

Verslag: ledenvergadering

Datum: 5 april 2018

1. Opening.

Flip Teunissen, heet, ondanks de afmelding van ruim 20 leden, de ongeveer 60 aanwezige leden van harte welkom. Voordat hij het woord geeft aan Miranda Berkhof spreekt hij zijn waardering uit voor de bijzondere prettige samenwerking die de vereniging ervaart met RFS. Ook de (hernieuwde) samenwerking met de nieuw gekozen pensioencommissie van de COR verdient alle lof.

2. Wehkamp en haar toekomst.

Miranda Berkhof heeft ons vorig jaar deelgenoot gemaakt van de reis die Wehkamp de komende jaren voor de boeg heeft. Uit haar betoog van vorig jaar, nog even ter herinnering:

“Leidraad is: Transformatie naar een echt digitale organisatie. En die transformatie zal over een aantal jaren uitgesmeerd worden waarbij ook een sterk gewijzigd technisch platform gebouwd zal moeten worden. Om deze transformatie gestalte te geven, zijn een aantal stappen te onderkennen:

- Formeren van zogenaamde transformatie teams.
- Verantwoordelijkheden benoemen binnen onze klant gedreven strategie.
- Doorvoeren van wijzigingen in de huidige organisatiestructuur en
- Verduidelijken hoe we willen (samen) werken d.m.v. principes”.

Miranda beseft dat haar verhaal niet ondersteunt kan worden door “harde” cijfers, ondanks het feit dat zij haar betoog hier en daar wel heeft kunnen ondersteunen met cijfers. Deze cijfers zullen volgend jaar in ieder geval een stijging moeten laten zien (daar waar van toepassing), een uitdaging die zij graag volgend jaar opnieuw met ons wil delen”.

Dit jaar neemt ze ons opnieuw mee met een aantal sheets waarin met name de ontwikkelingen worden getoond die het afgelopen jaar de revue zijn gepasseerd. En dat wordt gespecificeerd door een 3 tal doelen:

- 75% net promotor score
- 75% betrokkenheid en
- Topline groei en verdubbeling van de winst richting 2021

en de uitbreiding van ons logistiek centrum.

75 Net promotor score.

Een Net Promotor Score, of NPS, is een methode om de loyaliteit van een klant te meten. Door het stellen van een simpele vraag, kan er een getal worden berekend. Dit getal is de Net Promotor Score. De vraag die uitgezet wordt bij klanten is de volgende: “Hoe waarschijnlijk is het dat u Wehkamp zou aanbevelen aan een vriend of collega?”

Wehkamp wil een score van 75 behalen. Op dit moment is dat 38, nog lang niet voldoende maar in de wetenschap dat we van 22 komen, is wel degelijk sprake van een vooruitgang (+31%). Er zijn al heel veel verbeteringen op vele terreinen (Touch points) behaald zoals bij betalen, bezorgen en retourneren. Een geweldige uitdaging er verder vol voor te gaan.

#75% van ons voelt zich betrokken en ondersteund.

Gemeten wordt in hoeverre het Wehkamp personeel zich betrokken en ondersteund voelt bij haar werkzaamheden. De cijfers:

- 91% is het daarmee eens
- 6% staat er neutraal tegenover en
- 3% is het daarmee niet eens.

Mooie cijfers, een uitdagende taak deze cijfers minimaal te continueren.

#Het financiële resultaat.

In relevante categorieën groeien we minstens zo snel als de markt en onze winst verdubbelt richting 2021.

T.o.v. vorig jaar is de bruto vraag met 17% gegroeid. De winst is helaas daarbij achtergebleven, o.a. veroorzaakt door de vele investeringen. De groei bij nieuwe klanten bedroeg +7% en bij actieve klanten +10%. Prima cijfers derhalve.

Om een snellere groei te kunnen verwezenlijken staat Wehkamp voor de komende periode voor de volgende opdrachten:

- Vernieuwen van het merk Wehkamp en
- Biedt een onderscheidende shopervaring met gemak, relevantie en vernieuwing.

#Nieuwbouw.

Om die groei ook daadwerkelijk te kunnen behappen zal de capaciteit van de huidige logistieke service centra niet voldoende zijn. De piek in het dagelijks verzenden zal van 210.000 items in 2017 groeien naar 320.000 items in 2019. De voorraad cijfers laten het volgende zien: op voorraad in 2017, 3,1 miljoen stuks naar 5,2 miljoen stuks in 2019. Er zal daartoe naast het huidige LSC in Zwolle nieuwbouw gerealiseerd worden. De totale vloeroppervlakte stijgt daartoe van 53.000m² naar 98.000m². In Maurik zal het magazijn materieel worden uitgebreid.

3. Verslag vorige ledenvergadering.

Geen opmerkingen.

4. Jaarverslag 2017.

Geen opmerkingen.

5. Financieel verslag 2017.

Geen opmerkingen.

6. Verslag kascommissie.

De kascommissie heeft de boeken gecontroleerd en bij monde van Henk van der Toorren stelt hij de vergadering voor het bestuur decharge te verlenen voor het financiële beleid. Abel Koopman heeft 3 jaar deel uit gemaakt van de kascontrole commissie en zal deze nu gaan verlaten. Flip bedankt hem onder afgifte van een klein geschenkje voor zijn inzet

Uit de vergadering stelt Joke Hoes zich beschikbaar om de opengevallen plaats in te nemen.

7. De indexatie.

Flip memoreert nog even de indexatie cijfers over de laatste jaren:

- 2012: 2,61%
- 2013: 2,87%
- 2014, het zogenaamde leeghalen van het indexatie depot: 8,47%
- 2015: 0,38%
- 2016: 0,15%?

E.e.a. betekent wel dat wij absoluut niet mogen klagen t.o.v. de indexatie cijfers van de grote pensioenfondsen in ons land. De verwachting is dat wij binnenkort van NN het voorstel over 2016 zullen ontvangen. Wij zullen er rekening mee moeten houden dat, gezien de rekenmethodiek, er niet al te veel meer bij zal komen de komende jaren. Het bestaande contract met NN zal per 01-01-2020 aflopen.

8. Bestuursverkiezing.

Zoals in de agenda is vermeld zullen Yvonne Hiddinga als lid en Jan Pieterman als secretaris afscheid nemen van het bestuur van de vereniging. Jan zal nog wel aanblijven als lid. Zijn functie als secretaris wordt overgenomen door Wim van der Stouwe. Wim stelt zich aan de vergadering voor. Hij is een echte Wehkamper gezien zijn 39 jarige dienstverband met Wehkamp. In plaats van Yvonne zal Lucas Dijk zitting gaan nemen in het bestuur. Lucas kon vanwege andere verplichtingen niet aanwezig zijn, maar heeft een schat aan ervaring bij Wehkamp onder meer door zijn activiteiten in de Ondernemingsraad.

Yvonne en Jan worden door Flip bedankt voor hun inzet voor de vereniging.

9. De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

M.i.v. 28 mei a.s. zal deze nieuwe wet in werking gaan treden en vervangt daarmee de oude privacy wet. Zo langzamerhand worden de consequenties van deze verordening duidelijk. Ook wij als (kleine) vereniging zullen aan deze verplichtingen moeten voldoen. Op dit moment hebben alleen de penningmeester en de secretaris toegang tot de opgegeven gegevens van onze leden, en dat blijft zo,

terwijl onze secretaris bij het verzenden van allerlei informatie via de mail, deze in eerste instantie naar zichzelf stuurt en in de bcc de emailadressen van de leden zodat deze niet zichtbaar zijn voor derden. Het bestuur zal zich de komende tijd verder beraden over te nemen stappen.

10. Rondvraag.

Jan Scholten merkt op dat er op de Ziektekostenmarkt op dit moment veel zorgaanbieders zijn die onder tarieven van Het Zilveren Kruis zorg aanbieden, inclusief de personeelskorting die Wehkamp aanbiedt. Waarvan akte. (Het staat overigens de Wehkamp gepensioneerden vrij hun eigen Ziektekostenverzekeraar te kiezen).

Flip Teunissen tenslotte vraag de vergadering na te willen denken over de inhoud van de ledenvergadering. Mogelijk 2x per jaar? 1 x De formele, de andere met een nader uit te diepen onderwerp (zoals vorig jaar een notaris)? Het bestuur ziet uw reacties met belangstelling tegemoet.

Jan Pieterman
Secretaris VGw.nl.