

mt/sprout

/MT1000

**De beste
dienstverleners
van Nederland
2022**

#meermetminder

Dec 2022 | Editie 03 | Jaargang 44 | Nr 684 | € 14,95 | mtsprout.nl



Uw partner in credit management.

coeo is een toonaangevende credit management organisatie met een Europese voetafdruk en een hoog niveau van ervaring in de B2C-industrie.

Bij coeo stellen wij alles in het werk om uw klanten gemakkelijk en snel te laten betalen, met een sterke focus op een goede klantervaring.

- **Persoonlijk**
Een luisterend oor en advies op maat.
- **Innovatief**
Hoogwaardige en slimme software.
- **Transparant**
24/7 inzicht en controle.
- **Kwaliteit**
Excellente uitvoering.
- **Tegendraads**
Verder gaan in creatieve oplossingen.

Weten wat coeo voor uw organisatie kan betekenen?

Neem dan contact op met een van onze credit management specialisten.

Let's get in touch!

010 - 41 45 444
advies@coeo-incasso.nl
www.coeo-incasso.nl





Aangemerkt als
Vitale Infra NL



Als uw digitale infrastructuur van vitaal belang is

Eurofiber levert hoogwaardige digitale infrastructuur in Nederland, België, Frankrijk en Duitsland. Met een 61.700 km lang glasvezelnetwerk en 11 datacenters, zijn we het fundament onder de digitale samenleving. En in ons land heeft de overheid Eurofiber aangemerkt als Vitale Infrastructuur. Onze open connectiviteits- en cloud infra-oplossingen geven u de volledige vrijheid om de diensten, toepassingen en aanbieders te kiezen die voor uw organisatie belangrijk zijn. Met Eurofiber kunt u het innovatiepotentieel van de digitalisering ten volle benutten en weet u zich bovendien verzekerd van een partner met een toonzettende ESG-agenda. Zo is onze operatie in 2030 al 100% circulair en CO₂ neutraal. Ga voor meer informatie naar eurofiber.com. **Eurofiber. Lifeline for the digital society**



Duizelingwekkend

De achtbaan waarin de beste dienstverleners van Nederland hun klanten bedienen, maakt weer een volgende duizelingwekkende draai. Gelet op de resultaten van dit MT1000-onderzoek hebben ze bewezen hoe goed ze omgingen met de afstand die corona afdwong. De zakelijke beslissers die werden gevraagd naar hoe ze hun dienstverleners waarderen, gaven hoge waarderingen. Maar inmiddels is corona naar de achtergrond verdrongen door nieuwe uitdagingen. De oorlog in Oekraïne die de energieprijzen aanjaagt. Olie op het vuur van de inflatie, die toch al fors was door de onbalans in vraag en aanbod. Een recessie ligt op de loer en bij alles groeit het tekort aan goed personeel, dat juist in de people business van dienstverlening het verschil maakt. Kun je je klant onder deze condities nog wel goed bedienen? Natuurlijk, al wordt opnieuw veel gevraagd van het aanpassingsvermogen van de beste dienstverleners. Die moeten op slimme manieren de inflatie te lijf gaan en klanten behoeden voor te grote kostenstijgingen. Innovatie blijft het antwoord op het productiever maken van je mensen, loonstijgingen maken daarin investeren nog interessanter. Hetzelfde gaat op voor duurzamer zakendoen: het was al een *no-brainer*, nu vormt dure energie een prikkel om de transitie te versnellen. In kruidenierstermen zouden dienstverleners meer kunnen doen met minder, was mijn gedachte. Meer waarde toevoegen met minder mensen, minder impact en minder ruimtebeslag. Op de coronacrisis volgt opnieuw een periode met kolossale uitdagingen, maar de dienstverleners uit de MT1000 zullen overeind blijven. Daarvoor bevat deze gids het bewijs: wie zó veel waardering en vertrouwen krijgt van klanten, kan de hele wereld aan.

Donovan van Heuven
Hoofdredacteur MT/Sprout

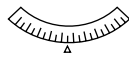


Samen werken aan een betere leefomgeving

Van ziekenhuizen tot openbaar vervoer en van bedrijfspand tot klaslokaal. Waar wij zijn wordt het schoon. Dat dit bekroond wordt met een hoge notering in de MT1000 is een resultaat waar wij ontzettend trots op zijn. Onze dank gaat uit naar onze medewerkers en klanten, want samen met hen hebben we dit resultaat bereikt.

samen & schoon

asito 



INHOUD

16

MT1000

#meermetminder



ABN AMRO



Albron



Asito



Berenschot



Coeo



Compass Group Nederland



Dustin



Eneco



JAN@



Mediabureau STROOM



Novisource



Snelstart



Whyz Executive Search

Business stories

98 Succesverhalen uit het bedrijfsleven

Maak nader kennis met de beste bedrijven, hun strategie en de mensen erachter.

MT1000

10 Henk Volberda geeft een toelichting op het MT1000-onderzoek van 2022

16 #meermetminder

Zo voegen dienstverleners meer waarde toe in krappe tijden

25 MT1000

De beste dienstverleners van Nederland op een rij

32 Service champions

De beste bedrijven binnen elke branche

35 Topscores

De resultaten per branche:

36 Advies en Consultancy

46 Digitale dienstverlening

66 Financiële dienstverlening

76 HR dienstverlening

85 Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

Colofon Drie keer per jaar publiceert de redactie van MT/Sprout de onderzoeksspecials DX300, MT500 en de MT1000 over digitale transitie, reputatie en de beste zakelijke dienstverleners | **Nieuwsbrief** | Investeren in jezelf als leider? Abonneer op de gratis nieuwsbrief van MT/Sprout en blijf altijd op de hoogte van de beste inzichten over management en leiderschap uit binnen- en buitenland. Meld je nu aan via mtpsprout.nl/nieuwsbrief | **Algemeen directeur** Berend Jan Veldkamp | **Creatief directeur** Ewald Smits | **Uitgever** Guido Dongen | **Redactie** redactie@mtpsprout.nl | **Hoofredacteur** Donovan van Heuven | **Redactie** Philip Buijters (chef) | **Art-direction, ontwerp en infographics** Sue Cowell, Atomo Design | **Fotografie** Maurits Giesen | **Sales** sales@mtpsprout.nl Patrick Bröcker, Shiva Verduyn Lunel, Joran de Vries | **Projectcoördinatie** José van den Haak | **Lithografie** Djeeks | **Druk** Senefelder Misset | **Adverteren** Maandelijks bereikt MT/Sprout online 620.000 zakelijke beslissers. Bij deze doelgroep onder de aandacht komen, digitaal of in print? Neem contact op met een van onze accountmanagers via sales@mtpsprout.nl, 020-262 07 00 of kijk voor de mogelijkheden op mtpsprout.nl/agency. Abonnementen, adreswijzigingen en opzeggingen Kijk op mtpsprout.nl/service voor meer informatie. Adreswijzigingen en opzeggingen kun je ook mailen aan service@mtpsprout.nl, graag voorzien van adresgegevens en klantnummer.

Business stories Media-exploitatie Adformix B.V. 0 888 777 888 | **Verkoop** Kees Veldt, Jan-Willem van der Hek | **Coördinatie interviews** Monique Kok, Laura Poorter **Tekst business stories** Eduard Voorn, Felix Speulman, Harry van Brandenburg, Irene Schoemakers, Jan Bletz, Johannes van Bentum, Josee Koning, Marco Mulders, Marja Theunissen, Martijn Kregting, Nico Dikstaal, Olaf Boschman, Sam de Graaff, Tim de Vogel, Tjeerd Dorlandt, Vincent Weggemans | **Tekstcorrectie** Saskya Nonner **Fotografie** Sebastiaan Westerweel | **Vormgeving** X10 Grafische vormgeving - Christien de Boer



Koud bellen is verleden tijd

Nieuwsgierig naar
de toekomst? Scan
dan de QR-code

mt/sprout
next generation business



'Luister eerder minder naar de klant'

De beste dienstverleners uit de MT1000 staan na corona voor nieuwe uitdagingen. Samen met hun klanten moeten ze een antwoord hebben op inflatie en personeelstekorten, maar ook de klimaatopgave blijft urgent. 'Dienstverleners zullen bij zichzelf te rade moeten gaan: draagt de manier waarop ik mijn klanten help, wel echt bij aan het oplossen van maatschappelijke uitdagingen?'

Tekst **Philip Bueters**
Fotografie **Maurits Giesen**



VERANTWOORDING



Een jaarlijkse survey, hoe diepgaand ook, is een momentopname. Dat geldt ook voor de MT1000, het onderzoek naar de meest gewaardeerde zakelijk dienstverleners van Nederland dat de Universiteit van Amsterdam verricht in opdracht van MT/Sprout. Het veldwerk voor de vorige editie werd verricht in het voorjaar van 2021. De duizenden zakelijke beslissers die de kwaliteit van hun dienstverleners beoordeelden, stonden toen nog in coronastand.

Dit jaar werd het MT1000-onderzoek uitgezet in een tijdvak waarin de gevolgen van de oorlog in Oekraïne zich nog nauwelijks lieten voelen. Corona was op zijn retour, voor de inflatie gold het omgekeerde: die ging op weg naar de historische niveaus van vandaag. Het tekort aan grondstoffen en materialen was goed voelbaar en trof vooral bouw en industrie. Dienstverlening is immers vooral mensenwerk. Wat de bedrijven uit dit onderzoek samen met hun klanten daardoor wel goed voelden, is het gebrek aan goede krachten.

De krapte op de arbeidsmarkt is aan het einde van 2022 nog urgenter dan in de maanden waarin het MT1000-onderzoek werd verricht. Hoogleraar Strategic Management & Innovation Henk Volberda: 'Dit onderzoek geeft elk jaar een beeld van waar de respondenten mee zitten. Hun grootste worsteling lijkt mij dit keer: hoe vind ik nieuwe mensen en hoe bind ik de mensen die bij me werken? Dat zie je wel terug in de resultaten.'

'De grootste worsteling lijkt mij: hoe vind en bind ik mensen?'

Inderdaad: aanbieders van HR-diensten, de software die wordt gebruikt om personeel te vinden en binden en natuurlijk de partijen die werving en selectie begeleiden: ze scoren allemaal bovengemiddeld goed in de lijst. Juist nu zijn ze van grote waarde voor hun klanten.

Zakelijke beslissers

Volberda is samen met projectleider dr. Niels van der Weerd bij het Amsterdam Centre for Business Innovation verantwoordelijk voor de MT1000. Hun onderzoek beperkt zich niet tot dienstverleners binnen één enkele branche, maar bevraagt duizenden zakelijke beslissers over alle dienstverleners waarmee ze zakendoen. Van de accountant tot de cateraar en van de strategie-adviseur tot de leverancier van IT securitydiensten. De belangrijkste takken van dienstverlening zijn daarbij gegroepeerd in vijf hoofdcategorieën: advies en consultancy, digitale dienstverlening, financiële dienstverlening, HR-dienstverlening en mobiliteits- en facilitaire dienstverlening. Daarbinnen figureren 60 specifiekere vakgebieden ofwel deelmarkten, variërend van media-advies tot creditmanagement en van kantoorinrichting tot financiering. Voor elk van deze categorieën zijn de grootste en bekendste leveranciers in hun vakgebied opgenomen. Strategie- en innovatie-expert Volberda richt zich daarbij op de vraag welke partijen het beter doen dan hun rechtstreekse concurrenten. Om hierachter te komen, heeft een fors panel van zakelijke beslissers hun ervaringen gedeeld over de bedrijven waarmee zij in de afgelopen drie jaar zaken hebben gedaan. Hun oordeel vormt de basis voor de MT1000. Volberda c.s. vroegen de zakelijke beslissers naar de bekende Net Promotor Score: hoe waarderen ze hun leveranciers op een schaal van 0 tot 10 met de bekende NPS-vraag: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u deze dienstverlener zou aanbevelen aan een vriend of collega?'

Waardestrategieën

Vervolgens vraagt het dienstverlenersonderzoek naar de kwaliteit van de dienstverleners en de diensten die

IN HET KORT

- De MT1000 is het grootste onderzoek naar de kwaliteit van zakelijke dienstverleners in Nederland.
- UvA-hoogleraar Henk Volberda leidt het onderzoek vanuit het Amsterdam Centre for Business Innovation.
- Whyz Executive Search voert dit jaar opnieuw de lijst aan.



'Innovatie kan zorgen dat je meer **waarde** toevoegt tegen een aantrekkelijk tarief'



ze leverden. Daarbij volgt het onderzoek het model met waardestrategieën van Michael Treacy en Fred Wiersema. De twee auteurs van onder meer het standaardwerk *Customer intimacy and other value disciplines* hameren erop dat elk bedrijf moet streven naar een nummer 1-positie in zijn markt en daarvoor drie strategieën kan volgen: de beste worden in productleiderschap, in *customer intimacy* (klantgerichtheid) of in *operational excellence* (kwaliteit van uitvoering). Wie superieur is in al die disciplines, onderscheidt zich vanzelfsprekend van alle concurrenten en voegt de meeste waarde toe.

De MT1000-gids biedt de meeste houvast als je per categorie bekijkt welke dienstverleners binnen de 60 categorieën beter scoren dan hun peers. De bedrijven die in de totale ranking het beste scoren, zeker in de top 10, vormen net als eerdere jaren een bonte verzameling van 'appels en peren', met een zekere nadruk op diensten rond personeel.

Whyz overall winnaar

Hoe ziet die top 10 er dan uit? Ditmaal komt als overall winnaar Whyz Executive Search uit de bus, specialist in de bemiddeling van de 'new generation leaders'. Het is voor >

het tweede jaar op rij dat Whyz de MT1000 leidt, en het is niet eens de grootste speler uit het HR-vak. Dat bewijst volgens Volberda dat het dankzij zijn dienstverlening verhoudingsgewijs de meeste fans weet te maken van zijn klanten en relaties.

‘Het valt op dat de hoofdcategorie advies en consultancy weer hofleverancier is van de top 10’, zegt Volberda.

‘Maar de nummer 1-positie gaat dus naar een HR-dienstverlener, runner-up is AFAS met HR-software en nummer drie is Steens & Partners Freelance Finance Professionals, actief in interim management. Dat draait allemaal om mensen, en dat zou je ook kunnen zeggen van kantoorinrichter GZ OfficeXperience, de nummer 7 die echt een enorme winst heeft geboekt in de lijst: vorig jaar was het bedrijf nog nummer 586.’

HR-dienstverleners

Van de vijf hoofdcategorieën scoorden HR-dienstverleners door de complete lijst heen gemiddeld ook het beste (vorig jaar waren dat nog advies & consultancy en financiële dienstverlening). Nog opvallender is de revanche van spelers uit de mobiliteits- en facilitaire dienstverlening: zij scoorden vorig jaar gemiddeld ‘dramatisch’ veel slechter dan de andere sectoren. Dat is ongetwijfeld een herstel na corona. Vijf bedrijven wisten zich te handhaven in de top 10, waarbij HR-dienstverlener The Executive Network (nummer 6) zelfs voor het vierde achtereenvolgende jaar in de top 10 staat. Een andere grote stijger naar de top 10 is JPR Advocaten, dat vorig jaar op plek 965 stond. Organisatieadviseur nlmtid is zelfs nieuw in de MT1000, met stip binnen op nummer 9.

Rode stoplichten

Al met al leverden de zakelijk dienstverleners weer goed werk, dat tonen de scores in de MT1000 van 2022 aan. Maar zoals gezegd is het resultaat gebaseerd op het verleden. Wat staat de dienstverleners te doen als ze ook in de toekomst hun klanten de hoogst mogelijke waarde voor hun geld willen bieden?

Volberda: ‘We zien allerlei rode stoplichten rond ondernemen: de stijgende inflatie, de klimaatcrisis, de stikstofcrisis en de energietransitie: het lijkt alsof we grossieren in crises en je gaat je bijna afvragen of je nog wel kunt ondernemen in het huidige tijdsgewricht. Ik denk dat dat prima mogelijk is en dat dienstverleners

‘Nemen dienstverleners hun klanten mee in hun duurzame missie?’

goed zullen blijven draaien. Vergeet niet dat de economie wel afkoelt, maar ook volgend jaar nog wel degelijk groeit. Ik zie daarom als meest urgente uitdagingen het tekort aan mensen en de manier waarop werk wordt georganiseerd.’

Wat dat aangaat, delen veel dienstverleners de pijn van hun klanten. ‘Je moet als werkgever aantrekkelijk blijven en onder meer leren omgaan met het post-coronatijdperk, waarin het niet meer vanzelf spreekt dat iedereen vijf dagen per week op zijn werkplek zit. Mensen willen op een andere manier met elkaar samenwerken. Vandaar dat het me dus niet zo verbaast dat organisatieadviseurs en kantoorinrichters ook goed scoren in ons onderzoek. Misschien dat zelforganiserende teams in dit tijdperk nog meer aandacht krijgen, ook daarin spelen organisatieadviseurs een rol.’

Investeren in mensen

Een aantrekkelijk kantoor, goede en flexibele arbeidsvoorwaarden en uitdagend, zinvol werk: dienstverleners zullen voluit moeten investeren in mensen. Maar die schaarste aan goede krachten en de verwachte opwaartse



druk op lonen maken ook dat het nu meer dan ooit rendeert om kapitaalintensieve investeringen te doen, stelt Volberda. Automatisering van administratieve handelingen, robotisering en het daadwerkelijk inzetten van kunstmatige intelligentie: nu is het de tijd om er serieus mee aan de slag te gaan. 'Dat hoeft niet met een enorme klap, soms gaat dergelijke innovatie heel gradueel. Denk aan de ober die met een digitaal device je bestelling opneemt en meteen doorgeeft aan de keuken. Je wordt nog niet meteen bediend door een robot in de horeca.'

Mensenwerk

Maar toch, dienstverlening wordt technologisch steeds geavanceerder, de digitale transformatie schrijdt voort. 'Waarbij er altijd ruimte is voor maatwerk en mensenwerk. Kijk maar naar de winnaar van dit jaar, een executive searchbureau. Maar als ik kijk naar de dominante issues die nu spelen – het personeelstekort en de inflatie – dan zullen alle bedrijven op deze lijst iets moeten doen met technologie. Die maakt ze productiever, zorgt dat ze meer waarde kunnen toevoegen tegen een aantrekkelijk tarief.'

Kunnen dienstverleners nog op een andere manier hun klanten helpen bij de actuele uitdagingen?

'Als het om de energie-inflatie gaat, is er een rol voor ingenieursbureaus en de energiebedrijven zelf, die kunnen helpen bij besparing. Op het vlak van technologische innovatie zie je nu een versnelling die de digitale dienstverleners veel werk oplevert. De rol van dienstverleners die zich richten op alles rond mensen en organisatie lijkt me ook duidelijk.'

Maar om de bijdrage van dienstverleners te kunnen overzien, doet Volberda liever een stap terug, even weg van de crises waarin ondernemers tegenwoordig jaar na jaar lijken te belanden. 'Mijn vraag zou zijn: wat doen dienstverleners om bij te dragen aan de grote maatschappelijke uitdagingen waar we voor staan, vraagstukken, fundamenteeler dan corona of inflatie?'

Volgens Volberda mag er wat die maatschappelijke bijdrage betreft best een tandje bij. 'Als ze al een missie hebben geformuleerd rond bijvoorbeeld duurzaamheid, nemen ze hun klanten dan daarin mee? Ik denk dat ze zich dat best vaker mogen afvragen.'

Innovatie Monitor

Onlangs publiceerde Volberda een ander jaarlijkse onderzoek, de Nederlandse Innovatie Monitor. Daaruit bleek dat – ondanks genoemde crises – het aantal bedrijven dat ambieert uiterlijk 2030 een verwaarloosbare ecologische voetafdruk te hebben, blijft stijgen. In 2022 heeft 59 procent van de bedrijven die ambitie, alweer een paar procent meer dan vorig jaar en flink meer dan de 46 procent in coronajaar 2020.

De ambitie is er, het onderwerp leeft. 'Maar de aard van het beestje is bij dienstverleners vanzelfsprekend heel klantgericht. Wat de klant wil, staat voorop. Maar als je echt het verschil wilt maken en impact wilt bereiken, moet je misschien eens een keer iets minder naar de klant luisteren. Dat is ook een kwestie van diensteninnovatie: nadenken over welke maatschappelijke issues je wilt bereiken en hoe je samen met je klanten die impact realiseert.' ■

**'Je moet als
werkgever
leren omgaan
met het post-
coronatijdperk'**

Meer met minder

Het MT1000-onderzoek is eerder dit jaar nog onder een voorspoedig gesternte afgenomen, inmiddels pakken donkere wolken zich samen boven de Nederlandse dienstverleners en hun klanten.

De oorlog in Oekraïne, stijgende prijzen die mogelijk een recessie uitlokken, gebrek aan personeel en een klimaatopdracht die geen uitstel meer verdraagt: hoe passen de beste dienstverleners zich aan deze uitdagende omstandigheden aan zodat ze ook in de nabije toekomst hun klanten succesvol blijven helpen?

MT/Sprout legde alle uitdagingen op de weegschaal en concludeert: om juist nu klanten van dienst te kunnen zijn, moet een dienstverlener ze meer waar voor hun geld bieden. En om dat mogelijk te maken, moeten ze zich focussen op 'meer met minder'.

Meer met minder mensen

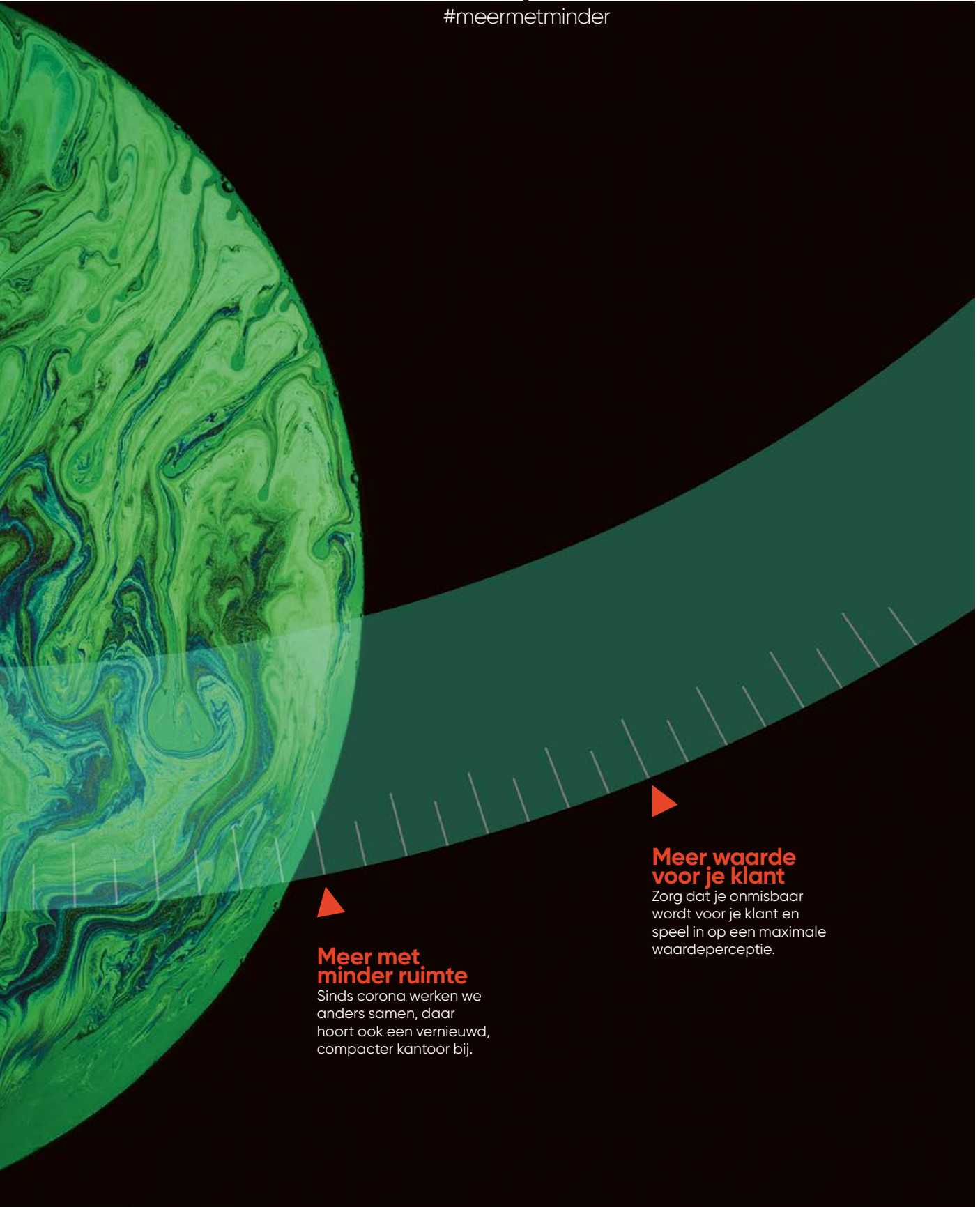
Zet in op technologie die processen efficiënter maakt, op *customer self service* en op je mensen: koester ze en dring verzuim omlaag.

Meer met minder impact

Zoek naar duurzame oplossingen die energie en materialen besparen.



#meermetminder



**Meer met
minder ruimte**

Sinds corona werken we anders samen, daar hoort ook een vernieuwd, compacter kantoor bij.

**Meer waarde
voor je klant**

Zorg dat je onmisbaar wordt voor je klant en speel in op een maximale waardeperceptie.

#tipping point

Na de coronadip wachten de beste zakelijke dienstverleners nieuwe uitdagingen: krapte op de arbeidsmarkt, inflatie en een recessie die zich begint af te tekenen.

#sector

612.605

Totaal aantal bedrijven in zakelijke en financiële dienstverlening.

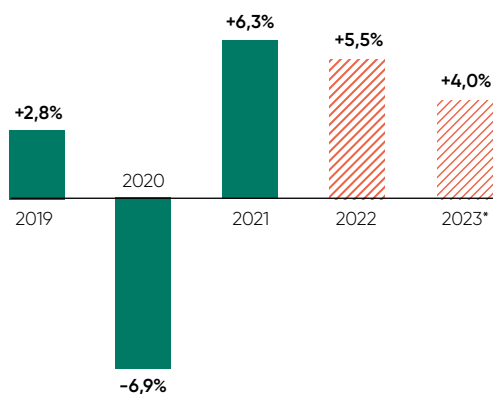
29%

Aandeel zakelijke dienstverlening in totale bedrijvigheid.

Bron: CBS

#groeivertragings

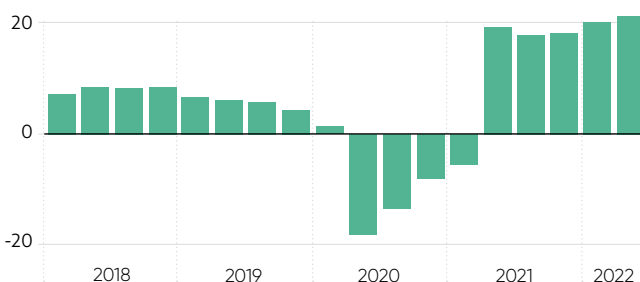
Volume in de zakelijke dienstverlening, jaar op jaar, index 2019 = 100



Bron: CBS, *ramingen 2022 en 2023 ING Research

#stabiel

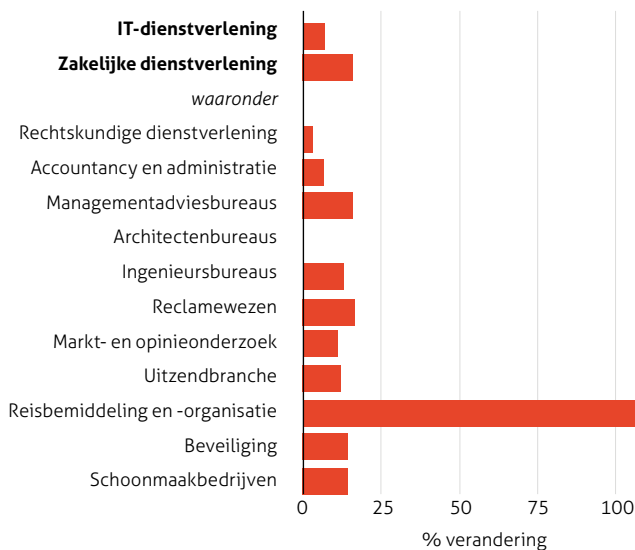
Omzet zakelijke dienstverlening herstelt krachtig



Bron: CBS

#reislust

Reisbranche springt eruit
Omzetontwikkeling, 2e kwartaal 2022



Bron: CBS

#corona



Covid-19 begon na de zomer aan een opmars, maar de herfstgolf is alweer op zijn retour. Het aantal met corona besmette patiënten in de ziekenhuizen lag begin november rond de 750, van wie nog geen 40 op de ic. 52% van de bevolking van 60 jaar en ouder heeft een herhaalprik gehad.

#Oorlog

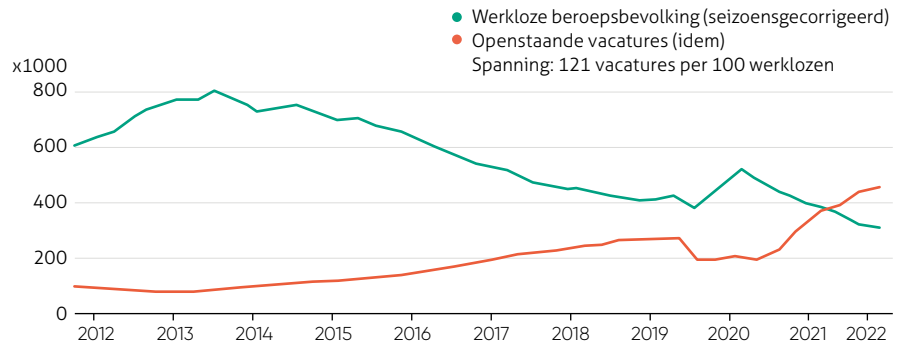


Er zijn 55.000 Oekraïense vluchtelingen tussen de 18 en 65 jaar in Nederland. Het UWV had tot begin november 46.000 meldingen binnen van werkgevers die een vluchteling uit Oekraïne in dienst namen: 83 procent van de groep is dus aan de slag.

Bron: UWV

#krappe arbeidsmarkt

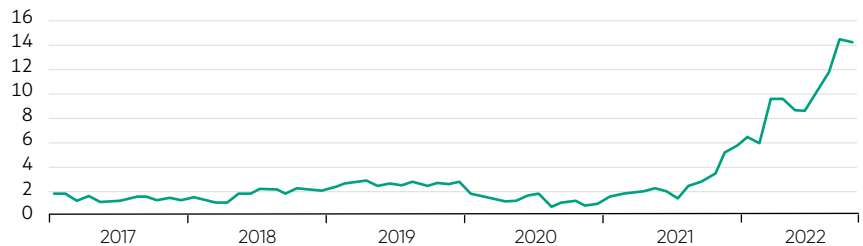
Openstaande vacatures en werkloze beroepsbevolking



Bron: CBS

#inflatie

Consumentenprijzenindex (CPI). % verandering t.o.v. een jaar eerder



Bron: CBS

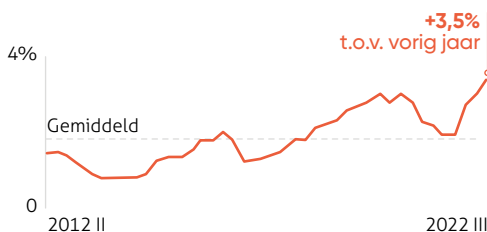
€1.696.600.000.000.000

Is aan schulden opgekocht via het opkoopprogramma van de ECB, het Pandemic Emergency Purchase Programme (PEPP)

Bron: ECB

#cao-lonen

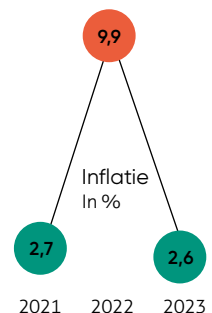
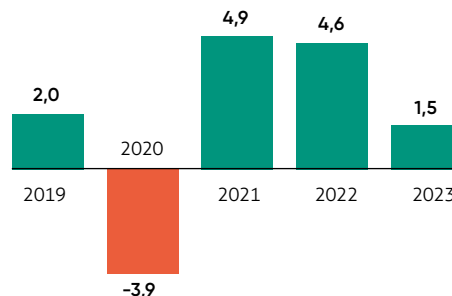
ontwikkeling t.o.v. jaar tevoren



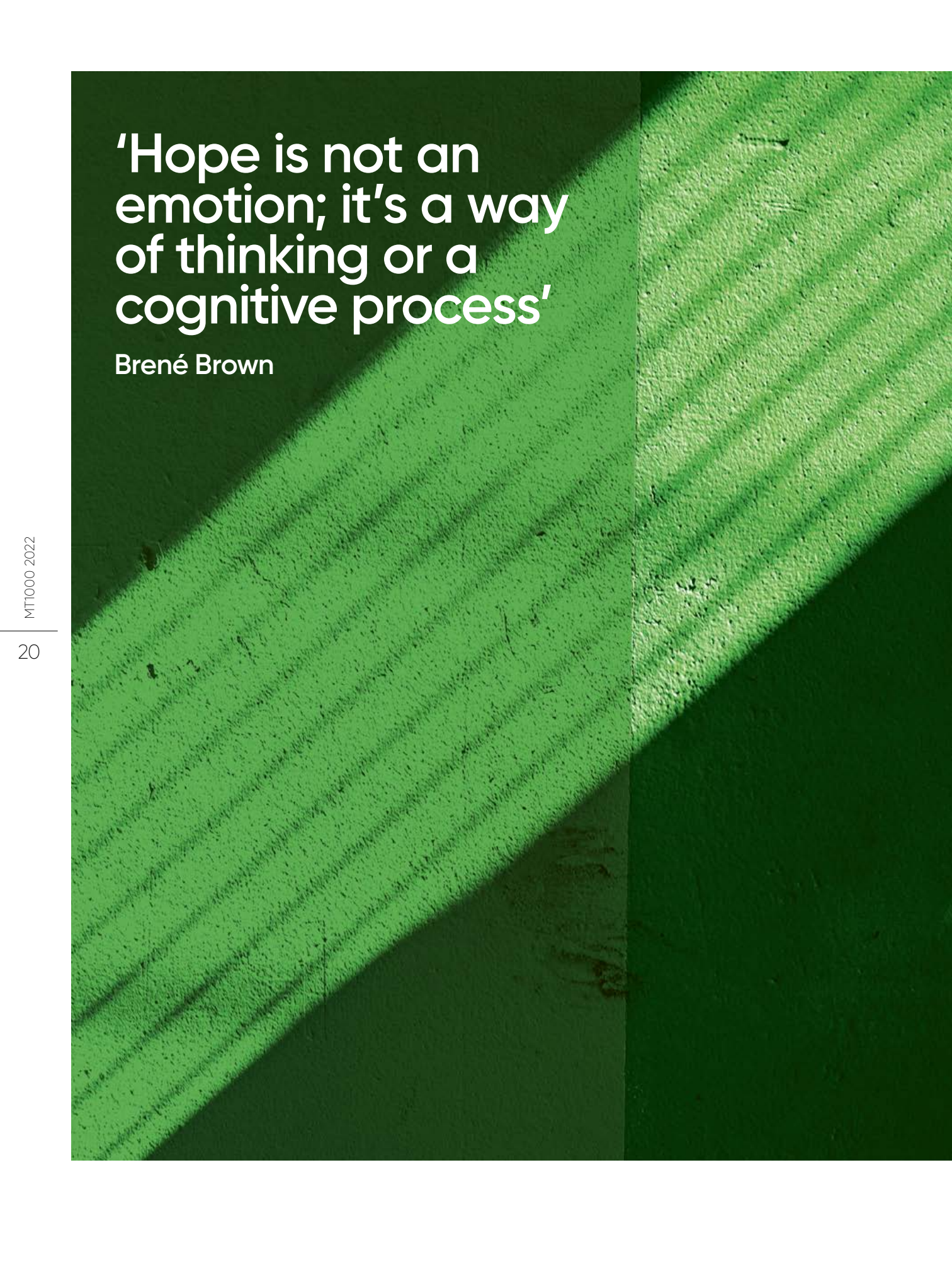
Bron: CBS

#terugval

Groe- en inflatie(verwachting) verandering bnp in %



Bron: CPB

The background of the page is a vibrant green with a fine, pebbled texture. A sharp, dark diagonal shadow runs from the top left towards the bottom right, creating a sense of depth and movement. The text is positioned in the upper left quadrant, within the darker shadowed area.

'Hope is not an
emotion; it's a way
of thinking or a
cognitive process'

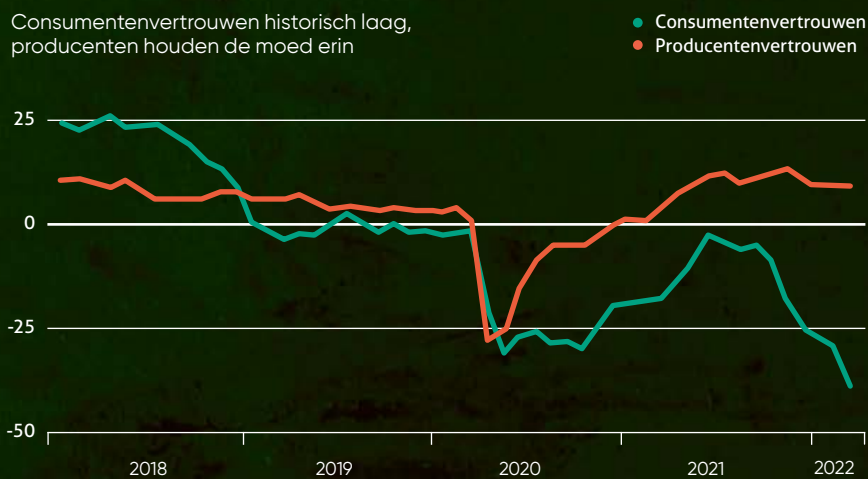
Brené Brown



#meermeterminder

#vertrouwen

Consumentenvertrouwen historisch laag,
producenten houden de moed erin



Bron: CBS

#afwegen

Voor dienstverleners is het zoeken naar een nieuwe balans om van waarde te blijven voor klanten. De manier waarop we samenwerken, welke impact dat heeft op het klimaat en klanten: alles schuift.

#work/play

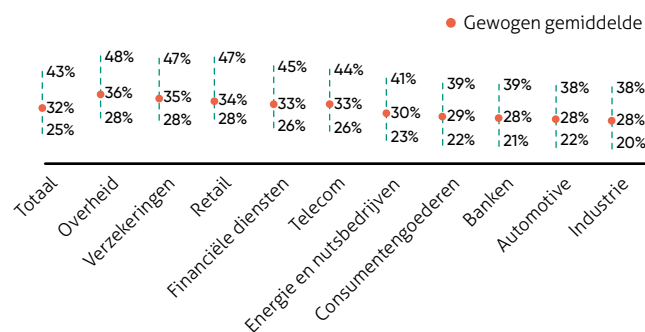
Het kantoor wordt geen speeltuin



Bron: JLL

#minder meters

Bandbreedte in de verwachte besparing op vastgoed als gevolg van werken op afstand in de komende 2 tot 3 jaar



Bron: Capgemini Research Institute, Remote workforce survey.

#verzuim

Koester schaars talent



Verzuim Nederland

Het gemiddelde verzuim in Nederland bedroeg het afgelopen jaar 4,7%.



Ziekmeldingen

Van elke 100 ziekmeldingen zijn 9 personen langer dan zes weken thuis. In 2019 waren dit 10 op elke 100 meldingen.



Psychische klachten

28% van het totaal aantal verzuimdagen wordt veroorzaakt door psychische klachten.



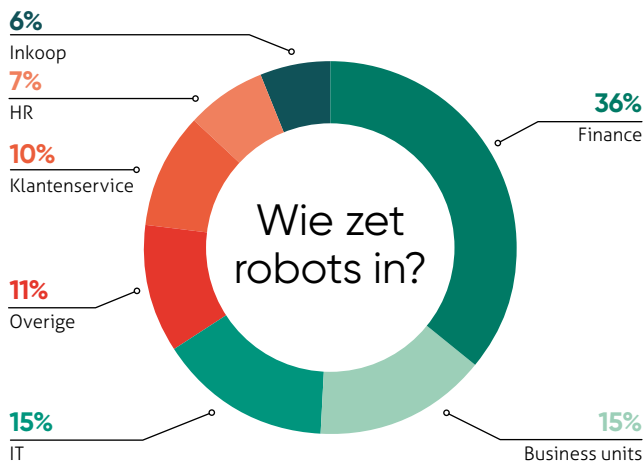
Burn-out

2 op de 1.000 werknemers krijgen de diagnose burn-out van de bedrijfsarts. Het herstel van een burn-out duurt gemiddeld 279 dagen.

Bron: Arbomed

#robots

Robotic Process automation (RPA) belooft veel administratieve handelingen te automatiseren. Deze afdelingen zien de beste mogelijkheden:



Bron: Forrester's Robotic Process Automation Services
Forrester Wave™ Online Survey (Global)



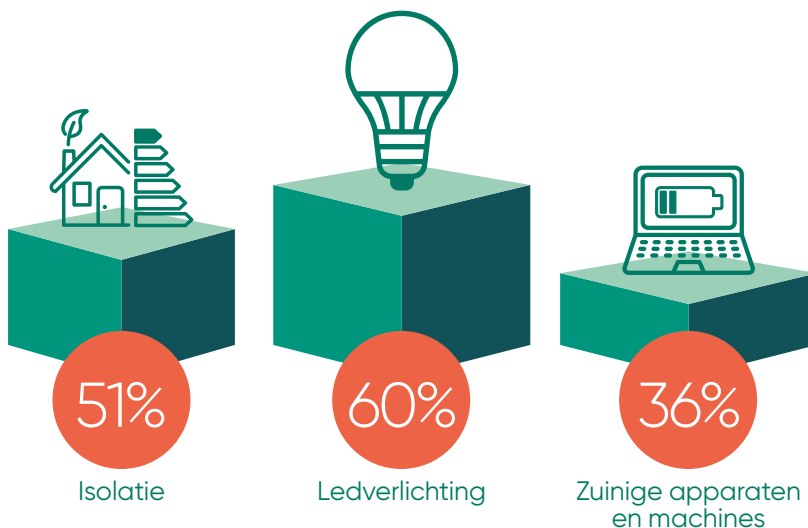
OLVG-ziekenhuisbestuurder Maurice van den Bosch wil een deel van zijn salaris afstaan om zorgmedewerkers in problemen te helpen. Hij roept collega's op hetzelfde te doen.



Rabobank helpt klanten energie te besparen. Zijn bank-app geeft ze inzicht in hun verbruik en bespaartips.

#energiezuiniger

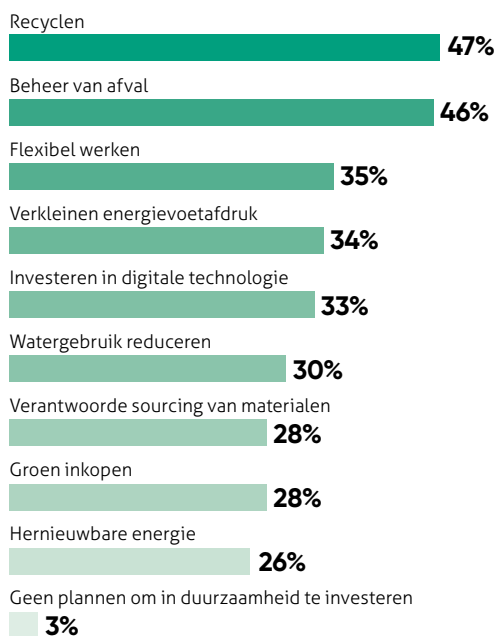
Top 3 maatregelen die ondernemers hebben genomen



Bron: Essent

#duurzamer

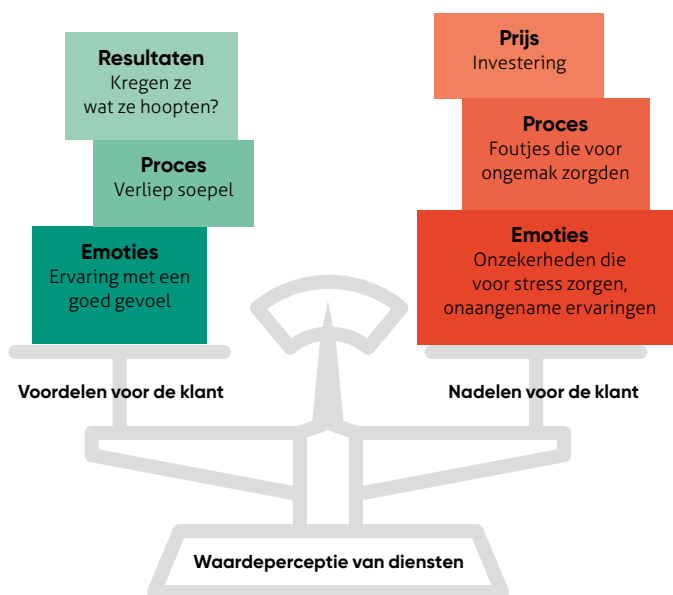
Waar in mkb'ers de komende 1,5 jaar investeren



Bron: GetApp

#meer waarde

Zo ervaren klanten de waarde van je diensten



Bron: tradeready.ca

LUISTER NAAR

Licht op Legal

ONZE TWEEWEEKELIJKE PODCAST

TE BELUISTEREN VIA   OF [VBK.NL/LICHTOPLEGAL](https://vbk.nl/lichtoplegal)

VAN BENTHEM & KEULEN

ADVOCATEN | NOTARIAAT



RESULTATEN

MT1000

Alle uitslagen van 2022

- ▷ Infographics top 10
- ▷ De complete lijst
- ▷ Service Champions
- ▷ Resultaten per vakgebied

Zo kwam het onderzoek voor de MT1000 editie 2022 tot stand

Het onderzoek naar de meest gewaardeerde dienstverleners van Nederland wordt uitgevoerd door Amsterdam Centre for Business Innovation*. Voor het onderzoek zijn 60 verschillende vakgebieden gedefinieerd (onderverdeeld in 5 hoofdcategorieën). Voor elk van deze categorieën zijn door de redactie van MT/Sprout groslijsten gemaakt. Deze lijsten bevatten de grootste en bekendste leveranciers in hun vakgebied.

Een panel van zakelijke beslissers werd uitgenodigd om hun ervaringen te delen. In totaal beoordeelden 4.898 respondenten 2.152 verschillende bedrijven op basis van hun ervaringen met die bedrijven in de afgelopen drie jaar. Respondenten werd gevraagd om hun leveranciers te waarderen op een NPS-schaal van 0 tot 10, en op drie inhoudelijke aspecten: klantgerichtheid, productleiderschap en de kwaliteit van de uitvoering. Hierbij konden respondenten tot 5 sterren geven.

Om tot de MT1000-ranglijsten voor de verschillende vakgebieden te komen, werd eerst een selectie gemaakt op basis van het aantal respondenten dat contact heeft gehad met een specifieke dienstverlener. Vervolgens werd per vakgebied een rangschikking gemaakt op basis van de Net Promotor Score, de waardering op de drie dimensies en het aantal respondenten dat contact had met een leverancier. De bedrijven die de ranglijsten aanvoeren, worden dus niet alleen erg goed gewaardeerd door hun klanten, het zijn ook relatief veel klanten die voor deze bedrijven kiezen.

* Amsterdam Centre for Business Innovation is een kennis- en valorisatiecentrum van de Amsterdam Business School, Universiteit van Amsterdam. Het centre wordt geleid door academic director prof.dr. Henk Volberda. Het onderzoek voor de MT1000 is uitgevoerd door dr. Niels van der Weerd.

Categorieën in de MT1000

AC Accountancy | AN Advocatuur en notariaat | BI Business intelligence en data | BO IT Beheer en Onderhoud | BV Beveiliging | CA Communicatieadvies | CD Cloudcomputing en -opslag | CF Corporate finance | CI Credit management, factoring en incasso | CL Zakelijke Mobiliteit (leasemaatschappijen) | CM Cash management - betalingsverkeer | CR CRM-software | CT Catering | DA Datacenters | DC Data compliance | DG Digital consulting | DM Digital marketing en e-commerce | DO ICT Detaching en outsourcing | DR Drukkerijen en drukwerk | EL Equipment lease | EM Eventmarketing | EN Energie | ES Executive search | FA Fiscaal advies | FI Financiering | FS Financiële software | FU Fulfillment | GV Goederenvervoer | HA HR-advies | HK Hardware en kantoortechnologie | HO Hosting | HR HR-assessment | HS HR-software | HV Advies en beheer bedrijfshuisvesting | IB Internetbureaus | IM Interim-management | KI Kantoorinrichting | LT Laad- en tankpasexploitanten | LV Luchtvaartmaatschappijen | MA Marketingadvies | MD Media-advies | MO Aanbieders van mobiele data en telefonie | NE Aanbieders van ICT-netwerken | OA Organisatieadvies | OT IT-opleidingen en -training | PB Private banking - wealth management | PS Pensioenen | PV Personenvervoer | RM Risk management | SA Salesadvies en -training | SE IT Security | SG Strategieadvies | SL Supply chain en logistiek | SM Schoonmaak | ST IT Storage | TO Trainingen en opleidingen | UD Uitzendbureaus en detacheerders | VE Verzekeringen | WS Werving en selectie | ZR Zakelijke Reisbureaus

mt/sprout
/MT1000

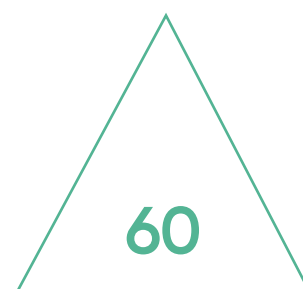
Duizenden beslissers hebben deze 10 dienstverleners als allerbeste beoordeeld. Hoe scoorden zij op de verschillende onderdelen?



Beslissers



Bedrijven



Markten

Top 10

Klant-
gerichtheid

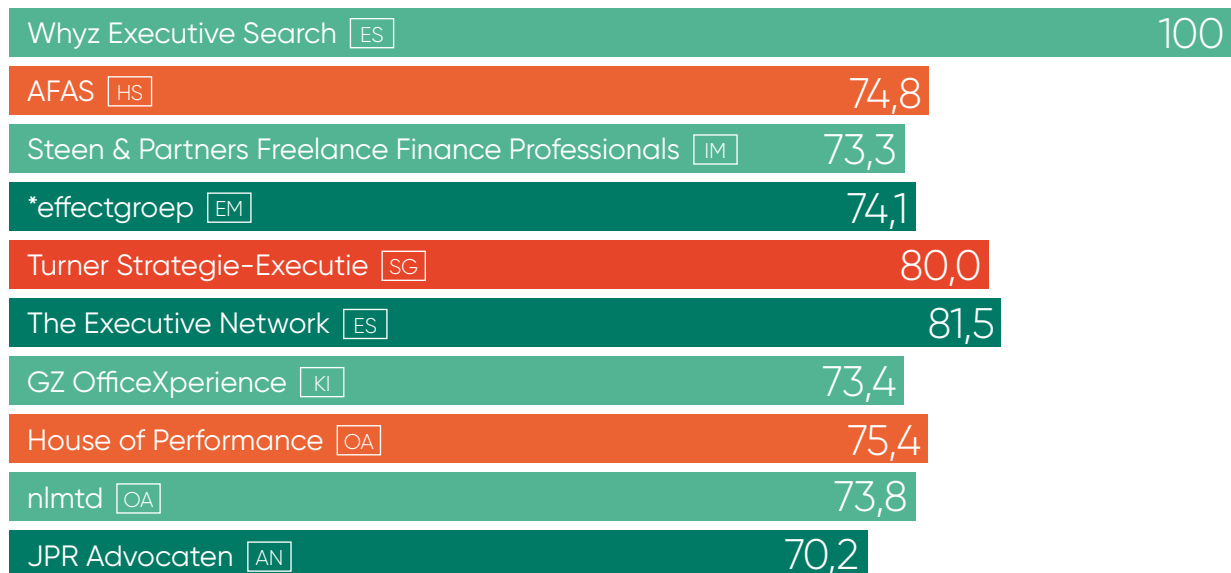
Product-
leiderschap

Excellente
uitvoering

01 Whyz Executive Search	5,0	5,0	5,0
02 AFAS	4,3	4,6	4,5
03 Steens & Partners Freelance Finance Professionals	4,4	4,5	4,5
04 *effectgroep	4,4	4,5	4,4
05 Turner Strategie-Executie	4,0	4,4	4,4
06 The Executive Network	4,1	4,1	4,5
07 GZ OfficeXperience	4,1	4,3	4,5
08 House of Performance	4,3	4,4	4,2
09 nlmttd	4,3	4,2	4,3
10 JPR Advocaten	4,3	4,4	4,2

NPS

De Net Promotor Score is gebaseerd op een simpele, maar o zo belangrijke vraag:
Hoe waarschijnlijk is het dat u deze dienstverlener aanbeveelt aan een vriend of collega?



MT1000 2022

Rank Bedrijf

01	Whyz Executive Search	ES
02	AFAS	HS
03	Steens & Partners Freelance Finance Professionals	IM
04	effectgroep*	EM
05	Turner Strategie-Executie	SG
06	The Executive Network	ES
07	GZ OfficeXperience	KI
08	House of Performance	OA
09	nlmt	OA
10	JPR Advocaten	AN
11	Turner Strategie-Executie	OA
12	AFAS	FS
13	Strato	HO
14	effectgroep*	CA
15	Apple	HK
16	STROOM	MD
17	Van Benthem & Keulen	AN
18	Nyenrode Business Universiteit	TO
19	Inofec	KI
20	coeo Incasso	CI
21	IBM	HS
22	Maison van den Boer	CT
23	Schoevers	TO
24	Randstad	WS
25	Microsoft	HK
26	IBM	DG
27	TravelCard	LT
28	Schouten & Nelissen	TO
29	KLM	LV
30	ADP	HS
31	KPMG	AC
32	Cisco	SE
33	TransIP (team.blue)	HO
34	SAP	HS
35	Cisco	HK
36	Microsoft	CD
37	VMware	BO
38	KPN	NE
39	Visser & Visser	AC
40	Exact	FS
41	Randstad	UD
42	MultiTankcard	LT
43	De Baak	TO
44	Scheidegger	TO
45	Davinci	FS
46	Sales Improvement Group	SA
47	Athlon	CL
48	Yacht	HA
49	Alfa Accountants & Adviseurs	FA
50	Mobilee management & advies	OA
51	Emirates	LV
52	Profi-Sec Beveiliging	BV
53	Randstad Interim	IM
54	Vitra	KI
55	Chubb Fire & Security	BV
56	Dell Technologies	HK
57	Recruiter XL	HS
58	KLM	ZR
59	HP Inc.	HK
60	MediaMonks	MD
61	ASUS	HK
62	Shell	LT
63	KPN	MO

Rank Bedrijf

64	Cappgemini	BO
65	IBM	NE
66	Microsoft	ST
67	Cappgemini	IM
68	Eurofiber	NE
69	LinkedIn	WS
70	Rabobank Private Banking	PB
71	St vd Brink	GV
72	Dell Technologies	NE
73	HROffice	HS
74	KPMG	SG
75	NCOI Opleidingen	TO
76	ABAB	FA
77	PwC	HA
78	KPMG	DG
79	Print.com	DR
80	Koninklijke Ahrend	KI
81	Pivoton Software	HS
82	Oracle	BO
83	Deloitte	OA
84	Leeuwendaal	HA
85	de Jong & Laan	FA
86	DVG PV	PV
87	ING Lease	EL
88	Cisco	NE
89	KPN DA	DA
90	ICM	TO
91	Simon Loos	GV
92	Maastricht University	TO
93	Zilveren Kruis	VE
94	Exact	HS
95	Xebia	DG
96	Deloitte	AC
97	NS	PV
98	BT Global Services	NE
99	KPMG	SA
100	ADP	HA
101	SALAR	HS
102	Rabobank	EL
103	Schouten & Nelissen	HR
104	Microsoft	OT
105	Volkswagen Pon Financial Services	CL
106	Kaspersky	SE
107	ANWB	LT
108	Broekhuis Lease	CL
109	Cisco	DG
110	Vistaprint	DR
111	Goodhabit	TO
112	Lenovo	HK
113	Amazon Web Services	CD
114	Visma Raet	HA
115	Samsung	MO
116	Indeod	WS
117	Avans	TO
118	ABN AMRO	EL
119	IBM	BI
120	Van Mossel	WS
121	AFAS	BI
122	ING Private Banking	PB
123	Asito	SM
124	ABN AMRO	PS
125	Gispen	KI
126	Samsung	HK
127	SnelStart	FS
128	YoungCapital	UD

Rank Bedrijf

129	YoungCapital	WS
130	KPMG Meijburg & Co	FA
131	Flinders Projects	KI
132	SD Worx	HS
133	KPMG	OA
134	IBM	DO
135	Klaverblad Verzekeringen	VE
136	SAP	OT
137	Adobe	CR
138	McAfee	SE
139	LeasePlan Nederland	CL
140	MKB Brandstof	LT
141	Buckaroo	DM
142	Microsoft	MO
143	YER	WS
144	XS4ALL	NE
145	Arboned	HA
146	KPN	HK
147	Microsoft	BI
148	Microsoft Dynamics 365	CR
149	ISBW	TO
150	GITP	TO
151	Drukwerkdeal	DR
152	Adecco	WS
153	Randstad Bewaking	BV
154	Yacht	ES
155	Deloitte	DC
156	VodafoneZiggo	NE
157	LOI	TO
158	GITP	HA
159	TCA	PV
160	Oracle	HS
161	EIFFEL	HA
162	Actus Notarissen	AN
163	ABN AMRO	VE
164	Accenture	SE
165	Partners at Work	ES
166	Interpolis (Rabobank)	VE
167	ING	VE
168	MKB Lease	CL
169	a.s.r.	VE
170	Topicus	FS
171	PwC	AC
172	Advance Communications	CA
173	NL Real Estate	HV
174	Arval	CL
175	BIT	DA
176	IBM	SE
177	SAP	FS
178	ABAB	AC
179	Albelli	DR
180	T-Mobile	MO
181	KPN	BO
182	Ordina	BO
183	HR2Day	HS
184	Driessen	HA
185	Recruitee	HS
186	Tempo-Team	WS
187	Nmbrs	HS
188	IBM	BO
189	iDEAL (Currence)	CM
190	Issuemakers	CA
191	Alphabet	CL
192	KPN	ST
193	Uber	PV
194	Yacht	IM

Rank Bedrijf

195	Rotterdam School of Management	TO
196	Randstad HR Solutions	HA
197	Van de Groep & Olsthoorn	ES
198	Inza	KI
199	IBM	CD
200	BDO	AC
201	People Inc.	HS
202	Brunel	HA
203	ING Groep	PS
204	Eneco	EN
205	Neele-Vat Logistics	GV
206	IBM	ST
207	RedFoxBlue	SA
208	Securitas	BV
209	HP Inc.	BO
210	Cappgemini	DO
211	ABN AMRO	RM
212	Fortinet	SE
213	Trigion	BV
214	Adbeco	FA
215	Novisource	IM
216	Brunel	UD
217	Rabobank	FI
218	BeljonWesterterp	ES
219	CSU	SM
220	Prodomo	KI
221	ARAG	VE
222	EY	AC
223	Rabobank	CM
224	Hireserve	HS
225	LTP	HA
226	TwynstraGudde	IM
227	Olympia	UD
228	Visma Raet	HS
229	Desko	KI
230	Staples	DR
231	Allen & Overy	AN
232	Orange Business Services	NE
233	T-Mobile	NE
234	Manpower	WS
235	Accenture	BI
236	Vattenfall	EN
237	PwC Advisory	OA
238	Bol Adviseurs	AC
239	Joh. Enschedé	DR
240	PwC Advisory	SG
241	RAI Catering	CT
242	ICT Group	DO
243	TwynstraGudde	SG
244	De Vroedt & Thierry	ES
245	DELTA Energie	EN
246	KPN	CD
247	Master Totaalinrichting	KI
248	Mercuri Urval	HA
249	Rijnconsult	IM
250	Unique	HA
251	Centraal Beheer	VE
252	Bos&Bos Catering	CT
253	Nokia	NE
254	Fabrique	IB
255	ING Groep	CM
256	M&I Partners	OA
257	Deloitte	DG
258	Sodexo Nederland	CT
259	PostNL	FU



RESULTATEN

Rank	Bedrijf		Rank	Bedrijf		Rank	Bedrijf		Rank	Bedrijf	
260	Intergarde	BV	324	VodafoneZiggo	MO	388	Manpower	UD	450	G4S	BV
261	Albron	CT	325	Wortell	BO	389	Mollie	CM	451	Atimo	HS
262	AT&T	NE	326	Michael Page	HR	390	CBRE	HV	452	VGZ	VE
263	Deloitte	HA	327	Antagonist	HO	391	Bullhorn	HS	453	EY	FA
264	Prodware	FS	328	Centric	BO	392	Tele2	MO	454	Tableau	BI
265	USG Professionals	HA	329	EIFFEL	OA	393	Avaya	NE	455	HPE - Hewlett Packard Enterprise	ST
266	Berenschot	WS	330	Apple (iCloud)	ST	394	Centric	DG	456	British Airways	LV
267	Olympia	WS	331	Aegon	VE	395	Oxxio	EN	457	BMW Financial Services	C
268	La Place Catering	CT	332	Atos	SE	396	Air France	LV	458	Verizon	NI
269	KPMG	BI	333	Visser & Visser	FA	397	Moqod	DO	459	Probo.nl	DR
270	Clifford Chance	AN	334	SURFnet	NE	398	Zendesk	CR	460	Berenschot	HR
271	PGGM	PS	335	Jan ☉	AC	399	Dachser	GV	461	Atos	OA
272	Bakker Logistiek	GV	336	Eurostar	PV	400	PwC	DG	462	Start People	UD
273	Hahebo	KI	337	Friesland Lease	CL	401	Louder. brand activation	EM	463	Ten Dam Projecten	KI
274	Menzis	VE	338	Fujitsu	HK	402	Siemens	DG	464	Hovek Projectinrichting	KI
275	Deloitte	SG	339	Capgemini	HA	403	Yourhosting	HO	465	Radius	LT
276	Salesforce	CR	340	Nationale-Nederlanden	PS	404	Exact	OT	466	GITP	HR
277	Deloitte	FA	341	Capgemini	SA	405	Baker Tilly	AC	467	Moore MTH	FA
278	Schipholtaxi	PV	342	Citrix	CD	406	Unique	UD	468	Intermediair.nl	WS
279	Citrix	SE	343	Triodos Bank	FI	407	DHL	FU	469	Xerox	HK
280	Brother	HK	344	Korn Ferry	ES	408	Spencer Stuart	ES	470	Hudson	HA
281	Google	CD	345	Grant Thornton	AC	409	Lifeguard	HA	471	Adecco	UD
282	BLMC	IM	346	ALD Automotive	CL	410	BDO	OA	472	Brunel	WS
283	M2Media (a Candid company)	MD	347	Palo Alto Networks	SE	411	SAP	CR	473	ABN AMRO	CM
284	KPN	DG	348	Inside Solutions	KI	412	Twinfield	FS	474	EY	OA
285	ISS Facility Services	SM	349	Gom (Facilicom Group)	SM	413	Abovo Media	MD	475	Alcredis Finance	CL
286	Atos	NE	350	Accenture	DO	414	Stanley Security	BV	476	Berenschot Interim Management	IM
287	KPN Security	SE	351	Huawei	MO	415	Hiltermann Lease	CL	477	SNS Bank	FI
288	Atos	DC	352	Acer	HK	416	Deloitte	SL	478	Boer & Croon	ES
289	Dropbox	ST	353	NEVI	TO	417	Aon	HA	479	Accenture	BO
290	Thalys	PV	354	Page Personnel	HR	418	PwC	SA	480	Open Universiteit	TO
291	ING Groep	CI	355	KPMG	DC	419	Univé	VE	481	AT Osborne	IM
292	CM.com	DM	356	Dept	DM	420	Unit4	FS	482	Great Place To Work	HA
293	Atos	BO	357	EY VODW	IM	421	NVD Beveiligingen	BV	483	Telindus	NE
294	PayPal	CM	358	EY	SG	422	Unit4	HS	484	Oracle	BI
295	Simian (Flyerzone, Reclameland, Drukland.nl)	DR	359	HPE - Hewlett Packard Enterprise	NE	423	HRD Groep	HR	485	The Executive Network	IM
296	Nationale Vacaturebank	WS	360	VITAM	CT	424	Simon-Kucher & Partners	MA	486	Happy Horizon	DM
297	SAB Catering	CT	361	Terberg Leasing	CL	425	Berenschot	HA	487	Achmea	VE
298	KPMG	CF	362	Ecorys	SG	426	Van Doorne	FA	488	CAK	HA
299	Centric	CD	363	IG&H Consulting & Interim	IM	427	Brainnet	UD	489	Meus Transport	GV
300	NewMotion	LT	364	Tempo-Team	UD	428	Eurest Services (Compass Group)	CT	490	Ascom	BV
301	EY	HA	365	Dustin (vh Centralpoint)	BO	429	Sogeti	DO	491	Succes Schoonmaak	SM
302	Visma	FS	366	ilionx	DG	430	Centric	FS	492	Nysingh	AN
303	Essent	EN	367	Deloitte	SA	431	Exact	CR	493	Maandag	UD
304	AVG	SE	368	AFAS	CD	432	Crowe Foederer	AC	494	VMware	ST
305	Interxion	DA	369	Facilicom Group	CT	433	Budget Energie	EN	495	Mazars	FA
306	Aegon	PS	370	ING Groep	RM	434	Tele2	NE	496	UWV	HA
307	Adyen	CM	371	OHRA	VE	435	Houthoff	FA	497	Capgemini	SG
308	Google	ST	372	PwC	BI	436	VodafoneZiggo	CD	498	Fujitsu	NE
309	BMC	IM	373	Rabobank	RM	437	Alfa Accountants & Adviseurs	AC	499	Zwitserleven	VE
310	Stibbe	AN	374	Avicenna, Academie voor Leiderschap	TO	438	Interxion	NE	500	HPE - Hewlett Packard Enterprise	DG
311	nlmtd	SG	375	Canon	HK	439	Ebbinge	ES	501	Lufthansa	LV
312	Supply Value	SL	376	Juniper Networks	NE	440	Egon Zehnder	ES	502	Fujitsu	BO
313	Koopman	GV	377	Atos	SG	441	KPN	DO	503	ING Groep	FI
314	Linden-IT	DO	378	Banning Advocaten	AN	442	ISS Facility Services	CT	504	Atos	CD
315	Vos Logistics	GV	379	Driessen	UD	443	Easyhosting	HO	505	NautaDutilh	AN
316	Van Leeuwen Catering	CT	380	Bureau Zuidema	TO	444	Boer & Croon	IM	506	Monsterboard	WS
317	Michael Page	WS	381	Jan de Rijk	GV	445	DB Schenker	GV	507	TOPdesk	HS
318	CZ Groep	VE	382	Global Knowledge	OT	446	HLB Witlox Van den Boomen (vh WVDB)	AC	508	iSense	DO
319	Vermaat Groep	CT	383	ABN AMRO	FI	447	Odgers Berndtson	ES	509	KroeseWevers	AC
320	Brand New Day	PS	384	Axians	NE	448	Appel	CT	510	Greenchoice	EN
321	Ascom	NE	385	Nationale-Nederlanden	VE	449	McKinsey & Company	SG	511	SanDisk	ST
322	BDO	FA	386	Hutten Catering	CT				512	Hostnet	HO
323	TwynstraGudde	OA	387	Trend Micro	SE						

Rank	Bedrijf	
513	Ordina	OA
514	Berenschot	OA
515	Detron	DG
516	Minox	FS
517	ABN AMRO	CF
518	Accenture	SA
519	Mercer	HA
520	T-Systems	CD
521	Jaarbeurs	CT
522	Capgemini	BI
523	Stage Events (onderdeel Stage Entertainment)	EM
524	Conclusion	DG
525	Van Oers AC & Advies	FA
526	Eneco eMobility	LT
527	DRV Accountants & Adviseurs	AC
528	Markus Verbeek Praehop	TO
529	Loyens & Loeff	FA
530	BDO	BI
531	Philips	HK
532	Voys	NE
533	Ordina	DO
534	Versio	HO
535	Accenture	CD
536	KVK	BI
537	Leeuwendaal	WS
538	Van Harte & Lingsma	TO
539	G&S Project	KI
540	De Projectinrichter	KI
541	Fox-IT	SE
542	BNP Paribas	HV
543	KPMG	RM
544	HPE - Hewlett Packard Enterprise	DO
545	CGI	OA
546	Accenture	DG
547	Turner Strategie-Executie	IM
548	Leo love good food	CT
549	CEVA Logistics	GV
550	Atos	DO
551	Koenen en Co	AC
552	de Jong & Laan	AC
553	J.P. van Beek projectinrichting	KI
554	Levi9	DO
555	PSA Finance	CL
556	Loyens & Loeff	AN
557	NetApp	ST
558	Scania Finance Nederland	EL
559	UniGlobe	ZR
560	Fontaine Projectinrichting	KI
561	Accenture	SG
562	Lean Consultancy Group	OA
563	Carclass	PV
564	YER	HA
565	Atos	ST
566	Lensen Projectinrichters	KI
567	Boertien Vergouwen Overduin	TO
568	RSM	FA
569	ABN AMRO	CI
570	NTI Zakelijk	TO
571	IBM	HK
572	Simac ICT	SE
573	Dell Technologies	ST

Rank	Bedrijf	
574	Schoonmaakbedrijf Westerveld (Vebego)	SM
575	Helloprint	DR
576	Citrix	HK
577	Oracle	DG
578	Bridgewell	ES
579	Engie	EN
580	Lexmark	HK
581	Brunel	DO
582	Pels Rijcken	AN
583	Gigaset Communications	MO
584	SalesXeed	SA
585	TUI	ZR
586	Valys	PV
587	Andersson Elffers Felix	SG
588	Ericsson	NE
589	Randstad	DO
590	OHRA	PS
591	DSV	GV
592	Capgemini	OA
593	Interpolis (Rabobank)	PS
594	CGI	DG
595	Unique	WS
596	Argeweb	HO
597	Unica ICT Solutions	NE
598	NewHR	HR
599	RSM	AC
600	Baker McKenzie	AN
601	EY	CF
602	Boerhof Projectinrichters	KI
603	Legian	DG
604	Mindshare	MD
605	Axians	BI
606	EY	SA
607	IBM Global Financing	EL
608	Centric	OT
609	T-Systems	NE
610	Plugsurfing	LT
611	SecurIT	SE
612	Aon	VE
613	DPA	IM
614	Hago (Vebego)	SM
615	Atos	DG
616	EXIN	OT
617	The Color Kitchen at Work	CT
618	Unigarant	VE
619	ABN AMRO MeesPierson	PB
620	Monsterboard	HS
621	Mijndomein	HO
622	Citrix	BI
623	Vattenfall Incharge	LT
624	Mercedes-Benz Financial Services Nederland	CL
625	AOG School of Management	TO
626	JE Consultancy	WS
627	ABP	PS
628	Stoffels Bleijenberg	SM
629	BMC Advies	OA
630	Xerox Financial Services	EL
631	Data Facilities	DA
632	Peopleware	BO
633	Bright & Company	HA
634	Baker Tilly	FA
635	Regus	HV
636	Van der Linde Catering	CT

Rank	Bedrijf	
637	Dietz Strategie & Communicatie	CA
638	Multilease	CL
639	PQR	BO
640	Activa Lease	CL
641	Cushman & Wakefield	HV
642	WVO bedrijfshuisvesting	HV
643	Capgemini	SL
644	Capgemini	OT
645	KPMG	SL
646	Rabobank	CF
647	Sioo	TO
648	OGD ict-diensten	BO
649	Mirato Interieurprojecten	KI
650	Yacht	DO
651	APG	PS
652	Merkle	MA
653	Zadelhoff (vh Beheer Brouwershoff)	HV
654	DRV Accountants & Adviseurs	FA
655	Beequip	EL
656	MAATbeveiliging	BV
657	Em. de Jong	DR
658	Master it Training	OT
659	UPD	HA
660	PwC	FA
661	Aon	CF
662	Cegeka	DO
663	PwC	DC
664	Chauffeurscentrale.nl	PV
665	Taleninstituut Regina Coeli	TO
666	Capgemini	DG
667	SAS	BI
668	Daywize	HS
669	Multicopy The Communication Company	DR
670	Energie Beheer Nederland (EBN)	EN
671	EY-Parthenon	SG
672	Nikhef	DA
673	SAP	BI
674	Incentro	DM
675	BeFrank	PS
676	Axians	DG
677	Flynth	AC
678	Deloitte	RM
679	Amrop	ES
680	Alfred	CA
681	ZIGT	MD
682	D&B The Facility Group	BV
683	Trip Advocaten & Notarissen	AN
684	Beijk Catering	CT
685	ICS Groep	SM
686	Boyden Executive Search	ES
687	Sogeti	CD
688	King Software	FS
689	GLS	FU
690	Proact	CD
691	Romaro Schoonmaakgroep	SM
692	Qualys	SE
693	Accenture	DC
694	Schouten & Nelissen	OT

Rank	Bedrijf	
695	BOOM strategie en communicatie	CA
696	Mainfreight	GV
697	Rhenus Logistics	GV
698	Energiedirect.nl	EN
699	Nederrijn Schoonmaak	SM
700	CGI	DO
701	Cegeka	DG
702	Accenture	OA
703	Hofkens HIG	SM
704	ING Groep	CF
705	CROP	AC
706	Tibco	BI
707	Klarna	CM
708	Micro Focus	SE
709	Persist Global Wealth Management	PB
710	Houthoff	AN
711	Centric	DO
712	Bierman Advocaten	AN
713	Avanade	DO
714	abcnova	HV
715	Dutchlease	CL
716	MediaCom	MD
717	DB Reklame Services	MD
718	Page Executive	ES
719	TMF Group	AC
720	Dros Schoonmaakdiensten	SM
721	Bleckmann	FU
722	Qconcepts	AC
723	AB Groep (w.o. AB Oost, AB Vakwerk, AB Werkt)	UD
724	MetrixLab	DM
725	VX Company	DO
726	Hosted.nl	HO
727	a.s.r.	PS
728	BDO	SG
729	KPN	HO
730	Visser Projecten	KI
731	Jungle Minds	IB
732	Tankpas.nl	LT
733	USG Professionals	UD
734	One.com	HO
735	VCK Travel	ZR
736	Team ITG	DM
737	Mazars	AC
738	Colt Technology Services	NE
739	Fightclub (vh The Communication Company)	CA
740	Dolmans Schoonmaak Diensten	SM
741	Simon-Kucher & Partners	SA
742	Capgemini	SE
743	Wunderman Thompson Amsterdam	CA
744	Projectservice Zuidwest	KI
745	AKD Benelux Lawyers	AN
746	NTI	OT
747	Informatica	SE
748	Ictivity	DG
749	EasyJet	LV
750	Van Oers AC & Advies	AC
751	NLE	EN
752	Luba	WS
753	Bakkenist	OA
754	Solvinity	CD



RESULTATEN

Rank	Bedrijf		Rank	Bedrijf		Rank	Bedrijf		Rank	Bedrijf	
755	NR6	CA	820	RoutIT	NE	878	USG professionals	WS	942	De Klop Facility Group	SM
756	Ordina	DM	821	Cernet	HO	879	PKF Wallast	FA	943	GITP Interim Management	IM
757	Hage Hosting	HO	822	Qlik	BI	880	Hermans & Schuttevaer		944	Basis Bedrijfshuisvesting	HV
758	IBO Business School	TO	823	ilionx	BI		Notarissen	AN	945	OGD ict-diensten	DO
759	Kingcanary	EM	824	BT Global Services	MO	881	Nauta Dutilh	FA	946	PwC	SE
760	Admitter	DM	825	International Card		882	Enreach (vh Voiceworks)	NE	947	Timing	WS
761	BMC Software	DG		Services (ICS)	CM	883	Cyso	HO	948	Schoonster	SM
762	NCOI Opleidingen	OT	826	XPO Logistics	GV	884	Travel Leaders	ZR	949	Odin Groep	BO
763	DIT Personeel	UD	827	HVG Law	AN	885	Havas Media	MD	950	Top of Minds	ES
764	Allianz Nederland Groep	PS	828	Equinix	DA	886	Juniper Networks	SE	951	MAIN Energie	EN
765	Innova Energie	EN	829	BDO	CF	887	SkillsTown	TO	952	Centraal Beheer APF	PS
766	MVGM Bedrijfsmakelaars	HV	830	Vandebon	LT	888	Arriva	PV	953	Axians	BO
767	N&N Partners	KI	831	Quaestus Executive		889	EY	RM	954	Mercuri Urval	WS
768	Van Doorne	AN		Leadership	ES	890	Deloitte	CF	955	The Social Selling	
769	Ordina	CD	832	Verdonck, Klooster		891	ConQuaestor	IM		Company	SA
770	Gartner	DG		& Associates	OA	892	UM	MD	956	Detron	SE
771	DELTA Fiber	NE	833	NIVE Opleidingen	TO	893	Ad Borrenbergs	KI	957	Gartner	HR
772	EIFFEL	IM	834	MB Schoonmaak	SM	894	PwC	CF	958	Robert Walters	HA
773	LTP	HR	835	Resources Global		895	MeMo2	MD	959	Broadcom Netherlands	DG
774	AFAS	CR		Professionals (RGP)	IM	896	Müller Fresh Foods Logistics	GV	960	Great Place To Work	OA
775	SLTN Inter Access	CD	836	Saba Lumesse	HS	897	Allianz Direct (vh AllSecur)	VE	961	Vijfhart IT-opleidingen	OT
776	TNT	FU	837	Korn Ferry	HA	898	PKF Wallast	AC	962	GGN	CI
777	Kuehne + Nagel	GV	838	Yuki	FS	899	OTYS	HS	963	Flynth	FA
778	Sogeti	BO	839	TwynstraGudde	SL	900	Rotra	GV	964	Simac ICT	BO
779	iXL hosting	HO	840	MissPublicity	CA	901	Bird & Bird	AN	965	Berenschot	SG
780	IG&H Consulting & Interim	OA	841	Avanade	DG	902	Baker McKenzie	FA	966	Wepublic	CA
781	Novon Schoonmaak	SM	842	Handpicked Agencies		903	InShared	VE	967	In Person	UD
782	Banka Media	CA		(o.a. Bluebird Day,		904	FedEx	FU	968	Visa	CM
783	Adbeco	AC		Fingerspitz, Boldly)	DM	905	Comenius	TO	969	BSN (Business School	
784	AA Lease	CL	843	DataCT	HO	906	Solved	HV		Nederland)	TO
785	Silvasoft	FS	844	BNP Paribas	FI	907	Atos	BI	970	Korn Ferry	WS
786	Oranjeboorch		845	KroeseWevers	FA	908	Grant Thornton	FA	971	Zanders	CF
	Bedrijfsmakelaars	HV	846	RTL Nederland	EM	909	Agfa-Gevaert	HK	972	UPS Nederland	FU
787	BCW Netherlands	CA	847	T-Systems	BO	910	Events in Business	EM	973	Schipper	FA
788	ISM eCompany	DM	848	Leeuwendaal	HR	911	Countus	AC	974	American Express (Amex)	CM
789	Archetype	CA	849	Timing	UD	912	Rijnconsult	OA	975	Creative Media Network	DM
790	BarentsKrans	AN	850	Atradius	CI	913	Dirkzwager legal & tax	AN	976	COG Makelaars	HV
791	JLL	HV	851	MediaMonks	MA	914	Domeinwinkel	HO	977	Cimsolutions	DG
792	Fritom Group	GV	852	Today	CA	915	Mirabeau	IB	978	NIBC Holding	FI
793	Conscia	NE	853	BDO	DC	916	Avensus	BO	979	PwC	RM
794	BNP Paribas	EL	854	DAS	VE	917	Quint	OA	980	SNS Bank	CF
795	Lukkien	IB	855	IQ Events	EM	918	Gupta Strategists	SG	981	Tata Consultancy Services	DG
796	Infosys	DG	856	Zoho	CR	919	Zwitserleven	PS	982	Schaekel & Partners	IM
797	Toshiba	HK	857	Dell Technologies	BO	920	Reaal	VE	983	Intrum Nederland	CI
798	Werk.nl	WS	858	Boston Consulting Group	SG	921	Simac	NE	984	OTTO Work Force	UD
799	Total Identity	MA	859	Macaw	DG	922	Koenen en Co	FA	985	Euler Hermes	CI
800	Euroforum	TO	860	EW Facility Services	SM	923	Accenture Song	TO	986	Ovide	CA
801	Gracious	MA	861	Byte	HO	924	TNO	SL	987	8samhoud	SG
802	Qatar Airways	LV	862	BearingPoint	OA	925	IMK Opleidingen	TO	988	Harvey Nash	WS
803	Mastercard	CM	863	Hill + Knowlton Strategies	CA	926	Deloitte	BI	989	8samhoud	HA
804	Econocom	EL	864	B&C Projects	KI	927	Oracle	CD	990	PerfectView	CR
805	DenkProducties	TO	865	Robert Walters	ES	928	Loyalis	VE	991	Van Lanschot	PB
806	Unica ICT Solutions	BO	866	BDO	RM	929	VLS Groep	SM	992	ASN	CM
807	4NG	IB	867	LG	HK	930	Heidrick & Struggles	ES	993	SERIS security	BV
808	Kennedy Van der Laan	AN	868	Kadaster	BI	931	Luba	UD	994	CROP	FA
809	Amazon Web Services	ST	869	AT Kearney	SG	932	Simac ICT	DG	995	HSO Schoonmaakservice	SM
810	Dept	IB	870	Payroll Select	UD	933	Actief werkt!	UD	996	Atalian (Visschedijk)	SM
811	Hosting.eu	HO	871	Sogeti	BI	934	Prolance	KI	997	DPD	FU
812	AT Osborne	OA	872	Alex van Groningen	TO	935	IBM	SL	998	Deutsche Leasing	
813	Ordina	DG	873	HECTAS Facility Services	SM	936	Ordina	IB		Nederland	EL
814	PiCompany	HR	874	Raggers	SM	937	Hubspot	CR	999	De Staffing Groep	DO
815	Mercuri Urval	ES	875	Ans de Wijn		938	Total Gas & Power		1000	Colliers International	HV
816	LOI	OT		Bedrijfshuisvesting	HV		Nederland	EN			
817	Studentenchauffeurs.nl	PV	876	Lexence advocaten		939	Huawei	SE			
818	Allianz Nederland Groep	VE		& notarissen	AN	940	Starcom	MD			
819	Collin Crowdfund	FI	877	Capgemini	DC	941	Konica Minolta	HK			

The logo features a white circle with a green border. Inside the circle, the text 'MT1000' is in a large, bold, black sans-serif font, with a green diagonal bar to its left. Below it, the words 'Service' and 'Champions' are stacked in a smaller, bold, black sans-serif font.

MT1000 Service Champions

De beste dienstverleners per categorie

De dienstverleners uit de MT1000 zijn actief in zeer uiteenlopende vakgebieden. MT zet de uitblinkers op een rij: wie worden in elk van de 60 categorieën aangemerkt als beste dienstverleners door de beslissers met wie ze zakendoen?

Categorie (cat.)	Service Champion
Aanbieders van ICT-netwerken	KPN
Aanbieders van mobiele data en telefonie	KPN
Accountancy	KPMG
Advies en beheer bedrijfspandvesting	NL Real Estate
Advocatuur en Notariaat	JPR Advocaten
Beveiliging	Profi-Sec Beveiliging
Business intelligence en Data	IBM
Cashmanagement en Betalingsverkeer	iDEAL (Currence)
Catering	Maison van den Boer
Cloudcomputing en -opslag	Microsoft
Communicatieadvies	effectgroep*
Corporate finance	KPMG
Credit management, factoring en incasso	coeo Incasso
CRM-software	Adobe
Datacenters	KPN Datacenters
Data compliance	Deloitte
Digital consulting	IBM
Digital marketing en E-commerce	Buckaroo
Drukkerijen en drukwerksservices	Print.com
Energie	Eneco
Equipment lease	ING Lease
Eventmarketing	effectgroep*
Executive search	Whyz Executive Search
Financiële software	AFAS
Financiering	Rabobank
Fiscaal advies	Alfa Accountants & Adviseurs
Fulfilment	PostNL
Goederenvervoer	St vd Brink
Hardware en Kantoortechnologie	Apple

Categorie (cat.)	Service Champion
Hosting	Strato
HR software	AFAS
HR-advies	Yacht
HR-assessment	Schouten & Nelissen
ICT Detachering en Outsourcing	Sogeti
Interim management	Steens & Partners Freelance Finance Professionals
Internetbureaus	Fabrique
IT Beheer en Onderhoud	VMware
IT Security	Cisco
IT Storage	Microsoft
IT-opleidingen en -training	Microsoft
Kantoorinrichting	GZ OfficeXperience
Laad- en tankpasexploitanten	TravelCard
Luchtvaartmaatschappijen	KLM
Marketingadvies	Simon-Kucher & Partners
Media-advies	STROOM
Organisatieadvies	House of Performance
Pensioenen	ABN AMRO
Personenvervoer	DVG Personenvervoer
Private banking - wealthmanagement	Rabobank Private Banking
Risk management	ABN AMRO
Salesadvies en -training	Sales Improvement Group
Schoonmaak	Asito
Strategieadvies	Turner Strategie-Executie
Supply chain en logistiek	Supply Value
Trainingen en Opleidingen	Nyenrode Business Universiteit
Uitzendbureaus en Detacheerders	Randstad
Verzekeringen	Zilveren Kruis
Werving en selectie	Randstad
Zakelijke mobiliteit (o.a. leasemaatschappijen)	Athlon
Zakelijke Reisbureaus	KLM



Jouw whitepaper onder de aandacht

van startups, scaleups
en grownups

mt/sprout
next generation business





RESULTATEN

MT1000

Alle categorieën

- ▷ Advies en Consultancy
- ▷ Digitale dienstverlening
- ▷ Financiële dienstverlening
- ▷ HR dienstverlening
- ▷ Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

Zie ook
Business Stories
pagina 98

Advocatuur en notariaat

AN

Het gaat relatief goed met de advocatuur en notariaat, al hadden de tienduizenden advocaten en hun notariële broeders minder last van corona dan veel andere dienstverleners, wat het herstel in hun markt minder spectaculair maakt.

De fusie- en overnamepraktijk kwam weer behoorlijk op gang, de groei in aantallen werknemers is vooral bij de middelgrote kantoren goed zichtbaar - de top bleef goeddeels hetzelfde. Toch zal op termijn het tekort aan arbeidskrachten ook de advocatuur onder druk zetten. Behalve hbo-juristen is er geen talentpool beschikbaar die snel is om te scholen zodra het arbeidstekort echt nijpend wordt. Wat dat betreft is de digitalisering straks misschien eerder een zegen dan een bedreiging. Legal tech zorgt dat eenvoudiger werk efficiënter kan worden afgehandeld. Klanten hebben dat natuurlijk ook door en vragen inmiddels om meer transparantie en alternatieve prijsafspraken, zoals fixed prices, abonnementen en zelfs freemiums, waarbij het basisproduct gratis is maar je betaalt voor alle extra services.

Top 10

- 01 JPR Advocaten
- 02 Van Benthem & Keulen
- 03 Actus Notarissen
- 04 Allen & Overy
- 05 Clifford Chance
- 06 Stibbe
- 07 Banning Advocaten
- 08 Nysingh
- 09 NautaDutilh
- 10 Loyens & Loeff

Runner-up

- 01 Pels Rijcken
- 02 Baker McKenzie
- 03 Trip Advocaten & Notarissen
- 04 Houthoff
- 05 Bierman Advocaten
- 06 AKD Benelux Lawyers
- 07 Van Doorne
- 08 BarentsKrans
- 09 Kennedy Van der Laan
- 10 HVG Law
- 11 Lexence advocaten & notarissen
- 12 Hermans & Schuttevaer Notarissen
- 13 Bird & Bird
- 14 Dirkzwager legal & tax

NPS

- 01 JPR Advocaten
- 02 Van Benthem & Keulen
- 03 Actus Notarissen
- 04 Trip Advocaten & Notarissen
- 05 Nysingh
- 06 Stibbe
- 07 Allen & Overy
- 08 Loyens & Loeff
- 09 NautaDutilh
- 10 AKD Benelux Lawyers
- 11 Banning Advocaten



RESULTATEN

12	Clifford Chance	
13	Bierman Advocaten	
14	Dirkzwager legal & tax	
15	Kennedy Van der Laan	
16	Lexence advocaten & notarissen	
17	Baker McKenzie	
18	Pels Rijcken	
19	Bird & Bird	
20	HVG Law	
21	Hermans & Schuttevaer Notarissen	
22	Houthoff	
23	Van Doorne	
24	BarentsKrans	

Klantgerichtheid

JPR Advocaten	★★★★
Van Benthem & Keulen	★★★★
Stibbe	★★★★
Clifford Chance	★★★★
Allen & Overy	★★★★
Pels Rijcken	★★★★
Houthoff	★★★★
Actus Notarissen	★★★★
Banning Advocaten	★★★★
Hermans & Schuttevaer Notarissen	★★★★
Lexence advocaten & notarissen	★★★★
Van Doorne	★★★★
Baker McKenzie	★★★★
BarentsKrans	★★★★
HVG Law	★★★★
Nysingh	★★★★
Bierman Advocaten	★★★★
NautaDutilh	★★★★
Bird & Bird	★★★★
Loyens & Loeff	★★★★
Kennedy Van der Laan	★★★★
AKD Benelux Lawyers	★★★★
Dirkzwager legal & tax	★★★★
Trip Advocaten & Notarissen	★★★★

Productleiderschap

JPR Advocaten	★★★★
Van Benthem & Keulen	★★★★
Clifford Chance	★★★★
Allen & Overy	★★★★
Banning Advocaten	★★★★
Actus Notarissen	★★★★
Houthoff	★★★★
BarentsKrans	★★★★
Van Doorne	★★★★
Pels Rijcken	★★★★
Baker McKenzie	★★★★
HVG Law	★★★★

Stibbe	★★★
NautaDutilh	★★★
Loyens & Loeff	★★★
Bierman Advocaten	★★★
AKD Benelux Lawyers	★★★
Kennedy Van der Laan	★★★
Hermans & Schuttevaer Notarissen	★★★
Dirkzwager legal & tax	★★★
Nysingh	★★★
Lexence advocaten & notarissen	★★★
Trip Advocaten & Notarissen	★★★
Bird & Bird	★★★

Excellente uitvoering

Van Benthem & Keulen	★★★★
JPR Advocaten	★★★★
Actus Notarissen	★★★★
Nysingh	★★★★
Baker McKenzie	★★★★
Banning Advocaten	★★★★
NautaDutilh	★★★★
Allen & Overy	★★★★
BarentsKrans	★★★★
Clifford Chance	★★★★
Loyens & Loeff	★★★★
Trip Advocaten & Notarissen	★★★★
Pels Rijcken	★★★★
Stibbe	★★★★
Van Doorne	★★★★
Bierman Advocaten	★★★★
Kennedy Van der Laan	★★★★
AKD Benelux Lawyers	★★★★
Houthoff	★★★★
Bird & Bird	★★★★
HVG Law	★★★★
Lexence advocaten & notarissen	★★★★
Hermans & Schuttevaer Notarissen	★★★★
Dirkzwager legal & tax	★★★★



18.108

advocaten stonden
ingeschreven aan
de Nederlandse balie
op 1 januari 2022

Advies en Consultancy

Eventmarketing

EM

Met afstand zal de eventbranche de grootste comeback beleven van alle zakelijk dienstverleners.

Tot begin 2022 kon er nauwelijks iets, inmiddels is er een enorme inhaalslag gaande. Van die rollercoaster hebben de organisatoren wel geleerd: er ligt altijd een plan B klaar voor het geval de boel weer op slot moet. Microevents zijn ook een reactie op corona: meerdere kleine evenementen, verdeeld over een periode in plaats van één groot evenement lijkt de toekomst te worden. Trends op de langere termijn zijn festivalisering, ofwel de opmars van congressivals, en de wens van klanten om een event op te nemen in een marketingmix van andere communicatiemiddelen. Wat online events aangaat, zal het metaverse zich nog flink moeten ontwikkelen, voordat dat een compleet alternatief biedt voor een fysieke (netwerk)belevens.

Top 7

- 01 effectgroep*
- 02 Louder. brand activation
- 03 Stage Events
(onderdeel Stage Entertainment)
- 04 Kingcanary
- 05 RTL Nederland
- 06 IQ Events
- 07 Events in Business

NPS

- 01 effectgroep*
- 02 Stage Events
(onderdeel Stage Entertainment)
- 03 Kingcanary
- 04 IQ Events
- 05 Louder. brand activation
- 06 Events in Business
- 07 RTL Nederland

Klantgerichtheid

effectgroep*	★★★★
Louder. brand activation	★★★★
Kingcanary	★★★
RTL Nederland	★★★
Stage Events (onderdeel Stage Entertainment)	★★★
Events in Business	★★★
IQ Events	★★★

Productleiderschap

effectgroep*	★★★★★
Louder. brand activation	★★★★
Stage Events (onderdeel Stage Entertainment)	★★★★
IQ Events	★★★
RTL Nederland	★★★
Events in Business	★★★
Kingcanary	★★★

Excellente uitvoering

effectgroep*	★★★★
Louder. brand activation	★★★★
Stage Events (onderdeel Stage Entertainment)	★★★
Kingcanary	★★★
RTL Nederland	★★★
IQ Events	★★★
Events in Business	★★★



131.000

communicatie-
professionals
telt Nederland



RESULTATEN

Interim- management



Interim-managementbureaus werken in een competitieve markt, maar blijven doorgroeien in zowel omzet als gemiddelde uurtarieven.

Dat blijkt uit onderzoek van brancheclub Raad voor Interim Management. Vaak versterken de bureaus hun positie door niet alleen interim-managers te bemiddelen, maar die dienst ook te combineren met executive search. Een belangrijke trend lijkt dat de managers steeds vaker geneigd zijn naar een vaste baan over te stappen. Dat hoeft niet altijd een verlies te zijn: de interimmer van vandaag is de opdrachtgever van morgen. Om interim-managers te blijven binden en boeien zijn professionalisering en scholing steeds belangrijker voor de bureaus. Zo zitten ook aan de wurgende krapte op de arbeidsmarkt twee kanten: de druk neemt toe om de juiste kandidaat te kunnen leveren, maar klanten leunen sterker dan ooit op de interim-bureaus omdat een zoektocht op LinkedIn kansloos lijkt.

Top 10

- 01 Steens & Partners Freelance Finance Professionals
- 02 Randstad Interim
- 03 Capgemini
- 04 Yacht

- 05 Novisource
- 06 TwynstraGudde
- 07 Rijnconsult
- 08 BLMC
- 09 BMC
- 10 EY VODW

Runner-up

- 01 IG&H Consulting & Interim
- 02 Boer & Croon
- 03 Berenschot Interim Management
- 04 AT Osborne
- 05 The Executive Network
- 06 Turner Strategie-Executie
- 07 DPA
- 08 EIFFEL
- 09 Resources Global Professionals (RGP)
- 10 ConQuaestor
- 11 GITP Interim Management
- 12 Schaekel & Partners

NPS

- 01 Steens & Partners Freelance Finance Professionals
- 02 Capgemini
- 03 Randstad Interim
- 04 Novisource
- 05 Yacht
- 06 TwynstraGudde
- 07 BMC
- 08 EY VODW
- 09 IG&H Consulting & Interim
- 10 Berenschot Interim Management
- 11 Rijnconsult
- 12 Boer & Croon
- 13 BLMC
- 14 The Executive Network
- 15 DPA
- 16 AT Osborne
- 17 Turner Strategie-Executie
- 18 Resources Global Professionals (RGP)
- 19 EIFFEL
- 20 ConQuaestor
- 21 GITP Interim Management
- 22 Schaekel & Partners

Advies en Consultancy

Klantgerichtheid

Steens & Partners Freelance	
Finance Professionals	★★★★
Randstad Interim	★★★★
Capgemini	★★★★
IG&H Consulting & Interim	★★★★
Novisource	★★★★
Yacht	★★★★
Rijnconsult	★★★★
BLMC	★★★★
TwynstraGudde	★★★
The Executive Network	★★★
ConQuaestor	★★★
BMC	★★★
EY VODW	★★★
Berenschot Interim Management	★★★
Boer & Croon	★★★
AT Osborne	★★★
Turner Strategie-Executie	★★★
DPA	★★★
EIFFEL	★★★
Schaekel & Partners	★★★
GITP Interim Management	★★★
Resources Global Professionals (RGP)	★★★

Productleiderschap

Steens & Partners Freelance	
Finance Professionals	★★★★★
Capgemini	★★★★
Randstad Interim	★★★★
BLMC	★★★★
TwynstraGudde	★★★★
Turner Strategie-Executie	★★★★
BMC	★★★★
EY VODW	★★★★
IG&H Consulting & Interim	★★★★
Yacht	★★★★
AT Osborne	★★★★
Novisource	★★★★
Rijnconsult	★★★★
The Executive Network	★★★★
Boer & Croon	★★★
GITP Interim Management	★★★
Berenschot Interim Management	★★★
EIFFEL	★★★
DPA	★★★
Resources Global Professionals (RGP)	★★★
Schaekel & Partners	★★★
ConQuaestor	★★★

Excellente uitvoering

Steens & Partners Freelance	
Finance Professionals	★★★★
Randstad Interim	★★★★
Rijnconsult	★★★★
Capgemini	★★★★
TwynstraGudde	★★★★
BLMC	★★★★
Yacht	★★★★
BMC	★★★★
DPA	★★★★
AT Osborne	★★★★
Boer & Croon	★★★
EY VODW	★★★
Novisource	★★★
Berenschot Interim Management	★★★
The Executive Network	★★★
Turner Strategie-Executie	★★★
EIFFEL	★★★
Resources Global Professionals (RGP)	★★★
IG&H Consulting & Interim	★★★
ConQuaestor	★★★
GITP Interim Management	★★★
Schaekel & Partners	★★★

Media-advies

MD

Media-adviesbureaus zijn experts in de inkoop van mediaruimte en de inzet van het juiste medium voor de juiste doelgroep.

Dat vak wordt steeds uitdagender door de opkomst van nieuwe digitale media, die voor een flinke versplintering zorgt. Naast sociale media is digitale buiten-reclame bijvoorbeeld aan een opmars bezig. Het zal binnenkort de traditionele billboards voorbijgaan. Online blijft zorgen voor een groei van de totale mediabestedingen, met nog steeds de grootste budgetten voor tv, gevolgd door online en de dagbladen. Opmerkelijk genoeg spreken de mediaplanners van mediaschaarste: de vraag naar advertentieruimte is groter dan het aanbod,



RESULTATEN

mede dankzij nieuwe partijen als flitsbezorgers en online gokbedrijven die kapitalen besteden. En gebrek aan talent gaat natuurlijk ook niet aan de creatieve sector voorbij: digitalering moet helpen de interne processen te stroomlijnen, zodat mensen tijd vrijspelen om met hun creativiteit te woekeren.

Top 10

01 STROOM

02 MediaMonks

03 M2Media (a Candid company)

04 Abovo Media

05 Mindshare

06 ZIGT

07 MediaCom

08 DB Reklame Services

09 Havas Media

10 UM

22%

stegen de totale
mediabestedingen
in 2021, tot
€ 5,34 miljard

Runner-up

01 MeMo2

02 Starcom

NPS

01 STROOM

02 MediaMonks

03 Abovo Media

04 DB Reklame Services

05 M2Media (a Candid company)

06 Mindshare

07 ZIGT

08 MediaCom

09 UM

10 Starcom

11 MeMo2

12 Havas Media

Klantgerichtheid

MediaMonks ★★★★★

STROOM ★★★★★

M2Media (a Candid company) ★★★★★

ZIGT ★★★

Havas Media ★★★

Abovo Media ★★★

MediaCom ★★★

MeMo2 ★★★

Mindshare ★★★

DB Reklame Services ★★★

Starcom ★★★

UM ★★

Productleiderschap

STROOM ★★★★★

M2Media (a Candid company) ★★★★★

MediaMonks ★★★★★

Mindshare ★★★★★

MeMo2 ★★★★★

Abovo Media ★★★★★

MediaCom ★★★

UM ★★★

Havas Media ★★★

DB Reklame Services ★★★

Starcom ★★★

ZIGT ★★★

Excellente uitvoering

STROOM ★★★★★

MediaMonks ★★★★★

M2Media (a Candid company) ★★★★★

Abovo Media ★★★★★

ZIGT ★★★★★

Mindshare ★★★

Advies en Consultancy

MediaCom	★★★
UM	★★★
DB Reklame Services	★★★
Starcom	★★★
Havas Media	★★★
MeMo2	★★★

Organisatieadvies

OA

Een snel veranderende wereld zorgt voor nieuwe uitdagingen als cybersecurity, agile werken, duurzaamheid en digitale transformatie.

Goed voor de organisatieadviesbureaus die de mensen in huis hebben om de noodzakelijke veranderingen te begeleiden. Zo hard als in 2021 gaat het niet meer, maar organisatieadviesbureaus groeien dit en volgend jaar nog steeds goed door volgens de economen van de Rabobank. Voor 2023 houden die rekening met een plus van 5 procent. Met de slag om de arm dat de branche sterk conjunctuurgevoelig is: veel adviseurs worden ingeschakeld om een personeelstekort op te vullen. De vraag naar adviesdiensten veranderde de afgelopen jaren door digitale transformatietrajecten van klanten. Nieuwe toetreders zoals accountants en IT-consultancybureaus vergroten de concurrentie. Rabobank verwacht dat partijen zich steeds meer specialiseren om toegevoegde waarde te kunnen leveren. Kansrijke gebieden zijn duurzaamheid en data. Big Data, Internet of Things en blockchain zijn technologische ontwikkelingen die de markt hebben bereikt. Bedrijven hebben

behoefte aan advies hoe ze deze ontwikkelingen kunnen inzetten om nieuwe businessmodellen te creëren. De grotere bureaus spelen hier al op in.

Top 10

- 01 House of Performance
- 02 nlmt
- 03 Turner Strategie-Executie
- 04 Mobilee management & advies
- 05 Deloitte
- 06 KPMG
- 07 PwC Advisory
- 08 M&I Partners
- 09 TwynstraGudde
- 10 EIFFEL

Runner-up

- 01 BDO
- 02 Atos
- 03 EY
- 04 Ordina
- 05 Berenschot
- 06 CGI
- 07 Lean Consultancy Group
- 08 Capgemini
- 09 BMC Advies
- 10 Accenture
- 11 Bakkenist
- 12 IG&H Consulting & Interim
- 13 AT Osborne
- 14 Verdonck, Klooster & Associates
- 15 BearingPoint
- 16 Rijnconsult
- 17 Quint
- 18 Great Place To Work



RESULTATEN

NPS

01	Turner Strategie-Executie
02	Mobilee management & advies
03	House of Performance
04	nlmt
05	Deloitte
06	KPMG
07	PwC Advisory
08	M&I Partners
09	Berenschot
10	BDO
11	BMC Advies
12	TwynstraGudde
13	EIFFEL
14	CGI
15	Verdonck, Klooster & Associates
16	EY
17	Capgemini
18	Ordina
19	Atos
20	Lean Consultancy Group
21	AT Osborne
22	IG&H Consulting & Interim
23	Accenture
24	Bakkenist
25	Quint
26	Rijnconsult
27	BearingPoint
28	Great Place To Work

Klantgerichtheid

nlmt	★★★★
House of Performance	★★★★
Turner Strategie-Executie	★★★★
EIFFEL	★★★★
Deloitte	★★★★
M&I Partners	★★★★
KPMG	★★★
Atos	★★★
TwynstraGudde	★★★
PwC Advisory	★★★
BDO	★★★
EY	★★★
Lean Consultancy Group	★★★
CGI	★★★
Mobilee management & advies	★★★
Ordina	★★★
Accenture	★★★
AT Osborne	★★★
Capgemini	★★★
IG&H Consulting & Interim	★★★
Berenschot	★★★
Great Place To Work	★★★

Rijnconsult	★★★
BMC Advies	★★★
BearingPoint	★★★
Verdonck, Klooster & Associates	★★★
Bakkenist	★★★
Quint	★★★

Productleiderschap

House of Performance	★★★★
nlmt	★★★★
Turner Strategie-Executie	★★★★
Deloitte	★★★★
PwC Advisory	★★★★
M&I Partners	★★★★
KPMG	★★★★
Bakkenist	★★★★
Lean Consultancy Group	★★★★
Ordina	★★★★
Atos	★★★★
TwynstraGudde	★★★
EIFFEL	★★★
EY	★★★
BDO	★★★
IG&H Consulting & Interim	★★★
Capgemini	★★★
Accenture	★★★
Great Place To Work	★★★
BearingPoint	★★★
Berenschot	★★★
CGI	★★★
Mobilee management & advies	★★★
BMC Advies	★★★
Quint	★★★
AT Osborne	★★★
Rijnconsult	★★★
Verdonck, Klooster & Associates	★★★

Excellente uitvoering

Mobilee management & advies	★★★★★
nlmt	★★★★★
House of Performance	★★★★★
Turner Strategie-Executie	★★★★★
KPMG	★★★★★
Deloitte	★★★★★
TwynstraGudde	★★★★★
PwC Advisory	★★★★★
Berenschot	★★★★★
M&I Partners	★★★★★
EIFFEL	★★★★★
BDO	★★★★★
CGI	★★★★★
EY	★★★★★
Atos	★★★★★

Advies en Consultancy

“De lange termijn is concreter dan u denkt.”

Toekomstbestendig ondernemen is urgent. Niet alleen om de wereld leefbaar te houden. Maar ook om daarin relevant te blijven als onderneming. Met de komst van de Europese verplichting voor duurzaamheidsrapportage (de CSRD) is duurzaamheid niet langer vrijblijvend. Het gaat er nu niet meer om wat u kunt doen, maar om wat u moet doen. Welke stappen moet u nu nemen om uw lange termijn doelen te bereiken? Lees hier meer over op:

gt.nl/toekomstbestendig-ondernemen-csrd



Grant Thornton

Accountancy | Belastingen | Advies

© 2022 Grant Thornton Accountants en Adviseurs B.V. Alle rechten voorbehouden.



WE TAKE CARE OF YOU

Wij zorgen voor een veilige en warme omgeving.
Bij PROFI-SEC Security & Crowdmanagement geloven wij
in een ideale balans tussen veiligheid en gastvrijheid.

Een beleving die voor iedereen voelbaar is,
waardoor iedereen zich veilig en welkom voelt.



Lid worden
van onze familie?
Kijk op profi-sec.nl

PROFI-SEC
SECURITY & CROWDMANAGEMENT

info@profi-sec.nl
073 - 621 48 35



RESULTATEN

Lean Consultancy Group	★★★
Ordina	★★★
BMC Advies	★★★
Accenture	★★★
Capgemini	★★★
BearingPoint	★★★
Quint	★★★
Bakkenist	★★★
Rijnconsult	★★★
AT Osborne	★★★
Verdonck, Klooster & Associates	★★★
IG&H Consulting & Interim	★★★
Great Place To Work	★★★

OVERIGE

Communicatieadvies CA

01 effectgroep*
02 Advance Communications
03 Issuemakers
04 Dietz Strategie & Communicatie
05 Alfred
06 BOOM strategie en communicatie
07 Fightclub (vh The Communication Company)
08 Wunderman Thompson Amsterdam
09 NR6
10 Banka Media

Runner-up

01 BCW Netherlands
02 Archetype
03 MissPublicity
04 Today
05 Hill + Knowlton Strategies
06 Wepublic
07 Ovide

Marketingadvies MA

01 Simon-Kucher & Partners
02 Merkle
03 Total Identity
04 Gracious
05 MediaMonks

Salesadvies en -training SA

01 Sales Improvement Group
02 KPMG
03 RedFoxBlue
04 Capgemini
05 Deloitte
06 PwC
07 Accenture
08 SalesXeed
09 EY
10 Simon-Kucher & Partners

Runner-up

01 The Social Selling Company

Strategieadvies SG

01 Turner Strategie-Executie
02 KPMG
03 PwC Advisory
04 TwynstraGudde
05 Deloitte
06 nlmtg
07 EY
08 Ecorys
09 Atos
10 McKinsey & Company

Runner-up

01 Capgemini
02 Accenture
03 Andersson Elffers Felix
04 EY-Parthenon
05 BDO
06 Boston Consulting Group
07 AT Kearney
08 Gupta Strategists
09 Berenschot
10 &samhoud

Supply chain en logistiek SL

01 Supply Value
02 Deloitte
03 Capgemini
04 KPMG
05 TwynstraGudde
06 TNO
07 IBM

Advies en Consultancy

Digitale dienstverlening

Aanbieders van ICT-netwerken

NE

De aanbieders van ICT-netwerken zijn volop aan het werk aan de complete verglazing van het land.

Inmiddels beschikt de helft van de Nederlandse huishoudens over snel internet, maar glasvezelverbindingen lijken een prima middel om marktaandeel te veroveren op concurrenten, zodat de andere helft van Nederland rap zal volgen. Vooral Glaspoort, de joint-venture die KPN sloot met pensioen-belegger APG, maakt meters om klanten te winnen bij marktleider VodafoneZiggo. Inmiddels heeft toezichthouder ACM lagere tarieven afgedwongen voor derden die diensten willen aanbieden via het glasvezelnetwerk. De zakelijke markt is verdeeld over meer kleinere glasvezel-aanbieders, die samen een flink deel van de markt naar zich toe te trekken.



54%

van de Nederlandse
huishoudens beschikken
over internet van
100 Mbps of meer

bron: ACM

Top 10



01 KPN

02 IBM

03 Eurofiber

04 Dell Technologies

05 Cisco

06 BT Global Services

07 XS4ALL

08 VodafoneZiggo

09 Orange Business Services

10 T-Mobile

Runner-up

01 Nokia

02 AT&T

03 Atos

04 Ascom

05 SURFnet

06 HPE - Hewlett Packard Enterprise

07 Juniper Networks

08 Axians

09 Avaya

10 Tele2

11 Interxion

12 Verizon

13 Telindus

14 Fujitsu

15 Voys

16 Ericsson

17 Unica ICT Solutions

18 T-Systems

19 Colt Technology Services

20 DELTA Fiber

21 Conscia

22 RoutIT

23 Enreach (vh Voiceworks)

24 Simac

NPS

01	KPN
02	Cisco
03	BT Global Services
04	IBM
05	VodafoneZiggo
06	Eurofiber
07	Avaya
08	Dell Technologies
09	XS4ALL
10	T-Mobile
11	Ericsson
12	Fujitsu
13	Atos
14	Interxion
15	AT&T
16	Juniper Networks
17	Orange Business Services
18	Axians
19	Tele2
20	HPE - Hewlett Packard Enterprise
21	SURFnet
22	Nokia
23	Voys
24	Simac
25	Telindus
26	Colt Technology Services
27	DELTA Fiber
28	Ascom
29	Verizon
30	RoutIT
31	Conscia
32	Unica ICT Solutions
33	Enreach (vh Voiceworks)
34	T-Systems

Klantgerichtheid

IBM	★★★★
BT Global Services	★★★★
Ascom	★★★★
KPN	★★★★
Dell Technologies	★★★★
Eurofiber	★★★★
Nokia	★★★★
SURFnet	★★★★
XS4ALL	★★★★
Unica ICT Solutions	★★★★
VodafoneZiggo	★★★★
AT&T	★★★★
T-Systems	★★★★
T-Mobile	★★★★
Interxion	★★★
Atos	★★★

91%

van de bedrijven in
Nederland beschikte
in 2021 over snel
(30 Mps) internet

bron: CBS

Telindus	★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★
Cisco	★★★
Voys	★★★
Conscia	★★★
Orange Business Services	★★★
Juniper Networks	★★★
Axians	★★★
Verizon	★★★
Tele2	★★★
Avaya	★★★
Fujitsu	★★★
Enreach (vh Voiceworks)	★★★
RoutIT	★★★
Ericsson	★★★
DELTA Fiber	★★★
Colt Technology Services	★★★
Simac	★★★

Productleiderschap

Eurofiber	★★★★
IBM	★★★★
Nokia	★★★★
Dell Technologies	★★★★
Verizon	★★★★
KPN	★★★★
Orange Business Services	★★★★
Cisco	★★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★★
BT Global Services	★★★★
VodafoneZiggo	★★★★
XS4ALL	★★★★
Ascom	★★★★
AT&T	★★★★
Atos	★★★★

Digitale dienstverlening

Zie ook
Business Stories
pagina 98

T-Systems	★★★★
Axians	★★★★
Interxion	★★★★
Juniper Networks	★★★★
SURFnet	★★★★
T-Mobile	★★★★
Unica ICT Solutions	★★★★
Enreach (vh Voiceworks)	★★★★
Tele2	★★★★
Fujitsu	★★★★
Colt Technology Services	★★★★
Avaya	★★★
DELTA Fiber	★★★
Ericsson	★★★
Telindus	★★★
Voys	★★★
Conscia	★★★
RoutIT	★★★
Simac	★★★

Excellente uitvoering

KPN	★★★★
Cisco	★★★★
Dell Technologies	★★★★
Orange Business Services	★★★★
Eurofiber	★★★★
AT&T	★★★★
XS4ALL	★★★★
IBM	★★★★
Telindus	★★★★
Ascom	★★★★
VodafoneZiggo	★★★★
Atos	★★★★



463

exabyte (miljarden
gigabytes) aan data
produceert de mensheid
tegen 2025

T-Mobile	★★★★
BT Global Services	★★★★
SURFnet	★★★★
Axians	★★★★
Unica ICT Solutions	★★★★
Juniper Networks	★★★★
Tele2	★★★★
T-Systems	★★★★
Nokia	★★★★
Voys	★★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★★
Verizon	★★★
Fujitsu	★★★
RoutIT	★★★
Ericsson	★★★
Avaya	★★★
Conscia	★★★
Simac	★★★
Interxion	★★★
Colt Technology Services	★★★
DELTA Fiber	★★★
Enreach (vh Voiceworks)	★★★

Cloudcomputing en -opslag

CD

De ICT-sector groeit nog steeds gezond, waarbij de 'cloud' geen noviteit meer is, maar standaard.

Daarmee verandert ook de rol van cloud-serviceproviders. Dankzij de shift naar de digitale economie verwacht onderzoeksbureau IDC een jaarlijkse groei van bijna 13 procent t/m 2026 voor uitgaven aan cloud hard- en software en de services eromheen. Dominante aanbieders blijven Amazon, Microsoft en Google, die samen tweederde van een markt beheersen waarin dit jaar al wereldwijd 60 miljard dollar per kwartaal omging. In 2021 maakte 66 procent van de bedrijven met 10 of meer werkzame personen gebruik van betaalde clouddiensten. De meest



RESULTATEN

gebruikte clouddiensten zijn opslag van bestanden, hosting van databases van het bedrijf en e-mail. Internet of Things (apparaten of systemen die via een netwerk aan elkaar verbonden zijn, vaak aangeduid met het voorvoegsel 'smart' of 'slim'), werd door 20 procent van de bedrijven toegepast in 2021.

Top 10

- 01 Microsoft
- 02 Amazon Web Services
- 03 IBM
- 04 KPN
- 05 Google
- 06 Centric
- 07 Citrix
- 08 AFAS
- 09 VodafoneZiggo
- 10 Atos

Runner-up

- 01 T-Systems
- 02 Accenture
- 03 Sogeti
- 04 Proact
- 05 Solvinity
- 06 Ordina
- 07 SLTN Inter Access
- 08 Oracle

NPS

- 01 Microsoft
- 02 VodafoneZiggo
- 03 Amazon Web Services
- 04 IBM
- 05 Google

- 06 AFAS
- 07 Citrix
- 08 Accenture
- 09 KPN
- 10 Centric
- 11 Atos
- 12 T-Systems
- 13 SLTN Inter Access
- 14 Sogeti
- 15 Proact
- 16 Ordina
- 17 Solvinity
- 18 Oracle

Klantgerichtheid

Amazon Web Services	★★★★
KPN	★★★★
Microsoft	★★★★
Centric	★★★★
Accenture	★★★★
Sogeti	★★★★
Atos	★★★★
AFAS	★★★★
IBM	★★★★
T-Systems	★★★★
Citrix	★★★★
Ordina	★★★★
Solvinity	★★★★
Proact	★★★★
SLTN Inter Access	★★★★
Google	★★★★
Oracle	★★★★
VodafoneZiggo	★★★★

Productleiderschap

Microsoft	★★★★
Amazon Web Services	★★★★
Centric	★★★★
Citrix	★★★★
Proact	★★★★
T-Systems	★★★★
KPN	★★★★
IBM	★★★★
Oracle	★★★★
Atos	★★★★
Sogeti	★★★★
Solvinity	★★★★
AFAS	★★★★
SLTN Inter Access	★★★★
Google	★★★★
Ordina	★★★★
Accenture	★★★★
VodafoneZiggo	★★★★

Digitale dienstverlening

Excellente uitvoering

Microsoft	★★★★
Google	★★★★
KPN	★★★★
VodafoneZiggo	★★★★
Amazon Web Services	★★★★
Centric	★★★★
IBM	★★★★
T-Systems	★★★★
Atos	★★★
AFAS	★★★
Solvinity	★★★
Ordina	★★★
Accenture	★★★
Proact	★★★
Citrix	★★★
Sogeti	★★★
SLTN Inter Access	★★★
Oracle	★★★

CRM-software

CR

CRM (Customer Relationship Management) is gegroeid van een handige tool voor sales of klantcontact tot een applicatie die steeds meer bedrijfsprocessen aanstuurt.

Artificial Intelligence (AI) ofwel kunstmatig intelligentie systemen zijn inmiddels realiteit in CRM. Het werken met CRM-software wordt steeds prettiger en toegankelijker voor een bredere groep medewerkers. Onder de motorkap staat de ontwikkeling van de techniek niet stil: de komende jaren zal CRM een platform blijken waarmee steeds meer klantprocessen kunnen worden geanalyseerd en geautomatiseerd. Zo wordt een betere klantenservice gecombineerd met lagere operationele kosten, is de hoop en verwachting. Dat de klant steeds meer gewend raakt aan self service, helpt daarbij. ntussen kijkt de

toezichthouder steeds nadrukkelijker hoe persoonsdata goed beschermd blijven binnen een organisatie.

Top 10

- 01 Adobe
- 02 Microsoft Dynamics 365
- 03 Salesforce
- 04 Zendesk
- 05 SAP
- 06 Exact
- 07 AFAS
- 08 Zoho
- 09 Hubspot
- 10 PerfectView

NPS

- 01 Microsoft Dynamics 365
- 02 Adobe
- 03 Exact
- 04 Salesforce
- 05 SAP
- 06 Zendesk
- 07 AFAS
- 08 Hubspot
- 09 Zoho
- 10 PerfectView

Klantgerichtheid

Zendesk	★★★★
Salesforce	★★★
Adobe	★★★★
Microsoft Dynamics 365	★★★
SAP	★★★
Exact	★★★
Zoho	★★★
PerfectView	★★★
Hubspot	★★★
AFAS	★★★



RESULTATEN

Productleiderschap

Adobe	★★★★
Salesforce	★★★★
Microsoft Dynamics 365	★★★★
SAP	★★★★
Zendesk	★★★★
Exact	★★★★
Zoho	★★★★
AFAS	★★★★
PerfectView	★★★★
Hubspot	★★★★

Excellente uitvoering

Microsoft Dynamics 365	★★★★
Adobe	★★★★
Salesforce	★★★★
SAP	★★★★
Zendesk	★★★★
Exact	★★★★
Zoho	★★★★
AFAS	★★★★
Hubspot	★★★★
PerfectView	★★★★

Digital consulting DG

Nederland investeert veel in IT-projecten die de digitale transitie aanjagen. Maar ook de toegenomen cyberdreiging zorgt voor extra en nieuwe vraag.

Volgens de economen van ING zakken de 'corona-effecten' iets weg, waardoor de groeipiek van 2021 niet meer wordt geëvenaard. Het is vooral het personeelstekort dat een rem zet op de groei. Verwacht daarom ook de komende jaren meer acquisities in de branche, als alternatief voor autonome groei. De meest strategisch adviserende digital consultingbedrijven zullen het druk hebben met AI, data analytics en de mogelijkheden om administratieve taken verder te automatiseren middels RPA (Robotic Process Automation). Aan de

groei van de IT-outsourcingmarkt komt voorlopig geen eind. Uit onderzoek van Quint en onderzoeksbureau Whitelane blijkt dat bijna de helft van de grote Nederlands organisaties van plan is de komende twee jaar meer IT-diensten uit te besteden.

Top 10

01 IBM

02 KPMG

03 Xebia

04 Cisco

05 Deloitte

06 KPN

07 ilionx

08 Centric

09 PwC

10 Siemens

Runner-up

01	HPE - Hewlett Packard Enterprise
02	Detron
03	Conclusion
04	Accenture
05	Oracle
06	CGI
07	Legian
08	Atos
09	Capgemini
10	Axians
11	Cegeka
12	Ictivity
13	BMC Software
14	Gartner
15	Infosys
16	Ordina
17	Avanade

Digitale dienstverlening



8,6%
 hoger dan een jaar
 eerder lag de omzet van
 IT-dienstverleners in
 Q2 van 2022
 bron: CBS

18	Macaw
19	Simac ICT
20	Broadcom Netherlands
21	Cimsolutions
22	Tata Consultancy Services

NPS

01	IBM
02	KPMG
03	Cisco
04	KPN
05	Deloitte
06	PwC
07	Xebia
08	Siemens
09	Detron
10	Conclusion
11	Gartner
12	HPE - Hewlett Packard Enterprise
13	Centric
14	CGI
15	Capgemini
16	Ictivity
17	ilionx
18	Accenture
19	Oracle
20	Atos
21	Axians
22	BMC Software
23	Ordina
24	Cegeka
25	Tata Consultancy Services
26	Macaw
27	Cimsolutions
28	Infosys
29	Simac ICT
30	Legian

31	Avanade
32	Broadcom Netherlands

Klantgerichtheid

Xebia	★★★★
IBM	★★★★
KPMG	★★★★
Deloitte	★★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★★
KPN	★★★★
Legian	★★★
CGI	★★★
Cisco	★★★
ilionx	★★★
Centric	★★★
Accenture	★★★
Atos	★★★
Cegeka	★★★
PwC	★★★
Siemens	★★★
Capgemini	★★★
Conclusion	★★★
Oracle	★★★
Macaw	★★★
Broadcom Netherlands	★★★
Axians	★★★
Detron	★★★
BMC Software	★★★
Ictivity	★★★
Ordina	★★★
Infosys	★★★
Gartner	★★★
Simac ICT	★★★
Avanade	★★★
Tata Consultancy Services	★★★
Cimsolutions	★★★

Productleiderschap

IBM	★★★★
Xebia	★★★★
KPMG	★★★★
Cisco	★★★★
ilionx	★★★★
Oracle	★★★★
Legian	★★★★
Axians	★★★★
Siemens	★★★★
Centric	★★★★
KPN	★★★★
Infosys	★★★★
Accenture	★★★★
Deloitte	★★★★
Avanade	★★★



RESULTATEN

PwC	★★★★
Conclusion	★★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★★
Cegeka	★★★★
Atos	★★★★
BMC Software	★★★★
CGI	★★★★
Ordina	★★★★
Gartner	★★★★
Capgemini	★★★★
Simac ICT	★★★★
Ictivity	★★★★
Macaw	★★★★
Detron	★★★★
Tata Consultancy Services	★★★★
Cimsolutions	★★★★
Broadcom Netherlands	★★★★

Excellente uitvoering

IBM	★★★★
Xebia	★★★★
Cisco	★★★★
KPMG	★★★★
Deloitte	★★★★
Detron	★★★★
Legian	★★★★
ilionx	★★★★
Centric	★★★★
KPN	★★★★
PwC	★★★★
Avanade	★★★★
Siemens	★★★★
Accenture	★★★★
Atos	★★★★
Conclusion	★★★★
Cegeka	★★★★
Capgemini	★★★★
Infosys	★★★★



15%

van de facturen werd in 2020 via e-facturatie verstuurd. De zorg was koploper met 41%

bron: CBS

Oracle	★★★★
CGI	★★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★★
Macaw	★★★★
Axians	★★★★
BMC Software	★★★★
Ictivity	★★★★
Ordina	★★★★
Broadcom Netherlands	★★★★
Cimsolutions	★★★★
Simac ICT	★★★★
Gartner	★★★★
Tata Consultancy Services	★★★★

Financiële software

FS

Er is weinig software die in zo goed als elk bedrijf opduikt. Het maakt de markt voor boekhoudsoftware tot een dynamische.

Aanbieders hebben de omslag naar de cloud al een tijd geleden gemaakt, inclusief verdienmodel op basis van gebruik in plaats van aantal pakketten. De consolidatie in de markt blijft voortduren. Voor gebruikers betekent de flinke concurrentie dat ze worden bediend met innovatie. Dankzij AI kunnen steeds meer handelingen worden geautomatiseerd, en de 'boekhouding' kan via de cloud aan steeds meer andere bedrijfssoftware worden gekoppeld. Zo sluiten planning, projectmanagement en het versturen van facturen efficiënter aan op de cijfermatige verantwoording. Het elektronisch factureren - niet te verwarren met het verzenden van een Pdf-factuur - is al jaren in ontwikkeling. Tot nu toe is e-facturatie alleen verplicht door de rijksoverheid, maar lagere overheden zullen volgen en het lijkt de toekomst.

Digitale dienstverlening

Top 10

01 AFAS

02 Exact

03 Davinci

04 SnelStart

05 Topicus

06 SAP

07 Prodware

08 Visma

09 Twinfield

10 Unit4

Runner-up

01 Centric

02 Minox

03 King Software

04 Silvasoft

05 Yuki

NPS

01 AFAS

02 Exact

03 SnelStart

04 Davinci

05 Topicus

06 SAP

07 Twinfield

08 Minox

09 Prodware

10 Visma

11 Centric

12 Unit4

13 Silvasoft

14 King Software

15 Yuki

Klantgerichtheid

AFAS	★★★★
Davinci	★★★★
Exact	★★★★
Silvasoft	★★★★
SnelStart	★★★★
Prodware	★★★
Centric	★★★
Topicus	★★★
Visma	★★★
SAP	★★★★
Unit4	★★★★
King Software	★★★
Twinfield	★★★
Minox	★★★
Yuki	★★★

Productleiderschap

AFAS	★★★★
Exact	★★★★
Davinci	★★★★
SAP	★★★★
Topicus	★★★★
SnelStart	★★★★
Prodware	★★★★
Centric	★★★★
Visma	★★★★
King Software	★★★★
Unit4	★★★★
Yuki	★★★
Silvasoft	★★★
Minox	★★★
Twinfield	★★★

Excellente uitvoering

AFAS	★★★★
Exact	★★★★
Davinci	★★★★
Topicus	★★★★
Visma	★★★★
SAP	★★★★
Twinfield	★★★★
SnelStart	★★★★
Prodware	★★★★
Unit4	★★★★
Minox	★★★
King Software	★★★
Centric	★★★
Yuki	★★★
Silvasoft	★★★

HR software

HS

In een tijd waarin krapte op de arbeidsmarkt heerst, is het van belang om alles rond personeel goed op orde te hebben.

HR-software helpt daarbij. De markt is de afgelopen jaren opgeschud door nieuwkomers, die marktaandeel veroverden op traditionele salarisverwerkers. Het automatiseren van HR is veel breder geworden dan salarisstroomkjes en personeelsbestand. Vanaf de eerste blik op een vacature tot het afscheid wordt de hele *employee journey* begeleid door software die de HR-afdeling ondersteunt en efficiënter maakt. Daarbij staat medewerkers-tevredenheid voorop: van het inschrijven voor een cursus tot het opnemen van een sabbatical: alles zou onder de (employee self service-)knop moeten zitten. Een andere trend is HR analytics: werkgevers willen inzicht krijgen in hun personeelsprocessen via rapportages en dashboards.



\$33,6 mld

is de omvang van de
HR-softwaremarkt eind
2028, na een gemiddelde
jaarlijkse groei van 10%

bron: Verified Market Research

Top 10

01 AFAS

02 IBM

03 ADP

04 SAP

05 Recruiter XL

06 HROffice

07 Pivoton Software

08 Exact

09 SALAR

10 SD Worx

Runner-up

01 Oracle

02 HR2Day

03 Recrutee

04 Nmbrs

05 People Inc.

06 Hireserve

07 Visma Raet

08 Bullhorn

09 Unit4

10 Atimo

11 TOPdesk

12 Monsterboard

13 Daywise

14 Saba Lumesse

15 OTYS

NPS

01 AFAS

02 HROffice

03 SAP

04 IBM

05 ADP

06 Pivoton Software

07 Exact

08 SD Worx

09 Recruiter XL

10 People Inc.

Digitale dienstverlening

11	Nmbrs
12	Oracle
13	Recruitee
14	Unit4
15	Visma Raet
16	SALAR
17	HR2Day
18	Bullhorn
19	TOPdesk
20	Hireserve
21	Atimo
22	Daywize
23	Monsterboard
24	OTYS
25	Saba Lumesse

Klantgerichtheid

AFAS	★★★★
Pivoton Software	★★★★
IBM	★★★★
ADP	★★★★
Recruiter XL	★★★★
SAP	★★★★
Recruitee	★★★★
SALAR	★★★★
Hireserve	★★★★
HR2Day	★★★★
HROffice	★★★★
Exact	★★★★
Oracle	★★★★
Nmbrs	★★★★
Visma Raet	★★★★
SD Worx	★★★
People Inc.	★★★
Bullhorn	★★★
Unit4	★★★
Atimo	★★★
Monsterboard	★★★
TOPdesk	★★★
Daywize	★★★
Saba Lumesse	★★★
OTYS	★★★

Productleiderschap

AFAS	★★★★★
SALAR	★★★★
IBM	★★★★
ADP	★★★★
Recruiter XL	★★★★
SAP	★★★★
Hireserve	★★★★
Exact	★★★★
SD Worx	★★★★


3,24%
 is het percentage
 'bankzitters'
 Bron: VvDN

Oracle	★★★★
Recruitee	★★★★
Pivoton Software	★★★★
Nmbrs	★★★★
Visma Raet	★★★★
HR2Day	★★★★
People Inc.	★★★★
HROffice	★★★★
Unit4	★★★★
OTYS	★★★★
Atimo	★★★★
Bullhorn	★★★★
Monsterboard	★★★
Saba Lumesse	★★★
TOPdesk	★★★
Daywize	★★★

Excellente uitvoering

AFAS	★★★★★
IBM	★★★★
ADP	★★★★
HROffice	★★★★
SAP	★★★★
Recruiter XL	★★★★
HR2Day	★★★★
Exact	★★★★
People Inc.	★★★★
Pivoton Software	★★★★
SALAR	★★★★
SD Worx	★★★★
Nmbrs	★★★★
Visma Raet	★★★★
Oracle	★★★★
Atimo	★★★★
Recruitee	★★★★
Bullhorn	★★★★
Hireserve	★★★★
TOPdesk	★★★
Monsterboard	★★★
Saba Lumesse	★★★
Unit4	★★★
Daywize	★★★
OTYS	★★★

ICT Detachering & Outsourcing



De vraag naar IT-experts blijft groeien. IT-detacheerders plukken de vruchten van de digitale versnelling en het gebrek aan personeel.

Zelf zijn ze natuurlijk ook niet immuun voor personeelstekort, wat de groeimogelijkheden enigszins beperkt. Samenwerken met onderwijsinstellingen om jonge mensen in te laten stromen of overnames zijn een antwoord op dat knelpunt. De vraag naar het uitbesteden van IT-diensten en IT-infrastructuur blijft echter groot, stellen de economen van ING vast. Daarnaast leidt de toenemende cyberdreiging tot extra vraag naar cyberbeveiligingsdiensten. In 2023 ligt de volumegroei naar verwachting iets lager als gevolg van meer terughoudendheid onder klanten door een iets langzamer groeiende economie.



44%
van de grote
organisaties wil meer
IT uitbesteden
Bron: Quint/Whitelane

Top 10

- 01 IBM
- 02 Capgemini
- 03 ICT Group
- 04 Linden-IT
- 05 Accenture
- 06 Moqod
- 07 Sogeti
- 08 KPN
- 09 iSense
- 10 Ordina

Runner-up

- 01 HPE - Hewlett Packard Enterprise
- 02 Atos
- 03 Levi9
- 04 Brunel
- 05 Randstad
- 06 Yacht
- 07 Cegeka
- 08 CGI
- 09 Centric
- 10 Avanade
- 11 VX Company
- 12 OGD ict-diensten
- 13 De Staffing Groep

NPS

- 01 Capgemini
- 02 iSense
- 03 IBM
- 04 Linden-IT
- 05 KPN
- 06 Yacht
- 07 CGI
- 08 ICT Group
- 09 Ordina
- 10 Accenture
- 11 Centric
- 12 Sogeti

Digitale dienstverlening

13	Randstad
14	Brunel
15	Atos
16	HPE - Hewlett Packard Enterprise
17	Cegeka
18	Moqod
19	Avanade
20	OGD ict-diensten
21	Levi9
22	VX Company
23	De Staffing Groep

Klantgerichtheid

ICT Group	★★★★
IBM	★★★★
Accenture	★★★★
Levi9	★★★★
Capgemini	★★★★
Moqod	★★★★
VX Company	★★★★
Linden-IT	★★★
Atos	★★★
KPN	★★★
Sogeti	★★★
Avanade	★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★
Brunel	★★★
Randstad	★★★
Cegeka	★★★
iSense	★★★
Yacht	★★★
Ordina	★★★
CGI	★★★
Centric	★★★
OGD ict-diensten	★★★
De Staffing Groep	★★★

Productleiderschap

IBM	★★★★
Moqod	★★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★★
ICT Group	★★★★
Sogeti	★★★★
Ordina	★★★★
Accenture	★★★★
Levi9	★★★★
Capgemini	★★★★
Linden-IT	★★★★
VX Company	★★★★
Cegeka	★★★
KPN	★★★
Atos	★★★
Avanade	★★★

Randstad	★★★
Brunel	★★★
Centric	★★★
OGD ict-diensten	★★★
iSense	★★★
Yacht	★★★
CGI	★★★
De Staffing Groep	★★★

Excellente uitvoering

Moqod	★★★★
IBM	★★★★
ICT Group	★★★★
Levi9	★★★★
VX Company	★★★★
Capgemini	★★★★
Sogeti	★★★★
Linden-IT	★★★★
Brunel	★★★★
Accenture	★★★★
Atos	★★★★
Randstad	★★★
KPN	★★★
Avanade	★★★
CGI	★★★
Ordina	★★★
iSense	★★★
Cegeka	★★★
Yacht	★★★
HPE - Hewlett Packard Enterprise	★★★
De Staffing Groep	★★★
Centric	★★★
OGD ict-diensten	★★★

Internetbureaus

IB

Internetbureaus, die (e-commerce) sites, webshops en apps ontwikkelen en adviezen geven, blijven druk dankzij de voortdurende digitalisering.

Na corona snappen alle klanten dat het digitale kanaal voor service of verkoop een belangrijke rol speelt in hun succes. En dat kanaal blijft niet meer beperkt tot web of pc: inmiddels doet meer dan de helft van de consumenten zijn aankopen

via de smartphone, al dan niet via apps. Internetbureaus zullen zich voor hun klanten ook vaker richten op het integreren in de strategie van externe (sociale media-) platforms: e-commerce krijgt gezelschap van social commerce.

Top 7

- 01 Fabrique
- 02 Jungle Minds
- 03 Lukkien
- 04 4NG
- 05 Dept
- 06 Mirabeau
- 07 Ordina

NPS

- 01 Fabrique
- 02 Jungle Minds
- 03 Dept
- 04 4NG
- 05 Lukkien
- 06 Ordina
- 07 Mirabeau

Klantgerichtheid

Fabrique	★★★★
Mirabeau	★★★
Lukkien	★★★
4NG	★★★
Ordina	★★★
Jungle Minds	★★★
Dept	★★★

Productleiderschap

Fabrique	★★★★
Dept	★★★
Jungle Minds	★★★
4NG	★★★
Mirabeau	★★★
Ordina	★★★
Lukkien	★★★

Excellente uitvoering

Fabrique	★★★★
Lukkien	★★★★
4NG	★★★
Dept	★★★
Jungle Minds	★★★
Mirabeau	★★★
Ordina	★★★

IT-Beheer en onderhoud

Het IT-landschap is enorm veranderd voor de dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor de werkplek en de infrastructuur die alles laat draaien..

'De werkplek' bestaat immers niet meer, en gebruikers zetten talloze (mobiele) apparaten in om productief te zijn en te communiceren. De grootste uitdaging: al dat gebruik vanuit steeds meer verbindingen veilig houden. Een andere belangrijke trend is duurzaamheid. IT-beheerders zullen hun klanten moeten laten zien hoe ze hun impact op het milieu beperken, en hoe de gebruikers zelf daaraan kunnen bijdragen. Minder energie gebruiken is een belangrijke stap - die ook nog kosten bespaart.


556.000

ICT'ers zijn werkzaam
in Nederland

Bron: CBS

Digitale dienstverlening

Top 10

01 VMware

02 Capgemini

03 Oracle

04 KPN

05 Ordina

06 IBM

07 HP Inc.

08 Atos

09 Wortell

10 Centric

Runner-up

- 01 Dustin (vh Centralpoint)
- 02 Accenture
- 03 Fujitsu
- 04 Peopleware
- 05 PQR
- 06 OGD ict-diensten
- 07 Sogeti
- 08 Unica ICT Solutions
- 09 T-Systems
- 10 Dell Technologies
- 11 Avenus
- 12 Odin Groep
- 13 Axians
- 14 Simac ICT

NPS

- 01 VMware
- 02 Oracle
- 03 Capgemini
- 04 Centric
- 05 KPN
- 06 HP Inc.
- 07 Atos
- 08 IBM
- 09 Dustin (vh Centralpoint)
- 10 Ordina
- 11 Fujitsu

12 OGD ict-diensten

13 Wortell

14 PQR

15 Accenture

16 Peopleware

17 Avenus

18 Dell Technologies

19 Odin Groep

20 T-Systems

21 Unica ICT Solutions

22 Simac ICT

23 Axians

24 Sogeti

Klantgerichtheid

VMware	★★★★
Capgemini	★★★★
HP Inc.	★★★★
Ordina	★★★★
IBM	★★★★
Oracle	★★★★
Accenture	★★★★
Dustin (vh Centralpoint)	★★★★
Wortell	★★★
Atos	★★★
Peopleware	★★★
Fujitsu	★★★
Sogeti	★★★
KPN	★★★
Unica ICT Solutions	★★★
OGD ict-diensten	★★★
Centric	★★★
Dell Technologies	★★★
PQR	★★★
Axians	★★★
T-Systems	★★★
Simac ICT	★★★
Odin Groep	★★★
Avenus	★★★

Productleiderschap

VMware	★★★★
Oracle	★★★★
Capgemini	★★★★
KPN	★★★★
Ordina	★★★★
HP Inc.	★★★★
IBM	★★★★
Wortell	★★★★
Atos	★★★★
Unica ICT Solutions	★★★★
Accenture	★★★★
Dustin (vh Centralpoint)	★★★★



RESULTATEN

PQR	★★★★
Fujitsu	★★★★
Centric	★★★★
Sogeti	★★★★
Peopleware	★★★★
Avensius	★★★★
T-Systems	★★★★
OGD ict-diensten	★★★★
Dell Technologies	★★★★
Odin Groep	★★★★
Axians	★★★★
Simac ICT	★★★★

Excellente uitvoering

IBM	★★★★
Ordina	★★★★
Capgemini	★★★★
KPN	★★★★
VMware	★★★★
Oracle	★★★★
Wortell	★★★★
Centric	★★★★
Atos	★★★★
HP Inc.	★★★★
Sogeti	★★★★
Dustin (vh Centralpoint)	★★★★
Peopleware	★★★★
T-Systems	★★★★
Accenture	★★★★
Simac ICT	★★★★
Fujitsu	★★★★
OGD ict-diensten	★★★★
Dell Technologies	★★★★
PQR	★★★★
Unica ICT Solutions	★★★★
Axians	★★★★
Odin Groep	★★★★
Avensius	★★★★


23.600

was het aantal
ICT- vacatures
eind 2021

Bron: CBS

IT-opleidingen en -training

OT

De spanning op de arbeidsmarkt is groot en als die ergens voelbaar is, dan is het wel in de ICT-sector.

Met een zee aan vacatures is er een dringende taak voor de partijen die data-specialisten, developers en systeembeheerders kunnen opleiden. Niet alleen jonge mensen die als nieuwkomer de arbeidsmarkt betreden, ook bestaand personeel zal moeten worden geschoold om mee te kunnen in de digitale omslag die de wereld maakt. Het lijkt een trend dat bedrijven in plaats van af te wachten of recruitment iets oplevert vaker zelf de IT-opleiding van hun personeel gaan organiseren, en de samenwerking zoeken met publieke of private opleiders. De aanbieders van IT-opleidingen en -certificaten maken intussen hun cursussen flexibeler door ze online aan te bieden. Ook een mooie kans: meer dan 80 procent van de huidige IT'ers is man en wit. Dat betekent dat er zelfs in Nederland nog heel veel kandidaten zijn die kunnen worden opgeleid om het vak in te gaan.

Top 10

01 Microsoft

02 SAP

03 Global Knowledge

04 Exact

Digitale dienstverlening

05 Centric

06 EXIN

07 Capgemini

08 Master it Training

09 Schouten & Nelissen

10 NTI

Runner-up

- 01 NCOI Opleidingen
- 02 LOI
- 03 Vijfhart IT-opleidingen

NPS

- 01 Microsoft
- 02 SAP
- 03 Exact
- 04 Capgemini
- 05 EXIN
- 06 Global Knowledge
- 07 Centric
- 08 Master it Training
- 09 NCOI Opleidingen
- 10 LOI
- 11 Schouten & Nelissen
- 12 NTI
- 13 Vijfhart IT-opleidingen

Klantgerichtheid

Global Knowledge	★★★★
Microsoft	★★★★
SAP	★★★
EXIN	★★★
Centric	★★★
Exact	★★★
Vijfhart IT-opleidingen	★★★
Schouten & Nelissen	★★★
NCOI Opleidingen	★★★
NTI	★★★
Master it Training	★★★
LOI	★★★
Capgemini	★★★

Productleiderschap

SAP	★★★★
Microsoft	★★★★
Global Knowledge	★★★★
Master it Training	★★★

NTI	★★★
Schouten & Nelissen	★★★
Centric	★★★
Exact	★★★
NCOI Opleidingen	★★★
Capgemini	★★★
LOI	★★★
Vijfhart IT-opleidingen	★★★
EXIN	★★★

Excellente uitvoering

SAP	★★★★
Microsoft	★★★★
Exact	★★★★
Global Knowledge	★★★★
Capgemini	★★★
NTI	★★★
Centric	★★★
EXIN	★★★
Master it Training	★★★
Schouten & Nelissen	★★★
LOI	★★★
NCOI Opleidingen	★★★
Vijfhart IT-opleidingen	★★★



239
hectare

is de totale oppervlakte
aan datacenters
in Nederland

bron: Dutch Data Center Association



RESULTATEN



466%

is het gebruik van
ransomware toegenomen
sinds 2019

Bron: Ivanti

OVERIGE

Aanbieders van mobiele data en telefonie

MO

- 01 KPN
- 02 Samsung
- 03 Microsoft
- 04 T-Mobile
- 05 VodafoneZiggo
- 06 Huawei
- 07 Tele2
- 08 Gigaset Communications
- 09 BT Global Services

Business intelligence & Data

BI

- 01 IBM
- 02 AFAS
- 03 Microsoft
- 04 Accenture
- 05 KPMG
- 06 PwC
- 07 Tableau
- 08 Oracle
- 09 Capgemini
- 10 BDO

Runner-up

- 01 KVK
- 02 Axians
- 03 Citrix
- 04 SAS
- 05 SAP
- 06 Tibco
- 07 Qlik

- 08 ilionx
- 09 Kadaster
- 10 Sogeti
- 11 Atos
- 12 Deloitte

Data compliance

DC

- 01 Deloitte
- 02 Atos
- 03 KPMG
- 04 PwC
- 05 Accenture
- 06 BDO
- 07 Capgemini

Datacenters

DA

- 01 KPN Datacenters
- 02 BIT
- 03 Interxion
- 04 Data Facilities
- 05 Nikhef
- 06 Equinix

Digital marketing & E-commerce

DM

- 01 Buckaroo
- 02 CM.com
- 03 Dept
- 04 Happy Horizon
- 05 Incentro
- 06 MetrixLab
- 07 Team ITG
- 08 Ordina
- 09 Admitter
- 10 ISM eCompany

Runner-up

- 01 Handpicked Agencies (o.a. Bluebird Day, Fingerspitz, Boldly)
- 02 Creative Media Network

Hardware & Kantoortechnologie

HK

- 01 Apple
- 02 Microsoft

Met de toenemende krapte op de arbeidsmarkt bewegen we steeds meer toe naar een werknemersmarkt. Terwijl voor werkgevers de uitdagingen om werknemers aan te trekken en te behouden lastiger worden, lijken werkenden zich passiever op te stellen. In 2023 richten werkgevers hun pijlen voornamelijk op het aantrekken van nieuw talent. Hierdoor lijkt de aandachtzbehoud van medewerkers te vergroten en om van vertrekkende medewerkers ambassadeurs te maken. Meer aandacht besteden aan de interne organisatiecultuur draagt bovendien positief bij aan een sterk werkgeversimago. Naast alle mogelijkheden op digitaal vlak, blijft het van belang om in te spelen op de behoefte van (toekomstige) medewerkers naar persoonlijke aandacht en maatwerk.

Wil je meer weten over de belangrijkste inzichten vanuit de employee journey voor 2023? Vraag dan nu de HR Benchmark aan! Dit magazine behandelt de employee journey, waarbij onderzoeksresultaten worden gekoppeld aan tips en tricks van experts. Zo werken we samen aan de HR-zaken van morgen.



ONZE CONTINUOUS PROGRAMS



Strategy

Make bold moves

Stap samen de **innovatie** arena in met hulp van de beste **strategen** op business, organisatie en digitale transformatie.



Development

Build better experiences

Breng unieke customer- en employee experiences tot leven met top notch **design & development** talent.



Performance

Materialise your ambitions

Converteer visies naar tastbare (sales)cijfers en blijf groeien met digital marketing specialisten.



WE GROW DIGITAL BUSINESS.



RESULTATEN

- 03 Cisco
- 04 Dell Technologies
- 05 HP Inc.
- 06 ASUS
- 07 Lenovo
- 08 Samsung
- 09 KPN
- 10 Brother

Runner-up

- 01 Fujitsu
- 02 Acer
- 03 Canon
- 04 Xerox
- 05 Philips
- 06 IBM
- 07 Citrix
- 08 Lexmark
- 09 Toshiba
- 10 LG
- 11 Agfa-Gevaert
- 12 Konica Minolta

Hosting

HO

- 01 Strato
- 02 TransIP (team.blue)
- 03 Antagonist
- 04 Yourhosting
- 05 Easyhosting
- 06 Hostnet
- 07 Versio
- 08 Argeweb
- 09 Mijndomein
- 10 Hosted.nl

Runner-up

- 01 KPN
- 02 One.com
- 03 Hage Hosting
- 04 iXL hosting
- 05 Hosting.eu
- 06 Cernet
- 07 DataCT
- 08 Byte
- 09 Cyso
- 10 Domeinwinkel

IT Security

SE

- 01 Cisco
- 02 Kaspersky
- 03 McAfee
- 04 Accenture
- 05 IBM
- 06 Fortinet
- 07 Citrix
- 08 KPN Security
- 09 AVG
- 10 Atos

Runner-up

- 01 Palo Alto Networks
- 02 Trend Micro
- 03 Fox-IT
- 04 Simac ICT
- 05 SecuriT
- 06 Qualys
- 07 Micro Focus
- 08 Capgemini
- 09 Informatica
- 10 Juniper Networks
- 11 Huawei
- 12 PwC
- 13 Detron

IT Storage

ST

- 01 Microsoft
- 02 KPN
- 03 IBM
- 04 Dropbox
- 05 Google
- 06 Apple (iCloud)
- 07 HPE - Hewlett Packard Enterprise
- 08 VMware
- 09 SanDisk
- 10 NetApp

Runner-up

- 01 Atos
- 02 Dell Technologies
- 03 Amazon Web Services

Accountancy

AC

Accountantskantoren draaien goed, ook doordat een golf aan faillissementen is uitgebleven.

Het aantal samen te stellen en controleren jaarrekeningen blijft daardoor op peil, terwijl de adviespraktijk ondanks de afkoelende markt voor fusies en overnames nog steeds voldoende werk heeft. Vooral in het mkb-segment heeft de accountant nog altijd de handen vol aan de ondersteuning van ondernemers die hard zijn geraakt door de coronapandemie. De controlepraktijk kampt wel met uitdagingen: door een gebrek aan accountants komt de controle van de jaarrekening bij niet-beursgenoteerde bedrijven in de knel, waarschuwt het Economisch Bureau van ING. Inmiddels worstelt meer dan de helft van de accountantskantoren met een gebrek aan personeel. Verlichting zou deels kunnen komen van automatisering, die veel repetitieve taken kan overnemen dankzij robotisering en toepassing van kunstmatige intelligentie. Aan het herstel van het vertrouwen in het accountantsberoep wordt intussen verder gewerkt. Volgens beroepsorganisatie NBA vordert dit langzaam, maar zeker.



22.626

leden telt
branchevereniging NBA
bron: NBA Jaaroverzicht

Top 10



- 01 KPMG
- 02 Visser & Visser
- 03 Deloitte
- 04 PwC
- 05 ABAB
- 06 BDO
- 07 EY
- 08 Bol Adviseurs
- 09 Jan ©
- 10 Grant Thornton

Runner-up

- 01 Baker Tilly
- 02 Crowe Foederer
- 03 Alfa Accountants & Adviseurs
- 04 HLB Witlox Van den Boomen (vh WVDB)
- 05 KroeseWevers
- 06 DRV Accountants & Adviseurs
- 07 Koenen en Co
- 08 de Jong & Laan
- 09 RSM
- 10 Flynth
- 11 CROP
- 12 TMF Group
- 13 Qconcepts
- 14 Mazars
- 15 Van Oers Accountancy & Advies
- 16 Adbeco
- 17 PKF Wallast
- 18 Countus

NPS

- 01 Deloitte
- 02 KPMG
- 03 PwC
- 04 BDO
- 05 Visser & Visser



RESULTATEN

06	DRV Accountants & Adviseurs
07	ABAB
08	EY
09	de Jong & Laan
10	Baker Tilly
11	Jan ©
12	HLB Witlox Van den Boomen (vh WVDB)
13	Bol Adviseurs
14	Alfa Accountants & Adviseurs
15	KroeseWevers
16	Mazars
17	Grant Thornton
18	RSM
19	Flynth
20	Koenen en Co
21	Crowe Foederer
22	TMF Group
23	CROP
24	Van Oers Accountancy & Advies
25	Qconcepts
26	PKF Wallast
27	Adbeco
28	Countus

Klantgerichtheid

KPMG	★★★★
Visser & Visser	★★★★
Crowe Foederer	★★★★
Bol Adviseurs	★★★★
Grant Thornton	★★★★
Alfa Accountants & Adviseurs	★★★★
Deloitte	★★★★
BDO	★★★★
RSM	★★★★
Baker Tilly	★★★★
ABAB	★★★★
EY	★★★★
Jan ©	★★★★
Koenen en Co	★★★★
PwC	★★★★
Qconcepts	★★★★
HLB Witlox Van den Boomen (vh WVDB)	★★★★
Adbeco	★★★★
KroeseWevers	★★★★
Flynth	★★★★
CROP	★★★★
TMF Group	★★★★
Van Oers Accountancy & Advies	★★★★
de Jong & Laan	★★★★
Mazars	★★★★
Countus	★★★★
PKF Wallast	★★★★
DRV Accountants & Adviseurs	★★★★

Productleiderschap

Visser & Visser	★★★★
KPMG	★★★★
Bol Adviseurs	★★★★
EY	★★★★
Koenen en Co	★★★★
Deloitte	★★★★
Grant Thornton	★★★★
Jan ©	★★★★
Crowe Foederer	★★★★
ABAB	★★★★
PwC	★★★★
HLB Witlox Van den Boomen (vh WVDB)	★★★★
Countus	★★★★
BDO	★★★★
KroeseWevers	★★★★
Van Oers Accountancy & Advies	★★★★
PKF Wallast	★★★★
RSM	★★★★
Qconcepts	★★★★
Mazars	★★★★
Alfa Accountants & Adviseurs	★★★★
TMF Group	★★★★
Baker Tilly	★★★★
Flynth	★★★★
CROP	★★★★
de Jong & Laan	★★★★
Adbeco	★★★★
DRV Accountants & Adviseurs	★★★★

Excellente uitvoering

KPMG	★★★★
Deloitte	★★★★
ABAB	★★★★
Visser & Visser	★★★★
DRV Accountants & Adviseurs	★★★★
PwC	★★★★
BDO	★★★★
Grant Thornton	★★★★
EY	★★★★
Bol Adviseurs	★★★★
Alfa Accountants & Adviseurs	★★★★
Baker Tilly	★★★★
KroeseWevers	★★★★
Jan ©	★★★★
Crowe Foederer	★★★★
Adbeco	★★★★
CROP	★★★★
Qconcepts	★★★★
HLB Witlox Van den Boomen (vh WVDB)	★★★★
Flynth	★★★★
TMF Group	★★★★
de Jong & Laan	★★★★

Financiële dienstverlening

Koenen en Co	★★★
RSM	★★★
Van Oers Accountancy & Advies	★★★
Mazars	★★★
PKF Wallast	★★★
Countus	★★★



€1,67 mld

was de audit-omzet
van de top 30
kantoren in 2020
bron: Accountancy van Morgen

Cash management - betalingsverkeer

CM

Fintech en nieuwe snelgroeende scaleups jagen veel innovaties in het betalingsverkeer aan.

Betalingen gaan vaker via mobiele apps en gebeuren steeds vaker realtime. De jongste trend is dat payment providers hun aanbod combineren met kredietverlening, al dan niet samen met partners. De markt voor BNPL - *buy now pay later* - groeit en kent ook steeds meer aanbieders, zowel internationaal als lokaal. Banken en nieuwkomers als Adyen, Mollie, Afterpay en andere fintechs proberen optimaal tegemoet te komen aan de nieuwe klantbehoeften terwijl het transactievolume blijft stijgen. Inmiddels gebeurt ruim een kwart van alle online

aankopen vanaf een mobiel apparaat. Voor alle aanbieders blijven de cyberveiligheid, het vertrouwen van de klant en alle anti-witwasregels de belangrijkste agendapunten.

Top 10 ▶▶

- 01 iDEAL (Currence)
- 02 Rabobank
- 03 ING Groep
- 04 PayPal
- 05 Adyen
- 06 Mollie
- 07 ABN AMRO
- 08 Klarna
- 09 Mastercard
- 10 International Card Services (ICS)

Runner-up

- 01 Visa
- 02 American Express (Amex)
- 03 ASN

NPS

- 01 iDEAL (Currence)
- 02 ING Groep
- 03 Rabobank
- 04 PayPal
- 05 ABN AMRO
- 06 Mollie
- 07 Adyen
- 08 Mastercard
- 09 Klarna
- 10 International Card Services (ICS)
- 11 ASN
- 12 Visa
- 13 American Express (Amex)



RESULTATEN

Klantgerichtheid

Adyen	★★★★
Mollie	★★★★
Rabobank	★★★★
PayPal	★★★★
Klarna	★★★★
iDEAL (Currence)	★★★★
ING Groep	★★★★
International Card Services (ICS)	★★★★
Mastercard	★★★★
American Express (Amex)	★★★★
ABN AMRO	★★★★
Visa	★★★★
ASN	★★★★

Productleiderschap

Adyen	★★★★
Mollie	★★★★
Rabobank	★★★★
ING Groep	★★★★
PayPal	★★★★
iDEAL (Currence)	★★★★
ABN AMRO	★★★★
Klarna	★★★★
American Express (Amex)	★★★★
International Card Services (ICS)	★★★★
Mastercard	★★★★
Visa	★★★★
ASN	★★

Excellente uitvoering

iDEAL (Currence)	★★★★
ING Groep	★★★★
PayPal	★★★★
Rabobank	★★★★
Adyen	★★★★



Betaalmethoden
online aankopen:

iDeal 70%
Creditcard 8%
Machtiging 4%

bron: SIDN

ABN AMRO	★★★★
Mollie	★★★★
Klarna	★★★★
ASN	★★★★
International Card Services (ICS)	★★★★
Visa	★★★★
Mastercard	★★★★
American Express (Amex)	★★★★

Credit management, factoring en incasso

CI

Credit management zorgt voor een gezond en voorspelbaar debiteurensaldo, effectieve inning en lage afschrijvingen op debiteuren.

En het belooft zijn nut meer dan ooit te bewijzen, want het aantal faillissementen was tot en met september laag, maar door de 'perfect storm' van inflatie en recessie zullen veel bedrijven moeite krijgen hun facturen tijdig te betalen. Daarvoor waarschuwen krediet-verzekeraars al. Werk aan de winkel dus voor de specialisten in debiteurenbeheer, die met digitalisering en verbeterde software helpen om de financiële positie van klanten gezond te houden. Incassobureaus automatiseren ook steeds meer en zijn al in staat om met intelligente systemen te voorspellen welke acties tot het beste resultaat zullen leiden. Een nieuwe generatie factoringbedrijven zet intussen fintech in om sneller, laagdrempelig en tegen scherpere tarieven vorderingen over te nemen en te zorgen voor meer liquiditeit.

Financiële dienstverlening

Top 7

01 coeo Incasso

02 ING Groep

03 ABN AMRO

04 Atradius

05 GGN

06 Intrum Nederland

07 Euler Hermes

NPS

01 coeo Incasso
02 ING Groep
03 ABN AMRO
04 Atradius
05 Intrum Nederland
06 Euler Hermes
07 GGN

Klantgerichtheid

coeo Incasso ★★★★★
ING Groep ★★★★★
ABN AMRO ★★★
GGN ★★★
Atradius ★★★
Euler Hermes ★★★
Intrum Nederland ★★★

Productleiderschap

coeo Incasso ★★★★★
ING Groep ★★★★★
ABN AMRO ★★★
Atradius ★★★
GGN ★★★
Euler Hermes ★★★
Intrum Nederland ★★★

Excellente uitvoering

coeo Incasso ★★★★★
ING Groep ★★★★★
Atradius ★★★
ABN AMRO ★★★
Intrum Nederland ★★★
GGN ★★★
Euler Hermes ★★★

Financiering

Dat zal geen verrassing zijn: de financiële sector is in de ban van hoge inflatie en stijgende rentes.

Die laatste zorgen vanzelfsprekend voor hogere inkomsten uit financiering, maar de hogere financieringskosten voor bedrijven maken het risico op kredietverliezen ook groter. Aan de bovenkant van de markt zijn groene obligaties, leningen voor de financiering van duurzame projecten, enorm populair, in een markt die door de rentestanden juist kromp. Bij klanten uit het mkb zullen kredietverleners vaker moeten meedenken over de invulling van de relatie die door hoge energieprijzen en coronaschulden onder druk kan komen te staan. Na een coronadip is non-bancaire financiering ook weer meer in trek. Vorig jaar groeide het aandeel van crowdfunding, kredietunies en lease-maatschappijen met bijna een derde tot ruim 3 miljard, volgens onderzoek van Stichting MKB Financiering (SMF). In een deel van de kredietbehoefte wordt voorzien door nieuwe fintechspelers uit binnen- en buitenland, die inspelen op de behoefte aan snelheid en gemak bij ondernemers.

Top 8

01 Rabobank

02 Triodos Bank

03 ABN AMRO

04 SNS Bank

05 ING Groep



RESULTATEN

06 Collin Crowdfund

07 BNP Paribas

08 NIBC Holding

NPS

01 Rabobank
02 ABN AMRO
03 ING Groep
04 SNS Bank
05 Triodos Bank
06 BNP Paribas
07 NIBC Holding
08 Collin Crowdfund

Klantgerichtheid

Triodos Bank	★★★★
Collin Crowdfund	★★★★
Rabobank	★★★★
SNS Bank	★★★★
ABN AMRO	★★★★
NIBC Holding	★★★★
ING Groep	★★★★
BNP Paribas	★★

Productleiderschap

Triodos Bank	★★★★
Rabobank	★★★★
Collin Crowdfund	★★★★
ABN AMRO	★★★★
ING Groep	★★★★
SNS Bank	★★★★
BNP Paribas	★★★★
NIBC Holding	★★

Excellente uitvoering

Rabobank	★★★★
SNS Bank	★★★★
ABN AMRO	★★★★
ING Groep	★★★★
Triodos Bank	★★★★
Collin Crowdfund	★★★★
BNP Paribas	★★★
NIBC Holding	★★★

Verzekeringen

VE

De Nederlandse verzekeraars kunnen – zeker dankzij de consolidatie die voor grotere spelers zorgt – tegen een stootje.

Een ondiepe recessie moeten ze dan ook kunnen hebben, maar corona laat zich nog steeds goed voelen. De kosten voor zorg lopen er sneller door op, en ook de uitkeringen voor verzuim en arbeidsongeschiktheid kennen een corona-effect. De schade die cybercrime aanricht, groeit jaarlijks en vraagt om een passend antwoord. De hogere rentes zijn in het voordeel van verzekeraars, doordat ze verplichtingen in de toekomst drukken en de premies ruimer kunnen worden belegd. De ongunstige ontwikkeling van de aandelenmarkten doet dat effect helaas grotendeels teniet. Aan de servicekant is digitalisering de norm, met als nieuwe interessante ontwikkeling 'embedded' verzekeringen: polissen die worden verkocht via andere online platforms als freelancemarktplaatsen.

Top 10 ▶▶

01 Zilveren Kruis

02 Klaverblad Verzekeringen

03 ABN AMRO

04 Interpolis (Rabobank)

05 ING

06 a.s.r.

Financiële dienstverlening

07 ARAG

08 Centraal Beheer

09 Menzis

10 CZ Groep

Runner-up

01 Aegon
02 OHRA
03 Nationale-Nederlanden
04 Univé
05 VGZ
06 Achmea
07 Zwitserleven
08 Aon
09 Unigarant
10 Allianz Nederland Groep
11 DAS
12 Allianz Direct (vh AllSecur)
13 InShared
14 Reaal
15 Loyalis

NPS

01 ING
02 Interpolis (Rabobank)
03 Zilveren Kruis
04 ABN AMRO
05 Menzis
06 a.s.r.
07 VGZ
08 OHRA
09 Centraal Beheer
10 CZ Groep
11 Nationale-Nederlanden
12 ARAG
13 Aegon
14 Allianz Nederland Groep
15 Klaverblad Verzekeringen
16 Univé
17 Zwitserleven
18 Aon
19 Achmea
20 DAS
21 Reaal
22 Unigarant
23 InShared
24 Loyalis
25 Allianz Direct (vh AllSecur)

Klantgerichtheid

Klaverblad Verzekeringen	★★★★
ARAG	★★★★
Zilveren Kruis	★★★★
ABN AMRO	★★★★
a.s.r.	★★★
Aegon	★★★
ING	★★★
Interpolis (Rabobank)	★★★
Centraal Beheer	★★★
Univé	★★★
OHRA	★★★
Unigarant	★★★
CZ Groep	★★★
Menzis	★★★
VGZ	★★★
Achmea	★★★
Nationale-Nederlanden	★★★
Aon	★★★
Zwitserleven	★★★
Allianz Direct (vh AllSecur)	★★★
InShared	★★★
Loyalis	★★
DAS	★★
Allianz Nederland Groep	★★
Reaal	★★

Productleiderschap

Klaverblad Verzekeringen	★★★★
Zilveren Kruis	★★★★
a.s.r.	★★★★
Centraal Beheer	★★★★
Achmea	★★★★
ABN AMRO	★★★★
CZ Groep	★★★★
ING	★★★★
Univé	★★★★
OHRA	★★★★
Interpolis (Rabobank)	★★★★
Aegon	★★★★
Zwitserleven	★★★
Menzis	★★★
Aon	★★★
ARAG	★★★
Nationale-Nederlanden	★★★
Unigarant	★★★
VGZ	★★★
Loyalis	★★★
InShared	★★★
Allianz Direct (vh AllSecur)	★★★
Allianz Nederland Groep	★★★
DAS	★★★
Reaal	★★



RESULTATEN

Excellente uitvoering

Zilveren Kruis	★★★★
ARAG	★★★★
Klaverblad Verzekeringen	★★★★
Interpolis (Rabobank)	★★★★
ABN AMRO	★★★★
a.s.r.	★★★★
Menzis	★★★★
ING	★★★★
Nationale-Nederlanden	★★★★
Centraal Beheer	★★★★
Aegon	★★★★
Zwitserleven	★★★★
CZ Groep	★★★★
Univé	★★★★
Allianz Nederland Groep	★★★★
VGZ	★★★
DAS	★★★
Reaal	★★★
Achmea	★★★
Unigarant	★★★
OHRA	★★★
Aon	★★★
Allianz Direct (vh AllSecur)	★★★
Loyalis	★★★
InShared	★★★

Zakelijke mobiliteit

CL

Logistieke disruptie speelt de automarkt parten, maar de Nederlandse leasevloot is toch iets gegroeid, tot 1,2 miljoen auto's.

Aanbieders van zakelijke mobiliteit doen er dan ook alles aan om in de vraag te voorzien - de krapte op de arbeidsmarkt maakt een auto van de zaak extra populair. Verlengde contracten en occasion-lease bieden enig soelaas. Anders dan andere jaren stokt in 2022 de groei van het aantal private leaseauto's: hier laat de hoge inflatie zich voelen. Wel opmerkelijk is de opmars van elektrische wagens

hierbinnen: hun aandeel ging van nog geen 6 procent in de eerste helft van 2021 naar 23,7 procent medio 2022. Dat hielp het particuliere aandeel in de elektrische vloot omhoog, maar nog altijd is meer dan de helft daarvan zakelijk. De grens voor de lage bijtelling van 16 procent gaat in 2023 verder omlaag, naar 30.000 euro. Dat zou de populariteit van EV's kunnen drukken, al werkt de steeds ruimere keuze gunstig voor de vraag. Een rol van belang voor leasebedrijven speelt inmiddels ook de fiets: in Nederland rijden 41.000 lease-fietsen rond, zowel privé als op de zaak.

Top 10

- 01 Athlon
- 02 Volkswagen Pon Financial Services
- 03 Broekhuis Lease
- 04 Van Mossel
- 05 LeasePlan Nederland
- 06 MKB Lease
- 07 Arval
- 08 Alphabet
- 09 Friesland Lease
- 10 ALD Automotive

Runner-up

- 01 Terberg Leasing
- 02 Hiltermann Lease
- 03 BMW Financial Services
- 04 Alcredis Finance
- 05 PSA Finance
- 06 Mercedes-Benz Financial Services Nederland
- 07 Multilease

Financiële dienstverlening

08 Activa Lease
09 Dutchlease
10 AA Lease

NPS

01 Broekhuis Lease
02 Athlon
03 Arval
04 LeasePlan Nederland
05 Van Mossel
06 MKB Lease
07 Alphabet
08 Volkswagen Pon Financial Services
09 Terberg Leasing
10 BMW Financial Services
11 Multilease
12 Friesland Lease
13 Dutchlease
14 PSA Finance
15 Hiltermann Lease
16 ALD Automotive
17 AA Lease
18 Alcredis Finance
19 Activa Lease
20 Mercedes-Benz Financial Services Nederland

Klantgerichtheid

ALD Automotive	★★★★
Athlon	★★★★
Volkswagen Pon Financial Services	★★★★
Van Mossel	★★★★
MKB Lease	★★★★
Alcredis Finance	★★★★
Broekhuis Lease	★★★★
Arval	★★★★
Friesland Lease	★★★★
Hiltermann Lease	★★★
Alphabet	★★★
LeasePlan Nederland	★★★
Mercedes-Benz Financial Services Nederland	★★★
Terberg Leasing	★★★
Activa Lease	★★★
Multilease	★★★
Dutchlease	★★★
BMW Financial Services	★★★
PSA Finance	★★★
AA Lease	★★★

Productleiderschap

Volkswagen Pon Financial Services	★★★★
Broekhuis Lease	★★★★

Athlon	★★★★
Alphabet	★★★★
Van Mossel	★★★★
ALD Automotive	★★★★
Hiltermann Lease	★★★★
LeasePlan Nederland	★★★★
MKB Lease	★★★★
Terberg Leasing	★★★★
Arval	★★★★
Friesland Lease	★★★★
Alcredis Finance	★★★★
BMW Financial Services	★★★★
Activa Lease	★★★★
Mercedes-Benz Financial Services Nederland	★★★★
PSA Finance	★★★★
AA Lease	★★★
Multilease	★★★
Dutchlease	★★★

Excellente uitvoering

Athlon	★★★★
LeasePlan Nederland	★★★★
Volkswagen Pon Financial Services	★★★★
Van Mossel	★★★★
Alcredis Finance	★★★★
MKB Lease	★★★★
Friesland Lease	★★★★
Alphabet	★★★★
Mercedes-Benz Financial Services Nederland	★★★★
Broekhuis Lease	★★★★
Terberg Leasing	★★★★
PSA Finance	★★★
BMW Financial Services	★★★
Arval	★★★
Activa Lease	★★★
Hiltermann Lease	★★★
ALD Automotive	★★★
Multilease	★★★
AA Lease	★★★
Dutchlease	★★★

OVERIGE

Corporate finance

CF

01 KPMG
02 ABN AMRO
03 EY
04 Rabobank



RESULTATEN

05 Aon
06 ING Groep
07 BDO
08 Deloitte
09 PwC
10 Zanders

Runner-up

01 SNS Bank

Equipment lease

EL

01 ING Lease
02 Rabobank
03 ABN AMRO
04 Scania Finance Nederland
05 IBM Global Financing
06 Xerox Financial Services
07 Beequip
08 BNP Paribas
09 Econocom
10 Deutsche Leasing Nederland

Fiscaal advies

FA

01 Alfa Accountants & Adviseurs
02 ABAB
03 de Jong & Laan
04 KPMG Meijburg & Co
05 Adbeco
06 Deloitte
07 BDO
08 Visser & Visser
09 Van Doorne
10 Houthoff

Runner-up

01 EY
02 Moore MTH
03 Mazars
04 Van Oers Accountancy & Advies
05 Loyens & Loeff
06 RSM
07 Baker Tilly
08 DRV Accountants & Adviseurs
09 PwC
10 KroeseWevers
11 PKF Wallast
12 Nauta Dutilh
13 Baker McKenzie
14 Grant Thornton

15 Koenen en Co
16 Flynth
17 Schipper
18 CROP

Pensioenen

PE

01 ABN AMRO
02 ING Groep
03 PGGM
04 Aegon
05 Brand New Day
06 Nationale-Nederlanden
07 OHRA
08 Interpolis (Rabobank)
09 ABP
10 APG

Runner-up

01 BeFrank
02 a.s.r.
03 Allianz Nederland Groep
04 Zwitserleven
05 Centraal Beheer APF

Private banking - wealthmanagement

PB

01 Rabobank Private Banking
02 ING Private Banking
03 ABN AMRO MeesPierson
04 Persist Global Wealth Management
05 Van Lanschot

Risk management

RM

01 ABN AMRO
02 ING Groep
03 Rabobank
04 KPMG
05 Deloitte
06 BDO
07 EY
08 PwC

HR dienstverlening

Zie ook
Business Stories
pagina 98

Executive search ES

De meeste executive search-bureaus kenden een sterk 2021, maar een toenemend tekort aan talent zet de dienstverlening onder druk.

Voor het eerst in jaren geven de searchers die Bullhorn bevaart aan dat de werving van talent topprioriteit heeft, na de digitale transformatie. Digitale tools en sociale media kunnen helpen bij het sourcen van kandidaten, algoritmes bij de selectie, maar deels is het zeker bovenin de markt gewoon harder werken aan relaties om de juiste kandidaat op de juiste plek te krijgen. Toch liggen er voor de headhunters ook volop kansen in technologische ontwikkelingen. Zoals het gebruik van psychometrics: het meten van de eigenschappen en vaardigheden van kandidaten. Ook kunstmatige intelligentie en deep learning voor toepassingen in gedragsanalyse en referentiechecking vereenvoudigen het selectieproces. Op basis van data valt te voorspellen of iemand bij de cultuur van het bedrijf en in het team past.



58%

van de door Bullhorn beveragde executive searchers noemt het tekort aan talent als grootste uitdaging voor 2022

Top 10

01 Whyz Executive Search

02 The Executive Network

03 Yacht

04 Partners at Work

05 Van de Groep & Olsthoorn

06 BeljonWesterterp

07 De Vroedt & Thierry

08 Korn Ferry

09 Spencer Stuart

10 Ebbinge

Runner-up

01 Egon Zehnder

02 Odgers Berndtson

03 Boer & Croon

04 Bridgewell

05 Amrop

06 Boyden Executive Search

07 Page Executive

08 Mercuri Urval

09 Quaestus Executive Leadership

10 Robert Walters

11 Heidrick & Struggles

12 Top of Minds

NPS

01 Whyz Executive Search

02 The Executive Network

03 Partners at Work

04 Van de Groep & Olsthoorn

05 Spencer Stuart

06 Bridgewell

07 Yacht

08 Egon Zehnder

09 Korn Ferry

10 Odgers Berndtson

11 De Vroedt & Thierry

12 BeljonWesterterp

13 Amrop



RESULTATEN

14	Boyden Executive Search
15	Ebbinge
16	Boer & Croon
17	Page Executive
18	Quaestus Executive Leadership
19	Mercuri Urval
20	Heidrick & Struggles
21	Robert Walters
22	Top of Minds

Klantgerichtheid

Whyz Executive Search	★★★★★
The Executive Network	★★★★
Yacht	★★★★
BeljonWesterterp	★★★★
Partners at Work	★★★★
Van de Groep & Olsthoorn	★★★★
Ebbinge	★★★★
De Vroedt & Thierry	★★★★
Boer & Croon	★★★
Korn Ferry	★★★
Odgers Berndtson	★★★
Page Executive	★★★
Spencer Stuart	★★★
Egon Zehnder	★★★
Amrop	★★★
Boyden Executive Search	★★★
Robert Walters	★★★
Quaestus Executive Leadership	★★★
Bridgewell	★★★
Mercuri Urval	★★★
Top of Minds	★★★
Heidrick & Struggles	★★

Productleiderschap

Whyz Executive Search	★★★★★
The Executive Network	★★★★
Partners at Work	★★★★
Yacht	★★★★
De Vroedt & Thierry	★★★★
BeljonWesterterp	★★★★
Ebbinge	★★★★
Boer & Croon	★★★★
Korn Ferry	★★★★
Van de Groep & Olsthoorn	★★★★
Spencer Stuart	★★★★
Egon Zehnder	★★★★
Odgers Berndtson	★★★★
Robert Walters	★★★
Boyden Executive Search	★★★
Mercuri Urval	★★★
Amrop	★★★
Page Executive	★★★

Quaestus Executive Leadership	★★★
Bridgewell	★★★
Top of Minds	★★★
Heidrick & Struggles	★★★

Excellente uitvoering

Whyz Executive Search	★★★★★
The Executive Network	★★★★
Van de Groep & Olsthoorn	★★★★
BeljonWesterterp	★★★★
De Vroedt & Thierry	★★★★
Yacht	★★★★
Bridgewell	★★★★
Partners at Work	★★★★
Korn Ferry	★★★
Boer & Croon	★★★
Egon Zehnder	★★★
Ebbinge	★★★
Odgers Berndtson	★★★
Heidrick & Struggles	★★★
Spencer Stuart	★★★
Boyden Executive Search	★★★
Mercuri Urval	★★★
Amrop	★★★
Page Executive	★★★
Robert Walters	★★★
Quaestus Executive Leadership	★★★
Top of Minds	★★★



15%

van de bestuurders bij
beursbedrijven was dit
jaar vrouw, een stijging
van 1 procentpunt

Bron: Female Board Index

HR dienstverlening

HR dienstverlening

HR-advies

HA

De HR-adviseurs die hun klanten bijstaan bij het aantrekken, binden en boeien van nieuwe medewerkers houden het druk.

Uit onderzoek van Berenschot, Performa en AFAS Software onder HR-professionals blijkt dat naast werven en selectie ook scholing hoog op de prioriteitenlijst staat, net als het voorkomen van uitval door aandacht voor gezondheidsbeleid en arbeidsomstandigheden. Voor 2023 verschuift talentontwikkeling, het gemotiveerd en inzetbaar houden van mensen, naar topprioriteit nummer 1, schatten ze in. Nederland vergrijst, maar het is vooral de enorme krapte op de arbeidsmarkt die maakt dat je het verloop wilt beperken. Bovendien verandert de wereld zo snel, dat de gevreesde skills gap op de loer ligt.


121
 vacatures
 staan open per
 100 werklozen
 Bron: CBS

Top 10

- 01 Yacht
- 02 PwC
- 03 Leeuwendaal
- 04 ADP
- 05 Visma Raet
- 06 Arboned
- 07 GITP
- 08 EIFFEL
- 09 Driessen
- 10 Randstad HR Solutions

Runner-up

- 01 Brunel
- 02 LTP
- 03 Mercuri Urval
- 04 Unique
- 05 Deloitte
- 06 USG Professionals
- 07 EY
- 08 Capgemini
- 09 Lifeguard
- 10 Aon
- 11 Berenschot
- 12 Hudson
- 13 Great Place To Work
- 14 CAK
- 15 UWV
- 16 Mercer
- 17 YER
- 18 Bright & Company
- 19 UPD
- 20 Korn Ferry
- 21 Robert Walters
- 22 &samhoud

NPS

- 01 Leeuwendaal
- 02 GITP
- 03 Arboned



RESULTATEN

04	ADP
05	Driessen
06	Yacht
07	PwC
08	Hudson
09	Randstad HR Solutions
10	Deloitte
11	EIFFEL
12	Aon
13	Brunel
14	Mercuri Urval
15	Visma Raet
16	LTP
17	Great Place To Work
18	CAK
19	Lifeguard
20	UWV
21	Unique
22	EY
23	Berenschot
24	Capgemini
25	YER
26	USG Professionals
27	Mercer
28	Bright & Company
29	UPD
30	Korn Ferry
31	Samhoud
32	Robert Walters

Klantgerichtheid

Yacht	★★★★
Visma Raet	★★★★
LTP	★★★★
Lifeguard	★★★★
USG Professionals	★★★★
PwC	★★★★
EIFFEL	★★★★
Unique	★★★★
Leeuwendaal	★★★★
Mercuri Urval	★★★★
ADP	★★★★
Driessen	★★★★
Brunel	★★★
Arboned	★★★
Randstad HR Solutions	★★★
EY	★★★
GITP	★★★
Mercer	★★★
Capgemini	★★★
Bright & Company	★★★
Deloitte	★★★
Berenschot	★★★

UPD	★★★
UWV	★★★
Korn Ferry	★★★
YER	★★★
Aon	★★★
CAK	★★★
Great Place To Work	★★★
Robert Walters	★★★
Hudson	★★★
Samhoud	★★

Productleiderschap

PwC	★★★★
Yacht	★★★★
Visma Raet	★★★★
EIFFEL	★★★★
ADP	★★★★
USG Professionals	★★★★
EY	★★★★
Unique	★★★★
Brunel	★★★★
LTP	★★★★
Mercuri Urval	★★★★
Leeuwendaal	★★★★
Bright & Company	★★★★
Arboned	★★★★
Capgemini	★★★★
GITP	★★★★
Deloitte	★★★
Berenschot	★★★
Mercer	★★★
Randstad HR Solutions	★★★
Driessen	★★★
UPD	★★★
YER	★★★
UWV	★★★



55%

van de topmanagers
verwacht dat het in
2023 moeilijker wordt
personeel te vinden

Bron: Robert Half

HR dienstverlening

HR dienstverlening

Aon	★★★
Lifeguard	★★★
Hudson	★★★
CAK	★★★
Great Place To Work	★★★★
Korn Ferry	★★★
Robert Walters	★★★
8samhoud	★★

Excellente uitvoering

Leeuwendaal	★★★★
Yacht	★★★★
Randstad HR Solutions	★★★★
ADP	★★★★
Great Place To Work	★★★★
PwC	★★★★
Driessen	★★★★
Arboned	★★★★
USG Professionals	★★★★
GITP	★★★★
Hudson	★★★★
CAK	★★★★
Capgemini	★★★★
Visma Raet	★★★★
Brunel	★★★★
Deloitte	★★★★
Unique	★★★★
Mercer	★★★★
EIFFEL	★★★★
Berenschot	★★★★
Aon	★★★★
EY	★★★★
UWV	★★★★
UPD	★★★★
Mercuri Urval	★★★★
YER	★★★
LTP	★★★
Lifeguard	★★★
8samhoud	★★★
Bright & Company	★★★
Korn Ferry	★★★
Robert Walters	★★★

HR-assessment

HR

Na corona is het weer alle hensen aan dek voor de aanbieders van HR-assessments. Steeds vaker zijn die virtueel.

Volgens Amerikaans onderzoek zijn kandidaten door de inzet van game based tools voor assessment steeds beter te porren voor tests, ook als die wat uitgebreider zijn. Ze vertrouwen erop dat die hun potentieel voor een baan goed kunnen aantonen, naast bewezen ervaring. En dat is relevant, want in de toekomst zullen kennis en ervaring minder van belang worden als banen massaal zullen verdwijnen en vervangen worden door andere functies. Er wordt door de HR-assessmentaanbieders ook gewerkt aan simulaties, waarin met behulp van AR en VR toekomstige werksituaties kunnen worden nagebootst en écht beleefd. De noodzaak van inclusie en diversiteit op de werkvloer maakt bij dit alles steeds belangrijker dat de assessor de bias uit het proces weet te houden.

Top 10

01 Schouten & Nelissen

02 Michael Page

03 Page Personnel

04 HRD Groep

05 Berenschot

06 GITP

07 NewHR



RESULTATEN

08 LTP

09 PiCompany

10 Leeuwendaal

Runner-up

01 Gartner

NPS

01 Schouten & Nelissen

02 Michael Page

03 Berenschot

04 Page Personnel

05 HRD Groep

06 GITP

07 NewHR

08 LTP

09 Leeuwendaal

10 PiCompany

11 Gartner

Klantgerichtheid

Schouten & Nelissen ★★★★★

Page Personnel ★★★★★

NewHR ★★★★★

Michael Page ★★★★★

GITP ★★★★★

HRD Groep ★★★★★

LTP ★★★★★

Berenschot ★★★★★

PiCompany ★★★★★

Leeuwendaal ★★★★★

Gartner ★★★★★

Productleiderschap

Schouten & Nelissen ★★★★★

Page Personnel ★★★★★

NewHR ★★★★★

Michael Page ★★★★★

GITP ★★★★★

HRD Groep ★★★★★

LTP ★★★★★

Gartner ★★★★★

PiCompany ★★★★★

Berenschot ★★★★★

Leeuwendaal ★★★★★

Excellente uitvoering

Schouten & Nelissen ★★★★★

HRD Groep ★★★★★

Berenschot ★★★★★

GITP ★★★★★

Michael Page ★★★★★

Page Personnel ★★★★★

Leeuwendaal ★★★★★

PiCompany ★★★★★

NewHR ★★★★★

LTP ★★★★★

Gartner ★★★★★

Trainingen & Opleidingen

TO

Corona versterkte een trend die al jaren speelde: het marktaandeel van contactonderwijs daalde, ten faveure van onderwijs op afstand.

Vooral bedrijven met een kleinere omvang hebben de sector verlaten, waardoor de grotere opleiders relatief meer marktaandeel te verdelen hebben, blijkt uit de Marktmonitor Private aanbieders van beroepsopleidingen. Het zijn met name korte opleidingen met een duur van maximaal vijf dagen en opleidingen die zich richten op een branche- of beroepscertificaat die marktaandeel winnen. Uit alles blijkt dat er efficiënt en effectief wordt opgeleid door private opleiders. De mengverhouding van de 'blend' verschuift daarbij blijvend meer richting online. De bureaus die hier rekening mee hielden, behaalden al kostenvoordelen en trokken meer klandizie door op maat gemaakte trainingen en het creëren van online leer-communities. Een nieuwe trend is onbeperkt leren tegen een vast bedrag per maand. Zo kan personeel in principe een leven lang blijven leren.

HR dienstverlening

Top 10

- 01 Nyenrode Business Universiteit
- 02 Schoevers
- 03 Schouten & Nelissen
- 04 De Baak
- 05 Scheidegger
- 06 NCOI Opleidingen
- 07 ICM
- 08 Maastricht University
- 09 Goodhabitz
- 10 Avans

Runner-up

- 01 ISBW
- 02 GITP
- 03 LOI
- 04 Rotterdam School of Management
- 05 NEVI
- 06 Avicenna, Academie voor Leiderschap
- 07 Bureau Zuidema
- 08 Open Universiteit
- 09 Markus Verbeek Praehp
- 10 Van Harte & Lingsma
- 11 Boertien Vergouwen Overduin
- 12 NTI Zakelijk
- 13 AOG School of Management
- 14 Sioo
- 15 Taleninstituut Regina Coeli
- 16 IBO Business School
- 17 Euroforum
- 18 DenkProducties
- 19 NIVE Opleidingen
- 20 Alex van Groningen
- 21 SkillsTown
- 22 Comenius
- 23 Accenture Song
- 24 IMK Opleidingen
- 25 BSN (Business School Nederland)

NPS

- 01 Nyenrode Business Universiteit
- 02 Schoevers
- 03 Schouten & Nelissen
- 04 ICM
- 05 De Baak
- 06 Avans
- 07 NCOI Opleidingen
- 08 Scheidegger
- 09 Maastricht University
- 10 Goodhabitz
- 11 Rotterdam School of Management
- 12 LOI
- 13 GITP
- 14 ISBW
- 15 SkillsTown
- 16 Open Universiteit
- 17 NTI Zakelijk
- 18 Boertien Vergouwen Overduin
- 19 NEVI
- 20 Van Harte & Lingsma
- 21 Bureau Zuidema
- 22 AOG School of Management
- 23 IBO Business School
- 24 Euroforum
- 25 Sioo
- 26 Avicenna, Academie voor Leiderschap
- 27 IMK Opleidingen
- 28 Taleninstituut Regina Coeli
- 29 Markus Verbeek Praehp
- 30 DenkProducties
- 31 NIVE Opleidingen
- 32 BSN (Business School Nederland)
- 33 Alex van Groningen
- 34 Comenius
- 35 Accenture Song



115.000

mensen hebben al
STAP-budget gekregen,
er is geld voor 160.000
toekenningen



RESULTATEN

Klantgerichtheid

Schoevers	★★★★
GoodhabitZ	★★★★
Scheidegger	★★★★
Schouten & Nelissen	★★★★
De Baak	★★★★
NCOI Opleidingen	★★★★
Nyenrode Business Universiteit	★★★★
LOI	★★★★
NEVI	★★★★
ISBW	★★★★
GITP	★★★★
Maastricht University	★★★★
ICM	★★★
Avans	★★★
Bureau Zuidema	★★★
Avicenna, Academie voor Leiderschap	★★★
Markus Verbeek Praehep	★★★
Rotterdam School of Management	★★★
Alex van Groningen	★★★
Van Harte & Lingsma	★★★
Sioo	★★★
DenkProducties	★★★
Boertien Vergouwen Overduin	★★★
NTI Zakelijk	★★★
Open Universiteit	★★★
Taleninstituut Regina Coeli	★★★
NIVE Opleidingen	★★★
Accenture Song	★★★
Comenius	★★★
AOG School of Management	★★★
Euroforum	★★★
IMK Opleidingen	★★★
IBO Business School	★★★
BSN (Business School Nederland)	★★
SkillsTown	★★

Productleiderschap

Nyenrode Business Universiteit	★★★★
Schoevers	★★★★
Schouten & Nelissen	★★★★
ISBW	★★★★
De Baak	★★★★
Scheidegger	★★★★
GoodhabitZ	★★★★
NCOI Opleidingen	★★★★
Maastricht University	★★★★
Avans	★★★★
ICM	★★★★
Van Harte & Lingsma	★★★★
LOI	★★★★
Bureau Zuidema	★★★★
Avicenna, Academie voor Leiderschap	★★★★

Markus Verbeek Praehep	★★★★
Rotterdam School of Management	★★★★
GITP	★★★
NEVI	★★★
DenkProducties	★★★
Sioo	★★★
NIVE Opleidingen	★★★
AOG School of Management	★★★
IBO Business School	★★★
Accenture Song	★★★
Open Universiteit	★★★
Taleninstituut Regina Coeli	★★★
Boertien Vergouwen Overduin	★★★
Alex van Groningen	★★★
Comenius	★★★
NTI Zakelijk	★★★
Euroforum	★★★
IMK Opleidingen	★★
BSN (Business School Nederland)	★★
SkillsTown	★★

Excellente uitvoering

Nyenrode Business Universiteit	★★★★
Scheidegger	★★★★
Schouten & Nelissen	★★★★
Maastricht University	★★★★
De Baak	★★★★
GITP	★★★★
NCOI Opleidingen	★★★★
Schoevers	★★★★
ICM	★★★★
Rotterdam School of Management	★★★★
LOI	★★★★
Avicenna, Academie voor Leiderschap	★★★★
Avans	★★★★
SkillsTown	★★★★
NTI Zakelijk	★★★★
Open Universiteit	★★★★
Taleninstituut Regina Coeli	★★★★
ISBW	★★★★
GoodhabitZ	★★★★
Bureau Zuidema	★★★★
Boertien Vergouwen Overduin	★★★★
BSN (Business School Nederland)	★★★★
AOG School of Management	★★★★
NEVI	★★★★
Comenius	★★★
Euroforum	★★★
Markus Verbeek Praehep	★★★
Sioo	★★★
IBO Business School	★★★
NIVE Opleidingen	★★★
Accenture Song	★★★

HR dienstverlening

Zie ook
Business Stories
pagina 98

Van Harte & Lingsma	★★★
Alex van Groningen	★★★
IMK Opleidingen	★★★
DenkProducties	★★★

OVERIGE

Uitzendbureaus en Detacheerders

UD

- 01 Randstad
- 02 YoungCapital
- 03 Brunel
- 04 Olympia
- 05 Tempo-Team
- 06 Driessen
- 07 Manpower
- 08 Unique
- 09 Brainnet
- 10 Start People

Runner-up

- 01 Adecco
- 02 Maandag
- 03 AB Groep (w.o. AB Oost, AB Vakwerk, AB Werkt)
- 04 USG Professionals
- 05 DIT Personeel
- 06 Timing
- 07 Payroll Select
- 08 Luba
- 09 Actief werkt!
- 10 In Person
- 11 OTTO Work Force

Werving en selectie

WS

- 01 Randstad
- 02 LinkedIn
- 03 Indeed
- 04 YoungCapital
- 05 YER
- 06 Adecco
- 07 Tempo-Team
- 08 Manpower
- 09 Berenschot
- 10 Olympia

Runner-up

- 01 Nationale Vacaturebank
- 02 Michael Page
- 03 Intermediair.nl

- 04 Brunel
- 05 Monsterboard
- 06 Leeuwendaal
- 07 Unique
- 08 JE Consultancy
- 09 Luba
- 10 Werk.nl
- 11 USG professionals
- 12 Timing
- 13 Mercuri Urval
- 14 Korn Ferry
- 15 Harvey Nash



€1,35 mld

bedroeg de omzet
van de particuliere
beveiliging in
Nederland in 2021

Bron: NVB



25.000

mensen zijn werkzaam in
de beveiligingsbranche

Bron: NVB

Beveiliging

BV

De beveiligingsbranche voert forse loonsverhogingen door om te zorgen dat ze haar onmisbare taken kan blijven verrichten.

Maar liefst 14,5 procent meer loon, dat moet toch helpen om de juiste mensen (terug) te krijgen. Want na de coronadip groeit de branche weer flink, en de 25.000 beveiligers zitten te springen om collega's. Toch klinkt de roep om bijvoorbeeld evenementen beter te spreiden vanwege het tekort aan menskracht, en de inzet van meer innovatieve technieken als alternatieve beveiligingsmaatregelen.

Top 10

- 01 Profi-Sec Beveiliging
- 02 Chubb Fire & Security
- 03 Randstad Bewaking
- 04 Securitas
- 05 Trigion
- 06 Intergarde
- 07 Stanley Security
- 08 NVD Beveiligingen
- 09 G4S
- 10 Ascom

Runner-up

- 01 MAATbeveiliging
- 02 D&B The Facility Group
- 03 SERIS security

NPS

- 01 Profi-Sec Beveiliging
- 02 Chubb Fire & Security
- 03 Trigion
- 04 Securitas
- 05 Randstad Bewaking
- 06 Intergarde
- 07 Stanley Security
- 08 NVD Beveiligingen
- 09 G4S
- 10 Ascom
- 11 D&B The Facility Group
- 12 MAATbeveiliging
- 13 SERIS security

Klantgerichtheid

Profi-Sec Beveiliging	★★★★
Chubb Fire & Security	★★★★
Randstad Bewaking	★★★★
Intergarde	★★★
MAATbeveiliging	★★★
Securitas	★★★
D&B The Facility Group	★★★
Trigion	★★★
G4S	★★★
NVD Beveiligingen	★★★
Stanley Security	★★★
Ascom	★★★
SERIS security	★★★

Productleiderschap

Chubb Fire & Security	★★★★
Randstad Bewaking	★★★★
Profi-Sec Beveiliging	★★★★
Stanley Security	★★★
Securitas	★★★
Trigion	★★★
D&B The Facility Group	★★★
MAATbeveiliging	★★★
Intergarde	★★★
NVD Beveiligingen	★★★
Ascom	★★★
G4S	★★★
SERIS security	★★

Excellente uitvoering

Chubb Fire & Security	★★★★
Securitas	★★★★

Trigion	★★★★
Ascom	★★★★
Intergarde	★★★★
G4S	★★★★
Randstad Bewaking	★★★★
Profi-Sec Beveiliging	★★★★
NVD Beveiligingen	★★★★
Stanley Security	★★★
MAATbeveiliging	★★★
D&B The Facility Group	★★★
SERIS security	★★★

Catering

CT

Thuiswerken is populair, maar veel werkgevers sturen erop aan dat hun personeel verdeeld over de week naar kantoor komt.

Toch zal de afzet van cateraars niet structureel terugkeren op het niveau van voor corona. Een geluk bij een ongeluk misschien, want een gebrek aan personeel is de grootste kopzorg van cateringbedrijven, net als elders in de horeca. Aan de cateraars de taak om creatief in te spelen op het veranderde kantoorleven, samen met de gebruikers. Een van de manieren om in te spelen op de wisselende bezetting is automaten catering. Die uitgifte van (vers) voedsel en dranken vermindert verspilling, scheelt in de bezetting en voorziet steeds beter in de behoefte om 24/7 iets tot je te nemen. Aan de andere kant van het spectrum zijn mogelijkheden om een uitgebreidere dienstverlening te bieden. Als het kantoor een plek wordt om vooral samen te komen en te verbinden, past daar een lekkere lunch bij.

Top 10



01 Maison van den Boer

02 RAI Catering

03 Bos&Bos Catering

04 Sodexo Nederland

05 Albron

06 La Place Catering

07 SAB Catering

08 Van Leeuwen Catering

09 Vermaat Groep

10 VITAM

Runner-up

- 01 Facicom Group
- 02 Hutten Catering
- 03 Eurest Services (Compass Group)
- 04 ISS Facility Services
- 05 Appèl
- 06 Jaarbeurs
- 07 Leo love good food
- 08 The Color Kitchen at Work
- 09 Van der Linde Catering
- 10 Beijck Catering

NPS

- 01 Maison van den Boer
- 02 Facicom Group
- 03 Sodexo Nederland
- 04 La Place Catering
- 05 Albron
- 06 Jaarbeurs
- 07 Bos&Bos Catering
- 08 ISS Facility Services
- 09 Vermaat Groep
- 10 SAB Catering
- 11 Hutten Catering
- 12 VITAM
- 13 RAI Catering
- 14 Van Leeuwen Catering



RESULTATEN

15	Appèl
16	Eurest Services (Compass Group)
17	The Color Kitchen at Work
18	Beijk Catering
19	Leo love good food
20	Van der Linde Catering

Klantgerichtheid

Maison van den Boer	★★★★
RAI Catering	★★★★
Leo love good food	★★★★
SAB Catering	★★★
Appèl	★★★
Van Leeuwen Catering	★★★
VITAM	★★★
The Color Kitchen at Work	★★★
Albron	★★★
Hutten Catering	★★★
Van der Linde Catering	★★★
Sodexo Nederland	★★★
La Place Catering	★★★
Eurest Services (Compass Group)	★★★
Bos&Bos Catering	★★★
Vermaat Groep	★★★
Facicom Group	★★★
ISS Facility Services	★★★
Beijk Catering	★★★
Jaarbeurs	★★★

Productleiderschap

Maison van den Boer	★★★★
RAI Catering	★★★★
Bos&Bos Catering	★★★★
Van der Linde Catering	★★★★
Van Leeuwen Catering	★★★
SAB Catering	★★★
VITAM	★★★
Sodexo Nederland	★★★
Eurest Services (Compass Group)	★★★
Facicom Group	★★★
Appèl	★★★
Vermaat Groep	★★★
Leo love good food	★★★
Beijk Catering	★★★
Albron	★★★
La Place Catering	★★★
Hutten Catering	★★★
The Color Kitchen at Work	★★★
ISS Facility Services	★★★
Jaarbeurs	★★★

Excellente uitvoering

Maison van den Boer	★★★★
La Place Catering	★★★★
Albron	★★★★
Vermaat Groep	★★★★
Van Leeuwen Catering	★★★★
Bos&Bos Catering	★★★★
Sodexo Nederland	★★★★
ISS Facility Services	★★★★
Eurest Services (Compass Group)	★★★★
Hutten Catering	★★★★
RAI Catering	★★★★
Jaarbeurs	★★★★
Leo love good food	★★★★
VITAM	★★★★
SAB Catering	★★★★
Beijk Catering	★★★★
Appèl	★★★
The Color Kitchen at Work	★★★
Facicom Group	★★★
Van der Linde Catering	★★★

Energie

EN

De energiesector is vooral in de ban van de prijsexplosie die de wereldmarkt in zijn greep heeft.

De oorlog in Oekraïne maakte dat de inkooprijzen door het dak gingen en dat een gastekort dreigt. De marges van de grootste energiebedrijven bleven bij alle onrust overeind, zodat de winsten flink konden groeien. Maar de margeverplichtingen op de termijnmarkten hangen als een zwaard van damocles boven het hoofd van de sector. Ook de maatschappelijke druk om energie betaalbaar te houden neemt toe, en zelfs de roep om minder marktwerking. Intussen is op langere termijn de elektrificatie van de maatschappij een enorme technische uitdaging. De klimaatdoelstellingen dwingen Nederland om de investeringen in infrastructuur verder op te voeren, maar waar zijn de technieci die de daad bij het woord voegen?

Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

Top 10 ▶▶

- 01 Eneco
- 02 Vattenfall
- 03 DELTA Energie
- 04 Essent
- 05 Oxxio
- 06 Budget Energie
- 07 Greenchoice
- 08 Engie
- 09 Energie Beheer Nederland (EBN)
- 10 Energiedirect.nl

Runner-up

- 01 NLE
- 02 Innova Energie
- 03 Total Gas & Power Nederland
- 04 MAIN Energie

NPS

- 01 DELTA Energie
- 02 Essent
- 03 Eneco
- 04 Vattenfall
- 05 Oxxio
- 06 Budget Energie
- 07 Engie
- 08 Greenchoice
- 09 Energiedirect.nl
- 10 Energie Beheer Nederland (EBN)
- 11 Innova Energie
- 12 NLE
- 13 Total Gas & Power Nederland
- 14 MAIN Energie

Klantgerichtheid

Eneco	★★★
Oxxio	★★★
DELTA Energie	★★★
Vattenfall	★★★
Energie Beheer Nederland (EBN)	★★★
Greenchoice	★★★
Budget Energie	★★★
NLE	★★★
Essent	★★★
MAIN Energie	★★★
Innova Energie	★★★
Engie	★★★
Total Gas & Power Nederland	★★★
Energiedirect.nl	★★★

Productleiderschap

Eneco	★★★★
Vattenfall	★★★★
Innova Energie	★★★
Energie Beheer Nederland (EBN)	★★★
Greenchoice	★★★
Budget Energie	★★★
DELTA Energie	★★★
Essent	★★★
Engie	★★★
Oxxio	★★★
Energiedirect.nl	★★★
NLE	★★★
MAIN Energie	★★★
Total Gas & Power Nederland	★★★

Excellente uitvoering

Essent	★★★★
Eneco	★★★★
Vattenfall	★★★★
Energiedirect.nl	★★★★
Budget Energie	★★★★
Engie	★★★★
Oxxio	★★★★
DELTA Energie	★★★★
Greenchoice	★★★★
NLE	★★★★
Energie Beheer Nederland (EBN)	★★★
MAIN Energie	★★★
Innova Energie	★★★
Total Gas & Power Nederland	★★★



RESULTATEN

Kantoorinrichting KI

Kantoorinrichters vielen tijdens corona vrijwel stil, maar zetten inmiddels alle zeilen bij om aan de vraag te kunnen voldoen.

Die vraag is wel van karakter veranderd. De rode draad: hoe kunnen hun klanten ervoor zorgen dat medewerkers weer naar kantoor willen komen? De manier waarop ze daar samenwerken is ook veranderd. Het interieur moet worden erop worden aangepast, met mogelijkheden voor videobellen, en ook meer informele vergaderplekken met banken en zithoeken om te brainstormen. Dankzij meer groen - ook een trend - zal het kantoor als ontmoetingsplek zelfs huiselijk gaan ogen. Een deel van de afzet zal aan huis worden afgeleverd, want daar is een vaste werkplek ontstaan voor de meeste kantoormedewerkers.



3,3 mln

vierkante meter
kantoorruimte staat
ongemerkt leeg door
hybride werken

bron: Colliers

Top 10

- 01 GZ OfficeXperience
- 02 Inofec
- 03 Vitra
- 04 Koninklijke Ahrend
- 05 Gispen
- 06 Flinders Projects
- 07 Inza
- 08 Prodomo
- 09 Desko
- 10 Master Totaalinrichting

Runner-up

- 01 Hahebo
- 02 Inside Solutions
- 03 Ten Dam Projecten
- 04 Hovek Projectinrichting
- 05 G&S Project
- 06 De Projectinrichter
- 07 J.P. van Beek projectinrichting
- 08 Fontaine Projectinrichting
- 09 Lensen Projectinrichters
- 10 Boerhof Projectinrichters
- 11 Mirato Interieurprojecten
- 12 Visser Projecten
- 13 Projectservice Zuidwest
- 14 N&N Partners
- 15 B&C Projects
- 16 Ad Borrenbergs
- 17 Prolance

NPS

- 01 Inofec
- 02 GZ OfficeXperience
- 03 Koninklijke Ahrend
- 04 Vitra
- 05 Gispen
- 06 Prodomo
- 07 Hahebo
- 08 Desko

Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

09	Master Totaalinrichting
10	Flinders Projects
11	Fontaine Projectinrichting
12	Inside Solutions
13	Hovek Projectinrichting
14	Inza
15	J.P. van Beek projectinrichting
16	Ten Dam Projecten
17	De Projectinrichter
18	G&S Project
19	Boerhof Projectinrichters
20	N&N Partners
21	Mirato Interieurprojecten
22	Visser Projecten
23	B&C Projects
24	Lensen Projectinrichters
25	Prolance
26	Projectservice Zuidwest
27	Ad Borrenbergs

Klantgerichtheid

GZ OfficeXperience	★★★★
Inofec	★★★★
Vitra	★★★★
Flinders Projects	★★★★
Master Totaalinrichting	★★★★
Inza	★★★★
Prodomo	★★★★
Mirato Interieurprojecten	★★★★
Desko	★★★★
Lensen Projectinrichters	★★★
Ten Dam Projecten	★★★
Gispen	★★★
Koninklijke Ahrend	★★★
Hahebo	★★★
Inside Solutions	★★★
N&N Partners	★★★
Fontaine Projectinrichting	★★★
De Projectinrichter	★★★
Boerhof Projectinrichters	★★★
G&S Project	★★★
Ad Borrenbergs	★★★
Projectservice Zuidwest	★★★
Visser Projecten	★★★
J.P. van Beek projectinrichting	★★★
Prolance	★★★
Hovek Projectinrichting	★★★
B&C Projects	★★★

Productleiderschap

GZ OfficeXperience	★★★★
Inofec	★★★★
Vitra	★★★★

Inza	★★★★
Flinders Projects	★★★★
Lensen Projectinrichters	★★★★
Desko	★★★★
Gispen	★★★★
Prodomo	★★★★
Ten Dam Projecten	★★★★
Boerhof Projectinrichters	★★★★
Master Totaalinrichting	★★★★
Hahebo	★★★
Koninklijke Ahrend	★★★
Inside Solutions	★★★
Projectservice Zuidwest	★★★
J.P. van Beek projectinrichting	★★★
Hovek Projectinrichting	★★★
De Projectinrichter	★★★
Mirato Interieurprojecten	★★★
Ad Borrenbergs	★★★
Visser Projecten	★★★
G&S Project	★★★
B&C Projects	★★★
N&N Partners	★★★
Prolance	★★★
Fontaine Projectinrichting	★★★

Excellente uitvoering

GZ OfficeXperience	★★★★★
Koninklijke Ahrend	★★★★★
Gispen	★★★★★
Inofec	★★★★★
G&S Project	★★★★★
Flinders Projects	★★★★★
Vitra	★★★★★
Hovek Projectinrichting	★★★★★
Inza	★★★★★
Hahebo	★★★★★
De Projectinrichter	★★★★★
Inside Solutions	★★★★★
Desko	★★★★★
Master Totaalinrichting	★★★★★
Visser Projecten	★★★★★
Projectservice Zuidwest	★★★★★
J.P. van Beek projectinrichting	★★★★★
Fontaine Projectinrichting	★★★★★
B&C Projects	★★★★★
Prodomo	★★★★★
Lensen Projectinrichters	★★★★★
N&N Partners	★★★★★
Ten Dam Projecten	★★★★★
Boerhof Projectinrichters	★★★★★
Mirato Interieurprojecten	★★★★★
Ad Borrenbergs	★★★★★
Prolance	★★★★★

Schoonmaak

SM

Nu klanten zich weer veilig voelen, keert de schoonmaakbranche terug naar het normaal van concurrentie op prijs.

De schoonmaakmarkt groeit weer. Toch zorgen snel stijgende kosten, een toenemend personeelstekort en stevige onderlinge concurrentie voor uitdagingen, aldus marktexperts van de Rabobank. Schoonmaakbedrijven zullen daarom moeten opschalen, zich specialiseren en innoveren om de concurrentie voor te blijven. Hybride werken vraagt daarbij om flexibiliteit: niet elke ruimte wordt immers elke dag gebruikt. Sensoren en data-analyse kunnen helpen om op het juiste moment het juiste werk uit te voeren.

Top 10

- 01 Asito
- 02 CSU
- 03 ISS Facility Services
- 04 Gom (Facicom Group)
- 05 Succes Schoonmaak
- 06 Schoonmaakbedrijf Westerveld (VebeGo)
- 07 Hago (VebeGo)
- 08 Stoffels Bleijenberg
- 09 ICS Groep
- 10 Romaro Schoonmaakgroep

Runner-up

- 01 Nederrijn Schoonmaak
- 02 Hofkens HIG
- 03 Dros Schoonmaakdiensten
- 04 Dolmans Schoonmaak Diensten
- 05 Novon Schoonmaak
- 06 MB Schoonmaak
- 07 EW Facility Services
- 08 HECTAS Facility Services
- 09 Raggers
- 10 VLS Groep
- 11 De Klop Facility Group
- 12 Schoonster
- 13 HSO Schoonmaakservice
- 14 Atalian (Visschedijk)

NPS

- 01 Asito
- 02 Succes Schoonmaak
- 03 CSU
- 04 Hago (VebeGo)
- 05 ISS Facility Services
- 06 Gom (Facicom Group)
- 07 MB Schoonmaak
- 08 Dros Schoonmaakdiensten
- 09 ICS Groep
- 10 Hofkens HIG
- 11 Novon Schoonmaak
- 12 Schoonmaakbedrijf Westerveld (VebeGo)
- 13 HECTAS Facility Services
- 14 Dolmans Schoonmaak Diensten
- 15 Stoffels Bleijenberg
- 16 Schoonster
- 17 Nederrijn Schoonmaak
- 18 Romaro Schoonmaakgroep
- 19 Raggers
- 20 EW Facility Services
- 21 Atalian (Visschedijk)
- 22 HSO Schoonmaakservice
- 23 De Klop Facility Group
- 24 VLS Groep

Klantgerichtheid

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| Asito | ★★★ |
| CSU | ★★★ |
| ISS Facility Services | ★★★ |
| Romaro Schoonmaakgroep | ★★★ |
| Stoffels Bleijenberg | ★★★ |
| Schoonmaakbedrijf Westerveld (VebeGo) | ★★★ |
| Gom (Facicom Group) | ★★★ |
| Nederrijn Schoonmaak | ★★★ |
| De Klop Facility Group | ★★★ |
| VLS Groep | ★★★ |

Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

ICS Groep	★★★
EW Facility Services	★★★
Raggers	★★★
Hofkens HIG	★★★
Dros Schoonmaakdiensten	★★★
HSO Schoonmaakservice	★★★
Dolmans Schoonmaak Diensten	★★★
Succes Schoonmaak	★★★
Novon Schoonmaak	★★★
Hago (Vebego)	★★★
MB Schoonmaak	★★★
HECTAS Facility Services	★★
Atalian (Visschedijk)	★★
Schoonster	★★

Productleiderschap

Stoffels Bleijenberg	★★★★
Asito	★★★★
CSU	★★★★
ISS Facility Services	★★★
Gom (Facicom Group)	★★★
Nederrijn Schoonmaak	★★★
Schoonmaakbedrijf Westerveld (Vebego)	★★★
Romaro Schoonmaakgroep	★★★
Hofkens HIG	★★★
EW Facility Services	★★★
Dolmans Schoonmaak Diensten	★★★
Dros Schoonmaakdiensten	★★★
VLS Groep	★★★
Raggers	★★★
ICS Groep	★★★
Novon Schoonmaak	★★★
De Klop Facility Group	★★★
Hago (Vebego)	★★★
MB Schoonmaak	★★★
Succes Schoonmaak	★★★
HSO Schoonmaakservice	★★★
HECTAS Facility Services	★★★
Schoonster	★★★
Atalian (Visschedijk)	★★★

Excellente uitvoering

Asito	★★★★
Succes Schoonmaak	★★★★
ISS Facility Services	★★★★
CSU	★★★★
Gom (Facicom Group)	★★★★
Hago (Vebego)	★★★★
HECTAS Facility Services	★★★
Dolmans Schoonmaak Diensten	★★★
Schoonster	★★★
Novon Schoonmaak	★★★
Schoonmaakbedrijf Westerveld (Vebego)	★★★

Romaro Schoonmaakgroep	★★★
ICS Groep	★★★
VLS Groep	★★★
Nederrijn Schoonmaak	★★★
MB Schoonmaak	★★★
Dros Schoonmaakdiensten	★★★
Stoffels Bleijenberg	★★★
Raggers	★★★
EW Facility Services	★★★
Hofkens HIG	★★★
De Klop Facility Group	★★★
Atalian (Visschedijk)	★★★
HSO Schoonmaakservice	★★★

Zakelijke reisbureaus

ZR

We reizen weer zakelijk, maar het zal nog jaren duren voordat we dat doen op pre-coronaniveau. Zakelijke reisbureaus zien inmiddels kansen in 'blended travel'.

Werk en privé combineer je als hybride professional al, dan is de stap naar gecombineerde zaken-privétrips maar klein. De sterke opkomst van *blended travel* ofwel *bleisure travel* zorgt in elk geval voor een veel snellere groei dan veel reispactijen voor mogelijk hielden. Corporate klanten beperken het reizen voor hun medewerkers nog, maar kleinere bedrijven zijn inmiddels weer goede klanten van zakenreisbureaus. Privévluchten zijn zelfs geliefder dan ooit.

Top 5

- 01 KLM
- 02 UniGlobe
- 03 TUI
- 04 VCK Travel
- 05 Travel Leaders

NPS

- 01 KLM
- 02 UniGlobe
- 03 TUI
- 04 Travel Leaders
- 05 VCK Travel

Klantgerichtheid

KLM	★★★★
VCK Travel	★★★★
Travel Leaders	★★★
TUI	★★★
UniGlobe	★★★

Productleiderschap

KLM	★★★★
UniGlobe	★★★★
VCK Travel	★★★★
TUI	★★★
Travel Leaders	★★★



33,8%

stijgen de uitgaven
aan zakelijke reizen dit
jaar wereldwijd, tot
933 miljard dollar

bron: GBTA

Excellente uitvoering

KLM	★★★★
TUI	★★★
UniGlobe	★★★
VCK Travel	★★★
Travel Leaders	★★★

OVERIGE

Advies en beheer bedrijfshuisvesting

BV

- 01 NL Real Estate
- 02 CBRE
- 03 BNP Paribas
- 04 Regus
- 05 Cushman & Wakefield
- 06 WVO bedrijfshuisvesting
- 07 Zadelhoff (vh Beheer Brouwershoff)
- 08 abcnova
- 09 MVGM Bedrijfsmakelaars
- 10 Oranjeborch Bedrijfsmakelaars

Runner-up

- 01 JLL
- 02 Ans de Wijn Bedrijfshuisvesting
- 03 Solved
- 04 Basis Bedrijfshuisvesting
- 05 COG Makelaars
- 06 Colliers International

Drukkerijen en drukwerksservices

DR

- 01 Print.com
- 02 Vistaprint
- 03 Drukwerkdeal
- 04 Albelli
- 05 Staples
- 06 Joh. Enschedé
- 07 Simian (Flyerzone, Reclameland, Drukland.nl)
- 08 Probo.nl
- 09 Helloprint
- 10 Em. de Jong

Runner-up

- 01 Multicopy The Communication Company

Mobiliteits- en facilitaire dienstverlening

Fulfilment

FU

- 01 PostNL
- 02 DHL
- 03 GLS
- 04 Bleckmann
- 05 TNT
- 06 FedEx
- 07 UPS Nederland
- 08 DPD

Goederenvervoer

GV

- 01 St vd Brink
- 02 Simon Loos
- 03 Neele-Vat Logistics
- 04 Bakker Logistiek
- 05 Koopman
- 06 Vos Logistics
- 07 Jan de Rijk
- 08 Dachser
- 09 DB Schenker
- 10 Meeus Transport

Runner-up

- 01 CEVA Logistics
- 02 DSV
- 03 Mainfreight
- 04 Rhenus Logistics
- 05 Kuehne + Nagel
- 06 Fritom Group
- 07 XPO Logistics
- 08 Müller Fresh Foods Logistics
- 09 Rotra

Laad- en tankpasexploitanten

LT

- 01 TravelCard
- 02 MultiTankcard
- 03 Shell
- 04 ANWB
- 05 MKB Brandstof
- 06 NewMotion
- 07 Radius
- 08 Eneco eMobility
- 09 Plugsurfing
- 10 Vattenfall Incharge

Runner-up

- 01 Tankpas.nl
- 02 Vandebron

Luchtvaartmaatschappijen

LV

- 01 KLM
- 02 Emirates
- 03 Air France
- 04 British Airways
- 05 Lufthansa
- 06 EasyJet
- 07 Qatar Airways

Personenvervoer

PV

- 01 DVG Personenvervoer
- 02 NS
- 03 TCA
- 04 Uber
- 05 Schipholtaxi
- 06 Thalys
- 07 Eurostar
- 08 Carclass
- 09 Valys
- 10 Chauffeurscentrale.nl

Runner-up

- 01 Studentenchauffeurs.nl
- 02 Arriva



8,5%

stijgen de kosten
van het wegvervoer
in 2022, exclusief
brandstofkosten-
ontwikkeling
bron: TLN/Panteia

Nieuw in Amsterdam: Studio Schinkel! Met state-of-the-art techniek en een netwerk van de meest ervaren makers van online evenementen, bieden we alles voor jouw productie.

Zo bieden we meer dan alleen high-end studio's. We maken uitzendingen, turnkey oplossingen voor jouw corporate TV, online talkshows, webinars, online events en al je andere livestream producties.



Hartelijk dank!



JPR

ADVOCATEN

We zijn dankbaar en trots dat onze klanten waarderen waar JPR voor staat. Want hoewel we al sinds 1899 bestaan, belichamen we de nieuwe advocatuur. We zijn koploper in laagdrempelige en inclusieve samenwerkingen. Zo helpen onze advocaten organisaties en instellingen in heel Nederland hun doelen te verwezenlijken.

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| → Aansprakelijkheidsrecht | → Insolventie en Herstructurering |
| → Arbeidsrecht | → Ondernemingsrecht |
| → Bouwrecht | → Privacyrecht |
| → Fusies en Overnames | → Vastgoedrecht |
| → ICT-recht | → Verzekeringsrecht |



Het gemiddeld stroomverbruik van de BMW i7 varieert tussen de 19,6 en 18,4 kWh/100 km (5,1 tot 5,4 km/kWh).
Data op basis van peildatum 01-11-2022.

THE
NEW

i7

100% ELECTRIC







BUSINESS STORIES

Index van de sectie advertorials, companytorials en thematorials

ABN AMRO	100	Kingcanary	147
4NG	103	Whyz Executive Search	148
Albron	104	Klaverblad Verzekeringen	151
ALD Automotive	107	Linden-IT	152
Asito	108	LTP	153
Boertien Vergouwen Overduin	111	Maison van den Boer	154
Berenschot	112	Microsoft Nederland	155
Broekhuis Lease	115	PROFI-SEC	156
Coeo	116	PwC	157
CSU	119	TUI	158
Compass Group Nederland	120	Visma raet	159
de Jong & Laan	123	Xebia	160
Dustin	124	Zendesk	161
Fabrique	127	Alfa Accountants en Adviseurs	162
Eneco	128	GZ OfficeXperience	162
GITP	131	House of Performance	163
JAN©	132	ICS	163
Gom	135	Pels Rijcken	164
Mediabureau STROOM	136	Qconcepts	165
Grant Thornton	139	Skillsoft Global Knowledge	165
Novisource	140	Sound of Data	166
JPR Advocaten	143	Yacht	166
Snelstart	144		



Persoonlijke bank in de digitale tijd

PERSOONLIJK, DESKUNDIG
EN DIGITAAL – ZO VALT DE
DIENSTVERLENING VAN ABN
AMRO IN DRIE WOORDEN SAMEN
TE VATTEN. BEDRIJVEN VINDEN
IN DE BANK BIJVOORBEELD EEN
PARTNER VOOR DE TRANSITIE
NAAR EEN DUURZAME TOEKOMST,
PARTICULIEREN ZIJN VERZEKERD
VAN PERSOONLIJK CONTACT –
OOK VIA DE DIGITALE KANALEN
– ÉN ADVIES OP BELANGRIJKE
MOMENTEN IN HUN LEVEN.

'Banking for better, for generations to come.' Dat is sinds enkele jaren de purpose van ABN AMRO. Vrij vertaald betekent het dat de bank bijdraagt aan een betere wereld, daar nú actief mee bezig is en dat er bij alle inspanningen oog is voor de impact op volgende generaties. "Het is een kompas bij alles wat we doen", zegt Dan Dorner, Chief Commercial Officer Corporate Banking sinds eind 2021 en werkzaam bij de bank sinds 1999. Rode draad in zijn carrière: leren om elke dag een stukje beter te worden, verantwoordelijkheid nemen en authentiek zijn. Over het laatste zegt Dorner dat hij dit heeft geleerd van zijn ouders, die ook actief waren in de financiële wereld, in Roemenië, waar hij opgroeide. "Ik heb van hen ook geleerd hoe belangrijk samenwerken is en dat de beste prestaties ontstaan in teams met mensen van verschillende achtergronden en met verschillende kwaliteiten."





'Deskundigheid zit in het DNA van de bank, net als de wil om klanten écht te begrijpen'

Annerie Vreugdenhil, Chief Commercial Officer Personal & Business Banking, herkent de drive om te leren en de kracht van teamwerk. "Ik wil altijd blijven leren. Dat heb ik van huis uit meegekregen. Mijn ouders zaten in het onderwijs. Het aantrekkelijke aan het bankvak vind ik dat je mensen en bedrijven echt kunt helpen. Ik vind het mooi om te ervaren hoe 'Banking for better, for generations to come' hier leeft en vorm krijgt met inzet voor de samenleving en inclusief bankieren. Zo draaide een collega voor ons sociaal vrijwilligersprogramma mee in een verzorgingshuis. Hij zag daar dat bewoners zelf willen kunnen betalen. Dat is belangrijk voor hun waardigheid. We denken na hoe we daarmee rekening kunnen houden bij het ontwerp van bankpasjes. Onze campagne om vrouwelijke beleggers aan te spreken en te interesseren is een ander goed voorbeeld."

Deskundig

Een authentieke bank heeft een herkenbare identiteit en is voor klanten een vertrouwenspartner bij hun financiën, aldus Dorner. "ABN AMRO heeft een unieke positie, als toonaangevende bank

voor corporate banking in Nederland met een sterk netwerk in Noordwest-Europa en een groot aandeel op de wereldwijde markt voor effectendiensten. We hebben veel sector kennis, met name van energie, digitaal en mobiliteit. In mijn rol als CCO Corporate Banking heb ik afgelopen jaar ruim 150 klanten ontmoet en hun gevraagd wat zij het hoogste waarderen. De langdurige relatie, de deskundigheid en de betrouwbaarheid waren de meest gegeven antwoorden. Ook waarderen ze de kruisbestuiving tussen Wealth Management en Corporate Banking."

Vreugdenhil snapt waarom klanten de deskundigheid roemen. "Het zit hier zo in het DNA om te begrijpen wat precies de vraag is en daaruit te distilleren hoe je die het best kunt beantwoorden. Daarvoor is diepe kennis nodig, van klanten, van financiële markten, van sectoren, van wet- en regelgeving, van trends en ontwikkelingen."

Proactief

Waar mogelijk helpt ABN AMRO proactief. Zo krijgen klanten met een huis met een laag energielabel een telefoontje, zegt Vreugdenhil. "Ook zoeken we contact met bedrijven in sectoren die veel energie verbruiken." Dorner signaleert dat een recessie de transitie naar duurzaamheid kan versnellen en dat ABN AMRO proactief meedenkt over verduurzaming. "Hoe kunnen we de vraag naar energie verminderen, hoe kunnen we productie van groene energie verhogen en hoe helpen we klanten om hun CO₂-voetafdruk te verkleinen?" Andere initiatieven zijn een samenwerking met Rotterdam School of Management, als medeoprichter van het energietransitieprogramma, en Impact Nation, dat bedrijven helpt om nieuwe, duurzame bedrijfsmodellen te ontwikkelen.

Persoonlijk

ABN AMRO bewijst dagelijks in de praktijk dat digitalisering en persoonlijke aandacht uitstekend samen kunnen gaan. Zo worden data gebruikt voor persoonlijk advies, bijvoorbeeld door klanten die hun hypotheek aanpassen te attenderen op mogelijke gevolgen voor hun verzekering. Illustratief is verder dat de klanttevredenheid voor videobellen, mogelijk dankzij de digitalisering, meestal veel hoger ligt dan bij een afspraak op kantoor. "Als de keuze er is, geven klanten steeds vaker de voorkeur aan videobellen", zegt Vreugdenhil. De bank is er uiteraard ook voor mensen voor wie digitaal niet zo vanzelfsprekend is. "Wij hebben financiële zorgcoaches die aan huis komen als dat nodig is en dan bijvoorbeeld helpen bij het installeren van het spaarslot."

De persoonlijke benadering gaat ook op voor zakelijke klanten, benadrukt Dorner. "Onze bankiers zijn vertrouwenspersoon en sparringpartner bij het waarmaken van hun ambities voor een duurzame toekomst, waarbij we optimaal gebruikmaken van de digitale innovaties die beschikbaar zijn." ◀



DEEL ONLINE



Van development naar *digital performance*

MET MEER DAN 350 EXPERTS IS

4NG DE AFGELOPEN 25 JAAR UITGEGROEID TOT EEN FULL SERVICE DIGITAL AGENCY DAT MARKTLEIDERS HELPT TE GROEIEN OP ELK GEBIED VAN DE DIGITALE KLANTREIS.

Digitaal excelleren met de beste experts. 4NG is een groep ondernemingen die bedrijven digitaal helpt te groeien met de beste specialisten. Een digitale omgeving vergt een goede inrichting en ontwerp. Zo stemt 4NG de systemen naadloos op elkaar af, zodat ze flexibel samenwerken binnen één schaalbare oplossing. En het digitale platform zelf moet er – ondanks de toegenomen complexiteit – als het even kan veel beter uitzien en uitmunten in gebruiksgemak.

Thought leaders

Allemaal zaken waarmee je je als organisatie kunt onderscheiden. Zo zet 4NG creatieve souplesse en technische expertise in om klanten te helpen aan een breed palet

van digitale diensten met betrekking tot strategie, development en optimalisatie van de gebruikerservaring. Het bureau kijkt naar de behoefte van de klant en stelt op basis daarvan een team samen dat perfect is afgestemd op de klant. Van design tot development en beheer van platformen, gekoppeld met andere onderdelen van de digitale backoffice. Dat alles digitaal onder één dak zit, heeft voor klanten van 4NG als voordeel dat ze geen beroep hoeven te doen op tientallen gespecialiseerde bureautjes. Zo zijn ze verlost van een versnipperde aansturing en kunnen ze continu verbeteren en presteren op elk digitaal gebied. Klanten van 4NG hebben toegang tot een enorme diversiteit aan specialisten die

hun kennis kunnen toepassen in diverse opdrachten of complete programma's.

“Bijvoorbeeld op het gebied van conversie-optimalisatie”, zegt Michiel Kroeks, CEO van 4NG. Vaak werken de labels van 4NG samen om een klant goed te bedienen op elk facet van de digitale klantreis, maar ze opereren ook los van elkaar en werken altijd vanuit een eigen verantwoordelijkheid en eigen ondernemerschap als thought leader binnen hun specialisme.

Ecosysteem

Dit ecosysteem van ondernemende specialisten – dat de voordelen van de schaal-grootte van een groot bedrijf combineert met het ondernemerschap en de commerciële slagvaardigheid van een kleinere onderneming – biedt “volledige ontzorging voor je digitale klantreis met de beste experts”, zoals Kroeks het uitdrukt. Dat weten klanten te waarderen, gezien de hoge positie van het bureau in de MT1000. ◀

Succesvol netwerk
van ondernemende
specialisten



DEEL ONLINE

Samen *duurzame* en *sociale* impact maken

Aan tafel bij een
franchisepartner van
Brownies&downieS

ALBRON IS EEN ALLROUND HOSPITALITYBEDRIJF DAT INZET OP DUURZAAMHEID EN SOCIAAL ONDERNEMEN. ALBRON HEEFT DE AMBITIE OM EEN STEEDS GROTERE GROEP MENSEN TE VERLEIDEN TOT LEKKER, BETAALBAAR, GEZOND ÉN DUURZAAM ETEN EN DRINKEN. "VERANDERING LOOPT VIA DE WEG DER GELEIDELIJKHEID."



Albron wil graag mensen verbinden middels lekker, betaalbaar, gezond én duurzaam eten en drinken. “We creëren een verwenmoment in een gastvrije omgeving”, zegt algemeen directeur Jan Willem Hilbron. “We doen dit in kantoren en productieomgevingen, in winkelstraten, in de zorg, op Center Parcs en bij grote evenementen als de Nijmeegse Vierdaagse.

We franchisen merken, zoals Starbucks en Anne&Max. Samen met onze franchisepartners exploiteren we onze eigen merken Coffeecompany en Brownies&downieS. Naar schatting bedienen we zo’n 150.000 gasten per dag. Dit geeft ons de kans om maatschappelijk impact te maken, zowel op duurzaamheid als op sociaal gebied.”

'We inspireren medewerkers om zich duurzaam te verbinden aan onze sector'

Duurzame verleiding

Albron verwacht vanaf 2025 CO₂-neutraal te zijn op alle nieuw te starten locaties. "Daarnaast willen we dat al onze gasten gezond eten en drinken", zegt Hilbron. "Dit houdt in dat we de hoeveelheid zout, suiker en vet in ons assortiment verlagen. Ook reduceren we CO₂ in onze keten, onder andere door alleen met duurzame leveranciers samen te werken. Wat eten betreft, kom je dan al snel uit bij het verminderen van de vleesconsumptie, omdat de vleesindustrie voor veel uitstoot zorgt. Daarom bieden we steeds vaker plantaardige alternatieven aan. Deze zijn betaalbaar én minstens net zo lekker als vleesproducten; een absolute voorwaarde om mensen te verleiden tot het aanpassen van hun eetpatroon. We gaan hierbij niet met het vingertje wijzen: we geloven dat deze verandering via de weg van de geleidelijkheid en verleiding verloopt. We hopen onze gasten zodanig te inspireren, dat ze uiteindelijk ook thuis steeds vaker duurzame maaltijden op tafel zetten."

Datagedreven innovaties

"Tijdens de Nijmeegse Vierdaagse hebben we met de Radboud Universiteit onderzocht hoe we gezond eten en drinken tijdens een groot evenement kunnen stimuleren", gaat Hilbron verder. "Dit gaat mooie inzichten opleveren die we volgend jaar samen met de organisatie toe kunnen passen." Binnenkort lanceert Albron een app om met zijn gasten te communiceren op het gebied van gezondheid en duurzaamheid. "Dit biedt ons nog meer mogelijkheden om onze ambitie te realiseren. We kunnen er bijvoorbeeld *nudging* mee toepassen om mensen tot duurzame keuzes te bewegen

en dit steeds logischer voor hen te maken. Ook geven gebruikersdata inzicht in welke producten het meest succesvol zijn, zodat we het aanbod binnen ons assortiment nog beter op de behoefte van onze gasten af kunnen stemmen. Albron is continu alert op de mogelijkheid om innovatieve foodstart-ups met een veelbelovend product enthousiast te maken voor samenwerking. Als een van de grootste hospitalitybedrijven van Nederland kunnen we deze start-ups helpen groeien, omdat we hen – onderbouwd met gebruikersdata – een grote afzetmarkt garanderen. Zo kunnen deze start-ups op termijn een groter publiek bereiken en impact creëren."

Divers en inclusief

Albron heeft een lange sociale historie. Het bedrijf werd eind negentiende eeuw opgericht om medewerkers in de Rotterdamse haven en aan het Utrechtse spoor van een fatsoenlijke lunch te voorzien in een veilige omgeving. "Nog steeds zijn we intrinsiek erg gemotiveerd om sociale impact te maken", zegt directeur HR Christiane de Jong. "We scoren hoog op diversiteit en inclusiviteit, omdat we iedereen die wil groeien in de wereld van gastvrijheid een kans geven. We zetten daarbij in op een gelijkwaardige behandeling van al onze medewerkers, ook in onze cao's. Onze mensen hebben een grote mate van flexibiliteit in de keuze waar ze willen en kunnen werken. We bieden hen trainingsprogramma's, maar ook sociale ondersteuning als ze buiten het werk om vastlopen. We leveren deze inspanning, omdat de bedrijven binnen onze sector een grote uitdaging op de arbeidsmarkt hebben. We hopen natuurlijk dat onze mensen lang bij Albron blijven, maar meer nog dat ze zich duurzaam verbinden aan de sector als geheel."

Samenwerking

"Het is niet makkelijk om de gebalanceerde combinatie van duurzaam, sociaal, gezond, lekker en betaalbaar eten en drinken te maken", zegt Hilbron. "Mede door zijn historie slaagt Albron hier als enige partij in Nederland wel in. We hebben de kennis, ervaring en intrinsieke drive om waar te maken wat we beloven. Vaak lukt het ons om onze opdrachtgevers te verrassen met innovatieve oplossingen. We doen dit voor multinationals als Philips en ASML, maar ook voor kleinere organisaties, waaronder een aantal gemeentes. Samen maken we duurzame en sociale impact!" ◀



DEEL ONLINE



ALD AUTOMOTIVE | Jeroen Kruisweg

ALD Automotive: *de mobiliteitsverzorgers*

ALD AUTOMOTIVE IS

IN DE AFGELOPEN JAREN UITGEGROEID TOT EEN 'AANBIEDER VAN MOBILITEIT', DIE VEEL MEER DOET DAN EEN TRADITIONELE AUTOLEASEMAATSCHAPPIJ, ZEGT ALGEMEEN DIRECTEUR JEROEN KRUISWEG.

"We zijn geen autoleasemaatschappij", stelt algemeen directeur Jeroen Kruisweg van ALD Automotive Nederland. "We zijn een bedrijf dat mobiliteitsoplossingen aanbiedt." En de klant wil niet per se een wagenpark met lease-auto's. Hij wil dat zijn werknemers op hun gemak naar hun werk of afspraak kunnen. Zonder last te hebben van file- of parkeerproblemen en zonder ver te hoeven lopen door weer en wind. Misschien moeten werknemers vaker thuiswerken, wonen ze op fietsafstand of kunnen ze beter met het openbaar vervoer tussen werk en huis pendelen om onderweg wat e-mails te kunnen beantwoorden. Zeker wanneer een

van de bedrijfsdoelstellingen is om de CO₂-uitstoot te verminderen.

Mobiliteitsplan

Op het kantoor in Hoofddorp krijgen bedrijven een indruk van de vele mogelijkheden op het gebied van mobiliteit. Hiertoe is een aparte ruimte gecreëerd: het Mobility Experience Center. Vervolgens kunnen ze in het zogeheten Mobility Design Center het gesprek aangaan over hun strategische organisatiedoelen en de plaats die mobiliteit hierbinnen heeft.

Zo stelt ALD Automotive samen met de klant een mobiliteitsplan op, inclusief het bijbehorende kostenplaatje. ALD Auto-

motive verzorgt ten slotte desgewenst de uitvoer van het plan, door het faciliteren van de benodigde e-bikes, (elektrische) auto's, mobiliteitskaarten, laadpalen en andere gewenste mobiliteitsoplossingen.

Klantgerichtheid centraal

De aanpak vergt een hoge klantgerichtheid van medewerkers van ALD Automotive. "Ze moeten echt intrinsiek gemotiveerd zijn om bedrijven te helpen met hun mobiliteitsuitdagingen", zegt Kruisweg. Tegelijkertijd zet ALD Automotive digitale oplossingen in, die er ook aan moeten bijdragen dat de klant op maat wordt bediend. Zoals de ALD Move-app, die bedrijven helpt bij het behalen van strategische bedrijfsdoelen en het beheren van reisbewegingen gemakkelijk maakt, terwijl het medewerkers efficiënter, gezonder en blijer laat reizen. Het draagt allemaal bij tot een hoge klanttevredenheid, zoals ook blijkt uit de hoge positie in de MT1000. ◀

'Wij zijn geen autoleasemaatschappij, maar een bedrijf dat mobiliteitsoplossingen aanbiedt'



DEEL ONLINE

‘Schoonmakers verdienen *meer waardering*’

WEINIG MENSEN BESEFFEN DE IMPACT DIE SCHOONMAKERS DAGELIJKS MAKEN. DE MAATSCHAPPIJ RAAKT ZELFS ONTWICHT ALS TREINEN, OPERATIEKAMERS OF ENERGIECENTRALES TWEE DAGEN NIET WORDEN SCHOONGEMAAKT. “HUN WERK IS VAN ONSCHATBARE WAARDE. ZE VERDIENEN ZOVEEL MEER RESPECT”, OVERTUIGT BOB MOLS.

Zijn waardering voor schoonmakers is groot. Ze doen vaak lichamelijk zwaar werk en zorgen er voortdurend voor dat de Nederlandse economie blijft draaien. Duurzame inzetbaarheid krijgt daarom alle aandacht bij Asito. “Wij willen onze medewerkers gezond, gemotiveerd en productief houden”, legt algemeen directeur Bob Mols uit. “Ze zijn van grote waarde voor onze maatschappij en dragen iedere dag bij aan de missie van Asito: samen

werken aan een betere leefomgeving. Sociaal ondernemen blijft bij Asito niet bij mooie woorden; wij doen het écht! En dat heeft een positief effect op de duurzame inzetbaarheid van onze mensen.”

Duurzaamheid bevorderen

Iedereen die bij Asito werkt kan vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid invulling geven aan duurzaamheid. Bijvoorbeeld door het ►



‘Samen werken aan een betere leefomgeving’

verminderen van afvalstromen, het reduceren van plastics, het bevorderen van inclusiviteit en het tonen van goed werkgeverschap. Mols wil in de eerste plaats een goede werkgever zijn bij dit typische mensenbedrijf, dat onderdeel is van ADG dienstengroep. “Uit respect voor het fantastische werk van veel toegewijde medewerkers zet ik me graag in voor goede beloning, arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden. Dat zorgt ervoor dat mensen lekker in hun vel zitten. En als schoonmakers tevreden zijn, dan stralen ze dat uit. Uiteindelijk zien we die hoge medewerkerstevredenheid ook weer terug in een hoge klanttevredenheid. En als klanten onze mensen waarderen, is daarmee de cirkel rond.” Behalve veel aandacht voor door-
groeien, loopbaanpaden en persoonlijke opleidingsplannen, helpt Asito ook om de financiële weerbaarheid van medewerkers te vergroten.

Impact maken is keuzes maken, luidt het credo. Mols: “Wij pakken stap voor stap thema’s op waar wij op de korte en lange termijn het verschil kunnen maken. Voor 2022 hebben wij ons gericht op het reduceren van plastics in de hele keten door zo veel mogelijk partners erbij te betrekken.”



Duurzame inzetbaarheid krijgt onder meer invulling met het Exoskelet. Deze innovatie vermindert de lichamelijke belasting bij het op grote hoogte en boven de macht werken van onder anderen glazenwassers. “Als het zware werk op een gegeven moment niet meer gaat, bieden de loopbaanpaden een mooie kans op switchen naar beter passend werk binnen ADG. Een schoonmaker kan bijvoorbeeld bij onderdeel TSN in de thuiszorg gaan werken. Ook omscholing naar boa-functies is mogelijk.”

Excellentie MT1000

De hoge noteringen in de MT1000 binnen de sector schoonmaak behaalde Asito in zelfs vier categorieën: overall ranking, excellente uitvoering, klantgerichtheid en NPS-ranking. Dit familiebedrijf, in nagenoeg alle sectoren vertegenwoordigd, behoort tot Nederlands grootste schoonmaakbedrijven. De lijnen zijn er kort en schakelen gaat snel. ‘Afspraak is afspraak’ is volgens Mols ook typisch Asito. “Wij willen het werk ook zo makkelijk mogelijk maken. Bijvoorbeeld met ons innovatieve OneGo-platform. OneGo brengt mensen op de werkvloer met elkaar in verbinding door samenwerking in één systeem. Zodoende wijs je heel eenvoudig taken toe aan een medewerker op basis van zijn of haar exacte locatie. Dit zorgt voor tijdwinst, borging van de taken en het opbouwen van data.”

Transformatie Asito

De grootste verandering in het 70-jarige bestaan van Asito is de recente transformatie van de organisatie. De regiostructuur veranderde in een segmentstructuur met specialistische kennis per sector. Ieder marktsegment heeft een eigen organisatie binnen Asito. Zo vergroot Asito de klantgerichtheid met managers die beter inspelen op de uitdagingen van de klant. Tevens worden de komende twee jaar de processen vereenvoudigd en automatiseert Asito die met moderne applicaties. Ten derde ligt de focus op waardeproposities. Mols: “Wij verplaatsen ons in de klant, kijken naar zijn grootste problemen en bouwen op basis daarvan een waardepropositie. Daarvoor ontwikkelen we ook een nieuwe meting van klanttevredenheid, afhankelijk van behoeften en beloften aan de klant. Wil een vakantiepark zijn klanttevredenheid verhogen, dan zorgen we bijvoorbeeld dat de waardering van 7 naar 8 gaat. Relevante beloftes maken wij waar, dankzij onze schoonmakers.”

De verandering naar de nieuwe organisatiestructuur gaat zeker niet zonder slag of stoot. Het is een proces van vallen en opstaan, wat volgens Mols veel vraagt van alle collega’s. Bij deze reis neem je ook weleens een verkeerde afslag. “Dat moet je weer met elkaar herstellen, ook kenmerkend voor de cultuur binnen Asito.” Hij herhaalt zijn waardering voor de inzet van de medewerkers daarbij en refereert aan het gemeenschappelijke doel van deze enorme operatie: “Asito, landelijk opererend met ruim 9.000 werknemers, is niet alleen klaar voor het maken van een groeisprom, maar kan zich nu ook goed doorontwikkelen voor de toekomstige generaties.” ◀



DEEL ONLINE



De kracht van diversiteit

HET MAXIMAAL BENUTTEN VAN VERSCHILLEN TUSSEN MENSEN LEIDT TOT EEN BETERE BESLUITVORMING EN TOT MEER INNOVATIE, ZO BLIJKT UIT MENIG ONDERZOEK. TRAININGSBUREAU BOERTIEN VERGOUWEN OVERDUIN (BVO) HELPT BEDRIJVEN DE KRACHT VAN DIVERSITEIT OPTIMAAL TE ONTSLUITEN EN BENUTTEN.

Gevraagd naar hoe Saloua Ouassak diversiteit ziet, antwoordt de commercieel directeur van BVO: "Zoals trainer Ola Joseph zegt: 'Diversiteit gaat niet over hoe we verschillen. Diversiteit gaat over het omarmen van ieder uniek individu.' Dat is voor mij echt de kern. Ik zie een divers team vooral als een mix van verschillende persoonlijkheden die elkaars talent waarderen en graag van elkaar leren. Zo versterken ze zichzelf én de organisatie."

Divers en inclusief leiderschap
"BVO biedt diverse trainingen op het gebied van diversiteit en inclusie", vervolgt Ouassak. "Denk hierbij aan het leren her-

kennen van onbewuste vooroordelen en hoe daar effectief mee om te gaan. Dit geldt voor werving en selectie, maar ook voor samenwerking binnen de organisatie. Als collega's elkaar beter begrijpen, verbeteren de sfeer en prestaties op de werkvloer. Daarnaast geldt: hoe beter een organisatie een afspiegeling van de samenleving is, des te makkelijker mensen zich ermee identificeren. Dit geldt voor het eigen personeel, maar ook voor klanten."

Volgens Ouassak is het voor leidinggevenden niet altijd even makkelijk om een divers team samen te stellen. "Sommige professionals treden niet graag op de voorgrond. Je moet er echt oog voor

hebben om hun unieke talent te ontsluiten. We kunnen leidinggevenden trainen om sensitiever te worden, zodat ze op verschillende manieren met verschillende mensen leren omgaan. Dat is echt een voorwaarde als je de kracht van diversiteit wilt benutten."

Maximaal leerresultaat

"Sinds 1975 trainen we mensen en organisaties door actuele wetenschappelijke inzichten te vertalen naar praktische trainingstechnieken", zegt Ouassak. "Wij realiseren altijd een maximaal leerresultaat. Niet voor niets helpen we de top 50 van bedrijven en overheidsorganisaties om nog succesvoller te worden. BVO heeft als motto dat alles altijd beter kan. Dat geldt ook voor de eigen werkvloer. We investeren zelf ook in het versterken van onze diversiteit. BVO is een toegankelijke plek waar iedereen dezelfde kansen krijgt. Zo halen we op alle vlakken het beste uit onze organisatie." ◀

'We hebben
als motto dat alles
altijd beter kan'



DEEL ONLINE





Assessment als vliegwiel voor succes

BERENSCHOT IS EEN ZELF-
STANDIG EN ONAFHANKELIJK
ORGANISATIEADVIESBUREAU
DAT ZICH RICHT OP MAATSCHAP-
PELIJKE UITDAGINGEN IN
UITEENLOPENDE SECTOREN.
HET BIEDT DAARNAAST ONDER
ANDERE ADVIES EN DIGITALE
OPLOSSINGEN BIJ SELECTIE- EN
ONTWIKKELINGSVRAAGSTUKKEN.
“DE ‘WAR FOR TALENT’ VRAAGT
OM EEN BREDERE KIJK OP
IEMANDS CAPACITEITEN.”

De krapte op de arbeidsmarkt maakt het voor organisaties lastiger om mensen te binden. “Het gaat niet meer over de vraag of een sollicitant of medewerker geschikt is voor een functie, maar om diens arbeidspotentieel én de manier waarop een organisatie daar een match bij ziet”, zegt Chiara Kieft, Teamlead Assessment & Ontwikkeling. “Als geen ander is Berenschot in staat om iemands persoonlijkheid, drijfveren, talenten, lerend vermogen en competenties in kaart te brengen. Ook kijken we scherp wat iemand moet kunnen in relatie tot de (ontwikkelingen binnen de) organisatie en de branche. Vanuit deze inzichten adviseren we op welke manier een deelnemer aansluit bij een beoogd (functie)-profiel. Soms zien we daarbij geen match. Dan denken we actief mee welke rollen wel bij iemand zouden passen en of er op bepaalde vlakken nog ontwikkelruimte is. ►

'Jezelf kunnen ontwikkelen is het beste instrument om medewerkers te motiveren'

Hoe ons advies ook luidt, het komt altijd voort uit de overtuiging dat er voor iedereen een juiste plek bestaat, waar werken gelukkig maakt en succes vanzelfsprekend is."

Ontwikkelen als arbeidsvoorwaarde

Veel van de assessments die Berenschot uitvoert, richten zich op het stimuleren van iemands ontwikkeling of het maken van een loopbaankeuze. Ook neemt de vraag toe naar de manier waarop oudere medewerkers duurzaam en gezond hun pensioenleeftijd kunnen halen. "In dit tijdperk van de 'war for talent' moeten organisaties die hun mensen willen behouden zich echt onderscheiden om werknemers maximaal tevreden en bevlogen te houden", zegt Rik Duursma, Senior managing consultant Assessment & Ontwikkeling.

"Een veelgemaakte denkfout hierbij is om vooral in te zetten op arbeidsvoorwaarden als een hoger salaris of een grotere leaseauto. Psychologen zijn het erover eens dat dit niet het beste instrument is om mensen te motiveren. Wat dan wel? Jezelf kunnen ontwikkelen, als professional én als mens."

"Daarin geeft Berenschot zelf het goede voorbeeld", zegt Kieft. "Het werken aan maatschappelijk relevante vraagstukken draagt al in hoge mate bij aan onze bevlogenheid. Daarnaast hebben we interne coaches, een eigen Academy, een inspirerend aanbod van lunchcolleges en collega's die je altijd kunt raadplegen. Je krijgt veel vrijheidsgraden om je te ontwikkelen tot een van de vele topadviseurs die bij Berenschot werken."

Deelnemer heeft regie

Berenschot heeft het assessmentproces zo ingericht, dat een deelnemer centraal staat en zelf de regie heeft. "Onze benadering is persoonlijk en laagdrempelig", zegt Duursma. "Als het assessment een fijne, inclusieve, aansprekende en motiverende ervaring is, straalt dit immers ook af op het imago van onze opdrachtgever. Bij een selectieprocedure zorgen we dat deze efficiënt doorlopen wordt: in tijden van krapte een belangrijke voorwaarde om te voorkomen dat kandidaten voortijdig afhaken. We maken het deelnemers zo gemakkelijk mogelijk: ze kunnen bijvoorbeeld via een online agenda het assessment zelf inplannen. Uiteindelijk krijgt een deelnemer een interactief rapport met heldere en concrete adviezen, zodat het een vliegwiel vormt voor diens verdere ontwikkeling. Opdrachtgevers ervaren dat wij er alles aan doen om het assessment een integraal onderdeel te laten zijn van de employee journey."

Data-dashboard

Berenschot is als organisatieadviesbureau actief op de thema's energietransitie, transformatie van openbaar bestuur, ontwikkeling van de zorg, en toekomst van werk & organisaties. "We hebben veel expertises in huis, van verschillende markten en sectoren en van strategie tot digitaal", zegt Kieft. "Naast assessments bieden we ook andere HR-diensten, zoals search, interim-management, reward & performance en leiderschapsontwikkeling. Als assessmentteam kunnen we al deze kennis inzetten om onze dienstverlening te verrijken. Bijvoorbeeld door op basis van trends te voorspellen welke vaardigheden in de toekomst belangrijk worden binnen bepaalde branches. Voor elk vraagstuk en voor elke sector kunnen we uit eerdere ervaring putten. Dat maakt ons echt uniek."

"Ook zijn we in staat om individuele assessmentdata op groepsniveau te analyseren", vult Duursma aan. "Daarmee bieden we opdrachtgevers inzicht in talent en potentieel op organisatieniveau. We maken hiervoor realtime data-dashboards beschikbaar, zodat opdrachtgevers een actueel inzicht in hun eigen data hebben. Deze informatie is een waardevol beleidsinstrument: opdrachtgevers kunnen er gericht mee investeren in collectieve ontwikkeling, zodat ze hun marktpositie versterken en een voorsprong nemen." ◀



DEEL ONLINE



Moderne mobiliteit verlegt grenzen

TIJDEN VERANDEREN, OOK IN DE LEASEBRANCHE.

CONCENTREERDE EEN LEASEMAATSCHAPPIJ ZICH VOORHEEN OP HET LEVEREN VAN LEASEAUTO'S, NU KRIJGT DE KLANT DE KEUZE UIT VERSCHILLENDE VORMEN VAN MOBILITEIT. BIJ BROEKHUIS LEASE IS DE AUTO VAN DE ZAAK AL LANG NIET MEER DE ENIGE OPTIE.

We leven in een tijd waarin we veel zelf kunnen kiezen – en dan gaat het niet alleen om welke film of muziek we willen streamen. We willen flexibele keuzes kunnen maken, die passen bij ons leven van dat moment.

Flexibiliteit

Ook van een leasemaatschappij wordt die flexibiliteit verwacht: klanten willen ruime keus hebben. De traditionele autoregeling maakt daarom meer en meer plaats voor een moderne mobiliteitsregeling en daar is Broekhuis Lease op ingesprongen. “Naast de auto van de zaak bieden we nu bijvoorbeeld ook de vakantieauto, deelauto, elektrische fiets en het ov-abonnement aan”, vertelt Thomas van Kessel, directeur van Broekhuis

Lease. “Ook het uitrollen en efficiënt beheren van een budgetsysteem voor mobiliteit is deel van onze dienstverlening.”

Het begint altijd met een adviesgesprek met de klant, waarin de mobiliteitsvereisten en -wensen in een realistisch en aantrekkelijk beleid worden gegoten. Wil men verduurzamen? Efficiency creëren en kosten besparen? Zich onderscheiden op de arbeidsmarkt? Medewerkers op maat gemaakte keuzes bieden? Van Kessel: “We hebben alles in huis om voor elke wens een mobiliteitsoplossing te bieden.”

Gerichte verduurzaming

Rondom bedrijfswagens is gerichte verduurzaming bijvoorbeeld het grote

thema. “Of je dat als onderneming nu zelf wilt of dat je door regelgeving daartoe wordt gedwongen: als je niet op tijd inspeelt op veranderingen, is de kans groot dat je verkeerde keuzes maakt. Visie, planning en actuele kennis van zaken dienen hand in hand te gaan. De bedrijfswagenspecialisten van Broekhuis verdiepen zich in de situatie van onze klanten, komen met een plan en concretiseren alle vervolgstappen.”

Ook private lease groeit bij Broekhuis Lease in rap tempo. Nieuw is het Relatiecollectief, waarbij werknemers van een bedrijf privé kunnen profiteren van de relatie tussen het bedrijf en Broekhuis Lease. Van Kessel: “De voordelen op private lease zijn substantieel; onder medewerkers is dit een populaire tertiaire arbeidsvoorwaarde. Mobiliteit moet precies passen: niet te los en niet te strak. Dit is het maatwerk waarin wij uitblinken. En dat is, vinden wij, wat een leasemaatschappij anno nu hoort te doen.” ◀

‘We hebben alles in huis om een passende mobiliteitsoplossing te bieden’



DEEL ONLINE





Zelfontwikkelde software maakt *coeo flexibel*

IN EEN KORTE PERIODE POSITIO-
NEERDE COEO ZICH ALS DÉ CREDIT
MANAGEMENTORGANISATIE VAN
NEDERLAND. DE ZELF-ONTWIKKELDE
INCASSOSOFTWARE EN WERKEN
VANUIT DATA VERGROOT DE
SERVICE EN LEIDT TOT TEVREDEN
OPDRACHTGEVERS EN KLANTEN.
COEO'S AMBITIE REIKT VERDER;
EUROPA LONKT. HET NIEUWE
MANAGEMENT EN DIRECTIE RICHT
ZICH OP DE VOLGENDE STAPPEN.

Dat coeo – toen nog Centraal Invorderings Bureau (CIB) – in de oorsprong vijftien jaar geleden al beslist niet het pad op ging van de bestaande traditionele, wat grijzige incassobureaus, stond vast. Niels de Peuter en medeoprichter Laurens Withagen kozen voor de inzet van software en data en moderne communicatiemiddelen en benaderen de schuldenaar als klant. Dit bleken de contouren van een succesformule. Inmiddels is het bedrijf onderdeel van de Duitse incassogigant coeo Group binnen de investeringsportefeuille van Waterland Private Equity en uitgegroeid tot een toonaangevende speler op de Nederlandse én Europese creditmanagementmarkt. Het heeft eigen kantoren in vijf landen, zetelt op de 34e verdieping van De Rotterdam en er werken tegen de 150 IT- en incassospecialisten. Voor De Peuter is het nu tijd om het stokje over te dragen en daarmee het bedrijf naar het volgende niveau te brengen. ►

'Hoewel technologie de menselijke intuïtie vervangt, laat die ons juist empathischer handelen'

Rody Overwater is in september van dit jaar aangetreden als nieuwe CEO. Zijn jarenlange ervaring in de credit managementwereld is voor coeo zeer van toegevoegde waarde. Tijdens het interview luistert hij aandachtig naar De Peuter en vult hem soms aan. "We zijn erg trots op onze identiteit die we in de loop der jaren hebben gecreëerd", begint De Peuter. "De credit managementwereld is erg traditioneel en conservatief en daarmee ook erg beperkt als het gaat om innoveren. Deze beperkingen hebben wij niet en dat maakt ons ook flexibel bij de implementatie van onze opdrachtgevers. coeo werkt vanuit digital, met als doel om de service naar opdrachtgevers en klanten elke dag iets beter te laten verlopen. Het resultaat hiervan zien wij enerzijds terug aan de groei van ons portfolio, als ook in de toetsing van externe organisaties. Naast positieve klantbeoordelingen is het feit dat coeo nu op een hoge plek is geëindigd in de MT1000 een mooie bevestiging hiervan."

De Peuter vervolgt: "We zitten nu in de fase waarin wij onze Europese ambities verder gaan uitrollen en daarmee ook verder opschalen. Rody is iemand die het bedrijf verder kan leiden in de volgende fase; iemand die kan voldoen aan de huidige behoeften van het bedrijf en daarmee de volgende fase tot een succes kan maken."

Nog betere dienstverlening

Overwater: "Een belangrijk vertrekpunt is de door coeo ontwikkelde incassosoftware en de daaraan verbonden database die zo'n acht jaar geleden werd geïnitieerd. Het maakt dat we tot op de dag van vandaag ons heel snel kunnen aanpassen

aan nieuwe technologieën, nieuwe marktomstandigheden en ook nieuwe branches. Daarbij kan ons operationele team zich focussen op (het verbeteren van) onze service naar de klant en het persoonlijke aspect. Hoewel de technologie enerzijds de menselijke intuïtie vervangt, stelt die ons juist in staat om empathischer te handelen. We kunnen hierdoor nauwkeurig afgestemde strategieën ontwikkelen die het mogelijk maken om accuraat actie te ondernemen en te communiceren met individuele klanten. Het afgelopen jaar hebben we een stevig operationeel fundament weten te leggen, waarin we enorme stappen hebben gemaakt. De verschillende operationele teams hebben een waanzinnige prestatie weten te bereiken en we zijn dan ook trots op de werkhethiek die er is. Bij ons staat goed werkgeverschap en daarmee investeren in onze medewerkers absoluut op de hoogste plaats."

Door de overname in 2020 heeft de Rotterdamse onderneming niet alleen de financiële middelen om zich verder te ontwikkelen, maar kreeg er een behoorlijk aantal internationale opdrachtgevers bij. "Het is een goede 'moeder' die ons verder laat groeien", vult Overwater aan. "Ondanks corona zijn we gigantisch gegroeid door onder andere die nieuwe internationale klanten. Mede dankzij onze sterke e-commercepropositie kunnen wij een enorme hoeveelheid informatie uit onze datastromen halen en deze weer koppelen tot waardevolle inzichten voor onze opdrachtgevers in diverse (andere) branches."

Marktleider door operational excellence

De twee zeggen dat coeo de standaard in de markt is en moet blijven. Overwater: "Ons imago is vooruitstrevend door het feit dat we technologisch voorloper zijn. We willen marktleider zijn in creditmanagement. Daarom gaan we nog veel meer met data doen. Door het gebruik van kunstmatige intelligentie, machine learning, data analytics en behavioral sciences kunnen we prioriteitenmodellen bijvoorbeeld verder ontwikkelen, zodat we nog servicegerichter kunnen werken."

Overwater besluit: "Het continu verbeteren wordt een vast onderdeel binnen al onze disciplines; dit maakt ons nog sterker als organisatie. Mijn taak de komende periode is om die groei meer verdieping te geven, door het aanscherpen van de operational excellence. Ik ga op elk aspect van ons werk inzoomen, met als doel om het uiteindelijk nóg beter te maken." ◀



DEEL ONLINE





CSU | John van Hoof

Smeltkroes van talent

IN CORONATIJD LAGEN VEEL BRANCHES STIL, WAARDOOR GROTE AANTALLEN MENSEN IN LAGER BETAALDE BEROEPEN ANDER WERK HEBBEN GEZOCHT. ALS GROOTSTE WERKGEVER IN DE FACILITAIRE SECTOR HAD CSU DAAR AMPER LAST VAN. WAT IS HUN GEHEIM? “WIJ STREVEN ERNAAR OM MEER TE ZIJN DAN ALLEEN EEN WERKPLEK.”

Het is gek om te bedenken dat Nederland in februari nog in lockdown zat. Die gedwongen pas op de plaats heeft voor de nodige veranderingen gezorgd in de schoonmaakbranche, vertelt John van Hoof, voorzitter van de raad van bestuur van CSU. Kijk naar de manier waarop het werk nu wordt gepland: deden schoonmakers voorheen vaak onzichtbaar hun werk, tegenwoordig gebeurt dat steeds vaker tijdens kantooruren. “Dat heeft als voordeel dat onze mensen, die vaak jaren bij een klant over de vloer komen, echt deel uitmaken van dat bedrijf. Hun werk wordt zichtbaar en daarmee krijgen ze ook meer waardering. Dat is enorm belangrijk voor het plezier in je werk.”

Meer interactie

Een bijkomend voordeel is de duurzaamheid: de grootste milieubelasting van het schoonmaakwerk zit in het woon-werkverkeer van de facilitair medewerkers. Door hen niet voor twee schoonmaakrondes te laten opdraven, maar slimmer te clusteren, worden zowel kosten als CO₂-uitstoot bespaard. De zichtbare aanwezigheid op kantoor heeft nog een voordeel: meer interactie. Van Hoof: “We hebben mensen van meer dan 130 nationaliteiten bij CSU, onder wie ook veel statushouders en vluchtelingen uit Oekraïne. Omdat we weten hoe belangrijk integratie is, bieden we allerlei begeleiding aan, van taalcursussen tot interne

opleidingen. Meer contact leidt tot meer taalvaardigheid en dus meer kansen; ook wij leren zo beter wie we in huis hebben. Daar zitten enorm getalenteerde mensen tussen, van wie enkelen al een snelle carrière hebben gemaakt binnen ons bedrijf. Dat is prachtig om te zien.”

Familiegevoel

Van Hoof, die CSU graag omschrijft als een mix van Brabantse gezelligheid en het Rotterdamse ‘niet lullen, maar poetsen’, hecht dan ook veel waarde aan de relatie die het bedrijf onderhoudt met gemeentes als Tilburg, Eindhoven, Rotterdam en Amsterdam. Daar is CSU in diverse wijken actief om jongeren te helpen aan een baan of opleiding. Van Hoof: “We behoren tot de grootste werkgevers van Nederland; die verantwoordelijkheid voelen wij. We willen een bedrijf zijn dat iedereen een kans biedt, wat je achtergrond ook is. Dat familiegevoel, dat koesteren we.” ◀

‘We behoren tot de grootste werkgevers van Nederland; wij voelen die verantwoordelijkheid’



DEEL ONLINE





'Kwaliteit is een randvoorwaarde'

DIT JAAR VERSTEVIGDE CATERAAR COMPASS GROUP ZIJN PORTFOLIO IN SPORTS, LEISURE & EVENTS DOOR DE OVERNAME VAN J&M SUPPORT EN MAISON VAN DEN BOER. HOE ZIET HET BEDRIJF DE TOEKOMST VAN DIT SEGMENT IN NEDERLAND EN BELGIË, EN HOE WIL HET ZIJN VISIE OP EEN DUURZAME MANIER REALISEREN?

Compass Group maakt deel uit van een groep die in ruim veertig landen actief is. "Daardoor kunnen we trends doorvertalen naar Nederland en België", vertelt managing director Benelux Kef van Helbergen. "Ook kunnen we gebruikmaken van de ervaring die andere landen al hebben opgedaan, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid of crowdcontrol. Verder is het prettig dat je als onderdeel van die internationale groep gedwongen wordt om je *checks and balances* netjes op orde te hebben."

One-stop-shop

Compass Group bedient de segmenten industry, business, education, government en leisure & sports. Van Helbergen: "Voor die segmenten hebben we een 'house of brands' opgebouwd. Het uitgangspunt daarvan is dat je een one-stop-shop wordt, zodat één contactpersoon alles voor je kan oplossen. De contactpersoon legt contact met Eurest voor standaardbedrijfscatering, met ESFM voor diensten variërend van hospitality tot groenvoorziening, of met Maison van den Boer voor de mooiste



'Ik verwacht een positieve spin-off van Maison van den Boer op onze andere merken'

catering voor negenhonderd personen. Voor de meer kleinschalige evenementen kom je bij ons merk famous flavours uit."

Frank Visser, managing director Sports-Leisure & Events: "Zo kun je met opdrachtgevers de mogelijkheden doornemen en de voor hem of haar beste partij naar voren schuiven. Dan kan famous flavours voor de raad van bestuur een kerstdiner verzorgen, terwijl Maison van den Boer voor zeshonderd gasten op locatie een personeelsfeest verzorgt en komen onze collega's van Eurest de volgende dag weer gewoon met de broodjes en de koffie."

Spin-off

Van Helbergen: "In België en Nederland zijn we met 40% marktaandeel echt een serieuze speler, zo niet de grootste, mits we ons werk goed blijven doen. Daarvoor is het allerbelangrijkst dat we weten te behouden wat Maison van den Boer, of J&M Support in België, groot heeft gemaakt. Kwaliteit is een randvoorwaarde en daar werken we continu aan, ook met onze inkoopafdeling. Als je een house of brands goed wilt neerzetten, moet je

voortdurend in merklading blijven investeren. Maison van den Boer scoort in dat opzicht veel beter dan Eurest. Ik verwacht dan ook een enorm positieve spin-off van die merkwaarde van Maison van den Boer op de andere merken die we in ons portfolio hebben."

Als andere reden voor de overname van Maison van den Boer noemt Van Helbergen de centrale keuken van het bedrijf.

"Die keuken is al jarenlang een begrip. Daar zijn alle faciliteiten aanwezig om mensen te trainen en op een hoger niveau te brengen."

Ontkoppeld koken

Ontwikkelingen binnen sport en leisure bieden het bedrijf volgens Visser veel kansen. "We zien dat gezinnen en bedrijven het voetbal omarmen en dat businessclubs binnen sport weer groeien. Bovendien doen Nederlandse sporters het wereldwijd goed. Los daarvan hebben Nederlanders dankzij COVID-19 hun land herontdekt en recreëren ze weer in Nederland. Recreatieparken in de Achterhoek, Overijssel en Drenthe kampen echter met personeelstekorten. Wij kunnen vanuit de productiekeuken van Maison van den Boer maaltijden aanleveren die ze zelf alleen maar hoeven op te warmen. Zo kunnen zij meer variatie bieden en kunnen wij efficiënter koken. Ook kunnen we binnen bedrijven meer eetmomenten aanbieden, bijvoorbeeld een kant-en-klare maaltijd om na het werk mee naar huis te nemen."

Duurzaamheid

"Om meer transparantie en efficiëntie in de keten te brengen, zetten we grote stappen op het gebied van digitalisering en data", aldus Van Helbergen. "Van bron tot bord gaat 40% verloren aan voedselverspilling. Daar is met behulp van data veel te winnen. Ook kun je beter inzichtelijk maken wat je opdiert, op het gebied van allergenen of van carbon footprint. Zo kunnen we van onze Nula-koffie de bron tot op de laatste twee boeren aanwijzen. Dat kunnen niet veel merken."

Tegelijkertijd zit Compass midden in de eiwittransitie. "Wij streven ernaar om onze menu's voor 70% zonder dierlijk eiwit in te vullen", aldus Van Helbergen. "Wij dagen onze koks daarin uit en leiden ze verder op. Een van onze chefs hebben we op stage gestuurd naar een bekende Nederlandse chef die alleen maar met groente werkt. Maison van den Boer biedt al bijna standaard vegetarische gerechten aan. Toch zullen we dierlijk eiwit nooit helemaal van onze menukaart schrappen. Er is zoveel mogelijk met lokaal, biologisch, diervriendelijk vlees."

"Ik merk dat wij en onze medewerkers weer trots zijn op wie we zijn en wat we doen", vult Visser aan. "Ook met een merk als Maison van den Boer. Dan ben je als bedrijf in staat om dat stapje extra te doen, voor je opdrachtgevers en voor je gasten." ◀



DEEL ONLINE



DE JONG & LAAN | Ellen Punte

Regionaal sterk in ***accountancy en advies***

DE ACCOUNTANTS EN

ADVISEURS VAN DE JONG & LAAN ONDERSTEUNEN DOELGERICHT EN PERSOONLIJK BIJ HET IN KAART BRENGEN VAN UITDAGINGEN EN RISICO'S NU, EN HET SIGNALEREN VAN KANSEN VOOR DE TOEKOMST. DE GROEISTRATEGIE BRENGT DE DIENSTVERLENING BINNEN BEREIK VAN STEEDS MEER BEDRIJVEN.

"Landelijke dekking is een ambitie voor de komende jaren", zegt Ellen Punte, partner en senior belastingadviseur bij de Jong & Laan. Het accountants- en adviesbureau heeft nu 23 vestigingen, in het noorden, oosten en midden van het land, met ruim 750 medewerkers.

"We zijn sterk in familiebedrijven, die we zowel op corporate niveau als op holding- en privé-niveau bedienen. Dat doen we altijd vanuit multidisciplinaire teams, met persoonlijke aandacht en vertrouwde contactpersonen voor de klant." De klantvraag bepaalt de samenstelling van een team, waarbij teamleden verschillende vestigingen als thuisbasis kunnen hebben.

"Onze dienstverlening is vestigings-overstijgend en regionaal georganiseerd, zodat we altijd de juiste adviseur op de juiste plek hebben."

Specialistisch advies

Dankzij de multidisciplinaire teams komt in de belastingadviezen inbreng terug uit andere disciplines en andersom, vertelt Punte. "We helpen onze klanten bij het inbouwen van flexibiliteit om in te spelen op veranderingen in wet- en regelgeving, zowel nationaal als internationaal. Door de ligging van een aantal vestigingen aan de Duitse grens gaat een deel van de vragen over Duitsland. Daarvoor is een speciaal team met deskundigen specifiek voor Duitsland

opgericht, die hun collega's elders kunnen ondersteunen."

Punte vervolgt: "We willen een goede werkgever zijn. Met goede arbeidsvoorwaarden én een goede sfeer. Jonge mensen, of het nu fiscalisten zijn of accountants, moeten zich kunnen ontwikkelen in hun eigen tempo, op een manier die bij hen past. Wie dat ambieert, kan doorgroeien naar partner. We gaan in gesprek over wensen en ambities en kijken hoe die het best in onze organisatie te realiseren zijn. Goed op je plek zitten vinden we belangrijk." Het verloop is om die reden laag.

Mooie carrière

"Ik geef mezelf altijd als voorbeeld", vervolgt Punte, die als twintigjarige begon bij de Jong & Laan, nog in haar studietijd. "Ik werk hier inmiddels ruim twintig jaar en heb nooit de behoefte gehad om elders te gaan werken, door de stappen die ik telkens kan zetten. Als je wilt, dan kun je hier iets heel moois neerzetten." ◀

'We werken in multidisciplinaire teams met persoonlijke aandacht voor de klant'



DEEL ONLINE

Apple of Windows? *Waarom kiezen?*

APPLE OF WINDOWS?

DAT IS DE KEUZE DIE VEEL
BEDRIJVEN MAKEN ALS HET
GAAT OM DE AANSCHAF VAN
COMPUTERS EN SOFTWARE
VOOR HUN MEDEWERKERS.
SOFTWAREBEDRIJF ZIVVER
KIEST ERVOOR OM ZIJN MEDE-
WERKERS BEIDE SYSTEMEN
AAN TE BIEDEN, ZODAT ZE ZELF
KUNNEN KIEZEN.

Een Apple-gebruiker werkt het liefst met Apple-systemen. Thuis, maar ook op het werk. De vertrouwde interface van de iPhone en de gebruiksvriendelijkheid van de MacBook: het is een IT-omgeving waarin de Apple-gebruiker zich thuis voelt. Dan is het natuurlijk wel even schakelen als je komt werken bij een bedrijf dat uitsluitend gebruikmaakt van Windows en Microsoft.

Nieuwe generatie

"Dit is een situatie waar veel medewerkers mee te maken hebben", zegt Frank Horenberg, head of IT bij Zivver. Het zijn met name softwareontwikkelaars en jongere medewerkers die de voorkeur geven aan Apple-apparaten. "Veel collegezalen zijn gevuld met studenten die een MacBook voor zich hebben staan. Zodra ze de studiebanken verlaten en in een bedrijf zoals het onze terecht komen, blijven ze het liefst werken met wat ze gewend zijn. Dan kunnen ze focussen op de dingen waar ze goed in zijn en energie van krijgen. Medewerkers zitten er niet altijd op te wachten om ineens met een ander device aan de slag te moeten."





'We willen dat mensen op het systeem van hun voorkeur kunnen werken'

Bovendien sluit een hybride omgeving aan bij de diensten van Zivver. Horenberg: "Onze diensten om veilig te communiceren integreren naadloos in Outlook, Microsoft365 en Gmail, waarbij alles simpelweg moet werken op zowel Windows- als Apple-apparaten."

Zelf kiezen

Dit alles was voor Zivver reden om beide systemen aan te bieden aan de medewerkers. Zivver is een softwarebedrijf met 155 medewerkers en leider op het gebied van veilige communicatieoplossingen en helpt organisaties om gevoelige gegevens te beschermen conform wet- en regelgeving. Horenberg: "We zijn zelf een technologiebedrijf. Dan is het wat mij betreft niet meer dan normaal dat mensen de mogelijkheid hebben om op het systeem van hun voorkeur te kunnen werken. Dat helpt om een goede start te maken in de organisatie en ze verliezen geen tijd met het aanleren van een nieuw besturingssysteem. Bovendien zijn mensen vaak echt gehecht aan het systeem van hun voorkeur. Die stappen niet zomaar over."



Nu heeft de IT-afdeling vooraf met elke nieuwe medewerker contact om te zorgen dat ze de hardware krijgen die ze nodig hebben. Horenberg: "Zowel voor werken op kantoor als thuis."

IT-infrastructuur

Twee systemen aanbieden betekent ook extra investeringen in de IT-infrastructuur. "Dat klopt", zegt Horenberg. "Er staan bij ons als het ware twee auto's in de garage die het allebei moeten doen en allebei onderhoud nodig hebben. Beide systemen hebben bijvoorbeeld een eigen Mobile Device Management (MDM). Voor Windows hebben we Intune, voor Apple gebruiken we Jamf."

Twee systemen in de lucht houden wil overigens niet zeggen dat dit dubbel zoveel werk is. "Dat valt reuze mee. Maar je moet wel goed nadenken over hoe deze twee systemen zo efficiënt mogelijk kunnen worden ingezet. Dan helpt het om hiervoor samen te werken met een goede IT-partner. Dustin was dit voor ons. Dit bedrijf heeft met ons nagedacht over onze behoefte binnen ons IT-landschap. Zo krijgen medewerkers sinds de coronalockdown hun nieuwe computers vooraf geconfigureerd vanuit het warehouse direct thuisgestuurd. Zodra een Zivver-medewerker z'n computer uitpakt, ziet deze meteen het Zivver-logo en kan-ie direct aan de slag. Daarmee verwelkomen we een medewerker nog voor de start van het inwerkprogramma. En dat scheelt enorm veel tijd, zowel voor de IT-afdeling als voor de medewerkers."

IT-strategie

Een bedrijf dat twee systemen wil aanbieden moet ook nadenken over het gebruik van softwareapplicaties. Horenberg: "Niet alle applicaties werken altijd op beide systemen. Daar moet je breder over nadenken binnen je IT-strategie. Een Apple-device is doorgaans in aanschaf duurder dan een Windows-computer, maar in de praktijk gaat deze ook langer mee. Bovendien is de restwaarde van Mac hoger. Overigens vinden wij circulaire IT belangrijker en proberen we computers die wij niet meer kunnen gebruiken altijd een tweede leven te geven. Zo schenken we deze aan goede doelen."

Veel mogelijk

Hoewel het iets meer tijd en investeringen vraagt om niet één, maar twee systemen aan te bieden aan medewerkers, levert het volgens Horenberg veel op. "Het is bijna een voorwaarde binnen onze sector dat je medewerkers flexibiliteit aanbiedt. Het kiezen voor hun eigen systeem hoort daar ook bij. Dat verwachten ze ook. Als we dat niet zouden aanbieden, denk ik dat heel wat medewerkers hun wenkbrouwen zouden fronsen. En zo ingewikkeld is het niet om zo'n keuzeaanbod te realiseren. Zeker niet met de hulp van een externe partij. Er is vandaag de dag technisch gezien heel veel mogelijk. Maak daar vooral gebruik van." ◀



DEEL ONLINE



FABRIQUE | Sjoerd van der Kooij en Erik van der Meer

100% intrinsieke motivatie

DE CLIENTSERVICEBRANCHE IS VAN OUDSHER STERK KLANTGEORIËNTEERD – LOGISCH EN TERECHT. MAAR OM DE KLANTTEVREDENHEID TE VERHOGEN, KIJKT FABRIQUE OOK NADRUKKELIJK NAAR BINNEN. HOE DIT WERKT, VERTELLEN OPERATIONEEL DIRECTEUR ERIK VAN DER MEER EN STUDIO DIRECTOR SJOERD VAN DER KOOIJ.

Fabrique heeft kantoren in Rotterdam en Amsterdam. Sinds de fusie met Zicht is het Rotterdamse kantoor in bezetting bijna verdubbeld. “Die integratie is net zo verlopen als elke andere teamuitbreiding”, vertelt Erik van der Meer. “We zetten het team en de persoonlijke relaties voorop. We laten mensen samen aan projecten werken, mixen de teams en zorgen er zo voor dat mensen elkaar goed leren kennen.”

Met de Zweedse ARC Group ligt dat geografisch gezien minder voor de hand, beaamt hij. “Wat we daar vooral mee winnen, is een groter netwerk van collega’s om kennis en expertise mee

uit te wisselen en een groter netwerk van interessante klanten. We slaan daarmee een gat in ons groeiplaafond.”

Talent binden

“Verandering en groei zijn voor Fabrique belangrijke waarden”, vertelt Sjoerd van der Kooij. “Via diverse universiteiten en hogescholen zoeken we structureel naar talent. We bieden een fijne werkplek met veel kansen om een eigen portfolio op te bouwen met divers, opvallend werk en om vaardigheden te leren waar je je hele verdere loopbaan profijt van hebt. Met Fabrique University bieden we zowel inspiratie als praktische trainingen. Maar waar we vooral veel tijd en energie in steken, is het koppelen

van nieuw talent aan ervaren collega’s die hun kennis en kunde overdragen. Op die manier borgen we de groei en blijven we in beweging. Dat onze klanten dat waarderen is een mooie bevestiging.”

Intrinsieke motivatie

Fabrique heeft geen moeite om nieuw talent te werven; mensen weten het bureau meestal wel te vinden. Opvallende projecten en toonaangevende klanten zijn de belangrijkste redenen om te solliciteren. Van der Meer: “Awards winnen is voor ons geen doel op zich, maar helpt enorm om interessant en relevant te blijven. Dat ligt dicht bij de motivatie van een ontwerper dan een nieuwe leaseauto.”

Van der Kooij: “Iedereen die bij ons komt werken doet dat voor honderd procent vanuit intrinsieke motivatie. Als die motivatie klopt, heeft dat een aansterkend effect op het team en op het werk dat ze voor klanten maken.” ◀

‘Verandering en groei zijn voor ons belangrijke waarden’



DEEL ONLINE

Energietransitie: een reis samen met klanten!

ENECO WIL IN 2035 KLIMAATNEUTRAAL ZIJN. DE WEG DAARNAARTOE WIL HET BEDRIJF SAMEN MET DE KLANT AFLEGGEN. EN DAT GAAT VEEL VERDER DAN ALLEEN GROENE STROOM LEVEREN, ZEGGEN DICK VELINGS EN SANDRA VAN MAARSEVEEN VAN HET ENERGIEBEDRIJF.

Al in 2007 maakte Eneco duurzaamheid als eerste energiebedrijf onderdeel van de strategische agenda. Sindsdien is het onderwerp steeds belangrijker geworden. Zelfs zo, dat het bedrijf in het One Planet Plan dat in 2021 is opgesteld stevige ambities heeft neergelegd om in 2035 klimaatneutraal te zijn. Niet alleen in de eigen bedrijfsactiviteiten, maar ook inclusief de uitstoot van zijn klanten. Dat plan vormt sindsdien de basis van de huidige bedrijfsvoering van Eneco en mondt uit in concrete acties. “Een klimaatneutrale ambitie neerzetten kan iedereen. Maar dat ook echt vertalen in

acties en die uitvoeren, dat is een tweede. Dat vraagt er soms om je nek uit te steken en keuzes te maken”, aldus Dick Velings, Managing Director Eneco B2B. Neem het besluit om in augustus 2022 al te stoppen met het aanbieden van grijze stroom aan zakelijke klanten en niet pas in 2026, zoals aanvankelijk de bedoeling was. “De markt was er rijp voor; klanten willen geen grijze stroom meer, dus hebben we die keuze versneld doorgevoerd. Het is een van de mooie stappen in de reis van Eneco op weg naar een volledig duurzame energievoorziening”, zegt Velings. ▶



'De huidige energiecrisis is een kans om strategisch na te denken over energie en verduurzaming'

Regie

"Een reis die Eneco samen met klanten wil maken, door hen te ondersteunen in hun eigen energietransitie", voegt hij toe. "De huidige energiecrisis brengt tenslotte ook voor het bedrijfsleven veel zorgen en uitdagingen met zich mee. Maar tegelijkertijd biedt het een kans om strategisch na te denken over energie, verduurzamen en beheersing van kosten. Door niet alleen naar de komende één à twee jaar te kijken, maar naar de komende tien tot vijftien jaar om de regie te krijgen over de eigen energievoorziening, zodat deze in de toekomst ook beschikbaar en betaalbaar is. Dat gaat hand in hand met werken aan verdere verduurzaming", aldus Velings. Bedrijven zien dat ook in, maar vragen zich vaak af hoe ze het beste invulling kunnen geven aan de verwezenlijking van hun eigen klimaatdoelstellingen in combinatie met hun energievoorziening. Samenwerking met een deskundige partner als Eneco komt dan al snel als geroepen.

Klantgedrevenheid

Die samenwerking kan op verschillende manieren. Waar Eneco vroeger een traditionele energieleverancier was, heeft het bedrijf in de afgelopen jaren allerlei nieuwe producten en diensten ontwikkeld om de klant te adviseren in diens vraagstukken rondom energie en verduurzaming. Zodoende kan die klant een goed, integraal beeld krijgen van zijn energiebehoeften op korte en lange termijn en daar samen met Eneco een roadmap voor maken. Zodat de klant over de lange termijn grip en controle op energiekosten heeft en tegelijkertijd werkt aan het realiseren van klimaatambities. Bijvoorbeeld door ver-

dere elektrificatie van het bedrijf via een langjarig stroomcontract uit duurzame assets (een zogeheten corporate Power Purchase Agreement), een e-boiler en eigen opwek via zonnepanelen, maar ook batterijopslag en flexsturing.

Het hangt helemaal af van de behoeften van de klant, zegt Sandra van Maarseveen, Director Customer Services Eneco. "Eneco wil echt een klantgedreven organisatie zijn. Een kleine winkel heeft totaal andere behoeften dan een klant als Schiphol of de NS, dus daar willen we in kunnen differentiëren. We hebben voor elk klantsegment specifieke proposities."

Bedrijfstransformatie

Voor Eneco zelf betekent een en ander een enorme transformatie van de organisatie. "Want", zegt Van Maarseveen, "de toekomst vraagt om veel complexere oplossingen. Dat vraagt ook om een hoge mate van klantinzicht, proceskwaliteit en passie van onze medewerkers om hierop te kunnen leveren."

Om zijn rol als energiepartner goed te kunnen vervullen, heeft het bedrijf daarom in de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in organisatorische vernieuwing. Zo zijn er intern aanpassingen doorgevoerd om klanten de beste dienstverlening te leveren en is er veel geïnvesteerd in kennis en kwaliteit van medewerkers. De automatiseringssystemen lenen zich er nu beter voor om klanten op maat te bedienen. "Klanten kunnen de hele dag actueel inzicht krijgen in hun energie zaken. En ze kunnen online zelf van alles even regelen", zegt Van Maarseveen. "Via data én klantgesprekken proberen we bovendien zo veel mogelijk inzicht te krijgen in waar onze klanten behoefte aan hebben, zowel qua producten als qua dienstverlening." Ze spreekt van een 'customer journey'-benadering. "Die komt steeds meer in het DNA van ons denken en handelen." De komende jaren zal Eneco nog meer investeren in nieuwe systemen om klanten nog beter te kunnen begrijpen en in hun behoeften te kunnen voorzien.

Eneco is er nog niet, benadrukken Velings en Van Maarseveen. Maar de strategie waarin duurzaamheid en klantgerichtheid hand in hand gaan werpt nu al vruchten af, daar zijn ze van overtuigd. De gestegen waardering voor Eneco in de nieuwe MT1000-lijst geeft ze gelijk. ◀



DEEL ONLINE



Alles-in-éénplatform voor hr

GITP ONTDEKT EN ONTWIKKELT HET TALENT VAN MENSEN, TEAMS EN ORGANISATIES. HET BUREAU COMBINEERT HIERBIJ DE KENNIS EN ERVARING VAN ADVISEURS MET STATE-OF-THE-ART DIGITAL TOOLS. "DANKZIJ DEZE KRACHTIGE COMBINATIE MAKEN WE AANTOONBAAR EEN DUURZAME IMPACT."

Eind 2020 lanceerde GITP het zelf ontwikkelde Talent Intelligence Platform (TIP). "Hiermee konden bedrijven en deelnemers voor het eerst end-to-end hun eigen assessmentproces regisseren", zegt algemeen directeur Else Slegers. "TIP is uniek binnen onze branche. Inmiddels maken al onze klanten die face-to-face-assessments afnemen er gebruik van. Zowel onze assessments als TIP scoren bovengemiddeld hoog in tevredenheidsonderzoek onder bedrijven én deelnemers."

Koppeling met hr-systemen

Op korte termijn wil GITP zijn hele dienstverlening op TIP ontsluiten.

"Dan zijn ook onze trainings- en coachingstrajecten en onze digitale assessments op het platform beschikbaar", zegt Slegers.

"TIP heeft een open structuur, zodat het koppelbaar is aan alle reguliere hr-systemen. Hierdoor kunnen hr-managers alle assessmentdata combineren met bijvoorbeeld performancedata, zodat ze hier analyses op uit kunnen voeren. Met onze datascientisten en -adviseurs helpen we om meer inzichten uit data te halen. Dit biedt hr-managers aantoonbaar toegevoegde waarde bij hun strategische personeelsplanning of recruitmentproces."

Inzicht in impact

Door de krappe arbeidsmarkt is de vraag naar assessments toegenomen, zowel bij selectie als het behoud van werknemers en het ontwikkelen van teams. Slegers: "Om hierop in te spelen, hebben we twee tools ontwikkeld. Easy Select is een snel assessment dat voorspelt hoe succesvol iemand kan zijn in een baan en of er een match is met het team. Met Team Flow geven we opdrachtgevers inzicht in de competenties, kracht, ontwikkelpunten en dynamiek van hun team. We relateren dit inzicht aan de bedrijfsdoelen en initiëren direct een ontwikkeltraject om de performance te verbeteren. Dankzij ons uitgebreide digitale testportfolio en onze data-analytics kunnen we vervolgens op een laagdrempelige manier over de tijd heen de impact van de trainingen in kaart brengen. Dit geeft hr-managers een unieke kijk op de ontwikkeling van hun organisatie." ◀

**'We geven klanten
meer inzicht
uit talentdata'**



DEEL ONLINE





Ondernemend met *flinke* *dosis lef*

DE ACCOUNTANTS EN ADVISEURS
VAN JAN© DURVEN AF TE
WIJKEN VAN DE GEIJKTE PADEN
OM ALS SPARRINGPARTNER
ONDERNEMERS ÉCHT VERDER TE
HELPEN, VERTELLEN PIETER MUL
EN ANDREA VAN DER GIEZEN.
PRETTIG VOOR KLANTEN ÉN
VOOR MEDEWERKERS, DIE VOLOP
MOGELIJKHEDEN HEBBEN OM
HUN AMBITIES WAAR TE MAKEN IN
EEN NO-NONSENSEORGANISATIE.

“We bieden ondernemers alles wat hun zakelijke hart begeert”, zegt Andrea van der Giezen, partner en bestuurslid van JAN©. “Ons dienstenpakket is heel breed. Behalve met accountancy ondersteunen we onze klanten onder meer met belastingadvies, juridisch advies, aan- en verkoopbegeleiding en financieringsvraagstukken. Ook kunnen ze bij ons terecht voor financiële planning, met vragen over pensioenregelingen, voor bedrijfsoptimalisatie en met al hun hrm-vragen.”

“We nemen als eerste de zorgen weg voor ondernemers, zodat zij zich kunnen richten op hun kernactiviteit”, vervolgt partner en algemeen directeur Pieter Mul. “Daarnaast zijn we financieel geweten. We signaleren kansen en bedreigingen, zien sterke en zwakke punten en helpen ondernemers als klankbord om grip te krijgen op hun bedrijf. In die rol van vertrouwenspersoon kunnen we klanten vooruithelpen en behoeden voor missers.”

'Het is hier vanzelfsprekend om verder te kijken dan accountancy en fiscaliteit'

Buiten kadertjes denken

JAN© doet dat met lef, gaat Van der Giezen verder. "We zijn dol op proefballonnetjes. Als we denken dat we ondernemers verder kunnen helpen, zullen we nooit aarzelen om daarover het gesprek aan te gaan. We kennen onze kracht en weten dat klanten voor diensten in sommige gevallen beter elders terecht kunnen, bijvoorbeeld voor de controle van de jaarrekening als hun bedrijf zo sterk is gegroeid, dat we niet meer de persoonsgerichte benadering kunnen bieden die we willen. Vaak bieden we dan andere diensten aan, zoals helpen bij het structureren van het personeelsbeleid. Snelgroeiende bedrijven kunnen daar meestal wel hulp bij gebruiken."

Het is een voorbeeld van "buiten de kadertjes van de jaarrekening denken", zegt ze. JAN© stimuleert die open, ruime blik. "Nieuwe collega's vragen zich wel af of ze sommige dingen mogen zeggen tegen klanten. Ja, dus. Ook intern moedigen we aan dat collega's met ideeën komen om onze dienstverlening te verbeteren. Zo zijn drie collega's bezig met een project voor dataverrijking. Ze hebben budget aangevraagd en gekregen." Succes is niet gegarandeerd als je aan een project begint, weet Mul. "Soms levert het niet direct iets op, maar dat is niet erg; daar leren we van als organisatie."

Leven lang leren

Ideeën voor innovatie ontstaan onder meer doordat medewerkers van JAN© de actualiteit volgen buiten hun eigen vakgebied, zoals arbeidsomstandigheden, IT en duurzaamheid. "Je krijgt een ander soort meedenken. Het is hier vanzelfsprekend om verder te kijken dan accountancy en fiscaliteit", aldus

Van der Giezen. Sparren met andere kantoren, in binnen- en buitenland, draagt daar ook aan bij. "We vinden het belangrijk dat collega's hun leven lang blijven leren", zegt Mul. "We hebben hier geen cultuur van up or out. Het gaat erom dat je in ontwikkeling blijft." Dat kan prima in deeltijd. "Steeds meer mensen, vrouwen én mannen, werken in deeltijd." Het laat onverlet dat vrouwen sterk vertegenwoordigd zijn. "We heten JAN©, maar 55% van onze collega's is vrouw."

Die verhouding is ongebruikelijk in de branche, weet Mul, die direct benadrukt dat het niet gaat om gender, maar om kwaliteit. Het is wel weer een teken dat JAN© geen doorsneekantoor is voor accountancy en advies. Van der Giezen beaamt dat: "Wie een van onze kantoren binnenstapt, ziet direct dat we geen typisch accountantskantoor zijn." Zo komt de opvallende huiskleur, oranje, overall terug. Ook de inrichting weerspiegelt de no-nonsensecultuur van JAN© waarin mensen centraal staan. Medewerkers hebben een van de vier vestigingen, in Purmerend, Schiphol-Rijk, Valkenburg (Zuid-Holland) en Weesp, als standplaats, maar kunnen op elke vestiging terecht als het werk daarom vraagt. Ook mag iedereen in overleg thuiswerken, al verwacht JAN© collega's met minder ervaring op kantoor om daar begeleiding te krijgen.

Omgekeerd solliciteren

Ook bij de werving van nieuwe collega's durft JAN© af te wijken van de geijkte paden. Van der Giezen: "We zitten niet gebakken aan studenten die instromen na hun fiscale of accountancyopleiding. Zo hebben we een laborant aangenomen die inmiddels studeert voor registeraccountant." Als ander voorbeeld noemt Mul een collega die voor groep acht op de basisschool stond. "Zij heeft echt een carrièreswitch gemaakt en studeert nu aan Nyenrode." De onderwijzeres klopte zelf aan bij JAN©, maar andersom komt ook voor. "In de campagne omgekeerd solliciteren hebben wij mensen benaderd of ze bij ons willen komen werken. Verder gaan we geregeld naar beroepsmarkten op hogescholen en middelbare scholen om mensen te interesseren voor ons prachtige beroep. Hoe mooi is het om sparringpartner te zijn van ambitieuze ondernemers die vertrouwen op jouw expertise?" ◀



DEEL ONLINE



Schoonmaken en werkgeluk: ***prima combi!***

IEDERE SCHOONMAAKMEDEWERKER VERDIENT

OPRECHTE AANDACHT. ALS BEDRIJF DAT ZIJN SOCIALE VERANTWOORDELIJKHEID SERIEUS NEEMT, VOELT GOM ZICH BETROKKEN BIJ ZIJN MENSEN. WIL DAT ZE LEKKER IN HUN VEL ZITTEN EN HEN VERDER HELPEN OP DE ARBEIDSMARKT. EN DAAR PROFITEREN OOK DE KLANTEN VAN.

Bij Gom draait alles om sectorgerichte oplossingen én om de mensen die het waarmaken. "Van klanten horen we dat onze mensen goed werk leveren en prettig in de omgang zijn. Onze hoge standaard bereiken we door goed voor onze mensen te zorgen", start Marjolein Reijs, HR-directeur Gom Schoonhouden. "Maatschappelijk betrokken en sociaal zijn sinds de oprichting in 1966 onze uitgangspunten."

Gom Schoonhouden, met 9.000 medewerkers, is onderdeel van het Nederlandse familiebedrijf Facicom Group. Met ruim 26.000 medewerkers behoort de groep tot de top twintig van Nederlandse werkgevers. "We kunnen dus ook echt impact maken."

Waarde toevoegen

Reijs ziet een kentering in sociale betrokkenheid en is daar blij mee. "Steeds meer mensen onderkennen dat iedereen ervan profiteert wanneer onze medewerkers goed en veilig kunnen werken. Het zijn communicerende vaten. Als wij zorgen voor toegevoegde waarde voor onze mensen, kunnen zij excelleren en merkt de klant dit in de kwaliteit van onze dienstverlening. Ik ben enorm trots op hoe onze mensen dit realiseren én op onze inspanningen om hen te helpen."

Het verstevigen van de arbeidsmarktpositie van werknemers en het verhogen van hun zelfredzaamheid ondersteunt Gom met

het programma 'Hoe lekker werk jij?'. Het programma kent vier hoofdonderdelen en ondersteunt de mensen zowel op het werk als in de privésfeer: 'gezondheid en energie', 'vakkennis en -vaardigheden', 'motivatie en betrokkenheid' en 'werk-privébalans'. Samen met begeleiding vanuit het management helpt Gom hiermee op zowel fysieke als mentale facetten.

Samen verantwoordelijk

"Uiteraard betrekken we onze klanten erbij, omdat we samen verantwoordelijk zijn voor onze mensen. Dat is ook logisch, want veel van onze schoonmakers die lang bij dezelfde klant werken hebben ook binding met de opdrachtgever. De mens centraal stellen klinkt misschien cliché. Maar het is essentieel om onze mensen te binden en vitaal te houden. Wij bevorderen arbeidsparticipatie en iedereen komt bij ons tot bloei, omdat we eigenheid waarderen en willen dat onze mensen gelukkig zijn in wat ze doen." ◀

'We willen waarde toevoegen aan onze medewerkers'



DEEL ONLINE



Energie voor *groei*

MEDIABUREAU STROOM
HEEFT DE WIND IN DE ZEILEN.
PAKT PRIJS NA PRIJS, OMDAT
HET BEHALVE VOOR MEDIA OOK
AANDACHT VOOR MARKETING-
EN MERKCOMMUNICATIE HEEFT,
KLANTEN EN PERSONEEL
VERWENT EN PROACTIEF DE
DRIEHOEK KLANT, MEDIA- EN
RECLAMEBUREAU BENADERT;
GARANTIES VOOR TOPCAM-
PAGNES. SAMANTHA CATSBURG
EN MARTIJN JAARTSVELD
LEGGEN UIT.

STROOM heeft veertig werknemers en richt zich als fullservicebureau op media-strategie, -planning en inkoop en campag-nemanagement. Het is een zelfstandig label binnen Candid, een platformorgani-satie met meerdere online-, reclame-, com-municatieadvies- en mediabureaus. Hier-door heeft STROOM inkoopkracht kunnen bundelen – erg belangrijk bij media.

Naast media analyseert STROOM ook de merk- en marketingcommunicatie van de klant. Agency Lead Samantha Catsburg hierover: "Behalve op media focussen we met ons team ook nadrukkelijk op merk- en marketingcommunicatie; dat moet hand in hand met media gaan, want hoe beter we de gehele communicatiestrategie begrijpen en overzien, hoe effectiever ons media-advies."

STROOM: passie voor media, reclame en marketing

Creatie opzoeken

Strategy Director Martijn Jaartsveld is trots op dat specifieke 'T-profiel' van zijn organisatie: "Ons USP ligt vooral in de brug tussen media en merk- en marketingcommunicatie. Die gebundelde kennis vind je in de mediasector nog veel te weinig en maakt ons anders dan anderen. Elke mediaspecialist moet hier gedegen kennis hebben van marketing; de economische inzichten van Byron Sharp en de psychologische inzichten van de boodschapoverdracht van Daniel Kahneman helpen enorm bij het goed begrijpen van onze klantbusiness. Daardoor kun je een beter en efficiënter mediaplan maken, waarbij we altijd proactief de driehoek klant, media- en reclamebureau engageren. Met elkaar hebben we een compleet overzicht van wat er moet gebeuren. In dit proces moet je vooral ook de creatiebureaus opzoeken en sparren over welk werk het beste is voor de businesscase. Dat gaat ons goed af, omdat wij op twee sleutelgebieden kunnen meepraten: reclamebureau-conceptontwikkeling en de marketing- en merkcommunicatie van de klant."

Catsburg: "De effectiviteit van onze campagnes komt – behalve doordat wij goed adviseren, inkopen en optimaliseren – ook door de afstemming van creatie. Als de driehoek goed functioneert, wordt de aanpak gezamenlijk gedragen en bereik je synergie. We zijn tenslotte op zoek naar groei."

Versnippering

Gedreven door technologie blijft het werkveld van STROOM altijd in beweging en dat vraagt veel van de organisatie. Catsburg: "De coronacrisis heeft de digitalisering versneld.

Het aantal kanalen om je boodschap uit te dragen wordt groter. Alleen: de consument gaat niet méér tijd besteden aan media, dus wordt het lastiger om hem in het versnipperde woud van mogelijke contactmomenten optimaal te bereiken. Wij bieden specialisten die exact weten welk kanaal bij welke doelgroep het beste resultaat geeft. Verder is essentieel om te weten waar het merk precies voor staat. Zodat al die kleine stukjes boodschap, zichtbaar of hoorbaar bij een merk, bij de consument met zijn steeds kortere aandachtsboog blijven opborrelen."

Jaartsveld valt bij: "Door die versnippering is het merk nóg belangrijker geworden. Kleur, geluid, de BN'er in de commercial; kortom, alle *distinctive brand assets* die een merk heeft. Echter, de online-conversiefunnel lijkt zo langzamerhand in veel categorieën leeg geschrapt. We hebben de afgelopen vijf jaar heel veel aan online, display en conversie besteed, maar te weinig aan merkversterking. Dat is aan het omslaan. Er gaan steeds meer adverteerders terug naar tv, radio en print om dat merk herkenbaar te maken. In die split second dat je het merk (online) ziet, moet je direct weten dat bijvoorbeeld het blauw bij Decathlon hoort."

Lange termijn

Jaartsveld vervolgt: "Een sterk merk bouwen kost jaren van continue arbeid. In de driehoek formuleren wij inzichten over hoe de doelgroep optimaal te bereiken is, uitgaande van de creatieve mogelijkheden van het reclamebureau en de merkidentiteit van de klant. Dat resulteert in een marktaanvalsplan en betekent in merktermen dat je voor de lange termijn moet kiezen. Voorbeeld? Het soundlogo 'Jazeker. De Hypotheker'. Dat is duizenden keren consistent herhaald, waardoor iedereen het kent. Een heel efficiënte investering, die illustreert dat je tijd nodig hebt om mensen via media te bereiken en ze uiteindelijk tot koop aan te zetten. Géén hit-and-runacties."

Belangrijk bij het merk bouwen is ook de betrokkenheid van de klant, en daar zet STROOM de menselijke maat in. Catsburg: "Onze klanten – zo'n vijftig middelgrote Nederlandse organisaties – krijgen allemaal een persoonlijke benadering met heel korte lijnen. Elke klant is hier een grote klant. Ze staan bij ons in het middelpunt van warme, menselijke belangstelling. Die betrokkenheid waarderen ze enorm." ◀



DEEL ONLINE





Eerste hulp bij *duurzaamheidstransitie*

TOEKOMSTBESTENDIG ONDERNEMEN STAAT STEEDS VAKER OP DE AGENDA VAN ZOWEL MKB-BEDRIJVEN ALS 'MID-CORPORATES'. MAAR HOE VUL JE DIT IN? EN WAAR TE BEGINNEN? ACCOUNTANTS- EN ADVIESBUREAU GRANT THORNTON HELPT BEDRIJVEN VAN A TOT Z MET HUN DUURZAAMHEIDSTRANSITIE.

"Ondernemingen voelen steeds meer druk om het thema duurzaamheid vorm te geven daar waar het gaat om hun impact op het milieu en sociale onderwerpen", zegt Marcel Welsink, bestuursvoorzitter van Grant Thornton. "Nieuwe wet- en regelgeving voert die druk op, maar ook klanten, leveranciers en sollicitanten vragen erom."

Expertisecentrum

Maar veel mkb-bedrijven en 'mid-corporates' vinden het lastig om het thema concreet vorm te geven. "Toch is het belangrijk voor de maatschappij dat ondernemers nu stappen zetten", zegt Welsink. "Wij kunnen hen daarbij helpen."

Sinds het voorjaar van 2022 maken Avance Impact en Wolfs Company – twee specialisten op het gebied van duurzaamheid – deel uit van Grant Thornton. Sinzer doet dat al sinds 2019. Welsink: "Samen vormen we een expertisecentrum met ruim veertig ervaren duurzaamheidsconsultants."

Duurzaamheidsstrategie

Strategie bepalen, duurzaamheid meetbaar maken, training en opleiding, en controle op de verantwoording. Dat zijn de domeinen waar Grant Thornton klanten bij ondersteunt. Edith Kroese, partner Duurzaamheidspraktijk, legt uit: "Wij helpen ondernemers bij vraagstukken als: waar sta ik nu als bedrijf, wat zijn mijn ambities, waar kan

ik het meeste verschil maken? Kortom: wat wordt mijn duurzaamheidsstrategie? Ook is het belangrijk dat de ambities concreet en meetbaar zijn. Meetbaarheid is net zo goed een belangrijk aandachtspunt bij de duurzaamheidstransitie van een onderneming. Je wilt dat voor iedereen duidelijk is wat de impact is van het beleid. Tot slot vinden we het belangrijk dat ondernemers zelf de kennis opbouwen om duurzaamheid vorm te geven. Daar helpen we hen bij met onze impact campus."

Geen 'greenwashing'

Nadat de strategie helder is uitgewerkt, de maatregelen zijn vormgegeven en de duurzaamheidsrapportage op tafel ligt, blijft er nog één belangrijke taak over. Welsink: "De accountantsverklaring. Daarmee laat een bedrijf zien dat het transparant is en dat de cijfers betrouwbaar en onderbouwd zijn. Daarmee voorkomt het 'greenwashing' en laat het aan alle stakeholders zien dat het duurzaamheid serieus neemt." ◀

'Focus op duurzaamheid
biedt bedrijven
óók kansen'



DEEL ONLINE

Digitaal transformeren *op topsnelheid*

NOVISOURCE HEEFT DE WIND IN DE ZEILEN EN BEREIKT NU OOK BRANCHES BUITEN DE FINANCIËLE SECTOR. HET AMSTERDAMSE BEDRIJF IS HARD OP WEG NAAR EEN TOPPOSITIE IN DIGITALE TRANSFORMATIE EN WIL DE VLEUGELS OOK BREDER UITSLAAN. FINANCIEEL DIRECTEUR CHRISTIAN PLAIZIER STIPPELT HET PAD UIT.

Plaizier trapt af: "Novisource is een consulting boutique met hoogopgeleide consultants die op het kruispunt van organisatieontwikkeling en de daartoe benodigde informationservices werken. Voorheen nog voornamelijk met een sterke focus op zakelijke dienstverleners in de financiële sector: banken, verzekeraars, pensioenfondsen en vermogensbeheerders. We willen groeien en ook nadrukkelijk aanpalende branches zoals energie, ngo en e-commerce bedienen. Daarmee kunnen we onze best practices ook in andere branches inzetten en onze consultants tevens een bredere markt aanbieden. Dat vinden ze aantrekkelijk, omdat ze daarmee een grotere maatschappelijke bijdrage kunnen leveren, uitgedaagd worden om nieuwe branchekennis te ontdekken en hun ervaring slim in te zetten. Op dit moment hebben we ongeveer 75 collega's op de payroll en verwachten we de komende drie jaar naar ongeveer 150 te groeien. Groter voorlopig niet, want we willen graag onze unieke cultuur en persoonlijke relatie tussen de collega's behouden."





'We verwachten binnen drie jaar tot de top 10 van digital enablers te behoren'

Maatgesneden carrièrepad

Waar zit 'm die unieke cultuur precies in? Plaizier legt uit: "Onze consultants zijn ondernemend en ambitieus; ze komen continu met vernieuwing en innovatie in aanraking en zorgen voor resultaat. Dat waarderen onze klanten. Consultants worden intensief en maatgesneden begeleid bij hun carrièrepad en passend bij wat de markt vraagt. We kijken vooraf altijd nauwkeurig of een nieuwe opdracht aansluit en evalueren regelmatig met elkaar. Verder stellen we in het kader van permanente kennisontwikkeling ook allerlei opleidingen ter beschikking, onder andere via onze eigen academy. Zo worden onze professionals begeleid met de leergang 'Succesvol digitaliseren', waarmee ze zich in drie maanden ontwikkelen door blended learning, intervisie en opdrachten. Kortom, kennisdeling in optima forma. Deze aanpak stellen onze consultants duidelijk op prijs; ik hoor vaak dat ze vinden echt grip op hun carrière te hebben. Verder organiseren we samen met consultants diverse activiteiten om de sociale verbinding te stimuleren: samen sporten, motortochten, wielrennen voor een goed doel, BBQ'en. Bij elkaar is Novisource een bijzonder bedrijf en een heel aantrekkelijke werkgever, zeker voor hoogopgeleide, ambitieuze professionals met 3+ jaar werkervaring."

Digitale transformatie

Een van de belangrijkste buzzwords van de laatste jaren in het bedrijfsleven is wel digitale transformatie: de administratieve

processen zo veel mogelijk in software vangen, gesteund door van data informatie te maken, en daarmee de bedrijfsvoering structureel verbeteren. Dát ligt midden op het pad van Novisource. Plaizier: "Wij helpen organisaties zelfvoorzienend en wendbaar te blijven in een continu veranderende digitale economie. Dit doen wij met succes door onafhankelijk te blijven van specifieke *technology stacks*, waardoor we de beste oplossing kunnen vinden voor onze klanten. Wij verbinden strategie met operatie, helpen processen optimaal in te richten en zorgen dat organisaties zelf de regie houden over het volledige ecosysteem aan IT-dienstverleners. Zo ontstaat vanzelf een goede relatie met onze klanten. En we blijven graag betrokken met inspirerende klantevents en intervisie. Dit is echt een USP van ons en we verwachten met deze aanpak in de sector binnen drie jaar tot de top 10 van *digital enablers* te behoren."

Geheim van de smid

Toekomstbestendig moet Novisource zelf natuurlijk ook blijven en dat betekent op tijd anticiperen op komende trends in de markt. Hoe doe je dat? Plaizier: "We kijken sowieso natuurlijk wat de markt van ons vraagt en zijn constant in gesprek met onze klanten: we houden de vinger aan de pols. Daaruit hebben wij een aantal thema's gedestilleerd. Zoals genoemd *digital transformation*, maar ook *regulatory change*: bedrijfsvoering aanpassen aan de dynamische wet- en regelgeving. Wij moeten zorgen dat we voorbereid zijn op de toekomstige vragen van onze klanten." Dat klinkt heel logisch, maar wat is hier het geheim van de smid?

Plaizier: "Onze consultants. Klanten hebben vandaag een probleem en worden geconfronteerd met de problemen van gisteren. Maar onze consultants kijken verder en zijn voorbereid op de vraag van morgen. Zo komen de echte problemen boven tafel en helpen we onze klanten met het formuleren van een duurzame oplossing." ◀



DEEL ONLINE



De nieuwe advocaten

JPR ADVOCATEN IS EEN ONDERNEMEND KANTOOR MET EEN GEHEEL EIGEN KIJK OP DE ADVOCATUUR. DE MENSELIJKE MAAT, BETROKKENHEID EN TRANSPARANTIE STAAN VOOROP. “GEDEGEN VAKKENNIS MAG JE VAN ALLE ADVOCATEN VERWACHTEN, MAAR WIJ VINDEN DAT PROFESSIONALITEIT NIET AFSTANDELIJK HOEFT TE ZIJN.”

Managing partners Pascal Hulsegge (43) en David Vrijbergen (38) zijn zeer tevreden met hun plek in de MT1000. “Ik denk dat we waardering krijgen omdat wij het anders aanpakken dan de gevestigde orde: dynamischer en persoonlijker”, zegt Hulsegge.

“We doen alles waar je als ondernemer of organisatie tegenaan kunt lopen”, aldus Vrijbergen. “Vanuit onze kantoren in Deventer, Doetinchem en Utrecht werken we voor klanten door heel Nederland. Daarnaast staan we klanten internationaal bij, bijvoorbeeld als onderdeel van de International Practice Group (IPG).”

Initiatief

In de praktijk wordt het meeste werk gedaan vóór de rechtszaak – als die er al komt. Door initiatief te nemen en kennis te delen, probeert JPR kostbare procedures te voorkomen. Hulsegge: “We adviseren klanten proactief over relevante wet- en regelgeving. Ook als er ogenschijnlijk niets speelt, komen we geregeld langs om de vinger aan de pols te houden.”

Daarnaast werkt JPR samen met financiële dienstverleners op het gebied van herstructurerings, fusies en overnames.

De advocatuur verandert langzaam, maar bij JPR werken klanten met de advocaten van morgen. Wars van juridisch jargon, pragmatisch en voorlopers in de ontwikkelingen in hun vakgebied.

Laagdrempelig

“We zijn een platte organisatie waar we in teams opereren”, gaat Hulsegge verder. “Dat doen we met al onze mensen, gelijkwaardig en tegelijkertijd divers en inclusief. Zo zijn we er trots op dat onze partnergroep vooroploopt in de gebalanceerde verdeling van leeftijd en geslacht. Daarnaast geven we ondernemende advocaten alle ruimte en begeleiding om zich te ontwikkelen. Klanten ontmoeten hier veelkleurige professionals die net zo zijn als zij. Daarom voelt iedereen zich snel thuis bij JPR.”

Die laagdrempeligheid en gelijkwaardigheid zijn terug te zien in de waardering van klanten, daarvan zijn Hulsegge en Vrijbergen overtuigd. ◀

‘Professionaliteit
hoeft niet
afstandelijk te zijn’



DEEL ONLINE





Snellere verkoop dankzij ***betere service***

SNELSTART LEVERT

ADMINISTRATIESOFTWARE VOOR ALLE ONDERNEMERS IN NEDERLAND. HET WERKT DAARBIJ NAUW SAMEN MET DIVERSE PARTNERS OM SOFTWARE TE IMPLEMENTEREN EN DE DIENSTVERLENING DOORLOPEND TE VERBETEREN. MET ALS RESULTAAT DAT EINDKLANTEN KUNNEN ONDERNEMEN ZOALS ZIJ DAT WILLEN.

SnelStart levert administratiesoftware aan meer dan 110.000 ondernemers. Het bedrijf richt zich daarbij vooral op het micro- en kleinbedrijf. Ondernemers in dit marktsegment hebben echter meer nodig dan alleen software voor hun boekhouding en facturatie. Daarom helpt SnelStart deze ondernemers om hun bedrijfsprocessen verder te optimaliseren. SnelStart biedt hiervoor diverse uitgebreide softwarepakketten aan, maar ook specialistische oplossingen die door implementatiepartners van SnelStart worden geleverd.

Sparringpartner

SoftConsult is een van deze implementatiepartners. "We installeren SnelStart en geven ondernemers op hun werkplek advies over hoe ze de software kunnen gebruiken", zegt eigenaresse Irja Beuving. "Indien gewenst kijken we met eindklanten mee wat er nog meer mogelijk is om hun bedrijfsvoering te verbeteren. We fungeren daarbij als sparringpartner op strategisch en organisatorisch niveau. Op basis van

'Met hetzelfde aantal mensen een verdubbeling van de omzet'

de behoeften van de eindklant komen we met een passend advies. Soms is het voldoende om enkele extra functies in SnelStart te activeren. Indien nodig kunnen we de processen verder automatiseren. Denk hierbij aan het integreren van crm, maatwerk of kassasystemen met SnelStart. In totaal kunnen we zo'n 250 specifieke add-ons toevoegen aan SnelStart."

Betere service en verkoop

SnelStart heeft SoftConsult onder meer in contact gebracht met 123Pelletkachels. "Ik heb begin 2022 voor SnelStart gekozen, omdat het gebruiksvriendelijk is en we onze vertrouwde werkbom-app konden blijven gebruiken", zegt eigenaar Jurgen Raafs. "Naast deze app heeft SoftConsult nog enkele andere add-ons geïnstalleerd, zoals een SnelStart Kassa. De bedrijfsvoering is aantoonbaar efficiënter. Met één druk op de knop komt alles nu op de juiste plaats in de administratie terecht. Ook in onze service hebben we een flinke stap gezet. De levertijd en montage

van onze producten verloopt sneller, net als het managen van onze onderhoudsabonnementen met een automatische maandelijkse incasso. Wat ik niet had verwacht, is dat de automatisering onze verkoop positief beïnvloedt. Voorheen stuurden we klanten één of twee dagen na hun bezoek een handgeschreven offerte. Als ik nu met een klant aan tafel zit, kan ik op een iPad meteen een offerte maken en in het systeem zetten. Ik heb gemerkt dat klanten daardoor sneller tot aankoop overgaan."

Partnerschap

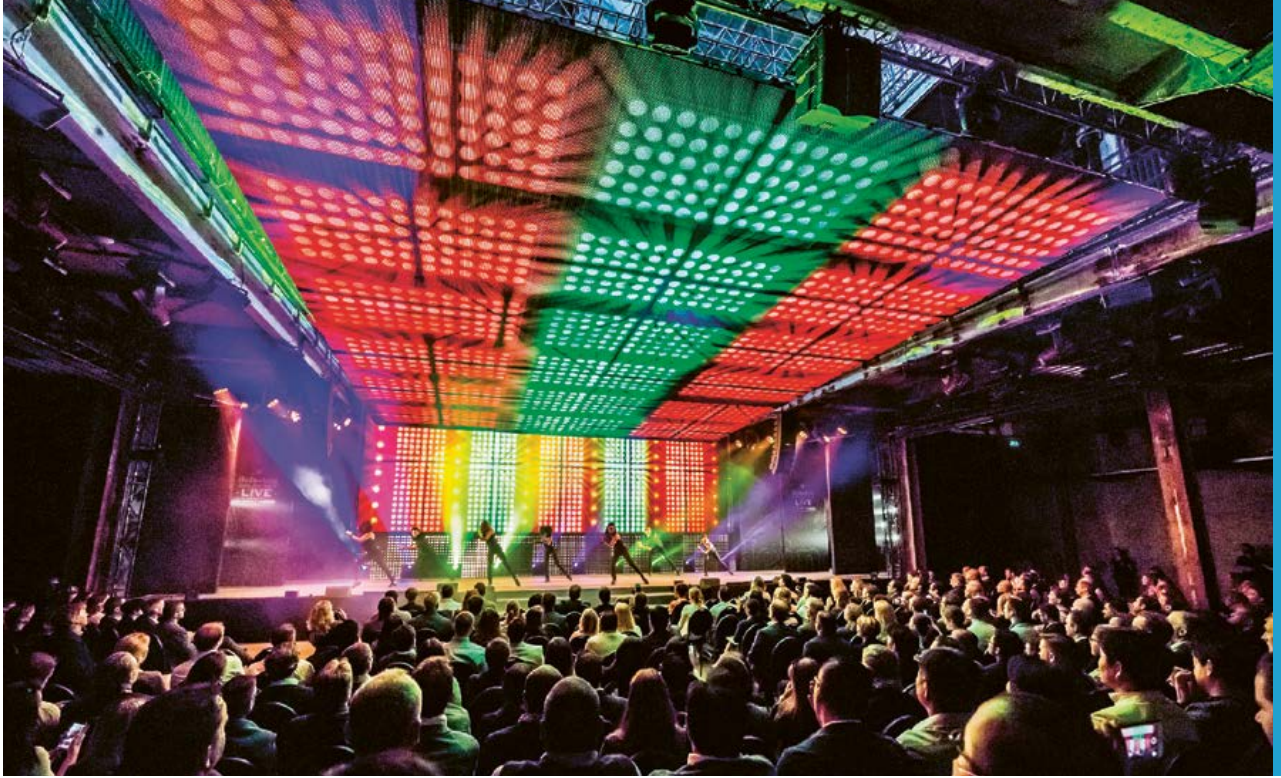
Beuving is zeer te spreken over de samenwerking met SnelStart. "Eens per kwartaal houdt SnelStart een bijeenkomst met alle implementatiepartners. Hier worden innovaties binnen SnelStart gepresenteerd; ook is er ruimte voor feedback. Implementatiepartners kunnen bijvoorbeeld aangeven wat er eventueel verbeterd kan worden en wat eindklanten graag aan functionaliteiten zouden willen zien. Daarnaast investeert SnelStart in de naamsbekendheid van implementatiepartners en brengt het hen in contact met andere partijen. Recent heeft SnelStart bijvoorbeeld ontbijtsessies georganiseerd, waar we kennis hebben gemaakt met enkele accountants- en boekhoudkantoren. We helpen deze kantoren met technische vragen over SnelStart of een add-on. Ook geven we hen trainingen in het gebruik van SnelStart. We trekken steeds meer als partners op, omdat we hetzelfde belang dienen: dat van de ondernemers voor wie we actief zijn."

Service

"Je kunt als ondernemer altijd een beroep doen op de hulp van SnelStart of een implementatiepartner", gaat Raafs verder. "De klantenservice van SnelStart is makkelijk bereikbaar en reageert snel op vragen. Ze nemen echt de tijd voor je. Indien nodig kijken ze online met je mee in het systeem om je verder te helpen. Als het om een technische kwestie gaat, zoals over een add-on, kan ik bij SoftConsult terecht. Ook zij pakken vragen heel goed op, ofwel via een videoverbinding of door gewoon even langs te komen. Tevens verzorgen ze proactief alle updates van de software, zodat ik daar geen omkijken naar heb. Gedurende de eerste drie kwartalen van 2022 is de groei van mijn bedrijf verdubbeld. We zijn erin geslaagd om dit met hetzelfde aantal mensen te realiseren. Dat is vooral te danken aan de professionaliseringsslag die we dankzij SnelStart en SoftConsult hebben gemaakt." ◀



DEEL ONLINE



‘We bemoeien ons met alles, *ook de inhoud*’

SCHERMEN VAN ZESTIG METER, BEWEGENDE PLAFONDS, CONTAINERWANDEN EN COMPLETE BOSSEN ALS DECOR: VOOR DE HEINEKEN COMMERCE WEEK IS ORGANISATOR KINGCANARY GEEN IDEE TE DOL. DE CREATIVITEIT VAN DEZE EVENTSPECIALISTEN BLIJFT WEL ALTIJD GERICHT OP DE KERN: OPTIMALE INFORMATIEOVERDRACHT.

Voor Heineken organiseerden ze een paar keer per jaar evenementen om sales- en marketingexecutives wereldwijd bij te praten over strategie en innovatie. Dat kan handiger, bedachten Martijn van der Werff en Janine Roozemon van Kingcanary, en ze stelden voor om de verschillende evenementen te bundelen in één Commerce Week, met plenaire sessies, een markt vol stands, met lunches, diners, een grote openingsshow, netwerkborrels, workshops, awards en een daverend slotfeest. En alles dusdanig opgezet, dat het zowel voor de 1200 genodigden als voor de ruim 12.000 online volgers informatief, onderhoudend en verrassend blijft. Roozemon: “Een mooie uitdaging, want

bij een wereldwijd concern als Heineken is het altijd wel ergens nacht. De belangrijkste sessies plannen we dan ook rond het Europese middaguur, want dan kunnen de meeste mensen het meeleven.”

Optimale participatie

Het evenement vergt vele maanden van voorbereiding, waarbij de mensen van Kingcanary nauw betrokken zijn bij de inhoudelijke kant van het programma. “Dat kan ook niet anders,” vertelt Van der Werff, “want binnen Heineken heb je te maken met meer dan 120 verschillende klanten, afdelingen of merken. Die moeten allemaal aan bod komen. Bovendien moeten ook de mensen elders in de wereld, die online

meedoen, alle info goed meekrijgen – en dan niet via een saaie stream. We maken er echt een mooi programma van: Commerce Talk Live, met *instarts*, live-reports en videoanimaties. Door de inhoud van alle presentaties goed te begeleiden, voorkomen we dat verhalen dubbel worden verteld. Op deze manier hebben we al voor veel opdrachtgevers evenementen georganiseerd, op elke schaal.”

Tijdens het evenement lopen er wel vijftig ‘kanaries’ en zo’n tweehonderd man crew rond, allemaal druk bezig om de deelnemers een paar rimpelloze dagen te bezorgen. Roozemon: “Online kijkers – en dat doen we al jaren – verdienen een ‘eigen’ programma. Die aanpak bewees zich tijdens covid, toen we ook online optimale participatie wisten te bereiken. Die expertise combineren we nu met gelijke, sfeervolle live-events; dat werkt erg goed. En het is geweldig leuk om te doen.” ◀

‘We willen events zowel online als offline informatief, onderhoudend en verrassend maken’



DEEL ONLINE

Daadkrachtige leiders, *sterk moreel kompas*



WHYZ, VORIG JAAR VERKOZEN TOT BESTE ZAKELIJKE DIENSTVERLENER EN BESTE EXECUTIVE-
SEARCHBUREAU, SCOORT WEDEROM HOOG OP ALLE SUBCATEGORIEËN BINNEN DE MT1000.
EEN MOOIE MIJLPAAL. WHYZ IS UITGEGROEID TOT EEN KENNISCENTRUM MET LANGETERMIJNVISIE
OP TRANSFORMATIES. ANALYTISCH, PERSOONLIJK EN DAADKRACHTIG.



Leiderschap herontwerpen voor de 21e eeuw. Deze missie beweegt het team van Whyz Executive Search. Whyz zoekt, samen met opdrachtgevers, naar antwoorden op uitdagingen voor organisaties en leiders. Nu, maar ook in de verre toekomst. "Een wereld in transitie vraagt om daadkrachtige leiders met een langetermijnvisie en een scherp afgesteld moreel kompas. Hiervoor zijn inspiratie

en een open vizier voor maatschappelijke ontwikkelingen onontbeerlijk", zegt Mischa Voogt-Koole, managing partner bij Whyz.

Verandervermogen

Het Leidse executive-searchbureau is gespecialiseerd in het bemiddelen van kandidaten voor posities in toezicht, bestuur, ►

‘Om transitie succesvol te begeleiden, is behoefte aan leiders met lef en verandervermogen’

directie en senior managementniveau. Jaarlijks worden ruim honderd rollen ingevuld, middels een marktbrede search naar de beste kandidaten. De mondiale vraagstukken van vandaag en morgen – van duurzaamheid en ethiek tot technologie en geopolitiek – vragen immers niet alleen om wendbare organisaties, maar bovenal om toekomstvormend leiderschap én management. “Bij Whyz is onze searchafdeling continu bezig met het searchen en in kaart brengen van professionals die transitie succesvol kunnen begeleiden. Visionairs met lef, verandervermogen, een disruptieve mindset én reflecterend vermogen. Eigenschappen die onmisbaar zijn om als leider de top te bereiken, te blijven groeien en op dat niveau te blijven presteren”, aldus Voogt-Koole.

Persoonlijke aanpak

Whyz biedt haar opdrachtgevers toegang tot de *new generation leaders*. “Om een visie te vertalen naar werkelijkheid, zijn toekomstvormende veranderaars nodig”, stelt Voogt-Koole. In de zoektocht naar deze schaarse doelgroep kiest Whyz voor een persoonlijke aanpak en gaat hierin een stap verder dan de meeste executive-searchbureaus. Mede door de inzet van een grote researchafdeling, ondersteund door de nieuwste technologieën, vindt Whyz verrassende kandidaten buiten de gebaande paden.

Voogt-Koole: “Van aanstormende talenten tot professionals die hun sporen al hebben verdiend. Ons team is goed op de hoogte van de profielen van de kandidaten in ons netwerk,

de markten waarin zij opereren en de resultaten die daarin zijn geboekt. Soms bevinden de beste talenten zich wat meer onder het oppervlak, maar met onze aanpak lukt het ons stevast om deze boven water te krijgen. We zoeken altijd het beste profiel voor onze opdrachtgever en ondersteunen kandidaten tegelijkertijd bij het realiseren van hun eigen middellange- en langetermijndoelen.”

Verantwoordelijkheid nemen

Behalve het verbinden van een nieuwe generatie leiders aan opdrachtgevers neemt Whyz zelf ook zijn verantwoordelijkheid. In november dit jaar trad het bureau toe tot de internationale B Corp-gemeenschap. Daarmee behoort Whyz tot de voorhoede van B Corp-gecertificeerde executive-searchbureaus in Nederland. Dit is een onafhankelijk keurmerk voor bedrijven die naast winst ook mens, milieu en maatschappij centraal stellen. Hiermee sluit Whyz zich aan bij toonaangevende organisaties als Triodos Bank, Patagonia en Tony's Chocolonely. B Corps moeten voldoen aan strenge sociaal-maatschappelijke criteria en uitblinken op het gebied van milieu-impact, transparantie en corporate governance.

Voogt-Koole: “We zijn ervan overtuigd dat ieder bedrijf de maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft om zijn bedrijfsvoering op een duurzame wijze in te richten. De strikte richtlijnen voor de certificering houden ons scherp en we hopen ons netwerk te inspireren om hun business ook in te zetten als een *force for good*.”

Diversiteit en inclusie

Binnen het B Corp-gedachtegoed springt het thema Diversiteit en Inclusie (D&I) eruit voor Whyz. Voogt-Koole: “Op dit vlak kunnen wij zelf het meest bijdragen en voor onze opdrachtgevers een impactvol verschil maken. Vanuit onze expertise en rol willen we een bijdrage leveren aan een samenleving waarin gelijkheid, diversiteit en inclusie centraal staan. We zetten ons structureel in om D&I in de top van het bedrijfsleven en binnen teams te optimaliseren. Verscheidenheid op gebieden als gender, leeftijd, culturele achtergrond en geaardheid draagt bewezen bij aan het succes van organisaties. Het samenstellen van écht diverse teams is vaak makkelijker gezegd dan gedaan. Inzetten op de kracht van verscheidenheid heeft alleen kans van slagen als dit samengaat met een inclusieve bedrijfscultuur met gemeenschappelijke onderliggende waarden en normen.” ◀



DEEL ONLINE





KLAVERBLAD VERZEKERINGEN
Esther Oostrom en Maurice van der Putten

‘Mensen helpen zit in onze genen’

KLAVERBLAD VERZEKERINGEN BIEDT

GEWOON GOEDE PRODUCTEN EN ONGEWOON GOEDE SERVICE VOOR DE GEWONE NEDERLANDER. DE COÖPERATIEVE VERZEKERAAR SCOORT IN DEZE GIDS ZEER HOOG OP KLANTGERICHTHEID EN VOLGENS DIVISIEMANAGERS ESTHER OOSTROM EN MAURICE VAN DER PUTTEN IS DAT NIET PER ONGELUK.

De degelijke merkuitstraling die Klaverblad al tien jaar consistent en succesvol neerzet, trekt intrinsiek hulpvaardige medewerkers aan, weet divisiemanager Commercie Esther Oostrom. “Klaverblad is puur, met gewoon goede producten en ongewoon goede service. Het is leuk als de buitenwereld dat ook ziet. Daarom ben ik erg trots op onze notering.”

“Mensen helpen staat letterlijk in onze missie én zit in onze genen”, vult divisiemanager Verzekeren Maurice van der Putten aan. “Als het in een weekend hevig stormt, komen medewerkers op zaterdag spontaan terug om schades op te nemen. Kijk, vakkennis kunnen we iedereen leren, maar dat klantgerichte moet je echt in je hebben.

Daar selecteren we op.” Oostrom: “Ook onze intermediairs zoeken we daarop uit. Wij werken met lokale kantoren die hun klanten kennen en echt willen helpen.”

Persoonlijk contact

“Gewoon blijven en toch veranderen heeft een keerzijde”, weet Oostrom. “We komen nog te weinig tegemoet aan adviseurs en klanten die hun zaken liever digitaal afhandelen. Dus digitaliseren we die zaken waar klanten behoefte aan hebben en automatiseren we de basis.”

Van der Putten: “Voor de belangrijke zaken blijft persoonlijk contact altijd mogelijk. Daar zijn wij sterk in en dat waarderen onze

adviseurs en klanten. Ons telefoonnummer is makkelijk op de website te vinden. En we werken niet met bescrpts, al duurt het nu langer om mensen op te leiden. We willen dat zij vakkundig aan de telefoon zitten en de ruimte hebben om met eigen oplossingen te komen.”

Meedenken

Maar hoe vind je een partner die de Klaverblad-waarden vertaalt in goede automatisering? Van der Putten denkt even na. “We zien dat IT-leveranciers blindelings uitgaan van een ‘mijn omgeving’ waarin je schade kunt melden”, zegt hij. “Als we dan aangeven dat klanten hun schade ook op een analoge manier moeten kunnen melden, is dat lastig: twee manieren is niet efficiënt.” “We werken daarom met leveranciers die flexibel zijn en meedenken”, aldus Oostrom, “in plaats van te zeggen: dit is mijn pakket en dat verkoop ik aan alle verzekeraars. De klantbehoeftes en ons merk zijn leidend; daarna volgt het systeem.” ◀

**‘Klaverblad is puur,
met gewoon goede producten
en ongewoon goede service’**



DEEL ONLINE



‘We leveren kennis via *onze professionals*’

“WIJ WILLEN EEN RELATIE VOOR DE LANGE TERMIJN AANGAAN. DAAROM ZIJN WE EEN IT-DIENSTVERLENER DIE VERDER GAAT DAN EEN DETACHEERDER. DIT IS DENK IK DE REDEN DAT WE NU ZO HOOG IN DEZE LIJST BINNENKOMEN. IK ZIE HET TOCH ALS EEN BEVESTIGING DAT WIJ DE JUISTE KOERS VAREN.”

Gerbert Jan Valk is er trots op dat zijn bedrijf Linden-IT de hoogste nieuwe binnenkomer is in de categorie uitzendbureaus en detacheerders. “Blijkbaar waarderen onze klanten het dat wij IT-kennis leveren in de vorm van een persoon middels detachering.”

Academy

Valk had al ruime ervaring opgedaan in IT-detachering, opleidingen en IT als zelfstandige, toen hij in 2016 besloot om Linden-IT te starten. Hij legt uit: “Ik kon de kennis die ik had opgedaan hierin bundelen en iets doen waar mijn passie in ligt: het opbouwen en onderhouden van relaties.”

Centraal staat de eigen Academy. Hier kunnen de eigen IT-professionals hun kennis op een hoger niveau brengen, waardoor hun meerwaarde voor zichzelf en de klanten van het bedrijf stijgt. En de Academy biedt (maatwerk)trainingen en -opleidingen aan die geheel zijn afgestemd op de behoeften van de klanten. Hier zijn al meer dan tweehonderd trainees opgeleid en hebben ruim vijftienhonderd professionals cursussen gevolgd en certificaten behaald.

Ambitie

De diensten die het bedrijf aanbiedt zijn heel breed en lopen uiteen van helpdesk en werkplekbeheer tot softwaredevelopment, en van IT-management tot security.

Een volledig overzicht is te vinden op www.linden-it.com. Valk: “We willen onze IT-professionals een zo breed mogelijk scala opdrachten kunnen bieden, zodat ze zich verder kunnen ontwikkelen.”

Linden-IT is sinds de oprichting gestaag gegroeid en telt inmiddels ruim 570 werknemers, verspreid over de vier vestigingen Amsterdam, Baarn, Den Bosch en Rotterdam en een kantoor in Lissabon. Hier blijft het niet bij, want de ambitie om internationaal verder uit te breiden is zeker aanwezig, zegt Valk.

Kan hij hiervoor aan personeel komen? “Op zich is dit goed te doen, dankzij onze traineeships en omscholingstrajecten in onze Academy. En mensen werken graag voor ons, dankzij de breedte van onze opdrachten. Dat houdt het voor hen interessant; ze kunnen zich altijd verder ontwikkelen en dit verhoogt weer hun waarde voor onze klanten.” ◀

‘Linden-IT is meer dan een detacheerder’



DEEL ONLINE



Talentontwikkeling blijft *mensenwerk*

STATE-OF-THE-ART TECHNOLOGIE EN DE NIEUWSTE

PSYCHOLOGISCHE INZICHTEN GAAN BIJ LTP SAMEN. ZO BIEDT HET ORGANISATIES, MEDEWERKERS EN TEAMS REGIE OVER ONTWIKKELING. EN HELPT HET MET HELDERE INZICHTEN IN ONTWIKKELPOTENTIEEL, PASSEND BIJ DE KERNWAARDEN EN TRANSFORMATIEOPGAVE VAN ORGANISATIES.

Met de huidige tekorten op de arbeidsmarkt is het voor bedrijven een enorme uitdaging om talent te binden. Mensen kiezen daarbij steeds vaker voor zelfstandig, op afstand en minder werken. "Duidelijk is dat een vast contract met goede arbeidsvoorwaarden niet meer voldoet. Zeker de jonge generatie kijkt naar de waarden en maatschappelijke impact van een bedrijf", vertelt Ageeth Telleman, CEO van strategisch hr-adviesbureau LTP Business Psychologen. "Onze ontwikkelingsassessments geven daarom inzicht in drijfveren en waarden van talent; belangrijke voorwaarden voor een duurzame verbinding tussen mensen in organisaties."

Wetenschappelijke basis

De ontwikkelgerichte benadering in combinatie met sterke klantgerichtheid leverde LTP een topkwalificatie in de MT1000 op. "Geweldig compliment", vindt Jesse van der Plas, director Online en lid van het managementteam van LTP. "Dat zegt iets over onze kwaliteit. Wij maken de nieuwste psychologische inzichten en innovaties toegankelijk voor onze klanten."

Sinds de oprichting vanuit de Amsterdamse Vrije Universiteit in 1927 speelt de nauwe connectie met de wetenschap een belangrijke rol. "We zien hoe de opmars van kunstmatige intelligentie en gamification de aandacht heeft van onze opdrachtgevers.

Wij onderzoeken samen met wetenschappers de juiste wijze om psychologie in deze diensten te verankeren."

Menselijk

LTP zet fors in op digitalisering. Daardoor kunnen bedrijven zelf assessments van het digitale platform afnemen en zijn medewerkers zelf in regie. Telleman: "We kunnen onze diensten zo optimaal laten aansluiten op een organisatie en haar context."

De psychologische inzichten helpen klanten bij hun strategische hr-vraagstukken en via technologie krijgt een organisatie data en people analytics die van grote waarde zijn voor transformatieopgaven. "Het geeft echt veel feedback en bewustwording aan zowel organisaties als medewerkers. De impact van onze inzichten op mensen is groot. Daarom zullen we altijd het menselijke aspect vooraan blijven zetten." ◀

'Samen met wetenschappers maken we psychologische innovaties toegankelijk voor bedrijven'



DEEL ONLINE



‘Onze continuïteit is gewaarborgd’

NA DE CORONACRISIS DRAAIT MAISON VAN DEN BOER WEER OP VOLLE KRACHT. DE OVERNAME DOOR COMPASS GROUP NEDERLAND, PER 1 OKTOBER JONGSTLEDEN, BIEDT DE PARTY- EN EVENTCATERAAR RUIMTE OM ZELFSTANDIG TE OPEREREN EN SLAGKRACHT OM VERDER TE INNOVEREN EN NIEUWE ‘VENUES’ TE VERWERVEN.

Managing director Jeroen Enzerink kijkt tevreden terug op het eerste post-corona-jaar. “We draaien sinds maart weer op volle toeren, met vaste en incidentele projecten. Denk aan de Dutch Masters en de Invictus Games. Tijdens het World Economic Forum in Davos hebben we met circa 65 medewerkers verschillende ontvangsten verzorgd. In de zomer hebben we het CHIO, het Libéma Open, het WK Dameshockey en de start van de Vuelta gecaterd – stuk voor stuk mooie, prestigieuze projecten met hoge volumes. Helaas zijn we wel enkele ‘venues’, vaste locaties, kwijtgeraakt, waaronder het AFAS Circustheater (aan Compass) en de Johan Cruyff Arena.”

Lange polsstok

Sinds vorig najaar liepen de gesprekken met Compass Group Nederland, die uitmondde in de recente overname. Enzerink: “Daarmee is onze continuïteit gewaarborgd, met behoud van een zelfstandige marktpositie. We kunnen ons nu sterker gaan richten op verdere innovatie en op het binnenhalen van nieuwe projecten en venues om zo omzetgroei te realiseren. Onze eigen financiële polsstok bleek te kort om daarin te investeren. Daarnaast profiteren we uiteraard van schaal- en netwerkvoordelen, uitwisseling van kennis en menskracht en het Duurzaamheidskompas van Compass. Dat belooft veel voor de toekomst.”

Hij vervolgt: “Omgekeerd past de ‘food passion’ van Maison in het segment sport, leisure & events heel goed binnen het portfolio van Compass. Als sterk nationaal merk vormen we een mooie aanvulling op het nichemerk famous flavours, dat sterk is gericht op Groot-Amsterdam. We hebben een unieke spontane naamsbekendheid, trouwe opdrachtgevers en een grote operationele keuken, waar inmiddels weer vijftig koks werken.”

Positie versterken

Daarmee komt Enzerink uit bij de grootste uitdaging: “Waar halen we de goede mensen vandaan? Gelukkig hebben we medewerkers weten terug te halen die na een jaartje elders toch de dynamiek en het familiegevoel van Maison misten. Daar ben ik echt trots op. De afgelopen maanden hebben we laten zien dat we onze eigen broek kunnen ophouden. Onze mensen bepalen ons succes. Met hen gaan we aan de slag om onze positie te versterken.” ◀

‘Medewerkers misten na een jaartje elders de dynamiek en het familiegevoel van Maison’



DEEL ONLINE



Digitalisering helpt productiviteitsgroei

BEDRIJVEN ZITTEN IN EEN 'PERFECT

STORM'. NA COVID-19 VOLGDEN HOGE ENERGIEPRIJZEN EN INFLATIE, SUPPLYCHAIN- EN PERSONEELS-
TEKORTEN. DIGITALISERING, STELT MICHAEL KIMMIJSER, KAN BIJDRAGEN AAN HOGERE PRODUCTIVITEIT EN
ZO PERSONEELSGEBREK ONDERVANGEN. MINDER KOSTENSTIJGINGEN ZIJN EEN MOOIE BIJVANGST.

Ondernemend Nederland heeft veel uitdagingen. Digitalisering en automatisering kunnen verlichting bieden. "Daarmee kun je mensen direct én indirect productiever maken", stelt Michael Kimmijser, Small, Medium and Corporate Business Lead bij Microsoft Nederland en MT-lid. Microsoft biedt behalve werkplektoepassingen ook oplossingen voor supply chain en operations, vervolgt Kimmijser. "Een voorbeeld: met onze technologie laat een woningbouwbedrijf de bouwactiviteiten deels uitvoeren in hun fabriek. Op de bouwplaats worden deze componenten samengevoegd tot een woning. Door automatisering van bouwactiviteiten dalen de kosten, waardoor gestegen materiaal- en

loonkosten worden gecompenseerd en het bedrijf concurrerend kan blijven bouwen."

Verdere digitalisering

De vrijgespeelde uren kunnen ook worden ingezet voor verdere digitalisering. "Elke organisatie wordt ICT- en datagedreven. Maar niet iedereen is ICT'er. De inzet van low code en no code maakt toepassingen ontwikkelen eenvoudiger, zodat ook mensen met minder digitale vaardigheden processen mede kunnen digitaliseren. Zo ben je niet volledig afhankelijk van je ICT-partner."

Genoemde bouwonderneming heeft zo het Tesla-concept kunnen toepassen in het bouwproces: van grondaankoop en vergun-

ning, via kopers online opties laten uitkiezen tot het produceren en vervoeren van componenten naar de bouwplaats. Digitalisering heeft zo een direct kostendrukkend effect. Door looncomponenten te digitaliseren, heeft technologie ook een indirect dempend effect op inflatie. "Technologie kan arbeidsintensieve bedrijven als facilitaire dienstverleners helpen voorspellen hoeveel personeel er op basis van bezoekersaantallen nodig is. Zo kun je beperkte capaciteit optimaal inzetten."

Digitale vaardigheden

De digitale gereedschapskist is er al. En Microsoft helpt ondernemingen de digitale vaardigheden van hun werknemers te ontwikkelen, zoals Microsoft Power Platform om 'low code no code' onder de knie te krijgen. Via het mkb-leerplatform of via de Microsoft Virtual Training Days. "De juiste mate van digitalisering en set aan vaardigheden bezitten zijn de valuta van morgen. Microsoft is graag een trusted partner om dit te realiseren." ◀

'Digitalisering maakt mensen direct en indirect productiever'



DEEL ONLINE



‘We take care of you’

BEVEILIGINGSSPECIALIST PROFI-SEC GAAT GESTRUCTUREERD MET OPDRACHTGEVERS IN GESPREK, WAARBIJ HUN BEDRIJFSVISIE EN IMAGOWENSEN HET UITGANGSPUNT ZIJN OM DE JUISTE VEILIGHEIDSOPLOSSING TE CREËREN.

“Veiligheid staat logischerwijs voorop. De gastvrije dienstverlening van onze medewerkers volgt nauw op de voet. We benadrukken dat wij voor een veilige én warme omgeving zorgen. Vandaar ook ons motto ‘We take care of you’”, zegt executive accountmanager Ursula Buiteman.

Veilig en comfortabel

Buiteman legt uit: “Onze specialisatie is crowdmanagement. PROFI-SEC heeft inzicht in het gedrag van de mens. Hoe men zich gedraagt en beweegt, en wat dit doet met de veiligheid en de gastvrije beleving. Onze medewerkers zorgen ervoor dat afwijkende situaties op tijd worden gesig-

naleerd. Zo leveren we gastvrije veiligheid. Dat kan zijn op een evenement, maar ook tijdens een sollicitatiegesprek of dagelijks op het werk. We hebben opdrachtgevers die juist dankzij deze aanpak voor ons kiezen.”

Beleving

PROFI-SEC werd ruim twintig jaar geleden opgericht door Lionel Thompson en Melvin Reingoud. Ze startten met crowdmanagement (orde en veiligheid op evenementen) en zagen van meet af aan in dat een beleving van veiligheid én gastvrijheid een essentieel ingrediënt is van hun werk. Inmiddels behoort PROFI-SEC tot de top in de beveiligings-

wereld en heeft het bedrijf een breed scala aan opdrachtgevers, variërend van overheden tot universiteiten en, natuurlijk, nog steeds events.

Gastvrije veiligheid

Buiteman zegt tot besluit: “In de visie van de oprichters is PROFI-SEC een beveiligingsbedrijf dat zorgt voor de gastvrije veiligheid van bedrijven, medewerkers, klanten, bezoekers en ook voor onze eigen medewerkers. We vinden het belangrijk om een toegankelijke organisatie te zijn. Samenwerken is gebaseerd op vertrouwen. Daar geloven wij heilig in.” ◀

De balans tussen
een veilige omgeving en
een welkom gevoel



DEEL ONLINE



PwC | Bastiaan Starink

‘Wees niet middle of the road’

ACCOUNTANTS- EN ADVIESORGANISATIE PwC SCOORT HOOG IN DE MT1000 ALS HET GAAT OM HR-ADVIES. HET KANTOOR KAN ERAAN BIJDAGEN DAT EEN WERKGEVER ZICH ALS ‘EMPLOYER OF CHOICE’ WEET TE POSITIONEREN. MET SUCCES.

De komende decennia blijft Nederland kampen met een krappe arbeidsmarkt. Deels komt dit door de vergrijzing. Ook speelt mee dat de vaardigheden van mensen niet altijd aansluiten bij de behoeften van werkgevers. Ontwikkelingen als de energietransitie en de stijgende behoefte aan mensen in zorg en onderwijs vereisen nu eenmaal vaardigheden die niet alomtegenwoordig zijn.

Vanwege de schaarste op de arbeidsmarkt moeten werkgevers blijvend moeite doen om mensen aan te trekken en te behouden, zegt Bastiaan Starink, partner in de People & Organisation-praktijk van PwC en bijzonder hoogleraar Arbeidsmarkt, Pensioenen en Belasting aan Tilburg University.

Hoe dat te doen? Daarover adviseert PwC. Met succes, zo blijkt uit de hoge waardering voor het kantoor in de MT1000.

Stappenplan

Zo'n hr-adviestraject bestaat uit drie stappen:

Stap 1 is het opstellen van een ‘workforce strategy’: welke mensen met welke competenties heb ik op welke posities nodig om succesvol te zijn? Oftewel: hoe ‘bemensen’ ik de overkoepelende bedrijfsstrategie en de activiteiten die daaruit voortvloeien?

Stap 2 is het bepalen van een ‘people value proposition’, de waardepropositie als werkgever om mensen aan te trekken en te behouden. Hiermee kun je je onderscheiden

van concurrenten. Vandaar dat deze echt bijzonder moet zijn, niet ‘middle of the road’, aldus Starink. De waardepropositie hangt helemaal af van de wensen en behoeften van de (groepen van) werknemers. Denk daarbij aan salaris en arbeidsvoorwaarden, talentmanagement, cultuur en D&I.

“We hebben daar bij PwC zelf ook naar gekeken. Het bleek dat mensen die wij willen aantrekken veel vaker dan in het recente verleden een hoger vast salaris willen in ruil voor een lagere bonus. Natuurlijk is de purpose – zingeving – ook belangrijk, maar gezien de stijgende energiekosten en huizenprijzen nu iets minder.”

Stap 3 is het optimaliseren van de HR-functie, zodat de organisatie de workforce strategy en de people value proposition kan uitvoeren. Denk aan zaken als de modernisering van hr-systemen en -processen, het opzetten van hr-analytics en een nieuw hr- en recruitment operating model. ◀

‘Werkgevers moeten blijvende moeite doen om mensen aan te trekken en te behouden’



DEEL ONLINE



De toegevoegde waarde van het reisbureau

TUI HEEFT 140 EIGEN REISBUREAUS

VERSPREID OVER NEDERLAND EN DAT AANTAL IS NOG STEEDS GROEIENDE. "REISBUREAUS SPELEN NET ZO'N BELANGRIJKE ROL IN ONZE OMNICHANNEL STRATEGIE ALS DE ONLINE DIENSTVERLENING."

Reisbureaus hebben nog steeds bestaansrecht. "We zien dat er een enorme vraag is naar persoonlijke service en advies op maat", zegt Suzanne Goossen, Head Retail van TUI Nederland. "Zo zijn er klanten die in het reisbureau meer zekerheid zoeken. En er is een sterk groeiende klantengroep die volledig ontzorgd wil worden en ons vraagt de vakantie tot in de puntjes te regelen. Dat kan een mooie pakketreis zijn, want die is na twee jaar onzekerheid door corona weer helemaal terug. Maar het reisbureau is ook de plek waar reizen volledig op maat worden samengesteld. Met onze uitgebreide kennis is dit de belangrijkste toegevoegde waarde van het reisbureau. Alles is bij ons te boeken."

Innovatie

TUI is momenteel de grootste retailer in de Nederlandse reisbranche. Het bedrijf heeft de ambitie om verder te groeien en daar speelt innovatie een belangrijke rol bij. "We hebben een nieuwe organisatiestructuur doorgevoerd, zodat onze mensen efficiënter kunnen samenwerken en kennisdeling centraal staat", zegt Goossen. "Ook doen we continu onderzoek naar onze doelgroep. Daaruit is een volledig nieuw winkelconcept voortgekomen dat qua technologie, service en uitstraling nog beter inspeelt op wat de klant van ons verwacht. We gaan dit concept de komende tijd op verschillende locaties uitrollen."

Nieuw elan

"In onze strategie voor 2023 staan mensen op één: zij maken het verschil", zegt Goossen. "Tijdens corona hebben we veel collega's naar andere branches zien vertrekken. Het afgelopen halfjaar hebben we hard gewerkt om nieuwe mensen aan ons te binden, waarbij ondernemersgeest net zo belangrijk is als een passie voor reizen. Als management is het onze taak dat deze collega's zich verder kunnen ontwikkelen."

Verskil maken

Goossen licht toe: "We helpen ze in het ondernemerschap, om hun reisbureaus beter zichtbaar te laten zijn in het straatbeeld en om lokaal het verschil te maken door bijvoorbeeld actief te zijn in ondernemersverenigingen. Als management faciliteren we, maar onze mensen maken het succes. Zo groeien we als organisatie en kunnen we onze klanten steeds beter informeren en inspireren met mooie reizen." ◀

'In onze strategie voor 2023 staan mensen op één: zij maken het verschil'



DEEL ONLINE



Een enorme sprong in *klanttevredenheid*

DE WERELD VAN HR- EN PAYROLL-

SOFTWARE IS AL LANG NIET MEER ZO STATISCH ALS VOORHEEN. FEEDBACK VAN DE KLANT

HELPT OM PRODUCTEN TE VERBETEREN EN CO-DEVELOPMENT IS AAN DE ORDE VAN DE DAG.

ZOALS BIJ VISMA | RAET, DAT MET EEN SPRONGETJE HOOG IN DE MT1000-RANKING IS BELAND.

“We hebben een mooie kanteling gemaakt in onze strategie”, zegt Wietske van Hees, Director Customer Success. “Sinds twee jaar zijn we bij Visma | Raet gestopt met traditioneel accountmanagement en zijn we ons sterker rondom de klant gaan organiseren. Customer Success Managers zijn het vaste gezicht voor klanten. Wij willen graag dat klanten het maximale halen uit onze hr- en payrolloplossingen, zodat zij hun doelstellingen en ambities kunnen verwezenlijken.”

Voice of the customer

“We brengen de *voice of the customer* van buiten naar binnen”, vervolgt Van Hees. “We meten de klanttevredenheid niet alleen

op strategisch niveau bij beslissers, maar ook bij gebruikers en in de software zelf. Ook meten we de tevredenheid over onze support op verschillende momenten. Aangevuld met kwalitatieve feedback hebben we zo een heel goed beeld van wat klanten wensen. Willen ze meer innovatie, gaat het hen meer om de performance of is juist het SLA belangrijk?”

Met de kennis en data die in het bedrijf aanwezig zijn, bedenkt Visma | Raet dus niet meer wat klanten nodig hebben. “Daar komen we wel een beetje vandaan”, lacht Van Hees, “maar we hebben het proces omgedraaid. Hoe kunnen wij het best bijdragen aan de behoeften van klanten?

Wij zijn er tenslotte om het hr-leven makkelijker te maken voor onze klanten en hun medewerkers.”

Co-development

De organisatie gaat echter een belangrijke stap verder. Zo zijn bij de doorontwikkeling van de software en apps meerdere klanten betrokken. “De iteraties gaan heel snel: klanten leveren tijdens het ontwikkelproces al feedback, waardoor we direct aanpassingen kunnen doorvoeren. De zogenaamde *customer effort score* van onze app is heel hoog. Als je samen ontwikkelt, kun je dus een oplossing creëren die door de markt goed wordt ontvangen.”

Ook bij de introductie van nieuwe hr-software voor het onderwijs is een grote groep klanten nauw betrokken. “Ze denken mee over prioriteiten, testen, en leveren zo een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit. Onze klanten worden op deze wijze ambassadeurs van onze nieuwe oplossingen.” ◀

‘We brengen de *voice of the customer* van buiten naar binnen’



DEEL ONLINE



Autoriteit, ondernemend *en klantgericht*

IN DE AFGELOPEN JAREN IS XEBIA SNEL

UITGEGROEID TOT EEN INTERNATIONAAL BEDRIJF DAT KLANTEN IN HUN DIGITALE TRANSFORMATIE

ONDERSTEUNT. CEO ANDREW DE LA HAIJE EN COO ELLIS DE HAAN VERTELLEN OVER DE MISSIE EN WAARDEN VAN HET TECHNOLOGISCH ADVIESBUREAU.

Xebia is een one-stop-shop voor digitale transformatie. Het technologisch adviesbureau ondersteunt klanten om digitale leiders te worden, zowel grote bedrijven – denk aan Ahold Delhaize – als toonaangevende ‘category leaders’, zoals Mollie en Picnic. Het biedt ze het hele spectrum aan high-end digital dienstverlening, van strategieformulering tot het implementeren van cloud-based platforms, van softwaredevelopment tot data-analytics. Ook geeft het trainingen aan klanten en andere adviesbureaus.

Xebia is sinds de oprichting in 2001 uitgegroeid van een lokaal team Java-architecten naar een bedrijf met 5500 medewerkers. In de afgelopen twee jaar heeft het steeds

meer internationale klanten weten te vinden, waaronder Maersk, Levi's en PepsiCo. “We waren al een internationaal bedrijf; nu zijn we uitgegroeid tot een global player”, zeggen CEO Andrew de la Haije en COO Ellis de Haan.

Customer intimacy

En dat terwijl die expansie niet de belangrijkste missie is. Het belangrijkste streven van het bedrijf is om een autoriteit te worden als het gaat om digitalisering, terwijl de waarden van Xebia zijn geformuleerd als ‘people first’, ‘customer intimacy’, ‘sharing knowledge’ en ‘quality without compromise’. “Die missie en waarden komen terug in alles wat we doen.”

Bijvoorbeeld in de organisatiestructuur van de onderneming. Het bedrijf is in grote lijnen georganiseerd volgens de principes van de cellentheorie van de bekende ondernemer Eckart Wintzen, met businessunits – met enkele tientallen gedreven mensen, die grotendeels verantwoordelijk zijn voor hun eigen bedrijfsvoering. Een recept voor ondernemerschap, klantgerichtheid en kwaliteit.

Het personeelsbeleid versterkt dit nog eens. Zo kunnen medewerkers door opleidingen te volgen, samen te werken en kennis uit te wisselen zich volop ontwikkelen tot autoriteit op hun gebied. De vele aantrekkelijke opdrachten dragen ook bij tot een rijke ‘employee journey’. Het verklaart waarom Xebia ondanks de huidige ‘war for talent’ mensen weet te vinden. De beste mensen zelfs: Xebia staat in de MT1000 niet voor niets in de bovenste regionen van de categorie operational excellence en scoort ook hoog op het gebied van klantgerichtheid. ◀

‘We zijn uitgegroeid tot een global player’



DEEL ONLINE



CX evolueert naar **omzetgenerator**

ZENDESK HELPT BEDRIJVEN OM BETER MET HUN KLANTEN TE COMMUNICEREN. HET BEDRIJF PUBLICEEDE RECENT HET CX ACCELERATOR-ONDERZOEK DAT IS UITGEVOERD ONDER BIJNA VIJFDUIZEND CX-LEIDERS UIT DE GEHELE WERELD. “EEN EXCEPTIONELE KLANTERVARING WORDT DE STANDAARD.”

Het optimaliseren van de klantenservice is een grote uitdaging. “Consumenten hebben steeds minder geduld: ze verwachten een exceptionele klantervaring”, zegt Martine Niermans, Directeur Zendesk Nederland.

“Daarnaast moeten supportteams meer doen met minder mensen. Veel bedrijven investeren daarom in het automatiseren van hun CX (customer experience, *red.*). Met onze software helpen wij hen om over meerdere kanalen met hun klanten te converseren. Gezien onze hoge notering in de MT1000-categorie ‘klantgerichtheid’ doen we dat uitstekend.”

Balans AI en menselijk contact

Volgens Niermans begint een goede CX met de juiste strategie. “In alles wat je als bedrijf doet – of dit nu vanuit finance, sales of operations is – moet je continu scherp zijn op wat de klant wil. En je processen zo inrichten, dat je wendbaar genoeg bent om direct op marktveranderingen in te spelen. Uit ons CX Accelerator-onderzoek blijkt dat koplopers in CX voor 75% gebruikmaken van bots en andere AI-tools. Zij begrijpen dus dat er een balans nodig is tussen automatisering en menselijk contact. De praktijk geeft hen gelijk. Een chatbot is bijvoorbeeld voldoende voor iemand die na 1990 geboren is, maar oudere generaties willen vaak

ook nog iemand spreken. Dit geldt ook voor mensen die hoog in hun emotie zitten.”

Geen silo's meer

Om een goede customer journey te realiseren, is het essentieel om grip te krijgen op de overvloed aan data. “Zendesk kan de hele datastroom efficiënt inrichten”, zegt Niermans.

“Dankzij ons platform realiseer je een goede responstijd en komen consumenten sneller bij de juiste afdeling terecht. Dit voorkomt de grootste ergernis van een klant: dat die zich moet herhalen. Tevens kun je op ons platform alle data integreren en op één locatie aanbieden, zodat supportmedewerkers altijd over de complete klanthistorie beschikken. Zo kunnen ze – eventueel na een korte training – tijdens hun klantinteractie meer verkoopkansen ontdekken én realiseren. De voorlopers in CX doen dit al. Zij hebben van hun klantenservice een omzetgenerator gemaakt.” ◀

‘Met onze omnichannel benadering kunnen merken een gepersonaliseerde ervaring bieden’



DEEL ONLINE

Groot worden in wat echt telt

Herma Brinkhuis werkt al ruim drie jaar als fiscalist bij Alfa Accountants en Adviseurs. "De organisatiestructuur bij Alfa sprak me enorm aan", vertelt ze. "Bij ons delen de ruim duizend werknemers in vaste dienst als mede-eigenaar in de winst. "Dat onze klanten blij zijn met onze fiscale advisering blijkt uit onze scores in deze gids. Maar als je het goed doet, heb je wel steeds meer werknemers nodig. We kunnen er zeker leuke fiscale collega's bij gebruiken. Wij bieden een vrije en prettige werksfeer, en goede ondersteuning, zodat het er voor werknemers ook toe doet."

"Op werkenbijalfa.nl staat 'Groeien bij Alfa is groot worden in wat echt telt'. De organisatie kijkt naar wat je nodig hebt, of belangrijk vindt, om je werk nog beter te kunnen doen. En hoe je van betekenis kunt zijn in de wereld om je heen. Je bent zelf de regisseur van je loopbaan. Zo mag je opleidingen

en cursussen volgen. En als je – zoals ik – meer dan veertig uur aan vrijwilligerswerk besteedt, kan de Alfa Foundation op jouw verzoek een bedrag toekennen aan de stichting of vereniging waar jij je voor inzet. Niet gek dat Alfa een B Corp is, als je ziet hoe ze met personeel omgaat"

"Recent heb ik de cursus steward ownership gevolgd. Steeds meer bedrijven bedelen hun werknemers of de maatschappij een rol toe – neem Patagonia. Die nadruk op People-Planet-Profit zie ik ook bij steeds meer klanten. Als organisatie vind je de klanten die bij je passen. Ik vind het geweldig om hen te helpen.

"Sinds ik in 1995 begon, is de wet- en regelgeving alleen maar ingewikkelder geworden en ik zie het als mijn taak om klanten daarin te begeleiden. Er is geen ander vak waarin elke dag iets verandert." ◀



DEEL ONLINE

Welk verhaal vertelt jouw kantoor?

"Wij vertalen bedrijfs-DNA naar een complete inrichtingsconcept. Als dat optimaal is daalt het ziekteverzuim, stijgt de arbeidsproductiviteit en blijkt het makkelijker nieuw jong talent binnen te krijgen," weet Directeur GZ OfficeXperience Wout van Laar uit ervaring. "Door kantoorruimtes huiskamergevoel te geven passend bij de organisatie voelen mensen zich prettiger. Reken ook maar eens uit wat het betekent wanneer personeel 3% productiever werkt in een aantrekkelijke omgeving. Dan verdient deze investering zich binnen een jaar terug."

Kantoor- en projectinrichter GZ OfficeXperience is merkonafhankelijk, toongevend én succesvol met haar vernieuwende transformaties van traditionele kantoren naar aantrekkelijke multifunctionele omgevingen. Naast dat ze voor ieder budget een oplossing biedt, oud meubilair inruilt en revitaliseert, kent ze een leaseconstructie

Furniture as a Service. "Er verandert zoveel en zo snel dat niemand meer de inrichting van werkprocessen tien jaar vooruit kan bepalen. Maar als werkgever wil je deze wel maximaal faciliteren en meegaan met verandering. Komt bij dat je om te werken niet meer per se naar een kantoor gaat. Dus moet je zorgen dat je het kantoor afstemt op de nieuwe manier van ontmoeten en samenwerken. Veel bedrijven zien op tegen een grote investering in huisvesting of facilitaire oplossingen. Wij zorgen voor een passende oplossing, want soms bieden alleen al nieuwe overlegruimtes en kleurgebruik een stylish upgrade."

"Onze eigen studio zorgt ervoor dat iedere inrichting het juiste verhaal vertelt. Dat doen we voor grote en kleine bedrijven in alle sectoren van MKB tot multinationals, van Fokker tot aan kantoren van Slachtofferhulp Nederland." ◀



DEEL ONLINE

Duurzaam veranderen. Het kan.

Het lijkt tegenstrijdig: duurzaam veranderen in een tijd waarin morgen alles weer anders is. Toch kan dat. "Sterker nog, het is een competentie waar bedrijven niet meer zonder kunnen", zegt Heiko van Eldijk, directeur van adviesbureau House of Performance. "De wereld is tenslotte geen dag meer hetzelfde. Dat betekent dat organisaties hun mensen en processen zodoende paraat moeten hebben, dat ze de dagelijkse veranderingen aankunnen", aldus Van Eldijk. House of Performance, onderdeel van Highberg, ondersteunt en inspireert klanten om dit voor elkaar te krijgen en zodoende hun prestaties te verbeteren. Van Eldijk: "Maar we schuwen ook het stevige gesprek niet. Ook dat is nodig om te transformeren."

Van Eldijk maakt een duidelijk onderscheid tussen veranderen en transformeren. "Een verandering kun je altijd nog terugdraaien.

Een transformatie – ofwel duurzame verandering – niet. Daarmee gaat een organisatie écht vooruit en maak je impact. Dat is waar wij op focussen." De succesformule van House of Performance, adviesbureau van het jaar (2022) en Great Place to Work 2022, bestaat uit excellente adviseurs die samenwerken met zogenaamde interne veranderaars. Van Eldijk: "Liefst vanuit de lijn. Grote bedrijven willen namelijk de verandering nog wel eens uitbesteden. Maar wil een bedrijf vandaag blijvend presteren én zich tegelijkertijd klaarmaken voor de verandering van morgen, dan is het zaak om de kunst van het transformeren in huis te halen. Je moet als organisatie zelf die competentie ontwikkelen. Alleen dan ben je zélf in staat om de snelheid van de veranderingen bij te houden. Dat leren we organisaties." ◀



DEEL ONLINE

Efficiënt ondernemen met een creditcard

Steeds meer bedrijven geven hun werknemers een creditcard voor zakelijke uitgaven als online diensten, tanken en zakenreizen. "Met een creditcard hoeven medewerkers hun zakelijke uitgaven niet meer voor te schieten", zegt CEO Maurice Koot. "We geven hen én werkgevers online inzicht in de gemaakte transacties. De kaart kan gekoppeld worden aan het expensesysteem, zodat declaraties snel worden verantwoord en afgehandeld. Dit scheelt veel rompslomp en dus kosten. Behalve gemakkelijk en efficiënt is de zakelijke creditcard ook een veilig betaalmiddel. Creditcardaankopen zijn automatisch verzekerd tegen schade, net als de bezorging. Ook ongeoorloofd gebruik door medewerkers is verzekerd. Last but not least: de creditcard wordt wereldwijd op meer dan 30 miljoen plekken geaccepteerd." ICS geeft creditcards uit voor Visa en Mastercard aan 2,7 miljoen klanten in

Nederland. "De afgelopen jaren scoorden we steeds een zeer hoge klanttevredenheid in de gevestigde financiële sector", zegt Koot. "Ons contactcenter is 24/7 bereikbaar. We staan klanten snel te woord en lossen vragen zoveel mogelijk direct op. Een prestatie die we terugzien in onze hoge MT-1000 notering. Ook zijn we sterk in fraudepreventie. Onze afdeling Fraudedetectie checkt de systemen 24/7. Als er iets verdachts gebeurt, zien we dat snel en voorkomen we erger. Per maand halen we wereldwijd zo'n 200 frauduleuze sites uit de lucht. Als financial voldoen we met onze systemen en apps aan de hoogste veiligheidsstandaarden. Ik voorzie dat de werknemerscreditcard de komende tijd nog verder inburgert. Vooral nu je in de loop van 2023 in het gehele Nederlandse OV kunt in- en uitchecken met een creditcard." ◀



DEEL ONLINE

Leaders en enablers in Digitale transformatie

In het DX300-onderzoek peilen we de **stand van de digitale transformatie in Nederland** en beantwoorden we twee vragen: Welke bedrijven en organisaties lopen voorop in de digitale transformatie? En: welke dienstverleners maken dit mogelijk?

MT/Sprout presenteert de *leaders* en *enablers* in digitale transformatie.

mt/sprout
/DX300



PELS RIJCKEN | Elisabeth Pietermaat en Sandra van Heukelom - Verhage

Altijd aandacht voor het andere perspectief

In complexe juridische zaken, waarin beeldvorming over de cliënt een belangrijke rol speelt, is het van groot belang dat advocaten steeds de juiste toon aanslaan, zowel in de rechtszaal als in hun adviezen. Bij het Haagse advocatenkantoor Pels Rijcken staat die 'maatschappelijke antenne' altijd aan. Niet zo verwonderlijk, want het kantoor heeft naast zijn uitgebreide overheidspraktijk een bewezen track record in de private sector, onder meer op het gebied van litigation en corporate advice aan (inter) nationale bedrijven en instellingen.

Wat die publieke en private praktijk gemeen hebben, is het opereren in een complexe multi-stakeholderomgeving. Pels Rijcken, dat veel expertise heeft in gevoelige dossiers die de samenleving raken, heeft de ambitie op elk gebied 'best in class' in de advocatuur te zijn. "We zijn dit al als het gaat om

excellente juridische dienstverlening," vertelt bestuursvoorzitter Sandra van Heukelom - Verhage, "maar we hebben daar een sterk intern systeem van checks and balances op grond van het Three Lines Model én onafhankelijk toezicht aan toegevoegd." Met een eigen Raad van Commissarissen wil Pels Rijcken bereiken dat er ook intern structureel aandacht is voor andere perspectieven.

Na de coronacrisis heeft Pels Rijcken bottom-up 'de nieuwe werkdag bij Pels Rijcken' tot stand gebracht. "Uitgangspunt is dat medewerkers hun tijd tussen kantoor en thuis verdelen vanuit het oogpunt van het collectieve belang", licht HR-bestuurder Elisabeth Pietermaat toe. "Wat heeft een stagiaire nodig om goed te kunnen werken? Hoe en waar leer je het beste met elkaar? Dat leidt tot de gewenste flexibiliteit, waardoor mensen graag bij Pels Rijcken willen werken." ◀



DEEL ONLINE

Een bewuste keuze voor audit

Toen Qconcepts 12,5 jaar geleden werd opgericht, was er een duidelijke filosofie: hoge kwaliteit leveren door een focus op audit. "In onze markt zie je veel full-service accountantskantoren", zegt Cor Pijnenburg, partner en medeoprichter van het bedrijf. "Die doen heel veel, van belastingadvies tot juridisch advies en de controlepraktijk. Wij kozen destijds al bewust voor een focus op de controlepraktijk."

Qconcepts heeft daarom alleen accountants in dienst. Mensen met ervaring, bovendien. "Wij proberen accountants aan te trekken met werkervaring", zegt Pijnenburg. "Senior professionals, met een passie voor het vak. Na een x-aantal jaar in de audit zijn velen van hen de werkdruk beu en maken ze een keuze: ga ik naar het bedrijfsleven, of blijf ik in de audit? Wij proberen deze groep in het vak te houden. Bij ons kunnen collega's werken zoals ze willen: zelf hun

dag indelen, hun eigen team aansturen, en ambities werkelijkheid maken."

Die werkwijze leidt tot tevredenheid onder de werknemers van Qconcepts, maar is ook goed voor de klant, legt Pijnenburg uit. "Natuurlijk hebben we weleens wisselingen in onze teams. Maar doordat onze mensen expliciet de keuze voor accountancy hebben gemaakt, blijven ze gemiddeld langer bij ons werken. Bij de jaarlijkse controle komt de klant daardoor vaak dezelfde accountants tegen. Dat is prettig."

Inmiddels is Qconcepts het snelst groeiende accountantskantoor in de Nederlandse auditmarkt, met circa 150 medewerkers. De focus ligt op een aantal sectoren, waaronder het mkb, woningcorporaties, healthcare en non-profit. En Qconcepts staat voor het eerst in de MT1000. Pijnenburg: "Daar zijn we heel trots op. Het is een mijlpaal." ◀



DEEL ONLINE

Hybride leren voor IT-ers

Behoud van IT-talent is met de huidige personeelskrapte belangrijker dan ooit. Uit onderzoek blijkt dat 75% van de IT-managers te maken heeft met kennistekorten en dat het aanbieden van opleidingen tot behoud van medewerkers leidt, vertelt René Lap. Hij is Area VP EMEA & APAC bij het in juni '21 gefuseerde Skillsoft Global Knowledge, kwalitatief opleider in Cloud computing, Cyber security, Data management en Software development. "Het is cruciaal dat bedrijven juist nu blijven investeren in hun medewerkers. Door het samengaan van de twee opleiders spelen wij volledig in op het nieuwe hybride IT-leren", zegt Lap. Door de coronacrisis is, naast klassikaal leren, online leren sterk toegenomen. Global Knowledge richtte zich met name op klassikaal leren en Skillsoft is de marktleider in online leren. Door de combinatie van de twee methodieken ontwikkelde de opleider

Career Journeys: een onbeperkt functiegericht aanbod van klassikale trainingen, oefenlabs en digitale trainingen volledig geïntegreerd in één platform. "Dit betekent het aanbieden van volledig individueel maatwerk. De deelnemer kiest zelf wat bij hem of haar past. Online, klassikaal of een combinatie", legt Lap uit. "Dat maakt leren leuker en dynamischer."

Hoe helpt Skillsoft Global Knowledge bedrijven met het nieuwe hybride leren? Via afname van 'Skill benchmarks' stelt ze vast wat een medewerker of afdeling wel of niet beheerst en volgt een advies van een leerprogramma op maat. Skillsoft Global Knowledge, met een hoge score als kwalitatieve opleider in de MT1000, levert haar opleidingsdiensten inmiddels aan 75% van de Fortune 1000-bedrijven en heeft de eer om meer mensen op te leiden dan wie dan ook. ◀



DEEL ONLINE



DEEL ONLINE

Dertig jaar ervaring in klantcontact

Sound of data is expert op het gebied van klantcontact via telefonie, geïntegreerd in digitale kanalen. Met omnichannel-platforms blijft een klant tijdens zijn reis voortdurend in beeld, terwijl medewerkers moeiteloos tussen kanalen schakelen. Hoewel ondernemingen hun klanten vooral digitaal bedienen, zijn er situaties waarin deze toch massaal de telefoon grijpen, vertelt ceo Jos van Loo. "Bij urgente of complexe vragen en in noodsituaties." Zakelijke organisaties die daarmee rekening houden, voorkomen dat hun telefoonsysteem plat gaat. Daarnaast is Sound of Data de draaischijf voor het telefoonverkeer van internationaal opererende ondernemingen. "Wij leveren telefoonnummers overal ter wereld, van Hongarije tot Ecuador of Australië. In onze portal stellen klanten in welk telefoontje naar welk klantcontactcentrum gaat."

Digitale transformatie vraagt nu om integratie van telefonie. Daarvoor levert het bedrijf Talk, waarmee webbezoekers in één klik een callcentermedewerker aan de lijn hebben. "Je bepaalt dan zelf waar je een beller na het gesprek binnen je website achterlaat: krijgt het gesprek vijf sterren, dan presenteert je een pagina met kortingscode. Maar scoort het contact één ster, dan is een klachtenformulier logisch."

De jongste loot aan de stam is het Omnichannel-klantcontactplatform dat Sound of Data levert. "Een kleine oplossing voor kleinere ondernemingen, tot een grote oplossing voor de grootzakelijke markt. De platformen maken schakelen tussen kanalen mogelijk: voor het invullen van een vragenlijst schakelt de agent door naar een chatbot, om als het nodig is daarna het gesprek weer over te nemen. Zo wordt de kracht van de verschillende kanalen volledig benut." ◀



DEEL ONLINE

Partner voor complexe vraagstukken

Yacht heeft zich als marktleider, begonnen in interim management, ontwikkeld tot een partner die voor zijn klanten oplossingen en producten ontwikkelt om grote en complexe vraagstukken op te lossen. "Ik vind het geweldig dat je dit nu terugziet in onze positie in de lijst", zegt algemeen directeur Lieke Schepers.

Yacht is ruim twintig jaar actief op de Nederlandse markt en sinds 2015 zijn alle professional labels binnen de Randstad Groep onder deze noemer samengebracht. Dit resulteert in een dienstverlener met ruim 4.500 professionals. Schepers: "We hebben een breed netwerk opgebouwd en hebben dus een goed beeld van wat er leeft bij onze klanten. Hier kunnen wij op inspelen." Ze doelt op een brede reeks vraagstukken die gerelateerd zijn aan de arbeidsmarkt, maar ook aan zaken als de

digitale transformatie en de energietransitie. "We zagen de uitdagingen waar onze klanten voor staan en realiseerden ons dat wij de expertise al in huis hebben om in de volle breedte van die vraagstukken oplossingen aan te bieden. Want hiermee kunnen wij onze klanten helpen de volgende cruciale stap te nemen in deze snel veranderende wereld. Wij geloven dat vooruitgang ontstaat als de juiste mensen samenkomen. Het gaat niet alleen om de technische en inhoudelijke expertise maar ook om de juiste mindset, de soft skills zoals creativiteit, buiten de kaders denken en van elkaar leren. Als die professionals samenkomen, dan ontstaat vooruitgang. Dit noemen wij Pushing Horizons. Dan is het ontzettend gaaf als je in de volle breedte herkend en erkend wordt door de markt en onze klanten. Dat maakt me ontzettend trots op onze mensen, want aan hen hebben we dit te danken." ◀

INDEX

4NG

Hoofdstraat 23, 1079 DH Driebergen
(0343) 44 45 54
info@4ng.nl
4ng.nl

ABN AMRO

Gustav Mahlerlaan 10, 1082 PP Amsterdam
Postbus 283, 1000 EA Amsterdam
(020) 628 90 00
abnamro.com

Albron

Rijnzathe 11, 3454 PV De Meern
(030) 669 56 95
info@albron.nl
albron.nl
werkenbijalbron.nl

ALD Automotive

Hoeksteen 60, 2132 MS Hoofddorp
(020) 658 70 00
info.nl@aldautomotive.com
aldautomotive.nl

Alfa Accountants en Adviseurs (hoofdkantoor)

Agro Business Park 85, 6708 PV Wageningen
088 253 1000
wageningen@alfa.nl
alfa.nl

Asito

Van Riemsdijkplein 50, 7606 ZA Almelo
Postbus 375, 7600 AJ Almelo
(0546) 48 49 50
asito.nl

Berenschot

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht
Postbus 8039, 3503 RA Utrecht
(030) 291 69 16
contact@berenschot.nl
berenschot.nl

Boertien Vergouwen Overduin

Marathon 7, 1213 PD Hilversum
(035) 200 23 85
info@bvo.nl
bvo.nl

Broekhuis Lease

Zuiderbreedte 36, 3845 MC Harderwijk
Postbus 318, 3840 AH Harderwijk
(0341) 75 11 00
welkom@broekhuislease.nl
broekhuislease.nl

coeo

Wilhelminakade 159, 3072 AP Rotterdam
(010) 414 54 44
+32 3-808 68 72
info@coeo-incasso.nl

Compass Group Nederland BV

Haaksbergweg 70, 11e etage,
1101 BZ Amsterdam
Postbus 22875, 1100 DJ Amsterdam
(020) 564 37 00
info@compass-group.nl
compass-group.nl

CSU

Verlengde Velmolen 1, 5406 NT Uden
Postbus 417, 5400 AK Uden
(0413) 28 51 11
info@csu.nl

de Jong & Laan (hoofdkantoor)

Koningin Beatrixlaan 18
7681 AG Vroomshoop
Postbus 6, 7680 AA Vroomshoop
(0546) 66 07 60
info@jonglaan.nl
jonglaan.nl

Dustin

Maanlander 37, 3824 MN Amersfoort
088-828 20 90
dustin.nl

Eneco

Marten Meesweg 5, 3068 AV Rotterdam
zakelijk@eneco.com
eneco.nl/grootzakelijk

INDEX

Fabrique **[merken, design & interactie]**

Weena-Zuid 108, 3012 NC Rotterdam
(010) 727 15 55
Jollemanhof 13, 1019 GW Amsterdam
(020) 531 70 00
info@fabrique.nl
fabrique.nl

GITP

Euclideslaan 257, 3584 BV Utrecht
Postbus 2182, 3500 GD Utrecht
088-448 70 00
sales@gitp.nl
gitp.nl

Gom

Karel Doormanweg 4, 3115 JD Schiedam
Postbus 144, 3100 AC Schiedam
088-298 60 00
info@gom.nl
gom.nl

Grant Thornton

Postbus 2259, 2400 CG Alphen aan den Rijn
088-676 90 00
info@nl.gt.com
grantthornton.nl

GZ OfficeXperience B.V.

Schoot 3, 1551 NB Westzaan
(075) 635 12 31
info@gz.nl
gz.nl

House of Performance

Hamburgerstraat 30, 3512 NS Utrecht
(030) 239 33 60
hofp.nl

ICS

Wisselwerking 58, 1112 XS Diemen
Postbus 23225, 1100 DS Diemen
icscards.nl

JAN©

Waterlandlaan 96, 1441 MR Purmerend
Postbus 796, 1440 AT Purmerend
088-220 22 00
info@jan.nl
jan.nl

JPR Advocaten

Mr. H.F. de Boerlaan 34, 7417 DB Deventer
088-616 00 10
info@jpr.nl
jpr.nl

Kingcanary

Pilotenstraat 19, 1059 CH Amsterdam
(020) 408 57 77
hello@kingcanary.nl
kingcanary.nl

Klaverblad Verzekeringen

Afrikaweg 2, 2713 AW Zoetermeer
Postbus 3012, 2700 KV Zoetermeer
(079) 320 42 04
info@klaverblad.nl
klaverblad.nl

Linden-IT

John M. Keynesplein 12-46,
1066 EP Amsterdam
(085) 049 32 40
info@linden-it.com
linden-it.com

LTP

Prof. W.H. Keesomlaan 6
1183 DJ Amstelveen
(020) 305 04 00
info@ltp.nl
ltp.nl

Maison van den Boer

De Amert 207, 5462 GH Veghel
(0314) 31 83 18
info@maisonvandenboer.com
maisonvandenboer.com

Microsoft Nederland B.V.

microsoft.nl

Mediabureau STROOM

Vasteland 40, 3011 BM Rotterdam
Johan van Hasseltweg 27
1021 KN Amsterdam
085-018 47 70
STROOM.com

Novisource

Hoogoorddreef 56L, 1101 BE Amsterdam
info@novisource.nl
novisource.nl

Pels Rijcken

Bezuidenhoutseweg 57, 2594 AC Den Haag
(070) 515 30 00
info@pelsrijcken.nl
pelsrijcken.nl

PROFI-SEC

't Geerke 6, 5235 HH 's-Hertogenbosch
Postbus 313, 5201 AH 's-Hertogenbosch
(073) 621 48 35
info@profi-sec.nl
profi-sec.nl

PwC

Thomas R. Malthusstraat 5, 1066 JR Amsterdam
088-792 00 20
pwc.nl/nl/dienstverlening/people-and-
organisation.html

Qconcepts

Reitscheweg 45, Den Bosch
5232 BX Den Bosch
(073) 6132510
info@qconcepts.nl
qconcepts.nl

Skillsoft Global Knowledge

Iepenhoeve 5
3438 MR Nieuwegein
(030) 608 93 00
info@globalknowledge.nl
globalknowledge.nl

SnelStart

Comeniusstraat 10, 1817 MS Alkmaar
(0222) 36 30 60
snelstart.nl

SoftConsult

softconsult.nl

123Pelletkachels

123pelletkachels.nl

Sound of Data

Waalhaven Oostzijde 83L, 3087 BM Rotterdam
(010) 429 14 11
info@soundofdata.com
soundofdata.com

TUI

Volmerlaan 3, 2288 GC Rijswijk
Postbus 157, 2280 AD Rijswijk
tui.nl/reisbureaus

Visma | Raet

Plotterweg 38, 3821 BB Amersfoort
088-230 23 00
vismaraet.nl

Whyz Executive Search

Frame Offices, Kanaalpark 140
2321 JV Leiden
(071) 744 00 43
info@whyz.nl
whyz.nl

Xebia

Laapersveld 27, 1213 VB Hilversum
edehaan@xebia.com
info@xebia.com

Yacht bv

Diemermere 25, 1112 TC Diemen
(020) 519 77 77
info@yacht.nl
yacht.nl

Zendesk

Strawinskylaan 4117, 1077 ZX Amsterdam
zendesk.nl/contact
zendesk.nl

Vrij naar Michelangelo:

Het **talent** zit al in uw mensen,
u hoeft het alleen maar uit
hen te **bevrijden**.



Leeuwendaal

**'Strive not to be a
success, but rather
to be of value'**

Albert Einstein

mt/sprout

mtsprout.nl