

BUSINESS®



Ultramodern containerbedrijf RWG op weg naar eerste lustrum

“Met visie, durf en Rotterdamse bravoure hebben we ons doel bereikt”

12

Verkeersonderneming:
vijf meter onder de zee-
spiegel overleven we ook

|

Inspirerend congres
Voorne-Putten
Futureproof

28

Deltalings verbindt
bedrijven in de
Rotterdamse haven

FACET LAAT ONDERNEMERS BETER ONDERNEMEN! OOK IN DE AUTOBRANCHE



MAAK KENNIS MET FACET, WIJ ZIJN 'DE ANDERE ACCOUNTANT' DATADRIVEN EN ZORGEN VOOR REALTIME CONTROLE.

Wilt u beter inzicht in uw bedrijfsprocessen? Dan zetten we hiervoor speciale IT-tools in, te weten data-analyse en process mining. Met de informatie die deze tools vergaren, kunnen we prestaties binnen uw onderneming met elkaar vergelijken en uw bedrijfsprocessen optimaliseren.

'Dankzij deze tools kunnen we inzoomen op de uitzonderingen en op zaken die operationeel en financieel niet goed lopen binnen een bedrijf. U als ondernemer kunt hier direct op inspelen.'

Lees meer op: www.facet-accountants.nl/audit3-0

FACET Laat ondernemers beter ondernemen!

Mouwen opstropen....

Geen woorden maar daden. Mouwen opstropen en hard werken. De Rotterdamse havenmentaliteit; geen kopsnes of kouwe drukte, maar met elkaar het beste resultaat zien te bereiken. In dit nummer van Port of BUSINESS Rijnmond staan weer mooie voorbeelden van regionale ondernemers die zich weten te onderscheiden. Rotterdamse Bravoure? Nuchter ondernemerschap!

Natuurlijk treft u ook weer een aantal interessante verhalen van inventieve ondernemers, columns en achtergrondartikelen aan die in het teken staan van risicobeheersing, mobiliteit en bereikbaarheid binnen onze regio, maar ook andere aan de haven gerelateerde onderwerpen. Zaken als medewerkerstevredenheid, klantbeleving en fiscaliteit zijn in deze snel veranderende tijd belangrijke onderwerpen. Het hoort er allemaal bij. Ondernemers moeten veel ballen tegelijkertijd in de lucht houden. In het kader van transport- en logistiek kunt u lezen over 'afspraak is afspraak', 'excelleren in service' en 'logistiek, meer dan slim distribueren'.

Verder geven wij u een uitgebreid verslag van het succesvolle Port of BUSINESS event 'Voorne-Putten Futureproof'. Een volle zaal, boeiende sprekers, een levendige discussie en een enerverend netwerk spektakel. Een regio in beweging. Zo zetten wij de schijnwerper deze keer op samenwerking tussen ondernemers en het werken in de transport- en logistieke sector. Verder attenderen wij u graag op 'TOPVROUWEN 2020'. Kent u zo'n TOPVROUW in uw omgeving? Stel de secretaris van de jury op de hoogte. Maart, april 2020 is het zover. Wij zijn er inmiddels zelf ook al een aantal op het spoor!

Immers, uw zakelijk lijfblad staat met beide benen midden in ons bedrijvige Rotterdam-Rijnmond gebied. Maar onze regio staat voor meer dan werken alleen. Ontspanning, sport en feest, het zijn zaken die de Rotterdammer als geen ander weet te waarderen. Onze mooie stad bruist in de komende maanden, niet alleen van economische activiteiten, ook de feestelijkheid in en rond de stad neemt grootse vormen aan. Restaurants, hotels, musea en partyschepen zullen weer volop in de belangstelling staan. Immers, er is veel te beleven in de regio Rotterdam-Rijnmond. Wij van Port of BUSINESS stropen de mouwen vast op!

Kees van 't Zelfde

E: kees@portofbusiness.nl



Werkgevers
Servicepunt  Rijnmond
iedereen doet mee

Inhoud

- 03 | **voorwoord** | Mouwen opstropen...
- 06 | **coverstory** | Rotterdam World Gateway (RWG)
- 12 | **verslag** | Samen Bereikbaar
- I | **verslag** | congres Voorne-Putten Futureproof
- VI | **artikel** | Harry Geerlings
- X | **artikel** | Van As Autoschade en RAC
- XIX | **artikel** | HJ Media Groep
- XXIII | **verslag** | bladpresentatie Port of BUSINESS
- 18 | **artikel** | Rotterdam Topsport
- 20 | **artikel** | Party Service Nederland
- 28 | **artikel** | Deltalinqs



Columns

- 11 | **column** | Schouten Zekerheid
- 15 | **column** | van den Herik & Verhulst
- XIII | **column** | Visser & Visser
- XXI | **column** | Hans Klaasse
- 23 | **column** | VNO-NCW





Column Van den Herik & Verhulst

15



Colofon

ZAKENMAGAZINE VOOR ZUID-HOLLAND ZUID | nummer 7, november 2019 EEN UITGAVE VAN HJ Media Producties BV | Voorzand 24 | 2984 BH Ridderkerk | T: (0180) 331600 | E: info@portofbusiness.nl | I: www.portofbusiness.nl
UITGEVER | Hendrik Jan van der Rhee COMMERCIEEL DIRECTEUR | Kees van 't Zelfde EINDREDACTIE | Bianca van Helden REDACTIE | Annemieke Kuiper, Sabine Bison, Kees van 't Zelfde, Hans Klaasse COLUMNS | Daniel Danczewicz (Schouten Zekerheid), Chenghui Ma (Van den Herik & Verhulst Advocaten), Mai Elmar (VNO-NCW Rotterdam), Erik Klop (Visser & Visser), Hans Klaasse (HJ Media Groep) FOTOGRAFIE | Annemieke Kuiper, Sabine Bison, Rens Bok VORMGEVING | Sanne Mudde VERKOOP | Kees van 't Zelfde, Jurgen Klapwijk DRUK | Drukkerij Van den Berg BV, Zwijndrecht



Ultramodern containerbedrijf RWG op weg naar eerste lustrum

“Met visie, durf en Rotterdamse bravoure hebben we ons doel bereikt”

Redactie: Sabine Bison Fotografie: Rens Bok

De meest geavanceerde, innovatieve en duurzame containerterminal ter wereld staat op de tweede Maasvlakte: Rotterdam World Gateway (RWG). Gedreven door innovatie, technologie en digitalisering, geeft het bedrijf internationaal een nieuwe betekenis aan het op- en overslaan van containers. Wat als een ambitieus ondernemingsplan begon in 2007 en in 2012 startte met de bouw is inmiddels een feit en mag RWG volgend jaar haar eerste lustrum vieren na zijn officiële opening in 2015.

“Ik ben supertrots op mijn mensen”, zegt Ronald Lugthart, CEO & Chairman of the Board van het hypermoderne RWG. “Met zijn allen hebben we dit bedrijf in een paar jaar op een nieuw stukje Nederland op de kaart gezet. Echt een teamprestatie van louter topprofessionals, met een focus op het automatisch overslaan van containers met modernste soft- en hardware technologieën en equipment.” We spreken Lugthart niet op zijn bedrijf, maar op de plek waar vroeger de Holland Amerika Lijn gehuisvest was: Hotel New

York. Lugthart is hier regelmatig te vinden in het pand met een grootse geschiedenis en het verbazingwekkende uitzicht over de stad en de Maas. Lugthart: “Ik ben op vele manieren verbonden aan Rotterdam. Ik ken eigenlijk geen mooiere plek dan deze, dus ik ben hier graag. Het is niet noodzakelijk om voor alleen de containeroperaties iedere dag persoonlijk op de terminal te zijn. Een handige bijkomstigheid is dat de mensen waar ik afspraken mee heb, niet helemaal naar de Maasvlakte hoeven te komen.”





Dat mag je nooit uit het oog verliezen”

RWGServices App

Lugthart kan dan ook met gemak afspreken op een plek buiten zijn kantoor. Veel informatie over nagenoeg alle processen in het bedrijf kunnen op afstand worden ingezien en live gevolgd. “We hebben een eigen RWGServices app ontwikkeld. Voor iedereen, met voor medewerkers en klanten een apart gedeelte waarop de laatste containerstatus en terminaloperatiestatus kunnen inzien, om zo hier hun planning op te kunnen maken.” Lugthart laat het zien op zijn telefoon: “Gewoon te downloaden via de Appstore of de Google Playstore. Geweldig toch? De tools die ons ter beschikking staan, maken ons werk en dat voor onze klant makkelijker en efficiënter. Dat is een ding dat zeker is. Maar je moet er wel voor waken dat dat niet het enige is. Deze business is vooral ook een mix van culturen en gebaseerd op sociale contacten”, aldus Lugthart. “Dat mag je nooit uit het oog verliezen. Zowel operationeel, als commercieel blijft het persoonlijk contact met klant, ketenpartijen en stakeholders eveneens een onmisbaar element.”

Pioneers

Door de succesvolle opbouw en inrichting van de innovatieve containerterminal werd Lugthart in 2015 benoemd tot Havenman van het jaar. De project- en operationele organisatie ontwikkelde onder zijn leiding in een vrij korte tijd door tot

een bloeiend bedrijf, gericht op de toekomst. “De plannen voor de te bouwen terminal stammen uit 2007”, vertelt Lugthart. “Destijds was het de wens van aandeelhouders, met name rederijen, om met een mooi investeringskapitaal en een nog te verkrijgen vreemd vermogen een hypermoderne containerterminal van circa 1.2 miljard neer te zetten. In 2011 begon ik samen met een secretaresse vanuit een klein kantoor in Rhoon aan dit huzarenstuk.” Met argusogen werd vanuit binnen- en buitenland meegekeken naar de opbouw van dit – state of the art- concept. “We waren New Kids on the block, pioniers. Het plan was toen echt ambitieus en absoluut uniek. We hebben er met z’n allen geloof in gehad en de schouders eronder gezet. Dat ging niet altijd zonder slag of stoot, maar het lukte. Ik ben er dus trots op dat nagenoeg iedereen die destijds aan boord is gestapt, nog steeds werkzaam is voor RWG”. Ook aan de concessie-eisen die het Havenbedrijf Rotterdam stelde aan de nieuwe terminal, werd voldaan. “Die daagden ons uit om een volautomatische, volledig elektrische en CO2-neutrale containerterminal te bouwen. We stoken onze panden met aardwarmte, winnen energie terug uit de kraanbewegingen en het is gelukt om ons fossiele brandstofgebruik tot nagenoeg nihil te reduceren. Hierdoor hebben we de meest duurzame terminal ter wereld neer gezet.”

Vershil door digitalisering

Intussen is RWG uitgegroeid tot het hypermoderne bedrijf dat het nu is. “Als je kijkt naar het uiterlijk van terminal, dan blijft deze qua uitvoering hetzelfde. Je blijft kranen houden, er moeten dingen kunnen rollen, er is een laad- en losproces. Het verschil zit ergens anders”, aldus de





enthousiaste CEO van het bedrijf. “We hebben de aansturing gebaseerd op nieuw ontwikkelde software en de modernste technieken en maken hiervoor gebruik van de steeds doorgroeiende robotisering, kennis, automatisering en de daarmee gepaard gaande digitalisering. Het gebruik van digitale techniek is veranderd. De hele logistieke en vervoersketen zal mee moeten gaan om aan te sluiten op die steeds verder doorgevoerde digitalisering. Als je niet mee gaat, mis je de boot.”



ICT verandert ons leven op een revolutionaire manier”

Vlucht door ICT

Ronald Lugthart roert bedachtzaam in zijn thee. Ernaast staat een tompouce. De echte, met roze glazuur bovenop. In de verte zien we de haven. “ICT verandert ons leven op een revolutionaire manier. Zo draait er bijvoorbeeld een pilot bij een supermarkt waarbij er geen kassières meer zijn. Je hoeft alleen maar je boodschappen in je mandje te leggen en een app ‘weet’ wat je pakt. Er hoeft niks meer op de band. Je loopt langs een bepaald punt, het wordt contactloos van je

rekening afgeschreven en je bent klaar. Wie had dat vijf jaar geleden gedacht?” RWG introduceerde de moderne technieken in de Rotterdamse haven. “De havenwerker van toen transformeert langzaam in een procesbeheerder en het type werk, en de daarbij behorende competenties, verandert door de vlucht die ICT en de digitalisering hebben genomen. Als je kijkt naar het opleidingsniveau van onze mensen, dan is dat veelal ook MBO+, HBO en academisch. Andere terminals hebben mensen met andere competenties nodig vanwege hun inrichting. Wij hebben mensen aan boord met veelal een technische en/of ICT-achtergrond. Het past in deze tijd. Zo zien we bijvoorbeeld ook ontwikkelingen in deze branche naar automatische schepen, autonoom varen en rijden. Er zijn al diverse tests mee gedaan.” De inzet van ICT is één van de grootste, nieuwe revoluties in de haven en de logistieke vervoersketen”, vervolgt Lugthart. “Langzaam sluipt het in onze industrie en brains, worden we bewust gemaakt en wordt het toegepast.”

Software optimalisatie

Wat zijn nu de doorgroeimogelijkheden van RWG? Lugthart: “Allereerst is software een dagelijks te verbeteren element. Hier zijn we dan ook continu mee bezig. We kunnen na bijna vijf jaar ervaring nu gaan finetunen. We kijken nu of we equipment en functionaliteiten toe kunnen voegen. We kunnen dat, omdat de nieuw ontwik-



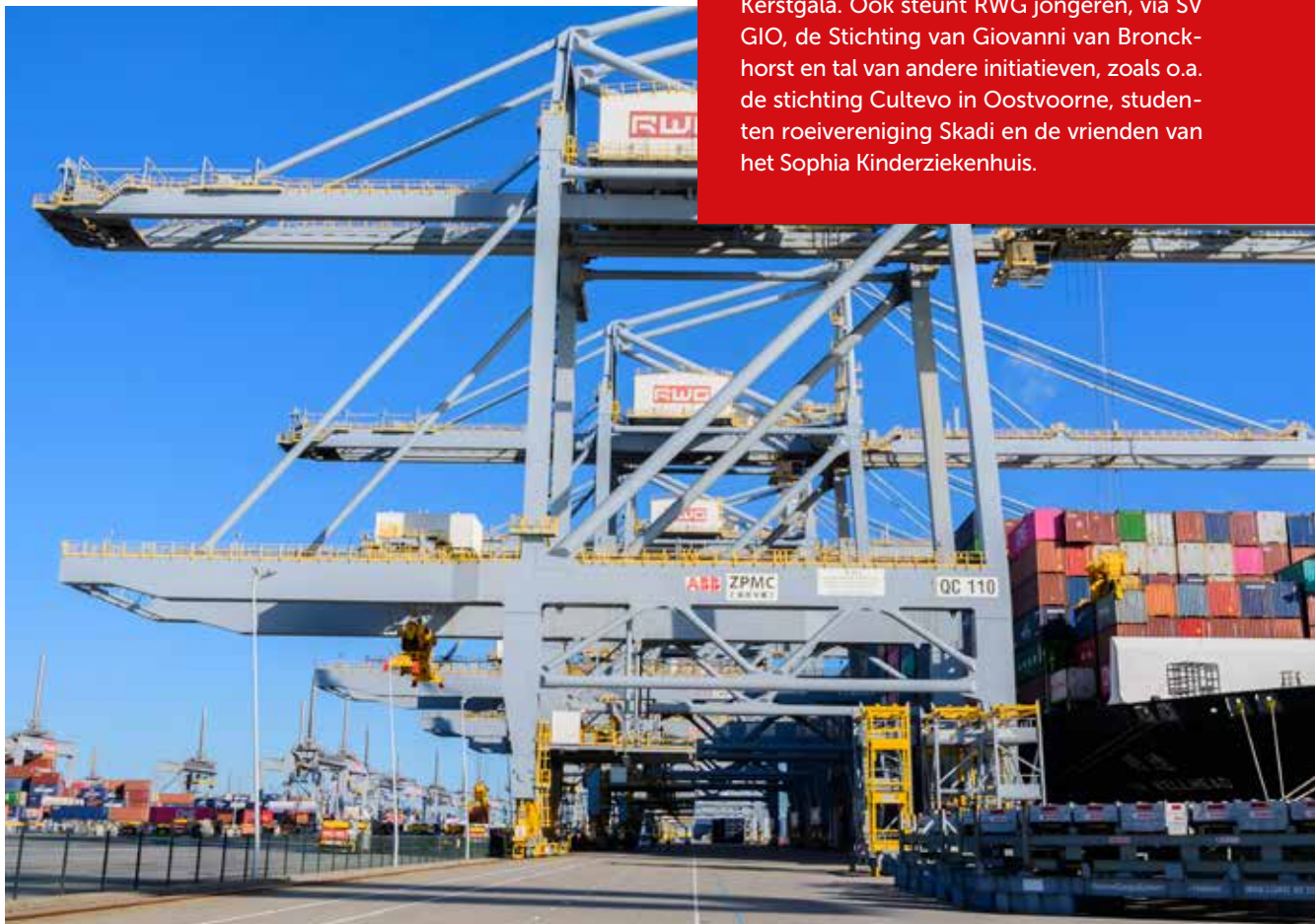
kelde software stabiel is. Zo gaan we het komende jaar van circa 4 AGV's (Automatic Guided Vehicle) per kraan naar 5 AGV's per kraan. Hiermee vergroten we de snelheid en efficiency op de terminal. We hebben hierdoor nu ook ruimte voor 2 extra diepzeekranen, de grootste in hun soort, waarmee we onze capaciteit kunnen vergroten en de dienstverlening aan onze klanten verder kunnen optimaliseren. Het Rotterdam Havenbedrijf had destijds de juiste kijk op de toekomst om te investeren in de tweede Maasvlakte. Ik vind het mooi om, samen met hen, alsmede collega terminals en de daaraan gerelateerde modaliteiten, mee te ondernemen aan de verdere ontwikkeling van de Rotterdamse haven om zo de concurrentie voor te blijven. Zo hebben we de mogelijkheid om uit te breiden en tweede fase van ons project te ontwikkelen. Als we de uitbreiding van de terminal realiseren, gaan we van twee naar drie of vier deepsea-ligplaatsen waardoor er een flinke schaalvergroting ontstaat en we onze capaciteit uiteindelijk bijna twee keer zoveel containers per jaar kunnen verwerken dan dat we nu al doen. Hiermee kunnen we meer lading naar Rotterdam aantrekken."

Eerste lustrum

Volgend jaar is een moment om bij stil te staan. "Natuurlijk, heel Rotterdam focust op het Eurovisie Songfestival, maar wij hebben ook een mijlpaal. Vijf jaar geleden hebben we een voorschot genomen op de toekomst van de Rotterdamse haven, in 2020 is het tijd om trots te zijn op onze prestatie. Met visie, durf en Rotterdamse bravoure hebben we ons doel bereikt en vieren dat we de toekomst met vertrouwen tegemoet gaan", aldus de CEO. Op basis van zijn ervaringen, heeft Lugthart tot slot nog een advies voor ondernemers: "Sta open voor veranderingen, houd visie en koers én draag ook kennis en ervaring over aan de volgende generatie. Dat brengt je vooruit en houdt je scherp."

Goed voor de medemens

Dat RWG midden in de samenleving staat, zie je aan het aantal Rotterdamse MVO projecten dat het heeft omarmd. Het bedrijf zet samen met Leef je Uit foundation eenzame ouderen in het zonnetje. Deze Rotterdamse foundation organiseert uitjes voor ouderen en een Kerstgala. Ook steunt RWG jongeren, via SV GIO, de Stichting van Giovanni van Bronckhorst en tal van andere initiatieven, zoals o.a. de stichting Cultevo in Oostvoorne, studenten roeivereniging Skadi en de vrienden van het Sophia Kinderziekenhuis.



TE HUUR

DUURZAAM KANTOORPAND



100%
electric



A++
label

RHIJNSPOOR.NL



EDW Autolease Rijnmond
de specialist op het
gebied van zakelijk
leasen en financieren

EDW
a u t o l e a s e
R I J N M O N D

EDW Autolease Rijnmond
Elbe 56 3144 DR Maassluis
010-5924300 www.edwautolease.nl



Column

Zoals het klokje op kantoor tikt...

Laatst las ik een interessant artikel in de Harvard Business Review over hoe CEO's met hun tijd omgaan. Omdat tijd de meest schaarse hulpbron is, is het managen ervan een van hun belangrijkste taken. Het artikel gaf een paar interessante inzichten. Dus mocht u CEO zijn – of aspiraties hebben – lees dan vooral verder.

Eerst werd de scope en methode van het onderzoek beschreven. Men had 27 CEO's voor een periode van 3 maanden intensief gevolgd. Daarbij waren de 27 personal assistants gevraagd de tijd en activiteiten van hun directieleden nauwlettend, tot op het kwartier, te rapporteren. 24 uur per dag, 7 dagen per week. Zo werden in totaal bijna 60.000 CEO-uren verzameld en in kaart gebracht.

Op deze manier werd het inzicht geboden hoeveel tijd CEO's besteden aan werk of persoonlijke activiteiten. Hoe vaak zitten ze in vergaderingen versus hoe vaak zijn ze in hun eentje aan het nadenken of reflecteren? Hoe vaak vallen ze terug op e-mail in verhouding tot face-to-face gesprekken? Spenderen ze veel tijd in het bedrijf of vaak buiten de organisatie met bijvoorbeeld relaties? Aangezien we niet allemaal in de c-suite zitten, beschrijf ik nu 2 dingen waarmee iedereen zich kan identificeren: e-mails en vergaderingen.

In theorie zouden e-mails de CEO's moeten helpen bij het terugdringen van vergaderingen en zo hun productiviteit verhogen. In de praktijk blijken ze echter een ineffectieve en gevaarlijke tijdverspiller te zijn. E-mail leidt af van het eigenlijke werk, verlengt de werkdag, onderbreekt tijd voor gezin en reflectie en draagt niet bij aan echte gesprekken. Bovendien kan de wijze waarop en vooral wanneer een CEO op zijn mail reageert – 's avonds, in het weekend of tijdens vakantie – een slecht signaal afgeven richting de rest van de organisatie. De uiterst briljante oplossing voor dit e-mailprobleem was het hebben van een goede personal assistant die de inkomende mailstream filtert en delegeert voordat de CEO er zelf naar kijkt. Voor de gewone sterveling dus niet iets wat zomaar binnen handbereik ligt.

Zou men dan wel goede raad hebben voor de overvloed aan vergaderingen? Jazeker: maak deze korter en effectiever. Beoordeel welke vergaderingen echt noodzakelijk zijn, delegeer de rest en schrap wat onnodig is. Het inkorten is ook een handige tip. Vaak worden vergaderingen gepland in een programma als Outlook wat 'norm'-vergadertijden meegeeft. Of soms is er in het bedrijf een standaard aanwezig. Vaak kunnen vergaderingen waarvoor een uur staat gepland, worden afgerond in 30 of zelfs 15 minuten. Wanneer hier goed naar wordt gekeken, kan een enorme tijds winst worden geboekt. Of zoals één van de CEO's het bracht: "waar ze ook om vragen, geef ze de helft." Ik mag hopen dat dit alleen betrekking had op de vergadertijden.

Graag trek ik CEO wat breder en maak ik er 'ondernemer' van. Zoals ik ernaar kijk, is een ondernemer het liefste bezig met ondernemen. Wat daarbij hoort en hoe hij zijn tijd verdeelt, is voor elke ondernemer verschillend. Onze toegevoegde waarde daarbij is, dat wij als specialist in risico's en verzekeringsoplossingen die zorgen weg-managen uit het hoofd van de ondernemer en zijn agenda. Hij houdt daardoor meer tijd over voor de dingen die hij echt belangrijk vindt: meer in gesprek gaan met zijn mensen, het nemen van strategische beslissingen of gewoon een goede nachtrust.

Wilt u in gesprek gaan over uw bedrijf, uw risico's of uw agendabeheer? Dan nodig ik u graag uit bij ons in de Schouten Toren. Wie weet kunnen we nog wat interessante inzichten uitwisselen.

Daniel Danciewicz



Daniel Danciewicz

Teamleider bij Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën en neemt u mee achter de schermen van de verzekeringswereld.



Schouten Zekerheid

Schouten Toren
Rivium Quadrant 81
Capelle aan den IJssel
Postbus 8789
3009 AT Rotterdam
T: (010) 288 44 44
E: info@schoutenzekerheid.nl
I: www.schoutenzekerheid.nl



Vijf meter onder de zeespiegel overleven we ook...

“De noodzaak en urgentie heb ik echt wel voor de bril, maar de goede doorstroming moeten we echt samen realiseren,” sprak burgemeester van Belzen. “Het mooie van deze regio is wel dat we gezegend zijn met veel ondernemerschap, innovatie en ontwikkeling. Ik geloof ook echt dat we samen een oplossing zullen vinden.”

Tijdens het burgemeestersontbijt, welke de Barendrechtse burgervader Jan van Belzen periodiek organiseert, stond op woensdagochtend 16 oktober het thema bereikbaarheid centraal. Zijn college-genoot Peter Luijendijk heeft Verkeer en Vervoer in zijn portefeuille en zag dat dit thema leeft bij de ondernemers in Barendrecht: “Mobiliteit brengt alles bij elkaar. Als we de economie in onze regio op peil willen houden, dan moeten we ervoor zorgen dat onze wegen begaanbaar blijven en doorstromen. Dat is een hele kluit en daar hebben we elkaar voor nodig.”

En vooral de vraag hoe medewerkers op hun bestemming gaan en blijven komen houdt de gemoeieren bezig. “Want zij zorgen ervoor dat ons bedrijf blijft draaien en onze klanten naar tevredenheid bediend worden,” meent Ger Visser. De accountant is sinds vorig jaar serieus actief met het thema ‘anders reizen’ en plukt daar de vruchten van: “Het loont om je te buigen over dit vraagstuk. Niet alleen voor ons als werkgever, maar zeker ook voor onze medewerkers. Zij denken actief met ons mee en belonen ons bedrijf en zichzelf met een goede invulling.” Als ambassadeur van bereikbare regio sloot Visser vorig jaar aan op het platform Samen Bereikbaar en committeerde zich aan 10% spitsreductie. Hij kreeg bijval van mede-ambassadeur Arjan Kraaijeveld (GKB groep): “Dat heb je zo behaald. Wij hebben medewerkers uit verschillende windstreken die we voor-

zien hebben van een (e)fiets en die maken daar graag gebruik van. Zo’n 10%-ambitie is gewoon een mooie stok achter de deur.”

Panellid Ian van der Jagt (Berkman) sluit binnenkort aan op het bereikbaarheidsplatform: “Ondanks het feit dat we nog steeds jaarlijks groeien zien ook wij, als brandstofleverancier, dat de wereld om ons heen verandert. Mobiliteit houdt alles in beweging en dat gaat ook nooit veranderen, maar de tijd dat we allemaal op hetzelfde moment op dezelfde plaats kunnen en moeten zijn, die ligt ver achter ons. Als Berkman reageren we dan ook op de roep om nieuwe en innovatieve manieren van werken en reizen. Alleen al om die reden moeten wij mee op dit platform.”



Ik geloof ook echt dat we samen een oplossing zullen vinden”

Dagvoorzitter Cees Vingerling, gebiedsregisseur bij De Verkeersonderneming, leidde een boeiende discussie met de aanwezigen, bij wie de slimme oplossing voor het reizen in de regio vooral in de fiets lijkt



te zitten. “Maar,” zegt René Krul van Kloeckner ODS: “dan zou ik wel graag weten hoe wij dat dan het beste kunnen aanpakken. Want met de fiscaliteit rondom de fiets van de zaak raak je als werkgever ook een beetje het spoor bijster.” Ook OV en carpooling werden genoemd als kansrijke alternatieven voor het fileverkeer.

“Platform Samen Bereikbaar biedt tal van tips, trics en tools waarmee de werkgever zijn medewerkers kan helpen om alternatieven te overwegen, proberen en uiteindelijk duurzaam in gebruik te nemen,” lichtte Boyd Bartels toe. De projectleider werkgeversaanpak geeft vorm en invulling aan het platform binnen de BAR-gemeenten en ondersteunt organisaties bij de invulling van hun mobiliteitsvraagstukken: “Alles begint bij inzicht. Voor partijen die aansluiten op het platform brengen we in eerste instantie in beeld hoe hun mobiliteit er nu concreet uit ziet. Vanuit dat objectieve beeld kun je vaak al zien óf je er iets mee moet en wát dat dan zou moeten zijn. Ga je verder met onderzoek of zet je direct concrete maatregelen in?”

Met de OV Probeerpas kunnen medewerkers bijvoorbeeld twee maanden gratis ervaren hoe dat bevalt: “Onbekend maakt onbemind. En niets is zo sterk als de eigen ondervinding.” En met de

gratis campagnematerialen is zo ‘n actie voor werkgevers heel simpel in te zetten.

“Deze discussie is nog lang niet ten einde,” besloot burgemeester van Belzen, “en dat is maar goed ook. Het geeft aan dat we in een groeiende regio zitten. Vol van innovatie en ondernemerschap. We zitten in een delta, een gebied van 5 meter onder zeeniveau en we handhaven ons. Die bereikbaarheidsuitdaging gaan we ook samen te lijf. Wij gaan dit gesprek nog ruimschoots voort zetten, maar gaan ook slimme dingen doen.”

www.verkeersonderneming.nl

De publiek-private samenwerking van gemeente Rotterdam, Metropoolregio Rotterdam Den Haag, ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Rijkswaterstaat en Havenbedrijf Rotterdam. Zij heeft ten doel om de Rotterdamse regio bereikbaar te maken en houden.

www.samenbereikbaar.nl

Het zakelijke platform op het gebied van mobiliteit, duurzaamheid en bereikbaarheid. Het platform is van en voor de aangesloten organisaties. Samen met haar deelnemers zet zij in op slimme mobiliteit en vertaalt dit naar concrete projecten.



CITY GATE MAASVLAKTE

Vaste binnenvaartshuttles tussen de
Eemhaven en de Maasvlakte terminals





Column

Incoterms: wat en waarom?

Ondernemers die actief zijn in de (internationale) handel zijn waarschijnlijk wel bekend met de ICC Incoterms ("international commercial terms"). De Incoterms zijn standaard leveringsvoorwaarden opgesteld door de International Chamber of Commerce ("de ICC") en regelen een belangrijk deel van de wederzijdse verplichtingen van de verkoper en koper in het kader van (internationale) koopovereenkomsten. Met een verwijzing naar een Incoterm (een drielettercode) maken partijen direct internationaal erkende afspraken over onder meer wie de verzekeringen, vergunningen, machtigingen en andere formaliteiten regelt, welke partij tot waar het transport moet regelen en wanneer de kosten en risico's overgaan van de verkoper naar de koper. Op die manier wordt het risico van juridische complicaties verkleind.

Incoterms: hoe?

Als u Incoterms op uw koopovereenkomst wil toepassen moet u dat in de koopovereenkomst duidelijk maken. De gekozen Incoterm moet geschikt zijn voor de betreffende goederen, de wijze van transport en vooral de bijkomende verplichtingen die u met uw contractspartij wilt overeenkomen, zoals bijvoorbeeld de verplichting tot het regelen van het vervoer of de verzekering. Het is voor ondernemers die Incoterms gebruiken van essentieel belang om te begrijpen welke basisgedachten ten grondslag liggen aan de verschillende Incoterms en om op de hoogte te zijn van de verplichtingen die per Incoterm zijn ondergebracht. Kort gezegd zijn de huidige Incoterms 2010 te verdelen in twee groepen:

Incoterms voor elke vorm van transport

EXW	Ex Works	Af fabriek
FCA	Free Carrier	Vrachtvrij tot vervoerder
CPT	Carriage Paid To	Vracht betaald tot
CIP	Carriage and Insurance Paid To	Vracht en verzekering betaald tot
DAT	Delivered at Terminal	Geleverd op terminal
DAP	Delivered At Place	Geleverd ter bestemming
DDP	Delivered Duty Paid	Geleverd rechten betaald

Incoterms voor transport over zee en binnenwateren

FAS	Free Alongside Ship	Vrachtvrij langs zij schip
FOB	Free On Board	Vrachtvrij aan boord
CFR	Cost and Freight	Kostprijs en vracht
CIF	Cost, Insurance and Freight	Kostprijs, verzekering en vracht

Let op! Incoterms 2020

Iedere tien jaar werkt de ICC de Incoterms bij. Op 10 September 2019 heeft de ICC de nieuwe versie van de Incoterms gepubliceerd die per 1 januari 2020 in werking zullen treden. Belangrijke wijzigingen in de Incoterms 2020 zijn:

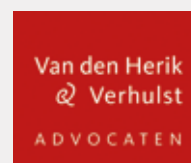
- De drielettercode DAT is gewijzigd naar DPU - Delivered at Place Unloaded (Geleverd ter bestemming en gelost).
 - Mogelijkheid voor een 'on-board bill of lading' bij de Incoterm FCA.
 - Verschillende niveaus van goederenverzekeringsoverdekking onder de Incoterms CIP en CIF.
 - Mogelijkheid om met eigen vervoermiddelen het vervoer van de goederen te regelen bij de Incoterms FCA, DAP, DPU en DDP.
 - Aan veiligheid gerelateerde vereisten zijn opgenomen bij de verplichtingen omtrent vervoer en kosten.
- De Incoterms 2010 blijven overigens van kracht voor partijen die deze gebruiken.

Met vragen over welke Incoterm moet worden gekozen, waar die keuze afhankelijk van is en met welke (juridische) zaken rekening moet worden gehouden kunt u uiteraard contact opnemen met Van den Herik & Verhulst Advocaten.

Chenghui Ma



C. (Chenghui) Ma
Advocaat/attorney at law



Van den Herik & Verhulst
Advocaten N.V.

Wilhelminatoren,
Wilhelminaplein 16, Rotterdam
Postbus 50535
3007 JA Rotterdam
T: (010) 410 00 55
F: (010) 481 51 72
E: ma@herikverhulst.nl
I: www.herikverhulst.nl

Het nieuwe werken: preventie van gegevensverlies



Onze kernwaarden:

Opgetogen klanten

Verantwoordelijkheid

Plezier

Professionaliteit

People Planet Profit

Als bedrijf moet je voldoen aan verschillende regelgevingen. Zo behoort je verantwoordelijk om te gaan met persoonsgegevens. Naast privacygevoelige gegevens zijn er nog andere belangrijke gegevens en documenten, de zogenaamde 'kroonjuwelen', die om beveiliging vragen. Fourtop kan hierbij helpen en biedt 'gestandaardiseerde' preventie van gegevensverlies met behulp van het platform Microsoft Office 365.

Office 365

Het platform Office 365 biedt verschillende mogelijkheden voor medewerkers en kent vele voordelen zoals 'gestandaardiseerde' preventie van gegevensverlies. Door die verschillende mogelijkheden is het echter mogelijk dat gegevens bijvoorbeeld op verschillende manieren door medewerkers worden opgeslagen en gedeeld. Fourtop heeft ruime ervaring in het op maat implementeren van Office 365 en het scheppen van passende en uniforme randvoorwaarden. Hierdoor houdt je als bedrijf regie en controle over data.

Data Loss Prevention

In het kader van 'gestandaardiseerde'

preventie van gegevensverlies helpen we je om in Office 365 beleidsregels te maken waarin wordt gedefinieerd waar gegevens worden opgeslagen, welke gegevens kunnen worden gedeeld en op welke wijze dit dient te geschieden. Dit beleid wordt Data Loss Prevention (DLP) genoemd. Het voorkomt dat belangrijke gegevens per ongeluk worden gepubliceerd naar bijvoorbeeld social media.

Hoe werkt Data Loss Prevention in de praktijk? Wanneer documenten niet aan de opgestelde beleidsregels voldoen, bijvoorbeeld wanneer er per ongeluk een BSN-nummer in een e-mail is opgenomen, worden medewerkers direct met een notificatie in hun beeldscherm hierover geïnformeerd. Ook kunnen medewerkers binnen Office 365 eenvoudig versleutelde en met rechten beveiligde e-mails uitwisselen. Acties zoals encryptie, visuele markeringen, watermerken en beperkte toegangsrechten worden waar nodig standaard op documenten en e-mails toegepast.

Beveiligingsoplossing

Wij helpen je om Office 365, passend

bij jouw bedrijf, op een juiste en veilige manier te implementeren. Fourtop biedt een oplossing die standaard (privacy) gevoelige informatie beschermt en ook controleert. Op deze wijze kun je erop vertrouwen dat je bedrijf is beschermd tegen data-lekken en tevens voldoet aan de verschillende regelgevingen.

Nieuwsgierig naar wat wij voor jouw bedrijf kunnen betekenen?

Neem dan contact met ons op. Je kunt vrijblijvend contact opnemen met Jaap van Oord via het telefoonnummer 078 - 30 30 700.

we stay
connected.

Fourtop.ict

Veersedijk 111
3341 LL Hendrik-Ido-Ambacht

T: 078 30 30 700
E: info@fourtop.nl
I: www.fourtop.nl

WELKOM

PORT OF
BUSINESS

**KICKERS
BLOEM 3**



gemeente
NISSEWAARD

wea

DELTA

Rabobank

**Inspirerend congres Voorne-Putten
Futureproof**



Inspirerend congres Voorne-Putten Futureproof

Redactie: Annemieke Kuiper en Bianca van Helden Fotografie: Rens Bok

De industrie en het havengebied zijn belangrijke sectoren voor de regio Voorne-Putten. Maar voor een toekomstbestendig Voorne-Putten zijn zeker ook andere sectoren zoals onderwijs, toerisme en recreatie van belang. Daarbij zijn er ook essentiële randvoorwaarden zoals bereikbaarheid en ontsluiting. Reden voor Port of BUSINESS om samen met partners Delta Development Group, Gemeente Hellevoetsluis, Kickersbloem 3, Rabobank en WEA Accountants & Adviseurs op 15 oktober het congres Voorne-Putten Futureproof te organiseren.

Het belang van dit congres werd onderstreept door de vele aanwezigen in het schitterende theater de Stoep in Spijkenisse. Zij luisterden geboeid naar de verschillende sprekers die op eigen wijze verduidelikten wat de huidige situatie is en wat de mogelijkheden voor het gebied zijn. De opening door Foort van Oosten, burgemeester van gemeente Nissewaard zette direct de toon en inspireerde de overige sprekers. Hij vertelde over de diversiteit en bedrijvigheid van Voorne-Putten. "De regio Voorne-Putten is prachtig en tegelijkertijd is er werk aan de winkel om onze blik op dit gebied te verbeteren en ook de jongeren een goede toekomst te bieden."

Regionale ontwikkeling

Na de opening van het congres door Van Oosten was het tijd om regionale ontwikkelingen op een rijtje te zetten. Frits Oevering, senior onderzoeker bij Raboresearch Nederland gaf ons allerlei feiten en cijfers over Voorne-Putten in vergelijking met andere regio's in Nederland. Volgens hem blijft de werkgelegenheidsgroei achter ten opzichte van het landelijk gemiddelde, daalt de werkgelegenheidsfunctie en krijgt Voorne-Putten steeds meer een woonfunctie. Over het vestigingsklimaat zei hij: "De ligging is een forse pre ten opzichte van het landelijk gemiddelde en ook is het een veilig gebied in de onveilige Rotterdamse regio." Zijn



verhaal leverde een veelkleurig beeld op en gaf voldoende stof tot discussie voor het vervolg van het congres.

Kansen en trots

Moderator van de bijeenkomst, Cees Vingerling introduceerde vervolgens Caspert van der Wel, directievoorzitter Rabobank Zuid Hollandse Eilanden en Léon Soeterboek, wethouder van de gemeente Nissewaard op het podium. Vingerling vroeg welke kansen Van der Wel zag voor de regio. "We moeten met elkaar de kracht van de regio benutten, innovaties aanwakken en initiatieven met elkaar realiseren." Volgens Soeterboek is het eveneens belangrijk om focus met elkaar aan te brengen en om een kernboodschap te formuleren. Na het inspirerende duo-gesprek werd André Oostveen, venoot bij WEA Accountants & Adviseurs, geïnterviewd. Hij zei dat de gepresenteerde feiten en cijfers van de presentatie van Oevering heel herkenbaar zijn. Tegelijkertijd is het volgens hem belangrijk om vooral heel trots te zijn op Voorne-Putten en om dit ook te benoemen en vanuit die trots verder te groeien.

Kickersbloem 3

Ook de volgende spreker Ton van der Schelde, commercieel projectdirecteur bij Kickersbloem 3, ziet prachtige mogelijkheden voor Voorne-Putten. Gepassioneerd vertelde hij over Kickersbloem 3, het nieuwe bedrijvenpark in Hellevoetsluis. "De re-

alisatie van Kickersbloem 3 is op dit moment de grootste economische ontwikkeling in Voorne-Putten. Het zal alleen al 2500 tot 3000 directe banen opleveren." Tevens stelde hij dat niet alleen ondernemers uit Voorne-Putten en de regio Rijnmond geïnteresseerd zijn om zich maar zeker ook grote partijen uit België, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk om zich hier te vestigen."

Als het om Kickersbloem 3 gaat kan het niet anders dan dat Delta Development Group ook aan bod komt. Het bedrijf zal 10ha op het bedrijventerrein circulair ontwikkelen. Rob van de Broek, directeur van de vastgoedontwikkelaar, vertelde over innovatieve cradle to cradle nieuwbouw en hoe het bedrijf dit op Kickersbloem 3 gaat toepassen. "In onze filosofie is het essentieel om niet alleen naar het gebouw te kijken maar de totale omgeving erbij te betrekken. Wij kiezen voor een geïntegreerde ecologische gebiedsaanpak met groene ruimte tussen de gebouwen. Het resultaat is een inspirerende, gezonde en productieve werkomgeving. De gebouwen worden gekenmerkt door het gebruik van circulaire bouwmaterialen, overdadig daglicht, veel groen en aandacht voor prettig akoestiek."

Samen

Vervolgens betrad Aart-Jan Spoon, wethouder van de gemeente Hellevoetsluis het podium voor een interview. Vingerling vroeg hem waar hij het



Rob van den Broek - Commercial Director
Delta Development Group



Ton van der Schelde - Commercieel
projectdirecteur bij Kickersbloem 3



Foort van Oosten - Burgemeester
gemeente Nissewaard



André Oostveen - Venoot bij WEA Deltaland vestiging Brielle



Michiel Muller - Oprichter Picnic en Route Mobiel



Aart-Jan Spoon - Wethouder Hellevoetsluis

meest trots op was. "Ik ben trots op heel Voorne-
Putten, het is Nederland in het klein. Bijvoorbeeld
door de nabijheid van industrie, de Rotterdamse ha-
ven en tegelijkertijd de aanwezigheid van natuurge-
bieden en de rust die het eiland biedt." Volgens
Spoon is het essentieel om te blijven investeren, bij-
voorbeeld in de toeristische sector en bereikbaar-
heid en ontsluiting van de regio. Ook vindt Spoon
het van belang om niet steeds met elkaar de nega-
tieve punten te benadrukken. Het is volgens hem
zaak om de juiste partners te zoeken en aandacht te
vragen daar waar het kan en moet. "Samen maken
we Voorne-Putten nog sterker."



Samen maken we Voorne- Putten nog sterker"

Ondernemerschap

Als laatste spreker van de bijeenkomst nam Michiel
Muller het woord, oprichter van onder andere Pic-
nic. Hij vertelde over ondernemerschap, innovatie
en doorzettingsvermogen. "Ondernemen is geen
rechte route tussen een beginpunt en een eindpunt.
Het is geen kwestie van gebaande paden en dat

vraagt om veel toewijding. Wanneer je ervoor kiest,
om A de oude plek, te verlaten en op weg te gaan
dan arriveer je op een gegeven moment op B, de
nieuwe plek. Deze nieuwe plek biedt weer volop
nieuwe mogelijkheden om naar C te ontwikkelen.
Vanuit plek A is de plek C echter niet zichtbaar. Er-
gens in het proces ligt de sleutel tot succes." Ook
vertelde Muller meer over zijn bedrijf Picnic, de on-
line supermarkt die alle boodschappen voor de laag-
ste prijs gratis thuisbezorgd. "Wij werken niet met
dure winkels en locaties. Daarnaast werken wij met
vaste tijden en rijden wij met 100% elektrische en
smalle autootjes een slimme route door de straten
in plaats van kriskras door de stad te rijden."

Nadat de vragen uit de zaal waren beantwoord be-
dankte Vingerling tot slot alle partners die het con-
gres mogelijk maakten. Vervolgens vroeg Vingerling
aan enkele ondernemers om zichzelf te introduce-
ren en was er gelegenheid om, onder het genot van
een heerlijk buffet, met elkaar van gedachten te wis-
selen en te netwerken. Het congres leverde interes-
sante interviews, discussies en inzichten op over on-
der andere verschillende economische ontwikkelin-
gen, kansen en aandachtspunten voor een toe-
komstbestendige regio.



Luc Beemsterboer en Lex Eikenaar

“Wij zijn enthousiast over de invulling van het congres. Leuk dat er mensen aan het woord kwamen met lef. Ga maar een keer op je gezicht, daar kun je alleen maar van leren. Er zijn nog te weinig mensen die niet alleen maar praten, maar het ook gewoon durven te doen.”

Leona Boomstra

“Tijdens het inspirerende en enerverende congres werd wel duidelijk dat de bereikbaarheid van groot belang is voor de verdere ontwikkeling van Voorne-Putten. Voor een verbetering van de infrastructuur is het zaak dat partijen, zoals overheid en gemeente, het met elkaar eens worden. Ze moeten wel, anders slijbt Voorne-Putten dicht. Ik kom nu soms het dorp niet eens uit.”

Miranda van Driel

“Mooi om te zien wat nieuwe ondernemers zoals Michiel Muller van Picnic in een korte tijd voor elkaar krijgen. Gewoon doen in plaats van eindeloos praten. Je moet van A naar B gaan om C te zien. Dat geldt ook voor het bedrijventerrein Kickersbloem, pas als het

er is zie je wat het kan brengen. En een nieuw bedrijvenpark is wat mij betreft een goede aanwinst voor de regio.”

Lex van der Lans

“Op het congres waren veel enthousiaste sprekers die vertelden over wat nodig is om de economische kansen voor Voorne-Putten te vergroten en de vergrijzing te verkleinen. Ik zou zeggen voeg daad bij woord en zorg voor ontsluiting. Een verbeterde infrastructuur zorgt voor meer werkgelegenheid, waardoor er ook meer jonge mensen aan de slag kunnen.”

Femke van der Rande

“De diverse sprekers met ieder hun eigen visie vulden elkaar aan tijdens het congres. Dat maakte de bijeenkomst toegankelijk, verhelderend en verfrissend. Economisch worden er goede stappen gemaakt op Voorne-Putten. Ik geloof erin dat dat de bereidheid er is om te werken aan de uitdagingen die er momenteel liggen. Veel jongeren vertrekken uit het gebied en komen niet meer terug, dus het is nodig dat er wat aan gedaan wordt.”



Caspert van der Wel - Directievoorzitter Rabobank Zuid-Hollandse Eilanden en Léon Soeterboek - Wethouder Nissewaard



Cees Vingerling - Moderator Congres Voorne-Putten Futureproof en Frits Oevering - Senior-onderzoeker bij RaboResearch Nederland

A portrait of Prof. dr. Harry Geerlings, a middle-aged man with short, light-colored hair, wearing a dark suit, white shirt, and a patterned tie. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background consists of vertical stripes in various colors (blue, yellow, red, green, purple).

Werken aan bereikbaarheid in de Rotterdamse haven; duurzaamheid als strakke randvoorwaarde

Prof. dr. Harry Geerlings is als (haven)hoogleraar verbonden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Al meer dan 25 jaar is Geerlings gespecialiseerd in onderzoek op het gebied van duurzaam transport, de interactie met omgeving en ruimtelijke ordening en de behoefte aan verandering. Verder is hij lid van Smart-Port 2.0, een samenwerking tussen de Rotterdamse havengemeenschap, de Erasmus Universiteit Rotterdam en andere belangrijke stakeholders in haven gerelateerd onderzoek. Speciaal voor Port of BUSINESS schreef Geerlings het interessante artikel over bereikbaarheid om de Rotterdamse haven.

De bereikbaarheid van de Mainport Rotterdam is van groot belang voor de regionale en nationale economie. Dagelijks worden grote stromen goederen en personen van en naar het Rotterdamse havengebied vervoerd. Zo werden in 2018 zo'n 15 miljoen containers (TEU) overgeslagen. Bijna dagelijks wordt duidelijk dat de capaciteit van het wegennet in het havengebied zeer kwetsbaar is en op sommige momenten ontoereikend is (in het bijzonder tijdens de ochtend- en avondspits) om aan de grote vraag te voldoen. Dit wordt vooral zichtbaar door files op de A15, de centrale as door het Rotterdamse havengebied. Mede door de doorgaande groei van de wereldhandel en verdere uitbreiding van logistieke bedrijvigheid van de Rotterdamse haven, is de verwachting dat

het goederen- en personenverkeer verder zal groeien. Het Havenbedrijf voorziet dan weliswaar geen groei meer in de containeroverslag van 15 miljoen nu tot 33 miljoen containers in het jaar 2033 zoals men eerder had voorspeld, maar een groei naar 22 miljoen TEU is nog steeds aanzienlijk. Door de voortgaande groei van het verkeer zal de bereikbaarheid van het havengebied verder onder druk komen te staan. Maar het zal ook haar neerslag hebben op de duurzaamheid en leefbaarheid van de regio die steeds meer onder druk staat. Hoe gaan we deze uitdaging oplossen?

Naar een nieuwe aanpak

Goede achterlandverbindingen zijn cruciaal voor het functioneren van de Mainport Rotterdam. De

wegbeheerder, Rijkswaterstaat, heeft in 2012 al ruim 1,4 miljard euro geïnvesteerd in de verbetering van de snelweg A15 en ook de havenspoorlijn wordt onder handen genomen. Maar ondanks deze inspanning is de algemene verwachting dat de capaciteit weer tegen zijn grenzen aan loopt. Dit vormt een bedreiging voor de bereikbaarheid van het Rotterdamse havengebied. Bovendien worden toenemende problemen verwacht met betrekking tot de luchtkwaliteit, geluidsbelasting en externe veiligheid. Met een verdere overschrijding van normeringen zal de leefbaarheid in de woongebieden nabij de A15 nog meer onder druk komen te staan.

De verwachting is dat deze problemen op de lange termijn zonder een ingrijpend pakket van maatregelen niet opgelost zullen zijn. De ernst en complexiteit van de te verwachte verkeerskundige en maatschappelijke problemen waren voor de Erasmus Universiteit aanleiding om op zoek te gaan naar een geïntegreerde benadering van oplossingen voor de problemen die zich op de termijn, de periode zullen aandienen. Het onderzoek richt zich op de middellange termijn bereikbaarheid (2025-2033) van het Rotterdamse havengebied maar wel binnen strakke duurzaamheidsrandvoorwaarden. Hier zijn dus duurzaamheid en bereikbaarheid onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Het project heeft geresulteerd in innovatieve en duurzame oplossingsrichtingen, gericht op een transportefficiënte en bloeiende haven, die een dynamische gelijker tijd economie faciliteert, maar ook een economie die gelijk optrekt met duurzaamheidsrandvoorwaarden.



Alles moet uit de kast worden gehaald"

De uitkomsten zijn zeer interessant. Het wegvervoer speelde een belangrijke rol in het project vanwege de directe hinder voor de omgeving maar er is nadrukkelijk gekozen voor een integrale aanpak. Een belangrijk deel van het goederen- en personenverkeer van en naar het havengebied wordt via de snelweg A15 afgehandeld. Dat zal zo blijven. De binnenvaart en het railvervoer spelen eveneens een belangrijke rol in het Rotterdamse havengebied, maar die blijven achter in hun ontwikkeling en prestaties. Daarom zijn andere oplossingsrichting ook noodzakelijk: "alles moet uit de kast worden gehaald."

De oplossingsrichtingen

De afgelopen jaren is er al een veelheid aan initiatieven voorgesteld op het vlak van duurzame mobiliteit. Helaas wordt dit proces nogal gekenmerkt door versnippering en weinig doorzettingskracht als het op de realisatie en moeilijke c.q. pijnlijke keuzen aankomt. Hierdoor verdampen soms coalities die met veel energie waren opgezet om interessante vernieuwingskansen te verzilveren. Er is hierdoor steeds meer behoefte aan doorzettingsmacht, maar paradoxaal genoeg kan dit weer leiden tot nieuwe versnippering en traagheid. De discussie over de transitie naar duurzaam transport moet dus minder gaan over de noodzaak innovatief en toekomstgericht te handelen, maar meer over de noodzaak om regie en daadkracht op innovaties te organiseren. We hebben behoefte maatregelen om zowel de bereikbaarheid als de leefbaarheid van het Rotterdamse havengebied te verbeteren. Daartoe is een 3D-aanpak noodzakelijk. Duurzaam, Dynamisch, geDurft.

Duurzaam

Duurzaamheid moet de belangrijkste randvoorwaarde die aan de maatregelen worden gesteld om de haven ook in de toekomst bereikbaar te houden. Het is een license to operate! Dit vraagt om maatregelen waarbij de ambities hoger is dan duurzaamheid alleen als randvoorwaarde te zien: duurzaamheid is een strategische kans is voor de toekomstige ontwikkeling van de haven. Zonder serieuze aandacht voor duurzaamheid is er straks geen draagvlak meer voor de haven en de havengebonden industrie.

Dynamisch

De haven van Rotterdam is een knooppunt dat moet inspelen op onvoorspelbare en dynamische ontwikkelingen in de wereldeconomie of de doorwerking van maatregelen als gevolg van het Akkoord van Parijs. De infrastructuur van de haven naar het achterland moet garanderen dat de haven uitstekend bereikbaar blijft—ook als sprake is van onvoorziene omstandigheden. Er zullen winnaars zijn, maar helaas ook verliezers.

GeDurfd

Er is behoefte aan opzienbarende en aansprekende maatregelen, in een ambitieuze en samenhangende lange termijnvisie gegoten. Dit vraagt lef en doorzetting. Wie durft dat aan? Waarom wordt de roep tot vermindering van mobiliteit altijd negatief gezien?

De uitwerking

In samenwerking met meerdere stakeholders uit de Rotterdamse havengemeenschap is een breed pakket aan maatregelen voor de afwikkeling van mobiliteit op duurzame wijze ontwikkeld. Dit zijn maatregelen die vooral relevant zijn voor een duurzaam bereikbare haven op de lange termijn (2025-2033). Vervolgens zijn aanbevelingen gedaan die passen in de 3D-aanpak. We moeten gaan omdenken: we moeten naar een nieuwe opvatting over mobiliteit toe. (zie figuur 1).

INNOVATIEVE MAATREGELEN D-3	
Duurzame doorvoer	o.a. optimaliseren samenspel containerterminals en infrastructuur achterland
Transportpreventie	o.a. thuiswerken en SWAP-arrangementen industrie
Ruimtelijke ordening	o.a. geconcentreerd ontwikkelen van kantoren en bedrijfsterreinen
Duurzaamheidsmarkt	o.a. marktplaats voor toegang tot wegen en terminals
Organisatorische-innovatie	o.a. mainport manager

Maar belangrijker nog zijn de drie kernboodschappen die de lezer zich moet realiseren. Dit zijn:

Kernboodschap 1: Duurzaam transport = bereikbaarheid en verduurzaming

Transport moet in de toekomst krachtig steunen op twee poten: een toekomstgerichte bereikbaarheidsstrategie en een even toekomstgerichte strategie gericht op verduurzaming van transport. Partijen in de regio zullen een tandje bij moeten schakelen om de transitie naar een duurzaam transportsysteem aan te jagen. Zo zijn verkeer en vervoer, milieu, ruimtelijke ordening en leefbaarheid nog te veel gescheiden werelden die vanuit een eigen logica handelen. Kansrijk is daarbij de ambitie om duurzaam transport te verbinden met ambities op het terrein van duurzame economie, duurzaam ruimgebruik en een goede leefomgeving, niet alleen beleidsmatig maar ook in concrete afspraken. Dat kan gaan om grote keuzen, maar ook om de concrete vraag: waarom doet een bedrijf nog niets aan mobiliteitsmanagement voor haar werknemers? Moeten we erop wachten dat het een verplichting wordt?

Kernboodschap 2- Transitie vergen stimulering en dwang

De toekomst is zeer ongewis. Wat doen we met fossiel als het gaat om mobiliteit? Wat betekent Parijs voor het transport in deze regio? Wat betekent de Brexit voor onze in- en export? Gezien de grote onzekerheden over de toekomst is een

flexibel en rijk pakket aan maatregelen nodig en voorhanden om een transitie naar duurzaam transport te waarborgen. Het is daarbij de kunst om de verschillende investeringshorizonten van bedrijven en overheden aan elkaar te koppelen. En minstens zo belangrijk: eigenlijk hebben we de laatste jaren weinig bereikt want we willen mobiliteit geen beperking opleggen. Dat geldt voor de haven maar evenzeer voor Schiphol. Dwangmaatregelen en niet-vrijblijvende afspraken zijn nodig om bedrijven de goede kant op te duwen en hun ondernemerschap en creativiteit te prikkelen, anders lukt het niet.

Kernboodschap 3- Het gaat om de combinatie van techniek en organisatie

Nieuwe technologie (logistieke ICT-concepten, informatiesystemen, brandstoftechnologie etc.) vraagt om nieuwe organisatievormen (nieuwe samenwerkingspartners, convenanten, nieuwe spelregels, etc.) en omgekeerd: nieuwe samenwerkingspartners vragen om nieuwe technologie. Die wisselwerking luistert nauw en vraagt om visie en maatwerk. Inmiddels is duidelijk dat de transitie naar duurzaam transport dus net alleen het ontwikkelen van nieuwe technologie (de techware) betreft, maar minstens zo belangrijk zijn nieuwe governance-arrangementen (de orgware) is. Aan de transitietafels wordt daarover dan ook gesproken. Daarbij gaat het om nieuwe contractvormen, nieuwe coalitiemodellen en nieuwe samenwerkingsvormen tussen partijen. En iedereen is daarbij nodig. Denk daarbij aan: verladers, expediteurs, reders, terminaloperators en transportondernemingen. Of: marktpartijen en overheden. Of: de verschillende bestuurslagen en burgers en weggebruikers. Of: de beleids-, onderzoeks- en praktijkwereld. Heeft u uzelf herkend? Zo niet, dan is het lijstje niet volledig want iedereen moet een bijdrage leveren.

Aan de slag

We hebben dus behoefte aan meer regie, meer doorzettingsmacht en harde afspraken over duurzaamheidsrandvoorwaarden nodig als tegenwicht voor de vele versnipperde en verkokerde initiatieven die we nu kennen. Een ieder moet zich ervan bewust zijn dat het loont om over de grens van afgebakende verantwoordelijkheden, korte termijn agenda's en kennisgebieden heen te kijken, willen we de bedrijvigheid in de Rijnmond-regio, de nationale economie en onze kinderen en kleinkinderen een dienst bewijzen door ze een mooie toekomst te bieden. Aan de slag.



Over medewerkers, klanten en beleving

Redactie: Hans Klaasse

Om maar met de medewerkers te beginnen: zijn ze professioneel en hebben ze passie voor hun werk? Prima, dan komt het plezier vanzelf.



Het bieden van klantbeleving vraagt inlevingsvermogen"

Het is namelijk aangetoond dat medewerkers die goed in hun vel zitten en tevreden zijn een betere prestatie leveren. Daarom is het zo belangrijk dat u investeert in uw personeel. Leer hen dat het van groot belang is dat zij zich kunnen inleven in de klant en zorg ervoor dat zij inhoudelijk goed op de hoogte zijn van alles wat er binnen de organisatie gebeurt op het gebied van producten en diensten. Op die wijze kunnen zij een waardevolle bijdrage leveren aan een hogere klanttevredenheid en zo worden uw medewerkers enthousiaste mensen.

En nog even over uw klanten: een klant wil tegenwoordig snel geholpen worden. Bent u goed bereikbaar en communiceert u makkelijk met de klant? Lang wachten vinden klanten irritant. Eigenlijk irriteert een klant zich al aan sluitingstijden. Denk daar eens over na. De klant wil ook begrepen worden. Met weinig woorden wil de klant duidelijk maken wat hij van u verwacht. Zorg dus voor laagdrempeligheid. De klantverantwoordelijk zo laag mogelijk in de organisatie leggen en zorgen dat zaken snel worden opge-

pakt en opgelost. Geen valse beloftes maar concrete afspraken die ook één op één worden nagekomen. Dus veeleisende klanten simpelweg tevreden houden.

O ja, en dan de beleving. Klantbeleving. Het is belangrijk om klanten het gevoel te geven dat zij de enige zijn. Persoonlijke service, benadering en bediening. Klanten zijn geen nummers, maar mensen die geld komen besteden uit vrije keuze. Geef hen de beleving dat u de beste keus bent. Ze zijn op het goede adres. U lost hun problemen op en zorgt voor voldoening. Het bieden van klantbeleving vraagt inlevingsvermogen. Maak een feestje van uw samenwerking, spreek waarderende woorden en laat de klant dichtbij komen. Neem de tijd om alles tot in de perfectie te regelen en bespreek vroegtijdig zaken die niet gaan zoals de klant dit graag wenst. Beleving: Leef mee met uw klant.

Bedrijven die de driehoek "medewerkers, klanten en beleving" op orde hebben zijn succesvoller! U ook?





Samenwerking Van As Autoschade en RAC al bijna dertig jaar succesvol
“Geen loze praat is de kracht van onze samenwerking”

Redactie en Fotografie: Sabine Bison

Andries de Vries van Van As Autoschade en Ton van Vugt van Jaguar en Landrover-dealer RAC, kennen elkaar al bijna 30 jaar uit de auto(schade)branche. Destijds nog als medewerkers, inmiddels zijn ze beiden directeur van het bedrijf waar ze hun carrière opbouwden. De samenwerking verloopt al decennialang naar volle tevredenheid. We vroegen de heren naar het geheim en naar de ontwikkelingen in de branche.



Van As Autoschade

Essebaan 2-8
2908 LK Capelle a/d IJssel

T: (010) 450 85 00
E: van.as.capelle@schadenet.nl
W: vanasautoschade.nl



RAC B.V.

Dordrecht
Nijverheidstraat 10
3316 AP Dordrecht

T: 078-7200888
E: info@rac.nl
W: rac.nl

“We hebben een unieke samenwerking”, begint De Vries zijn betoog. “Als er een vraag over Jaguar of Landrover (JLR) is, verwijzen we door naar RAC. En als er schadeauto’s bij RAC zijn, komen die automatisch naar ons. In de loop der jaren hebben we een stevige vertrouwensband opgebouwd.” “En dat niet alleen”, vult van Vugt aan. “We hebben allebei flinke investeringen gedaan om te voldoen aan de eisen die vanuit het United Kingdom worden gesteld, om JLR-dealer te zijn, en deze topmerken te mogen onderhouden dan wel schade aan deze auto’s te herstellen.”

Bewust investeren

Het is voor beide partijen een bewuste keuze geweest om te investeren in luxe merken. Waarom? Van Vugt: “In 2016 zijn de merken Jaguar en Landrover samengevoegd als gevolg van de wereldwijde ‘Dual Brand-strategy’ die vanuit het United Kingdom werd uitgerold. De JLR-toekomstvisie om te groeien in volume, de ontwikkeling van veel meer modellen dan voorheen, het gebruik van aluminium in de ontwerpen zijn allemaal signalen die je doen afvragen: laten we dit gaan of doen we mee? Wij kozen voor het laatste, daarom bouwen we nu ons nieuwe pand aan de Mijlweg in Dordrecht, parallel aan de A16. We zagen volop mogelijkheden om van

af deze plek klanten uit de wijde omtrek te kunnen bedienen en zo ons aanbod in auto’s en service naar een nog hoger niveau te tillen. Het pand voldoet volledig aan de eisen die vanuit de UK worden gesteld.” De Vries vervolgt: “Wij investeren in deze twee topmerken omdat ze beide een vlucht maken. Om de officiële certificering te krijgen om deze merken te mogen herstellen, zijn onze monteurs in de UK opgeleid. Ook wij hebben ons bedrijf, werkwijze en apparatuur zodanig aangepast zodat deze aan alle kwaliteitseisen voldoet en we de garantie-waARBORging van de merken veilig kunnen stellen. Vooral wat aluminiumherstel betreft. Slechts een handvol schadebedrijven in Nederland kan dit. We voldoen nu aan de hoogste standaarden in schadeherstel die er zijn. Op de langere termijn trekt dat ook andere merken aan. We zien daarnaast dat onze certificering meerwaarde biedt voor landelijke partijen als verzekerings- en leasemaatschappijen die ons hun reparatieauto’s toevertrouwen.”

Kennis, kunde en vertrouwen

De samenwerking verloopt al bijna dertig jaar naar volle tevredenheid. Wat is het geheim van dit succes? Van Vugt: “Allereerst is het de service, kennis en kunde over en weer. Van As had vroeger een slogan: Van As maakt ‘em zoals ‘ie was

en dat is precies hoe het is: we hebben de zekerheid dat de auto tot in de puntjes terugkomt. Dat is ook noodzakelijk. We hebben een veeleisende klantenkring die alleen maar met het beste genoegen neemt." "En zoals in ieder bedrijf, gaat er ook bij ons weleens iets mis. Dat is niet zozeer het punt, het gaat om de manier hoe je ermee omgaat", vertelt De Vries. "Wij zijn niet van loze praat. Wij weten van elkaar: als er iets is, wordt het opgelost. Dat is de kracht van onze samenwerking. Ook de slogan die we nu hanteren omvat trouwens de dienstverlening die we bieden: in topvorm weer op weg."

Monteur van de toekomst

De nieuwe modellen en de opkomst van elektrische en hybride auto's vragen niet alleen om een aangepaste werkwijze en indeling, deze ontwikkelingen vragen ook om een ander type monteur dan voorheen. Hoe gaan beide heren hiermee om? "Bij RAC is veel ruimte voor opleiding, die ook min of meer verplicht is. De eisen liggen dermate hoog dat als je de juiste kennis niet hebt, ook geen auto kunt onderhouden of repareren", stelt Van Vugt. Bij Van As is dat niet anders. De Vries: "Er wordt steeds meer gewerkt met hoge voltages. Dat vraagt steeds meer specialisme en brengt grote risico's met zich mee als mensen onvoldoende kennis hebben van de materie hebben. Vroeger zat er 12 Volt in de auto en kon er weinig gebeuren. Maar bij 400 Volt is dat een heel ander verhaal." Van Vugt: "Zo zie je dat de moderne generatie monteurs een heel ander type is dan 15 jaar gele-

den. Ze worden doorlopend geschoold, de werkwijze verandert en ze zijn deels ICT-er. Ik denk dat hedendaagse monteurs wel 20% van hun tijd met een PC in de weer zijn. Om dingen uit te lezen, te programmeren, te overleggen met de fabrikant die op afstand kan meekijken. Dit betekent trouwens ook dat je behoorlijk vaardig moet zijn in de Engelse taal."



Wij weten van elkaar: als er iets is, wordt het opgelost. Dat is de kracht van onze samenwerking"

Klant is koning

Tot slot is er nog een andere factor dat de beide heren en beide bedrijven bindt: een excellente dienstverlening. Van Vugt: "Naast het bieden van representatieve auto's uit de top van hun segment, zijn persoonlijk contact en een uitstekende service kenmerkend voor onze werkwijze. We willen onze klanten kwaliteit leveren, ontzorgen en een vertrouwd gevoel meegeven." "Daar sluit ik me volledig bij aan", zegt De Vries. "De klant staat bij ons te allen tijde centraal. Zonder klanten zouden we geen bestaansrecht hebben. Daarom doen we alles wat in ons vermogen ligt om hen optimaal van dienst te kunnen zijn. En graag in de fijne samenwerking die RAC en Van As met elkaar hebben."



Andries de Vries, Van As Autoschade



Ton van Vugt, RAC



De transportsector, altijd in beweging

Redactie: Hans Klaasse

Zoals in veel branches zijn er óók voor de transportsector weer boordevol veranderingen te verwachten. Voorspellingen, prognoses en ideeën buitelen over elkaar heen. Het één heeft nog een hogere prioritering als het ander. Internet en blockchain eisen de aandacht op en strijden met zelfrijdende auto's en 'same day delivery' om attentiewaarde. Kortom, een branche in beweging!



Net als bij het thuisbezorgen van maaltijden vraagt de klant om 'same day delivery'



Zoals bij veel bedrijven in het land zijn vakmensen moeilijk te vinden. Door de groei van de transportsector is er veel behoefte aan logistieke medewerkers en chauffeurs. Hier speelt de vergrijzing een belangrijke rol. In de komende jaren gaan relatief veel mensen met pensioen. Nu al is het merkbaar dat sommigen ervoor kiezen om iets langer door te werken. Dit is slechts een 'deeloplossing' van het probleem. Immers, innovatie van de sector gaat gepaard met ontwikkelingen op het vlak van digitalisering en ICT. Oudere werknemers zijn niet altijd in staat deze ontwikkelingen snel toe te passen in de dagelijkse werkzaamheden. Het is dus belangrijk om mensen op tijd te scholen en toe te rusten met automatiseringskennis. Ervaren mensen kunnen op deze wijze langer van waarde zijn. Daarnaast is het van belang om werken in de transportsector te promoten. Jonge mensen die kiezen voor een vak in een sector met toekomst.

Naast het personele vraagstuk staat de sector voor een serie andere uitdagingen. De consument wil steeds sneller de bestelde goederen in huis hebben. Net als bij het thuisbezorgen van maaltijden vraagt de klant om 'same day delivery'. Dat vraagt om efficiënte processen, alternatieve transportmogelijkheden en een uitgekiend logistiek proces. Ook hier speelt ICT weer een belangrijke factor. Tegelijkertijd is het een uitdaging om dit alles op een kostenefficiënte wijze te organiseren. Real-time logistics is hierbij van es-

sentieel belang. Logistieke data integreren in het logistieke proces. Maar dat niet alleen. De communicatie met de man of vrouw achter het stuur moet zorgen voor een snelle aflevering van de goederen. Slimme software moet bijdragen aan de juiste routeplanning, inclusief verwerking van de omstandigheden die zich voordoen op de route, maar ook zorgen voor de juiste conditie en het welbevinden van vracht en chauffeur.

Duurzaamheid is een ander belangrijk onderwerp. De zelfrijdende vrachtwagen komt eraan. Wanneer? Volgens experts kan het niet lang meer duren. Wanneer zien we het eerste konvooi over de snelweg rijden? Het aanbod van transport over de weg neemt nog steeds toe, terwijl de wegen dichtslibben. Een alternatief is het vervoer over het water of het spoor. Ook in dit kader zijn er met name in het havengebied van Rotterdam de afgelopen jaren mooie initiatieven genomen. Maar, draagt dit ook bij aan de duurzaamheid? Ook de maritieme sector heeft hier nog wel wat uitdagingen. Elektrisch aangedreven schepen of motoren die op LNG (Liquid Natural Gas) draaien zijn wellicht de oplossing. Het zou een impuls voor de scheepsmotorenbranche kunnen zijn wanneer grootschalige ombouw van schepen op minder milieubelastende aandrijving zou worden overwogen. Juist in de combinatie weg, water en spoor zitten de uitdagingen voor wat betreft duurzaamheid.



Column

Aanpassing box 3: water naar de zee dragen

Het box 3-regime gaat op de schop. Met een sterk dalende rente moeten de bakens worden verzet. Daarom heeft de Staatssecretaris van Financiën recent zijn plannen geschetst om box 3 aan te passen. In deze plannen wordt wederom uitgegaan van een forfaitair rendement. De aanpassing is daardoor als water naar de zee dragen.

Huidig systeem

Momenteel wordt de belastingdruk in box 3 bepaald op basis van hoeveel vermogen u hebt op 1 januari van een kalenderjaar. Het vermogen (bezittingen minus schulden na een drempel) dat hoger is dan het heffingvrije vermogen van circa € 30.000 per persoon, wordt aan een spaardeel en een beleggingsdeel toegerekend. Voor de toerekening wordt gebruikgemaakt van drie vermogensschijven, waarbij het forfaitair rendement oploopt tot 5,33% in de derde schijf dat geldt vanaf € 1.005.572 aan vermogen. Het totaalrendement wordt in box 3 tegen 30% belast. In de praktijk blijken dergelijke forfaitaire rendementen vaak niet te worden behaald, zeker niet met de lage rentestand.

Voorstel

In het voorgestelde regime wordt gekeken naar het soort vermogen dat u hebt. Het nieuwe systeem zal op hoofdlijnen als volgt werken.

- ▼ Heffingvrij vermogen: Zijn uw totale bezittingen hoger dan € 30.846 (het heffingvrije vermogen)? Dan wordt vanaf 1 januari 2022 het volledige vermogen belast.
- ▼ Drie categorieën: Het vermogen wordt verdeeld in spaargeld, overige bezittingen en schulden. De categorie 'spaargeld' bevat alleen bank- en spaartegoeden. Bovendien worden de schulden niet langer volledig afgetrokken van de bezittingen.
- ▼ Forfaitair rendement: Voor spaargeld geldt een forfaitair rendement van 0,09% en voor alle overige bezittingen 5,33%. Van de schulden komt 3,03% als debetrente in mindering op de bezittingen.
- ▼ Heffingvrij inkomen: Voor het totaal van de forfaitaire inkomsten geldt een heffingvrij inkomen van € 400 per persoon. Het bedrag na aftrek van het heffingvrij inkomen vormt het belastbaar inkomen.
- ▼ Belastingtarief: Het belastbaar inkomen in box 3 wordt belast tegen een tarief van 33% (nu: 30%).

Rekenvoorbeeld

Indien u alleen spaargeld bezit, betaalt u over de eerste € 440.000 per persoon in het nieuwe systeem geen belasting. Het nieuwe systeem kan echter ook nadelig uitpakken. Stel, een echtpaar heeft € 50.000 spaargeld en bezit een vakantiehuis ter waarde van € 350.000, waarvoor € 350.000 is geleend. In het huidige systeem is dit echtpaar in deze situatie geen box 3-belasting verschuldigd, maar in het nieuwe systeem zal dit echtpaar ruim € 2.400 box 3-belasting gaan betalen.

Huidig systeem		Voorstel	
Waarde bezittingen	€ 400.000	Waarde bezittingen (rendement)	€ 18.700
Af: Waarde schulden na drempel	€ 343.800	Af: Waarde schulden (3,03%)	€ 10.605
Af: Heffingvrij vermogen	€ 61.692	Af: Heffingvrij inkomen	€ 800
Totaal rendementsgrondslag	-€ 5.492	Totaal forfaitair inkomen	€ 7.295
Belastbaar inkomen	€ nihil	Belastbaar inkomen	€ 7.295
Belastingbedrag (tarief 30%)	€ nihil	Belastingbedrag (tarief 33%)	€ 2.407

Van plan naar wet

Het bovenstaande betreft een plan, waarover in 2020 een wetsvoorstel volgt. De bedoeling is om de nieuwe regeling per 1 januari 2022 in werking te laten treden. Het is raadzaam om hierop te anticiperen door hierover een adviseur te raadplegen.

Erik Klop



E.P. (Erik) Klop LLM

T: 06 10 269 770



Visser & Visser
Accountants-Belastingadviseurs

Maseratilaan 12
3261 NA Oud-Beijerland
T: 0186-890860
E: info@visser-visser.nl
I: www.visser-visser.nl

Vestigingen o.a. in Barendrecht,
Dordrecht, Gorinchem,
Oud-Beijerland en Rotterdam



SAFARI IN AFRIKA?

Tanzania
Kenia
Madagaskar
Oeganda
Rwanda
Zimbabwe
Namibië
Botswana
Zambia
Mozambique
Seychellen
Mauritius
Zuid-Afrika

Al sinds 1979 dé Afrika specialist

Op jambo.nl en in onze brochure vindt u ruim 100 uitgekiende reizen of bel met onze Afrika specialisten op 020-2012740 voor een reis op maat.
De mogelijkheden zijn eindeloos, privé reizen geheel conform uw wensen!





Logistiek, meer dan slim distribueren

Redactie: Hans Klaasse

De e-commerce groeit nog steeds. Door een aantrekkelijk vestigingsbeleid verhuizen steeds meer bedrijven naar Nederland. Nederland is door haar ligging en havenfaciliteiten een zeer verleidelijke partij voor internationale ondernemingen die hun goederen naar het Europese achterland willen laten vervoeren. Dat biedt aan Nederlandse logistiek bedrijven enorme kansen. Belangrijk is echter dat Nederland blijft investeren in alles wat de logistieke sector gaande moet houden. Echter, de ondernemers moeten zelf ook blijven investeren.



De sector mag in die zin best wat meer van zich laten horen”

Alles moet sneller op de plek van bestemming komen. In goede conditie en tegen een lage prijs. Dat gaat niet vanzelf. Steeds belangrijker is dat de connectiviteit volle aandacht krijgt. Verbinding, communicatie en afstemming. Veel meer dan vroeger wil de klant serieus worden genomen. Wanneer kan ik de pakketjes of de goederen verwachten en waar bevinden deze zich nu? Dat vraagt voor de logistieke bedrijven aanpassing van de processen alsmede van de bedrijfsvoering. De bedrijfsprocessen dienen efficiënt en milieubewust te worden ingericht en communicatie tussen de ketenpartners dient garant te staan voor excellente service.

Succesvol inspelen op de behoefte van de klant en dit alles tegen een aantrekkelijke prijs. Dat is de tendens. Veel opdrachtgevers van de logistieke sector leggen de lat steeds hoger. Immers, de klant mag zijn bestelling steeds later plaatsen zonder dat dit ten koste gaat van de snelle aflevering. Alsof er geen files, piekmomenten en dag- en nachtritmes bestaan! Een te overwegen

alternatief zou zijn om klanten die minder belang hechten aan snelle aflevering korting te verstrekken. Op deze wijze is de planning gunstig te beïnvloeden. De sector moet het -net als andere bedrijven- hebben van innovatie en digitalisering. Inmiddels zijn de eerste volautomatische distributiecentra geopend.

Logistiek staat vol in de aandacht. De steeds hogere eisen van de klant moeten worden vertaald naar slimme oplossingen. Een branche die verschillende specialisten op het gebied van ICT en logistiek mooie uitdagingen en kansen biedt. De sector mag in die zin best wat meer van zich laten horen. De ontwikkeling van nieuwe slimme software zal bijdragen aan (nog) betere en efficiënte bedrijfsprocessen. Flexibilisering dient dynamiek te leveren aan de toenemende behoefte van 'snel en goedkoop'. Kortom, de logistiek sector moet het in de komende jaren hebben van creatieve denkers die in staat zijn om door middel van innovatieve vindingen aan de wensen van de klant te blijven voldoen.





Op tijd afspraken nakomen. Logisch toch!

Redactie: Hans Klaasse, geregistreerd ADR mediator

Hoe vaak zeggen we het niet tegen elkaar: 'Afspraak is afspraak!' Maar, wees eens eerlijk tegen uzelf: 'doen we het ook altijd? Wellicht zegt u: 'Ik kom mijn afspraken één op één na, de opdrachtgever kan op mij rekenen.' Mooi! Ook altijd op tijd? En hoe zit het met de afspraken die u heeft gemaakt met uw personeel? In de praktijk blijkt juist op dit terrein nogal eens iets mis te gaan.



**Het begint
allemaal met
het maken van
duidelijke en
heldere
afspraken"**

Wanneer u afspraken niet kunt nakomen is een transparante communicatie het best middel om erger te voorkomen. Heel veel zakelijke en personele conflicten ontstaan door miscommunicatie en 'wegduiken' voor de gevolgen en consequenties. Misschien goed om rond dit issue een aantal zaken beter te overdenken. Tenslotte is voorkomen beter dan genezen.

Het begint allemaal met het maken van duidelijke en heldere afspraken. Afspraken die u in beginsel kunt nakomen. Realistische deadlines en haalbare termijnen. Anderen gaan u aan deze afspraken houden. Het is dus zaak om goed na te denken over de verwachting die u schept bij het beloven dat iets op tijd en volgens afspraak klaar is. Maar ook als het om het afleveren van goederen of het verrichten van diensten gaat -als ondernemer- dient u van te voren goed te beseffen dat 'beloofd, beloofd is'!

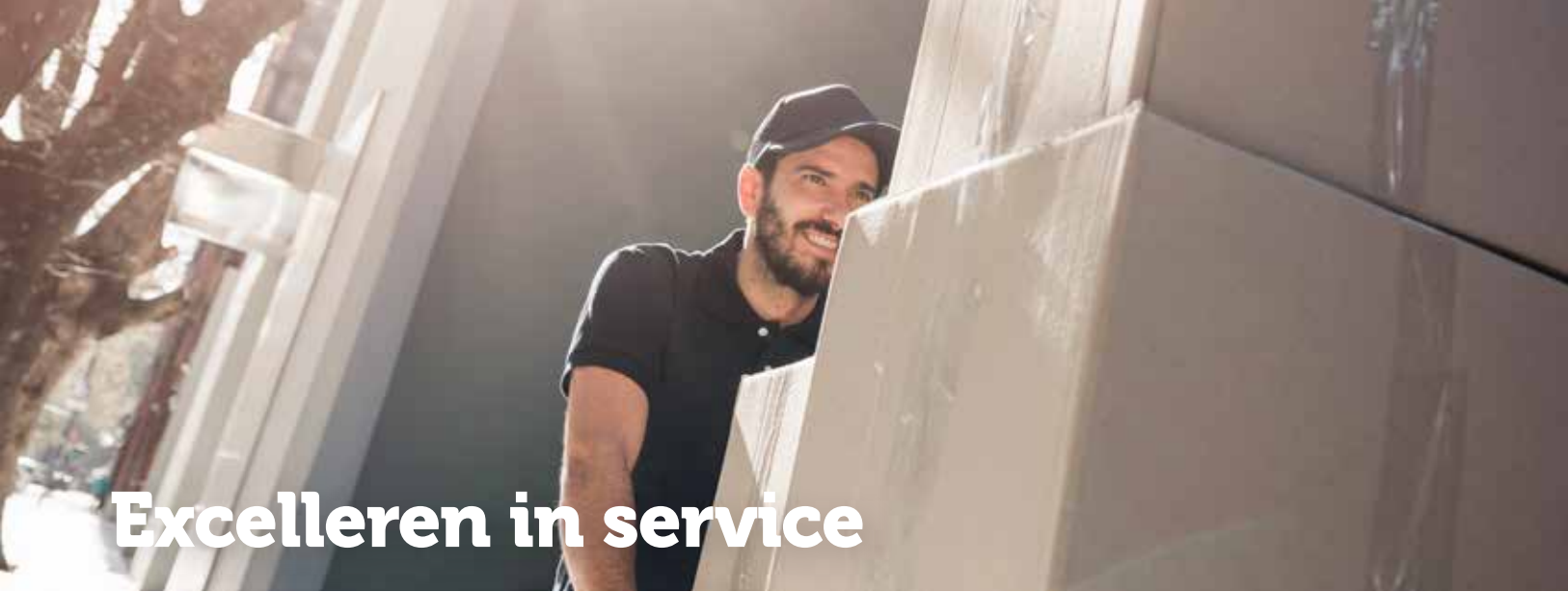
Ik ken mensen die het niet zo nauw nemen met deze kernwaarde. Je ziet in heel hun ondernemerschap dingen verkeerd gaan. Het komt niet lekker uit de verf. De samenwerking met de klant is maar 'zo zo' en men ziet afspraken als opgelegde voorschriften of knellende regels. Het leeft niet. Dat kan anders. Het is belangrijk om goed te luisteren. Elkaar goed en duidelijk te bevragen.

De verschillende zienswijzen onder ogen te zien en het belang van een goede afspraak te onderkennen.

Erger is het als andere partij in de keten afhankelijk zijn van het nakomen van uw afspraken. Daarom is duidelijkheid, juiste planning en adequate vastlegging van essentieel belang. Sommige ondernemers zeggen al te gemakkelijk: "Ik ga mijn uiterste best doen" of "als alles meezit gaat het wellicht lukken". Dit zijn echter geen sluitende afspraken, dit zijn intenties. Dit kan -wanneer de geldelijke belangen groot zijn- leiden tot enorme conflicten. Maak dus geen halve afspraken, maar duidelijke afspraken zonder open eindjes.

"Moet het allemaal zo serieus? Kan het niet een tandje minder?", zullen sommigen denken. Nee! Duidelijkheid is iets anders dan star zijn. Ondernemers moeten elkaar natuurlijk kunnen vertrouwen. Dat is de basis voor een vruchtbare samenwerking. U moet zich echter wel -blijvend- bewust zijn van goede afspraken. De omstandigheden kunnen veranderen, het loopt niet altijd zoals u gehoopt of verwacht had, maar het mag niets afdoen van uw bedoelingen. Afspraak is afspraak, maak het concreet in uw dagelijkse bezigheden.





Excelleren in service

Redactie: Hans Klaasse

Juist in de transport- en logistieke sector is service van uitermate groot belang. Als organisatie dient u doordrongen te zijn van de noodzaak om dit blijvend op de agenda te zetten.



Bevlogen medewerkers komen niet aanvliegen”

Hans Klaasse is als directeur Strategie & Organisatie verbonden aan HJ Media Groep. Hij adviseert organisaties op het terrein van klantcommunicatie en klanttevredenheid.

‘Customer Experience’ wordt te vaak gezien als een liefhebberij, noodzakelijk kwaad of een hobby van de directie. Dat is niet terecht. Het duurzaam realiseren van een hoge mate van service is bepalend voor het kwaliteitsimago van de organisatie. U dient dus fundamenteel na te denken over dit thema. Het gaat niet om één afdeling, of één bepaalde dienst. Het dient integraal te worden ingevoerd binnen de organisatie. Het is een strategische keuze, het heeft tactische en operationele consequenties en het raakt al het doen en laten van de organisatie.

Iedereen kan iets van A naar B transporteren. Veel bedrijven kunnen zelfs tijdelijk ‘iets’ opslaan. Onder bepaalde condities ‘iets’ bewaren, verpakken en bezorgen is op zich geen kunst. Wat maakt een ‘klusje klaren’ tot een onderscheidende dienst? De complexiteit, het volume of bijzondere omstandigheden? Nee, naar mijn mening gaat het om emotie en beleving. Hoe communiceert u met de klant en op welke wijze ervaart de klant iets van uw unieke aanpak en dienstverlening? Dat zijn zaken waarin u zich kunt onderscheiden. Hoe maakt u hetgeen u buiten beloofd, binnen de organisatie waar? Daar ligt het geheim van excellente dienstverlening.

Juist in de transport- en logistieke sector spelen digitalisering, robotisering en ICT een belangrijke rol. Kostenefficiënt communiceren en organiseren. Klantcontacten worden wegbezuinigd en wanneer het niet strikt noodzakelijk is blijft ‘face to face’ contact achterwege. Leve de afstandelijkheid. Uit onderzoek blijkt dat hierdoor emotionele relaties met de opdrachtgevers afnemen. Een ander onderzoek toont aan dat bedrijven die juist

investeren in persoonlijk contact met de klant het beter doen. Conflicten en disputen worden voorkomen en de klantloyaliteit neemt toe. De voor de klant relevante contactmomenten werpen al snel haar vruchten af. Doen dus!

In een tijd van toenemende concurrentie zijn ondernemers snel geneigd om kosten te schrappen. Een klant mag echter nooit worden gezien als een kostenpost, het is een inkomstenbron. Veel beter is om te sturen op operational excellence, het efficiënt organiseren van de processen, dan te bezuinigen op customer intimacy, het opbouwen van een emotionele klantrelatie. Daarom is het belangrijk afspraken die zijn gemaakt goed te communiceren binnen de organisatie en regelmatig evaluatiemomenten in te plannen met de klant en de medewerkers. Geef de klant ruimte om meer met uw onderneming te doen dan een opdracht te geven. Verzin een hoger -inspirerend-doel.

Dat laatste is niet enkel van toepassing op de klant. Ook uw medewerkers dient u te inspireren. Bevlogen medewerkers komen niet aanvliegen. Wanneer u uw medewerkers nergens bij betreft zullen het geen betrokken mensen worden. Kent u het effect van tevreden en enthousiaste medewerkers op de klanttevredenheid? Het is bepalend! Op deze wijze krijgt ‘excelleren in service’ een andere dimensie. Klantverwachting en concurrentie zijn geen statische begrippen. Het gaat om dynamiek, kansen en mogelijkheden. Het is dus zaak dat de organisatie zich continu verbetert, innoveert en dat de medewerkers zich terdege bewust zijn van hun verantwoordelijkheid.





Marketing: schiet u met hagel of met scherp?

Hoe kan een ondernemer van het gedrag van klanten leren? Door het meten van klanttevredenheid en de analyse bij vertrek van bestaande klanten. Waarom komen en gaan klanten? Wat is de reden dat zij u de rug toekeren? Daar gaan we in onderstaande tekst verder op in.



Het belangrijkste is echter dat hetgeen buiten is beloofd binnen wordt waargemaakt”

In de crisis werd er veel bezuinigd op marketing-budgetten. Nu lijken de klanten vanzelf te komen. Niet alle budgetten worden ingezet op het bereiken van bestendig succes. Schieten met hagel in plaats van met scherp. Toevallige passanten worden geraakt, maar dat heeft niets te maken met het krijgen van een langdurige relatie met de klant. Dat vraagt namelijk een lange termijn investering en een gedegen aanpak. Investeren in de klantrelatie. Hoe doe je dat?

Ondernemers moeten alle registers openzetten en alle zeilen bijzetten om een trouwe en loyale klantgroep te krijgen. Niet alleen de ondernemer maar juist ook de medewerkers moeten overtuigd zijn van het belang om topservice te leveren en zich echt in de klant te verdiepen. Allerlei marketingacties moeten dit ondersteunen. Het belangrijkste is echter dat hetgeen buiten is beloofd binnen wordt waargemaakt. Nee, overtroffen! Heeft u zo'n aanpak? Heeft u zo'n relatie met uw klanten? Dat is geen eenmalige actie, maar een continu proces.

Whitepaper downloaden?

Op onze website www.hjmediagroep.nl kunt u over dit onderwerp een whitepaper downloaden geschreven door Hans Klaasse. Hans is verbonden aan HJ Media Groep als directeur Strategie & Organisatie. Hij adviseert ondernemingen en organisaties over klantgericht handelen en het inrichten van (smart media) klantsystemen.



0180 - 33 16 00
info@hjmediagroep.nl





HJ Media Groep is een bedrijf dat zich heeft gespecialiseerd in gepersonaliseerde smart media. Vanuit drie pijlers t.w.: Strategie, Loyaliteit en Creatie zoekt zij voor ondernemers en organisaties naar de inzet van de juiste communicatiemiddelen.



"Wij zoeken met de klant naar de bedoelingen achter de media campagne. Welke middelen zijn het meest effectief en op welke wijze zetten we onlineactiviteiten in? Dat is het voordeel van HJ Media Groep. Wij zijn zowel online als offline actief. We hebben alles in eigen huis, online marketeers, creatieve ontwerpers, tekstschrijvers en printfaciliteiten. Wat we ook inzetten, het is altijd persoonlijk, gericht op de klant en daarom doelgericht. Onze klanten zien het verschil. Na een door ons opgezette gepersonaliseerde media campagne ziet men de omzet stijgen. Wij meten dat, de klanten bevestigen het. Daarom vinden wij de onderzoeksfase zo belangrijk. Onze consultants doorgronden de noodzaak van een goede analyse. Op basis hiervan kijken we zowel intern als extern wat de beste aanpak is. We trainen desgewenst de medewerkers en voorzien hen van praktische tips!", aldus Hendrik-Jan van Rhee, specialist in Creatie en Smart-Media, algemeen directeur van HJ Media Groep.



Hans Klaasse, directeur Strategie & Organisatie vult aan dat juist op deze wijze reclamebudget geen bodemloze put wordt en niet resulteert in het verbranden van veel geld, maar veelmeer een 'winstversneller' is. "Wij zien echt het effect van onze bemoeienis. Wij denken met de klant mee en zoeken naar de juiste strategie. Wij hebben eigen dataspecialisten die aan validatie en verrijking van de data doen. Door slimme databestanden te bouwen kunnen we koopgedrag sturen. Het gaat om het juiste aanbod gekoppeld aan de juiste boodschap. Daarom komen de door ons ontwikkelde loyaliteitsprogramma's niet alleen sympathieker over bij de klant maar zij zorgen ook voor binding en beleving. Wij maken het verschil in onze branche. Wij doen niet interessant maar zijn interessant. Van het bedenken van een nieuwe herkenbare huisstijl tot het opzetten van een landelijke media campagne. Wij doen het met passie en plezier!"

Strategie
Loyaliteit
Creatie



Communiqueert met beleving

VOOR ELKE SITUATIE EEN PASSENDE AUDIOVISUELE OPLOSSING

Wij verkopen én installeren beeld- en geluidsinstallaties bij organisaties in verschillende branches.

Onze afdeling verkoop is gespecialiseerd in vaste audiovisuele installaties voor vergaderzalen, boardrooms en restaurants. Slimme ontwerpen en inbouwtechnieken maken het mogelijk om in deze ruimtes beamers elektrisch in het plafond te laten verdwijnen! Wij kunnen u zelfs in de moeilijkste fysieke en technische situaties een oplossing bieden. U kunt vrijblijvend contact met ons opnemen om uw wensen te bespreken.

CT-AV
IS FLEXIBEL,
LEVERT MAATWERK
EN ONTZORGT

CT-AV
Dé audiovisuele inrichters

Voor meer informatie of voor het aanvragen van een offerte e-mail of bel (010) 438 58 59.

CT-AV Hoefsmidstraat 44a | 3194 AA Hoogvliet | **T** +31 (0)10 438 58 59 | **E** info@ct-av.nl | **W** www.ct-av.nl

get serious

ABOUT **SALES**

Specialist in omzetverbetering
en resultaatverbetering,
verkoopstrategieën, verkoopplannen
en interim management.

MIKE  **SIER**
SALES BUSINESS EXPERT

www.mikesier.nl





Column

Werken met tegenzin? Niet doen!

Niets is geestdodender, vreselijker en destructiever dan werken met tegenzin. Het is slecht voor geest en lichaam. Mensen die met tegenzin werken, werken eigenlijk niet. Ze zijn negatief en steken anderen aan met hun desastreus gedrag. Kortom, weg ermee! 'Makkelijker gezegd dan gedaan', denkt u wellicht. 'Lekker onderwerp voor een column', vindt een ander. En toch is het waar. Ik ga het u proberen uit te leggen.

Ieder mens kent een ideaal. Mijn buurvrouw wilde vroeger bijvoorbeeld ballerina worden. Ik had het er laatst met haar over. 'Het is niet gelukt, Hans. Maar ik ben er niet minder gelukkig om. Mijn huidige baan als docent lichamelijke opvoeding is eigenlijk veel leuker. Ik heb er iets van proberen te maken. Het probleem is dat een mens beter weet wat hij niet wil, dan dat hij weet wat wel goed voor hem is. Die zoektocht is voor mij goed uitpakend'. Ik keek haar bemoedigend aan toen zij mij uitzwaaide. Ik zag in haar geen ranke slanke ballerina, maar een gespierde afgetrainde sportlerares. Lachend dacht ik: 'Gelukkig maar dat zij bijtijds tot de ontdekking is gekomen wat wél in haar mogelijkheden lag. Ik moet er niet aan denken dat....!'

Misschien wilde u vroeger wel havenzanger worden. U bent echter op dit moment wellicht kraanmachinist, baas van een kolonne vrachtwagens, havenbaron of directeur van een berg containers. Carrière mislukt? Welnee. U heeft de liefde van uw leven gevonden in de baan die u uitvoert. U had wellicht veel noten op uw zang maar nu is de wereldbol uw speelveld. Immers, transport en logistiek is een grenzeloze business. De nieuwsgierigheid is gebleven en de passie toegenomen. U heeft een groot netwerk en de vrijheid van het ondernemen heeft gezorgd voor spannende momenten, diepe dalen en uitdagende hoogtepunten. De artiest in u heeft het sentiment aangegrepen om het publiek (de klant) tevreden te stellen.

De boodschap? Durf je droom te dromen. Dromen zijn mooi. Ondernemersdromen zijn spannend. Probeer ze te realiseren. Dromen zijn bereikbaar voor hen die durven, die lef hebben en niet bang zijn te falen. Blijf geloven in jezelf en in wat je doet. En bedenk: 'Zonder hard werken, doorzettingsvermogen en vasthoudendheid kom je nergens!'

Hans Klaasse



Hans Klaasse

Ing. Hans Klaasse MBA CMC is als directeur Strategie & Organisatie verbonden aan HJ Media Groep.

Hans adviseert ondernemers op het gebied van branding, het ontwikkelen van de verkooporganisatie en marktstrategie.



HJ Media Groep

Voorzand 24
2984 BH Ridderkerk

T: 0180 - 33 16 00
I: www.hjmediagroep.nl



TOPVROUWEN 2020

Redactie: Hans Klaasse

Port of BUSINESS Events organiseert in de eerste maanden van het komende jaar de verkiezing 'TOPVROUWEN 2020'. In de februari- en maartnummers van Port of BUSINESS zullen wij ruimschoots aandacht besteden aan de kandidaten. De kandidaten komen bij voorkeur uit het Rijnmondgebied, De Drechtsteden, de Hoeksche Waard en Voorne-Putten. De prijsuitreiking zal plaatsvinden tijdens het PoB event 'TOPVROUWEN 2020'.



Het belooft een uitermate boeiende verkiezing te worden"

Op dit moment is de organisatie doende om de criteria vast te stellen en is men bezig met het samenstellen van een deskundige jury. Het belooft een uitermate boeiende verkiezing te worden. In onze regio werken veel vrouwen die zich weten te onderscheiden in innovatief ondernemerschap, wetenschappelijke prestaties, maatschappelijke inzet en betrokkenheid bij verschillende initiatieven.

De organisatie is reeds gestart met een eerste selectie van geschikte kandidaten. Wij kunnen ons echter indenken dat u iemand wenst voor te dragen. Dat kan. U kunt hiertoe contact opnemen met de secretaris van de jury ing. Hans Klaasse

MBA CMC (hans@portofbusiness.nl) of de heer Kees van 't Zelfde (kees@portofbusiness.nl) Maak van deze gelegenheid gebruik om iemand waarvan u denkt de prijs te moeten winnen onder de aandacht te brengen.

Het event 'TOPVROUWEN 2020' levert de kandidaten veel publiciteit op. Het is de jury er erg veel aan gelegen om vanuit verschillende geledingen kandidaten ter beoordeling voorgesteld te krijgen. Wij roepen derhalve iedereen op om hieraan een bijdrage te leveren.

'TOPVROUWEN 2020' is een initiatief van Port of BUSINESS en HJ Media Groep BV.



Smakelijke bladpresentatie Port of BUSINESS bij De Giessen Kantoorefficiency / Aspect ICT

Redactie: Bianca van Helden en Annemieke Kuiper Fotografie: Annemieke Kuiper

Op donderdag 17 oktober vond tijdens een smakelijke lunch de bladpresentatie van Port of BUSINESS plaats. Ditmaal waren we te gast in de prachtige en ruime showroom van De Giessen Kantoorefficiency / Aspect ICT in Hardinxveld-Giessendam.

In de showroom keken de genodigden hun ogen uit en deden zij veel inspiratie op voor de inrichting van een bedrijfsruimte. Werkelijk alle denkbare kantoormeubilair, wanden en presentatiebeeldschermen zijn gebruikt om het pand sfeervol in te richten.

Kees van 't Zelfde van Port of BUSINESS bedankte in zijn openingswoord het gastvrije bedrijf en de komst van de aanwezige relaties. Tevens vertelde hij dat het rijke assortiment broodjes dat voor ons klaarstond was verzorgd door tankorganisatie Lukoil, eveneens member van Port of BUSINESS. Met het benoemen van de lekkere lunch was de link gelegd met het thema van de BUSINESS-magazines namelijk agri & food.

Bewonderen

Tijdens de bladpresentatie was het voor de aanwezigen mogelijk om de magazines vers van de pers te bewonderen. Op de cover van Drechtsteden BUSINESS prijkte Ton van Vugt van RAC en voor Rijnmond BUSINESS sierde Jaap Stok van JS Businessdrive en JS Shippingdrive de cover. Helaas konden door omstandigheden beide relaties niet aanwezig zijn op de bladpresentatie. Uiteraard hebben wij de ingelijste cover overhandigd aan beide heren.

Werkplek

Terwijl de gasten genoten van de uitstekend sma-

kende broodjes vertelde Jan Mudde van De Giessen / Aspect ICT over de geschiedenis van de organisatie en de vele mogelijkheden. "De Giessen / Aspect ICT is gestart in 1983 als (kantoor)boekhandel. In eerste instantie alleen voor consumenten maar later kwam er steeds meer vraag van ondernemers naar onze producten en diensten. De Giessen richt zich inmiddels op de inrichting van het kantoor en de fysieke werkplek. Voor het digitale deel van de werkplek kunt u bij Aspect ICT terecht. Daar helpen wij u met de benutting van ICT in de breedste zijn van het woord. Daarbij zijn duurzaamheid en gezondheid belangrijke elementen."

Taart en goodiebag

Na de inspirerende woorden van Mudde werd er tot slot een taart uitgereikt aan Rutger van den Berg van Visser & Visser. Als 'fan' van Port of BUSINESS was hij volgens Van 't Zelfde op social media een mooie ambassadeur voor het platform. Daarnaast was er natuurlijk voldoende ruimte voor goede gesprekken met collega-ondernemers en kregen alle aanwezigen na afloop van de bijeenkomst nog een goodiebag van Lukoil. We kijken terug op een geslaagde en inspirerende bladpresentatie. Het thema voor de volgende keer is transport - logistiek en mobiliteit, de magazines verschijnen 15 november 2019.





Klachten. Vervelend of waardevol?

Redactie: Hans Klaasse, geregistreerd ADR mediator

Verliest u weleens een klant vanwege een klacht? Dat is vervelend! Heeft er wel een een klant bij u geklaagd die u -bij nadere beschouwing- een wijze les heeft geleerd? Waardevol! Wat is het verschil? De eerste klant verdwijnt waarschijnlijk voorgoed terwijl de ander weleens een toekomstig ambassadeur kan worden. Een wereld van verschil dus.



Hoe goed een organisatie ook haar best doet, je kunt niet voorkomen dat er fouten worden gemaakt”

Kunt u zelf het verschil maken? Zeker. Maar daar moet u wel iets voor doen. Wat? De klant en de klacht serieus nemen. Niet teleurgesteld raken maar geïnteresseerd zijn. Het gaat immers om uw business. Laat de klant merken dat het belangrijk is dat hij zijn of haar verhaal verteld. Schrijf de gegevens, de omstandigheden en de uiteindelijk klacht nauwgezet op. Beoordeel pas wanneer het hele verhaal is verteld. Was is de reden van het ontstaan van de klacht en wie waren er bij betrokken? Geef de klant de ruimte om bij alle details stil te staan. Pas dan is het tijd om een oplossing te bedenken. Een oplossing waarmee de klant tevreden is. Of beter nog; een oplossing die de verwachting van de klant overtreft. Een goed opgeloste klacht zorgt voor een positief effect. Vergeet niet om de klant te bedanken voor het uiten van de klacht. Het is een leermoment. Waarom hebben zoveel ondernemers moeite met klantgedrag? Is het omdat ondernemers zich vooral concentreren op het behalen van resultaat en weinig waarde hechten aan lastige klanten? Ik ken ondernemers die snel geïrriteerd raken wanneer het even tegenzit. De klanten zijn lastig en de medewerkers nemen geen verantwoordelijkheid. Zij geven een ieder de schuld en blijven zelf het liefst buiten schot. In het ergste geval krijgen naaste collega's een 'veeg uit de pan' waar de klagende klant bij zit. Slecht voor de reputatie en zonde van de relatie met de klant.

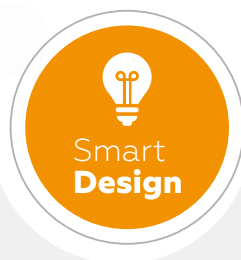
Het is niet professioneel en het toont aan dat er onbeholpen met de klacht wordt omgegaan. Niet het proces, de medewerkers of het systeem hebben schuld, maar u, de ondernemer, dient passende maatregelen te nemen en oplossingen aan te dragen. Alles over uw kant laten gaan? Nee, maar wel begrip tonen en de verantwoordelijkheid nemen.

Hoe goed de organisatie ook haar best doet, je kunt niet voorkomen dat er fouten worden gemaakt. Het is echter een cadeautje wanneer de klant de moeite neemt om te klagen. Een klacht is een kans, las ik ergens. En dat is waar. Een kans op verbetering en een mogelijkheid om de klant alsnog tevreden te krijgen. Het geeft daarnaast de organisatie reden om te leren. Iedere uiting van ontevredenheid van de klant moet eigenlijk leiden tot evaluatie en rehabilitatie. Zorg dat het de volgende keer beter gaat. Processen verbeteren, de systemen op scherp zetten en de medewerkers beter instrueren. Zaken als leveringsbetrouwbaarheid, tijdigheid en volledigheid van leveranties zijn bronnen van tevredenheid. De klant van de klant klaagt het meest over het gebrek aan stiptheid en service. Dat straalt af op u -de ondernemer- en bezoedeld het imago van uw bedrijf. Toon dus altijd begrip aan een klager. Leer er van en zorg voor prompte en adequate oplossingen die hout snijden.





HJ Media Groep



Smart
Design



Smart
Online



Smart
Content



Smart
Media

‘Wij houden ons bezig met storytelling en zetten de klant of ‘ontvanger’ centraal.’ hjmediagroep.nl

HJ Media Groep communiceert met **beleving**. Ons inleven in de klant, dat is wat wij graag doen. Op elk vakgebied hebben wij **professionals** in dienst die gezamenlijk voor één doel gaan, **jouw doel!**



Smart Design Strategisch, creatief en met een duidelijke missie creëren wij een persoonlijk ontwerp.



Smart Online Wij verzorgen het gehele traject, of dat nu gaat om ontwerp, onderhoud of optimalisatie van websites.



Smart Content Wij vertalen je verhaal tot de essentie. Want jouw boodschap op de juiste manier overbrengen, dat is de sleutel tot succes.



Smart Media Met Smart Media spelen we doelgericht in op de interesses en de behoefte van de ontvanger. Het rendement is bewezen hoger.

Communicatie met beleving

0180 - 33 16 00
info@hjmediagroep.nl



Rotterdam schaaft zich achter topsporters met Olympische droom Campagne '010 op weg naar Tokyo' slaat aan

Rotterdam staat bekend om zijn uitstekende topsportklimaat. Of het nu gaat om trainingsfaciliteiten, topsportevenementen, de support van de gemeente en het bedrijfsleven of de vele vrijwilligers die bij verenigingen en op evenementen actief zijn. Dat blijft niet zonder resultaten. Op dit moment maken maar liefst vijftig Rotterdammers kans om uit te komen op de Olympische Zomerspelen van 2020 in Tokyo.

Met de door Rotterdam Topsport opgezette campagne '010 op weg naar Tokyo' geeft de stad brede steun aan de (potentiële) Olympiërs en Paralympiërs om hun droom te realiseren: deelname aan de Spelen en wellicht een medaille winnen. Daarnaast wil Rotterdam Topsport de sporters het podium bieden dat ze verdienen, hun verhalen vertellen en ze bekendheid geven in de stad.

Op 18 juli werd de campagne gelanceerd tijdens het Ondernemersontbijt in de Burgerzaal van het stadhuis aan de Coolsingel. Dat gebeurde in aanwezigheid van sportwethouder Sven de Lange, circa honderd ondernemers, evenveel andere genodigden en bijna twintig van de sporters om wie het draait.

2020 euro

Voor het toepasselijke bedrag van 2020 euro

kan een bedrijf partner worden van '010 op weg naar Tokyo'. Dat wordt gesymboliseerd door de aanschaf van een, goed gevulde, 'official partner box 2020'.

Daarmee gaat zo'n bedrijf een verbintenis aan met het traject. Met de sporter die zich in die box voorstelt kan het bedrijf kennismaken en een verbinding aangaan. De topsporter staat symbool voor de hele groep potentiële (Para) Olympiërs, want ze kunnen de financiële en morele steun allemaal goed gebruiken.

Inmiddels is bijna de helft van de sporters al 'geadopteerd' via de actie, vertelt Fred van Duijvenbode van Rotterdam Topsport. "De ene ondernemer kiest voor een bepaalde sport of sporter omdat die bij hem of zijn bedrijf past; de ander maakt het niet uit en laat zich verrassen wie het wordt... en ontdekt dan opeens hoe boeiend of



veeleisend een bepaalde sport is. Sommigen zijn al zeker van een Olympisch ticket, anderen moeten zich nog kwalificeren. Stuk voor stuk hebben ze alles over om te presteren op het allerhoogste niveau.”

De bijdrage van het bedrijfsleven kan hen daarbij helpen. “Écht helpen”, benadrukt Van Duijvenbode. “Vaak denken mensen dat alles voor hen tot in de puntjes geregeld wordt. Ook financieel. Maar dat is niet zo. Het overgrote deel van de sporters heeft het niet breed; elke euro kunnen ze goed gebruiken om in hun sport te investeren. Natuurlijk zijn er goede faciliteiten, bijvoorbeeld voor trainingen, wedstrijden en medische begeleiding, maar er komt nog veel meer bij kijken en dat moeten ze vaak zelf regelen. Dat kost niet alleen geld, maar leidt ook af.”

Vooraf heeft Rotterdam Topsport alle sporters gevraagd waar ze behoefte aan zouden hebben in aanloop naar de Spelen. “Toen bleek dat er van alles speelt: vervoersproblemen, verblijfskosten, aanschaf van kleding, het omgaan met social media, extra trainingen... Via de actie met de boxen helpen bedrijven financieel, maar door ons netwerk in te schakelen kunnen we de sporters ook met heel veel praktische zaken en producten ondersteunen.”

Verbinding

“Het is mooi om te zien hoe het leeft en hoe de verbinding tot stand komt tussen bedrijven en ‘hun’ sporter. Wij treden daarbij op als bemiddelaar. Door de verkoop van de boxen, door het contact te leggen tussen het bedrijf en de sporter en door ook daarna met raad en daad te helpen.”

De reacties zijn – van beide zijden – enorm positief, aldus Van Duijvenbode. “Ze hebben al snel een klik. Je ziet ook de trots: bij het bedrijf, omdat zij verbonden zijn met zo’n goede sporter en

met hem of haar optrekken richting Japan, en bij de sporter die erkenning en waardering ervaart.”

De hele stad gaat achter de sporters staan. Niet alleen de bedrijven maar ook de inwoners. Dat zal vanaf januari in de aanloop naar Tokyo ook zichtbaar worden in de stad.



Ondersteun ook een Rotterdamse topsporter met Olympische droom

Voor het Olympische bedrag van 2020 euro ondersteun je als bedrijf de Rotterdamse topsporters en word je eigenaar van de unieke ‘official partner box 2020’. In de box zit een persoonlijke brief van één van de vijftig sporters. Verder heb je onder meer recht op een aantal bijeenkomsten. Zo zijn er VIP-kaarten voor de theatershow met Olympische helden op 7 april in het Oude Luxor Theater.

Interesse? Neem dan contact op met Fred van Duijvenbode of Diana Schultz van Rotterdam Topsport: (010) 497 12 12, fred@rotterdamtopsport.nl of diana@rotterdamtopsport.nl.

WWW.ROTTERDAMTOPSPORT.NL



TOPPARTNERS

AD/DPG | Campagne | Connect Holland | Faber Audiovisuals | Holland Casino | Kalfsbeek BMW/MINI | Rabobank Rotterdam | RET | Rotterdam The Hague Airport | SportVibes | VLS

VLEES / VIS BBQ'S • OKLAHOMA SMOKER • WINTERFESTIVAL • SINTERKLAASFEEST

WINTERFEESTEN

ALL-INCLUSIVE WINTERFESTIVAL

Een warm glaasje glühwein terwijl de vuurkorven branden en het vlees op de barbecue ligt. Foodtrucks, foodstations en een gezellige setting met op het podium live muziek én een kerstmarkt of kerstvrachtwagen vol cadeautjes voor iedereen. In een thema naar keuze, bijvoorbeeld après-ski, Disney of Amerikaans... Alles is mogelijk!

WINTERBARBECUE, DÉ TREND VOOR BEDRIJVEN IN DE WINTER!

Wij weten precies wat er voor nodig is om een culinair topfeest te organiseren. Geniet van een volledig verzorgde winterbarbecue bij u op locatie. Kies voor BBQ budget, standaard of deluxe.

*Deze prijs is gebaseerd op 2 uur barbecuen met 35 personen.

v.a. € 21,50 P.P.*

ZIE GINDS KOMT DE STOOMBOOT

Alle kindjes staan vol verwachting aan wal en ineens komt daar een boot aan. De Sinterklaasboot! Vol met pieten, cadeautjes en lekkernijen. Blijven we liggen of varen we rond? Aan u de keuze om een geweldig Sinterklaasfeest op maat te organiseren.

Ligt uw locatie aan het water? De Sinterklaasboot komt naar u toe!

Vraag een vrijblijvende offerte aan via info@partyservice.nl



TRAMWEG 5A • 3255 MB • OUDE TONGE • TEL: 0187 - 64 20 90 • PARTYSERVICE.NL



Partyservice Nederland creëert memorabele momenten

Vergaderen, regelen, de dagelijkse bezigheden, sparren met collega's, zakelijke afspraken; een gemiddelde werkdag is zo gevuld. Naast alle inspanningen is een beetje ontspanning op zijn tijd wel zo prettig. Laat dat maar aan evenementenbureau en cateraar Partyservice Nederland over. Partyservice Nederland verleent service bij opdrachtgevers, maar heeft daarnaast ook de beschikking over eigen locaties, zoals Pompgebouw de Esch en partyschip De Ameland.

Stap aan boord en geniet

Stap aan boord van één van onze drie schepen, Mps. De Ameland, Mps. Marlina of Mps. Brandaris, en geniet van een prachtige rondvaart, een spectaculaire dinnershow, een gezellige dagtocht of een exclusief feest geheel naar uw wens ingevuld. Men zegt 'alles is mogelijk'. Met grote plannen en een nieuw druk seizoen voor de deur hebben we de leukste vaaragenda van Nederland!

Nieuw vaarprogramma

In 2020 hebben we een goed gevulde vaaragenda. Ook in het nieuwe jaar staan onze ontwikkelingen niet stil, we starten het jaar met een gezellige all-in nieuwjaarsbrunch en we hebben prachtige nieuwe rondvaarten toegevoegd. Enkele voorbeelden zijn de lichtjescruise over de Maasvlakte en de Grill & Chill vaarten. Heeft u zin in een exclusieve avond uit met een stijlvol karakter? Kies dan voor de Vivencia dinnershow. Ingrediënten als glitter & glamour zorgen voor een geweldige avond uit. Liever zelf een programma samen stellen? Onze schepen en locaties kunt u exclusief afhuren een event naar wens invullen.

Meer dan dinnershows

Partyservice Nederland organiseert niet alleen magische dinnershows en rondvaarten, we doen veel meer! In ons hoofdkantoor met groot magazijn en een eigen productie keuken verzinnen we de meeste fantastische events. Van een kleine knusse receptie met een snack tot meerdaags fes-

tival vol beleving, foodtrucks en smaaksensaties. Niets is te gek.

Bespreek de mogelijkheden

Het is zo standaard om te zeggen, de mogelijkheden zijn eindeloos. Maar het klopt wel. U heeft een idee, wij sparren samen met u over de opties binnen uw budget en organiseren zo een event waar nog lang over wordt gesproken. Neem contact op met Partyservice Nederland en nodig je collega's uit voor een onvergetelijke dag!



Facts & Figures

- 3 partyschepen
- 4 eigen locaties
- Hoofdkantoor met 500m² kantoorruimte, productiekeuken van 300 m² en 1500 m² opslag & magazijn
- 4 unieke event locaties waar wij huiscateraar zijn
- Preferred supplier bij diverse opdrachtgevers, bureaus en locaties
- Meerdere eigen unieke merk concepten



Partyservice Nederland

Tramweg 5a
3255 MB Oude-Tonge

T: 0187- 642 090
E: info@partyservice.nl
W: www.partyservice.nl

180.000 M² CONTAINER STORAGE EEMHAVEN & BOTLEK



Mainport Container Services

MCS Pernis

Streefwaalseweg 10
3195 KN Rotterdam - Pernis
Havennummer 2815

MCS City

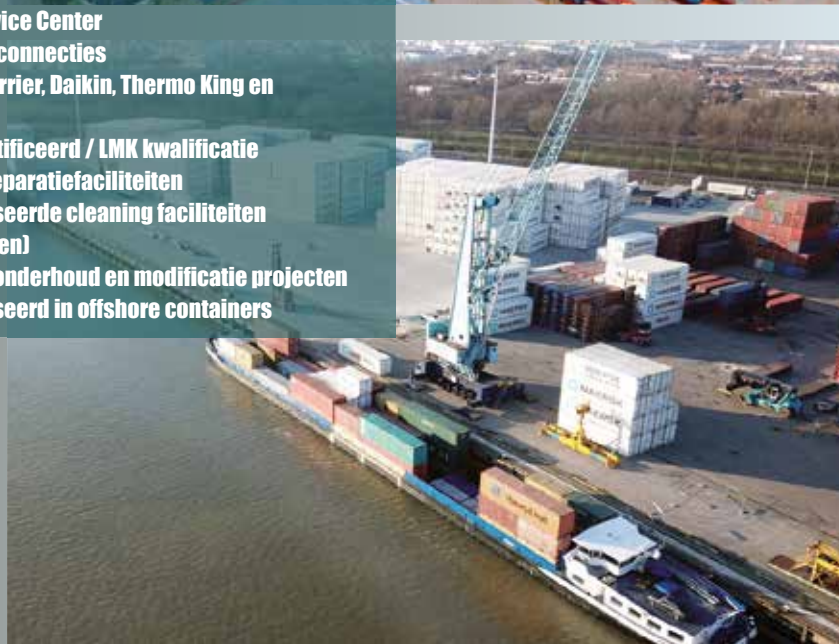
Reeweg 25
3089 KM Rotterdam
Havennummers 2801

T : +31 (0) 10 472 6700

E: operations@mainportcontainerservices.com

I: www.mainportcontainerservices.com

- **Locaties: Eemhaven (Pernis) & Prins Willem-Alexanderhaven (City)**
- **125.000 m2 opslag**
- **2 kades / barge aansluitingen**
- **Barge Transferium en Extended Gate t.b.v. Maasvlakte Terminals**
- **Automatische gate registratie**
- **Directe verbinding met RST, RSC en Coolport via interne baan**
- **Reefer Service Center**
- **360 reefer connecties**
- **Dealers: Carrier, Daikin, Thermo King en Mitsubishi**
- **STEK gecertificeerd / LMK kwalificatie**
- **4.600 m2 reparatiefaciliteiten**
- **Gespecialiseerde cleaning faciliteiten (240 plaatsen)**
- **Reparatie, onderhoud en modificatie projecten**
- **Gespecialiseerd in offshore containers**



NTC Tankcontainer Services Botlek

NTC Tankcleaning

Westgeulstraat 5
3197 LD Rotterdam
Havennummer 4005

T: +31 (0) 10 416 2172

E: botlek@ntcbv.nl

I: www.ntcbv.nl

- **Locatie Botlek**
- **55.000 m2 opslag**
- **2 Barge aansluitingen**
- **3.200 m2 reparatiefaciliteiten**
- **ADR opslag (1.000 TEU)**
- **Cleaning faciliteit (12 banen chemie; 2 banen food)**
- **4 posities Latex / MDI TD; 10 posities voor heating**
- **Reparatie en onderhoud**
- **In service reparatie**
- **Tankinspecties**
- **Aan- en verkoop van tankcontainers**
- **STEK gecertificeerd (reefer tanks)**
- **ISO 9001 en SOAS gecertificeerd**





Column

Grenzeloos samenwerken

Laat ik beginnen met alle ondernemers te bedanken voor het ondernemerschap en werkgeverschap. Met alle bedrijven, groot, klein en inclusief alle familiebedrijven, zorgen we met elkaar dat de economie in onze stad en regio draait. We dragen bij aan werk, vernieuwing en ontwikkeling in afstemming met veel partijen, zoals scholen, opleidingen, instellingen en gemeenten. Wat wij doen is ver buiten onze grenzen en landgrenzen merkbaar.

Tegelijkertijd ligt ons werk continue onder een vergrootglas, waarbij degenen die het vergrootglas hanteren niet altijd gewis zijn over wat zij zien, noch over de kennis beschikken om zaken in het grotere geheel te bezien. Zij zien slechts één fragment. Dat lijkt het gevolg van de fragmentatie van onze maatschappij in de "grenzeloosheid" van ons huidige bestaan. Onderwerpen, zoals milieu, transitie en nieuwe economie, moeten juist in het kader van een groter geheel worden bezien. Dan zie je door het vergrootglas dat er al veel gebeurd is. We beginnen niet bij nul! Veel mooie voorbeelden van succesvolle milieu maatregelen en innovatie zijn hier getuige van. Dit dienen we duidelijk(er) te maken en te delen, om van daaruit verder te bouwen.

"Grenzeloosheid" geeft onnoemelijk veel kansen maar heeft tegelijkertijd behoefte aan feiten en kaders. Ook een kader van waarden die ons verbindt, hier lijkt het soms schromelijk aan te missen. De menselijke maat verbindt en geeft platform tot samenwerken, elkaar constructief vinden en bejegenen en dit is noodzakelijk om verder te komen. Door verder te verbinden, samen te werken en te includeren kunnen we samen, oud en jong, de uitdagingen aangaan om verdere vernieuwing en oplossingen te realiseren. De kansen benutten door ook de beperkingen te herkennen en deze actief en constructief, stap voor stap, aan te pakken.

Door het overstijgende in de "grenzeloosheid" (globalisering) te herkennen en de mens daar in beter te begrijpen, kunnen we verdere fragmentatie voorkomen. Een verantwoordelijkheid die ons allen aangaat. Werkgevers en ondernemers met maatschappelijke drijfveer en dat zijn de meesten, maakten en maken het verschil. Laten we elkaar daar nog meer in vinden en door pakken, in gezamenlijkheid van representatie zijn we sterk.

Mai Elmar



Mai Elmar

Voorzitter VNO-NCW
Rotterdam & regio Rijnmond



Mai Elmar is medeoprichter en lid van ESPO Cruise & Ferry network, lid van de Raad van Toezicht van Rotterdam Sport Support, City Marketing Breda en voorzitter van VNO-NCW Rotterdam en Maritime Board Rotterdam.



VNO-NCW Rotterdam

T: +31 (0)70 - 349 08 10
E: rotterdam@vno-ncwwest.nl
I: www.vno-ncwwest.nl



WWW.ARDEAAUTO.NL

FOCUS TITANIUM BUSINESS WAGON 92 kW - 125pk



**NETTO BIJTELLING
€ 306,- PER MAAND***

**UIT VOORRAAD LEVERBAAR
IN DIVERSE KLEUREN**

**MAAK NU EEN AFSPRAAK
VOOR EEN PROEFRIT**



~~VAN € 33.234,-~~

VOOR € 29.745,- RIJKLAAR

Deze Focus Titanium is uitgerust met o.a

- Trendy metaallak
- 8" Touch&Swipe screen met Navigatiesysteem
- B&O Play audiosysteem met 9 speakers
- Blind Spot Information System
- 10-weg handmatig verstelbare voorstoelen
- Lane Departure Warning/Lane keeping Aid
- SYNC 3 smartphonekoppeling Bluetooth
- (Android Auto/Apple Car Play)
- Design Pack (17" lm velgen, LED koplampen Privacy glass)
- Stoelverwarming voor
- Elektrisch verwarmbaar stuurwiel
- Voorbereidingspakket voor trekhaak
- Voorruitverwarming
- Draadloos opladen mobiele telefoon
- Handsfree elektrisch bedienbare achterklep
- FordKeyless Entry incl. Startbutton
- ESP met Hill launch Assist en Auto Hold
- Parking Pack incl. achteruitrijcamera
- Adaptive cruise control

Prijs is rijklaar na aftrek inruil- en upgradebonus, CO₂ uitstoot 108g/km, Gecombineerd verbruik 4,8l/100km. *Uitgaande van hoogste belastingschijf.

ARDEA  **AUTO**

ROTTERDAM ALEXANDERPOLDER • KOPERSTRAAT 15 T: 010-2070707
ROTTERDAM-ZUID • LAAGJES 4 T: 010-4927777
SCHIEDAM/VLAARDINGEN • JAN EVERTSENWEG 6 T: 010- 2453555



Persoonlijk contact en klantloyaliteit

Redactie: Hans Klaasse

Persoonlijk contact onderhouden met uw klant is van groot belang. Veel gaat tegenwoordig via email, contactformulieren, appjes en gehaaste telefoongesprekjes tussendoor.



Het gaat vooral om persoonlijk contact met de klant, face-to-face"

Als er al persoonlijk contact is, dan komt het initiatief vaak van de zijde van de klant. De klant wil iets bespreken, iets weten of gewoon zijn wens kenbaar maken. Spontaan contact met de klant is van levensbelang. De levensader van de relatie. Zeg eens eerlijk: wanneer heeft u voor het laatst spontaan contact opgenomen met de klant? Wanneer is voor het laatst het initiatief -proactief- van u uitgegaan?

Communiceren kan tegenwoordig op velerlei manieren. U kunt online de klant contacten via social media kanalen. U kunt klanttevredenheid meten door feedback te vragen. Dat heeft altijd twee kanten. Kritische klanten kunnen negatieve berichten posten. Het geeft u echter de kans snel in te grijpen en adequaat te reageren. Het één is negatief, echter uw snelle en prompte reactie kan de schade merkbaar reduceren. Gebruik social media niet voor onzinnige berichtgeving, maar zet het in voor digitaal klantcontact. Echter, het is niet genoeg. Het gaat om persoonlijk contact, face-to-face.

Wanneer de mix tussen goede service, adequate klachtbehandeling en tevredenheid over de geleverde diensten of producten gepaard gaat

met een gevoel van betrouwbaarheid, bent u op de goede weg. U bent dan klaar voor de volgende fase. De online en offline presentatie. Een goed functionerende webshop of website die toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Voeg iets toe aan de webshop, iets persoonlijks, iets wat uw klant doet beleven dat hij of zij welkom is. Ga bij iedere stap in het verkoopproces voor optimale klanttevredenheid. Fysiek of digitaal; de klant is altijd welkom!

Dit alles is belangrijk. Echter het allerbelangrijkste is dat u uw klant leert kennen. Verzamel gegevens, maak klantprofielen, laat zien dat u zijn of haar behoeften kent. Wees persoonlijk in uw communicatie. Stuur een kaartje vanwege de verjaardag, het jubileum of de ziekte. Geef iets weg, een bloemetje, een kortingsbon, een uitnodiging of gewoon een kleinigheid. Laat de klant zich bijzonder voelen. Gun de klant het podium. Zorg voor persoonlijk contact teneinde de gunst van de klant te verwerven. Zet in op klantloyaliteit. Gepersonaliseerde smart media 2.0 in Optima Forma.

www.hjmediagroep.nl
info@hjmediagroep.nl



**Gespecialiseerd
in zeven rechts-
gebieden.**

**Maar vooral
geïnteresseerd
in uw verhaal.**

RIJPLEZIER OP HET HOOGSTE NIVEAU ONTDEK DE SUV VAN MITSUBISHI

Standaard zéér rijk uitgerust met o.a.:

- Hybride aandrijving
- A energielabel
- Automaat
- Trekgewicht 1.500 kg
- 2.4 Hybride met totaal 312pk / 229 kW
- Rijbereik volledig elektrisch tot 45 km
- Geen meerprijs 4WD

VAN ~~€ 35.990~~

NU VOOR € 32.990

(INCL. INRUILPREMIE*)



**5 JAAR GARANTIE + 8 JAAR GARANTIE OP HET ACCUPAKKET
JAAR MOBILITEITSSERVICE**

OUTLANDER PHEV



**MITSUBISHI
MOTORS**

Drive your Ambition

A Brandstofverbruik gecombineerd 1,8 l/100km, CO₂ gecombineerd 40 gr/km (NEDC 2.0).

Autobedrijf Noteboom Rotterdam B.V.

Kamerlingh Onnesweg 32 • Barendrecht • T. 010 – 29 23 434 • www.noteboom.nl

Najaarsvoordeel uitsluitend geldig op nieuwe klantorders tussen 1 oktober en 31 december 2019 met als uiterste registratiedatum (tenaamstelling) 31 januari 2020. De actie is niet geldig in combinatie met andere acties, niet geldig voor fleet en (private) lease orders en niet inwisselbaar tegen contanten. De getoonde prijzen, afbeeldingen en specificaties kunnen te allen tijde zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Getoonde prijs is all-in rijklaar consumentenadviesprijs inclusief btw en bpm, leges, registratiekosten, recyclingbijdrage en alle andere overheidsheffingen, exclusief metallic lak. Een nieuwe Mitsubishi wordt geleverd met 5 jaar garantie en mobiliteitservice. Imp: MMSN B.V., Amstelveen, contact@mmsn.nl. Afbeelding kan afwijken van standaard specificaties. Wijzigingen en drukfouten voorbehouden. © 10-19



Deltalinqs verbindt bedrijven in de Rotterdamse haven

Redactie en Fotografie: Annemieke Kuiper

Energietransitie en digitalisering zijn op dit moment grote maatschappelijke thema's. Zo ook in de Mainport Rotterdam. De Mainport is, zeker in Europa, een unieke combinatie door de beschikbaarheid van zowel de havenfunctie als industrie in hetzelfde gebied. Deltalinqs behartigt de belangen van bedrijven in de Rotterdamse haven. We spreken directeur Bas Janssen over de ondernemersvereniging en tevens over het belang en de kwetsbaarheid van Mainport Rotterdam.

Janssen vertelt gepassioneerd dat Deltalinqs is opgericht in 2001 en dat het de voortzetting van veel oudere organisaties is, namelijk stichting Europort Botlek Belangen (de vereniging voor industriële bedrijven) en de Scheepvaart Vereniging Zuid (havenondernemersorganisatie). "Het samengaan van beide organisaties is eigenlijk heel logisch. Ondanks het verschil van olie en water is er zoveel meer dat elkaar verbindt en is er één grote gemeenschappelijke deler namelijk het dienen van de Mainport Rotterdam. Deltalinqs viert volgend jaar tijdens het jaarlijks terugkerende jaardiner op 20 januari 2020 dan ook haar twintigjarig bestaan."

Belangenbehartiging

Deltalinqs behartigt de belangen van ruim 700 aangesloten bedrijven in Mainport Rotterdam op verschillende onderwerpen van de domeinen veiligheid & security, milieu & duurzaamheid, arbeidsmarkt & onderwijs en infrastructuur & bereikbaarheid. Daarnaast richt Deltalinqs zich op een goed ondernemersklimaat en twee grote

'gamechangers' te weten energietransitie en digitalisering. Janssen: "De belangenbehartiging geschiedt middels lobby, het beïnvloeden van beleid, wet- en regelgeving maar ook door het benutten van de collectiviteit. Het gaat daarbij niet om persoonlijke voordelen maar juist om datgene wat voor het industriële- en haven complex goed is om te organiseren. Denk bijvoorbeeld aan een educatief informatiecentrum of gezamenlijke brandweer." Als laatste geeft Janssen aan dat Deltalinqs zich eveneens richt op leren en inspireren. Volgens hem zijn samenwerken, kennisdelen en continue ontwikkelen kritische succesfactoren voor iedere onderneming.

Voor en door leden

Om effectief te zijn stelt Janssen dat het noodzakelijk is om kennis te halen vanuit het netwerk. Dit krijgt volgens hem vorm in het bestuur, stuurgroepen maar ook in verschillende commissies waarin kennis wordt samengebracht om een deelbelang van bijvoorbeeld tankopslagbedrijven te dienen. "Wij faciliteren standpuntbepaling en

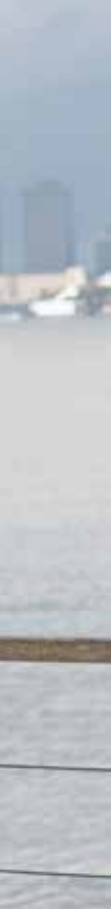


Deltalinqs

Havennummer 2235
PortCity II, 4e etage
Waalhaven Z.z. 19
3089 JH Rotterdam

Postbus 54200
3008 JE Rotterdam

T: 010 - 40 20 399
E: info@deltalinqs.nl
W: www.deltalinqs.nl



zorgen ervoor dat invloed uitgeoefend kan worden,” aldus Janssen. Hij vervolgt: “De Mainport Rotterdam is voor alleen Nederland overgedimensioneerd, maar deze Mainport bedient 500 miljoen mensen in het Europese achterland. Er is dan ook een ontzettend groot belang. Hierdoor zijn wij een regionale organisatie met nationale en internationale impact. Wij zitten dan ook gelijk met nationale brancheorganisaties aan tafel en hebben contact met politiek Den Haag. Deltalinqs verbindt bedrijven in de Rotterdamse haven en onze impact als belangenbehartiger is groot.”



Deltalinqs is een regionale organisatie met nationale en internationale impact”

Infrastructuur

Voor het functioneren van de Mainport Rotterdam zijn goede achterlandverbindingen volgens Janssen cruciaal. “Er is behoefte aan nieuwe infrastructuur, onderhoud en uitbreiding van bestaande infrastructuur en een efficiënter gebruik van infrastructuur. Zo wordt de Maasdelatunnel bij Rozenburg aangelegd en wordt er gewerkt aan de verbetering van de snelweg A15 alsook de havenspoorlijn. Tegelijkertijd staat de grootste onderhoudsopgave ooit gepland en moeten we nadenken over vormen van ander of slimmer vervoer in de haven. Er is niet één oplossing maar het vraagt een combinatie van allerlei oplossingen.” Janssen vervolgt: “Ten behoeve van een



goede bereikbaarheid en ontsluiting verricht Deltalinqs lobby op allerlei manieren. Een goed nationaal voorbeeld is dat we, samen met een breed pallet aan partners, de Logistieke Alliantie gerevitaliseerd hebben en krachtig met één stem opereren in politiek Den Haag. Niets is verwoestender voor de kracht van de lobby om met meerdere stemmen te spreken. Ook lokaal brengen we partijen bij elkaar om een goede bereikbaarheid en ontsluiting te bewerkstelligen.”

Turbulente tijden

Het is ons duidelijk dat het turbulente tijden zijn met grote opgaven en uitdagingen. “Het gaat volgens het Nederlands kabinet goed in Nederland, echter Rotterdam reikt verder dan Nederland. Hierdoor heeft Mainport Rotterdam last van grote internationale handelsconflicten, de Brexit maar ook klimatologische veranderingen. Zo is er de laatste jaren sprake geweest van laag water. Dit is uiterst problematisch voor de binnenvaart omdat goederen dan lastiger naar het achterland getransporteerd kunnen worden. Rotterdam is al jarenlang een succesvolle haven en om dit te continueren vraagt dit een gezamenlijke strategie op allerlei onderwerpen. De uitdagingen bieden ons een kans en forceren ons tot beweging. Deltalinqs heeft bijvoorbeeld niet alleen een rol gespeeld bij de realisatie van een educatief informatiecentrum en gezamenlijke brandweer maar heeft ook een belangrijke bijdrage geleverd aan de realisatie van de Tweede Maasvlakte en de nieuwe belangrijke infrastructuur in dit gebied,” besluit Janssen.



Deltalinqs is een organisatie die bestaat uit 25 medewerkers en behartigt gemeenschappelijke belangen van meer dan 95% van alle logistieke-, haven- en industriële ondernemingen in Mainport Rotterdam. Meer dan 700 bedrijven uit veertien verschillende sectoren hebben zich aangesloten bij de ondernemingsvereniging. Zij streeft ernaar om het concurrentievermogen van Rotterdam en sociale en politieke aanvaardbaarheid voor alle activiteiten in het haven- en industriegebied te versterken. Lobby is een belangrijk hulpmiddel, gericht op het beïnvloeden van zowel lokale, nationale als internationale besluitvorming.

Volgend nummer - december 2019

Financiën

Traditiegetrouw blikken we in het decemberrnummer terug op het afgelopen jaar. Heeft het jaar ons gebracht wat we er vooraf van hadden verwacht of zijn zaken toch anders gelopen? In de loop van het jaar gebeuren er vaak zaken die we zelf niet kunnen beïnvloeden, maar waar je als onderneming of ondernemer toch knap last van kan hebben. Neem alleen maar de dreigende Brexit, de handelsoorlog tussen de VS en China. Maar bijvoorbeeld ook zaken als de stikstofcrisis, die voor veel onrust en protesten bij boeren zorgen en de bouwsector lam legt. Verdere verduurzaming is het sleutelwoord in deze, maar het heeft wel een enorme impact in deze sectoren. Maar het is tevens van betekenis voor de hele keten van (toe)leveranciers tot eindgebruikers.

Financieel specialisten, waaronder een hoogleraar, laten in dit laatste nummer van het jaar hun licht schijnen op de financieel economische ontwikkelingen

Terugblikken en vooruitkijken doen we ook met enkele ondernemers bij en met Baker Tilly. Hun bevindingen en ervaringen zijn eveneens te lezen.

Wilt u uw omzet nog een laatste impuls geven dit jaar, neem dan contact op met Kees van 't Zelfde (M: 06-51429756. E-mail: kees@portofbusiness.nl) of met Jurgen Klapwijk (M: 06-23965575. E-mail: jurgen@hjmedia-groep.nl). Zij doen u graag een interessant voorstel!



Sluitingsdatum:
Woensdag 27 november

Verschijning:
Vrijdag 20 december



Agenda

19
dec

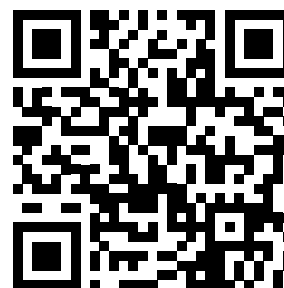
Bladpresentatie editie 8

Thema: Financieel

Locatie: HJ Media Groep, Voorzand 24 in Ridderkerk

Meer informatie?

Ga naar portofbusiness.nl/evenementen of scan de QR code.



100% ELEKTRISCH STIL & EMISSIEVRIJ



NU INCLUSIEF
€ 8.000
INTRODUCTIE
PREMIE.

ZEER RIJK
UITRUSTINGSNIVEAU

5 JAAR VOLLEDIGE
GARANTIE

ACTIERADIUS 170 KM
(NEDC)

24/7 SERVICE
MET TRUCKMENTALITEIT

8 JAAR GARANTIE
OP ACCU

LADEN: <45 MINUTEN
80% ACCUCAPACITEIT

DIRECT RIJDEN MOGELIJK

DIVERSE FISCALE
VOORDELEN

10,7 M3 LAADRUIJME

MAN eTGE – DÉ MAN VOOR DE STAD

Met de volledige elektrische bestelwagen van MAN rijdt u geluidloos en zonder schadelijke uitstoot. De MAN eTGE levert hiermee een belangrijke bijdrage aan een gezond en leefbaar stadsklimaat. En biedt dé oplossing aan de veranderende behoeften aan stedelijke logistiek. Het is dan ook goed om te weten dat de MAN eTGE per direct beschikbaar is. Meer informatie: www.man-etge.nl of maak nu een proefrit.



Daadkrachtig in bedrijfsverzekeringen en employee benefits

Wij geven inzicht in verzekerbare bedrijfsrisico's, adviseren en beheren de op maat samengestelde verzekeringsportefeuille én voeren de regie in geval van schade. Dat doen we al sinds 1953. Daadkrachtig en onafhankelijk.

Maak kennis met onze no-nonsense aanpak op schoutenzekerheid.nl.

