



platform
sectoronderzoek
KENNIS | INZICHT | VERBINDING

HÉT PLATFORM
VOOR CX-PROFESSIONALS

UITNODIGING · WORD LID VAN DE COMMUNITY

Voorsprong begint met de juiste kennis.

Hét onafhankelijke kennis- en netwerkplatform voor leiders, managers en experts in inhouse CX- en klantcontactorganisaties.



BOARDROOM TALK
met Roelof Hemmen



CX JOURNAAL
i.s.m. vakblad Ziptone

Door professionals, voor professionals

Lidmaatschap
kosteloos

sectoronderzoek.nl

Wat is Platform Sectoronderzoek?

Een onafhankelijk kennis- en netwerkplatform voor professionals in klantcontact en CX. Opgericht door ervaren mensen uit de sector, omdat Nederland een eigen, gedegen onderzoeksbron verdient: lokale data en stuurinformatie voor de boardroom, in plaats van leunen op internationale rapporten.

Dat doen we langs vier pijlers:



01

Het Sectoronderzoek

Jaarlijks diepgaand onderzoek naar trends en ontwikkelingen in klantcontact en CX. Vertaald naar stuurinformatie en benchmarks waar je organisatie direct mee aan de slag kan.



02

Luister & Kijk

Boardroom Talk: Roelof Hemmen in gesprek met topbestuurders, de verhalen achter de cijfers. **CX Journaal:** samen met vakblad Ziptone het belangrijkste sectornieuws, kort en scherp.



03

Community

Netwerken op niveau, met gelijkgestemde professionals. In kennissessies, rondetafels en events deel je praktijkervaringen, knelpunten en best practices.



04

Adviesloket

Leg een vraag of casus voor aan het Adviesloket. Kennisdomeinhouders en sectoranalisten denken met je mee, vanuit data én praktijkervaring.

ONZE KENNISDOMEINEN

Business Process Management

Business Process Outsourcing

Human Resources

Finance & Inkoop

Learning & Development

Legal & Compliance

Operationele besturing

Strategie & Management

Technologie & AI

Workforce Management



Waarom lid worden?

Klantcontact verandert sneller dan ooit. AI, verregaande digitalisering en veranderende klantverwachtingen vragen om scherpe keuzes. Wie vooruit wil kijken, heeft betrouwbare data nodig én de juiste mensen om mee te sparren.



Lokaal

Inzichten uit de Nederlandse en Belgische markt, niet vertaald uit buitenlandse rapporten.



Onafhankelijk

Onderzoek door professionals uit de sector, zonder commerciële agenda.



Op niveau

Een netwerk van beslissers en specialisten die dezelfde vraagstukken op tafel hebben.

VOOR WIE, EN WAT HET OPLEVERT

Platform Sectoronderzoek is er **uitsluitend voor inhouse professionals** die zelf verantwoordelijk zijn voor klantcontact en CX. Leveranciers zijn geen lid.

Leiders & directeuren

Strategische stuurinformatie voor de boardroom. Zie waar je organisatie staat ten opzichte van de markt en onderbouw je keuzes met harde, lokale data.

Managers

Benchmarks en best practices voor je operatie, van kanaalmix tot teamsturing. Leer van collega's die tegen dezelfde uitdagingen aanlopen.

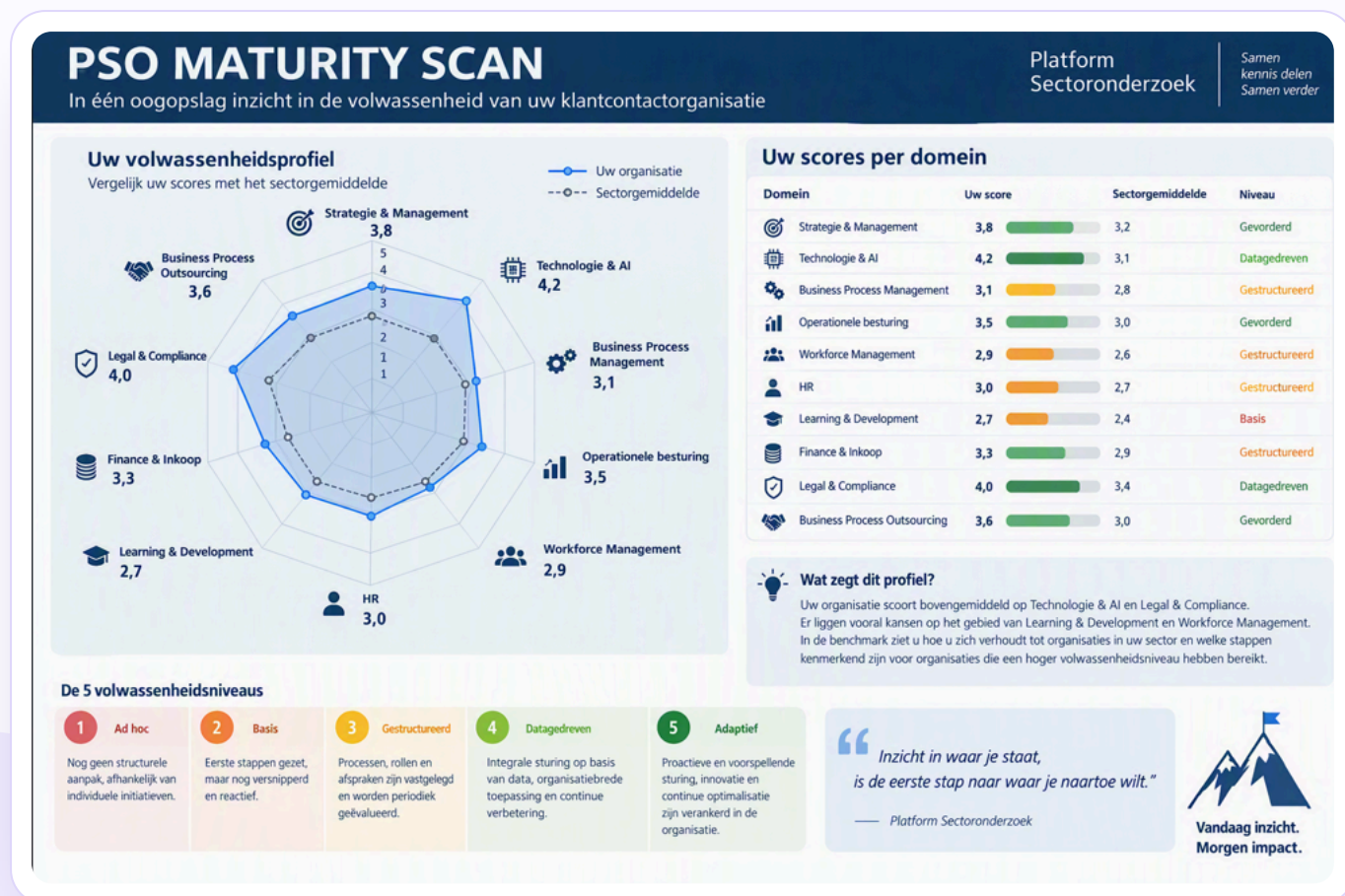
Experts & specialisten

Verdieping in jouw vakgebied, van workforce management en kwaliteit tot technologie en AI. Toets je aanpak aan wat vakgenoten in de markt doen.

**De grootste vraagstukken
“ verdienen de juiste mensen aan
tafel.**

Zie waar je staat. En waar je naartoe kunt.

Als lid ontvang je gratis de PSO Maturity Scan: het volwassenheidsprofiel van jouw klantcontactorganisatie over tien kennisdomeinen, afgezet tegen het sectorgemiddelde.



Voorbeeldrapportage van de PSO Maturity Scan



Over de markt heen

Op basis van het Sectoronderzoek brengen we de volwassenheid van de hele sector in kaart.



Per organisatie

Je krijgt een eigen profiel met scores per domein en een duiding van waar de kansen liggen.



Alleen voor jou

Jouw profiel is uitsluitend inzichtelijk voor je eigen organisatie. Niemand anders ziet jouw scores.

Wat kost het lidmaatschap?



Lidmaatschap is volledig kosteloos.

Geen contributie. Je investeert alleen een klein beetje tijd, en dat verdien je ruimschoots terug.

WAT JE KRIJGT

- ✓ **Exclusief marktonderzoek**, alleen voor leden, gedeeld in een gesloten digitale omgeving.
- ✓ **Gratis PSO Maturity Scan**: zie hoe je organisatie zich verhoudt tot de markt en waar je verbeterpotentieel zit.
- ✓ **Gratis toegang tot events**, kennissessies en rondetafelgesprekken.
- ✓ **Netwerken op niveau**: waardevolle connecties, kennisdeling en samen werken aan oplossingen voor gedeelde uitdagingen.
- ✓ **Het Adviesloket** voor je eigen vragen en casussen.

WAT WE VRAGEN

Eén keer per jaar deelname aan het grote sectoronderzoek.

max. **1 uur**
per jaar

Jouw input maakt het onderzoek sterk en representatief voor de sector, en levert jou de inzichten op die je terugkrijgt.

Jij geeft één uur → je krijgt een jaar aan inzicht en netwerk

De Staat van CX 2027

Who owns the customer?

Het event waarop we de resultaten van het Sectoronderzoek delen. Over de nieuwe werkelijkheid van klantcontact in het tijdperk van AI, met toonaangevende sprekers, praktijkvoorbeelden en scherpe gesprekken.



VGZ
Arnhem



Middagprogramma
Aansluitend borrel



100+ CX- en CS-leiders
Op uitnodiging of als lid

SPREKERS



Nienke Bloem

CX-expert, spreker en auteur.
Keynote: CX in the Age of AI



Roelof Hemmen

Journalist en presentator.
Boardroom Talk LIVE over de onderzoeksresultaten



Topgast

Toonaangevende bestuurder, te gast in de Boardroom Talk. Naam volgt

WAT KUN JE VERWACHTEN? (VOORLOPIG PROGRAMMA)

- Inspirerende keynote van Nienke Bloem
- Interactieve sessie met ruimte voor jouw vragen en dilemma's
- Netwerken met 100+ CX- en CS-leiders uit toonaangevende organisaties
- Mooie voorbeelden uit de praktijk
- Boardroom Talk: Roelof Hemmen en een topgast over de resultaten, met vragen uit het publiek
- De resultaten van het Sectoronderzoek, als eerste gedeeld

Hosted by



Hoe ben je erbij?

Op persoonlijke uitnodiging, óf door je gratis aan te melden als lid van de community via sectoronderzoek.nl/join-us.



Het komende onderzoeksjaar

NOV 2026 –
FEB 2027

Het Sectoronderzoek loopt

Honderden leiders in CX en klantcontact delen hun kijk op trends, keuzes en uitdagingen. Als lid ben jij daar één van.

MAART / APRIL
2027

Publicatie van het onderzoek

De resultaten verschijnen exclusief voor leden, in onze gesloten digitale omgeving.

EIND MAART /
APRIL 2027

Het event bij VGZ in Arnhem

Een inspirerend programma waarin we de uitkomsten bespreken, met keynote sprekers, verdieping en volop ruimte om te netwerken. En nog veel meer.

Samen vooruit

Doe mee en word lid.

Het lidmaatschap is kosteloos en uitsluitend voor inhouse professionals in CX en klantcontact. Meld je direct aan via de QR-code of de website.



SCAN OF GA NAAR

sectoronderzoek.nl/join-us

en word lid van de community

