

2015

Een impressie van onze footprint
in 2015 en focus op 2016

INretail

Arnhemse Bovenweg 100 | 3708 AG Zeist
088 973 06 00 | info@inretail.nl | www.inretail.nl



INRETAIL



“Laatst was ik bij een bijeenkomst van INretail met 20 andere jonge ondernemers om een community met elkaar op te zetten. Ik was onder de indruk hoeveel kennis ik bij INretail kan halen en wat voor levendige en innovatieve club het eigenlijk is. De dag erna ben ik gelijk lid geworden. Dat had ik eerder moeten doen!”

Friederike Joppen, De Balkonie

Zin in '16!

Zin! Drie letters waar een grootse ambitie achter schuil gaat. INretail bijt zich vast in het nieuwe jaar en gaat het tot een succes maken. En dat gaat lukken, want we geloven erin.

Die rotsvaste overtuiging hebben we, omdat we zien, horen en voelen dat de branche alle veranderingen die gaande zijn, begint te omarmen. De transitie van de retail is niet langer een bedreiging, maar een spannend speelveld vol met kansen voor vernieuwende kruisbestuivingen. De innovatiekracht van de retail komt naar boven!

We zagen het ook door de enorme opkomst en online belangstelling voor het onderzoek naar retail regiomodellen. Dankzij 850 aanwezigen organiseerde de retail zelf die dag het retail podium van het jaar! Wie er niet bij was, leest en ziet er alles over op INretail.nl.

Aangesloten zijn bij INretail betekent dat je kunt rekenen op kennis en ondersteuning om zelf nog beter te worden. Ondernemerschap makkelijker maken, is onze missie. En zo het verdienvermogen van de retail helpen verbeteren, want 'money is what it is all about'.

De focus leggen we in 2016 veel meer op 'lokaal', want of je nu één of honderd winkels hebt, dáár wordt het geld verdiend. Daarom laten we ook winkeliersverenigingen graag kennis maken met INretail. We gaan vooraf kiezen wat we aan wie aanbieden. De tijd van 'altijd alles naar iedereen' past niet meer anno 2016. Natuurlijk hebben we veel méér doelen en plannen. Ook dat wordt dit jaar zichtbaar.

Vanzelfsprekend werken we voor en achter de schermen aan de relatie met overheden en de politiek over thema's die de retail raken. Als grootste branche-

organisatie in de non-food detailhandel werkt het om met één stem namens 16.000 winkels die ook nog eens zo'n 25 miljard euro omzet realiseren van je te laten horen.

We hebben zin, heel veel zin in 2016 en tonen in deze brochure een impressie van onze footprint vorig jaar.



Hanneke Verburg

Algemeen directeur
hverburg@inretail.nl



Jan Meerman

Voorzitter
jmeerman@inretail.nl

In de regio

Dankzij de vijf regioadviseurs kreeg INretail in 2015 beter in beeld wat lokaal speelt en veel ondernemers bezighoudt. De regioadviseurs zijn lokaal de ogen en oren van INretail. Zij bezoeken totaal zo'n 1.500 leden per jaar. Hiernaast een greep uit hun werk.



Anna Hutten

Noord-Brabant en Limburg

ahutten@inretail.nl • 06 467 425 38

- In het traject **'Let the game begin'** werd samen met ondernemers gewerkt aan plannen voor de **toekomstbestendigheid** van Vught.
- In de **Amerstreek** is INretail betrokken bij het rapport **samenwerking in de gemeenten**. Een inloopdag werd georganiseerd waar ondernemers INretail ter plekke konden raadplegen over het rapport. Deze geslaagde actie wordt herhaald.
- In **Maastricht** organiseerde INretail samen met de ondernemers- en winkeliersvereniging een sessie waarin het **toekomstperspectief** van de **binnenstad** en het belang van **samenwerking** centraal stond. Het thema: 'Vette vis vang je beter samen'.



Jorge van Vliet

Noord-Holland en Friesland

jvliet@inretail.nl • 06 453 024 10

- In **Beverwijk** is INretail vanwege haar expertise gevraagd mee te doen in de **werkgroep Retail**. Er wordt in de werkgroep samen met vastgoedpartijen en gemeente gekeken naar nieuwe plekken waar bestaande ondernemers lege panden kunnen vullen met start-ups.
- De gemeenten **Heemskerk, Beverwijk en Velsen** klopten aan voor hulp bij het ontwikkelen van een **detailhandelsvisie** voor de regio IJmond.
- Regelmatig wordt INretail erbij geroepen door **winkeliersverenigingen** die effectiever willen samenwerken met o.a. de gemeente.



Joël Ferdinandus

Zuid-Holland en Zeeland

jferdinandus@inretail.nl • 06 113 074 18

- De gemeente **Rotterdam** vroeg INretail haar visie te presenteren over **kansrijke winkelgebieden** voor de toekomst. Ook het belang van intensieve samenwerking tussen de **67 winkeliersverenigingen** die de stad kent, kwam aan bod.
- Het Zeeuwse **Zaamslag** werd in een regionale wedstrijd gebombardeerd tot het **meest verrassende winkelgebied van Zeeland**. INretail is het daar als jurylid volledig mee eens.
- De vele contacten met ondernemers op de INretail Facebook community leidden tot een face-to-face op de **'Delft Social Coffee'**.



Anne van Zoomeren

Drenthe, Overijssel, Flevoland en Groningen

info@inretail.nl • 088 973 06 00

- In **Haaren** en **Enschede** werd de expertise van INretail ingeroepen vanwege actuele thema's als **openingstijden** en **verkeersproblematiek**. INretail treedt op als makelaar tussen ondernemers en gemeente.
- Winkeliers van de **Havenstraatpassage in Enschede** willen actiever en professioneler samenwerken. INretail gaf een presentatie hoe je dit kunt bereiken en organiseren.
- Gesprekken met ondernemers leidden vaak tot gesprekken met **gemeentelijke bestuurders** over **lokale ondernemersthema's** of het geven van een presentatie over alle veranderingen in de retail en de effecten op een plaats.



Karin Jellema

Utrecht en Gelderland

kjellema@inretail.nl • 06 410 433 70

- Utrechtse ondernemers kwamen samen tijdens de ochtendsessie **'Need a break(fast)?'** Het werd een geslaagd ontmoetingsmoment voor buurtondernemers die ervaringen en kennis uitwisselden.
- Met **'Gluren bij de Buren'** kregen ondernemers uit de woonbranche een kijkje in elkaars keukens. Deze activiteit werd als inspirerend en leerzaam ervaren en gaat in 2016 op herhaling.
- INretail ontmoet veel **jonge ondernemers**. Een generatie die zich richt op samenwerking en in het kader daarvan de ander ook succes gunt.

Acties in en voor de branche



Doorlopend is er contact met **inkooporganisaties** op het gebied van wonen en zelfstandige grotere woonretailers over de **ontwikkelingen rondom inkoopcentra** en **multibrand woonwinkels** en de positie van interieurstylisten.



De **klantenreviewtool** 'Klanten vertellen' werd gekoppeld aan CBW-erkend en daarmee werd het reviewcijfer ook zichtbaar op de site van CBW-erkend.



Ruim **10.000 consumenten** deden mee aan de win-actie '€450,- terug' van CBW-erkend.



Een **free publicity campagne** is gestart om meer consumenten bekend te maken met **CBW-erkend**.



Samen met andere retailbranches organiseerden wij drie keer een **'Avond van de Verleiding'**. Ruim **500 woonondernemers** kwamen af op deze inspirerende bijeenkomsten waarin klantverleiding centraal stond.



De HBD-heffingen zijn verleden tijd. Daardoor hebben wij samen met

leveranciers, grote retailers en Retail Service Organisaties budget vrij kunnen maken om het **Sportfocus onderzoek** uit te voeren. In mei 2016 worden de resultaten gepresenteerd.



De vernieuwde **INretail/GFK ShoeScan** geeft inzicht in jouw **omzetontwikkelingen** t.o.v. die van je concurrent. De scan biedt wekelijks en maandelijks zeer gedetailleerd en snel de laatste marktcijfers.



Er zit toekomst in slim **samenwerken** met leveranciers. Zo wordt met het **delen** en **optimaliseren** van **voorraad** meer rendement mogelijk. Goods on Tap speelt hier als besloten platform voor winkeliers en leveranciers op in.



Nog meer **inspiratie** deden we op in **Londen**, 'the place to be' voor retail. **12 collega-retailers** werden geïnspireerd door bruisende winkelgebieden en elkaar. De groep kwam thuis met **concrete zaken** waarmee zij direct aan de slag konden.

Branchespecialisten



Wonen

Bert-Jan van der Stelt
bjvdstelt@inretail.nl



Mode

Edwin Belt
ebelt@inretail.nl



Sport & Schoenen

Dave Quadvlieg
dquadvlieg@inretail.nl

Ondernemersservice

Top 3 meestgestelde vragen van ondernemers aan onze adviseurs:

1. Wat te doen bij klacht van een klant?
2. Hoe ontsla je een medewerker?
3. Hoe te handelen als een medewerker ziek is?

Kijk voor de antwoorden op de bovenstaande vragen en meer veelgestelde vragen op www.inretail.nl/vraag-en-antwoord/

Veel besproken onderwerpen

Juridisch advies verlofvormen vakantie
zzp-er **wet werk en zekerheid** **cao**
zondagcompensatie geschil leverancier **social media**
arbeidsovereenkomsten conflict met je klant
tegoedbonnen **werkkostenregeling**



20.000 telefoontjes



1.320 mails



600 chats



#ondernemersvragen

3 keer per dag
7 dagen per week

Vragen? Bel of mail
ondernemersservice:
088 973 06 00
info@inretail.nl

Onderzoek & marktinformatie

- Deelnemers ervaren het doorlopend: de wekelijkse terugkoppeling uit de **omzetmonitor** houdt je scherp! Iedere keer is het spannend, want wat doet de markt en wat doe jij? Hoe professioneel is de ondernemer die deze kans om scherp aan de wind te zeilen, laat liggen?
- Omzet is belangrijk, maar winst is nog mooier! Het **vergelijken** van **bedrijfskosten** levert veel inzicht op. INretail onderzoekt exploitatiecijfers, salarissen per functie en omzet/huur verhoudingen. En jij kunt er beter van worden...
- **Consumentengedrag** volgt INretail ook op de voet. Van de **klantenreis** (customer journey) is heel veel te leren. De kennis die verzameld wordt stellen we beschikbaar aan aangesloten ondernemingen.
- Starters, stoppers, verticalisering, ketenvorming, branchevervaging. De **structuur** van de **branche** verandert voortdurend. Deze ontwikkelingen, evenals de marktaandelen van verkoopkanalen, worden dagelijks bijgehouden op de site van INretail.

PASSIE



=



PRODUCT

+



PLEK

+



PERSOON

+



PLEZIER

+



PROMOTEN

=



PROFIJT

Nieuwe Retailmodellen

Wat zijn de kansrijke **retailmodellen** voor de toekomst? Samen met Markt-onderzoeksbureau Q&A deed INretail hier onderzoek naar. Het leverde retail regiemodellen op. In deze modellen staan product, plek, plezier, persoon en promoten centraal. Iedere retailer kan daarbij in dit model in verschillende onderlinge verhoudingen invulling aan deze 'P's' geven. Het hangt onder meer af van de vraag of de ondernemer zijn winkel (conceptbouwer), de klant (verwener) of zijn producten (stylejutter) centraal stelt in het model. Uiteraard is altijd het einddoel om de consument te vinden en binden. Meer informatie: www.inretail.nl/retailmodellen

Stond 2015 nog in het teken van het onderzoek, in 2016 gaat INretail met een concreet actieprogramma aan de slag.

In 2015 namen wij **200** **verplichte RI&E's** (Risico Inventarisatie en Evaluatie) af.

Een groot gedeelte van de bij ons aangesloten retailers profiteert van **financieel voordeel** door onze collectieve partners. **4.090** van de **5.477** leden nemen deel aan minimaal één collectieve regeling.

De **5** meest afgenomen collectieve contracten zijn: **Easy payment services**, **INretail Verzekeringsdienst**, **INretail Energie**, **INretail Telecom** en **Buma & Sena**.

De **juristen** van INretail behandelden ruim **218** dossiers.

Het afgelopen jaar zijn we betrokken geweest bij een **60**-tal **financieringsaanvragen**. Zelf hebben we een **20**-tal **financieringen** gerealiseerd met een totaal bedrag van circa **5 miljoen euro**.

Op de **gratis adviesdagen**, op iedere eerste maandag van de maand, werden maar liefst **109** ondernemers geadviseerd.

20 ondernemers zijn als **ambassadeur** voor INretail aan de slag gegaan om leden nog beter te informeren over wat INretail voor ze kan betekenen.

Het afgelopen jaar ontvingen we meer dan **5200** bezoekers in het Retailhuis in Zeist.

Ruim **100 inspiratiesessies** gaf Harry Bijl (manager innovatie & inspiratie) in het land. Met actuele voorbeelden van 'het nieuwe retailen' en toekomstschetsen van de retail in 2020.

35 HR-professionals kwamen bijeen op de **HRM Inspiratiedagen**.

40 MKB-ondernemers woonden **inspiratiesessies** bij over het zelf regelen van hun **P&O zaken**.

Nog eens **42** ondernemers ontvingen een **adviestraject t.w.v. €4.000,-** die de onderneming en haar medewerkers klaarstoomt voor de toekomst. Gesubsidieerd door het ministerie van SZW i.s.m. MKB-Nederland en INretail.

Belangenbehartiging

Het politieke netwerk van INretail is uitgebreid. Dat is nodig voor een effectieve lobby. Je moet aan veel tafels mee kunnen praten. Zo spraken we met minister Kamp over het verdienvermogen van de retail en de actieplannen die dit moeten verbeteren. Voor de plannen rond de belastingherziening spreken we vele coalitiepartners en trekken we samen op tot op het hoogste niveau. Met minister Ploumen bespraken we een plan van aanpak om de arbeidsomstandigheden in productielanden te verbeteren en meer transparantie in de textielketen te krijgen. De gedeputeerden van alle provincies zijn bezocht om het belang van vitale winkelstraten en aantrekkelijke koopcentra te verankeren in detailhandelsbeleid. En steeds vaker leren we lokale overheden en winkeliersverenigingen hoe ze via samenwerking van een plan een prachtig praktijkvoorbeeld kunnen maken dat inspireert om op de ingeslagen weg verder te gaan.



Duurzaamheid

- In 2015 was INretail intensief in gesprek met het ministerie van I&M over het **verbod op gratis plastic tassen** per 1-1-2016. Resultaat is meer duidelijkheid dankzij een extra ingelaste voorlichtingscampagne voor de retail en begrip voor het feit dat ondernemers in de beginperiode van de nieuwe regelgeving per ongeluk nog wel eens in de fout kunnen gaan.
- INretail werkt mee aan een **convenant over internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen** in de kleding- en textielsector. Zo'n convenant tussen overheid en bedrijfsleven biedt zicht op verbeteringen in de complexe internationale keten van toeleveranciers.
- Zogenaamde **masterclasses**, waarvoor tientallen ondernemingen zich inschreven, boden de branche tools voor **verduurzaming van de textielsector** binnen de eigen onderneming.
- In 2015 is eindelijk ook voor het eerst door een groep **CEO's** gezamenlijk gesproken over **verduurzaming van de branche**.
- Nooit eerder kwamen zoveel belanghebbenden naar het **congres Groen is de Rode Draad**. Dit bewijst dat het bewustzijn rond verantwoord ondernemen groeit.
- De eerste bijeenkomst **MVO wonen** is een feit, waar een concrete agenda wordt ontwikkeld.
- In de zomer werd de pers geattendeerd op de **groeijende import van nekkleding**. Het zorgde voor veel aandacht voor deze illegale handel die ten koste gaat van de retailer.



Femke den Hartog
houdt je op de hoogte over MVO via haar blog op www.inretail.nl

Werkgeverslasten en loonkosten

- Met de nieuwe **cao Fashion, Sport & Lifestyle**, was er eindelijk weer duidelijkheid voor 103.000 medewerkers in de branche. De **zondagstoeslag** ging naar 50% en er kwam een **extra toeslag** voor medewerkers die al in dienst waren.
- De **nieuwe cao** die met vakbonden AVV en de Unie werd gesloten zorgde voor onrust bij de gevestigde orde. INretail voorzitter Jan Meerman mocht de cao toelichten in **EénVandaag** en het leidde tot artikelen in **De Telegraaf** en het **FD** over de barsten in ons polderlandschap.
- Hoewel de besprekingen zijn opgestart, kwam het in 2015 nog niet tot een **cao** voor de **woon-detailhandel**.
- De **WW-sectorpremie** ging dankzij intensieve lobby van INretail voor het tweede jaar op rij fors omlaag waardoor in 2016 een besparing

van ruim **1% op de loonkosten** wordt gerealiseerd.

- INretail hield voortdurend vinger aan de pols m.b.t. het **belastingstelsel** om te voorkomen dat het hoge btw-tarief opnieuw zou stijgen.
- Positief is dat de roep van ondernemend Nederland om de lasten te verlagen dit jaar gehoor vindt en het kabinet **5 miljard** aan **lastenverlagingen** doorvoert.



.....
*Lees de blogs van
Hans Boerkamp
over financiële en
economische zaken
op www.inretail.nl*
.....

Waar horen winkels

- Met welke **scenario's** kun je provincies en gemeenten helpen sturen dat winkels in de stad en in buitengebieden op **kansrijke**

plekken neerstrijken, terwijl het winkellandschap volop verandert? INretail deed er samen met partners onderzoek naar. INretail was in 2015 medeoprichter van het platform **De Nieuwe Winkelstraat** (DNWS). Hierbij werd in ruim 50 plaatsen gewerkt aan lokale projecten die tot vitalere, kansrijke winkelstraten moeten leiden.

- **Factory outlets** hebben we genoeg in ons land, maar projectontwikkelaars overtuigen lokale bestuurders graag van het tegendeel. Zolang een outlet het bestaande winkelcentrum niet versterkt, is INretail hierop tegen. We strijden dan ook tegen outletplannen in **Assen, Zevenaar, Winschoten en Halfweg**.
- Winkeltje spelen op plekken waar dat volgens het **bestemmingsplan** niet mag (sporthal, magazijn, horecapand) levert **valse concurrentie** op. Tientallen keren hielp INretail ondernemers die dit meldden door met brieven de gemeente op te roepen om te **handhaven**.

- De evaluatie van de **drank- en horecawet** door het ministerie in 2016 biedt kansen voor de retail. Een drankje schenken in een winkel biedt belevingskansen. INretail is samen met **coalitiepartners** bij de lobby voor meer **flexibiliteit** in deze **wet** betrokken.

Retailagenda

- In de **Retailagenda** die minister Kamp lanceerde, spraken de retail, vastgoedwereld en overheid **19 actiepunten** af. Belangrijke winstpunten zijn de proeven met gebieden in een aantal winkelcentra waar bijna alle beperkende lokale regeltjes in de ijskast zijn gestopt. De ervaringen met deze proef moeten ook tot meer ruimte elders gaan leiden.
- De **retaildeals**, inmiddels met ruim **30 gemeenten** gesloten, gaan de kansen voor de retail versterken. Via samenwerking met alle betrokken lokale partijen moeten betere plannen het verdienvermogen van

de retail een boost geven. Begin 2016 zullen opnieuw tientallen gemeenten een retaildeal sluiten. Meer info: www.onsretailand.nl

Consumentenzaken

- De aangekondigde **afschaffing** van **overheidssubsidie** voor de **Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken** wordt teruggedraaid. Dankzij intensieve lobby van onder meer INretail blijven de Geschillencommissies Wonen en Bruidsmode & Maatwerk voorlopig bestaan.
- De ontwikkelingen rond **consumenten wet- en regelgeving** worden nauwlettend gevolgd. Als plannen kostenverhogend uit gaan werken of rompslomp veroorzaken trekt INretail direct aan de bel.
- Met de **Consumentenbond** wordt overlegd over de **webwinkelvoorwaarden** voor **Wonen**. Een beter hanteerbare CBW-erkendregeling voor online transacties is een belangrijk onderdeel omdat in een

multichannel retailomgeving alle soorten regelingen nog steeds moeten passen.

- Met de Consumentenbond is INretail de discussie aangegaan over de waarde van de jaarlijkse **matrassentest**. De test is populair onder consumenten, maar de beste uit de test kan ongeschikt zijn voor de specifieke wensen van de klant.

Onderwijs

- INretail gaat zich meer bemoeien met het **(retail)onderwijs**. Opleidingen kunnen nog veel beter aansluiten op de praktijk, de factor 'vakmanschap' verdient meer aandacht bij zowel medewerkers als werkgevers.
- Met oog op bovenstaande is het enorm spijtig dat de enige **opleiding voor de parketbranche stopt** vanwege het gebrek aan aanmeldingen en de hoge kosten. Onderzocht wordt hoe de vakken-nis behouden kan blijven.



In 2015 lanceerden we **5 Facebook Communities**. Regionale ondernemers kunnen hier onderling of met onze regioadviseurs sparren en discussiëren over o.a. de laatste ontwikkelingen in de branche.

In de gloednieuwe INretail **Dwarsdenkers** community komt een nieuwe generatie ondernemers aan het woord.



Afgelopen zomer vernieuwden wij onze **website** en **ledenwinkel** om deze nog toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken.

Nieuw! Het platform www.werkindewinkel.me

Een online omgeving waar werknemers uit de Mode, Schoenen, Sport en Wonen branche relevante informatie vinden over o.a. cao, pensioen en opleidingen.



 **2.326** fans

 **6.039** volgers

 **2.118** volgers

 **839** volgers

TOP 3 van meest gelezen artikelen op de INretail website:

1. Onverklaarbare gaatjes in kleding
2. Plastic tassen verbod
3. Sjoemelkassa's

Het afgelopen jaar bezochten maar liefst

 **533.986** mensen de website van INretail.



De video: **Cao akkoord Fashion, Sport & Lifestyle** werd veruit het vaakst bekeken.

“Ik had een droom, een winkel die zich richt op fashion, footwear en lifestyle in het Hartje van Haarlem. Met hulp van INretail is de financiering uiteindelijk gelukt. Kloffie is een feit!”

Michel Noordermeer, Kloffie

