



Verslag

Betreft : **Online Algemene Ledenvergadering NVSM**
Datum : 27 mei 2020
Tijd : 16:00 uur - 17:00 uur
Locatie : Via Microsoft Teams
Referentie : 503V200527amb

Deelnemers:

Namens het bestuur:

Roeland Staal (voorzitter), Marcel Fabrie (secretaris), Peter Leenhouts (penningmeester), Ferry Heijdelberger, Erik Vermaas en Rimco van Dijk

Namens de leden: *Frits Slingerland (HDLG groep), Rudolf van der Veen (Holland Techniek),*

Namens het NVSM-secretariaat/MOS:

Anne-Marie Borkens (notulen)

Afwezigen:

Pieter Brune (Nox-nighttime Express), Louis Verschuur (Hewlett Packard) en Jan Beek (Knapp Benelux B.V.)

1.	Opening en mededelingen De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom bij deze online ALV. Hij meldt dat Frits Slingerland (HDLG groep) en Rudolf van der Veen (Holland Techniek) deelnemen, alsmede het voltallige bestuur en dat de heer Jan Beek (Knapp) zich heeft afgemeld voor de ALV.
2.	Ingekomen stukken en mededelingen van het bestuur Er worden geen ingekomen stukken en mededelingen gemeld.
3.	Verslag van de ALV d.d. 3 juni 2019 De voorzitter memoreert dat in de NVSM ALV notitie van eind vorig jaar het verslag van de ALV van 3 juni 2019 is gemeld. In de notitie is de leden gevraagd wijzigingen en/of aanvullingen op het verslag door te geven. Er zijn geen reacties ontvangen waarmee het verslag is goedgekeurd. Het verslag wordt door de vergadering definitief vastgesteld.
4.	Jaarverslag 2019 De secretaris licht ter vergadering het Jaarverslag 2019 nader toe. Ook in 2019 is per saldo het ledenaantal achteruit gegaan. Bij punt 7. en 8. van de agenda zal hier nog nader op worden ingegaan. Er zijn in 2019 enkele bijeenkomsten gehouden, waaronder het NVSM jubileumcongres in Rotterdam. Helaas is de Masterclass en de ALV in november geannuleerd wegens onvoldoende aanmeldingen. In het jaarverslag is ook het financieel verslag opgenomen. Peter Leenhouts zal dit verslag nader toelichten. Het Jaarverslag 2019 wordt door de vergadering vastgesteld. Vervolgens licht Peter Leenhouts de Jaarrekening 2019 nader toe.

	<p>Bij de post Opbrengsten meldt hij dat het bedrag van de ontvangen contributies lager is dan begroot. Er was een ledenwerfactie gepland maar deze is nog niet echt van de grond gekomen, mede door de ontwikkelingen rond de vraag wat de toekomst van NVSM gaat worden.</p> <p>Bij punt 4: <i>Er was een ledenwerfactie gepland maar deze is nog niet echt van de grond gekomen.</i> Er is sprake van een tijdelijke stop op de ledenwerfactie, vanwege de Coronacrisis en het feit dat veel van de potentiële leden naar verwachting andere prioriteiten stellen in deze periode. Voortzetting van de actie is voorzien in het vierde kwartaal.</p> <p>Zoals al gemeld is de Masterclass niet doorgedaan. Het congres is goed geweest met een grotere opbrengst van begroot.</p> <p>Onder de post Kosten meldt Peter dat de kosten voor bijeenkomsten fors lager zijn dan begroot. Dit is met name te danken aan de kosten voor de congreslocatie en de sponsorbijdragen. Bij communicatie/PR is het verschil van 19.000 in 2018 en 12.000 in 2019 te verklaren door minder kosten voor de Servicemanager.</p> <p>Het bedrag voor de ledenwerfactie is niet gebruikt en de kosten voor de ServiceMonitor zijn niet gemaakt.</p> <p>Balans: Peter geeft aan dat hij de gang van zaken verontrustend vindt omdat NVSM over de afgelopen jaren geen stabiel resultaat laat zien. In 2018 was het resultaat negatief terwijl dit jaar fors positief eindigt. NVSM is nog steeds gezond en er is ruimte om zaken op te pakken. Er is nu tijd en ruimte om te investeren in de toekomst van de vereniging.</p> <p>De jaarrekening 2019 wordt door de vergadering vastgesteld.</p>
<p>5.</p>	<p>Financiën</p> <p><i>Jaarrekening 2019</i> Dit punt is reeds besproken.</p> <p>Déchargeverklaring De ALV verleent de penningmeester en het bestuur décharge voor het gevoerde financiële beleid in 2019.</p>
<p>6.</p>	<p>Begroting 2020</p> <p>Peter licht ter vergadering de begroting 2020 nader toe. Het bestuur heeft gezien de Covid-19 situatie besloten de contributie voor 2020 met 20% te verlagen. Dit besluit is genomen omdat diverse bijeenkomsten geen doorgang kunnen vinden, waaronder het congres. Wellicht dat in het najaar enkele bijeenkomsten gehouden kunnen worden, zoals b.v. de Masterclass. Dit is in de begroting meegenomen.</p> <p>De nieuwjaarsreceptie is gehouden en voor het congres zijn door de organisatie kosten voor de diverse voorbereidingen gemaakt. Om kosten te beperken zal geen reserve voor het lustrumcongres worden gereserveerd.</p> <p>Aangezien vergaderingen nu via Zoom/Teams lopen, zal deze post waarschijnlijk lager uitvallen. Bij communicatie/PR loopt alles door. De Servicemanager zal nog een keer verschijnen.</p> <p>Bij ledenwerving is een bedrag gereserveerd om uit te zoeken welke richting de NVSM in de toekomst op moet gaan.</p>

	<p>De post overigen ligt in de lijn van 2019; op deze post is niet geminderd. Peter geeft aan dat deze begroting een logische stap is gezien de huidige situatie. Maar al met al levert dit een negatief resultaat op van 8.880,-.</p> <p>De begroting 2020 wordt door de vergadering vastgesteld.</p> <p>De voorzitter bedankt de penningmeester voor zijn toelichting en voor het overnemen van het penningmeesterschap van Nico van Meijel.</p>
7.	<p>Reinventing NVSM</p> <p>Roeland geeft aan dat het bestuur nadenkt over de toekomst van de vereniging, in welke vorm dan ook. Hiervoor zijn gesprekken gestart met zowel leden als niet-leden.</p> <p>Marcel licht vervolgens een en ander nader toe.</p> <p>Er is de afgelopen jaren sprake geweest van een licht dalend ledenaantal. NVSM wil dit patroon uiteraard doorbreken. De eerste vraag die is gesteld is of de vereniging nog relevant is; is er behoefte aan een vereniging als NVSM. Gesprekspartners van zowel binnen als buiten de vereniging hebben aangegeven dat de behoefte wel degelijk bestaat met name voor het stellen van hulpvragen, het delen van ervaringen, etc.</p> <p>De vraag blijft of de vereniging in de huidige vorm moet blijven bestaan. Het hoeft niet persé een vereniging te zijn. Er worden momenteel diverse gedachtegangen gevolgd zoals b.v. leden laten betalen voor wat ze afnemen, verder gaan met het secretariaatsbureau MOS (kosten), etc.</p> <p>De genoemde gesprekken lopen nog steeds en gedacht wordt de kring van gesprekspartners uit te breiden. Het is de bedoeling om dit jaar een keuze te maken.</p> <p>Verder merkt Marcel op dat in het voorjaar gestart is met de uitingen op social media op te voeren, maar gezien de huidige situatie wordt dit even aangehouden.</p> <p>Rudolf vindt het positief dat met open vizier gekeken wordt naar de toekomst. Het is goed om breder te kijken; dit project is duidelijk meer dan een ledenwerfactie.</p> <p>Erik meldt dat bij de Round Tables circa 10 deelnemers per bijeenkomst aanwezig zijn. Bij het jaarlijkse congres zijn gemiddeld 150 deelnemers aanwezig, terwijl hiervoor extra moet worden betaald. Bij overige bijeenkomsten ligt het gemiddeld aantal deelnemers op circa 20 tot 25. De vraag is waar heb je als service professional baat bij, wat mis je, wat interesseert je, etc.</p> <p>Erik zal deze vragen (met eventuele aanvullingen) stellen aan de leden die niet aanwezig zijn bij bijeenkomsten. Actie: Erik</p> <p>Roeland meldt dat de gesprekken momenteel nog worden gevoerd. Hij nodigt de aanwezigen uit om deel te nemen aan deze gesprekken.</p> <p>Frits merkt op dat volgens hem logische vragen voor de leden zijn: wat wil je als servicemanager en wat verwacht je van een vereniging. Het bestuur is goed bezig met het onderzoeken van dit onderwerp en hij is benieuwd of er al iets uitgekomen is.</p> <p>Roeland meldt dat niet is gekozen voor een enquête onder de leden maar voor diepte-interviews met enkele leden.</p> <p>Gezien de huidige situatie zijn er nog maar een paar gesprekken gehouden, maar dit zal weer worden opgestart. Het is nu dus nog te vroeg om iets te kunnen melden. Zodra alle gesprekken zijn gevoerd zal het bestuur gaan evalueren en vergelijken en vervolgens met een voorstel komen.</p>

8.	<p>Ontwikkeling ledenbestand Dit punt is reeds besproken.</p>
9.	<p>Planning/activiteiten 2020 De voorzitter geeft aan dat in het najaar wellicht een digitale OWNH-bijeenkomst gehouden kan worden. De digitale Round Tables die nu worden gehouden, worden door Erik Vermaas gehost. Misschien dat in november a.s. toch nog een Masterclass gehouden kan worden; er wordt al nagedacht over het thema.</p> <p>Marcel geeft aan dat diverse partijen NVSM hebben benaderd met de vraag een webinar voor NVSM te mogen organiseren. Dit punt zal nog nader worden besproken. Actie: bestuur</p>
10.	<p>Zittingstermijn bestuur</p> <p><i>Zittingstermijn voorzitter en secretaris</i> De voorzitter meldt dat hij, net als Marcel Fabrie, met goedkeuring van de Algemene Ledenvergadering, al langer dan normaal bestuurslid is.</p> <p>Hij merkt op dat in de notitie ALV NVSM van december 2019 de leden weer formeel gevraagd is om een boven reglementaire verlenging van de zittingstermijn van voorzitter en secretaris goed te keuren. Hij geeft aan dat hij in de najaars ALV van 2020 het voorzitterschap zal overdragen en zijn bestuurslidmaatschap zal opzeggen.</p> <p>Marcel Fabrie geeft aan dat in november 2020 zijn zittingstermijn afloopt. Hij geeft aan nog geen besluit genomen te hebben over een verlenging van de zittingstermijn. Hij zal in het najaar zijn besluit laten weten. Actie: Marcel</p> <p>De ALV stemt in met het verlengen van de zittingstermijn van Roeland en Marcel tot en met november 2020.</p> <p><i>Herverkiezing Ferry Heijdelberger</i> De voorzitter meldt dat de zittingstermijn van Ferry Heijdelberger afloopt en informeert of de leden bezwaar hebben tegen de herverkiezing van Ferry Heijdelberger. Ferry geeft aan dat hij met veel plezier zijn zittingstermijn wil verlengen.</p> <p>De aanwezige leden stemmen unaniem in met de verlenging van de zittingstermijn van Ferry Heijdelberger.</p>
11.	<p>Rondvraag en sluiting Niets meer aan de orde zijnde wordt de vergadering om 17.00 uur gesloten en bedankt de voorzitter iedereen voor zijn inbreng.</p>