en HBO Nederland helpen om klantgericht ondernemen beter in het curriculum te krijgen van het onderwijs, zijn succesvol gebleken. Daarentegen vergt een aantal initiatieven waaronder Customerzz en de boardroomsessies meer aandacht dan wij met de beschikbare resources kunnen geven. En als wij ons oor bij de leden te luister leggen, dan horen wij niet zelden: doe wat je goed doet en doe dat heel goed.

En dat zijn we steeds meer gaan doen. We hebben focus aangebracht en nog meer energie gestoken in de activiteiten waarom onze leden lid van ons zijn. Dit is niet zonder slag of staat gegaan. Afscheid nemen van hoopvolle projecten en mooie ideeën is niet fijn. Moeten constateren dat de portefeuilles van een aantal bestuursleden hiermee zijn komen te vervallen, doet pijn.

De richting die wij zijn opgeslagen, zijn wij in de zomer verder vorm gaan geven met een deels nieuw en afgeslankt bestuur. Met nieuwe energie wordt er invulling gegeven aan de speerpunten en worden de speerpunten voor 2017 herzien of aangevuld. Met nieuwe ideeën en initiatieven die met enthousiasme en de nodige focus, ook weer samen met en voor onze leden, opgepakt gaan worden.

Alle vertrouwen hebben we dan ook in 2017! Als we terugblikken kunnen we constateren dat we de economische crisis goed hebben doorstaan en het ledenaantal hebben weten te consolideren. In 2016 hebben wij zelfs weer een lichte groei gezien. Het toenemende vertrouwen in de economie draagt hier zeker aan bij; maar ook de aangebrachte de focus laat zich niet onbetaald. De beoordeling van de inspiratiesessies ligt met een 8,5 gemiddeld, buitengewoon hoog en de resultaten van de zomerenquête vertellen ons dat we goed bezig zijn!

Ed Peelen (voorzitter) en Maricken Hengeveld (directeur)
December 2016

Speerpunten voor 2017

Speerpunten bestuur

1. Behoud en werving leden
2. Vasthouden en verbeteren van de huidige focusgebieden ontmoeten en ontwikkelen
3. Van productgericht naar klantgericht acteren. Dat betekent concreet: proposities voor leden, partners en sponsors duidelijker formuleren en communiceren, kernwaarden PvKO duidelijker overbrengen, verstevigen van focusgebieden
4. PvKO vrijwilligers organisatie versterken en borgen
5. Gezond financieel beheer

Speerpunten directie

1. Behoud, werving en relatiebeheer met leden
2. Nieuwe inkomstenbronnen aanboren, passend bij de focus van het bestuur
3. Nieuwe samenwerkingsmogelijkheden en partnerships aangaan en bestaande uitbouwen
4. Samen met het bestuur en/ of andere stakeholders de propositie van het lidmaatschap verder uitdragen
5. Samen met het bestuur een actiever PR beleid initiëren en uitrollen om meer publiciteit te genereren en om als autoriteit te worden gezien en geraadpleegd bij actuele issues rondom klantgericht ondernemen
6. Samen met het bestuur de focus op de speerpunten borgen en nieuwe initiatieven toetsen aan de missie om vervolgens deze op zichzelf staande projecten te faciliteren.

Speerpunten Ontmoeten

1. Het organiseren van topbijeenkomsten die de bezoekers meerwaarde leveren op het gebied van actualisering van kennis, het opdoen van inspiratie op het gebied van klantgericht ondernemen en het leggen van contacten. Met actuele thema's, met passende formats en op goede locaties. Target gemiddelde beoordeling van events met cijfer 8.
2. Het starten met een Webinar reeks volgens een uitgewerkt format, met partners en sponsors.
3. Aantrekken sponsorgelden waar nodig om een topbijeenkomst te kunnen neerzetten
4. Rondom thema's twee boardroomsessies organiseren met synergetische werking (agenda setting PvKO, publiciteit, corporate relaties, change agent rol)
5. Het behouden van de kracht van het kernteam Ontmoeten: creativiteit, daadkracht, plezier

Speerpunten Ontwikkelen

1. Oplevering en in gebruikname van twee cases over klantgericht ondernemen bij minimaal vier hogescholen. Elk van de cases is opgesteld in samenwerking met scholen en CRM softwareleveranciers en bevat toegang tot de CRM software en bijbehorende database.
2. Indienen van een voorstel vanuit de Stichting ter verwerving van subsidies/ financiële middelen om additionele cases te ontwikkelen en dit proces te doen laten versnellen.
3. Het vergroten van het netwerk van actieve aangesloten docenten van alle hogescholen in Nederland.

Doelen en speerpunten communicatie:

1. Doelen en speerpunten corporate communicatie
 - a. Het nog jonge merk Platform voor Klantgericht Ondernemen (PvKO) bekender maken en laden met de merkwaarden
 - b. De naamsbekendheid van PvKO vergroten door het actief benaderen van pers en media om als autoriteit geraadpleegd te worden bij actualiteiten rondom klantgericht ondernemen.
 - c. In de online wereld en op sociale media zichtbaarheid vergroten.
 - d. De thema's van het jaar 2016 in een story line uitzetten en in alle communicatie doorvoeren om het merk PvKO te laden.
 - e. Een lijst van actuele topics en domeinen samenstellen, experts aan koppelen die kunnen worden geraadpleegd worden bij een actualiteit rondom klantgericht ondernemen. En deze lijst ook actief aanbieden bij media en persrelaties.

Meer specifiek:

De geprioriteerde thema's mede aan de hand van benchmark resultaten aan de actualiteiten koppelen en hiermee tenminste 2 pr-momenten genereren bij BNR Nieuwsradio en of het FD.

Een versterkte online presence mede aan de hand van een actief social media beleid.

Doelen en speerpunten marketing & communicatie

Kwalitatief:

- a. Het faciliteren van de kerndomeinen Ontwikkelen, Ontmoeten vwb werving van nieuwe leden, aanmelding voor events, online content delen, inzet e-mail nieuwsbrief, social kanalen etc.
- b. Het vergroten van online zichtbaarheid, bereik pvko.nl en conversie vwb gebruik Kennisbank, logins Mijn PvKO en community)

Kwantitatief:

- a. Het (online) werven van tenminste 20 nieuwe leden, het ontwikkelen van 11 campagnes rondom events, het versturen van x-e-mailnieuwsbrieven waarbij de executie i.o.m. en door het projectbureau wordt gedaan.
- b. Op basis van de KPI's in het dashboard: toename van x-bezoekers, x-kennisbank, x-login accounts Mijn PvKO waarbij de executie i.o.m. en door het projectbureau wordt gedaan.

Doelen en speerpunten service communicatie

- a. Het bieden van extra informatie voor, rondom en tijdens events. De online omgeving komt ten dienste te staan van de offline ontmoetingen.
- b. Twee webinars inzetten om kennisoverdracht en verrijking door middel van interactiemogelijkheden via het digitale communicatiekanaal te vergroten. Doestelling hiervan is om een nieuwe doelgroep aan te spreken waardoor we onze zichtbaarheid vergroten en het bereik toeneemt.

Overzicht inspiratiesessies 2017

Datum	Onderwerp
Wo 18 januari	Award winnende klantgerichte cases
Di 14 februari	Blockchain
Do 16 maart	Nieuwe Verdienmodellen
Wo 12 april	Multichannel management
Do 18 mei	Hospitality management
Do 15 juni	ALV en Neuromarketing
Do 7 september	Disruptie
Wo 11 oktober	Data
Di 14 november	Wordt nader bekend gemaakt
Do 14 december	Beleving/ inspiratiesessie met eindejaarsborrel

Naast bovenstaande inspiratiesessies zullen er nog enkele kleinschalige workshops op zeer specifieke topics georganiseerd worden.

Daarnaast zullen wij, mede vanwege het grote succes in 2016, een of meerdere inspiratiesessies in België (Antwerpen) organiseren.

Binnen het kerndomein Ontmoeten worden de mogelijkheden bekeken één van de events als PvKO Jaarevent te benoemen. Voorwaarde voor een jaarevent is dat het event spraakmakend is wat betreft onderwerpen en sprekers en openstaat voor alle PvKO leden.

Thema's voor de bijeenkomsten in 2017

1. Leiderschap, verandermanagement en cultuur vanuit passie voor de klant
2. Innovatie en start ups
3. Disruptieve business- en verdienmodellen, trends en klant van de toekomst
4. Verdere verdieping van NPS (per kanaal), CEX en andere klantgerichte meetinstrumenten
5. Privacy/digitale zelfbeschikking en data driven marketing
6. Multichannel management in relatie tot klantgericht ondernemen
7. Neuromarketing en gedrag

Financiën PvKO

PvKO heeft in 2016 een financieel goed jaar achter gehad, waarbij naast mooie events en een duidelijke hernieuwde focus op ontmoeten en ontwikkelen veel aandacht is besteed aan het verbeteren van de boekhoudkundige structuur. Hierbij is door het nieuwe bestuur ook gekeken naar de inkomsten- en uitgavenstromen en hoe de achtergrond van de financiële stromen duidelijker in beeld te krijgen zijn.

Een aantal acties dat momenteel wordt ondernomen en dat reeds nu en in 2017 hun resultaten (zullen) bewijzen, zijn:

- De opzet van een vernieuwde grootboekstructuur
- Het verkrijgen van een goed debiteurenbeheer, incassoproces en de inzet van een incasso-organisatie (Graydon)
- Het continueren en uitbouwen van het ledenbestand
- Het bekijken hoe we de kosten op bepaalde vlakken kunnen synchroniseren met de huidige tijdsgeest (bijvoorbeeld de digitale betalingsmogelijkheden)

De onlangs aangetreden penningmeester heeft nog geen nieuwe inzichten en acties kunnen definiëren. Dit zal in de loop van 2017, als de lopende acties geïmplementeerd zijn, natuurlijk wel gaan gebeuren, teneinde de financiële huishouding van PvKO verder te optimaliseren. Ideeën hierbij zijn verdere vergroting van de financiële inzichten, het slimmer inzetten van financiële middelen en het aanboren van mogelijke nieuwe financiële stromen.