

Belangrijke besluiten ledenraad

De voorjaarsvergaderingen van de ledenraad van de NKC kende een interessante en belangrijke agenda. Niet enkel met oog op het heden maar ook toekomstgericht werden er belangrijke gesprekken gevoerd en besluiten genomen.

De ledenraad keurde, met lof voor de verslaggeving, de jaarstukken en het gevoerde beleid van 2017 goed. In onderstaande tabel een korte samenvatting van belangrijke ambities en realisaties door de vereniging. Tevens – primeur – is het jaar [gevisualiseerd](#).

Overzicht ambitie 2017 en realisatie daarvan		
	2017 (ambitie)	2017 (gerealiseerd)
Leden		
Marktaandeel	42,23% ¹	44,47%
Ledengroei	10%	13,6%
Ledentevredenheid		8,1 ²
Verzekeringen		
Marktaandeel verzekeringen		22,9% ³
Polisgroei NKC Camperverzekeringen	8%	10,74%
Waardering verzekeringen	8,5	8,1
Reizen en verblijven		
NKC Camperreizen	1.000	991
NKC Camperroutes	3.750	5.583
NKC Evenementen	2.500	3.899
App campercontact verkoop	+100%	+41,49%
Bezoek (uniek) campercontact.com	+25%	+69,27%
Informereren, inspireren en interacteren		
Bezoek (uniek) nkc.nl	+20%	+32,57%
Facebook likes	17.000	18.201
Advertentieinkomsten	+20%	+27%
Georganiseerde workshops	21	12
Presentaties	50	54
Belangenbehartiging		
Groei aantal camperlocaties	7%	11%
Organisatie		
Tevredenheid medewerkers	0 eNPS	+7eNPS
Ziekteverzuim medewerkers	4%	3,25%

De ledenraad sprak tevredenheid uit over ledengroei, het marktaandeel van de NKC verzekeringen en de positie van de CamperContact. Waardering was er voor het vrijwilligersbeleid, resultaten bij de afdeling reizen en evenementen en over het goede bereik dat de NKC onder camperaars heeft op social media. De verdergaande professionalisering bij belangenbehartiging (o.a. toename camperplaatsen, Ford dossier, duurzaamheid) is als positief benoemd.

Deze ontwikkelingen zijn ook terug te zien in de tevredenheidscijfers. Echter werd door de aanwezigen nadrukkelijk aangegeven dat deze verder omhoog moeten naar 8.5+.

¹ Resultaat 2016

² Wordt tweejaarlijks gemeten, laatste meting 2016

³ Voor het eerst opgenomen in de rapportage

Het achterblijven van het loyaliteitsprogramma werd zowel door bestuur als ledenraad als een onvoldoende gekenmerkt. Op dat terrein deed het bestuur de toezegging in 2018 het programma volledig te realiseren.

Financieel

De NKC is onverminderd een financieel uitermate gezonde vereniging. Een hogere bruto marge, minder bedrijfskosten, alsmede een minder financieel resultaat en hogere belastingen resulteerden uiteindelijk in een positief resultaat van meer dan € 240.000,-. Voorzien was een negatief resultaat met name door het loyalty programma. In 2017 kende de vereniging een medewerkers omvang van 40,3 fte (2016: 39,2). Het ziekteverzuim bedroeg 3,25% (2016: 3,65).

De ledenraad stelde vraagtekens bij het lage rendement van het belegd vermogen. In een volgend overleg zal het bestuur hier een nadere toelichting op geven waar zij nu wel reeds aangaf dat het bestuur hier met een lange termijn bril naar wenst te kijken.

De vermogenspositie van de vereniging valt met 2.8 MIO precies in het midden van de, met de ledenraad overeengekomen, bandbreedte.

BALANS PER 31 DECEMBER (na voorstel resultaatbestemming)		31 december 2017		31 december 2016	
		€	€	€	€
Activa					
<u>Vaste activa</u>					
<i>Immateriële vaste activa</i>					
Ontwikkeling software	(1)		160.286		254.843
<i>Materiële vaste activa</i>					
Verbouwingen	(2)	18.560		21.124	
Inventaris		53.235		79.688	
Hardware / Software		50.409		33.423	
Vervoermiddelen		21.512		32.419	
			143.716		166.654
<i>Financiële vaste activa</i>					
Beleggingen	(3)	352.472		373.918	
Lening u/g		0		52.746	
			352.472		426.664
<u>Vlottende activa</u>					
<i>Voorraden</i>					
Voorraad			22.830		10.232
Effecten	(4)		66.402		0
<i>Vorderingen</i>					
Debiteuren	(5)	674.420		645.266	
Overige vorderingen	(6)	181.554		169.888	
Overlopende activa	(7)	1.066.744		956.416	
			1.922.718		1.771.570
<i>Liquide middelen</i>	(8)		5.366.753		4.065.651
TOTAAL ACTIVA			<u>8.035.177</u>		<u>6.695.614</u>
Passiva					
Algemene reserve	(9)	2.801.669		2.335.229	
Bestemmingsreserves	(10)	0		225.000	
Totaal verenigingsvermogen			2.801.669		2.560.229
<u>Kortlopende schulden</u>					
Schulden aan leveranciers		830.077		269.868	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	(11)	170.062		224.514	
Overige schulden en overlopende passiva	(12)	4.233.369		3.641.003	
Totaal schulden			5.233.508		4.135.385
TOTAAL PASSIVA			<u>8.035.177</u>		<u>6.695.614</u>

Strategie 2022

Zoals aangegeven werd er niet enkel teruggekeken maar is met de leden van de ledenraad ook het gesprek gevoerd over toekomstig beleid. Vaststelling van het Strategisch Plan NKC 2022 staat voor najaar 2018 op de agenda maar op onderdelen werd nu over de koers gesproken.

Zo stemde de ledenraad in met het voorstel het lidmaatschap te flexibiliseren; er komen keuzes voor de leden. Elk keuze pakket kent daarin een andere contributie hoogte. Dit gaat in per 2019. Medio zomer 2018 krijgen de leden de keuze tussen de diverse pakketten voorgelegd. Eén eenvormig pakket voor alle campersaars voldoet niet meer. Er zijn vele smaken campersaars en die wil de NKC meer op maat bedienen.

Er lag nog een strategische keuze op tafel en die betrof de wijze waarop de NKC haar verzekering organiseert en welke rol de NKC (tussenpersoon nu) daarin wenst in te nemen. Na een uitvoerig onderzoek en vergelijk met alternatieve constructies is gekozen voor handhaving van de huidige constructie waarin een makelaar risicodragers (verzekeraars) zoekt voor de NKC portefeuille en onder meer alle backoffice activiteiten verricht. Qua onafhankelijkheid, continuïteit en passend bij de aard van de consumentenvereniging die de NKC is werd deze opzet als beste door de ledenraad beoordeeld.

Tot slot werd dit voorjaar ook diepgaand gesproken over mogelijk nieuwe stappen in het bestuursmodel, de governance van de vereniging. Passend bij een aantal strategische keuzes, veranderende markten, risico's en tempi van besluitvorming wil het bestuur hier einde 2018 een finaal voorstel doen.

De ledenraad verdiepte zich middels een presentatie van de manager verenigingszaken, Marretje Jelmersma, ook in de manier waarop de NKC actief is op het vlak van de camperplaatsontwikkeling.

Last but not least trad Theo van Hoek tijdens de tweede ledenraad dit voorjaar toe tot het verenigingsbestuur.