



Dit document wordt u aangeboden door:

NOORD-LIMBURG

BUSINESS

klik hier voor meer artikelen

NOORD-LIMBURG

REGIONAAL ZAKENMAGAZINE | JAARGANG 7 | NUMMER 1 | MAART 2013

BUSINESS®



coverstory

Gilde-BT

Wie voorop loopt, wijst de weg

Forum

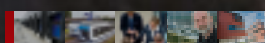
Kansen voor 2013 - MKB in discussie

Ondernemer in Beeld

Ernst Jansen, TRUCK SUPPORT

Nationaal

Ben Tiggelaar, 'Wat ik vertel,
is geen hogere wiskunde'



BUSINESS

NATIONAAL



Thema

Ben Tiggelaar

'Wat ik vertel,
is geen hogere wiskunde'

ZAKENAUTOTESTDAG: TESTRIJDERS GEZOCHT



OPROEP AAN U ALS TROUWE LEZER

Meerdere keren per jaar treft u in Noord-Limburg Business de zakenautotestdag aan; een spetterend evenement waarbij we de laatste modellen aan een kritische test onderwerpen. 18 april is het weer zo-
ver. Dan zullen de nieuwste zakenauto's door onze trouwe lezers worden getest. We sluiten deze ener-
verende testdag af met een heerlijk diner, waarbij u kunt netwerken met dealers en andere ondernemers in uw regio.

Bent u op zoek naar een nieuwe personenwagen en gevestigd in Noord-Limburg? Meld u dan nu aan voor onze autotestdag op 18 april. Surf naar www.noordlimburgbusiness.nl/bijeenkomsten en laat uw gegevens achter. Uiteraard is deelname geheel gra-
tis en vrijblijvend. We selecteren onze testrijders op basis van aanmelding, dus wees er snel bij.

Tot ziens op de zakenautotestdag



www.noordlimburgbusiness.nl

VOORWOORD



Lean, maar ook mean?

De kwakkelende economie vertoonde lange tijd dezelfde eigenschappen als de winter: even leek het beter te gaan (de temperatuur steeg, het hield op met sneeuwen) maar dan kwam de ellende weer terug en moesten we 's ochtends de ruiten van de auto weer schoonkrabben. Met de economie was het van eenzelfde laken een pak: het CPB sprak van een voorzichtig herstel, de bobo's van de Europese banken zagen 'weer licht aan het eind van de tunnel', maar vervolgens stortte het hele zaakje weer in elkaar en moeten we volgend jaar nog meer bezuinigen. Houdt het dan nooit op?

Jawel, we moeten vertrouwen houden in onze veerkracht en innovativiteit, maar vooral in onze ondernemersgeest. Er wordt echter wel een zwaar beroep gedaan op onze calvinistische aard: het zuinige en voorzichtige zit er nog steeds in – eigenlijk tegen onze alom geprezen ondernemersgeest in. Wat we wel hebben gerealiseerd, is het afslanken van veel bedrijven. Dat moesten we wel, om te overleven. Maar wat veel van die overlevende bedrijven niet doen, is er volop tegenaan gaan.

Ze zijn wel lean geworden (noodgedwongen), maar ze zijn (nog) niet mean. Gelukkig horen we van steeds meer kanten de aansporing om actief te worden: ga niet zitten afwachten tot de storm voorbij is geraasd maar doe wat: onderneem! Van struisvogelpolitiek is nog nooit iemand beter geworden, wat dat betreft is het eigenlijk raar dat die beesten nog niet uitgestorven zijn. Maar ja, ze kunnen als ze willen ook hard hollen...

Het gaat beter, het bewijs is er: kijk maar naar buiten, daar schijnt (tenminste op het moment dat ik dit schrijf) de zon volop. Een nieuwe lente, enzovoort. Voorlopig moest ik vanochtend toch nog weer de autoruiten schoonkrabben; maar ja, een beetje tegenslag heb je altijd wel en een echte doorzetter (lees: ondernemer) gaat daar fluitend mee om.

*Hans Hooft
Redactie Van Munster Media Groep*



Zakenmagazine voor
de regio Noord-Limburg
www.noordlimburgbusiness.nl

JAARGANG 7
maart 2013, editie 1

REDACTIE-ADRES
Postbus 6684, 6503 GD Nijmegen
Kerkenbos 12-26C, 6546 BE Nijmegen
Tel. (024) 373 8505
Fax (024) 373 0933
info@vanmunstermedia.nl

UITGEVER
Michael van Munster

HOOFDREDACTIE
Sofie Fest

EINDREDACTIE
Lars van Bergen

REDACTIEBIJDRAGEN
Hans Hooft, Jessica Scheffer,
Lars van Bergen

VORMGEVING / OPMAAK
Joost Franken, Jan-Willem Bouwman

DRUK
Boumans en Verhagen

ADVERTENTIE-EXPLOITATIE
Van Munster Media B.V.
Aysun Mahubessy-Sarhan t: 024-642 1917

ABONNEMENTEN
Abonnementen kunnen op elk gewenst
tijdstip ingaan. Alle abonnementen
hebben een looptijd van één jaar en
worden automatisch verlengd. Opzeg-
gingen kunnen uitsluitend schriftelijk
worden doorgegeven en dienen uiter-
lijk twee maanden voor de vervaldatum
in ons bezit te zijn.

COPYRIGHTS
Het auteursrecht op de in dit tijdschrift
verschenen artikelen wordt door de
uitgever voorbehouden.

Hoewel de informatie gepubliceerd in
deze uitgave zorgvuldig is uitgezocht
en waar mogelijk gecontroleerd, sluiten
de uitgever en de redactie uitdrukkelijk
iedere aansprakelijkheid uit voor even-
tuele onjuistheden en/of onvolledig-
heid van de verstrekte gegevens.

© 2013 Overname van artikelen is
slechts mogelijk na verkregen schrift-
lijke toestemming van de uitgever

BUSINESS NATIONAAL

Landelijk katern van de
regionale zakenmagazines

Postbus 14101, 3508 SE Utrecht
T 030-2512818 E ub@wxs.nl
I www.business-nationaal.nl

EINDREDACTIE: Hans Hajée
REDACTIEMEDEWERKERS:
William ten Brink, Arie Craanen,
Paul de Gram, Cees Louwers,
Mart Rienstra, Tony Vos
ADVERTENTIE-EXPLOITATIE
T 030-2512818 E ub@wxs.nl
VORMGEVING bpMedia + Design

- 6 Coverstory Gilde-BT: Wie voorop loopt, wijst de weg
- 9 De Stelling
- 10 Forum: Kansen voor 2013
- 14 Hoe maak van je de crisis een kans?
- 16 Business ontmoet Business
- 18 Nieuwe communicatiecultuur
- 21 BS Morgen
- 25 Toplocaties
- 26 Business Flitsen

NATIONAAL



I Retraite in VS voor Ben Tiggelaar

'Geluk en groei niet op afroep beschikbaar'



VI Trendbreuk bij files geen reden achterover te leunen

Managen van mobiliteit: dwingen of verleiden?



XII Doorbraak elektrisch rijden laat op zich wachten

De kip of het ei?

- 27 Business Flitsen
- 28 Profiel Van de Weem
- 31 Profiel Heldense Kantoor Installaties
- 32 Internationaal zakendoen
- 34 Profiel Culinaire Educatie Centrum
- 35 Business Flitsen
- 36 Thuiswerk tips
- 38 Ondernemer in Beeld
- 42 Profiel Helicon Bedrijfsopleidingen
- 46 Regio van de Smaak
- 48 Hoe klantvriendelijk is uw gemeente?



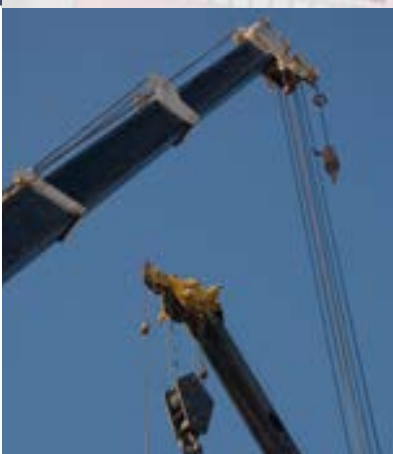
“Er liggen genoeg kansen, maar dan moeten ondernemers de begaan-de paden verlaten door bijvoorbeeld met conculle-ga’s in gesprek te gaan.”



Het zijn moeilijke tijden voor ondernemers. Het financieren van nieuwe plannen gaat stroef en de voorspellingen zijn niet bepaald rooskleurig. Toch biedt de crisis ook veel kansen.



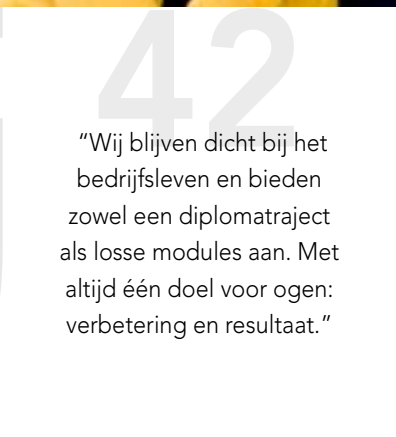
“Wij kunnen bedrijven en instellingen helpen nieuwe wegen te bewandelen waardoor ze ontzettend veel geld kunnen besparen.”



40 jaar geleden begonnen Sjef en Thea van de Weem in Sint Anthonis een auto-bedrijf. Inmiddels bestaat Automobielfabrikanten Van de Weem uit drie vestigingen. Dit jaar viert dit familie-bedrijf haar 40-jarig bestaan.



“Voor ons zal het concept zijn waarde gaan bewijzen: ‘alles onder één dak tegen verantwoorde tarieven’.”



“Wij blijven dicht bij het bedrijfsleven en bieden zowel een diplomatraject als losse modules aan. Met altijd één doel voor ogen: verbetering en resultaat.”



Hoe klantvriendelijk zijn de Limburgse gemeenten naar ondernemers toe? De Kamer van Koophandel gaf onafhankelijk adviesbureau SCC Consultancy de opdracht om dit te onderzoeken.

Gilde-BT

Wie voorop loopt, wijst de weg

FOTOGRAFIE LEI SPREEUWENBERG

Gilde-BT is één van de toonaangevende organisaties in Nederland op het gebied van opleiden, systemen voor opleidingsmanagement en outsourcing. Deze 3 productgroepen vormen het geheel van de Gilde-BT activiteiten. Met 85 medewerkers en 250 trainers is Gilde-BT een niet meer weg te denken partij in opleidingen- en software ontwikkelland. Met dit totaalpakket onderscheidt het bedrijf van Godfried Hendricx en Charles Simons zich van reguliere opleiders of opleidingssoftware-ontwikkelaars.

Gilde-BT verzorgt met de productgroep 'Opleidingen' een pakket van ongeveer 200 cursussen, trainingen en opleidingen voor zowel individuen als groepen mensen. De opleidingen worden verzorgd door heel Nederland. Vele duizenden cursisten worden door Gilde-BT jaarlijks opgeleid en getraind.

De software organisatie van Gilde-BT verzorgt de ontwikkeling en bouw van opleidingsmanagement software voor het bedrijfsleven, de zorgsector en voor (MBO) onderwijsinstellingen. De Gilde-BT opleidingsmanagement software wordt gebruikt door meerdere multinationals, vele andere bedrijven, zorgorganisaties en ROC's. Binnen het product Outsourcing verzorgt Gilde-BT de opleidingsmanagement activiteit voor organisaties. Van presentatie van het cursusaanbod tot en met facturatie en debiteurenbeheer wordt verzorgd voor klanten waarbij jaarlijks meerdere tienduizenden cursisten door de systemen en de backoffice van Gilde-BT verwerkt worden.

Opleidingen

"Met de opleidingstak zijn we 17 jaar geleden gestart", begint Simons. "Eigenlijk was dat vanuit een soort makelaarsfunctie rondom het coördineren en orga-

niseren van opleidingsprojecten en -processen. Dit gaat gepaard met allerlei subsidies. Waar we bedrijven kunnen ondersteunen en adviseren of ze er op attent maken dat ze recht hebben op subsidies, doen we dat natuurlijk."

Zowel de MBO als HBO opleidingen kunnen in-company worden verzorgd. Simons: "Die opleidingen zijn eigenlijk alleen voor mensen in het bedrijfsleven die niet gediplomeerd zijn of een lager diploma hebben, maar wel op dat werk- en denkniveau actief zijn. Het bedrijf wil het personeel opleiden en wij koppelen daar een diplomerend opleidingstraject aan." Het belangrijkste aspect bij de opleidingsprogramma's is enerzijds de medewerker verder doorontwikkelen. Anderzijds moet het voor het bedrijf rendement opleveren. "Werkprocessen worden op deze manier verbeterd, medewerkers worden vaardiger en kunnen beter functioneren. Aan de hand van de gewenste verbeterpunten kijken wij wat voor het bedrijf het beste opleidingsprogramma is."

Meer dan maatwerk

Maatwerk lijkt de lading goed te dekken als je naar de opleidingsactiviteiten van

Gilde-BT producten en diensten

Opleidingen

- Cursorisch
- MBO Bedrijfsopleidingen
- HBO Minor programma's

Software

- Opleidingsmanagement
- E-learning systemen
- ESF administratie systemen
- CRM Software

Outsourcing

- Frontoffice services
- Backoffice services
- Sales support services
- HRM services

Gilde-BT kijkt. "Van elk bedrijfsopleidingstraject maken wij een op maat gesneden leerprogramma dat exact past bij de organisatie", vertelt Simons. "We staan met één been in de organisatie. We denken met het bedrijf mee; wat is het optimale proces voor een organisatie en wat kunnen wij daaraan bijdragen."

Gilde-BT richt zich met haar opleidingen voornamelijk op uitvoerend personeel in de industriële omgeving, zowel eerstelijns als middenkader. "Sinds enkele jaren zitten we ook in de gezondheidszorg en verzorgen we BIG-opleidingen (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Als werkgever ben je verplicht om te faciliteren dat mensen die een kwalificeerde taak moeten uitvoeren ook voldoende geschoold zijn", vertelt Hendricx. "Op veel plekken is dat nog niet goed geregeld, omdat er geen goede



Godfried Hendricx, met op de achtergrond Charles Simons

systemen voor registratie en beheer onder liggen. En dat geldt niet alleen voor de gezondheidszorg.”

In verschillende branches zijn er dus tal van regels waaraan zowel het bedrijf als het personeel zich moet houden. Simons: “Door al die regels moeten mensen continu opgeleid worden. Het is eigenlijk een doorlopend proces, een leven lang leren. Ook als je kijkt naar de vergrijzing en het tekort in bepaalde beroepssectoren. Dan wordt personeel intern omgeschoold en ook daar geldt dan weer ‘een leven lang leren’.”

Software

De softwaretak is opgericht als gevolg van het werk dat Gilde-BT kreeg met het opleiden. Hendricx: “We gingen steeds meer landelijk werken, van Maastricht

tot aan Groningen. En om dat goed te coördineren, moet je de zaken wel heel goed in beeld hebben. Daar waren destijds geen systemen voor, dus iedereen worstelde daar mee. Bij wijze van experiment zijn we toen zelf begonnen met het ontwikkelen van een basisprogramma. In het begin ging dat aardig, maar op een gegeven moment werden we daar bedreven in, mede omdat we specialisten in huis konden halen. Toen hebben we besloten om de problematiek eens goed

uit te diepen en in professionele programmatuur te schrijven.”

Op dat moment koos Hendricx ervoor om de programmatuur verder te ontwikkelen tot een professioneel softwarebedrijf en nu, enige jaren later, bestaat het softwarebedrijf uit 24 vaste medewerkers. Hendricx: “We bedienen met deze software vooral grote complexe organisaties, bijvoorbeeld organisaties met veel vestigingen. Met onze software regelen wij alles op het gebied van opleidings-

Subsidies

Gilde-BT houdt de kennis binnen de organisatie op het gebied van subsidies steeds actueel en optimaal. Het betreft hier zowel Europese subsidies (ESF), O&O scholingsfondssubsidies als branchesubsidies. Gilde-BT zorgt ervoor dat de klant de mogelijkheden maximaal benut. Het bedrijf van Hendricx en Simons beschikt over softwaresystemen die de klant in staat stellen te bepalen of aan de juiste voorwaarden is voldaan om voor subsidies in aanmerking te komen.



management, registraties en subsidiebeheer. De programma's zijn webbased volgens de modernste platforms. Het wordt gehost in bunkers waar bijvoorbeeld banken ook hun servers hosten. Dat moet ook wel in verband met privacy, want wij werken voor een aantal AEX-fondsen."

De activiteiten op softwaregebied zijn onlangs uitgebreid met een volledig interactief e-learning platform dat is gekoppeld aan de opleidingsmanagementsystemen. Hendricx: "We zien steeds meer dat flexibel leren wordt gestimuleerd. Leren is niet meer afhankelijk van plaats en tijd. Samen met een aantal klanten zijn we dit platform aan het doorontwikkelen om er echt een zwaar full service en registratieplatform van te maken, waardoor de klantorganisatie geheel gefaciliteerd en ontzorgd wordt." Om van kleine bedrijven bij de grote

jongens te komen, is een proces dat jaren duurt. Dat heeft onder andere te maken met het verschil in eisen. Hendricx: "Jaarlijks worden er door een AEX-fonds IT-beveiligingsbedrijven op ons afgestuurd om te kijken hoe lang het duurt voordat ze door onze softwarebeveiliging heen zijn. Dat is natuurlijk om te rapporteren hoe hun gegevens beveiligd zijn. Maar we komen er elk jaar glansrijk doorheen. En dat geeft eens te meer aan dat we toch goed mee kunnen doen in de eredivisie."

Eredivisie

'Wie voorop loopt, wijst de weg' is een gezegde zo oud als de weg naar Rome. Maar op Gilde-BT is het van toepassing. Het bedrijf van Hendricx en Simons probeert bedrijven de weg te wijzen. "Wij willen het niet het beste weten", zegt Hendricx. "Maar wij kunnen bedrijven en instellingen helpen nieuwe wegen te

bewandelen waardoor ze ontzettend veel geld kunnen besparen op het gebied van opleidingsmanagement en opleidingsuitvoering. Daarom mogen wij natuurlijk ook bij die grote bedrijven aan tafel zitten!"

"Ons doel is daarbij voor Gilde-BT ook niet om zo groot mogelijk te worden, maar om zo goed mogelijk te blijven. En dat lukt heel goed", vertelt Simons. "We hebben een zeer goed team van gemotiveerde en zeer gekwalificeerde medewerkers. Allemaal professionals in hun vakgebied. Daar zijn we trots op. Samen met ons staan ze elke dag weer voor perfecte kwaliteit en leveren ze topprestaties; samen met onze klanten!" ■

Venrayseweg 32 - 5928 NZ Venlo
Postbus 3189 - 5902 RD Venlo
077-3202000 - info@gilde-bt.nl
www.gilde-bt.nl

De Stelling

Ondernemers in de regio Noord-Limburg hebben hun pijlen al volop gericht op 2013. Een aantal van onze klanten legden we de volgende stelling voor:

Met krimpende marketingbudgetten is gericht adverteren een must

Laurens-Jan Pubben & Tatjana van den Broek,
communicatie-adviseurs bij Clabbers Communicatie

"Niet alleen gericht adverteren is een must. Gericht communiceren is volgens ons een must, al helemaal gezien de krimpende marketingbudgetten. Adverteren is een ondersteunend middel in een communicatie middelenmix. Nu planmatig nadenken over hoe je je reclame-euro in gaat zetten levert op langere termijn enorm veel op. Waar bevindt je doelgroep zich? Op welke manier kun je deze bereiken? Adverteren is een goed communicatiemiddel om in het zicht van de doelgroep te blijven. Hier gaat het vooral om herkenning. Als er alleen

wordt geadverteerd, dan is het effect zeer gering. In combinatie met de inzet van andere communicatiemiddelen in een communicatie middelenmix is het een goed bruikbaar middel waarmee het bereik groot kan zijn in de vorm van herkenning. Het effect van bijvoorbeeld persoonlijk contact is vele malen groter, social media is een online vorm hiervan. Zo zijn er nog tientallen soorten van communicatiemiddelen die afhankelijk van het doel crossmediaal ingezet kunnen worden. We zijn het dus eens met de stelling dat gericht adverteren een must is, maar dit geldt voor de totale communicatie. Gericht communiceren door planmatig te werk te gaan."

Milton Cavis, eigenaar Studio Spinazie

"In principe is het altijd een must om gericht te adverteren. Daaruit blijkt een goede strategische keuze. Gericht je doelgroep opzoeken werkt veel beter dan lukraak te adverteren en te hopen dat je gezien wordt. Dan ben je met hagel aan het schieten in de hoop dat je iets raakt. De kunst blijft echter om je doelgroep goed in kaart te brengen. Wie is je doelgroep, waar bevindt zich die, wat houdt hen bezig en hoe kun je ze bereiken. Met de antwoorden op deze vragen kun je inzichtelijk maken hoe te gaan adverteren. Je bepaalt aan de hand van je marketingbudget je strategie. Het klinkt zo logisch maar toch wordt dit

nog vaak uit het oog verloren. Daardoor gaat de boodschap verloren en schiet het z'n doel voorbij. Daarnaast is het belangrijk om met je budgetten zo effectief mogelijk om te gaan. Creativiteit is hierbij erg belangrijk. Een goed idee hoeft niet duur te zijn. De rol die Social Media tegenwoordig hierin speelt is erg waardevol en dat is ook zeker één van de krachten waar men gebruik van kan maken. Met de juiste strategische keuzes in combinatie met creatieve oplossingen kan men ondanks krimpende marketingbudgetten toch een maximaal rendement halen."

MKB in discussie

FOTOGRAFIE LEI SPREEUWENBERG

Forumdiscussies vormen een vast onderdeel in Noord-Limburg Business. Het aantal aanmeldingen was de laatste keer echter zo overweldigend dat we besloten het over een andere boeg te gooien. In plaats van negen deelnemers aan een tafel, mochten 47 deelnemers bij Van der Valk Hotel Venlo plaatsnemen en steeds met een wisselende groep mensen over de stellingen discussiëren.

Met 47 deelnemers kon Noord-Limburg Business van een record spreken op donderdag 7 februari. Na een kop koffie en een welkomstwoord van de uitgever, gingen de deelnemers aan tafel en werd er over vier verschillende stellingen gediscussieerd. Tussendoor wisselden de deelnemers van tafel zodat zij tijdens elke discussie bij nieuwe gezichten aan tafel

zaten. Na de vier discussierondes konden tijdens de lunch nog uitgebreid netwerken en visitekaartjes uitwisselen. De reacties op de nieuwe opzet waren positief. Chris Herben van Invengi.com vond het een mooie manier om nieuwe contacten op te doen. Mieke Slaats van GDH Catering was erg te spreken over het feit dat ze in korte tijd veel verschil-

lende mensen met elk hun eigen mening heeft kunnen spreken. Dat was ook volgens Arthur Ramakers van Suitalia een pluspunt. "Met veel verschillende deelnemers en visies aan tafel krijg je hele interessante discussies." Al met al mag Noord-Limburg Business terugkijken op een zeer geslaagde dag.

Stelling 1: "2012 biedt geen garantie voor de toekomst. 2013 wordt het jaar van vooruitblikken en kansen pakken."

Over de eerste stelling zijn veel deelnemers het eens: deze stelling is eigenlijk altijd van toepassing. De ondernemer moet zelf aan de slag en nieuwe kansen creëren en pakken. "Er liggen genoeg kansen, maar dan moeten ondernemers de begaande paden verlaten door bijvoorbeeld met concullega's in gesprek te gaan", aldus Haico Dings van Vlamincx Advocaten.

Ook volgens Joost van Deelen van Rühl Haegens Molenaar biedt 2013 zeker kansen voor "ondernemers die willen innoveren en kritisch naar hun eigen organisatie durven te kijken." René Luijten van BS Morgen sluit zich hierbij aan: "Je moet altijd bezig zijn met vooruitblikken en je eigen succes registreren. Je netwerk is daarbij een uitstekend middel." En wat volgens Mieke Verhaegh naast het opzetten van nieuwe businessmodellen en waarde creëren voor de klanten ook kan helpen, is "stoppen met 'zeuren' over de crisis."





Stelling 2: "Het contact met de klant wordt weer persoonlijk."

Volgens Salco van de Graaf van Giesen Cleaning Service is persoonlijk contact altijd al belangrijk geweest. "Sterker nog, in mijn branche is persoonlijk contact doorslaggevend voor de continuïteit." Ook volgens Frank Timmers van Access Business Group gaat het bij het zakendoen juist om persoonlijk contact. "Wanneer een klant uit meerdere partijen kan 'kiezen', kan persoonlijk contact het verschil maken." Mangala Corbeek sluit zich hierbij aan: "Klanten handelen op basis van hun emoties. Daarom is het van belang om een duurzame relatie met je klant op te bouwen, en dat doe je door middel van persoonlijk contact." Roeland Cleuren van Wonen Limburg merkt op dat persoonlijk contact door de intrede van sociale media wel aan verandering onderhevig is. "Maar ik associeer persoonlijk contact nog steeds met face to face gesprekken." Tom van der Hoff van MK Bedrijfsoverdrachten is van mening dat sociale media een uitstekend middel zijn om ervoor te zorgen dat de zakelijke relatie persoonlijk blijft.

Stelling 3: "2013 is het jaar van sociale innovatie (leeftijdsbewust personeelsbeleid, ziektepreventie, ontslagrecht)."

De meningen over deze stelling zijn verdeeld. Sommige deelnemers vinden dat een sociaal personeelsbeleid niet ten koste mag gaan van het rendement van een onderneming. "Bovendien zijn werkgevers vanwege maatregelen zoals de privatisering van de werknemersverzekeringen erg terughoudend in het aanbieden van een vast contract", zegt Hennie Derks van DHILa Verbe. Anderen beschouwen een sociaal beleid juist als cruciaal onderdeel van een bedrijf. "Sociale innovatie maakt onderdeel uit van een maatschappelijk verantwoord beleid. Overheden en multinationals stellen hoge duurzaamheidseisen aan hun leveranciers, dus je bent een dief van je portemonnee als je het niet doet", aldus Mike Noldus van Akarton. Kim Verkooijen van Vindt Arbeidsmarktservices is van mening dat investeren in je medewerkers en het creëren van een goede werksfeer resulteert in een beter product. "Dit levert weer een hogere klanttevredenheid op." Ook Jaco Meuwissen van 3w New Development ziet in dat het een cruciaal onderdeel is voor een onderneming "maar in tijden van crisis is dit beleid wel lastig om te handhaven." Tamara Thijssen van Toverland Events wijst ten slotte op de voordelen van een sociaal beleid. "Medewerkers van 50 en ouder zijn alleen al op kennisgebied en ervaring heel waardevol. Bovendien kunnen werkgevers een vergoeding krijgen als ze mensen uit deze leeftijdsgroep in dienst nemen."



BS Morgen

Naast de kansen voor 2013 werd er vooraf aan het forum stilgestaan bij de samenwerking tussen Noord-Limburg Business en BS Morgen. Eigenaar Rene Luijten: "BS Morgen faciliteert hét netwerk- en kennisplatform voor gelijkgezinde ondernemers, waarbij de mens, kennis en het dialoog centraal staan. Ondernemers die ondernemen vanuit hun passie, samen waardevolle contacten willen leggen, kennis delen en elkaar inspireren, met tot doel het beste uit zichzelf, medewerkers en onderneming te halen. Ondernemende professionals doen dit door uit hun comfort zone te treden, inzicht te krijgen van hun eigen onbewuste gedrag, open te staan voor anderen en positieve veranderingen, om deze vervolgens duurzaam in mens en organisatie te verankeren. De basis? Respect voor el-

kaar, oprechte interesse en vertrouwen in elkaar! Vanuit mijn passie om ondernemende professionals te binden, verbinden en te boeien om hun succesvol te maken, organiseer ik, naast inspirerende bedrijfsbezoeken en excursies, Business Matching (resultaatgerichte tafelgesprekken) en Business Masters (inspirerende kennissessies), met als doelgroep ondernemers uit middelgrote en grote (profit en non-profit) ondernemingen en organisaties. Ondernemers worden naast de bijeenkomsten ondersteund door middel van workshops, netwerkvaardigheden, de website bsmorgen.nl, B2B beurzen en het magazine Noord-Limburg Business. Om ondernemers doelstellingen te bereiken en BS Morgen naar een hoger plan te tillen, is de inbreng van kennis door de Adviesraad van grote waarde.

Stelling 4: "De nieuwe wetgeving, waaronder op het gebied van aanbesteding, en uitstel van btw-afdracht, zorgt voor een vermindering van de regeldruk."

Het gros van de aanwezigen is het met deze stelling absoluut niet eens. Sterker nog, volgens onder andere Gijs Hendrickx van Van der Valk Hotel Venlo "neemt de regeldruk juist met een dergelijke wetgeving alleen maar mee toe, alleen al vanwege het implementeren van de nieuwe regels." Lia Wildeman geeft aan dat het vaak om beslissingen op korte termijn gaan die

vervolgens weer aangepast moeten worden. "Daardoor ziet de MKB-ondernemer door de bomen het bos niet meer." Volgens Pedro Nijssen kunnen ondernemers zich beter op hun eigen business focussen en een adviseur over de nieuwe regels laten buigen. Maar niet iedereen is negatief gestemd. Thijs Truijnen van Fleximo ziet bijvoorbeeld wel degelijk voordelen met betrekking tot de nieuwe aanbestedingwet. "De continu veranderende wetgeving in de autobranche brengt een aandachtsverschuiving teweeg richting fiscaal interessante auto's. Om die reden kiezen steeds meer MKB-ondernemers voor lease."



Hoe maak je van de crisis een kans?



De Nederlandse consument bezuinigt en past zijn bestedingsgedrag aan. Hierdoor zijn op sommige gebieden duidelijke groeikansen te zien. Tegelijkertijd zijn veel bedrijven voor een belangrijk deel afhankelijk van de handel met het buitenland. Export en internet blijven belangrijke economische aanjagers.

De detailhandel en horeca merken de daling in bestedingen van de Nederlandse consument. De bezuinigingen van de overheid drukken de koopkracht en de verdere verzwakking van de huizenmarkt

blijft de Nederlandse consument raken. Hierdoor verandert het consumptiepatroon. Zo blijkt dat de consument bewustere keuzes maakt op bijvoorbeeld de aankoop van een auto. Een sterk stimulerend fiscaal beleid van de overheid heeft bovendien de verkoop van kleine en zuinige auto's sterk gestimuleerd.

Horeca

In de horeca en recreatie hebben bedrijven met een uniek beleavingsaanbod een streepje voor, zeker in combinatie met relatieve

'low budget'-prijzen. Samenwerking is in deze sector te zoeken in gezamenlijke promotie van een stad, streek of recreatiegebied. Door de laagconjunctuur blijven consumenten en bedrijven kritisch op hun uitgavenpatroon. Het risico van 'overprijzing' ligt op de loer, zeker nu branchevreemde aanbieders de concurrentie vol ingaan en vooral op prijs concurreren.

Elektronica

Op het gebied van elektronica geven consumenten méér uit aan nieuwe gadgets zo-

Winston Churchill zei ooit 'een optimist ziet een kans in elk probleem'. Natuurlijk zijn het moeilijke tijden voor veel ondernemers, ook in 2013. Het financieren van nieuwe plannen gaat stroef en de voorstellingen zijn niet bepaald rooskleurig. Toch biedt de crisis ook veel kansen. Wanneer veel bedrijven failliet gaan, dan profiteer je als ondernemer van een afnemende concurrentie. Hier ligt voor inventieve ondernemers een kans. Bijvoorbeeld wanneer je iets nieuws weet te brengen wat de klanten in hun veranderende behoeften voorziet. Maar waar heeft de consument in 2013 behoefte aan?

als tablets. Eind 2011 waren er in Nederland 1,7 miljoen tabletgebruikers, zes maanden later waren dit er al 2,8 miljoen. Ook steeds meer bedrijven maken hier gebruik van.

Internet

Hoewel internet al sinds jaren geen nieuwe innovatie meer is, blijft hier de markt groeien. Ook zijn steeds meer consumenten actief op social media: meer dan de helft van de Nederlanders heeft een Facebookaccount. Ondernemingen die nog niet zijn ingespeeld op deze nieuwe markt zullen aan concurrentiekracht verliezen in 2013. Het is voor de ondernemer dus onontbeerlijk om virtueel aanwezig en vindbaar te zijn. Alleen aanwezigheid op internet is echter niet voldoende. Online en offline activiteiten dienen met elkaar verbonden te worden.

Export

Als exportland blijft de wereldeconomie ook in 2013 voor Nederland erg belangrijk. Om in dit nieuwe speelveld te overleven hebben ondernemers een brede, internationale blik nodig. Mede door online ontwikkelingen is wat eerst ver weg leek, nu veel dichterbij.

Op diverse vlakken blijft de binnenlandse markt achter en kan de Nederlandse industrie gebruik maken van hun buitenlandse activiteiten om deze krimp op te vangen. Verwacht wordt dat de binnenlandse consumptie de komende jaren nog onder druk blijft staan. De economische groei in Azië en de investeringstoename in de VS bieden belangrijke kansen voor met name de chemie en metaalindustrie. Ook de transportsector kan profiteren van de aantrekkende wereldhandel. De agrarische sector is ook

sterk afhankelijk van de internationale markt en heeft afzetkansen op de wereldmarkt. Er is vooral een flink groeipotentieel in de rol als distributeur van agro-kennis.

Groen is poen

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wint steeds meer aan terrein. De consument kiest steeds bewuster. Als ondernemer kun je onderscheidend zijn wanneer je kiest voor innovatie met aandacht voor duurzaamheid. Buy local is hierbij geen loze kreet meer. Investeer in de eigen leefomgeving en kies voor kleinschalige duurzame productie. De overheid stelt steeds meer geld beschikbaar voor duurzame ondernemers. Zorg dus dat je in aanmerking komt voor subsidie. Bedrijven die niet milieu- en maatschappelijk bewust ondernemen, verliezen de gunst van de klant en overleven niet. Kortom: groen is poen.

Wetten en regels

Naast de reeds genoemde kansen krijgen MKB-ondernemers in 2013 ook te maken met aangescherpte regels en wetgeving, mede omdat de maatschappelijke eisen aan transparantie steeds scherper worden. Die aangescherpte regels bieden niet alleen beperkingen ook extra mogelijkheden. In 2013 kiest de ondernemer voor kostenbesparingen en alternatieve vormen van samenwerking, financiering en flexibele inzet van mensen. Dat alles vraagt om een goede juridische basis. Met de komst van het nieuwe ontslagrecht zijn ondernemers bijvoorbeeld kritischer in het geven van een vast contract. Een flexibel arbeidscontract biedt hierbij bijvoorbeeld uitkomst. Ondernemers die financieel in zwaar weer verkeren en problemen hebben bij het afdragen van de btw krijgen met ingang van

dit jaar uitstel voor btw-afdracht tot een bedrag van € 20.000. Onder bepaalde voorwaarden kan dit betekenen dat je de btw-afdracht tot € 20.000 een kwartaal later kan doen.

Aanbestedingswet

De nieuwe Aanbestedingswet, die vanaf april 2013 in werking zal treden, geeft ondernemers uit het MKB een eerlijke kans op overheidsopdrachten. De wet voorziet hierin doordat overheden wordt verboden opdrachten nodeloos groot te maken of onredelijke omzetteisen te stellen aan ondernemers. En als de overheid toch opdrachten bundelt, moet daar een goede motivatie voor zijn en moet stilgestaan worden bij de gevolgen voor het bedrijfsleven.

Keuzes

Kortom de nieuwe dynamiek gaat veel van de ondernemer vragen. Het zal niet altijd even makkelijk zijn om hier op de juiste manier op te anticiperen. Bedrijven die in de toekomst willen floreren, moet nu duidelijke keuzes maken. Niet vanuit een terugblik op behaalde resultaten, maar op basis van een vooruitblik naar verwachte ontwikkelingen. ■

Bronnen:

- Sectoren in economisch perspectief / ING Economisch Bureau
- MKB Trends 2013/ MKB Servicedesk
- Panteia
- Ondernemerschap.nl
- KvK
- Rabobank Cijfers & Trends

Noord-Limburg Business introduceert BoB Noord-Limburg

'Bij ons draait het om echte contacten'

FOTOGRAFIE KARIM DE GROOT

Tijdens het forum 'Kansen voor 2013' werd Business ontmoet Business (BoB) geïntroduceerd. Hiermee hebben alle businessbladen van Van Munster Media (Rivierenland Business, Vallei Business, Oost-Gelderland Business, Noord-Limburg Business en Midden-Limburg Business) voortaan hun eigen ondernemersplatform. Hoog tijd dus voor een gesprek met het gezicht van BoB, Danny Toonen.

Wat is BoB?

"BoB staat voor Business ontmoet Business. Het uitgangspunt van BoB is ondernemers een platform te bieden om op informele wijze in contact te treden met collega-ondernemers."

Wat is er anders aan BoB dan de gemiddelde businessclub?

"Businessclubs zijn vaak gelieerd aan een sportclub, bedrijvenkring of een bepaalde gemeente. Wij opereren onafhankelijk.

Wat krijg je als BoB lid?

Bij een bedrijfslidmaatschap:

- Ben je welkom op alle BoB (Borrels) en andere BoB evenementen (na een eenmalige kennismaking is lidmaatschap verplicht)
- Kun je bovendien elke BoB Borrel met maximaal 3 collega's bezoeken
- Word je persoonlijk ontvangen met een feestelijk welkomstdrankje
- Verrast de locatie je elke keer met culinaire hoogstandjes
- Ontvang je zes maal per jaar het zakenmagazine Rivierenland Business
- Krijg je een bedrijfsprofiel op onze website
- Kun je nieuwsberichten plaatsen op onze website



Ons gebied is bovendien heel groot, doordat meerdere gemeenten binnen onze grenzen vallen. Zo richten we ons in de regio Noord-Limburg bijvoorbeeld niet alleen op Venlo, maar op alle gemeenten van Mook en Middelaar tot Peel en Maas. Kortom bijna alles wat binnen Noord-Limburg valt. Een toevoeging is ook dat je in iedere editie van ons businessmagazine kunt terugblikken op de bijeenkomsten. Of juist kunt vooruitblikken op waar de volgende BoB bijeenkomst is. Alle BoB-leden kunnen een bedrijfsprofiel aanmaken op onze website. Momenteel dient dit nog aangeleverd te worden, maar op korte termijn lanceren wij onze nieuwe websites en kunnen de leden zelf hun profiel online zetten."



Danny Toonen,
het gezicht van BoB.



Voor wie is BoB bedoeld?

“Iedereen die een bedrijf vertegenwoordigt, is welkom bij ons. Of je nu een driedelig kostuum draagt of een spijkerbroek. Belangrijk is wel dat het bij ons draait om de echte contacten. Hier doen we geen wedstrijden wie de meeste kaartjes in een zo kort mogelijke tijd verzamelt. Juist de persoonlijke contacten, de verhalen die mensen te vertellen hebben en het uitwisselen van ervaringen is bij ons van wezenlijk belang. Oftewel: ondernemers ontmoeten ondernemers!”

Zijn alle branches welkom?

“BoB is er voor een hele brede doelgroep. Van de kleine zelfstandige tot het grote industriële bedrijf. Die laatste groep blijkt in de praktijk vaak lastig te bereiken voor

netwerkbijeenkomsten. Maar doordat wij speciale masterclasses voor directieleden organiseren, willen we laten zien dat ook voor deze groep een BoB-lidmaatschap zeer interessant kan zijn.”

Maar als ik wil netwerken, kan ik hiervoor toch ook gewoon social media inzetten?

“Natuurlijk kun je ook actief zijn op social media om je netwerk uit te breiden, alleen is het nog beter wanneer je dit combineert met face-to-face ontmoetingen, zoals op een BoB-bijeenkomst. Wanneer je elkaar kent, gun je iemand iets eerder. Persoonlijk contact is altijd al het beste ‘zakelijke’ contact geweest, juist in deze tijd is persoonlijk contact belangrijker dan ooit.”

Als ik lid van BoB wordt, wat krijg ik dan allemaal?

“Elk bedrijf dat lid is van BoB, kan vier keer per jaar onze BoB Borrels bezoeken en mag bovendien maximaal drie collega's meenemen. Daarnaast zijn onze BoB-leden welkom op de autotestdagen en forums van de businessbladen. Bij voldoende belangstelling worden er masterclasses, golfdagen en workshops georganiseerd, waaraan kan worden deelgenomen. Zoals eerder genoemd krijgt iedereen die lid wordt van BoB, een bedrijfsprofiel op de website van ons businessmagazine in de desbetreffende regio. Ook in print wordt er door middel van onze businessbladen ruim aandacht aan besteed. Als extra ondersteuning (naast onze website) van BoB zetten wij social media in als Twitter en LinkedIn.”

Wat gaat me dit dan kosten?

“Iedereen krijgt de gelegenheid om eenmalig en vrijblijvend een BoB-bijeenkomst te bezoeken. Daarna is lidmaatschap verplicht, de kosten zijn € 250,- per jaar. Hiervoor is standaard bij elke bijeenkomst een welkomstdrankje en de culinaire invulling inbegrepen. De rest van de drankjes zijn tegen een gereduceerd tarief verkrijgbaar.” ■

Waar kan ik me inschrijven?

“Heel eenvoudig, via de site www.noordlimburgbusiness.nl of door een mail te sturen naar mij via danny@vanmunstermedia.nl.”

Een nieuwe kantoorcultuur

Tijdens de Orgatec beurs, medio oktober in Keulen, werden de resultaten gepresenteerd van een Duits onderzoek naar trends en ontwikkelingen in de werkprocessen op kantoren. De nadruk bij het onderzoek lag op de veranderingen voor wat betreft de communicatie in relatie met de veranderingen in de werkomgeving. Het onderzoek bracht enkele interessante zaken aan het licht.

In totaal werden 600 organisaties benaderd in het onderzoek, en er werd specifiek gevraagd naar hun interne communicatie. In het verslag van het onderzoek werd gesproken over een nieuwe werkomgeving (New Work Order).

Tweede digitale golf

Die naam (het rapport had zelfs die titel) was bewust gekozen, want de wereld is met de komst van de social media aanzienlijk veranderd, dus ook de communicatie die met het werk te maken heeft. De opkomst van de nieuwe communicatiemiddelen heeft volgens de onderzoekers een tweede digitale golf veroorzaakt: de informele communicatie versnelt de formele processen en verandert deze. Het alomtegenwoordige internet heeft het dagelijks leven substantieel veranderd door het individu zichzelf te laten organiseren en de consument meer daadkracht en keuzemogelijkheden te bieden. Het logische gevolg was dat de werkomgeving mee veranderde. De flexibele communicatie helpt nu ook bij het stimuleren van de werkprocessen in de kenniseconomie en heeft zelfs een complete revolutie teweeggebracht in de manier waarop organisaties zijn gestructureerd.

Everybody Like?

De ommekeer/revolutie/ontwikkeling, hoe je het ook wilt noemen, is internationaal: het internet is immers overal – al beper-

ken sommige landen het gebruik ervan tot staatsvriendelijke sites. Maar zelfs in die landen maakt men gebruik van social media om zijn onvrede met het bestel kenbaar te maken aan de buitenwereld. Soms met gevaar voor eigen leven, want de staat (Big Brother) monitort het dataverkeer. Terug naar democratische landen: hier hebben de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen gezorgd voor een andere manier van werken. In Nederland heet dit Het Nieuwe Werken (al is communicatie daar slechts een onderdeel van). Maar dankzij die intensievere communicatie zijn bestaande structuren overboord gegooid (geen wonder dat die totalitaire regimes het internet inperken, ze weten wat er kan gebeuren) en daar is niet iedereen in de organisatie blij om. Hierarchieën en machtsposities komen onder druk te staan of verdwijnen helemaal. Communicatie en samenwerken moet transparant plaatsvinden, je moet je kennis delen. Wie zijn kennis voor zichzelf houdt, gedraagt zich asociaal. Die communicatiemiddelen heten niet voor niets social media. Wie zijn kennis deelt en anderen helpt, krijgt erkenning, respect en wordt beschouwd als deskundige. Kortom: hij hoort bij de groep en is een waardevolle collega.

Verlengstuk

De nieuwe, communicatieve manier van werken moet een verlengstuk zijn van de

kenniseconomie, en deze verder stimuleren. De Open Source automatisering, het transparante samenwerken, het beoordelen op prestaties, de verdergaande versmelting van werk en privé, in feite zijn al deze zaken niet echt bevorderlijk voor een gezonde werkhouding en de verantwoording van de werkgever naar de werknemer. Desondanks zal de dynamiek van de wereldwijde concurrentie steeds hogere eisen stellen aan de criteria voor efficiënt en prestatiegericht werken.

4 Pijlers

Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de bovengenoemde New Work Order steunt op vier pijlers:

- Technologie: dankzij de uitbreiding van de virtuele communicatiemogelijkheden is de toegang tot allerlei informatie een stuk gemakkelijker geworden. Niet voor niets wordt de Generatie-Y ook wel de Google-generatie genoemd. De wereldwijde contacten maken de concurrentie steeds sneller en feller. Als collega's met elkaar communiceren via social media (bijvoorbeeld microblogging of Activity streams) worden de processen transparanter en de samenwerking efficiënter.
- Maatschappij: dankzij de social media kunnen de zogeheten digital natives (screenagers) toch nauw contact hebben met collega's, iets wat met het virtueel werken voorheen niet mogelijk was. Gemeenschappelijke belangen zorgen voor



contacten zonder onderscheid in leeftijd of specialisatie, en dit is van groot belang in verband met de oprukkende vergrijzing en het groeiend tekort aan vakkundig personeel. Werk en privé raken steeds meer verstrengeld.

- Economie: de kostendruk op de internationale markten stijgt. Locaties moeten zich gaan onderscheiden op basis van het aanbod aan personeel en marktpotentieel. Als gevolg van efficiëntie-maatregelen worden de vierkante meters voor de kantoorruimte in snel tempo vermindert, en in veel organisaties wordt een kantoor voor één persoon beschouwd als een buitensporige luxe. Kenniswerkers gaan mobiel projectmatig werken en hebben een hoge mate van autonomie en verantwoordelijkheid.
- Cultuur: oud tegenover jong, mondiaal tegenover lokaal, werk- tegenover vrije tijd, flexibiliteit tegenover loyaliteit, hiërarchie tegenover netwerk, het succes

van de ommekeer hangt af van de manier waarop werkgevers en werknemers deze contrasten kunnen combineren.

Eigen doeleinden

Natuurlijk is het aan elke organisatie zelf om de social media tussen de werknemers onderling en de belanghebbende partijen (klanten, toeleveranciers, enzovoort) te gebruiken voor zijn eigen doeleinden. Het is echter wel raadzaam om het uit te proberen: de werknemers gebruiken het immers ook allang. Tenminste: de vaak jongere werknemers, de digital natives. Het is dan een logische stap om de jongeren de 'ouderen' te laten helpen met het gebruik van de social media. Inderdaad, dit is ook een cultuurverandering: de ouderen maken, als vanouds, de jongeren wegwijs in de zakelijke en bedrijfsprocessen, maar de jongeren helpen op hun beurt de ouderen met de nieuwe communicatiemiddelen.

De organisatie kan dus beter toestaan dat de medewerkers de social media gebruiken in hun werk. Het spreekt echter vanzelf dat daar ook enkele voorwaarden, dan wel richtlijnen voor worden opgesteld. Niet voor niets heeft menige organisatie de toegang tot bijvoorbeeld Facebook via de zakelijke pc's al geblokkeerd. Maar ja, dan is er altijd nog het eigen apparaat (Bring Your Own Device), en wat je in je vrije tijd doet is je eigen verantwoordelijkheid. Maar de organisatie kan wel sancties instellen op negatieve publiciteit over de organisatie, de collega's of de leidinggevenden. Vaak wordt nog steeds onderschat hoeveel schade een 'disgruntled employee' kan aanrichten aan de reputatie van een organisatie. Communicatie is een mooi gegeven en je kunt er beslist je (zakelijk) voordeel mee doen, maar het kan ook tegen je werken. ■

Flexibiliteit en lage bijtelling bepalen keuze

MKB stapt over naar autolease

Kleine en middelgrote bedrijven kiezen er vaker voor om de auto van de zaak te leasen. In toenemende mate is er sprake van 'sale & lease back' van het wagenpark. Bij aanhoudende economische onzekerheid willen bedrijven hun financiële middelen vrijhouden voor kernactiviteiten en deze niet vastleggen in zaken als auto's, zo blijkt uit de jaaranalyse van LeasePlan Nederland. De keuze van het type auto wordt onverminderd sterk bepaald door de fiscale bijtelling waardoor de populariteit van modellen met een lage CO₂-uitstoot verder groeit.

Het feit dat Ford in het vierde kwartaal Renault verdringt als meest bestelde auto met geel kenteken, onderstreept de voorkeur voor groene auto's. De Ford Focus TDCI Econetic, volgens Ford de zuinigste niet-hybride gezinsauto op de markt, is bij LeasePlan het meest gevraagde type. Renault zakt met zijn Mégane Estate Energy naar de tweede plaats, waarschijnlijk omdat dit model dit jaar niet meer in de 14%-bijtellingscategorie zou vallen. Renault heeft overigens laten weten dat het inmiddels aanpassingen heeft gedaan waardoor het lage bijtellingspercentage blijft gelden.

Groene diesels

Nummer drie op de lijst blijft Volkswagen, met name dankzij de Polo 1.2 TDI BlueMotion. Het concern heeft aangekondigd dat het in de tweede helft van 2013 ook een Golf en Jetta op de markt brengt die net als de Polo onder het lage bijtellingspercentage valt. Acht auto's in de Top 10 zijn een 14%-uitvoering, de andere twee vallen in het 20%-tarief.

Uit de analyse blijkt verder dat diesels nog steeds terrein winnen, ten koste van de benzinemotor. Minder dan één op de drie bestelde auto's rijdt op benzine, terwijl bijna 60% een dieselmotor heeft. In de Top 10 staan acht diesels. Het aandeel hybrides is dit jaar gestegen tot 7,3% en dat van elektrische auto's komt op 2%. Met name het MKB heeft oog voor hybride motoren: de Opel Ampera en de Toyota Prius staan in dit segment op plaats 6 en 7.

Minder uitstoot

De leasevloot stoot steeds minder CO₂ uit. De in 2012 bestelde dieselauto's komen op een gemiddelde van 108 gram per gereden kilome-

ter, tegen 114 gram in het voorgaande jaar. Voor benzineauto's is dat 123 gram CO₂ per kilometer versus 132 gram in 2011.

De verbetering van de milieuprestaties hangt samen met de keuze voor een lage bijtelling. Het aandeel van auto's in het hoogste bijtellingsstarief is teruggelopen van bijna een derde tot minder dan een kwart. Terwijl het gemiddelde bijtellingspercentage daalt, stijgt de gemiddelde fiscale waarde van bestelde auto's. Een gemiddelde 14%-uitvoering kost 23.000 euro: 11% meer dan in 2011. De gemiddelde 25%-uitvoering heeft een vergelijkbare kosten-spurt gemaakt.

CO₂-metingen op basis van werkelijk verbruik

De switch van eigendom naar lease compenseert gedeeltelijk de conjuncturele krimp van

de leasemarkt, zegt Erik Staat, woordvoerder van LeasePlan Nederland. "Hoewel de leasemarkt over 2012 per saldo een kleine daling zal laten zien, kijken wij met een groeiende vloot tevreden terug op het afgelopen jaar. Ook de verdere vergroening van het gehele wagenpark stemt ons positief. De run op auto's in lage bijtellingscategorieën zorgt voor een duidelijke vermindering van de CO₂-uitstoot. Echter, de toenemende verschillen tussen metingen op basis van de fabrieksnormen en het werkelijke brandstofverbruik baren ons wel zorgen. Om onverwachte kosten te voorkomen ontstaat de vraag naar een normering die gebaseerd is op het daadwerkelijke verbruik van de auto. Naar verwachting zal dit onderwerp de gemoederen in 2013 bezig houden." ■



KICK-OFF BS MORGEN: SAMEN SUCCESVOL ONDERNEMEN DOOR ELKAAR TE INSPIREREN!

De organisatie van BS Morgen kan terugkijken op een geslaagde en inspirerende Kick-Off Business Matching van 22 januari j.l. Na de presentatie van René Luijten over BS Morgen 2013 en het voorstellen van de nieuwe leden, stond deze geheel in het teken van het thema Co-Creatie, gepresenteerd door gastspreker Ludo Daems. Hij wist in een interactieve sessie de deelnemers te boeien en te inspireren, met tot doel, beter inzicht te krijgen in elkaar en elkaars behoefte! Op weg naar ondernemen vanuit passie en...succesvoller ondernemerschap!



ERVARINGEN VAN ONDERNEMERS

“Ik denk dat er nu verschillende personen zijn die af en toe eens 's avonds aan deze spreker denken. En dan de dag evalueren om te kijken wat ze ervan gemaakt hebben. Uit alles bleek dat als je niet alleen maar neemt, maar ook geeft dat je veel relaties kunt opbouwen. Binnen BS Morgen geldt dat uiteraard ook. Indien we er allemaal voor zorgen om elkaars ambassadeurs te worden kunnen we individueel ook veel sterker worden.” Marc Driessen, Driessen Horst speciaal transport - grondwerken

“De Kick-Off was een bijzondere ervaring. Met Ludo Daems als bevroren spreker die zich in zijn verhaal laat leiden door input die hij van de zaal krijgt weet je vooraf niet wat er gaat gebeuren. Bij deze Kick-Off ‘gebeurde er iets’ in de zaal en waren de gasten bereid meer van zichzelf te laten zien dan ze vooraf van plan waren. Het was een waardevolle ervaring.” Martijn Berende, Gommans & de Wit autoleasing

KICK-OFF BUSINESS MASTER 6 MAART – THEMA “SLIMMER WERKEN”



Op woensdag 6 maart start BS Morgen met haar eerste van de zes Business Masters in 2013.

Kennissessies voor ondernemers die elkaar inspireren en het beste uit zichzelf, medewerkers en organisatie willen halen! Hoe effectief ben je en hoe verhoudt dat zich naar medewerkers, organisatie en in je sociale omgeving. Hoe coach je op effectiviteit en hoe ga je om met vrije tijd? Hoe neem je de tijd om persoonlijk in gesprek te gaan met je medewerkers? Op deze en andere vragen krijgen ondernemers antwoord tijdens een interactieve inspiratie sessie gepresenteerd door Gerald Essers. Na de inspiratiesessie gaan de ondernemers binnen twee tafelsessies hierover gezamenlijk in gesprek. Hoe doen we het nu? En hoe kunnen we verbeteren? Samen met Gerald Essers sluiten we plenair af met tips en suggesties. Meer informatie: www.bsmorgen.nl

ADVIESRAAD

De adviesraad van BS Morgen bestaat uit een aantal partners die een adviserende rol hebben binnen BS Morgen. Zij dienen als klankbord en dragen gezamenlijk de visie en missie uit.

Claassen, Moolenbeek&Partners
Remco ISL/Paradigit Groep
Bert Janssen Coaching
Meeus Venlo
Capaciteit BV
Full Account
VieCuriVitaal
Pro Active
KvK Regiostimulering



René Luijten
Inspirator BS Morgen heet u welkom!

AGENDA MAART/APRIL

15 maart Business Matching
10 april Business Master
25 april Bedrijfsbezoek
De Maassche Venlo



Ron Coenen, Projectmanager
 TRIAS BV, ron@trias-subsidie.nl,
 077-3560100



Kansen voor MKB bij topsectoren

Eindelijk krijgt ook het MKB toegang tot budget van de topsectoren! Namelijk via de regeling MKB Innovatiestimulering Topsectoren (MIT). Opening wordt verwacht medio maart 2013. Openstelling via het principe van wie het eerst komt, die het eerst maalt. AgentschapNL zal de regeling gaan uitvoeren op basis van de plannen van de topsectoren.

De topsectoren kunnen zelf bepalen hoe ze de middelen inzetten en ze hebben hiervoor een keuzemenu gekregen van Agentschap NL:

- Haalbaarheidsprojecten: de maximale subsidie is € 50.000 tot een maximum van 50% van de kosten
- Vouchers: er worden vouchers verstrekt van € 7.5000 met een verplichte eigen bijdrage van € 3.750
- Inhuur van hoger personeel: de maximale subsidie is € 50.000 tot een maximum van 50% van de kosten
- MKB-samenwerking (innovatieproject): de maximale subsidie is € 150.000 tot een maximum van 40% van de kosten
- InnovatiePrestatieContracten (IPC): de subsidie bedraagt € 30.000 bij een minimum aantal deelnemers van tien (gelijk aan huidige IPC-voorwaarden)
- Netwerkvorming: de subsidie bedraagt € 100.000.

Het beschikbare budget voor alle topsectoren gezamenlijk is ruim € 12 miljoen. De budgetten per topsector variëren. Zo ontvangen de topsectoren Chemie en High Tech Systems & Materialen beiden het maximale bedrag van € 2,7 miljoen. Voor de andere topsectoren is dit €1,35 miljoen per sector.

**Volg ons op website (www.trias-subsidie.nl)
 en linkedin (www.linkedin.com/company/trias-bv)
 voor het laatste nieuws.**



Voor al uw
 mobiliteitsvragen
 en scherpe
 leaseprijzen!

www.fleximo.nl



Hersenstichting
 Nederland

BEROERTE

*Door een beroerte kan ik
 niet meer goed voor mijn
 kind zorgen.*

www.hersenstichting.nl/beroerte

**GEEF
 VOOR EEN
 BETER
 HERSTEL
 Giro 860**



**Personeelsdiensten
 op maat:**

- werving & selectie
- HR-diensten
- payrolling
- uitzenden
- detacheren



Ontdek hoe **ENJOB** u
 van dienst kan zijn.
 Enjoy your job!

Spoorstraat 42-52 - 5911 KJ Venlo - **Tel:** 077-7630405
Fax: 077-7630406 - **E-mail:** info@enjob.nl - www.enjob.nl

De werkkostenregeling: uitstel?

Op 1 januari 2011 is de werkkostenregeling in de loonheffing in werking getreden. Deze regeling is een vervanging voor alle regels met betrekking tot al dan niet onbelaste vergoedingen en verstrekkingen aan werknemers. Voor de jaren 2011 tot en met 2013 MOGEN werkgevers kiezen voor de werkkostenregeling. Gedurende deze jaren mogen zowel de oude als de nieuwe regeling worden toegepast. Vanaf 1 januari 2014 is er een VERPLICHTING deze regeling toe te passen.

Afgelopen jaren zijn er nog weinig werkgevers overgestapt. De oude regeling werd in 2012 nog door ongeveer 80% van de werkgevers toegepast. Gemiddeld genomen zijn de werkgevers ook nog niet erg enthousiast over de werkkostenregeling: de invoering ervan levert niet voldoende administratieve lastenverlichting op. Het is zelfs zo dat er nogal wat administratieve aanpassingen noodzakelijk zijn voor de overstap naar de nieuwe regeling.

De eerste insteek van dit artikel was dan ook om u te wijzen op de noodzaak van overgang naar de werkkostenregeling per 1 januari 2014. Dit blijft nog steeds van toepassing, maar de verplichte invoering wordt mogelijk of zelfs vermoedelijk met een of twee jaar uitgesteld. Bronnen rond het Ministerie van Financiën bevestigen dit.

Toch nog even naar het verschil tussen oud en nieuw. In de oude regeling zijn er 29 soorten vergoedingen en verstrekkingen over de fiscale belastbaarheid, waarbij of de werkgever of de werknemer de belasting op zijn bordje krijgt.

In de nieuwe regeling wordt de zogenaamde vrije ruimte geïntroduceerd, zijnde 1,5% van de loonsom. Binnen deze ruimte mogen vergoedingen en verstrekkingen onbelast worden gedaan. Daarbij hoeft deze 1,5% niet per werknemer te worden toegepast. De ene werknemer kan dus meer onbelaste vergoedingen ontvangen dan een ander. Voor

kader van deze bijdrage laat ik overigens nog enkele verbijzonderingen buiten beschouwing. Deze maken het nieuwe systeem overigens niet echt gemakkelijker!

Werkgeversorganisaties zijn al langer van mening dat beide systemen naast elkaar moeten blijven bestaan, terwijl veel fiscalisten van mening zijn dat de huidige vorm en de manier van uitvoering stukken beter kunnen.

Ik hoop dat er op korte termijn duidelijkheid komt en dat het Ministerie van Financiën een definitieve keuze zal maken. Ondanks deze onduidelijkheid zullen wij binnenkort toch enkele workshops verzorgen, aangezien wij van mening zijn dat in dit geval uitstel niet tot afstel zal leiden. ■

www.rhmweb.nl



Mr. F.G.P.A. (Fer) Verbeek FB,
Vennoot Rühl Haegens Molenaar
accountants en adviseurs.

Toplocaties in

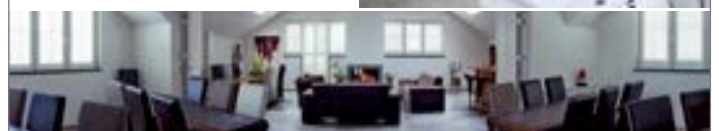


Of u nu op zoek bent naar een evenementen-, outdoor-, training- of vergaderlocatie of gewoon gezellig wilt lunchen met uw relatie: de regio Noord Limburg heeft volop te bieden. Toplocaties liggen in de buurt, zijn makkelijk te vinden en zijn goed bereikbaar. Noord Limburg Business laat u een overzicht zien van locaties die deze benodigde ingrediënten hebben om uw samenzijn iets extra te geven. Rust en ruimte worden in verschillende sferen geboden. Exclusiviteit en huiselijkheid zijn kernwoorden die in Noord-Limburg centraal staan. Dus altijd het perfecte decor voor uw evenement bij u in de buurt.

Kortenbos MBC

Pure Luxe, rust, ruimte en gastvrijheid.
Kortenbos MBC biedt een bijzondere locatie voor coaching, training of momenten van rust en reflectie.

Kortenbos 9 • 5864 CW Meerlo
T 0478 – 690 838 • F 0478 – 698112
E info@kortenbos.nl • I www.kortenbos.nl



Noord-Limburg

Hostellerie de Hamert

*De lekkerste pannenkoeken van Limburg!
En het bezoekerscentrum van nationaal park
de Maasduinen. De Jachthut beschikt over 2
grote parkeerplaatsen en is een unieke loca-
tie, ook voor (familie) feesten, partijen en ver-
gaderingen. Gelegen op knooppunt 74 van de
fietsknooppuntenkaart voor Noord-Limburg.*

Twistedenerweg 2 – Wellerlooi.
T (077) 473 16 18
I www.dejachthut.nl



Kasteeltuinen Arcen

Pure vitamines voor je zintuigen.

*Rondom Kasteel Arcen vindt u de
mooiste tuinen van Nederland.*

*Tevens sublieme locatie voor
partijen en zakelijke evenementen.*

Kasteeltuinen Arcen

Lingsforterweg 26

5944 BE Arcen

T. 077-4736020

E. info@kasteeltuinen.nl

www.kasteeltuinen.nl



Galerie de Hoeve

*Door de diversiteit en stijl van ruimte is
Galerie de Hoeve zeer geschikt voor zakelijke
en feestelijke bijeenkomsten. Van compleet
verzorgde (walking)Diners en (gala)feesten
tot congressen en aangeklede borrels.*

Hakkesstraat 30 - 5916 PX Venlo
T 0773545560
info@galeriedehoeve.nl
www.galeriedehoeve.nl



Evenementen

HAL

HARDENBERG
GORINCHEM
VENRAY

Persoonlijk en gastvrij!

- | | |
|--|--|
| ☐ Congressen | ☐ Huwelijksfeesten |
| ☐ Seminars | ☐ Jubilea |
| ☐ Vergaderingen | ☐ Vak- en consumenten-
beurzen |
| ☐ (Bedrijfs)feesten | |
| ☐ Concerten | |

Informeer naar alle mogelijkheden bij Meetings & Events.

Ons evenement.
UW MOMENT.

Evenementenhal Venray

De Voorde 30, 5807 EZ Venray
T 0478 - 51 97 90 F 0478 - 51 97 80
E venray@evenementenhal.nl

www.evenementenhal.nl



Zoo Parc Overloon

*Dieren uitdagend
dichtbij!*

*Beleef een spannende ontdekkingsreis door
Zoo Parc Overloon. Sta oog in oog met
indrukwekkende dieren als wilde honden,
cheetahs, tapirs, kamelen, witwangigibbons
en reuzenmiereneters.*

Stevensbeekseweg 19-21
5825 JB Overloon, T 0478 64 00 46
I www.overloonzoo.nl

*Ook veel mogelijkheden
voor teambuilding*



Brasserie Maasduinen & Café Lief

*In deze bosrijke, ontspannen omgeving ligt Brasserie Maas-
duinen. De perfecte locatie voor uw zakelijke lunch en waar
vergaderen in een relaxte sfeer gegarandeerd is. Naborrelen
en netwerken in Café Lief maakt van uw dag een succes!*

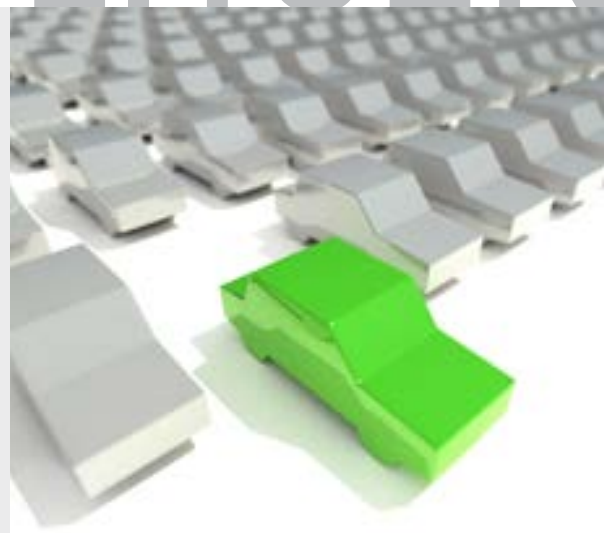
Route A73 afslag 17

Maalbekerweg 25
5951 NS Belfeld
T 077-4751782

E info@brasseriemaasduinen.nl
I www.brasseriemaasduinen.nl

ZEVEN E-LAADPALEN IN VENLO

Nog dit kwartaal wordt in Venlo een zevental E-laadpalen voor elektrische voertuigen in gebruik genomen. De locaties, verspreid over de gemeente, worden ingericht omdat de gemeente Venlo deelneemt aan de pilot van Stichting E-laad. Er zullen in Venlo drie oplaadpalen worden gerealiseerd en wel op de Craneveldstraat, de Kaldenkerkerweg en de Sloterbeekstraat. Verder komen er laadpalen op de Garnizoenweg en de Scholtis Koopmanstraat in Blerick, op de Raadhuislaan in Tegelen en de Schans in Arcen. Elke oplaadpaal bevat twee oplaadpunten. Dit betekent dat er in totaal 14 oplaadpunten in de gemeente Venlo worden gerealiseerd. Het plaatsen van de laadpunten komt direct voort uit het luchtkwaliteitplan van de gemeente Venlo. Elektrisch rijden (E-rijden) is de laatste jaren sterk in opkomst. Om het E-rijden verder te stimuleren heeft de Stichting E-laad de gemeente Venlo gevraagd deel te nemen aan de pilot. Stichting E-laad, een niet-commerciële partij, is een samenwerking van Nederlandse netbeheerders, die de (regionale) elektriciteits- en gasnetwerken beheren en het transport van energie via het netwerk verzorgen. Door samen te werken kunnen de netbeheerders kennis en investeringen bundelen en de invloed van het opladen van elektrische auto's op het netwerk onderzoeken. Ook krijgen ze inzicht in het laadgedrag van e-rijders.



GREENBRAINS ONTSLUIT NIEUWSTE KENNIS VOOR ONDERNEMERS

Dankzij het project GreenBrains krijgen MKB-ondernemers in Greenport Venlo makkelijker toegang tot de nieuwste kennis van zeven groene kennisinstellingen, van beroepsonderwijs tot universiteit. Ook krijgen ze hulp bij opleidingen en trainingen. GreenBrains is een initiatief van het Citaverde College, Fontys Hogeschool Venlo en HAS Hogeschool in Den Bosch en vanaf september ook in Venlo. Intussen heeft zich Wageningen UR bij het samenwerkingsverband gevoegd. De Universiteit Maastricht en Gilde Opleidingen sluiten ook aan. De gemeente Venlo en het ministerie van Economische Zaken steunen het project. Om een vliegende start van GreenBrains mogelijk te maken financiert de Provincie Limburg het project met een bijdrage van bijna een half miljoen euro. Gedeputeerde Twan Beurskens van Economische Zaken overhandigde begin februari in de Innovatoren te Venlo de cheque. De feitelijke hulp vindt plaats via tegoedbonnen ter waarde van € 2.500,- of van € 7.500,-. Bij de laatste moet de ondernemer zelf € 2.500,- bijdragen. Ook startende ondernemers kunnen profiteren van deze hulp. Daarnaast wordt voor ondernemers, die zich willen bijscholen, een zogeheten Greenschool opgetuigd. De genoemde kennisinstellingen zorgen in de Greenschool voor een op de ondernemer afgestemd opleidings- en trainingsaanbod. www.greenbrains.nl

LIMBURG ONTSPRINGT DANS OP BEKNIBBELEN INFRASTRUCTUUR

Limburg komt er in de voorgenomen € 1 miljard aan bezuinigingen op infrastructuur relatief goed van af. Minister Melanie Schultz van Haagen van Infrastructuur en Milieu wil € 10 miljoen bezuinigen op het Limburgse gedeelte van de snelweg A67 en de verbreding van de A2 twee jaar naar achteren schuiven. De Limburgse spoorprojecten en ook de verschillende Maasplannen blijven ongewijzigd. Gedeputeerde Patrick van der

Broeck is dan ook niet ontevreden. Schultz van Haagen besprak haar voornemen half februari in Utrecht met vertegenwoordigers van de provincies en gemeenten in ons land. De Limburgse spoorplannen blijven staan op de lijst waarvoor in het verleden al toezeggingen zijn gedaan. Limburg kan verder met de verbinding tussen Aken en Heerlen als voorloper op een intercityverbinding tussen Eindhoven en Aken. Ook de Maaslijn en de geplande tramverbinding tussen Vlaanderen en Maastricht zijn niet in gevaar, evenals de mogelijke internationale verbindingen met Düsseldorf en Luik.

BUSINESS FLITSSEN

LANDELIJK PROGRAMMA VOOR VLOTTREKKEN BOUWPROJECTEN

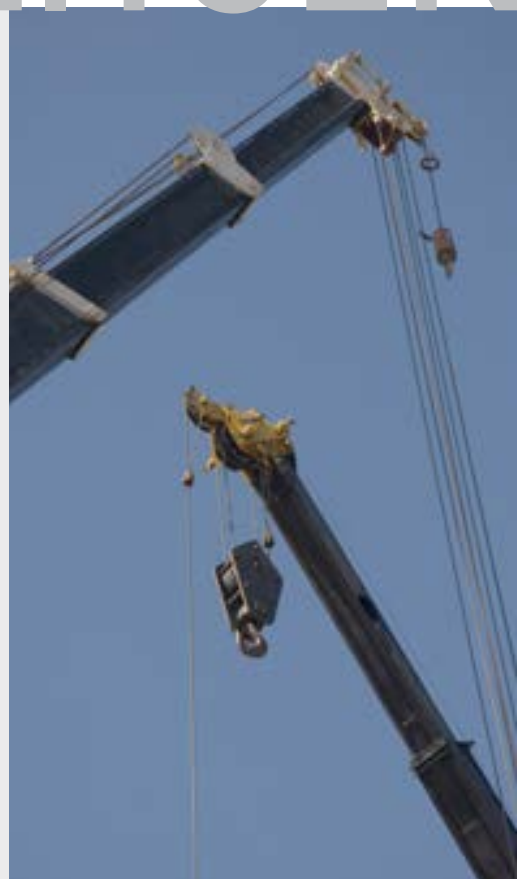
Bouwend Nederland gaat vastgelopen bouwprojecten in heel Nederland vlottrekken, samen met werkgeversorganisatie VNO-NCW en brancheorganisatie MKB Nederland. Het landelijke programma begint in Regio Zuid. Het is de bedoeling zoveel mogelijk projecten weer vlot te trekken, door leden te helpen problemen op te lossen en belemmeringen weg te nemen.

Het programma is intussen begonnen in de Regio Zuid van Bouwend Nederland. Bouwondernemers hebben projecten aangemeld waar ze mee zijn vastgelopen. Het gaat daarbij vooral om projecten in Limburg en Noord-Brabant. Eind januari worden uit de aanmeldingen tien kansrijke projecten uitgekozen, die passen in de planologische kaders (of passend gemaakt kunnen worden) en die actieve steun van de betrokken ondernemers genieten. Door middel van inter-

views met de ondernemers worden die tien projecten nauwkeurig doorgelicht, zodat duidelijk wordt waar de knelpunten zitten en hoe kansrijk ze echt zijn. Tegelijkertijd worden de betrokken gemeenten en provincies om medewerking gevraagd. Eind maart zal er voor elk van die tien projecten een concreet advies liggen. Dat kan een uitgewerkt plan van aanpak zijn, maar ook een advies dat een project toch niet levensvatbaar is. In de loop van het jaar komen ook de vier andere regio's van Bouwend Nederland aan de beurt. Ook daar worden de leden gevraagd kansrijke, vastgelopen bouwprojecten te melden. In elke regio zullen tien bouwprojecten bekeken worden en een advies krijgen.

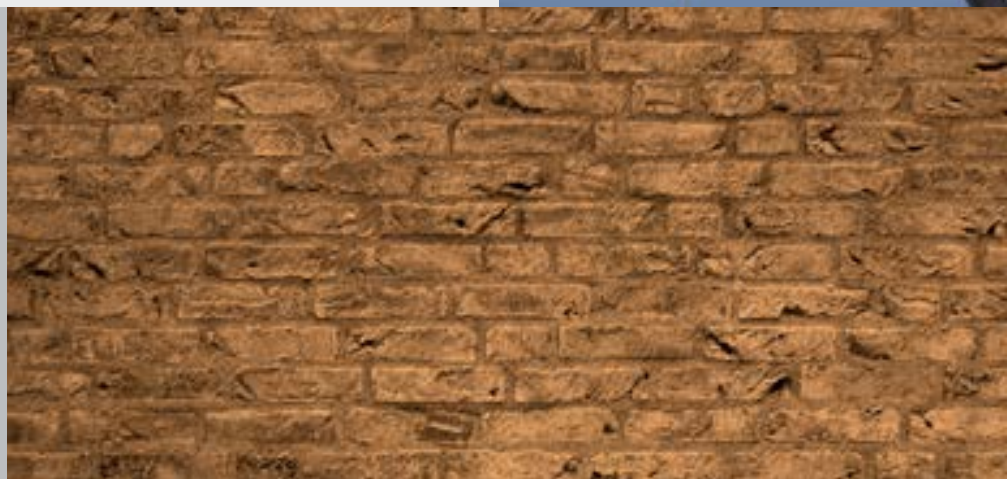
Helemaal nieuw is het programma niet. Vorig jaar werd in Noord-Holland, in samenwerking met de provincie en het Ministerie van Binnenlandse Zaken, al een pilot met tien bouwprojecten uitgevoerd. Die was in de ogen van alle betrokkenen een groot succes.

www.bouwendnederland.nl



VERWACHTE STIJGING TRANSACTIEVOLUME VASTGOED

Vastgoedbeleggers verwachten dat het aantal vastgoedinvesteringen in 2013 zal aantrekken. Dit blijkt uit het rapport 'Trend Indicator Real Estate Assets Investment 2013' van Ernst & Young. Hiervoor werden ruim 500 Europese bedrijven, waaronder 32 Nederlandse partijen actief in de vastgoedsector, gevraagd naar hun verwachtingen en plannen voor het komende jaar. Naast een toename van het aantal vastgoedinvesteringen verwacht maar liefst 78% van de respondenten dat de gemiddelde omvang van de investeringen ook zal stijgen. De respondenten zijn er in vergelijking tot vorig jaar van overtuigd dat als gevolg van de Basel III regelgeving, vastgoedfinanciering minder aantrekkelijk wordt voor banken en dat dit leidt tot zelfregulering binnen de hypotheekmarkt. De Nederlandse vastgoedmarkt blijft relatief aantrekkelijk voor investeerders. 78% van de respondenten beschouwt Nederland als aantrekkelijk, vorig jaar was dit nog 80%. In vergelij-



king met andere Europese landen daalt Nederland hiermee 2 plaatsen naar een twaalfde plaats. Zweden is het meest aantrekkelijk, gevolgd door Turkije en Luxemburg. 78% van de respondenten voorzien een grote rol voor de publieke sector als verkopende partij in 2013. In 2012 lag dit op 31%. De publieke sector is steeds bewuster bezig met een strategisch vastgoedbeleid gericht op de toekomst. Vastgoed is dan ondersteunend aan de bedrijfsvoering van de overheidsinstantie en overtollig, niet-strategisch vastgoed zal worden afgestoten. Daar-

naast vindt er een toename plaats van het belang van 'groene' gebouwen binnen de vastgoedportefeuille. Vroeger lag de focus voornamelijk op de prijs en de huurovereenkomst. Nu zijn aspecten als duurzaamheid, energieverbruik en alternatief gebruik meer en meer onder de aandacht. Vastgoed moet zich hierdoor onderscheiden van de concurrentie. Een andere duidelijke trend speelt zich af aan de kant van de kopers. Langs koperszijde komen de familiale groepen het sterkst opzetten samen met 'high wealth individuals'.

Van de Weem viert feest

40 jaar geleden begonnen Sjef en Thea van de Weem in Sint Anthonis een autobedrijf. Inmiddels bestaat Automobielbedrijven Van de Weem uit drie vestigingen. Dit jaar viert dit familiebedrijf haar 40-jarig bestaan, haar 12,5-jarig jubileum als Hyundaidealer en 25-jarig jubileum als vertegenwoordiger van Citroën. Natuurlijk horen daar diverse acties en aanbiedingen voor de klant bij.

Automobielbedrijven Van de Weem beschikt over vestigingen in Sint Anthonis, Venray en Boxmeer. Deze vestigingen worden door de drie zonen van Sjef en Thea van de Weem geleid. De vestiging in Sint Anthonis is uitgegroeid van Citroën- en Mazdadealer tot universeel autobedrijf met Texacotankstation, waar Joost van de Weem aan het roer staat. In Boxmeer worden de merken Citroën, Hyundai en Mazda onder leiding van Marc van de Weem aangeboden. Hans van de Weem is verantwoordelijk voor de vestiging in Venray. "Hier verkopen we het complete assortiment particuliere en bedrijfswagens van de merken Citroën en Hyundai. Voor de zakelijke rijder bieden we natuurlijk ook wagens op basis van financieel lease en full operation lease met een aantrekkelijke bijtelling van 14%, waaronder de Citroën C3 en DS3 EHDI en de DS5 Hybrid, maar ook de volledig elektrische Citroën C Zero. Ook wat betreft bedrijfswagens hebben we veel exemplaren met aantrekkelijke voordelen, waaronder de Citroën Berlingo die eveneens als elektrische variant beschikbaar



is. En de vrijetijdsrijder kan binnenkort de DS 3 Cabrio in onze showroom komen bekijken." Voor al deze wagens geldt dat Van de Weem via de importeur interessante financieringsmogelijkheden kan bieden.

Naast de verkoop van de merken Citroën en Hyundai kunnen klanten bij Automobielbedrijven Van de Weem ook terecht voor occasions van diverse merken. Hans: "Wanneer deze occasions aan bepaalde voorwaarden voldoen, krijgen zij een merkgarantie van Citroën, Hyundai

of Mazda zodat kopers onder andere kunnen profiteren van een langer garantietermijn dan occasions zonder deze merkgarantie."

Autoambulance

Wie al over een bolide beschikt, maar daar graag de nodige aanpassingen of onderhoud wil laten verrichten, is bij Van de Weem Venray aan het juiste adres. "Speciale wensen zoals alarminstallaties, geluidsinstallaties, navigatie, telefoonsystemen en LPG-installaties kunnen allemaal



Open Huis Weekend Citroën Venray

Ook de vestiging in Venray staat dit jaar uitgebreid stil bij het 25-jarig dealerschap van het merk Citroën. Ook hier worden op 19, 20 en 21 april bezoekers ontvangen met een hapje en een drankje en staan de medewerkers van Van de Weem klaar met informatie over de vele modellen en aanbiedingen.



Open Huis Weekend Hyundai Boxmeer

Ter gelegenheid van het 12,5 jarig Hyundai-dealerschap organiseert Automobielbedrijven Van de Weem in Boxmeer op 15, 16 en 17 maart een Open Huis Weekend. Geïnteresseerden kunnen onder het genot van een hapje en een drankje de diverse modellen bekijken en zich laten informeren over allerlei acties en aanbiedingen op het gebied van sales en aftersales.

door ons worden verzorgd. We beschikken over een goed geoutilleerde werkplaats die van de modernste apparatuur en gereedschap is voorzien. Bovendien zijn de medewerkers in de werkplaats geschoold op het hoogst mogelijke technische niveau en hebben we alle courante onderdelen op voorraad in ons magazijn.” En indien er schade is opgetreden, kan dit in de moderne schadeherstelwerkplaats worden opgelost. Hans: “Met onze moderne autoambulance kunnen we wagens met pech op de weg ophalen. Bovendien werken we voor diverse verzekeringsmaatschappijen, maar klanten kunnen ook bij ons een autoverzekering afsluiten. Het voordeel van zo’n verzekering is dat schade snel en makkelijk geregeld kan worden. Gedurende de reparatie stellen we een uitgebreide keuze aan vervangend vervoer in allerlei categorieën ter beschikking, inclusief bedrijfswagens.”

Erkend duurzaam

Dat Automobielbedrijven Van de Weem ruime ervaring heeft met reparaties, blijkt uit de imposante hoeveelheid certificaten waarover het bedrijf beschikt. Zo zijn de vestigingen in Sint Anthonis en Venray ISO-gecertificeerd. “Daarnaast hebben

we in Venray dit jaar het certificaat Erkend Duurzaam behaald. Dat houdt in dat alle bedrijfsprocessen zo zijn ingericht dat duurzaam ondernemen voorop staat. Zo hebben we al onze inkoopstromen in kaart gebracht en waar mogelijk verduurzaamd, maar we hebben bijvoorbeeld ook alle lampen vervangen door LED-exemplaren.” Van de Weem gaat nog op veel meer gebieden met haar tijd mee. Hans: “Vorig jaar hebben we uitgebreid geïnvesteerd in een nieuw servernetwerk en een VOIP-centrale zodat we op het gebied van automatisering weer helemaal up to date zijn.” Ook op de digitale snelweg is Van de Weem actief vertegenwoordigd. “We beschikken over een online klantencontactsite waarop klanten zelf hun afspraken kunnen maken, onderhoudsbeurten en apk-keuringen kunnen inplannen en hun gegevens kunnen beheeren. Verder maken we gebruik van social media en kunnen klanten het laatste nieuws over de merken en onze vestigingen volgen via Twitter en Facebook.”

Jubileumjaar

De vestigingen in Boxmeer en Venray hebben vorig jaar een restyling ondergaan. De panden zijn aangepast aan de

nieuwe huisstijlen van de automerken. Met deze restyling is het bedrijf klaar voor de toekomst. “We hebben alle middelen in huis om de klanten optimaal bij te staan bij hun mobiliteitsvraagstukken, of het nu om een enkele wagen gaat of een compleet wagenpark met bedrijfsauto’s.” Maar voor het zover is, staan de drie vestigingen van Van de Weem dit jaar eerst nog even stil bij de lange geschiedenis van het bedrijf. Van de Weem: “De vestiging in Sint Anthonis bestaat dit jaar 40 jaar. Bovendien vieren we dit jaar ook ons 12,5-jarig jubileum als Hyundai-dealer en mogen we ook al 25 jaar het merk Citroën verkopen. Volgend jaar komt daar nog het 40-jarig jubileum als Mazdadealer bij. Vanwege al deze feestelijkheden kunnen onze klanten profiteren van diverse acties en aanbiedingen. Veel zakelijke wagens hebben een bijtelling van 14%, maar we hebben ook een financial lease-aanbieding van 0% op de bedrijfswagens van Citroën. Daarnaast bieden we interessante geprijsde propakketten met cruise control, radio/cd, airco en Bluetooth. Alle ondernemers in de regio zijn van harte welkom om de modellen en acties zelf eens te komen bekijken”, aldus Hans van de Weem. ■



Aangenaam werken
Comfortabel
nadenken
Gezonder zitten:
Welkom op
het kantoor!

Dondola®

Zittend in beweging - met
de Dondola zitondersteuning.
Design bureaustoelen van
Wagner uitgerust met de 3
dimensionale beweeglijke
Dondola zitondersteuning.

Geniet van het nieuwe bewe-
gende zitgevoel, en haal meer
uit uw werkdag.

wagner wohlfühlen

WAGNER - Het „Feel Good“ merk van TOPSTAR GmbH in 86863 Langenlofsnach | HOTLINE: +49 (0)8239 / 789-166 | www.wagner-wellness.com



HELDENSE KANTOOR
INSTALLATIES

Rieterlaan 2
5981 DA PANNINGEN

TEL 077-3071970

www.heldense.nl



AluMedic® Limited



Titan® 20



ErgoMedic® 100-1



ArchiT®

Voor elk budget een oplossing op maat

Al 35 jaar is Heldense Kantoor Installaties een begrip in de regio. Zowel particulieren als ondernemers weten dat zij voor al hun kantoorgerelateerde vragen in Panningen aan kunnen kloppen. "Of het nu gaat om een paperclip of een complete inrichting, wij kunnen alles leveren wat te maken heeft met de kantooromgeving", aldus oprichter Math Bouten.

Heldense Kantoor Installaties zag 35 jaar geleden onder leiding van onder andere Math Bouten het levenslicht. Sinds 2009 staan naast Math Bouten ook Joost Heijnen en Fred Berben aan het roer. Een aantal zaken is echter hetzelfde gebleven, zoals het zeer uitgebreide assortiment aan kantoorartikelen. "In ons bedrijfspand in Panningen hebben we een ruim assortiment aan kantoorbenodigdheden zoals papier en ordners, maar ook meubilair, multifunctionals, soft- en hardware en kassa- en POS-systemen", licht Bouten toe. Naast deze zeer ruime keuze aan artikelen, geeft het bedrijf eveneens advies op het gebied van kantoorinrichting. Daarbij staat persoonlijke service voorop. Berben verduidelijkt: "Bij het ontwerpen van een inrichting op maat nemen we natuurlijk de wensen en eisen van de klant mee. Daarnaast verzorgen wij ook de levering en montage." "Hetzelfde geldt voor onze eigen technische dienst", knikt Heijnen. "We kunnen reparaties op locatie of in onze eigen werkplaats verrichten. Onze responstijd is heel laag en we kunnen vaak meteen in actie komen. Onze klanten hoeven dus niet zelf met de leveranciers contact op te nemen."



Math Bouten, Fred Berben en Joost Heijnen

Ergonomisch advies

Bij Heldense Kantoor Installatie is er voor elk budget een oplossing op maat. "Bovendien kunnen we doordat we groot inkopen en veel op voorraad hebben, ook de nodige kostenvoordelen doorberekenen aan de klant", vertelt Berben enthousiast. "En omdat niet elke ondernemer een toereikend budget heeft om een aantal bureaustoelen of een multifunctional te kopen, behoren ook huur en lease tot de mogelijkheden." "Daarbij komt dat je door een goede, ergonomisch verantwoorde stoel aan te schaffen, ook heel wat kan besparen op het gebied van ziekteverzuim", zegt Bouten stellig. "Wij zijn voor deze regio Flagshipstore van het bureaustoelenmerk Wagner. De stoelen van dit merk zijn voorzien van het Dondolazitmecanisme. Dit speciale zitscharnier zorgt ervoor dat het zitgedeelte van de stoel meeweegt waardoor je een actieve zithouding aanneemt en niet uren achter elkaar in dezelfde zithouding blijft zitten." Klanten kunnen volgens Heijnen het complete assortiment stoelen uitproberen in de winkel, maar het testen kan

ook plaatsvinden in het kantoor van de klant. "Ook dan nemen wij de bezorging voor onze rekening en geven we terplekke tekst en uitleg over de juiste ergonomische afstelling. En wanneer een klant een keuze heeft kunnen maken, staan de stoelen dankzij onze grote voorraad ook binnen een paar dagen op kantoor."

Succesformule

Deze uitgebreide service én het ruime assortiment is voor het bedrijf een beproefde succesformule. "Ontzorgen van klanten doen we al 35 jaar", zegt Berben vol trots. "Ons personeel werkt hier bovendien al langer dan 10 jaar. Zij kennen alle klanten van gezicht en kunnen daardoor ook goed inspelen op hun wensen, of dit nu om het uitzoeken van de meest geschikte printer of het inrichten van een leeg gebouw gaat." Bouten verwoordt de kracht van Heldense Kantoor Installaties tot slot als volgt: "Iedereen kan rekenen op de persoonlijke service van Heldense Kantoor Installaties." ■

www.heldense.nl

Zoek de grens eens op

Ondernemers die afhankelijk zijn van klanten in Nederland, hebben in deze tijden te maken met een binnenlandse economie die de eerste voorzichtige stappen naar herstel maar niet lijkt te kunnen zetten. Diverse landen in Europa hebben echter te maken met een groeiende economie. In combinatie met de vervagende landsgrenzen is het voor de Nederlandse ondernemer dus zeker de moeite waard om de mogelijkheden over de grens eens te gaan verkennen. We zetten enkele van die landen op een rij.

Rusland

Rusland heeft nog steeds een groeiende economie. Dat merkt onder andere Flora-Holland, eigenaar van de veiling in Aalsmeer. Volgens een rapport van ABN Amro uit 2012 is vooral bij snijbloemen de exportstijging naar Rusland opvallend hoog: de export liet tot augustus 2012 een groeicijfer zien van bijna 43 procent. Hiermee hoort Rusland bij de vier grootste exportbestemmingen van Nederland.

Daarnaast heeft de Russische overheid verschillende maatregelen getroffen die internationale handel aantrekkelijker maken. De bedrijfsbelastingen zijn verlaagd en de bestrijding van corruptie is hoge prioriteit gegeven. Om buitenlandse investeerders aan te trekken heeft de Russische regering in verschillende regio's zogeheten Special Economic Zones opgericht. In deze gebieden gelden gunstige belastingregimes. Ook investeert

Rusland flink in groei van de agrarische sector, wat kansen oplevert voor Nederlandse bedrijven uit de land- en tuinbouw, toeleveranciers en aanverwante voedingsmiddelenindustrie. Een laatste troef zijn de Olympische Winterspelen van 2014 in Sochi.

Turkije

Turkije behoort tot de twintig grootste economieën van de wereld en is een van de meest aantrekkelijke bestemmingen. Ook is het land onderdeel van de Douane-unie en voert het toetredingsonderhandelingen met de EU (de lokale wetgeving moet verder in lijn worden gebracht met EU-wetgeving). Turkije kent verschillende sectoren die in de lift zitten, zoals de creatieve industrie en de gamingsector. Ook de bouwsector begint na een dip weer langzaam te groeien en wordt gedomineerd door duurzame bouwprojecten. Een opvallende, meest recente ontwikkeling is die van de defensie, lucht- en ruimtevaart. Turkije heeft ambitieuze plannen om deze industrietakken verder te ontwikkelen. De overheid stimuleert de clustering van bedrijven, kennisinstellingen en overheidsinstanties die innovatieve producten ontwikkelen en in de markt zetten. Bedrijven en instanties krijgen daarbij een tegemoetkoming in de kosten door middel van gunstige belastingmaatregelen (incentives).

Duitsland

Duitsland is en blijft onze belangrijkste handelspartner. Het buurland is goed voor een vijfde deel van de invoer en een kwart van de export. Een belangrijke sector met groeipotentie is die van de gezondheidszorg. De vergrijzing is een grote uitdaging voor Duitsland en biedt veel kansen voor ondernemers in die branche. De kansen voor Nederlandse bedrijven liggen onder andere bij de inzet van E-Health toepassingen, bijvoorbeeld Apps





voor home care of diagnostische toepassingen, de inzet van Assisted Ambient Living concepten, producten en diensten, de snelle groei van particuliere ziekenhuizen en de ontwikkeling van groene ziekenhuizen, grote investeringen in (nieuwe) verpleeghuizen en gezondheidstoerisme.

België

België is na Duitsland onze belangrijkste handelspartner. In 2010 exporteerde Nederland voor ruim 41 miljard euro naar België. Hier liggen kansen op het gebied van ICT-toepassingen voor logistiek en mobiliteit, duurzame energie, chemie, creatieve industrie en toepassingen voor de seniorenmarkt. België is verder ook actief op het gebied van aardwarmte. De Vlaamse onderzoeksorganisatie VITO wil samen met een achttal partners aardwarmte in Vlaanderen op de kaart zetten. Aardwarmte zou in Vlaanderen een kwart van de stroombehoefte kunnen dekken. Verschillende bedrijven en kapitaalverstrekken in Vlaanderen en het buitenland overwegen te investeren in het project. In het najaar schrijft VITO naar verwachting een openbare aanbesteding uit voor het boortraject.

Frankrijk

De Franse industriële sector is de op één na grootste van Europa en één van de belangrijkste markten voor de Nederlandse toeleveringsindustrie. Een andere belangrijke sector in Frankrijk is die van de levensmiddelenindustrie. Deze behoort tot de grootste van Europa en maakt veelvuldig gebruik van industriële toelevering. Daarnaast investeert Frankrijk veel in infrastructuur, milieutechnologie, duurzame energie en innovatie. Zo wordt in maart de tweede tenderprocedure voor de bouw van 200 windmolens voor de kust van Tréport (Haute-Normandie) en bij het Ile de Noirmoutier (Vendée) gelanceerd. De Franse overheid wil met de aanleg van de offshore windparken voor de Franse kust een belangrijke impuls geven aan de ontwikkeling van deze industrie. De sector levert op termijn 10.000 hoogwaardige arbeidsplaatsen op.

Italië

Italië is de vijfde exportpartner voor Nederland. Er zijn meerdere sectoren die interessant zijn om zaken te doen, zoals zonne- en bio-energie, medische biotechnologie, de logistieke sector, de designbranche en de kleding- en modebranche.

De wereldtentoonstelling in Milaan in 2015 brengt de komende jaren kansen met zich mee, zoals de aanleg van het expoterrein. Daarnaast is de Italiaanse markt voor videogaming sterk in ontwikkeling. De omzet in de Italiaanse videogame-industrie wordt voornamelijk gegeneerd door buitenlandse multinationals, die in de meeste gevallen slechts een filiaal in Italië hebben.

Polen

Polen kenmerkt zich door een positief investeringsklimaat. De komende jaren zal deze trend zich naar verwachting voortzetten. Daarmee biedt dit Centraal-Europese land veel kansen voor het Nederlandse bedrijfsleven, zeker ook voor het mkb. Dat staat in een kansdossier van Agentschap NL over de kansen voor het Nederlandse bedrijfsleven in Polen. Het dossier geeft een algemene schets van de mogelijkheden die Polen het Nederlandse bedrijfsleven biedt. Daarnaast wordt specifiek ingegaan op de meest kansrijke sectoren: water, logistiek, agri- en food, en energie. ■

Meer info: www.agentschapnl.nl ;
www.mkb servicedesk.nl



NATUURLIJK GENIETEN... PROEFLOKAAL LIMBURG

Een verademing op het gebied van vergaderaccommodaties is ProefLokaal Limburg (voorheen Culinaire Educatiecentrum Limburg), gelegen in Midden Limburg bij natuurgebied de Braampeel. U ervaart er de rust en veelzijdigheid van deze bijzondere locatie. Voorzien van alle moderne faciliteiten biedt ProefLokaal Limburg een perfecte ambiance voor uw vergaderingen en zakelijke meetings. De faciliteiten zijn veelzijdig: sfeervolle ruimtes, voorzien van alle audiovisuele apparatuur. Bovendien kent elke ruimte afzonderlijk uitloopmogelijkheden naar het fraaie terras. In combinatie met de uitstekende culinaire mogelijkheden wordt uw zakelijke bijeenkomst zo tot een waar genoegen. Na een dag intensief vergaderen kunt u 's avonds genieten van een goede nachtrust in de mooie appartementen van de Braampeel.

Uit ons gastenboek:

“Op een stralend zonnige middag hebben wij ons personeelsfeest gevierd bij ProefLokaal Limburg in Neer. Iedereen was erg enthousiast over het programma met een superleuke quizz, lekker eten en drinken. Wij raden iedereen deze locatie aan voor een bijzonder personeelsfeest” ■



KWART EEUW ABC-HEKWERK LOTTUM

Dit jaar bestaat ABC-Hekwerk Lottum 25 jaar. Sinds 15 februari 1988 staat Hilda Cuijpers aan het roer van de specialist op het gebied van buitenbeveiliging. Een bewogen periode met ups en downs. Een tijd waarin met hard werken, kwaliteit, nazorg en service, het verschil gemaakt werd.

Anno 2013 staat ABC-Hekwerk in Lottum als een huis. Reden voor directeur Hilda Cuijpers (54) het stokje met een gerust hart over te dragen aan haar zoons Remco en Dennis. Achter de schermen blijft de zakenvrouw alle verrichtingen van haar zoons volgen en waar nodig bijspringen of adviseren.

Vanaf half februari vormen beide mannen de directie en treden daarmee in de voetsporen van hun moeder. Remco (29) neemt de algehele leiding, verkoop en pr voor zijn rekening. Dennis (27) wordt verantwoordelijk voor de inkoop, planning en stuurt de monteurs aan. Hilda heeft drie zoons waarvan de jongste Berry (26), niet werkzaam is binnen het bedrijf.



Crisis? What crisis?

Wie ooit wel eens een presentatie van 'bedrijfsverloskundige' Guido Thys heeft mogen bijwonen, weet dat hij veel humor in zijn verhaal inbouwt, maar dat Thys toch wel een zeer goed inzicht heeft in de wereld van het bedrijfsleven. Dat inzicht deelt hij met zijn publiek via die presentaties, maar ook middels boeken. Zijn meest recente publicatie is weer een bewijs van zijn nuchtere en realistische kijk op wat de BV Nederland nu bezighoudt: de crisis. Thys analyseert de huidige situatie in 6 misvattingen (mythes) die hij ontkracht, maar daar blijft het niet bij: hij zet de lezer aan het werk met opdrachten. In het werkboek achterin het boekje biedt Thys handvatten om de crisis te lijf te gaan. Weg met de negatieve gedachtes! Lezen! Actie!

TITEL: DIT IS GEEN ECONOMISCHE CRISIS!

ONDERTITEL: 6 GEVAARLIJKE MYTHES DIE ONS IN DE CRISISGREEP HOUDEN EN WAT ER AAN TE DOEN

AUTEUR: GUIDO THYS

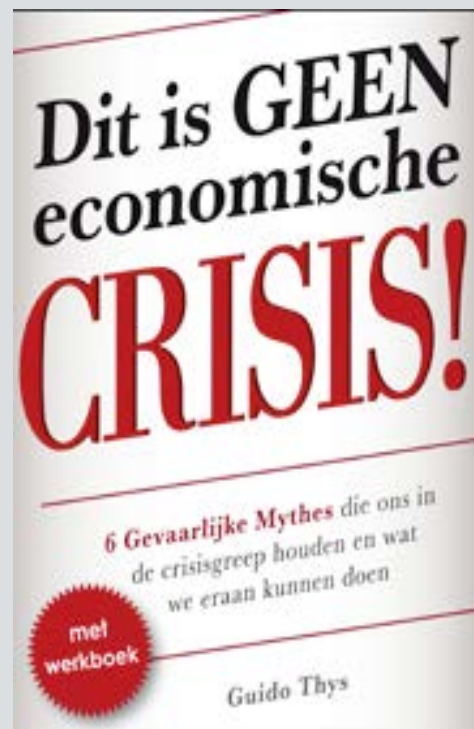
INHOUD: 140 PAGINA'S INCLUSIEF WERKBOEK

ISBN: 978-90-820282-0-1

PRIJS: € 16,51 (EX BTW)

UITGEVERIJ: DE DWARSDENKERIJ BV

CONTACT: WWW.GUIDOTHYS.NL



Kort, bondig en effectief

Met dit boekje laat je onuitgevoerde en mislukte businessplannen voorgoed achter je en schrijf je een duidelijk plan dat wél werkt. De auteurs beschrijven hoe je met behulp van de OGSM-methodiek (Objective, Goals, Strategies, Measures) een plan op slechts 1 A4 schrijft. De methode verbindt ambitieuze doelstellingen aan concrete activiteiten en helpt je om goede plannen te maken en daar slim aan te werken. Wereldwijd werkten organisaties, zoals de NASA, Procter & Gamble, Coca-Cola en Business Openers, al met de OGSM-methodiek. Businessplan op 1 A4 is sinds verschijnen al flink opgeklommen in de Managementboek top 100, met vandaag een positie op #25. Het boekje en de methode zijn bewezen populair.

TITEL: BUSINESSPLAN OP 1 A4

AUTEURS: MARC VAN ECK, ELLEN LEENHOUTS EN JUDITH TIELEN

OMVANG: 144 PAGINA'S, PAPERBACK

ISBN: 978 90 430 28 134

PRIJS: € 9,95

UITGEVER: PEARSON BENELUX, WWW.PEARSON.NL



Negen slimme tips voor je thuiswerkdag

Je efficiëntie en productiviteit verhogen en geld besparen. Het zijn slechts enkele voordelen van Het Nieuwe Werken. We raken steeds meer overtuigd van de voordelen van deze moderne werkstijl. Thuiswerken levert immers positieve resultaten op: geen tijdverspilling in de files, hogere productiviteit, een betere balans tussen werk en privé.

Toch zijn er ook knelpunten voor thuiswerkers, want de grens tussen privé en werk is heel vaag. Met deze negen tips van professional organizer en coach Sara Van Wesenbeeck van Plus Organizing kun je efficiënt en prettig thuiswerken. En bovenal: van thuiswerken op alle vlakken en voor iedereen een succes maken.

Maak een duidelijke scheiding tussen privé en werk

Dé grote valkuil bij het thuiswerken, is dat de grens tussen privé en werk vervaagt. Je gaat de gewonnen filetijd invullen met huishoudelijke taken of met een bezoek aan de dokter of met een bood-

schap. Wie thuis werkt, moet de grens tussen privé en werk goed bewaken, anders kan je productiviteit dalen, of moet je 's avonds langer doorwerken om je werk gedaan te krijgen, en dat kan niet de bedoeling zijn. Zorg ook dat je werk niet verstoord wordt door privé-zaken, en omgekeerd.

Maak een goede planning en volg een strak werkschema

Goed plannen en een strak werkschema volgen, is de boodschap. De verleidingen voor wie thuis werkt zijn immers groter dan voor wie op kantoor werkt: er zijn geen collega's, er is geen 'controle'. Dus: maak een goede planning en probeer je daaraan te houden. Zo kun je ook vermijden dat je (systematisch) overuren zit te maken, wat ook niet de bedoeling is van thuiswerken.

Laat je pyjama in de kast

Kleed je alsof je naar kantoor gaat. Dat maakt mentaal een heel verschil: zo maak je makkelijker de mentale klik tussen thuis en werk. Dus: wie thuis werkt, laat zijn pyjama in de kast.

Creëer een prettige werkplek

Creëer een prettige en inspirerende werkplek. Zorg dat je je er goed voelt en dat je er graag bent. Wie zich goed voelt in zijn thuishkantoor, heeft ook minder redenen om die werkplek te verlaten en afleidingen te gaan zoeken elders in huis. Bij voorkeur heb je een ruimte die je exclusief voor het werk reserveert. Richt je werkplek ook in zoals een echt kantoor, met een stevig bureau, een comfortabele





bureaustoel, goede verlichting, een up-to-date uitrusting.

Houd alle bureauspullen binnen handbereik

Deze tip is op elke werkplek van toepassing, maar in het bijzonder voor thuiswerkers. Wat een tijdverlies of afleiding als je de nietmachine tussen het speelgoed van je kinderen moet gaan zoeken, of steeds

je bureau moet verlaten als de telefoon gaat. Dus: zorg voor een nette werkplek waar je alle bureauspullen binnen handbereik hebt.

Maak goede en duidelijke afspraken met eventuele huisgenoten

Maak afspraken over je werktijden: hoe lang werk je? Wanneer neem je pauze?

Wat je nodig hebt om goed te kunnen werken: mogen je huisgenoten je storen? Wanneer mogen ze storen?

Vraag ook aan je huisgenoten om die afspraken te respecteren. Uiteraard kun je pauze nemen samen met je huisgenoten, of samen met hen eten; daar heeft iedereen wat aan en voor jou is het een leuke onderbreking van het werk.

Maak goede afspraken met familie en vrienden

De verleiding is groot voor familie of vrienden om even bij je langs te komen 'omdat je toch thuis bent'. Dat zijn afleidingen die je moet vermijden, want het knabbelt aan je werktijd en voor je het weet zit jij nog te werken terwijl de anderen allang hun werkdag beëindigd hebben. Trek vanaf het begin grenzen en maak goede afspraken met je omgeving. En zit tijdens de kantooruren zelf ook niet met vrienden of vriendinnen te bellen of te sms'en.

Houd je aan de routine van kantoor

Werk thuis zoals je op kantoor werkt: volg de dagindeling van kantoor. Je werkt, neemt pauze, werkt weer verder, gaat lunchen. Je zult zien dat je op die manier thuis heel wat werk kunt verzetten en heel productief zult zijn. Het leuke aan thuiswerk is dat je tijdens uw pauzes even de krant kunt lezen of de planten water kunt geven of een ommetje in de tuin kunt maken. ■

Bron: Management Support

Ondernemer in beeld: Ernst Jansen

Uit wat voor gezin kom je?

“Ik ben geboren in Maastricht. Mijn moeder is altijd huisvrouw geweest. Mijn vader heeft aan de universiteit van Delft Verkeerskunde gestudeerd. Na zijn studie ging hij als ambtenaar aan de slag bij de gemeente Maastricht. Nog geen twee weken later werd ik geboren. Later volgde er nog een zus. Opgroeien deed ik in Schilberg vlakbij Slenaken. Mijn jongere zus en ik zijn ‘vrij’ opgevoed in een sociaal, roodgetint gezin. Mijn vader vond leren heel belangrijk. Hij gaf uitleg over alles wat we onderweg tegenkwamen. Zelf was ik niet zo’n snelle leerling. Ik kon me niet goed concentreren en was erg snel afgeleid. Dat resulteerde helaas niet in de beste resultaten op school. Uiteindelijk besloten mijn ouders naar Maastricht te verhuizen waar mijn zus en ik op een van de eerste openbare scholen terecht kwamen. Uiteindelijk heb ik de middelbare school met succes kunnen voltooien.”

Welke normen en waarden heb je van huis uit meegekregen?

“Ik kom uit een redelijk welvarend gezin. Mijn vader had een goed inkomen en we gingen vijf weken per jaar op vakantie. Toch was mijn vader heel no-nonsense. Dat bleek onder meer wel uit het feit dat ik een begroting moest maken om te bepalen wat ik op jaarbasis nodig dacht te hebben. Mijn ouders hechtten veel waarde aan zelfstandigheid en weerbaarheid. Ook hamerden zij op waarden zoals eerlijkheid, gerechtigheid en een sociale instelling. Ik ben hier wél door gevormd.”

Wanneer kwam de interesse in techniek om de hoek kijken?

“Mijn interesse in auto’s begon met brommers. Ik was van huis uit wel technisch en was altijd aan het knutselen en aan het sleutelen. Ik

wilde graag MTS werktuigbouwkunde gaan doen. Ik had toch zó graag een brommer, maar mijn ouders vonden dat onzin. Uiteindelijk ging mijn vader overstag en mocht ik voor 100 gulden een brommer kopen. Om te leren hoe zo’n ding in elkaar zat, hebben mijn vader en ik die brommer met behulp van een encyclopedie tot de laatste schroef uit elkaar gehaald. Sindsdien wist ik precies hoe het werkte en kon ik ook reparaties uitvoeren. Daar kwam handel uit. Het begon met de brommer van de burens, toen van de kapper. Na mijn 16e had ik de gehele garage overgenomen en stond deze vol met onderdelen en blikken olie. Later ging ik ook handelen en onderdelen kopen. In mijn derde jaar van mijn opleiding ging ik stage lopen bij een garagebedrijf en kwamen er ook auto’s bij. Samen met een vriend heb ik mijn eerste auto opgeknapt. Die Opel heb ik nog steeds thuis staan. Een juweeltje!”

Wanneer kwam het zwaardere geslacht om de hoek kijken?

“Na het afronden van MTS werktuigbouwkunde wilde ik het voorbeeld van mijn vader volgen en net een stapje hoger in opleiding gaan. Mijn droom was HTS autotechniek in Apeldoorn. Daar ging er een wereld voor me open. Op de MTS had ik voor mijn gevoel trucjes geleerd; hier vertelden ze me hoe het écht zat. Na het afronden van de HTS, in 1996, zette ik mijn eerste stappen richting Noord-Limburg en kwam ik bij Ewals Cargo Care terecht. Daar heb ik anderhalf jaar op kantoor het onderhoud van de trailervloot gepland, wat ik met veel plezier deed. Toch wilde ik wat anders. Ik stapte uiteindelijk over naar het bedrijf Ewals en Smits Techniek, een trailerservice bedrijf dat voor Ewals Cargo Care werkte. Daar maakte ik lange dagen om zo snel mogelijk te leren hoe je een werkplaats moest runnen.”

Wanneer ben je voor jezelf begonnen?

“Dat ik uiteindelijk voor mezelf wilde beginnen, stond voor mij al heel lang vast. 9 Maanden na mijn start bij Ewals Smits en Techniek kreeg ik een eerste kans toen een van beide eigenaren vroeg of ik aandelen van hem over wilde nemen. Zo belandde ik in de wereld van cijfers, rendementen en personeelszaken. Ik zag daar heel veel mogelijkheden en wist de omzet eerst in gulden en later in euro’s te verdubbelen. Ik wilde graag vooruit, het dienstenpakket uitbreiden in plaats van beperken tot het onderhoud van trailers van slechts drie klanten. Hier verschilde ik van mening met de andere aandeelhouders, met als resultaat dat ik in 2005 en later 2007 alle aandelen in heb gekocht. Er liep me toen niemand meer voor de voeten en ik kon verder bouwen; zo is EST Trailerservice geboren, dat later TRUCK SUPPORT is geworden. Na veel investeren in kennis en personeel konden we uiteindelijk alles repareren en onderhouden wat er achter een trekker hangt. We paktten alles aan en vonden overal een oplossing voor. In 2008 bleek echter al snel dat het bedrijf ondanks de krimpende markt de vraag niet aan kon en dat we naar een groeimodel moesten zoeken. Na een weekend op de hei met mijn adviseur (die mij al jaren begeleidde), bleek dat ik zou moeten investeren. We noemden dat plan: “Investeren om te beheersen”. Daarbij zijn goede tips en contacten beslist nodig. Om te bouwen heb je grond nodig en het liefst op een goed bereikbare locatie. Via Sjaak Berden, ben ik uiteindelijk op TrafficPort in Venlo terechtgekomen. Op deze geweldige locatie wilde ik meer dan alleen traileronderhoud aanbieden. Ik wilde mijn klanten van A tot Z bedienen en daar horen de truck en de banden bij. Er ontwikkelde zich een nieuw bedrijfsmodel. De bedrijven TRUCK SUPPORT en TYRE SUPPORT ontstonden en deze bieden samen een

In de rubriek Ondernemer in beeld staat steeds een ondernemer in de regio centraal. Enerzijds wordt de persoon achter de onderneming belicht, anderzijds het ondernemen zelf. Ditmaal is het woord aan Ernst Jansen, directeur van TRUCK SUPPORT.

Paspoortcheck

- Geboorteplaats: Maastricht
- Geboortedatum: 27-11-1970
- Ouders: Paul en Iet Jansen
- Partner: Jiska
- Opleiding: HTS Autotechniek Apeldoorn





totaalconcept voor onderhoud aan trucks, trailers en banden. Elk onderdeel op hoog niveau. Met een glimlach voegt hij daar aan toe: In goed Nederlands: Total Service for Truck and Trailer.”

Welke ontwikkelingen zie je in de branche?

“Op het gebied van scholing en personeel zie ik knelpunten. In heel Limburg hebben we te maken met een bevolkingskrimp. Daarnaast is de opleiding tot automonteur in de afgelopen 15 jaar enorm verslonsd. De overheid heeft weinig actie ondernomen om iets aan het imago van technisch werk, dat bekend staat als vies en smerig, te doen. Wij ondernemers hebben ook te weinig gedaan om die viezigheid ervan af te halen. Ik wil de branche uit die oliesfeer halen en laten zien dat techniek helemaal niet vies is. Wij zijn ook gewoon een dienstverlenend bedrijf dat diensten en service

levert. Ik denk dat het veel beter is om wat betreft het techniekonderwijs terug te gaan naar de oude LTS en de leerlingen eerst een algemene opleiding te laten volgen. De noodzakelijke extra kennis, de specialistische kennis, komt dan voor onze rekening. Ons bedrijf biedt “training on the job”. Wij plaatsen in samenwerking met Gilde Opleidingen de meeste stagiaires op automotive gebied bij bedrijven in Venlo. Dit jaar studeren er bij ons weer twee leerlingen af als eerste monteur. En in januari zijn twee monteurs opgeleid tot APK-keurmeester terwijl ze hier begonnen zijn op nul. Voor volgend jaar zijn bijna alle stageplaatsen al ingevuld. Niet alle ondernemers zien dit idee zitten. Zij geven aan dat je alleen maar voor een ander bedrijf aan het opleiden bent. Maar als je organisatie goed in elkaar zit en je goed met je medewerkers om gaat, blijven ze geïnteresseerd in je bedrijf. Zo zijn de eerste twee leerlingen voor het BBL-traject

van volgend jaar al uit zichzelf naar ons toegekomen. Dat heeft te maken met de uitstraling van je bedrijf en je bedrijfsfilosofie. Ik heb bijvoorbeeld bewust een opleidingslokaal in laten richten, met alle toeters en bellen. Dat werkt veel effectiever als je iets uit wilt leggen. Klanten kunnen hier overigens ook cursussen volgen. Ze krijgen meer inzicht in hun eigen wagenpark en begrijpen dan ook hoe we werken. Dat hoort ook bij ons verhaal, onze missie!”

Wat denk je van de toekomstige markt en de marktontwikkeling

“Ik voorzie een algemene krimpende onderhoudsmarkt voor Limburg. De werkplaatscapaciteit is niet meer in balans met de marktbehoefte er is en zal overcapaciteit ontstaan. Er zullen werkplaatsen verdwijnen tot er weer een nieuw evenwicht is ontstaan. Venlo zal een centrale plaats blijven innemen voor

Trivia

- Favoriete restaurant: Franse keuken met mijn vrouw als Chef
- Favoriete vakantiebestemming: Oostenrijk
- Boek op het nachtkastje: geen
- Op mijn vrije dag: breng ik tijd met mijn gezin door
- Ik rijd: Audi A6
- Mijn mobiel is een: HTC

truckonderhoud. Hierdoor zal het volume van de onderhoudsmarkt op termijn in Venlo weer gaan groeien. Voor ons zal het concept zijn waarde gaan bewijzen: 'alles onder één dak tegen verantwoorde tarieven'."

Ga je op een speciale manier met je medewerkers om?

"Mijn medewerkers hebben een hoog kennisniveau en kunnen daarom ook de service bieden, die de klanten van TRUCK SUPPORT en TYRE SUPPORT verwachten. Onze monteurs weten precies de functie van elk onderdeel en kunnen daarom creatieve oplossingen verzinnen als een bepaald onderdeel nog niet op voorraad is. Ook kunnen onze medewerkers zelf het wagenpark van een klant onderhouden in plaats van dat de chef vertelt welke banden er moeten worden vervangen. Zo krijg je ook medewerkers die veel meer betrokken zijn bij hun werk, de organisatie en natuurlijk bij onze klanten. Medewerkers zien mij als direct, een man met een no nonsens mentaliteit en ze weten dat ik hamer op efficiënt werken. Je moet tegen mijn overdosis energie kunnen, maar naarmate een mens wat ouder wordt gaat hij ook wat genuanceerder denken over dingen. De manier van leiding geven bijvoorbeeld. Je mensen zijn het kapitaal; dat moet je ook heel eerlijk steeds weer tegen jezelf zeggen.. Ik heb dan ook het gevoel (misschien wel mag ik zeggen dat ik het zeker weet, omdat we het onderzocht hebben) dat mijn mensen zich betrokken en geborgen voelen. Ik ben beslist rechtvaardig, behulpzaam en voel me sociaal betrokken bij mijn medewerkers. Ik vind overigens dat iedere ondernemer zich druk zou moeten maken over zijn sociale, maatschappelijke betrokkenheid. Misschien heb ik die opvatting wel omdat ik uit een dergelijk nest kom."



Delegeer je veel?

"Het bedrijf komt nu langzaam vanuit de pioniersfase in een georganiseerde fase terecht. Tot een half jaar geleden zat ik overal bovenop en wilde ik alles zelf regelen. Voortdurend en operationeel aansturen. Sinds een paar maanden ben niet meer zo vaak op de werkvloer te zien. Dat is weer zo'n resultaat van intensieve sessies met mijn coach. Ik heb duidelijke afspraken gemaakt voor wat betreft taakverdeling, verantwoordelijkheden en de kwaliteit die we willen leveren. Verder ben ik een bedrijfsontwikkelingsplan aan het formuleren, waarin de plannen voor de komende 8 jaar staan beschreven. Al mijn mensen werken hier aan mee, ze hebben bijzondere opdrachten en taken als het om het vormgeven van ons bedrijf in de toekomst gaat. Ook voor mij geldt dat leren een continu proces is. Wanneer ik vijftig ben wil ik dat het bedrijf veel minder afhankelijk is van mij. Dat proces is dankzij mijn intensieve begeleiding in de pioniersfase nu al gaande, waardoor ik me bijna niet meer met operationele zaken hoeft te bemoeien. In plaats daarvan houd ik me bezig met overleg, strategie, communicatie, technische vernieuwing en personeel. Zo probeer ik ook mijn beschikbaarheid te beheersen. Ik moet het nu leren loslaten en andere mensen in mijn organisatie de kans bieden dingen op hun eigen manier in te vullen. Maar ik heb er ook lol in dat ik nu met een andere materie bezig ben."

Vanzelfsprekend voel ik mij nog steeds persoonlijk betrokken bij het wel en wee van mijn monteurs. Als er op de vloer wat mis gaat, stap ik zelf op de klant af om tekst en uitleg te geven."

Hoe zie je de toekomst?

"Mijn visie 'Investeren om te beheersen' is er een van de lange termijn. Ik ben mijn levensdoel langzaam aan het opbouwen en hoef ook geen snelle, rijke jongen te worden. Een goede relatie met de klant opbouwen staat daarbij voorop. Dat betekent dat we bijvoorbeeld geen nieuwe remvoeringen op een versleten oplegger plaatsen, maar altijd op zoek gaan naar de optie die voor de klant het meest gunstig is. Ondanks de overcapaciteit aan werkplaatsen in Nederland begint onze werkwijze en het totaalconcept, banden trailers en trucks onder één dak, steeds meer te leven. Met TYRE SUPPORT gaat het zelfs zo goed dat we daarmee gaan uitbreiden. Ik zie de toekomst zeer positief tegemoet. Ik heb een enthousiaste positieve club achter me staan die functioneert in een wereld die op dit moment nogal wordt gestuurd door 'negatief sentiment'." Wij blijven de zaken aanpakken met positieve energie, die als een vonk overspringt naar onze klanten. Dáár gaan we het mee maken. Als het TRUCK SUPPORT niet lukt, dan lukt het niemand. Denk ik." ■

Passie voor verbetering

TEKST EVA CORNUIJT FOTOGRAFIE JORIS KINGMA

Werknemers opleiden heeft een duidelijk doel: deze mensen in hun kracht zetten, zodat zij beter functioneren en het bedrijf beter kan presteren. Opleiden is echter een vak apart. Elke organisatie en iedere medewerker heeft een specifieke benadering nodig. Bovendien vragen de ontwikkelingen in de markt en de plannen van het nieuwe kabinet om een nieuwe aanpak. Hierover gaan we in gesprek met: Ron Jacobs, senior trainer bij Envision; José Scholte, directeur van Taalvakwerk; Bartelt Blankenberg, partner en senior consultant bij Ontwikkelingspartners; Margreet Slijkhuis, projectleider bij Human Talent Group; Ton Friesen en Rob van Velthoven van Helicon Bedrijfsopleidingen.

“Helicon houdt zich ook bezig met advisering voor bedrijven op het gebied van opleiden en verbeteren”, vertelt Friesen. “Dat doen wij niet alleen. We werken met verschillende specialisten samen.”

Van Velthoven licht toe: “We zijn in contact gekomen met Ontwikkelingspartners om te kijken hoe je een verbetertraject opzet. Met de Human Talent Group heb-

ben we met verbeterprogramma's het rendement van onze opleidingen verhoogd. We werken samen met gedrags-trainer Ron Jacobs van Envision: hij weet wat er moet gebeuren bij cultuurveranderingen. Taalvakwerk is al lange tijd onze partner voor taaltrajecten. Samen zijn we sterker en kunnen we bedrijven een totaalpakket aanbieden.”

Resultaten en gedrag meten

“Wat ons ook bindt, is onze resultaatgerichtheid”, vertelt Slijkhuis. “Wij leiden op omdat een opleiding in dienst staat van de onderneming en de medewerkers. Wij monitoren de resultaten van onze verbetertrajecten. Het resultaat moet immers zichtbaar zijn voor de werkgevers.” Blankenberg voegt toe: “Sec opleiden is een gepasseerd station. Ook het oude model – alle mensen trainen – verandert. Het koppelen van opleiden aan resultaat wordt steeds belangrijker. Daarom bepalen wij eerst wat het bedrijf verwacht van zijn medewerkers. In de praktijk verzamelen we deze informatie door een lokale begeleider in te zetten. Dat scheelt het bedrijf in kosten, omdat er minder externen ingehuurd worden. Bovendien worden mensen zo heel specifiek getraind op hun aandachtspunten. Elke organisatie moet zelf bepalen waar zij naartoe wil en wat dat, op de lange termijn, van haar mensen vraagt. Daarnaast moeten de gedragscomponenten en strategische keuzes die de organisatie belangrijk vindt, meetbaar zijn.”

Sociale innovatie

“Innovatie was altijd technisch gericht”, vertelt Scholte. “Nu beseffen bedrijven

Helicon Bedrijfsopleidingen

De BBL-opleidingen van Helicon zijn maatwerkopleidingen voor grote en kleine bedrijven en organisaties, voor groepen en individuen. Deelnemers sluiten de opleiding af met een erkend mbo-diploma op niveau 1, 2, 3 of 4. Helicon ontwikkelt de opleiding en een onderwijsmethode, kiest een passende didactische werkvorm en ontwikkelt het materiaal. Helicon geeft de opleidingen vorm met samenwerkingspartners:

- **Taalvakwerk** (www.taalvakwerk.nl)
Taalvakwerk traint werknemers op de werkvloer in taal-, werknemers- en andere basisvaardigheden.
- **Ontwikkelingspartners** (www.ontwikkelingspartners.nl)
Ontwikkelingspartners is een netwerkorganisatie die zich richt op organisatorische en individuele ontwikkeling.
- **Human Talent Group** (www.humantalentgroup.nl)
De Human Talent Group ontwikkelt online opleidings-, verbeter- en talentontwikkelprogramma's voor bedrijven.
- **Envision** (www.envisiontraining.nl)
Envision Training & Consultancy zorgt voor productief gedrag van medewerkers in hun eigen werksituaties.



José Scholte, Taalvakwerk



Margreet Slijkhuis, Human Talent Group

dat hun kapitaal ook uit hun medewerkers bestaat. Daarom zet het bedrijfsleven in op sociale innovatie: investeren in je mensen.” Dat staat in contrast met een andere ontwikkeling, vertelt Jacobs: “Door de economische malaise heerst bij veel bedrijven het kortetermijndenken. Soms wordt zelfs van de langetermijngedachte afgestapt, om zo snel mogelijk geld te verdienen. De balans is dus heel kwetsbaar.”

Ook Slijkhuis ziet deze ontwikkeling: “Veel bedrijven willen hun mensen boeien en binden, maar moeten hun budget beperken. Bovendien moeten ze beleid gaan maken op de grote groep van oudere werknemers die gaat ontstaan.”

Blended learning

Bij het opleiden wordt blended learning – het bij elkaar brengen van verschillende onderwijs- ➤



Ton Friesen, Helicon Bedrijfsopleidingen



Bartelt Blankenberg,
Ontwikkelingspartners

vormen – steeds belangrijker. “Het is de afwisseling van fysiek en online onderwijs”, vertelt Slikhuys. “Daar geloven wij heel sterk in.” Scholte voegt toe: “De combinatie van op het werk leren, thuis meters maken en met elkaar een training volgen werkt heel goed. Maar er zal altijd enorm veel meerwaarde zitten in het rechtstreekse contact met mensen.” Jacobs reageert: “Als trainers moeten wij ook van de geijkte paden afstappen. Sommige dingen kunnen namelijk veel beter gestroomlijnd worden met nieuwe media en techniek.”

Transitiebudget

“Met de nieuwe kabinetsplannen kunnen bedrijven hun mensen gemakkelijker ontslaan”, zegt Scholte. “Het geldt dat werknemers voorheen bij hun ontslag meekregen, moeten werkgevers nu be-

steden aan de re-integratie van deze werknemers op de arbeidsmarkt: het zogenaamde transitiebudget om werknemers van werk naar werk te begeleiden. Daar hebben ze hulp bij nodig van trainers en begeleiders, die deze werknemers de tools meegeven om ander werk te vinden. En om steviger in hun schoenen te staan als ze de arbeidsmarkt opgaan.”

Toekomst

“De overheid gaat een andere koers varen, waardoor het moeilijker wordt om ‘een leven lang leren’ in stand te houden”, vertelt Van Velthoven. “In 2013 gaat in de BBL de urennorm omhoog en wordt de studiebelastingtijd verhoogd. Werknemers met een klein arbeidscontract kunnen dan niet meer aan onderwijs deelnemen. Bovendien zijn de eisen

voor taal en rekenen nu zo hoog, dat dit een struikelblok vormt voor sommige cursisten.” De samenwerkende specialisten zien de toekomst echter niet somber in. “Wij laten ons niet leiden door wat het kabinet bedenkt”, concludeert Friesen. “Wij blijven dicht bij het bedrijfsleven en bieden zowel een diplomatraject als losse modules aan. Met altijd één doel voor ogen: verbetering en resultaat.” ■

Helicon Bedrijfsopleidingen
Mijlstraat 20 - 5281 LL Boxtel
0411 65 80 00
bedrijfsopleidingen@helicon.nl
www.helicon.nl/
bedrijfsopleidingen



Hoofdstad van de Smaak maakt zijn opwachting

Sinds 2007 wordt er elk jaar in Nederland het nationale culinaire evenement De Week van de Smaak georganiseerd. Tijdens deze week staan traditionele, ambachtelijk, gezonde en duurzame voeding en streekproducten centraal. Deze producten worden door middel van verschillende activiteiten zoals kookdemonstraties, smaaklessen, proeverijen en markten aan het publiek gepresenteerd. Regio Venlo is door stichting Week van de Smaak uitgeroepen tot Hoofdstad van de Smaak 2013.

De regio is al druk bezig met de promotie en het organiseren van diverse activiteiten die in het kader van de Week van de Smaak gedurende het jaar plaats zullen vinden. Toen in 2007 voor het eerst in Nederland de Week van de Smaak werd georganiseerd, riep Valkenburg zichzelf uit tot eerste Hoofdstad van de Smaak. Zo waren er ineens twee nieuwe tradities geboren om gezonde voeding en regiona-





le streekproducten in eigen land te promoten. De afgelopen jaren is de titel Hoofdstad van de Smaak toebedeeld geweest aan respectievelijk Zwolle, Amsterdam, Den Bosch, Groningen en Amersfoort.

Initiatieven

In december haalde Regio Venlo de fakkel van de Hoofdstad van de Smaak op in Amersfoort, die deze titel in het jaar 2012 mocht voeren. Nu is het aan de 6 gemeenten in Noord-Limburg om het concept verder uit te rollen en Noord-Limburg te promoten als gebied waar de productie van voedsel zowel op grootschalige, duurzame en innovatieve wijze als op kleinschalig en ambachtelijk niveau plaatsvindt. In 2013 zullen er naast de Week van de Smaak zelf ook in het kader van Hoofdstad van de Smaak gedurende het hele jaar diverse activiteiten plaatsvinden. Het is aan de gemeenten Venlo, Gennep, Peel en Maas, Venray, Horst aan de Maas,

Beesel en Regio Venlo om bedrijven en organisaties zoveel mogelijk te activeren en te stimuleren om zelf initiatieven te nemen die binnen het concept Hoofdstad van de Smaak passen. Alle activiteiten worden opgehangen aan de pijlers recreatie & toerisme (incl. horeca), streekproducten, zorg en educatie (smaaklessen). Op de website regiovandesmaak.nl komen diverse kenmerkende streekproducten en –gerechten aan bod en kunnen ondernemers hun bedrijven, producten, activiteiten en toeristische arrangementen presenteren. Speciale evenementen zoals proeverijen, maar ook symposia over voeding, fotowedstrijden en andere activiteiten waarin voeding een rol speelt kunnen voor de Smaakkalender 2013 worden aangemeld.

Enkele voorbeelden van grootschalige projecten zijn de intrek van Kokkerelli in Villa Flora waar kinderen actief leren

over eten, de opening van de Fooddrome in Villa Flora en Proef de Smaak. Dit laatste project is een initiatief van de Grensregio (Culinary Guide) en koppelt en ontsluit het totale aanbod in zuidoost Nederland en de Duitse Niederrhein op het gebied van streekproducten en agrotoerisme.

De Week van de Smaak vindt dit jaar plaats van 28 september tot en met 6 oktober. Alle activiteiten die de Regio Venlo specifiek in deze week, maar ook het hele jaar door organiseert vindt u terug op www.regiovandesmaak.nl. ■

Bronnen:

- www.regiovandesmaak.nl
- www.liefdevoorlimburg.nl
- www.weekvandesmaak.nl

Hoe klantvriendelijk is uw gemeente?

Hoe klantvriendelijk zijn de Limburgse gemeenten naar ondernemers toe? De Kamer van Koophandel gaf onafhankelijk adviesbureau SCC Consultancy de opdracht om dit te onderzoeken. In de periode 3 september tot en met 19 oktober 2012 toetste een mystery guest de dienstverlening die de 32 gemeenten uit het werkgebied van de Kamer van Koophandel Limburg aan ondernemers bieden en bracht deze momentopnames in kaart.

In het onderzoek stond steeds een informatie- of vergunningsaanvraag van een ondernemer centraal die door een mysterycaller en een mysterymailer aan de gemeenten werden gesteld. Voorbeelden hiervan zijn een ventvergunning voor een kaasboer, maar ook een vraag over het verbouwen van een bedrijfspand. Gekeken is hoe (waaronder snelheid aannemen telefoon en reageren op de mail, taalgebruik, vriendelijkheid) en hoe gericht de ondernemer daarop antwoord kreeg.

Bevindingen mysterycalling

Uit het telefonisch onderzoek bleek onder andere dat de bereikbaarheid van de gemeenten niet zo goed was. In bijna 7% van de gesprekken moest de telefoon bij de receptie eerst acht keer overgaan voordat er werd opgenomen. Eenmaal aan de telefoon werd de vraag in 58% van de gesprekken met één belpoging beantwoord. In 27% van de gesprekken, was een tweede belpoging op initiatief van de mystery

guest nodig en in 15% van de gesprekken heeft er een derde belpoging plaatsgevonden. Een derde belpoging betekende niet dat er ook daadwerkelijk een antwoord werd verkregen. In bijna 55% van de gesprekken die inmiddels een 3e belpoging betrof, werd namelijk geen antwoord gegeven. Sterker nog, in slechts 58% van de gesprekken kregen de onderzoekers het juiste (47%), of een deel van het juiste antwoord (11%).

Bevindingen mysterymailing

De bereikbaarheid per mail bleek redelijk tot goed te noemen. Op ruim 60% van de gestelde vragen per mail is een antwoord ontvangen. In 27,5% van de mails is binnen 24 uur beantwoord. In bijna 97% procent van de gemeenten bleven echter één of meerdere emails onbeantwoord. Slechts één gemeente heeft alle emails beantwoord. In ruim 34% van de beantwoorde mails is het complete antwoord gegeven, in nog eens ruim 11% is zelfs meer dan het antwoord gegeven. Daarnaast zijn bijna alle e-mails persoonlijk afgesloten zodat de contactgegevens van de medewerker die heeft gereageerd bekend zijn voor eventuele extra vragen.

Conclusie en aanbevelingen

In het rapport zijn een aantal conclusies en aanbevelingen gedaan. Over het algemeen



stelt het onderzoeksbureau dat het raadzaam is om bestemmingsplannen beschikbaar te stellen voor medewerkers om in te zien en antwoorden te geven. Ook zouden deze digitaal op de website beschikbaar moeten zijn. Wanneer een ondernemer iets moet insturen of aanvragen, dient de medewerker uit te leggen hoe de procedure werkt en hoe lang (desnoods indicatief) een traject kan duren.

Wat betreft de resultaten van mysterycalling lijken de meeste medewerkers goed geïnformeerd ten aanzien van wat er in hun gemeente mogelijk is en wat niet.

Wanneer een klant naar de site wordt verwezen, loopt een aantal van de medewerkers samen met deze klant door de site. Dat is zeer klantvriendelijk en zou altijd gedaan moeten worden. Dan de verbeterpunten. Mensen aan de receptie zouden beter door moeten vragen, zodat er gericht en naar de juiste persoon kan worden doorverbonden. Ook het kennisniveau van de medewerkers aan de receptie kan in een aantal gevallen sterk worden verbeterd.

Bij het doorverbinden is het aan te raden om de collega alvast voor te lichten wie en met welke vraag er wordt gebeld. Verder zouden de mensen aan de receptie in een aantal gevallen beter op hoogte moeten zijn van de aanwezigheid en beschikbaarheid van collega's. Hiervoor kunnen bijvoorbeeld digitale agenda's worden gebruikt. Ook zouden de medewerkers op een uniforme manier de telefoon aan moeten nemen. Nu wil dat binnen een gemeente nog behoorlijk variëren.

Uit de mysterymailing is gebleken dat er bijna geen jargon wordt gebruikt in de e-mails, waardoor alles goed en begrijpelijk te lezen is. Verder is er een aantal keren nadrukkelijk ingegaakt op de tekst van de klant, wat een zeer persoonlijke benade-

Eindresultaat mysterycalling

Leudal/Sittard-Geleen:	7,1	Maastricht:	5
Horst aan de Maas/Venray:	6,8	Bergen:	4,5
Stein:	6,7	Venlo:	4,3
Maasgouw/Onderbanken:	6,6	Gennep:	4,1
Gennep/Heerlen/Nuth/Vaals:	6,5	Horst aan de Maas:	3,9
Simpelveld:	6,4	Peel en Maas/Vaals:	3,8
Beek/Nederweert:	6,3	Maasgouw/Schinnen:	3,5
Roermond/Voerendaal:	6,2	Roerdalen:	3,1
Bergen/Landgraaf/Peel en Maas:	6,1	Sittard-Geleen:	2,9
Weert:	6	Venray:	1,8
Venlo:	5,8	Heerlen/Valkenburg aan de Geul:	1,6
Meerssen:	5,7		
Kerkrade/Valkenburg aan de Geul:	5,5		
Beesel/Echt-Susteren/Schinnen:	5,4		
Brunssum/Eijsden-Magraten:	4,6		
Roerdalen/Gulpen-Wittem:	4,2		
Maastricht:	4,1		

Eindresultaat mysterymailing

Weert:	7,4
Echt-Susteren:	7,2
Meerssen:	6,9
Simpelveld:	6,7
Eijsden-Magraten/Nuth:	6,5
Brunssum:	6,3
Beek/Voerendaal:	6,2
Roermond:	6,1
Nederweert:	6
Landgraaf/Leudal:	5,9
Stein:	5,6
Gulpen-Wittem:	5,4
Beesel/Kerkrade:	5,2

De norm voor een voldoende is een score van 7 of hoger. De scores lager dan een 5,5 worden als onvoldoende gewaardeerd en alle scores tussen een 5,5 en een 7 zijn gemiddeld. Alle gemeenten samen scoorden gemiddeld een 5,67.

Voor het berekenen van de scores zijn er een aantal indicatoren opgesteld zoals snelheid van aannemen/reageren, vriendelijkheid van aannemen/reageren en deskundigheid. Elke indicator kreeg een normering. Wanneer bijvoorbeeld de telefoon na 1 keer overgaan werd opgenomen, scoorde een gemeente 10 punten op dit gebied. Aan de verschillende indicatoren zijn wegingsfactoren toegekend. Hierbij is de inhoud (het juiste antwoord) als belangrijker (x3) gewogen dan de snelheid van aannemen.

ring geeft. Natuurlijk zijn er ook hier verbeterpunten. Zo is het verzenden van een autoreply een aanrader, net als het sturen van een reactie binnen 24, maar uiterlijk binnen 36 uur en een juiste aanhef. Wanneer een mail intern is geforward, is het beter om dit uit de mail die naar een klant wordt gestuurd te halen.

Al met al doen de gemeenten in Limburg het niet slecht, en zijn de meeste medewerkers goed geïnformeerd over de mogelijk-

heden voor ondernemers binnen eigen gemeentegrenzen. Wat betreft het bereiken van deze medewerkers zijn er her en der nog wat verbeterpunten. Indien er op die punten actie wordt ondernomen, gaat de kwaliteit van de hulpverlening al flink vooruit. Uiteindelijk wist de gemeente Leudal de beste gecombineerde score te behalen. ■

Het volledige rapport is te downloaden via www.kvk.nl/mysteryclient limburg



Warehousing

**Value
added
services**

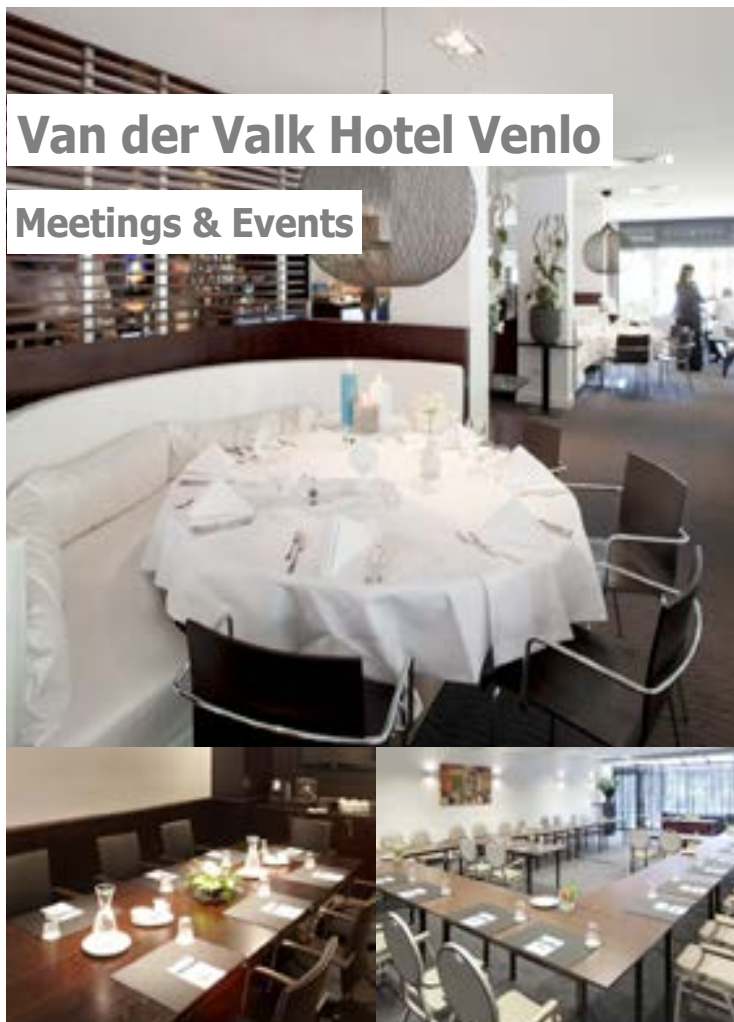
Fullfilment

Venray (0478) 76 90 23
www.n2logistics.nl



Van der Valk Hotel Venlo

Meetings & Events



Een congres, vergadering, diner of feestavond met uw collega's?

Van der Valk Hotel Venlo is uw partner die met u meedenkt en uw bijeenkomst van A tot Z verzorgt.

Bezoek onze website voor meer informatie of neem telefonisch contact met ons op zodat wij uw vraag kunnen beantwoorden.

- 149 comfortabele hotelkamers
- 9 multifunctionele vergaderzalen
- live cooking in ons restaurant
- goede ligging aan de A67
- gratis parkeren

Van der Valk Hotel Venlo
Nijmeegseweg 90
5916 PT Venlo

www.hotelvenlo.nl
+31(0)77 354 41 41



Zichtbaar in uw regio

NOORD-LIMBURG
BUSINESS

BOB Business Ontmoet Business



Uw vakinformatie altijd binnen handbereik

Vakinformatie 24 uur per dag

- 6 keer per jaar vakinformatie in het regionale zakenmagazine Rivierenland Business
- 12 keer per jaar extra nieuws via de digitale nieuwsbrief
- Actueel nieuws en informatie op www.rivierenlandbusiness.nl

Adverteren?

- All-in pakket: u ontvangt voor één prijs altijd een advertentie in Rivierenland Business, gekoppeld aan een persbericht / bedrijfsprofiel op onze website
- Interesse? Stuur een email naar onze accountmanager: aysun@vanmunstermedia.nl

Word nu ook lid van BusinessontmoetBusiness

BusinessontmoetBusiness is een zakelijk communicatie- en netwerkplatform voor het bedrijfsleven in uw regio

- U wordt als bedrijf lid van BoB, dit houdt in dat u zichzelf, plus maximaal 3 collega's, altijd kunt inschrijven voor een bijeenkomst
- 12 keer per jaar ontvangt u onze nieuwsbrief
- U ontvangt zes keer per jaar het regionale zakenmagazine Rivierenland Business
- Als BoB-lid kunt u kosteloos een bedrijfsprofiel aanmaken op onze website
- Tenminste vier keer per jaar een Business Borrel
- Welkomst drankje en buffet/walking diner zijn inbegrepen
- BoB leden worden voor alle evenementen van Rivierenland Business uitgenodigd
- Inschrijving kan via de website of mail danny@vanmunstermedia.nl

Een lidmaatschap kost per jaar 250 euro exclusief btw

Noord-Limburg Business: het best gelezen magazine!

SUCCES ALS RESULTAAT



Samenwerken met Rühl Haegens Molenaar dóet iets met ondernemers. Onze proactieve aanpak en gerichte adviezen dragen bij aan succesvolle bedrijfsresultaten van onze klanten. En dat blijkt niet alleen uit de cijfers.

Rühl Haegens Molenaar, Succes als resultaat.

Rühl
Haegens
Molenaar

ACCOUNTANTS & ADVISEURS