

Verslag Ledenraad december 2018

Alle aandacht voor de toekomst van de NKC

De vergaderingen van de ledenraad in het najaar van 2018 stonden vooral in het teken van de toekomst van de vereniging en haar dienstverlening. De ledenraad stemde in met het vernieuwde Strategisch Plan 2022; *'Ultiem campergemak'* en keurde ook het Jaarplan 2019; *'de klant(r)eis van morgen nu bedienen'* goed. Belangrijk ook was het principe besluit van de raad om medio 2019 het bestuursmodel van de vereniging aan te passen naar een zg. raad van toezicht model.

Strategisch Plan 2022

Het Strategisch Plan 2022 *'ultiem campergemak'* is een vervolg op het plan *'binden en verleiden'* dat de ambitie van de NKC in de periode 2014 tot 2018 beschreef.

In de afgelopen periode heeft de NKC zich nadrukkelijk als platform voor alle camperliefhebbers geprofileerd; de deuren zijn opengezet, je kan je op meerdere manieren aan de club binden en het gesprek met *alle* campers is gestart. Camperliefhebbers hebben de weg naar de NKC gevonden en voelen zich welkom. Daarbij zijn tevens grote stappen gezet om ook de Europese camperaar aan de NKC, meer in het bijzonder aan Campercontact, te binden. Op die manier is een grote schare aan (nieuwe) leden gebonden en is een grote Europese community ontstaan.

Op dat succes en op die koers gaat de vereniging nu door. Daarbij richt de NKC zich komende jaren op de Nederlandse markt en Campercontact is het merk voor de Europese markt.

Voor de binnenlandse situatie (NKC) is de ledenpropositie cruciaal. Belangenbehartiging, een (concurrerend) verzekeringsaanbod alsmede sterk voordeel (lees korting) programma zijn essentiële onderdelen om campers tevreden te houden. De NKC zal medio 2019 haar visie op de toekomst van mobiliteit (energie transitie, diesel, co2, duurzaamheid, etc.) nader moeten formuleren en de rol van toerisme (lees: camperen) daarin beschrijven.

Internationaal is met Campercontact het marktleiderschap beoogd in minstens 4 van de grote Europese camperlanden. De app verder ontwikkelen tot de beste ... en dat onder de aandacht brengen bij meer camperliefhebbers is de uitdaging.

De vereniging, aldus het bestuur, is actief in een snel veranderende (technologische) wereld én markt. Het belang van een sterke online strategie, een passende IT-infrastructuur, competente medewerkers alsmede passende voorzieningen zijn randvoorwaarden bij de ambities. Data en technologie, in de juiste mix met persoonlijke aandacht, moeten het deze beleidsperiode mogelijk maken om uiterst snel, persoonlijk relevante producten en diensten met ultieme gemaksbeleving aan de camperaar te leveren. De groei van afgelopen jaren en TECH ontwikkelingen confronteert ook de NKC namelijk met de leden/klant/consument(e)s van *'ultiem gemak'*.

Data (kennis, expertise, onderzoek, etc.) is een belangrijk eigendom van de NKC / Campercontact. Het zorgt ervoor dat we de camperliefhebbers steeds meer op maat bedienen. Vandaar dat in de beleidsperiode 2022 substantiële investeringen in de online, ict en data omgeving op de rit staan. Daarnaast zal de organisatie groeien op de competenties projectleiderschap en promotie/verkoop. Belangrijke projecten in de komende periode zoals het voordeel/korting programma, marktleiderschap Campercontact en de verzekeringspropositie (marktaandeel) vragen daarom.

Ledenraad, bestuur en directie onderschreven als uitdagende ambitie voor 2022:

Het consumentenplatform voor de Europese camperliefhebber worden, waarbij ultiem gemak geleverd en loyaliteit geborgd zal worden.

Het Strategisch Plan 2018-2022 lezen? Klik dan [hier](#).

Jaarplan 2019

De ledenraad gaf haar fiat aan de concrete plannen voor 2019 die een eerste uitwerking vormen op weg naar realisatie van de strategische ambitie (zie hierboven). De raad vroeg aandacht voor het 'geluid van de camperaar en de vrijwilligers' in die plannen. Een oproep om te blijven investeren in het contact met de respectievelijke achterbannen en hen via panels, onderzoeken en bijeenkomsten te horen en (te blijven) betrekken in beleid. Nu het camperen zo in de lift zit en de vereniging zo gegroeid is de laatste jaren, is dat blijven 'luisteren' volgens de ledenraad cruciaal.

Het lidmaatschap kent in 2019 meerdere opties: basis, standaard en plus. Leden kiezen wat bij hen past. Die route naar flexibilisering zal doorgezet worden.

Veel schades (2017 en 2018) noodzaakten tot aanpassingen (premies en voorwaarden) in de verzekeringen. De NKC doet er alles aan om dat tij te keren. Rijvaardigheidstrainingen maken onderdeel uit van het beleid. De eerste signalen van verzekeraar over de effecten zijn positief.

Voordeel, kortingen en loyalty-programma hebben ook in 2019 prioriteit. In de belangenbehartiging is camperplaats ontwikkeling onverminderd van belang alsmede het debat omtrent de toekomst van mobiliteit (lees: brandstofdebat).

Campercontact heeft de ambitie om in meerdere landen in Europa als beste app uit de bus te komen bij camperaars. Dat betekent dat bestuur en ledenraad forse investeringen in de IT en datasystemen opgenomen hebben in de plannen. Onderdeel daarvan is ook de verdere verspreiding van camperroutes.

Ontmoeten is ook in 2019 in de vereniging belangrijk; veel reizen en evenementen en een landelijke ledendag (nieuw) in het Thialf stadion staan geprogrammeerd.



Jaarplan 2019

Leden-
tevredenheid
8,3
2018: 8,2

Waardering
Camper
verzekering
8,2
2018: 8,1

Waardering
magazine
Kampeerauto
8,4
2018: 8,4

Waardering
App
Campercontact
8,8
2018: 8,6

Waardering
Reizen
8,0
2018: 7,9

Waardering
Evenementen
8,6
2018: 8,5



Groei aantal
camperlocaties
+7%
2018: +9%



Equipes
evenementen
3.400
2018: 2.771

Equipes op reis
2.200
2018: 2.140

Aantal leden
55.300
2018: 50.244

Groei
Camperpolissen
+6%
2018: +5%

Bezoeken
campercontact.com

+50%
2018: +49%

Groei Campercontact app
verkoop percentage

+60%
2018: +33%

Groei Campercontact app
verkoop aantallen

142.000
2018: 89.000



Bezoeken nkcnl

+30%
2018: +16%



Aantal FTE
43,6
2018: 41,5



Camperroutes
6.600
2018: 5.100

Ziekte-
verzuim
3,2
2018: 4,9



Aantal
vrijwilligers
230
2018: 230

Eigen vermogen NKC
3.300.00
2018: 3.100.000



Financiën

De ledenraad kende de vrijwilligers een vrijstelling van contributie toe vanwege hun enorme bijdrage voor de vereniging.

De NKC kent onverminderd een degelijke financiële positie, conform de bepalingen gesteld door de ledenraad. Eind 2019 is een vermogen van net boven de 3 MIO voorzien.

De begroting 2019 passeert de 10 MIO grens en kent een plus van bijna € 200.000,-. Stijgende inkomsten (contributie en verzekeringen) en kostenstijgingen bij onder meer bij IT/data, FTE (nieuwe medewerkers) en loyalty vormen kern van de begrotingsaanpassingen.

Begroting NKC 2019(x € 1000)	
Totaal omzet	10.389
Totaal directe kosten	5.703
Totaal bruto resultaat	4.686
Personeelskosten	3.137
Huisvestings- enantoorkosten	551
Promotiekosten	265
Verenigingskosten	293
Afschrijvingen	148
Overige kosten	100
Totaal kosten	4.494
Netto resultaat	192

Principebesluit bestuursmodel

Al langere tijd voeren verenigingsbestuur en ledenraad gesprek omtrent de besturingsfilosofie. Nadrukkelijke gedachte daarbij is te komen tot een model dat beter past bij de veranderingen die de vereniging afgelopen jaren van groei heeft doorgemaakt en tevens beter past bij realisatie van de ambitie 2022.

Ten aanzien van die veranderingen en groei; afgelopen jaren is de vereniging bijvoorbeeld naast leden ook niet-leden campersaars en camperliefhebbers gaan bedienen; kent de NKC naast collectieve belangenbehartiging ook een toenemend scala aan bedrijfsmatige producten en diensten (verzekeringen, apps, advies, etc.) voor de achterban; werkt de NKC samen met (commerciële) marktpartijen en partners om de dienstverlening te doen slagen en is professionaliteit van de hele organisatie onontbeerlijk gezien de markt, groei, omvang, risico's, klanteis en ambitie (zie bij strategisch plan).

Dit proces en gesprek leidde in deze vergaderingen tot het principe besluit om 'the next step' te zetten en medio 2019 te komen tot een raad van toezicht-model. Dit proces kent meerdere vervolgstappen. In de publicaties / media van de NKC is van elke stap verslag en nadere informatie te vinden.

W.v.t.t.k.

Naast bovengenoemde belangrijke onderwerpen besprak de ledenraad in het najaar tevens een benchmark Campercontact. Hierin een vergelijk van Campercontact met haar Europese concurrenten. Het werd een interessant strategisch debat waarin gesproken werd over 'buy or build strategy', nieuwe functionaliteiten in de App, wel of niet opname van advertenties als verdienmodel in de app, etc.

Theo van Hoek, voorheen lid van de ledenraad, trad toe tot het bestuur. Na het overlijden van bestuurslid en penningmeester Geert Gommers is Theo de nieuwe penningmeester.

De ledenraad is weer compleet na het aantreden van de heren Rietberg en Van Poppel.