



HET NATIONALE
BUSINESS SUCCES AWARD
INSTITUUT

Nominatierapport

9292.nl

CROSS MEDIA PARTNERS:

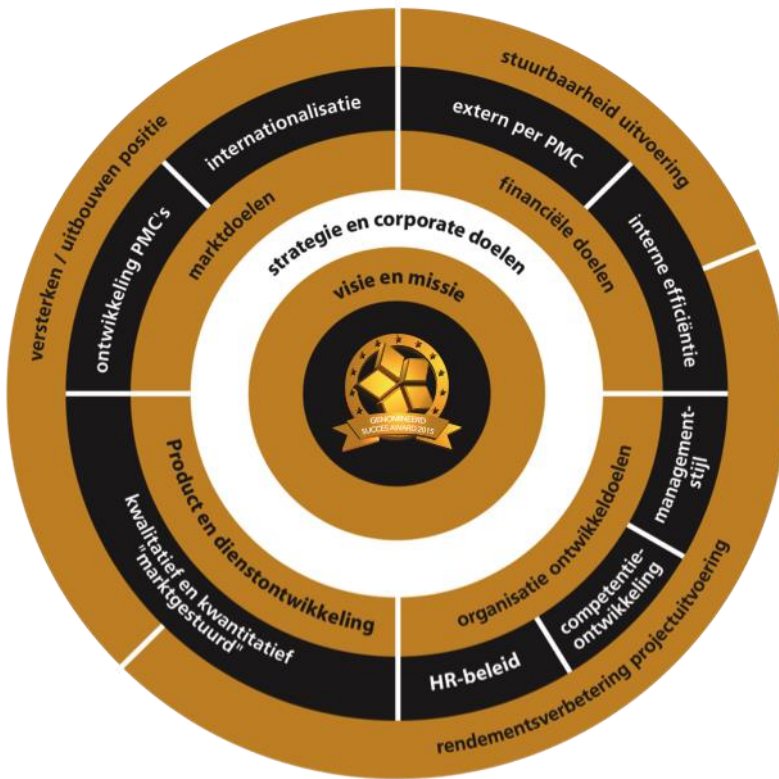


RTL7///



HET NATIONALE BUSINESS SUCCES AWARD

INSTITUUT



Score 9292.nl

Visie	★	★	★	★	
Missie	★	★	★	★	★
Strategie	★	★	★	★	
Doelen: financieel	★	★	★		
Doelen: organisatieontwikkeling	★	★	★	★	
Doelen: marktbenadering	★	★	★	★	
Doelen: producten en dienst-ontwikkeling	★	★	★	★	
Rendementsverbetering	★	★	★		
Versterken en uitbouwen positie	★	★	★	★	
Stuurbaarheid realisatie	★	★	★		

Opvallende succesfactoren

Internationalisatie				
Marktbenadering (focus/pmc)	!	!	!	!
Interne efficiëntieverbetering	!	!	!	
Omzetverhoging	!	!	!	
HR-beleid	!	!	!	
Duidelijke Competentie-ontwikkeling				
Consistente Managementstijl	!	!	!	
Innovatie	!	!	!	!
Productdifferentiaties	!	!	!	



Oordeel Nominatiecommissie

9292.nl (officiële naam: Reisinformatiegroep BV) presenteert zich als een specialist in een bijzondere sector, te weten die van de reizigersinformatie, in de ruimste zin van het woord. Men onderscheidt zich door haar grote kennis en ervaring op het gebied van (tijdige en volledige) informatieverzorging en de grote mate van focus op het gemak voor de klant.

Innovatie is het sleutelwoord bij 9292.nl, want men is continu bezig om haar producten en diensten te verbeteren en optimaal te laten aansluiten op de wensen van haar klanten, die haar inmiddels kennen als een betrouwbare informatieprovider, die probeert met hen mee te denken en hen zo goed mogelijk te ontzorgen met betrekking tot het reizen met het openbaar vervoer.

9292.nl is een hoogwaardige organisatie die inmiddels een opmerkelijke positie heeft opgebouwd. Absoluut een specialist op haar vakgebied. Gedrevenheid, passie, innovatievermogen, durf en visie, plus een 100% focus op de klant maken van 9292.nl een absolute topper in haar wereld.

De Nominatiecommissie is van mening dat 9292.nl op basis van die gronden uitgeroepen kan worden als winnaar/vertegenwoordiger in de Reizigersinformatiebranche en tevens in aanmerking dient te komen voor de Nationale Business Succes Award 2016.

9292.nl is winnaar/vertegenwoordiger 2016 in de Reizigersinformatiebranche

9292.nl is door de commissie tevens genomineerd als kanshebber voor:

Hoofdprijs: Nationale Business Succes Award 2016

- Meest innovatieve onderneming
- Beste vrouwelijke ondernemer/CEO
- Groenste bedrijf van Nederland
- Beste in Online Business

Sectoren-awards:

- Beste in ICT
- Beste in High Tech
- Beste in Hospitality/zorg
- Beste in Medical
- Beste in Kunst & Cultuur
- Beste in Onderwijs
- Beste in Maritiem / Deltatechniek
- Beste in Agri & Food
- Beste in Logistiek
- Beste in Bouw
- Beste in Chemie
- Beste in Finance
- Beste in Retail / Consumergoods
- Beste Kleinbedrijf
- Beste in Zakelijke dienstverlening

Nominatiecommissie Nationale Business Succes Award

Betreft
9292.nl

Oordeel commissie
Positief
23-3-2016

R.J. Zwaan
Hoofd Dagelijkse
Nominatiecommissie



Toelichting op de beslissing van de commissie

Profiel 9292.nl – beschrijving activiteiten

9292.nl heeft zich in de loop der tijd ontwikkeld tot een toonaangevende partij op het gebied van reizigersinformatie, met een zeer sterke positionering. Het bedrijf heeft grote kennis en ervaring op haar vakgebied en heeft daarin inmiddels een uitstekende reputatie opgebouwd. Het wordt algemeen als een van de vooraanstaande bedrijven op dit gebied gezien en weet haar grote knowhow en haar innovatieve aanpak uitstekend met elkaar te combineren, waardoor zij een zeer grote mate van tevredenheid bij haar klanten weet te bereiken.

Opmerkelijk Onderscheidend Vermogen

Op 2 september 1992 (9292 werd de naam) opgericht als informatieleverancier over het openbaar vervoer door de toenmalige vervoerder(s) en het Ministerie van Verkeer & Waterstaat. In 2001 kwam de marktwerking over een deel van het ov en werd het de plicht van de sector te zorgen voor adequate reizigersinformatie. De aandeelhouders werden (en zijn) de NS, Connection en de stedelijke vervoerders. De latere nieuwe toetreders tot de ov-markt zijn contributieleden geworden. Het punt is bereikt dat ook deze partijen over enige tijd opgenomen worden als aandeelhouders. Hiervan wordt een verdere kwaliteitsverbetering op het gebied van informatievoorziening aan de diverse klantengroepen verwacht. Alle partijen hebben als aandeelhouder in 9292.nl hetzelfde doel: de steeds betere info-voorziening richting de reiziger. Het totaal ontzorgen van de reiziger door het bieden van gemak door tijdig en compleet alle mogelijke relevante informatie makkelijk beschikbaar/toegankelijk te maken.

Vanuit de beginperiode heeft de organisatie zich ontwikkeld tot een heuse marktpartij die niet meer weg te denken is in de wereld van het openbaar vervoer en zelfs het voortouw aan het nemen is om binnen Europa de buitenlandse vervoerders in deze ontwikkeling mee te nemen. In Nederland betekent dit vooral ook alle partijen goed bij de les te houden en zorgen voor evenwicht tussen alle verschillende belangen/partijen. Duidelijk zichtbaar maken wat de dienstverlening inhoudt en wat hierin standaard is en wat de opties zijn waarvoor betaald moet worden. Hier ligt nog een krachtenveld dat gevormd wordt door de 15 opdrachtgevende overheden (provincies/regio's). Ook aan hun wensen en belangen moet worden voldaan c.q. aandacht worden besteed. 9292.nl opereert in een hoogspanningsveld, complex en midden in een ov-sector waar ruim € 4,5 miljard op jaarbasis omgaat.

Ontwikkelingen en vernieuwingen zijn continu aan de orde. Op dit moment speelt de voorgenomen samenwerking tussen Translink en 9292.nl. Als dat van de grond is gekomen, is er sprake van een koppeling tussen informatie en het kopen van een "kaartje".

9292.nl is een moderne dienstverlener die een relevante rol vervult binnen haar wereld. Modern geleid en een helder beeld over het heden en de toekomst. Een duidelijke visie en missie die vertaald is in een transparant beleidsplan voor de korte en langere termijn. Wetend wat haar (toekomstige) rol moet en zal zijn. Alle relevante nieuwe ontwikkelingen in het oog houdend wordt innovatie gebruikt om de dienstverlening stap voor stap ook technisch op het hoogste niveau te houden. Open staan voor wat ooit wellicht kan komen en stap voor stap telkens alle mogelijkheden benutten. Hierdoor zal de organisatie altijd voorop blijven lopen en de toon aangeven in de wereld van het ontzorgen van de reiziger in het ov.

De transitie van monopolist naar een openmarktpartij heeft de organisatie zeer bewust gemaakt van haar "omgeving" en de rol die zij hierin vervult. Op alle vlakken is de organisatie ontwikkeld van redelijk gesloten naar een open partner voor al haar stakeholders en gericht op een steeds betere en proactieve dienstverlening naar alle marktpartijen, zowel haar aandeelhouders als de "contributiepartners".

Samen kennis ontwikkelen en kennis delen staat hoog in het vaandel. De klant-/gebruikerswens doorgronden en hierop inspelen om tot een verhoging van het gemak van de klant te komen is de belangrijkste doelstelling waar continu aan gewerkt wordt.



Intern is de organisatie steeds efficiënter en effectiever geworden. Een proces dat continu doorgaat. Alle mogelijke data vertalen naar bruikbare informatie voor de klant/gebruiker en deze op de meest optimale wijze ter beschikking stellen aan alle belanghebbenden. Uiteraard in een verdienenmodel. De organisatie is niet primair winstgericht maar moet wel een resultaat behalen voor de aandeelhouders. Investeringskosten nu eenmaal geld. Continuïteit wordt gewaarborgd door een positief rendement.

De modernste managementtechnieken en inzichten worden gehanteerd. Zoals de SCRUM-methode, die duidelijk effect heeft op de effectiviteit van de organisatie en haar medewerkers. Externe expertise wordt ingehuurd wanneer dit noodzakelijk geacht wordt. De organisatie hoeft en wil niet alles in eigen huis hebben.

De ervaringen van de stakeholders zowel intern als extern wordt regelmatig gemonitord. De uitkomsten worden weer gebruikt voor verdere ontwikkeling en verbetering van de geleverde diensten. Ook hiervoor worden moderne communicatiemiddelen ingezet.

Al met al kan geconcludeerd worden dat 9292.nl op dit moment een zeer moderne organisatie is die midden in de maatschappij staat en daarin een belangrijke en nuttige functie op zeer adequate wijze vervult. En men is absoluut bijzonder en zeker succesvol genoeg om in aanmerking te komen voor een nominatie voor een award. In ieder geval de terechte branchewinnaar!

Positie in de markt

9292.nl (officiële naam: Reisinformatiegroep BV) is opgericht op 1 november 1991. Het is gevestigd in Utrecht.

Het bedrijf valt op bij de Nominatiecommissie door de uitstekende reputatie die het in de branche heeft. In een markt die continu in beweging is, weet 9292.nl door zijn vooruitstrevende instelling uitstekend te anticiperen op de laatste nieuwe trends en ontwikkelingen en is het zijn concurrenten vaak een slag voor.

De Nominatiecommissie ziet in de 9292.nl een stabiele, vooruitstrevende onderneming die naar verwachting in de toekomst nog veel successen kan behalen binnen de markt.