

AGENDA

26 februari
Ondernemerscafé
Netwerk BTB
Tijd: vanaf 18.00 uur
Locatie: De 1e Aanleg,
Raadhuisstraat 103 te Heemstede
Voor info: info@netwerkbtt.nl

27 februari
extra MKB Masterclass:
Haal alles uit uw webshop!
U bent van harte uitgenodigd voor de extra MKB Masterclass 'Haal alles uit uw webshop!
Aanvang: 16:30 uur Start: 17:00 uur.
Locatie: Köster advocaten N.V. Dreef 22 te Haarlem Na afloop van de masterclass bieden Köster Advocaten en Webmonnik.nl u een borrel aan. Ook voor deze MKB Masterclass is een beperkt aantal plaatsen (maximaal 25 deelnemers) beschikbaar, dus meldt u snel aan. Leden van MKB-Haarlem hebben voorrang bij inschrijving op de beschikbare plaatsen. Meer info: www.mkb-haarlem.nl

1 maart
vrijmibo bij Heerensociëteit
Vereeniging
Netwerkbörrel
Tijd: vanaf 17.00 uur
Locatie: Zijweg 1, Haarlem
Voor info: www.beterbusiness.nl

4 maart
YMKB Netwerkbörrel
Tijd: 19.00 tot 23.30 uur
Locatie: Dodici, Smedestraat 47, Haarlem
Aanmelden via: www.youngmkbhaarlem.nl

5 maart
Ontbijtsessie 'Meer omzet door effectief netwerken'
Aanvang: 7.30 uur
Start: 7.45 tot 9.00 uur
Locatie: Witte Leeuwen Kooi in het Tata Steel stadion (Telstar stadion)
Aanmelden via marco@stcelstar.nl

6 maart
MKB Samen Veilig Ondernemen
Gratis veiligheidscheck voor uw bedrijf!
Aanvang 18.30 uur
Tijd: 19.00 tot 20.00 uur
Locatie: Hoofdbureau Politie Noord-Holland, Koudenhorn 2, Haarlem

15 maart
Maatschappelijk Ontbijt en NL DOET
Tijd: van 8.00 uur tot 9.30 uur
Locatie: restaurant: "Onder de Sterren", Sterrencollege, Badmintonpad 15, Haarlem
Aanmelden bij: Marijke Aukema
06-14594052 of marijke@bedrijfsamenleving.nl
Desiree Terwee 06-34249772 of desiree@bedrijfsamenleving.nl

19 maart
HOS bijeenkomst
Spreker Oscar Munie
Tijd: 16.30 tot 22.00 uur
Locatie: Hodshon Huis, Spaarne 15a-17, Haarlem
Meer info en aanmelden via: www.hos-haarlem.nl

COLOFON

Goede Zaken
Commerciële uitgave van
Haarlems Dagblad en IJmuider Courant

In samenwerking met de partners
Horlings Accountants en belastingadviseurs
Kamer van Koophandel
Köster Advocaten
Bedrijf&Samenleving
Haarlem en omstreken
ditp IT Professionals
Sars Personeelsadvies
Claassen, Moolenbeek & Partners



HORLINGS
Accountants en belastingadviseurs

Köster advocaten

Sars
Personeelsadvies

decoalitie
COMMUNICATIE & RECLAME

De Coalitie
communicatieadviseurs
Jaap Bonkenburg
Johan Tempelaar

Voor tips, agendapunten en informatie
Tilly 's Gravendijk
Tel 088-824 1274
goedezaken@hdmedia.nl
www.goedezaken.nl

BIJZONDER TELECOMBEDRIJF OP SCHIPHOL

De bedrijvigheid is nergens anders in Nederland zo geconcentreerd als op en rond de luchthaven Schiphol. Dat stelt hoge eisen aan het communicatienetwerk. Als de schermen in de vertrekhal uitvallen, als de bagagebanden stil komen te staan, als internet het bij een aantal ondernemingen niet meer doet, het zijn stuk voor stuk voorbeelden die grote economische schade tot gevolg hebben.

Schiphol Telematics is daarom een bijzonder Telecom bedrijf. Het is immers actief in een specifiek marktsegment, namelijk alleen op dat stuk grond waar jaarlijks ruim 50 miljoen passagiers passeren en ruim 64.000 mensen werken. Schiphol Telematics werd 21 jaar geleden opgericht vanuit de behoefte om telecom infrastructuur op Schiphol eenduidig te behoren vertelt directeur Ras Lalmy.

"Het gebeurde in eerste instantie uit een Joint Venture, waaruit later de dienstverlener Schiphol Telematics is ontstaan. Wij behoren niet alleen, we ontwikkelen en leveren eveneens diensten. We werken in een bijzondere markt, waarin servicegerichtheid de hoogste prioriteit heeft, 24 uur per dag, zeven dagen in de week.

We zijn betrokken bij onze klanten en zeer flexibel. Dat is tevens de basis van ons succes. Ons type dienstverlening is niet of nauwelijks zichtbaar. Het zit onder de grond of in de lucht. Je ziet het pas echt als het uitvalt."

Restaurant
Schiphol is in meerdere opzichten een bijzonder gebied met ruim 500 grote en kleine bedrijven legt Ras Lalmy uit. "Qua geografie is het relatief beperkt, de oppervlakte laat zich vergelijken met die van Amsterdam. Er zijn veel specifieke luchthavenregels en voorschriften. Zo moeten



onze monteurs bijvoorbeeld volledig gescreend worden. Ze kunnen niet zo maar even langs de douane lopen om een storing op de luchthaven te verhelpen. Maar wij kennen dit spel en spelen dit met zowel de multinationals als de MKB bedrijven. Het restaurant aan de overkant van ons kantoor is even afhankelijk van ons als 's lands grootste luchtvaartmaatschappij. Wi-Fi, datacommunicatie, telefonie, wij leveren dat aan alle op Schiphol gevestigde bedrijven op basis van onze eigen infrastructuur."

Interessant spel
Ras Lalmy werkt met zijn bedrijf in een immens snel veranderende markt. "Ik heb nog een vaste telefoon op mijn bureau, maar die zal op den duur echt verdwijnen. Iedereen is mobiel, kantoren worden nieuw ingericht, vaste werkplekken verdwijnen, mensen worden steeds afhankelijker van mobiele informatie. We lopen voortdurend op onze tenen om op die ontwikkeling in te spelen. Daarom moeten we precies weten wat onze klanten willen. Dat is een zeer interessant spel."

REGIONAAL GEORIËNTEERDE ZAKENSITE VOOR ONDERNEMERS

NIEUWE SITE VOOR GOEDE ZAKEN

Goede Zaken heeft een nieuwe website: goedezaken.nu. Op de site zijn momenteel de artikelen te vinden die wekelijks op deze pagina verschijnen. De ambities van initiatiefnemers Sander van den Broek van Buildnet Webservices en Jordy Rijnshoeven van HDC Media reiken echter verder. Met de krant opengeslagen op het bureau en de website op de achtergrond vliegen de ideeën over tafel om van goedezaken.nu dé site te maken waar ondernemers op de hoogte blijven van regionaal zakennieuws en relevante ontwikkelingen.



Links Sander van den Broek en rechts Jordy Rijnshoeven

Jordy en Sander ontmoeten elkaar op een netwerkbijeenkomst van Meerbusiness. 'Het klikte direct en we hadden het al snel over de lokale markt en wat je doet om daarin gezien te worden', vertelt Jordy. 'Later heb ik Sander kunnen verleiden om met een stand aanwezig te zijn op onze Ondernemersbeurs, ondanks dat hij daar aanvankelijk niet zo'n interesse in had.' Sander vervolgt: 'op

zo'n beurs heb je veel face-to-face contact met mensen, dat sprak me aan. Het heeft me dan ook het nodige opgeleverd, zowel interessante nieuwe contacten als rechtstreekse opdrachten.'

Buildnet Webservices ging in 2004 van start en is uitgegroeid tot een webbureau met zeven medewerkers. In het afgelopen jaar werden er zo'n

150 websites gebouwd. 'Om precies te zijn: 152', aldus Sander. 'Veel bedrijven hebben hun site slecht voor elkaar, maar realiseren zich niet dat ze zich zo presenteren naar de buitenwereld. Zonde, want daarmee laat je zoveel kansen liggen. Daarom bieden wij bedrijven een gratis check aan van hun website, waarbij we een soort schoolrapport maken met onze bevindingen en een eencijfer. We geven aan wat er mis is én hoe je dit kunt verbeteren.'

Ook de Goede Zaken-site werd onderworpen aan de kritische blik van Buildnet. Jordy: 'Het was voor mij direct duidelijk dat Sander een positieve ondersteuning kan leveren. Hij denkt mee en komt met concrete voorstellen, bijvoorbeeld hoe we meer kunnen doen met social media. Zo heeft de LinkedIn-groep van Goede Zaken weer een impuls gekregen door een koppeling met de site.' Sander: 'het is weliswaar lastig om een regionaal georiënteerde community-site op te zetten, toch zien we veel mogelijkheden hiervoor. En door het bezoekersaantal omhoog te krijgen, creëren we tegelijkertijd een interessant platform voor adverteerders en voor de partners van Goede Zaken. Het begin is er, tijd om een paar vervolgstappen te maken.'

www.goedezaken.nu
www.buildnet.nl

HAARLEMSE YOUNG PROFESSIONAL VAN HET JAAR 2012

Vorige week donderdag kreeg de 27-jarige Esther Veenendaal uit Haarlem de titel 'Young Professional van 2012' tijdens Het Sales Event. Deze verkiezing werd voor de 41e keer georganiseerd door de Sales Management Association, een beroepsvereniging voor verkoopprofessionals in Nederland. Esther is eerst uit 11 genomineerden geselecteerd waarna ze samen met 2 anderen moest strijden in de grote finale voor deze veelbelovende titel.

De jonge Sales Manager van Landgoed Duin & Kruidberg heeft tijdens Het Sales Event, Sales professionals uit allerlei branches en een vakkundige jury laten zien waarom juist zij zich Young Professional van het jaar mag noemen. Eén van de onliners van haar presentatie was: 'Sales is geen kunstje, maar een dienst!'



Esther Veenendaal, Sales Manager voor Landgoed Duin & Kruidberg

Esther Veenendaal is sinds 2010 werkzaam op Landgoed Duin & Kruidberg in Santpoort-Noord. "Sales is 'Brengen en Beleven'. Verkopers worden helaas vaak (terecht) geassocieerd met opdringerigheid en het behalen van platte targets. Voor mij draait het salesvak om een oprechte en persoonlijke benadering. Hierin staat het opbouwen van een persoonlijke band met mijn relaties centraal". Aldus Esther.

Sales Management Association
Sinds 1971 is de Sales Management Association (SMA) dé beroepsvereniging voor sales professionals op elk niveau. Inmiddels telt de vereniging ruim 700 leden. SMA biedt haar leden Contacten (optimale netwerk-mogelijkheden), Content (vakinhoud) en Autoriteit (accreditatie, examinering, PE-punten, certificering).

ROEIERS EN RAFTERS

DSM zat in de kolen, Nokia was een houtzagerij en Samsung is ooit begonnen als exporteur van gedroogde vis, groenten en fruit. Zij hebben zich aangepast aan veranderende omstandigheden. Sinds Darwin weten we dat soorten die zich het best aan de veranderende omstandigheden aan weten passen, overleven.

Het is duidelijk dat dit ook voor bedrijven geldt. "Een crisis is vaak het teken dat men op het verkeerde pad zit en het roer om moet" zegt Armand Hamers van Claassen, Moolenbeek & Partners. Om ons heen zien we de omstandigheden snel veranderen. Het internet heeft het speelveld van de detailhandel voorgoed veranderd, de grafische industrie kampt met technologische en conjuncturele veranderingen, de kinderopvang ziet regelmatig het overheidsbeleid een scherpe draai maken en zo kunnen we nog wel even doorgaan. Het aantal faillissementen en de moeite die we hebben om uit de crisis te komen, laten zien dat aanpassen makkelijker gezegd is dan gedaan.

Innovatie vergt een andere aanpak dan de bestaande "machine" optimaal te laten functioneren. De



Armand Hamers

metafoor van de roeiers en de rafters verheldert dit. Bij roeiers is de richting bekend en zitten de roeiers achterstevoren met één stuurman om als een geolieide machine zo snel mogelijk het doel te bereiken. Rafters kijken allemaal naar voren om telkens de koers te kunnen aanpassen. Geen geolieide machine, maar een die het kronkelige pad van verandering kan volgen. DSM wist vroeger wat klanten wilden: kolen, die ze zo efficiënt mogelijk uit de grond moesten halen. Opeens moest ze zich gaan afvragen hoe ze haar kracht op een andere manier voor haar klanten kon

gaan inzetten; ze moest op zoek naar nieuwe markten. Deze verandering vraagt nieuwe kennis, houding en vaardigheden, volgens Hamers. Er dienen keuzes te worden gemaakt welke markten men gaat betreden. Gaat men zelf de nieuwe markt op of neemt men bedrijven over die al een fase verder zijn. Wie financiert het? Zijn er nieuwe samenwerkingsverbanden nodig en hoe moeten die eruit zien? Een productieplanning een jaar vooruit maken is lastig als men zijn weg zoekt in een nieuwe markt en een leverancier moet anders behandeld als hij strategische partner blijkt.

Het MKB heeft deze kennis niet altijd in huis. Dan is het verstandig een ervaren partner erbij te halen. CM&P begeleidt al 30 jaar die een nieuwe weg in willen slaan.

CM&P begeleidt al 30 jaar ondernemers die een nieuwe weg in willen slaan.

Claassen, Moolenbeek & Partners maakt goede ondernemers beter! Voor nadere informatie: www.cmenp.nl/haarlem/ of bel telefoonnummer 023 532 59 15.

MAATSCHAPPELIJK ONTBIJT EN NL DOET

Bedrijf&Samenleving Haarlem en Omstreken nodigt ondernemers uit voor het MAATSCHAPPELIJK ONTBIJT en daagt u uit daarna VRIJWILLIG aan de slag te gaan op:

Vrijdag 15 maart van 8.00 uur tot 9.30 uur In het restaurant: "Onder de Sterren" Sterrencollege, Badmintonpad 15, 2023 BT Haarlem

Het bestuur van Bedrijf&Samenleving Haarlem en Omstreken verwelkomen u samen met de leerlingen van het sterrencollege in het restaurant: "Onder de Sterren", van het Sterrencollege.

Programma:
Onze beschermheer burgemeester B. Schneiders reikt de certificaten uit aan onze sponsors die B&SHO een warm hart toe dragen.

Cees-Luuk vertelt hoe een succesvol zakenman dakloos werd en zich als



volunteer te zetten.

MAANDWINNAAR HAARLEM INC HARRY DE JONG - X&Y RESEARCH

Startende ondernemers zijn gek dat ze in de crisis beginnen! Harry de Jong van X&Y research heeft geen moment getwijfeld om te starten. De onderneming is ontstaan vanuit Harry zijn studententijd waarin hij met vrienden en huisgenoot verschillende organisaties, waar zij (potentiële) klant van waren, te beoordeelden. Hiervoor kon je als je een positieve ervaring meemaakte een ambassadeurschap krijgen en werd de organisatie gepromoot. Bij een negatieve ervaring een boycot, wat inhoudt dat er geen zaken meer werd gedaan met de organisatie.

X&Y research is sinds de zomer actief en heeft al opdrachten gedaan binnen de advocatuur. X en Y staat niet alleen voor onderzoeksvariabelen, maar staan tevens voor frustratie en inspiratie betreft hoe organisaties met hun klanten omgaan. Vanuit dit punt gelooft Harry dat wanneer een dienstverlener beter in contact staat met de klant deze op een betere service/ dienstverlening kan verlenen. De onderzoeken die X&Y research uitvoert zijn gericht op het inzichtelijk maken van hoe de klant de dienstverlening van de organisatie ervaart. Zijn uitgangspunt is de klant en dienstverlener dichterbij elkaar te brengen en de relatie te verbeteren.

Over de grote onderzoeksbureau's maakt Harry zich geen zorgen, hij wil ze juist uitdagen om de doorlooptijd van een onderzoek te verkorten en transparanter te werk te gaan. Op het moment wil Harry graag dienstverleners in de advocatuur en accountancy ondersteunen. Deze type dienstverleners staan aan de vooravond van een verandering. De klant is kritischer geworden op dienstverleners en verwacht een andere samenwerking dan enkele jaren geleden.

De passie van Harry is om organisaties hun klanten weer te leren waardeeren en ze beter met elkaar in contact te laten staan. Immers voor je eerste



straatkrantventer terugvocht naar huis, haard & maatschappij.

De presentatie is in handen van: Victor Neyendorf, Move the Entertainers Het ontbijt wordt georganiseerd tijdens de landelijke vrijwilligersdagen NL Doet. NL Doet is de grootste vrijwilligersactie ondersteund door het Oranjefonds. NL Doet zet de vrijwillige inzet in de spotlights en activeert iedereen om een dag(deel) vrijwilligerswerk te doen.

Na het Maatschappelijk Ontbijt gaan we met het bestuur van B&SHO en ondernemers bij de verschillende Goede Doelen vrijwillig aan de slag.

Kunt u zich na het Maatschappelijk Ontbijt een paar uurtjes vrij maken! En wilt u zich samen met anderen ondernemers inzetten voor één van de Goede Doelen. Meldt u dan aan! Zo eenvoudig kan het zijn iets te betekenen voor de Haarlemse samenleving

Aanmelden voor het ontbijt en/of vrijwillige inzet bij:
Marijke Aukema
06-14594052 of marijke@bedrijfsamenleving.nl
Desiree Terwee
06-34249772 of desiree@bedrijfsamenleving.nl

Foto's: René Vervloet



Harry de Jong

klant ga je door het vuur. Waarom niet (meer) bij de 1.000ste klant of als bij het verlengen van een abonnement. Hoe Harry dit zelf gaat doen? Door de wensen, behoefte en verwachtingen duidelijk voorop te inventariseren en hier tussentijds op terug te komen.

Harry is door de Rabobank Haarlem en Omstreken geweest op Haarlem inc wat hem erg aansprak. Haarlem inc wil hij gebruiken als springplank voor X&Y research. Harry hoopt dat lezers kritisch worden op hun eigen serviceniveau en het gesprek met de eigen klanten aan willen gaan. Daarbij verwacht Harry dat hij door de partners van Haarlem inc uitgedaagd wordt op zijn huidige manier van denken en hem een spiegel voorhoudt en

ondersteuning biedt in raad en daad. Haarlem inc is de verkiezing voor ondernemend Haarlem! Iedere maand wordt er één ondernemer uitgelicht in de media en via de partners. Uiteindelijk gaan vijf finalisten door naar de finale in de Gravenzaal van de gemeente Haarlem om te strijden voor de eerste prijs! Loopt u al tijdens rond met een goed idee en kunt u wel ondersteuning gebruiken? Ga naar www.haarleminc.nl en meldt u aan voor de 25e van deze maand.

Haarlem Inc is een initiatief van Rabobank Haarlem en Omstreken, Pré Wonen, Pot Jonker Seunke, Jan@Accountants, Kamer van Koophandel, Hogeschool Inholland Haarlem, Haarlems Dagblad, Haarlem105, MKB-Haarlem en Young MKB Haarlem.