



#VACATURE



minder.nl

GENERAL MANAGEMENT

OPERATIONS

SCALE-UP

Quality & Compliance Manager

Een zakelijk energiecontract afsluiten met minder moeite tegen minder kosten. Precies dát is de missie van Minder.nl. De zaken gaan voor de wind en het online B2B-bedrijf zit midden in de scale-up-fase. Zeker in de dynamische energiebranche is het belangrijk om het kwaliteits- en compliance-management altijd op orde te hebben. Een belangrijke taak die is weggelegd voor een pragmatisch ingestelde Quality & Compliance Manager.



Over Minder.nl

Na bijna tien jaar bij energiegiganten NUON en Vattenfall te werken, is Rob Leek toe aan een uitdaging. In 2013 denkt en werkt hij aan zijn keukentafel een nieuw businessconcept uit: een onafhankelijke, online vergelijker voor de bemiddeling van grootzakelijke energie. Naast de vele aanwezige consumenten vergelijken blijkt die voor de ZZP/MKB en grootzakelijke energiemarkt een nog onontdekte parel. Maar wel een met een enorm potentieel.

Samen met IT-partner Isatis Energy Comparison verwerkt Leek het concept in een online platform. Na de complexe bouw van bijna een jaar is de website Minder.nl geboren. Eind 2015 stapt oud-Nuon-collega Arno Feenstra in om samen met Leek meer richting te geven aan de groei van het bedrijf. Mede dankzij hun achtergronden in Marketing en Sales & Finance blijkt de samenwerking een gouden zet.

Of het nu gaat om een bank, retailer of bouwbedrijf, iedere ondernemer is anders en heeft andere eisen en wensen. Minder.nl brengt de verschillende situaties zo volledig mogelijk in kaart. Zit er een complexe

aanvraag bij? Dan volgen de accountmanagers deze persoonlijk op. Op deze manier streeft Minder.nl naar een eerlijke, eenvoudige en overzichtelijke zakelijke energiemarkt.

Het businessmodel van Minder.nl tweeledig. Enerzijds sluiten klanten via de website direct een contract af. Anderzijds is er het resellersportaal Contractportaal.com waar salespartners vanuit eigen naam energiecontracten kunnen verkopen. Bovendien heeft het bedrijf zijn portfolio tegenwoordig uitgebreid met diensten op het gebied van energiebesparing, verduurzaming én zakelijk internet.



OVER DE VACATURE

Quality & Compliance Manager

Bij Minder.nl ligt een uitdagende en brede taak voor de gedreven Quality & Compliance Manager. Zo is deze persoon verantwoordelijk voor uitstekend kwaliteits- en compliance-management. De activiteiten van de quality en compliance manager zullen met name gericht zijn op het resellerlabel Contractportaal.com en de salespartners die hierop zijn aangesloten. De energie-business is een zeer dynamische markt die zich razendsnel ontwikkelt. Deze rol vraagt daarom om een doortastend karakter dat breder denkt dan zijn/haar eigen functie.

Deze aanpakker is vliegensvlug, heeft snel antwoorden klaar en grijpt waar nodig direct in. Dit is geen type voor ellenlange meetings of langdradige plannen schrijven. De Quality & Compliance Manager is juist strategisch en pragmatisch tegelijk. De Quality & Compliance Manager gaat een cruciale rol spelen om met Contractportaal.com voorop te lopen als het gaat om goede kwaliteit en compliance. Onlangs is Minder.nl samen met andere initiatiefnemers het keurmerk CIRE gestart. Dit keurmerk stelt vast waar energieverkopers aan moeten voldoen om de kwaliteit van verkoop in de energiemarkt te verbeteren. Binnen een of meerdere CIRE-commissies zal de quality en compliance manager bijdragen aan de verdere vormgeving van het CIRE beleid.

Wat betekenen de laatste ontwikkelingen binnen de telemarketingwet voor Contractportaal.com en haar salespartners? En hoe kunnen zij dit doorvoeren? Deze persoon is goed op de hoogte van de nieuwste wet- en regelgevingen rondom telefonische en deur-tot-deur-verkoop. Zo voldoen Contractportaal.com en haar salespartners altijd aan de bestaande wetten en regels. Daarbij monitort hij/zij continue de kwaliteit van de salespartners, signaleert hij/zij proactief kwaliteitsverbeteringen en voert deze samen met eventuele vernieuwingen in de bedrijfsprocessen door. Hierbij schrijft deze persoon ook zelf voorstellen voor changes uit voor de systemen.

Nauwkeurig werken en veel aandacht hebben voor details zijn voor deze rol noodzakelijke competenties. Uitstekend stakeholdermanagement zorgt ervoor dat iedereen tijdig op de hoogte is van eventuele veranderingen. De Quality & Compliance Manager werkt vanuit het hoofdkantoor aan de Amsterdamse grachten.



Kandidaatprofiel

- Minimaal hbo-werk- en -denkniveau, bij voorkeur richting bedrijfskunde
- Werkervaring als kwaliteitsmanager en/of procesverbeteraar
- Ervaring in een call-center-organisatie, deur-tot-deur-verkoop en/of telemarketing-omgeving is een pre
- Op de hoogte van de laatste stand van zaken m.b.t. colportage- en telemarketingwetgeving
- Sterk analytisch, accuraat en planmatig werken
- Gericht op samenwerken
- Pragmatisch ingesteld en zeer output-gericht
- Werkt graag bij een scale-up in een dynamische markt



“Dit is een hele mooie rol, want het kwaliteitsmanagementstuk is momenteel hét ding in de energiemarkt. Wij zijn nu bijvoorbeeld volop met het CIRE-keurmerk bezig en de winnaars van morgen in deze markt zijn degenen die het kwaliteitsmanagementstuk het beste op orde hebben. Wij zoeken iemand die hier zich graag in vastbijt en zorgt dat we hierin voorloper zijn en blijven.”

ROB LEEK, founder Minder.nl



Interesse?



Vivian den Dekker
viviandendekker@topofminds.com

INTERVIEW MET:

Arno Feenstra & Rob Leek

FOUNDERS VAN MINDER.NL

Op het online platform Minder.nl kunnen ondernemers zonder gedoe zakelijke energiecontracten vergelijken en afsluiten, met een garantie op de beste deal. Een unieke propositie in de zakelijke energiebranche.

Top of Minds sprak met de Founders van de succesvolle scale-up Arno Feenstra en Rob Leek:

“De energiemarkt is enorm in beweging en wij dragen daar aan bij door de zakelijke markt eerlijker, eenvoudiger en beter te maken.”





Een energie-decennium

Leek startte ruim tien jaar geleden zijn carrière bij NUON: “Ik kwam direct na mijn Master Economie bij NUON terecht. De energiemarkt kwam net vrij en NUON moest van een semioverheidsinstelling een commercieel bedrijf worden. Dat vond ik een mooie uitdaging.” En hij werd positief verrast door de markt en het bedrijf: “De energiemarkt is altijd in beweging en ik kreeg bij NUON de vrijheid om nieuwe dingen te ontdekken en ontwikkelen. En dat is precies waar ik energie van krijg: complexe vraagstukken conceptueel uitdenken. Een product op de markt brengen en dan door trial en error ontdekken wat wel en niet werkt.”

En dat is precies wat hem aansprak in het ondernemerschap. Na tien jaar NUON maakte hij nog een korte overstap naar Vattenfall. Maar toen daar een consolidatieslag werd ingezet besloot hij voor zichzelf te starten. “Ik wilde juist aan iets bouwen. En

ik merkte dat er in mijn rol steeds meer nadruk op interne politiek kwam te liggen, dat beviel mij niet zo. Ik vind het zonde om in meetings meer bezig te zijn met wat anderen denken dan met wat het beste is voor de business.”

Eerlijker, eenvoudiger en beter

Aan zijn keukentafel dacht hij de business case van Minder.nl uit. “Het idee is eigenlijk al tijdens mijn tijd bij NUON ontstaan. Er bestonden al vergelijkers voor bemiddeling van energiecontracten voor consumenten en midden- en kleinbedrijven, maar nog niet voor de grootzakelijke markt. En tussenpartijen bieden vaak niet de best deal voor de klant, maar de deal waar zij de hoogste commissie voor krijgen. Dat wilde ik anders doen. Ik wilde het met Minder.nl de zakelijke energiemarkt eerlijker, eenvoudiger en beter maken.”

Voor de bouw van het platform

ging Leek op zoek naar een IT-partner: “Met een online platform is de organisatie schaalbaar. Er zijn ontelbaar veel ondernemers in Nederland die we online beter kunnen benaderen dan face-to-face of telefonisch.” En zo kwam Isatis Energy Comparison op zijn pad: een software developer en strategisch business partner in een. “Isatis had al een aantal vergelijkingsplatformen in haar portfolio, maar nog niet gericht op de grootzakelijke markt. Dus een samenwerking was voor ons beiden interessant en we hadden direct een klik. Samen hebben we een platform gebouwd waar de complexe realiteit van iedere ondernemer zo goed mogelijk in kaart gebracht kan worden.”

De bouw van het platform bleek complexer dan verwacht en duurde in plaats van drie maanden bijna een jaar. En het is pittig om je als nieuwe partij in de energiemarkt te vestigen. Leek: “Het was een spannende tijd, maar ik had een rotsvast vertrouwen in

de business case. Ik merkte wel dat ik gewend was geraakt aan het gemak van de grote naam NUON. Soms werd ik wekenlang niet teruggebeld door partijen – dat was wel even wennen. Maar het heeft me ook op een positieve wijze veranderd. Ik kan nu bijvoorbeeld veel sneller beslissingen maken en beter hoofd- en bijzaken scheiden.”

In het najaar van 2015, vlak na de lancering van het platform stapte oud-NUON collega Arno Feenstra in. Leek: “Ik kende Arno van mijn tijd bij NUON. Ik wist dat hij ook graag wilde ondernemen en we vullen elkaar goed aan. Ik heb een achtergrond in Marketing, Arno in Sales en Finance. Daarnaast is Arno beter in het uitzetten van de grote lijnen en heb ik meer oog voor details. We zitten eigenlijk altijd op een lijn maar bespreken het ook met een open vizier als dat niet zo is.”

De succesvolle tandem van marketing en sales is ook terug te zien in het business model van Minder.nl. Feenstra: “Zeker in de grootzakelijke markt is de situatie van iedere ondernemer uniek. Neem





bijvoorbeeld de landbouw, daar gebruiken ondernemers veel stroom om bijvoorbeeld kassen te verlichten en verwarmen. Als zo'n ondernemer een offerte opvraagt via de site dan wordt hij daarna nog gebeld door een van onze accountmanagers om aanvullende informatie uit te vragen. Zo leveren we toch maatwerk. Het doel is om dat verder uit te bouwen, wat betekent dat er nu een focus ligt op het verbeteren van de online sales funnel. Dat werd tot nu toe gedaan door Isatis, maar we gaan nu zelf een Online Marketing Manager aantrekken. Op die manier kunnen we echt inzetten op optimalisatie van de customer experience, sales funnel en online conversie aan de hand van data die we verzamelen."

Succes en de toekomst

Inmiddels is het team gegroeid naar een kleine twintig FTE en de omzet is vorig jaar verdubbeld. En niet geheel onbelangrijk: klanten beoordelen Minder.nl gemiddeld met een 8,9. Leek: "Het klinkt cliché, maar ik denk omdat bij ons de klant echt koning is. Accountmanagers worden getraind op dienstverlening in plaats van

sales. Zij pushen niet, maar zoeken naar een win-win en helpen ondernemers geld te besparen. Daarnaast hebben zij geen incentive om een bepaalde aanbieder naar voren te schuiven – wij krijgen namelijk van alle energieleveranciers dezelfde fee. Daardoor is ons advies echt onafhankelijk. Als klanten dat eenmaal doorhebben zijn ze eigenlijk altijd enthousiast."

Toch is Leek ook bescheiden over het succes: "Dat zit denk ik in de aard van iedere ondernemer: ik zie continu kansen om nog beter te worden. Dat maakt me enerzijds wellicht (te) bescheiden, maar het houdt ons ook scherp en ambitieus." Want kansen voor verdere groei zijn er volop. Zo heeft het bedrijf onlangs partnerships gesloten met bestaande tussenpartijen, die nu gebruik maken van een white-label versie van Minder.nl. Leek: "Op deze manier hebben we eigenlijk van concurrenten partners gemaakt. Daarmee is niet alleen ons stuk van de taart groter geworden, maar het sluit ook volledig aan bij de idealistische gedachtegang achter Minder.nl: een eerlijkere

energiemarkt. En daarnaast experimenteren we nu ook met het bereiken van ondernemers via offline kanalen."

Ondertussen breidt Minder.nl de dienstverlening uit. Feenstra: "In de toekomst willen we ondernemers op zoveel mogelijk vlakken meerwaarde bieden. Minder.nl staat voor met minder moeite, minder kosten en minder irritatie. Het is een logische stap om binnen ons concept ondernemers ook met andere diensten te helpen. Zo zijn we sinds kort gestart met een zeer goede zakelijke internet en telefonie oplossing". Maar ook de transitie naar de duurzame energie biedt kansen. "Als we echt op lange termijn kijken is een energiecontract op een gegeven moment achterhaald. Het doel is dat ondernemers in de toekomst zelfstandig energie kunnen opwekken en opslaan en actief aan de slag gaan met het verminderen van hun verbruik. Daarom zijn we nu ook bezig met de eerste pilots om zonnepanelen en ledverlichting aan te bieden zodat we ondernemers ook in die transitie kunnen ondersteunen." ■