

## **NOTULEN Algemene Ledenvergadering gehouden op 9 april 2022**

---

Locatie: Polymark Nieuwegein  
Referentie: AI/FA/ 01022204033

---

### **1. Opening**

Voorzitter Niels Pols opent de vergadering en heet aanwezigen van harte welkom bij deze Algemene Ledenvergadering en de 24e NETEX WorkSopDag waar we elkaar eindelijk weer fysiek kunnen ontmoeten. Het thema van de WorkSopDag is ook interessant, namelijk een Ondernemersplein waar leveranciers en diverse sprekers de leden kunnen ontmoeten en allerlei vragen rond het ondernemerschap kunnen bespreken.

De branche komt net uit de coronaperiode en valt nu hard in een nieuwe fase van inflatie, kostenstijgingen en door de oorlog in Oekraïne ook enorme stijgingen van de kosten van energie. Daarom zijn nieuwe impulsen nodig in dienstverlening en ondernemerschap. Daarom deze WorkSopDag!

Dit is een bijzondere ledenvergadering waarin afscheid wordt genomen van Tom Goutier . Daarnaast wordt een aantal andere mensen in het zonnetje gezet, te weten Joke Elzerman, en Miranda Peters

De sponsors worden uitdrukkelijk hartelijk bedankt. Met een speciale vermelding van en bedankje aan Polymark. De heren Frans Sijmons en Ronald van Vliet worden bedankt voor het ter beschikking stellen van hun locatie voor deze dag. Verder wordt dank uitgesproken aan de andere sponsors:

- Bufacare
- Christeyns
- Kreussler
- Landuwasco
- Rijbo
- Thermopatch

Zonder hen is deze dag niet mogelijk – en hun aanwezigheid maakt het interessant om kennis te maken of bij te praten.

De heer Frans Sijmons spreekt aanwezigen toe en heet heb eveneens van harte welkom.

Daarmee is de vergadering geopend. Desgevraagd zijn er geen aanvullende agendapunten en wordt de agenda definitief vastgesteld.

### **2. Notulen d.d. 13 november 2021**

De notulen worden per pagina doorgenomen. Het actiepunt ‘Concept Visie en Beleidsplan’ wordt later in de vergadering behandeld.

De notulen worden goedgekeurd en ondertekend door de voorzitter en bureaudirecteur.

### **3. Correspondentie en mededelingen**

#### ***Ledenmutaties***

Het aantal leden is opnieuw gelijk gebleven; namelijk 177. Wel zijn er mutaties.

Stomerij.nl heeft opgezegd. Dit betreft “Hardenberg” en “Eindhoven”. Stomerij Zevenbergen is naar aanleiding hiervan zelfstandig lid geworden. Vitesse Textielreinigers is opnieuw lid geworden.

Desgevraagd wordt toegelicht dat de opzegging van Stomerij.nl goed op te vangen is in de begroting. Stomerij.nl maakte, gelet op de omvang, niet overmatig gebruik van NETEXCare. Opgemerkt wordt dat de opzegging niet bijdraagt aan het imago van de branche.

### ***Voortgang Bosatex***

Voor de meeste locaties staat nu de nazorg centraal. Er wordt vanuit het ministerie getracht tot een vervroegde afronding van de Bosatex-regeling te komen. De textielreinigers kunnen zelf het moment bepalen waarop een sanering wordt uitgevoerd. Het is verstandig dit goed te timen met een eventuele bedrijfsoverdracht. Dezer dagen neemt Bosatex contact op met de "Ernst-geen- spoed-locaties" voor overleg.

### ***NETEXCare***

NETEXCARE is de belangrijke service die ons als NETEX-leden onderscheidt. Consumenten kunnen klachten kwijt in een toegankelijke regeling. De website bevat veel informatie waaronder "veel gestelde vragen" en diverse "uitspraken".

Benadrukt wordt dat Informatieve Beoordelingen voor de consument gratis zijn. Leden betalen tot heden hiervoor € 12,50 behandelingskosten en ook de portokosten.

In 2021 waren er 89 Informatieve Beoordelingen, in 2022 zijn er dat tot nu toe 13. Ongeveer 10% van de uitspraken is in het voordeel van de consument. Er was slechts 1 Formele Beoordeling die in het voordeel van de klant was. De aanvrager van een Formele Beoordeling betaalt voor deze fase. Een consument krijgt eventueel, als de uitspraak in zijn voordeel is, deze aanvraagkosten terug.

Uit een analyse is gebleken dat de kosten van het factureren van Informatieve Beoordelingen hoger zijn dan de opbrengsten. Derhalve is besloten deze fase voor de leden vanaf heden gratis te maken. Dit past ook bij de voor ondernemers lastige tijd. De bepaling in het Huishoudelijk Reglement blijft staan maar het bedrag wordt op € 0,- gezet; mochten kosten weer toenemen dan kan het besluit ook weer makkelijk teruggedraaid worden. Voor de Formele Beoordeling blijven de kosten wel staan. Oplossing van klachten direct aan de balie door verwachtingen goed te managen, blijft de beste optie. Daarmee kan een klacht een kans worden. NETEXCARE werkt daaraan ondersteunend.

### **4. NETEX-activiteiten 2021 en 2022**

Tijdens de Algemene Ledenvergadering is uitgebreid terug gekeken op 2021. Nu kijken we vooruit aan de hand van een Visie en Strategisch Beleidsplan.

#### ***Concept Visie en Strategisch Beleidsplan 2022 – 2025***

In dit beknopte plan worden de grote lijnen voor NETEX voor de komende jaren weergegeven. De belangrijkste thema's zijn: externe communicatie over diensten, duurzaamheid, circulariteit, kwaliteit van de diensten en blijvende vernieuwing van de dienstverlening.

Daarnaast kan het bureau een rol spelen als het gaat om lokale problematiek middels verwijzingen en adviezen.

#### ***Kostenontwikkeling***

Na corona spelen nu de enorme kostenstijgingen een grote rol. NETEX heeft een "kostenprognose 2022" verstrekt waarin de te verwachten stijging van diverse kostencomponenten weergegeven wordt. Ieder bedrijf dient deze cijfers te vertalen naar de eigen situatie.

Leden waarderen deze informatie zeer. Enerzijds om richting klanten prijsverhogingen te kunnen motiveren, anderzijds om concullega's bewust te maken van de situatie.

Voorgesteld wordt te overwegen om een dergelijke prognose minimaal jaarlijks te verstrekken. (A1)

Toegelicht wordt dat de reiskostenvergoeding geldt voor zowel heen- als terugreis met reisafstand van minimaal 5 en maximaal 40 kilometer.

De heer P. Elzerman brengt de "arbeidskorting" ter sprake; dit is geen CAO-regeling een een (fiscale) werknemerskorting. Mevrouw Peters voegt daaraan toe dat voor AOW-ers geen sociale premies betaald hoeven worden; dit levert eveneens een voordeel op.

In het kader van kosten worden de “senioren dagen” ter discussie gesteld. Dit wordt in de CAO-besprekingen meegenomen.

### ***Branche-enquête***

De verzamelde reacties op de branche-enquête worden gepresenteerd. Vele respondenten verhoogden de prijzen. De omzetontwikkeling laat een verdeeld beeld zien. Ten opzichte van de vorige periode 2018/2019 is het aantal omzetsijgingen fors hoger, maar toch ziet ook één op de vijf bedrijven de omzet dalen. Het beeld is wel positiever dan verwacht. Een derde van de respondenten ziet de marges licht stijgen, maar de helft ziet deze dalen. De uitkomsten bevestigen een eerder geziene trend dat de focus verschuift van de consumentenmarkt naar de zakelijke markt. Vrijwel alle respondenten overwegen om andere markten dan de consumentenmarkt te gaan bedienen.

De cijfers over de personele ontwikkeling laten zien dat tijdens corona vooral ingezet is op het behoud van vast personeel.

### **CAO Textielverzorging**

De huidige CAO kent een stevige loonsverhoging van 6% die helaas wegvalt bij de huidige inflatie van 11%. Ook de aanpassing van reiskosten kan hiermee geen tred houden. Naast de wijziging in de EindeJaarsUitkering is ook het Generatiepact ingevoerd. De komende periode staat in het teken van een nieuwe CAO, alsmede het nieuwe pensioenstelsel.

Een ander vergt veel werk en tijd. Twee personen zetten zich bijzonder in en dat zijn mevrouw Elzerman (AVC-commissie, CAO onderhandelingsdelegatie) en mevrouw Peters (Verantwoordingsorgaan BPF MITT). De inzet van beiden wordt gewaardeerd met een boeket en een applaus.

### ***TCT-opleidingen***

In 2022 komt er een geupdate website. Tevens wordt gewerkt aan “Training on the job” hetgeen inhoudt dat er video-instructies komen waarmee mensen ingewerkt kunnen worden.

Hygiëne wordt ook voor textielreinigers steeds belangrijker. Vandaar dat er Managementtrainingen Hygiëne voorbereid worden.

TCT herhaalt in 2022 de Masterclass “Japanese Top Quality” van de heer Shimenoki, waarin alle aspecten van hoogwaardige textielverzorging behandeld worden. De heer Pols beveelt deze Masterclass van harte aan.

## **5. Certificatie 2022/2023**

In de coronaperiode was het lastig om afspraken te maken voor audits en waren bezoeken sowieso niet aan de orde. Vandaar dat “online-audits” geïntroduceerd werden. In de komende periode wordt certificatie weer nadrukkelijk opgepakt en zal vooral Cerclean® gepromoot worden. Dit omdat, zoals ook uit de branche-enquête blijkt, bedrijven meer en meer de zakelijke markt gaan bedienen. Hier gelden zwaardere kwaliteitseisen. Cerclean® verruimt NETEX Milieu- en Kwaliteitsgarantie met ISO9001.

Certificatie helpt bedrijven processen te beheersen en daarmee efficiëntie te verhogen, duurzaamheid te verbeteren, kosten te verlagen en de klanttevredenheid te verbeteren. Het helpt mee om NETEX en de individuele leden te profileren in de markt en het onderscheid te maken.

Om budgettaire reden is vorig jaar besloten om voor certificatie een zeer bescheiden tarief te gaan rekenen. Dit is toen niet duidelijk genoeg gepresenteerd, vandaar dat dit nogmaals toegelicht wordt. Voor tarifiering op deze wijze is gekozen in plaats van voor een contributieverhoging voor alle leden.

Stomerij en Wasserij De Jong (Rhenen) is opnieuw gecertificeerd, maar kan door omstandigheden de certificaten niet persoonlijk in ontvangst nemen.

## 6. NETEX lobbyactiviteiten

Er zijn allerlei ontwikkelingen in de markt en de maatschappij op het gebied van verduurzaming, wetgeving circulariteit, kostenstijgingen, etc. die er om vragen dat de positie van textielreinigers bepleit wordt. Mede ook omdat professionele textielverzorging vele malen duurzamer is, maar ook omdat de sector, c.q. het belang van textielonderhoud, onvoldoende wordt gezien als het gaat om bijvoorbeeld circulariteit.

De branche heeft diverse contacten opgebouwd met het Ministerie van IenW, Rijkswaterstaat, MKB Nederland/VNO-NCW, Platform Commerciële dienstverlening en andere stakeholders. Speerpunten zijn:

- Regelgeving die professioneel reinigen van bedrijfswas stimuleert
- Levensduurverlening van textiel door gebruik van hogere kwaliteit
- Meer aandacht voor verduurzaming van het onderhoud van textiel

Dit zijn kapstokken in de contacten en helpen om de sector op de kaart te zetten.

## 7. NETEX Workopdag programma “Ondernemersplein”

Na de ALV start de WorkSopDag met als thema “Ondernemersplein” en als belangrijk doel elkaar ontmoeten. Leveranciers werken mee maar ook deskundigen op meerdere terreinen die praktische ondersteuning aan ondernemers kunnen geven:

- Marketing & social media;
- Techniek & projecten;
- Financiering;
- Bedrijfsopvolging;
- Samenwerkingen;
- Subsidiemogelijkheden.

## 8. Bestuurssamenstelling

De heer Pols memoreert dat dit een bijzondere vergadering is omdat de heer Goutier afscheid neemt als bestuurslid. De heer Goutier droeg eerder het voorzitterschap over aan de heer Pols. De heer Pols spreekt de heer Goutier toe en dankt hem voor zijn buitengewone inzet in vele functies gedurende vele jaren. Onder luid applaus wordt de heer Goutier benoemd als “Ambassadeur van Verdienste”. De heer Goutier spreekt daarna aanwezigen toe en dankt hen voor het in hem gestelde vertrouwen. Hij wenst de branche alle succes toe.

De heer Van Kuijk wordt benoemd als “Ambassadeur van Verdienste”. Hij was erelid maar vanwege nieuwe fiscale wetgeving wordt dit aangepast. De heer Van Kuijk betreurt dit laatste, maar is vereerd met de nieuwe titel.

Het bestuur heeft mevrouw Susanne van Hal voorgedragen als nieuw bestuurslid. Er hebben zich geen tegenkandidaten gemeld. Met applaus wordt de benoeming van mevrouw Van Hal voor een termijn van drie jaar bevestigd. (B1)

## 9. Huishoudelijk reglement NETEX 2022/2023 (bijlage 2)

Het Huishoudelijk Reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de vergadering. Artikel 7, Rooster van aftreden, moet geactualiseerd worden. De vergadering stemt in met deze wijziging.

Tevens wordt lid d. van artikel 11, Procedure Klachtenbehandeling, aangepast omdat de kosten teruggebracht worden naar € 0,-. Ook hiermee gaat de vergadering akkoord.

Daarmee wordt het Huishoudelijk Reglement 2022/2023 vastgesteld. (B2)

## 10. NETEX Jaarrekening 2021

Gestreefd wordt naar een break-even begroting. Belangrijk is dat de vereniging financieel goed uit komt, maar ook dat activiteiten – zichtbaar – uitgevoerd worden.

De totale inkomsten zijn lager, vooral doordat bedrijven lagere omzetten realiseerden, maar evenwel hoger dan begroot. De post "voorziening dubieuze debiteuren" is voor 2021 in de exploitatie op nul gezet. Verwacht werd dat door corona het aantal leden en daarmee de contributie verder zouden dalen. Er is nog steeds een voorziening op de balans opgenomen in verband met de mogelijke toekomstige lagere inkomsten dan geprognostiseerd.

De kosten voor NETEXCare zijn door het lagere aantal meldingen, minder. Er zijn meer projectkosten gemaakt voor de Branche Corona Handreiking Textielverzorging en het project "Ozon".

Voor Public Relations is in verband met corona meer uitgegeven ten behoeve van alle communicatie. Aangaande de "website" zijn ontwikkelingswerkzaamheden afgerond. Desgevraagd wordt toegelicht dat bureaunkosten de kosten omvatten die NETEX betaalt aan het secretariaatskantoor, op basis van het gesloten contract, voor verrichte werkzaamheden. De kosten zijn in 2021 lager dan in 2020 omdat het bureau, minder kosten heeft doorbelast.

Naar aanleiding van een vraag hierover, zal het bestuur de wijze van rapporteren aan de leden nader bekijken. (A2)

De vergadering verleent decharge aan de penningmeester en het bestuur. (B3)

#### **11. Wat verder ter tafel komt**

Er waren geen aanvullende agendapunten.

#### **12. Rondvraag**

De heer Van Kan brengt in dat het voor de beeldvorming van de consument enorm helpt als deze ziet wat een stomerij aan werkzaamheden verricht. De suggestie wordt gedaan voor het organiseren van een open dag voor stomerijen. (A3)

#### **13. Sluiting vergadering**

De voorzitter dankt aanwezigen voor hun aanwezigheid en bijdrage en nodigt iedereen van harte uit voor de WorkSopDag.

Aldus vastgesteld te Ophemert, op 9 april 2022.

<b>Actiepunten NETEX Algemene Ledenvergadering 9 april 2022</b>		
A1	Voorstel jaarlijkse kostenprognose	Bestuur
A2	Rapportage aan leden van jaarrekening herzien	Bestuur
A3	Open dag stomerijen?	Bestuur

<b>Besluitenlijst NETEX Algemene Ledenvergadering 9 april 2022</b>	
B1	Benoeming mevrouw Van Hal als bestuurslid voor termijn 3 jaar
B2	Goedkeuring Huishoudelijk Reglement 2022/2023
B3	Goedkeuring Jaarrekening 2021