



Erik Kroon van SOS Events

Internet is een machtig medium. Een ondernemer die dat al heel vroeg in de gaten had, is Erik Kroon, de drijvende kracht achter SOS Events in Uddel. Dankzij een enorme inzet wist hij zijn bedrijf sinds 1996 uit te bouwen tot organisator van meer dan duizend evenementen per jaar. De herinnering van de deelnemers wordt levend gehouden door stevast foto's en videofilms op internet te plaatsen. "We laten mensen echt iets beleven en houden de herinnering levend", verklaart Kroon zijn formule.



Specialist op alle gebieden



Maarten Bokslag

Erik Kroon (36) werkte enkele jaren als djockey en presentator. Hij reisde het hele land door, draaide verschillende malen op Lowlands. Zo kreeg hij belangstelling voor het organiseren van activiteiten. "Ik vind het mooi om mensen enthousiast te maken, om ze iets te laten beleven", vertelt hij tijdens het interview in het kantoor van SOS Events, in de bossen van Uddel. "Ik werkte in het begin voor hotels in de omgeving, die een groep hadden. Een vriend van me adviseerde in 1998 om domeinnamen te kopen. Dat was het begin van Bedrijfsfeest.nl en van al die andere websites, op het moment hebben we er 52. Een paar jaar later nam dat een enorme vlucht. Via internet kwam de handel vanzelf op

ons af, ongekend. In 2000 nam ik mijn eerste medewerker in dienst, vier jaar later waren het er vijftien. Toen hebben we even pas op de plaats gemaakt, om een deugdelijke organisatie op te zetten, met afdelingen ICT, verkoop en administratie. Daarna is het pas echt gaan *boomen*. Het hoogtepunt was in 2007, toen we 1.200 evenementen organiseerden. Door de crisis moest daarna de rem erop."

Sterk team

Hoe valt het succes van SOS Events te verklaren? De medewerkers zijn het belangrijkste, vindt Kroon. "De vaste medewerkers heb ik allemaal aangenomen na een kennismaking als stagiair of partimer. Die mensen werken

hier niet in de eerste plaats voor de verdienen, maar gewoon omdat ze het ontzettend leuk vinden om met groepen dingen te ondernemen. Het team is ontzettend sterk. We doen het samen, ook bij topdrukte buffelen je collega's net zo hard als jij. Ons seizoen loopt van 1 april tot 1 november. In die periode moet het allemaal gebeuren. Dan moet je er staan voor je klanten en voor de collega's, zonder zeuren."

Een andere belangrijke succesfactor is de verregaande automatisering. Het begon met een groot aantal domeinnamen en een groot aantal websites. Die websites, zoals www.hetmysterievan.nl zijn echt allemaal ver-

Met een database wordt iedere order gepland en gevolgd

schillend. Maar wat heb je daaraan? "Die websites maken ons tot specialist. Natuurlijk zijn we van alle markten thuis en hebben we een ontzettend breed aanbod. Maar dat zet iedereen op zijn website. Maar waar gaat je klant naar zoeken als hij met een helikopter wil vliegen, een limousine nodig heeft of met zijn medewerkers een dropping wil ondernemen? Dan zoekt hij een specialist op dat gebied. En dat zijn wij." De automatisering is bij SOS Events heel ver doorgevoerd. Sinds 2006 wordt gewerkt met een database, die iedere order nauwgezet volgt. Offerte-aanvragen worden automatisch afgewikkeld, na een boeking krijgt de klant automatisch alle gewenste informatie. Het

systeem regelt dat de juiste werknemers en oproepkrachten worden ingeschakeld, dat het materiaal wordt geboekt en ter plaatse aanwezig is. Kortom: dat alles op rolletjes verloopt. Na afloop worden de foto's en films online gezet, de klant krijgt de gewenste nazorg en er komt automatisch een evaluatie.

Vinger aan de pols

Erik Kroon: "Sindsdien is de cirkel rond. Want wij weten precies of de klant tevreden was over een evenement. En als er iets mis ging, kunnen we in het draaiboek zien wat precies het probleem was. Zo houden we heel strak de vinger aan de pols en is de kans op fouten minimaal. En het scheelt ook gauw zo'n vier à

vijf fte. per jaar." Veel van de activiteiten van SOS Events vinden plaats op de Veluwe, in natuurgebieden die vallen onder Natura 2000. Aanvankelijk leverde dat grote problemen op, want er zou een vergunningsplicht komen. "Ivo Gelsing van RECRON heeft toen erg veel voor ons gedaan. Ik heb een grote mond, maar dankzij RECRON kon ik in gesprek komen met grondbezitters en andere grote spelers. RECRON heeft de deuren voor me geopend." Uiteindelijk werd besloten dat voor bestaande activiteiten geen vergunningsplicht, maar een meldingsplicht ging gelden. Ook daarbij komt de database weer prima van pas. "Ik kom voor onze activiteiten op zo'n 3.600 meldin-



Een groepsactiviteit met een vliegtuig? SOS Events kan er voor zorgen.

Kinderactiviteiten

SOS Events biedt in de zomermaanden – traditioneel een rustige tijd voor de bedrijfsmarkt – activiteiten aan voor recreatiebedrijven die te klein zijn voor een vast recreatieteam. Erik Kroon: "Wij hebben een concept ontwikkeld waarbij de campinghouder zelf bepaalt hoe vaak en hoeveel kinderactiviteiten hij wenst. Dit concept geldt alleen voor recreatiebedrijven op de Veluwe. We komen en gaan, zodat er geen verblijfskosten zijn voor de ondernemer."

gen per jaar. Dat is onbegonnen werk. Daarom hebben we het zo geregeld dat ook grondeigenaren kunnen inloggen op ons systeem. We zijn precies overeengekomen wat op welke coördinaten is toegestaan. Ze kunnen in het systeem zien wanneer, waar en met

Van elke groep komen foto's en films op internet

gebruik van gaan maken. Dat kan veel verder gaan dan nu. Want mijn mensen zijn heel vaak in dat bos, die zien alles. Dan zeg ik: maak daar gebruik van! Dat biedt toch geweldige kansen? Via de database kunnen ze alle onregelmatigheden zo lezen. Maar zover is het nog niet hoor. Die natuurbeheerders zijn heel erg op zichzelf gericht."

Social media

De medewerkers van SOS Events begeleiden groepen en maken ondertussen een hoop foto's. Elke groep krijgt bovendien een filmcamera mee, met tien minuten digitale film. Direct na het evenement wordt dat allemaal op internet gezet. "We hebben al zo'n tweeduizend filmpjes op youtube staan en op onze server staan ruim 18 duizend foto's. We hebben daar een community aan gekoppeld,

welke deelnemers een activiteit plaatsvindt. Dat kan al tweeënhalve jaar, en nu zie je dat ze er langzamerhand

MijnSOS. Dan kunnen mensen napraten en elkaar vertellen hoe leuk het was." Af en toe komen er kritische reacties binnen. Ook die worden direct geplaatst. "Daar zijn we heel blij mee. We leren ervan en de site wordt wat realistischer. Als er alleen maar positieve reacties zijn komt het niet zo geloofwaardig over."

Een relatief nieuwe uitdaging bieden social media als Facebook en Twitter. "Daar kan ik geen invloed op uitoefenen", zegt Kroon. "In het begin zaten we daar een beetje mee. Als iemand iets negatiefs wil twitteren, kun je daar niets tegen doen. De enige oplossing is: alles bijhouden en razendsnel reageren. Daarom heb ik hier mensen zitten die alles lezen waarin wij worden genoemd, en die meteen reageren als er iets negatiefs voorbij komt. Dus als ze lezen: *Ik sta hier en die tandem van SOS Events stopt ermee*, dan Twitteren we meteen terug: *Waar sta je? Dan komen we direct een nieuwe brengen!*

Die snelheid van werken en ondernemen kenmerkt Erik Kroon. Hij houdt het liefste alles in eigen huis, want dan heb je optimaal invloed op het product. Daarom worden ook alle ICT-activiteiten in eigen huis ondernomen, zelfs als dat betekent dat hij anderhalve formatieplaats moet reserveren voor het uploaden van foto's en films. Kroon: "Als ik een idee heb, wil ik dat ook zo snel mogelijk uitvoeren. Dus als ik een

nieuw arrangement verzint, moet dat de volgende dag op de website staan. Dan kunnen we het gaan verkopen en verder uitwerken. Zo houden we het tempo erin."

De Veluwespecialist

SOS Events heeft zich altijd gericht op de bedrijfsmarkt, waarin 50 tot 200 euro per persoon gerekend kan worden. De particuliere markt levert minder per persoon op, terwijl er meer klachten en problemen zijn, is de ervaring van Erik Kroon. Toch heeft hij, toen de economische crisis de afgelopen jaren zwaar aantikte, besloten om zijn doelgroep te verbreden. Speciaal daarvoor is de Veluwespecialist opgezet, die inmiddels een eerste filiaal heeft geopend in Garderen. De Veluwespecialist biedt GPS-tochten aan langs de hoogten van de Veluwe. De punten die je als toerist moet

"Bij Twitter kun je alleen maar heel snel reageren"

zien, stelt Kroon. Recreanten kunnen kiezen voor een hippe e-scooter, of voor een klassieke Mini Cooper. Het blijkt een gat in de markt: komend jaar opent Kroon nog vier vestigingen op de Veluwe. "Verbazend hè, dat dat er nog niet was? Zo probeer ik telkens weer iets nieuws te bieden." ■

Groen Balans compenseert de CO₂-uitstoot

Met onder meer bedrijfswagens, Mini Coopers, quads en Solextochten is SOS Events niet echt CO₂-neutraal aan het ondernemen. Erik Kroon ziet dat als een probleem, want hij organiseert de meeste van zijn

activiteiten midden in de natuur. "Je hebt als ondernemer ook geen keus. Natuurlijk kun je achter de feiten aan hobbelen en wachten tot de overheid zaken verplicht stelt, maar ik loop liever voorop.

Daarom hebben we laten onderzoeken hoe groot onze totale uitstoot per jaar is. Om dat te compenseren kopen we jaarlijks certificaten bij Groen Balans. Daarnaast ben ik sinds een paar jaar importeur van

e-stepsjes. We hebben er zelf 250 in gebruik voor activiteiten op de Veluwe. Heel milieuvriendelijk en de deelnemers vinden het geweldig leuk."