

Jaarverslag 2019

Biesieklette Holding BV
Heeswijkplein 86-87
2531 HG Den Haag



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de directie van Biesieklette Holding BV. Dit verslag dient als toelichting op de resultaten, is een terugblik op 2019 en een beschrijving van onze toekomstverwachtingen.

In dit jaarverslag vindt u zowel het sociaal jaarverslag als het financieel jaarverslag. Het begint met een hoofdstuk algemene informatie over de organisatie, waarin o.a. visie, missie en doelstellingen uiteengezet worden.

Het verslag geeft vervolgens een vooruitblik op de toekomstplannen van 2020 en verdere jaren, verdeeld over verschillende bedrijfsonderdelen. Na de vooruitblik wordt er een terugblik en evaluatie van 2019 omschreven over dezelfde bedrijfsonderdelen.

Als laatste vindt u de financiële jaarrekening met daarin de wettelijke informatie welke inzicht geeft in de financiële situatie van de organisatie.

Biesieklette wil van deze gelegenheid tevens gebruik maken om haar bestuur, ondernemingsraad en alle medewerkers te bedanken voor hun inzet voor deze organisatie. Maar ook alle opdrachtgevers en zakelijke relaties en last but not least de ruim 1,6 miljoen klanten die jaarlijks gebruik maken van onze dienstverlening.

Door de inzet van deze partijen heeft Biesieklette het boekjaar 2019 goed en positief kunnen afronden, zowel maatschappelijk als financieel.

Biesieklette is er trots op dat we in 2019 vele medewerkers werkervaring hebben kunnen bieden, met hen 47 stallingen hebben geëxploiteerd en door begeleiding en coaching 28 medewerkers hebben begeleid naar regulier werk.

Namens Biesieklette Holding B.V.
Herman de Graaff, algemeen directeur

Inhoud

Terugblik en evaluatie 2019	3
<i>1. Algemene informatie over de organisatie</i>	<i>4</i>
1.1 Missie, visie en doelstellingen Biesieklette	4
1.2 Organogram.....	5
1.3 Bestuur en Toezicht.....	5
1.4 Ondernemingsraad (OR).....	6
<i>2. Vooruitblik</i>	<i>7</i>
2.1 Het Corona-virus.....	7
2.2 De markt	7
2.3 Operations	9
2.4 Communicatie	9
2.5 Automatisering.....	10
2.6 Personeel.....	10
2.7 Financieel.....	10
<i>3. Terugblik en evaluatie 2019</i>	<i>12</i>
3.1 Operations	12
Bezoekers resultaten	13
3.2 Communicatie	14
3.3 Automatisering.....	14
3.4 Personeel.....	14
In- en uitstroom.....	16
Opleiding en vorming	16
Verzuim.....	17
3.5 Financieel.....	17
Omzet, kosten en resultaat	17
Financiële positie.....	19
Werkkapitaal	19
Tot slot.....	20

Terugblik en evaluatie 2019

In 2019 heeft de focus met name gelegen op het vergroten van inzicht in alle bedrijfsprocessen en in-control zijn. We hebben kwetsbaarheden beter in zicht gekregen en de organisatie aangepast zodat we snel en doelmatig kunnen anticiperen op veranderingen. Dit heeft geleid tot een organisatie met meer overzicht en stabiliteit.

Het bleek niet mogelijk om zonder financiële bijdrage vanuit gemeenten de werkplaatsen kostendekkend te krijgen. Om die reden is besloten de werkplaats in Den Haag te sluiten. Ook is gebleken dat de financiële bijdrage vanuit scholen, niet vallend onder de mantelovereenkomst van de gemeente Den Haag, onvoldoende kostendekkend waren. Hierdoor is de dienstverlening op een tweetal scholen beëindigd.

Biesieklette heeft in ruim 35 jaar kennis en ervaring op gedaan met het beheer van fietsenstallingen en met het werken met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We exploiteerden in 2019 bijna 40 stallingen in 10 gemeenten. In 2019 zijn we gestart met het beheer en exploitatie van een tweetal semi-bemande stallingen binnen de gemeente Den Haag. In paragraaf 3.1 worden de bezoekers resultaten grafisch weergegeven.

Biesieklette staat in het algemeen met name bekend als beheerder en exploitant van fietsenstallingen en nog onvoldoende als sociale onderneming. Er is een marketingplan geschreven met als intentie de sociale zichtbaarheid te vergroten binnen het netwerk. De eerste stappen zijn gezet door de huidige website te moderniseren en de contacten met de sociale diensten en werkvoorzieningen van opdrachtgevers te versterken.

Oprachtgevers van Biesieklette hebben aangegeven meer inzicht te willen in het bezoekersgedrag van de stallingen. Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van de verbetering van de informatievoorziening. Deze ontwikkeling is enthousiast ontvangen bij onze opdrachtgevers. Met het oog op ontwikkelingen op het gebied van automatisering is Biesieklette gestart met een pilot voor een semi-bemande stalling waar met behulp van de Bikey toegang tot de stalling wordt verleend.

Paragraaf 3.4 geeft een uiteenzetting over het personeelsbestand, zoals:

- Aantal werknemers en verdeling naar type arbeidsrelatie;
- Verdeling naar type dienstverband;
- Man vrouw verdeling;
- Verdeling naar leeftijd;
- Uitstroom per duur arbeidsperiode;
- Reden van uitstroom.

Hierin is onder andere te lezen dat 18% van de medewerkers van Biesieklette in 2019 blijvend zijn uitgestroomd naar een werkplek elders op de arbeidsmarkt. Tevens laten de cijfers zien dat per 1 januari 2019 er 167 medewerkers (136,3 fte) in het personeelsbestand van Biesieklette staan. Per jaareinde bedraagt het aantal medewerkers 128 (108,7 fte). Het is gelukt om het aantal uren-inzet van uitzendkrachten in 2019 sterk terug te dringen naar 11.273 uur (37.078 uur in 2018). In dezelfde paragraaf wordt informatie gegeven over opleiding en verzuim.

In de paragrafen 3.1 t/m 3.5 wordt er dieper ingegaan op de terugblik naar 2019 op het gebied van operations, communicatie, automatisering, personeel en financieel.

1. Algemene informatie over de organisatie

Biesieklette Holding BV (Hierna: “Biesieklette”) is uniek door haar dubbele maatschappelijke functie.

Biesieklette is vanaf haar oprichting in 1983 een sociale onderneming die zich enerzijds inzet voor haar medewerkers, mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, en samen met hen op een professionele en klantvriendelijke wijze fietsenstallingen exploiteert. Biesieklette heeft geen winstoogmerk en vooral een sociaal oogmerk. Of zoals wij dat gewoon vinden: een sociaal hart.

De meesten van onze medewerkers zijn mensen die om wat voor reden dan ook niet zo makkelijk zelf aan het werk komen. We geven ze het vertrouwen door ze een verantwoordelijke werkervaringsplek te bieden aan de voorkant van ons bedrijf: het beheer van de fietsenstallingen en alle diensten daaromheen. We trainen, begeleiden en coachen deze medewerkers zodat ze kunnen uitstromen naar reguliere banen buiten Biesieklette.

In door mensen bewaakte fietsenstallingen ziet Biesieklette toekomst, ondanks alle technologische ontwikkelingen, omdat het vooral mensen zijn die bijdragen aan sociale verbinding in de samenleving en een gevoel van veiligheid. Biesieklette wil de ‘sympathiekste fietsenstalling van Nederland’ zijn. Dit bereiken we door ons voortdurend te blijven vernieuwen en verbeteren en altijd te streven naar win-winsituaties voor alle belanghebbenden: opdrachtgevers, stalling-klanten én medewerkers.

We leveren dienstverlening in verschillende gemeenten in de Randstad. In 2019 stond Biesieklette in 47 stallingen met gemiddeld 147 werknemers klaar voor 1,7 miljoen bezoekers.

1.1 Missie, visie en doelstellingen Biesieklette

Alle bestaande en nieuwe activiteiten van Biesieklette moeten passen bij onze missie, zodat de organisatie herkenbaar blijft voor onze omgeving, onze klanten, onze opdrachtgevers en onze medewerkers.

Missie:

‘Het bieden van passende arbeid aan en het begeleiden van zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt door het bedrijfsmatig exploiteren van fietsenstallingen en aanbieden van verwante diensten en producten waar de mens centraal staat.’

Visie:

‘Mens en fiets, dat is waar het bij Biesieklette om draait. Wij beheren fietsenstallingen met bijbehorende producten en diensten, zoals verhuur van fietsen en strandrolstoelen. Het bijzondere is dat dit werk wordt gedaan door mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. We begeleiden onze medewerkers en coachen hen in hun ontwikkeling. Zo doen zij opnieuw ervaring op met werken, ontwikkelen nieuwe competenties en kunnen waar mogelijk doorstromen naar een reguliere baan.’

Doelstellingen:

Korte termijn (2020)

- Verder verankeren en monitoren van de bedrijfsprocessen;
- Opfrissen van stallingsuitstraling;
- Hardware behoefte van onze locaties bepalen en upgraden;
- Het niveau van onze service bepalen ten aanzien van de werk-, en participatietrajecten en deze monitoren;

- Meer focus op en modernisering van communicatie(-middelen);
- Onderzoeken van mogelijkheden voor het aanbieden van stageplekken.

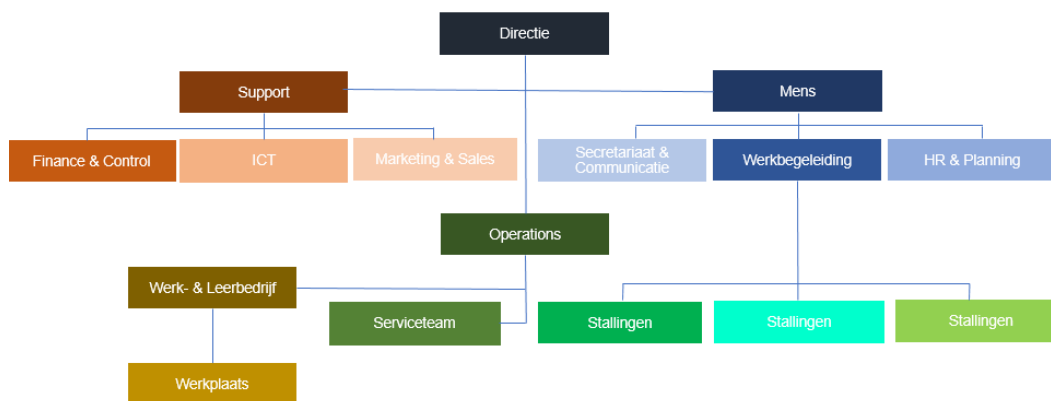
Middellange termijn (vóór 2023)

- Markt en concurrentie, - en positioneringsonderzoek;
- Herstructureren van de rechtsvorm;
- Verbeteren van de zichtbaarheid in het straatbeeld.

Lange termijn (vóór 2025)

- Vanuit eigen missie en visie onderzoeken welke uitbreidingsmogelijkheden er zijn op het gebied van arbeidsparticipatie. Denk hierbij aan re-integratie trajecten, taalvaardigheids-trajecten, enz.;
- Onderzoek naar mogelijkheden om bewustzijn van eigen werknemers te verbeteren op gebied van voeding, sport en mentale gezondheid;
- Onderzoek naar uitbreiding van commerciële activiteiten omtrent de tweewieler en de daarmee samenhangende logistieke mogelijkheden;
- Voldoende financieel weerstandsvermogen opbouwen.

1.2 Organogram



1.3 Bestuur en Toezicht

De stichting Biesieklette is de enige aandeelhouder van de vennootschap Biesieklette Holding BV. Het bestuur is het enige orgaan van de stichting en belast met het besturen van de stichting en daarmee de vennootschap en haar dochtermaatschappijen. Het bestuur heeft als taak het vaststellen van het te voeren beleid. De bestuursleden verrichten zelf geen uitvoerende taken. Deze zijn gedelegeerd aan een directie.

De directie maakt geen deel uit van het bestuur. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de directie liggen vast in de statuten en het directiereglement van de vennootschap.

De directie van Biesieklette Holding BV heeft in 2019 achtmaal plenair met het bestuur van de stichting Biesieklette vergaderd en er is eenmaal in oktober overleg geweest met de ondernemingsraad.

Onze bestuursleden zijn:

Karin de Graaf	voorzitter
Ger van Oenen	penningmeester
Peter Creemers	bestuurder
Bert van Swol	bestuurder

De directie van de vennootschap bestond uit de algemeen directeur, de heer H.J.A. de Graaff.

1.4 Ondernemingsraad (OR)

Tijdens de reguliere OR-vergaderingen met directie zijn beleids- en operationele zaken aanbod gekomen. De technische aspecten op de stallingen, onderhoud, bereikbaarheidsdienst en bevoorrading zijn belangrijke aandachtspunten. Naast deze zaken adviseert de OR de directie en bestuur ook in het kader van meerjarenperspectief als het gaat om de financiële zaken en investeringsplannen. In december 2019 is Hans Wesselius als nieuw lid toegetreden tot de OR.

De OR-leden bedanken alle medewerkers die de OR het afgelopen jaar hebben weten te vinden met kritische vragen en adviezen. De ondernemingsraad in 2019:

Ben van Kan	coach OR en voorzitter (a.i.)
Jelle Hendriks	OR lid
Trees Zandbergen	OR lid
Hans Wesselius	OR lid

2. Vooruitblik

In het komende hoofdstuk wordt een globale beschrijving gegeven van het voorgenomen beleid voor het komende jaar en verdere jaren. Er wordt gekeken naar ontwikkelingen in de markt en andere gebeurtenissen die invloed hebben op de bedrijfsvoering van Biesieklette, de focus op communicatie en automatisering en op personeelszaken.

2.1 Het Corona-virus

We kunnen er niet omheen: de Corona-virus crisis heeft in heel Nederland invloed op het dagelijks leven. Biesieklette volgt vanzelfsprekend het advies van het RIVM op en we hebben daarom op veel van onze stallingen de dienstverlening aangepast. De genomen maatregelen zijn besproken met onze opdrachtgevers. Onze grootste kostenpost is de personeelskosten waaraan arbeidsovereenkomsten ten grondslag liggen welke niet voortijdig beëindigd kunnen worden dan wel waarvan de omvang aanpast kan worden. Vanuit onze opdrachtgevers is hiervoor begrip getoond en wordt er geen terugbetaling verwacht.

Wanneer we verder vooruitkijken, is de kans zeer reëel dat er sprake zal zijn van een stijging van de werkloosheid. Dit is een direct gevolg van de afnemende economie die verwacht wordt. Met een toename van werkzoekenden en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zal de behoefte aan het werk dat Biesieklette biedt ook toenemen. Gemeenten zullen extra moeten inzetten op begeleiding en ondersteuning gericht op werk terwijl ook de druk op hun financiële positie toeneemt en daarmee het stellen van prioriteiten. Tijdens deze crisis is veel aandacht besteed aan de gevolgen van sociaal isolement (bij risicogroepen). Ook wordt de wereld geconfronteerd met positieve milieueffecten en de relatie met een duurzame ontwikkeling in het algemeen. Dat zal mogelijk als effect hebben dat wij ons meer bewust worden van de wereld waarin wij leven en hoe we een prettigere plek kunnen creëren. Dit kan resulteren in meer investeringen in duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hier sluit Biesieklette vanuit beide maatschappelijke missies goed op aan.

Uiteraard houden wij alle ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. Wij zien echter op korte termijn geen (grote) bedreigingen voor de continuïteit van de organisatie.

2.2 De markt

Veranderingen en vernieuwingen op gebied van personenvervoer met de tweewieler komen met rasse schreden op ons af en hebben een grote impact op onze markt en dienstverlening. Overheden willen mensen meer in beweging brengen en tevens staat het terugbrengen van de CO2 uitstoot hoog op de agenda. Daarnaast wordt ons land steeds voller en is er minder ruimte voor de auto. Dit heeft ook de politiek scherp op het netvlies. Er is daarom veel behoefte aan goede informatie over tweewielers gedrag, waaronder het parkeergedrag. Daarnaast neemt de vraag naar parkeergelegenheid voor tweewielers toe maar wordt door fietsparkeerders vooralsnog vaak aangegeven dit niet tegen een hogere prijs te willen doen.

Biesieklette ziet daarom een toename van partijen die bezig zijn met de ontwikkeling van geautomatiseerde toegangs-/registratiesystemen voor tweewielers. Door automatisering kunnen stallingen goedkoper geëxploiteerd worden omdat hiermee de actieve inzet van de mens deels verdwijnt. Dit maakt het misschien financieel aantrekkelijker voor opdrachtgevers om deze dienst in

te kopen. Daarnaast blijft er grote vraag bestaan naar de inzet van mensen vanuit een behoefte aan verbinding in de samenleving, werkgelegenheid en een gevoel van veiligheid. Naar verwachting zal er behoefte blijven aan de inzet van een stallingsbeheerder.

Biesieklette ziet het onderwijs als doelgroep en bewaakte fietsenstallingen bij scholen als groeimarkt. De scholen zullen echter bereid moet zijn hier meer financieel in te willen investeren of er zal vanuit de overheid een substantiële financiële bijdrage voor moeten worden geleverd. Jong geleerd is oud gedaan.

Op het gebied van werkgeverschap laat de markt steeds meer aandacht zien voor intrinsiek motiveren. Mensen zien steeds meer in dat werk iets moet bijdragen aan het levensgeluk naast alleen het verschaffen van voldoende financiële middelen. Werknemers willen zich in meerder mate nuttig voelen, het gevoel hebben dat ze iets bijdragen aan de samenleving en zich gewaardeerd voelen.

Binnen gemeenten wordt in enkele gevallen de exploitatie en beheer van tweewielerstallingen in eigen beheer genomen. We zien dan meer arbeidsparticipatie werkplekken ontstaan onder de paraplu van de gemeenten zelf. Biesieklette verliest om deze reden een tweetal kleine opdrachtgevers. Dit maakt ons extra alert om deze ontwikkeling nauwlettend in de gaten te houden en in contact te blijven met onze opdrachtgevers. Op deze manier hopen we tijdig hierop te kunnen anticiperen. Ook na fusies van sociale diensten en werkvoorzieningen kan Biesieklette van toegevoegde waarde zijn bij het bieden van werkplekken in combinatie met coaching.

Het contract met onze grootste opdrachtgever loopt in ieder geval nog tot en met 2021. Hierdoor is de continuïteit minstens tot aan die datum geborgd. In 2020 zal er gestart worden met het gesprek over continuering van het contract.

Biesieklette zal in de komende jaren onderzoeken in hoeverre vormen van samenwerking met andere organisaties een meerwaarde kan bieden in het licht van marktontwikkeling.

2.3 Operations

Wij geloven dat een schone, hele en veilige fietsenstalling en dus werkomgeving een positieve bijdrage levert aan de ontwikkeling en motivatie van onze werknemers en aan de beleving van onze bezoekers. Zoals al eerder in dit document is aangegeven hebben wij ons als doel gesteld de uitstraling van de stallingen van Biesieklette te willen opfrissen. Hiervoor zijn al protocollen opgesteld die organisatiebreed zullen worden uitgevoerd. Wij hopen hiermee een nieuwe norm te stellen en een opgeruimde omgeving als vanzelfsprekend te maken.

Biesieklette heeft zichzelf de target gesteld om de omzet uit commerciële activiteiten te vergroten als toevoeging op de huidige omzet welke vooralsnog grotendeels vanuit de gemeenten komt.

Wie zien kansen op de markt van deel- en huurfietsen waarbij onze stallingen een centrale rol kunnen vervullen. Tevens zien wij voor onze locaties een rol weggelegd bij de ontwikkeling van milieuvriendelijke stadsdistributie en -logistiek. Er ligt mogelijk ook een kans op het gebied van beheer en exploitaties van de verhuur van 24uurs stallingsplekken. Wie zien hier een toename van de vraag ontstaan.

Een vaste fietswerkplaats is door een gebrek aan personele continuïteit lastig gebleken om 'rendabel' te kunnen exploiteren. Wij zijn voornemens om medewerkers uit onze arbeidsparticipatietrajecten de mogelijkheid te bieden om binnen de uitgangspunten van Biesieklette een eigen fietswerkplaats te exploiteren. Hiernaast liggen er mogelijkheden op het gebied van een mobiele werkplaats. Hiermee kunnen we onderhoud en reparatie bieden op bedrijventerreinen, aan huis of spoedreparaties voor mensen die onderweg zijn gestrand.

2.4 Communicatie

De focus wat betreft communicatie zal liggen op het vergroten van het netwerk van klanten, bezoekers en overige stakeholders. Ook willen we met onze communicatie meer mensen bewust maken van onze sociale missie.

Naast de ontwikkelingen op het gebied van automatisering, waardoor stallingen goedkoper geëxploiteerd kunnen worden met minder personele inzet, wil Biesieklette de meerwaarde van 'werken met mensen' steviger gaan uitdragen. Bemande stallingen dragen namelijk bij aan zowel doelen op het gebied van gemeentelijk verkeerbeleid als wel het sociaal domein. Als je je fiets stalt bij een Biesieklette-stalling staat ie niet alleen veilig, ook geef je mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een mooie gelegenheid werkervaring op te doen.

Naast de communicatie op stallingen, met onder andere de narrow-casting-schermen, en traditionele media, zal Biesieklette verder investeren in online communicatie. Ook hier wil Biesieklette goed bereikbaar zijn en in gesprek blijven met klanten over onze bijzondere dienstverlening voor zowel fiets als mens.

2.5 Automatisering

Biesieklette blijft daarnaast een innovatieve organisatie die inspeelt op de robotisering in de wereld, zonder daarbij het menselijke gezicht uit het oog te verliezen.

Een eerste stap is gezet door de eerste semi-bemande stalling in Den Haag te openen. Hiervoor is een toegangssysteem ontwikkeld waar middels het scannen van de Bikey toegang wordt verleend tot de stalling. We zitten hier nog in een eerste fase en zijn bezig te kijken hoe we het nog verder kunnen optimaliseren.

In 2018 is het aanvraag proces van de 24uurs-stallingen verder geautomatiseerd. Ook hier zien we mogelijkheden voor doorontwikking.

2.6 Personeel

Met behulp van automatisering kunnen stallingen in sommige gevallen goedkoper ingezet worden door het deels of volledig weglaten van personele bezetting. Gelet op service, veiligheid en sociale verbinding zal in de meeste gevallen een bemande stalling de voorkeur moeten hebben. Biesieklette zal inzetten op het voorkomen van een daling van het aantal arbeidsplaatsen.

Medewerkers van Biesieklette volgen het 'Werk-en-participatie-traject' en velen zijn het afgelopen jaar succesvol uit de bijstand naar een reguliere baan doorgestroomd. Dit levert gemeentelijk opdrachtgevers een grote besparing in de kosten op. Biesieklette heeft als target om een duurzame uitstroom te realiseren van 15-25%.

Biesieklette blijft investeren in het motiveren van medewerkers en het ondersteunen in hun ontwikkeling. Daarbij wordt ook gekeken naar veranderingen in het soort werkzaamheden door middel van het aanbieden van andere en/of secundaire diensten.

Biesieklette is voornemens om haar rechtsvorm te herstructureren naar uitsluitend één stichting. Dit biedt de mogelijkheid om vrijwilligers in te zetten in een mentorrol en voor het begeleiden van medewerkers. Dit kan de werkdruk verlagen bij de coaches en de kwaliteit van het ontwikkelingstraject van medewerkers vergroten.

Voeding, sport en mentale gezondheid zijn veel besproken onderwerpen als het gaat om het welzijn van de mens. Wanneer mensen, om welke reden dan ook, een afstand tot de arbeidsmarkt hebben zijn deze onderwerpen misschien nog wel veel belangrijker. Echter zijn het juist deze mensen die vaak niet de middelen en kennis hebben om zich hierin te ontwikkelen. Biesieklette wil haar medewerkers fit en vitaal maken en houden. Er zal onderzocht worden op welke wijze hierin nog meer ondersteuning geboden kan worden. Het streven is om het ziekte verzuim omlaag te brengen naar 9% voor werknemers in loondienst.

2.7 Financieel

Tot en met 2018 is een flink aantal noodzakelijke investeringen gedaan ten aanzien van automatisering. Dit heeft er onder andere toe geleid dat een aantal jaren met een negatief resultaat gesloten zijn. In 2019 hebben we het tij weten te keren. Deze lijn willen we graag vasthouden. In de begroting van 2020 is uitgegaan van een nihil resultaat gebaseerd op een verwachte omzetzijding van 2,5% en een kostenzijding van 4,5%.

We hebben ons voor de komende jaren als doel gesteld om aan ons weerstandvermogen te bouwen. Een belangrijk onderdeel hiervan is de liquiditeitspositie. Strevem is om direct beschikbare liquiditeiten aan te houden ten bedrage van ten minste 3 uit te keren maandsalarissen. Voor 2020 is in de begroting rekening gehouden met een opbouw van € 50.000, -. Ook in 2020 is er sprake van een bezuinigingstarget ter hoogte van € 75.300, -.

In 2020 hebben wij een opzegging voor onze dienstverlening ontvangen van één van onze opdrachtgevers. Naar verwachting zal dit na afrekening geen nadelige financiële consequenties voor 2020 opleveren. Ter voorkoming van terugloop in omzet en ter dekking van de kosten voor de holding zal er acquisitie gedaan worden om nieuwe opdrachtgevers aan te trekken.

3. Terugblik en evaluatie 2019

In 2019 heeft Biesieklette extra aandacht besteedt aan meer inzicht krijgen en beter in-control zijn. In de loop van het jaar heeft het gedeeltelijk nieuwe managementteam de organisatie steeds beter leren kennen om vanuit daar de nodige zaken op te pakken. We hebben kwetsbaarheden beter in zicht gekregen en de organisatie aangepast zodat we snel en doelmatig kunnen anticiperen op veranderingen. Dit heeft enige flexibiliteit geveerd van de organisatie en haar medewerkers, en uiteindelijk geleid tot een organisatie met meer overzicht en stabiliteit.

3.1 Operations

Biesieklette heeft helaas moeten concluderen dat enkele activiteiten onvoldoende rendabel waren. Het bleek niet mogelijk om zonder financiële bijdrage vanuit gemeenten de werkplaatsen kostendekkend te krijgen. Om die reden is besloten de werkplaats in Den Haag te sluiten. Ook is gebleken dat de financiële bijdrage vanuit scholen, niet vallend onder de mantelovereenkomst van de gemeente Den Haag, onvoldoende kostendekkend waren. De prijsverhoging is gecommuniceerd aan de scholen en naar aanleiding hiervan is de dienstverlening op twee scholen beëindigd.

Eind 2019 telt Biesieklette het volgende aantal locaties:

- 28 openbare stallingen;
- 1 semi bemande stalling;
- 5 seizoen stallingen;
- 13 school stallingen;
- 2 fietswerkplaatsen.

Hiervan zijn de volgende stallingen in 2019 nieuw geopend:

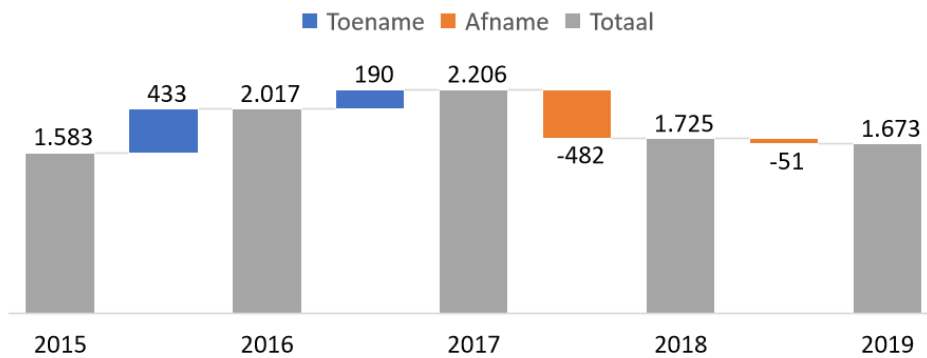
- Semi bemande openbare stalling Denneweg in gemeente Den Haag;
- Openbare stalling Naaldwijk in gemeente Westland.

We zien een geleidelijke beweging in de markt naar semi-bemandede stallingen of zelfs geheel geautomatiseerde stallingen, dus zonder personeel. Biesieklette ontwikkelt hierin mee en start in 2019 met het beheer en exploitatie van een semi-bemandede stalling binnen de gemeente Den Haag.

In het afgelopen jaar is veel ingezet op de verbetering van de uitstraling en het klein onderhoud op de stallingen. Er zijn schoonmaakroosters opgesteld en verspreid en er is een verbetering geweest van onze instructies richting beheerders.

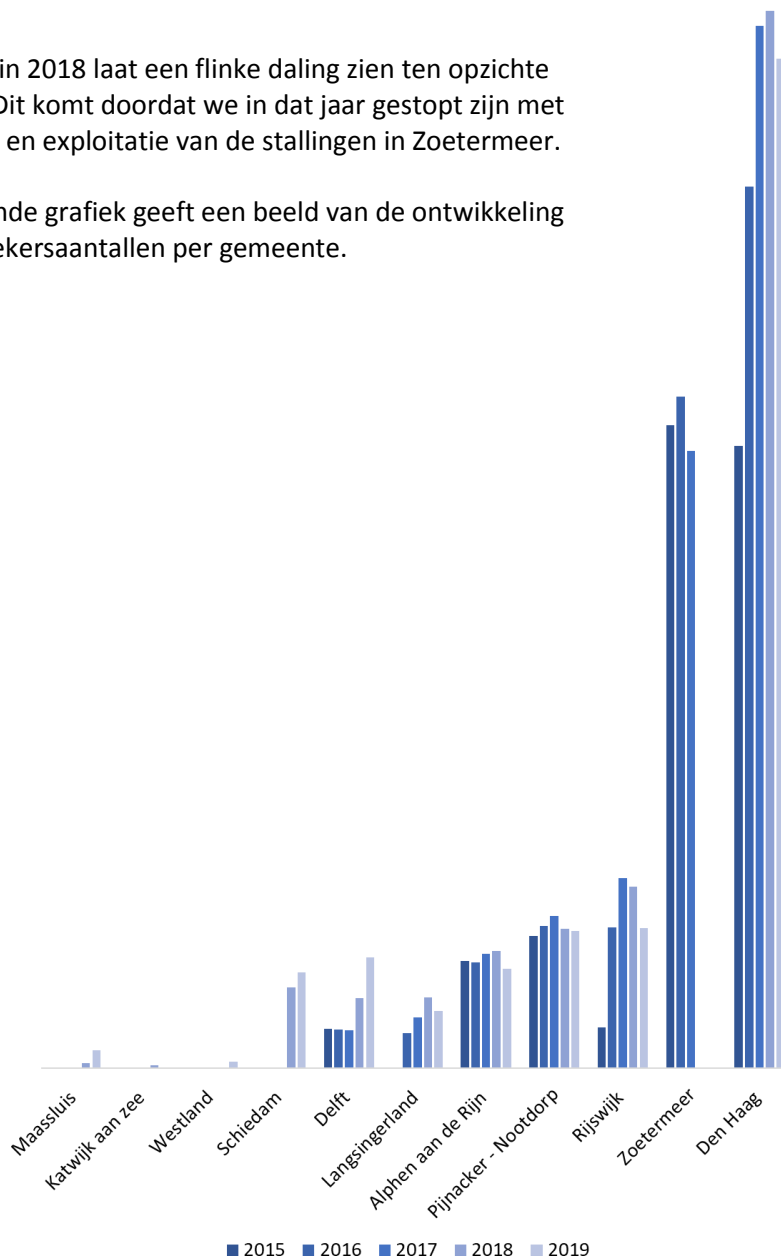
Bezoekers resultaten

Het verloop van het aantal bezoekers in de afgelopen jaren ziet er als volgt uit
(x 1.000)



Het aantal in 2018 laat een flinke daling zien ten opzichte van 2017. Dit komt doordat we in dat jaar gestopt zijn met het beheer en exploitatie van de stallingen in Zoetermeer.

Onderstaande grafiek geeft een beeld van de ontwikkeling in de bezoekersaantallen per gemeente.



3.2 Communicatie

Zoals eerder aangegeven wil Biesieklette haar werk met betrekking tot het begeleiden en weerbaarder maken van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt meer uitdragen en zichtbaar maken. Door ontwikkelingen op het gebied van automatisering, waardoor de rol van de mens bij stallingen afneemt, is het van belang dat Biesieklette de meerwaarde van de sociale component van haar werk extra gaat benadrukken. Over het algemeen staat Biesieklette met name bekend als beheerder en exploitant van fietsenstallingen en minder als sociale onderneming. Er is in 2019 een marketingplan geschreven met als intentie om de sociale zichtbaarheid te vergroten. De eerste stap is gezet door de huidige website te moderniseren en de contacten met de sociale diensten en werkvoorzieningen van opdrachtgevers te versterken.

3.3 Automatisering

In 2017 is de intrede van de Bikey, het geautomatiseerde toegangs- en registratiesysteem op de stallingen, geweest. Daar waar in 2017 de nadruk voornamelijk lag op de inrichting van het operationele proces, heeft 2018 in het teken gestaan van het verbeteren van de structuur en presentatie van de data.

Opdrachtgevers van Biesieklette hebben aangegeven meer inzicht te willen in het bezoekersgedrag van de stallingen. Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van de verbetering van de informatievoorziening. Om de gewenste kwaliteit te kunnen bieden is hiervoor de expertise vanuit externe partijen aangetrokken. Vanuit opdrachtgevers zijn positieve reacties hierop ontvangen. In 2020 zal het verder doorontwikkeld worden.

Inspeland op ontwikkelingen op het gebied van automatisering en de marktvraag, is Biesieklette, als innovatieve organisatie in 2019 gestart met een pilot voor een semi bemande stalling waar met behulp van de Bikey toegang tot de stalling wordt verleend.

Een andere ontwikkeling die in 2018 van start is gegaan is de overgang op een volledig geautomatiseerd proces voor het aanvragen van de abonnementen, fietskluisen en fietstrommels. Hiervoor is een eigen software tool ontwikkeld. Deze is in 2019 verder doorontwikkeld en werkt nu naar tevredenheid.

3.4 Personeel

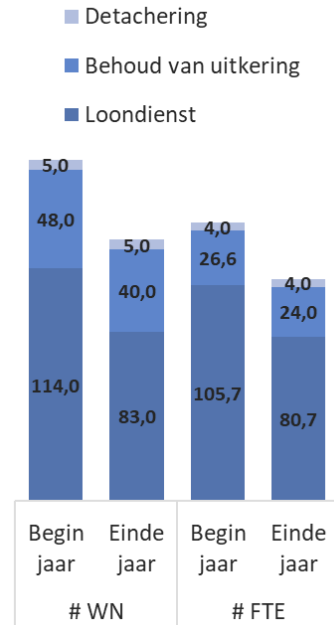
In 2018 is gestart met de implementatie van een nieuw functiehuis en bijbehorende organisatiestructuur. Er is afscheid genomen van twee interimmanagers en er zijn twee managers intern aangenomen. Naast de eerder aangenomen manager support is in februari 2019 ook een operations manager gestart. Met het gedeeltelijk nieuwe management team is de eerder ingezette verbetering van bedrijfsprocessen naar tevredenheid verder doorgezet.

Aantal werknemers en verdeling naar type arbeidsrelatie

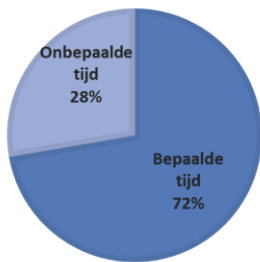
Per 1 januari 2019 staan er 167 medewerkers (136,3 fte) in het personeelsbestand van Biesieklette. Per jaareinde bedraagt het aantal medewerkers 128 (108,7 fte). Er is in 2019 11.273 uur (37.078 uur in 2018) aan uitzendkrachten ingezet. Ondank dat het aantal fte flink daalt zien we een stijging in de salaris-, sociale-, en pensioenlasten. Dit is het gevolg van de toetreding tot de CAO Metaal en Techniek. Hierdoor zijn de salarissen verhoogd en wordt in tegenstelling tot voorgaande jaren pensioen opgebouwd voor de stallingsbeheerders.

Verderop in dit hoofdstuk wordt een toelichting gegeven op de in- en uitstroom. Hieronder wordt eerst een beeld gegeven van de verdeling van de formatie per jaareinde vanuit verschillende hoeken.

Binnen Biesieklette wordt er gewerkt met betaalde en onbetaalde arbeidskrachten. De onbetaalde werknemers werken met behoud van uitkering bij Biesieklette en beslaat ongeveer 1/3 deel van het personeelsbestand. Naast eigen medewerkers waren er 5 stallingsbeheerders bij Biesieklette aan het werk met een detacheringsovereenkomst.



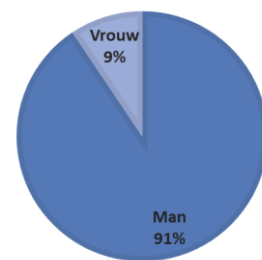
Verdeling naar type dienstverband



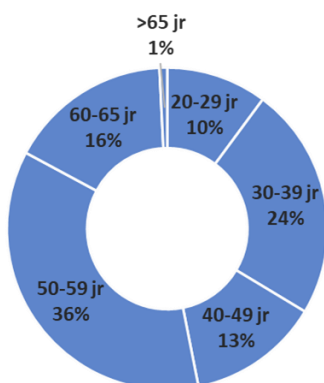
Omdat wij als organisatie streven naar uitstroom van eigen werknemers zien wij dat het overgrote deel van de werknemers in loondienst een dienstverband heeft voor bepaalde tijd. Ons beleid is dat stallingbeheerders een jaar bij ons in dienst zijn om daarna uit te stromen naar een baan op de reguliere arbeidsmarkt. Het overgrote deel van de werknemers met een dienstverband voor onbepaalde tijd betreft de werknemers binnen de holding.

Man vrouw verdeling

Wanneer we kijken naar de man – vrouw verdeling binnen Biesieklette zien we een overduidelijke meerderheid aan mannen binnen onze organisatie. De vrouwen zijn procentueel het meest vertegenwoordigd binnen de holding.



Verdeling naar leeftijd



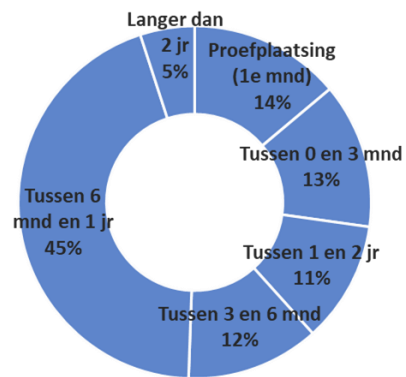
De meerderheid van het personeelsbestand per jaareinde betreft werknemers van 50 jaar of ouder. De leeftijdscategorie welke met 36% het meest vertegenwoordigd is, zijn de werknemers tussen de 50 en 60 jaar. Op de tweede plaats komen, met 24% van het personeelsbestand, de werknemers tussen de 30 en 40 jaar.

In- en uitstroom

De doorloop van personeel binnen onze organisatie ligt hoog door onze maatschappelijke taak om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weer werk-fit te maken. In 2019 zijn er in totaal 137 mensen ingestroomd. Hieronder vallen tevens de werknemers welke in de proefplaatsingsperiode ongeschikt zijn gebleken. De totale uitstroom in 2019 bedroeg 180 werknemers. Door toetreding tot de CAO Metaal en Techniek zijn de salarislasten per werknemer flink gestegen. Hierdoor waren wij nog meer dan voorheen genoodzaakt strakker te sturen op de formatie om een kostenoverschrijding op de begroting te voorkomen. Deze efficiëntieslag heeft ertoe geleid dat de uitstroom in 2019 hoger is geweest dan de instroom.

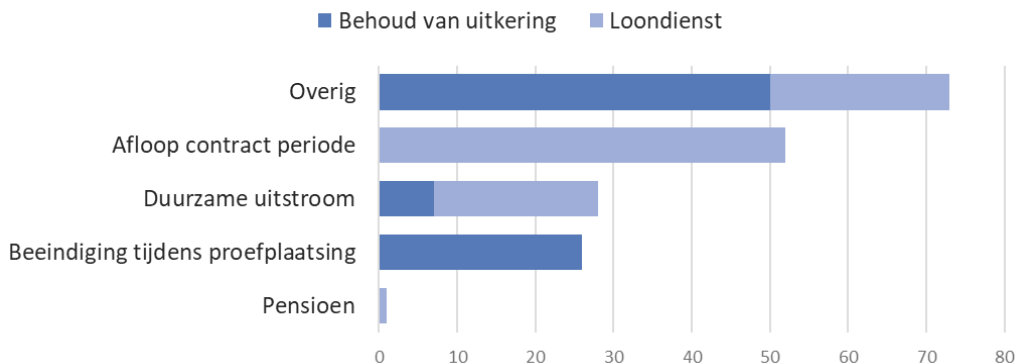
Uitstroom per duur arbeidsperiode

Er zijn 27 (14%) werknemers uitgestroomd in de 1e maand proefplaatsing. De grootste groep uittreeders zijn de 80 (45%) werknemers met een arbeidsduur van tussen de 6 en 12 maanden.



Reden van uitstroom

Zoals hierboven al aangegeven stroomt 14% uit gedurende de proefplaatsing. Hier is sprake van een mismatch tussen werkgever en werknemer. In totaal zijn er 28 werknemers in 2019 uitgestroomd naar een werkplek elders op de arbeidsmarkt. Dit is 18% van de totale uittreeders exclusief de werknemers welke niet door de proefplaatsing zijn gekomen.



Opleiding en vorming

Binnen Biesieklette staat de persoonlijke en professionele ontwikkeling van werknemers hoog in het vaandel. In 2019 zijn door diverse werknemers de onderstaande opleidingen gevolgd:

- 'Werken bij Biesieklette' trainingen, gevolgd door 78 werknemers;
- Sollicitatie- en communicatietrainingen, gevolgd door 10 werknemers;
- BHV-training, gevolgd door 18 werknemers;
- 3 Mentortraining, gevolgd door 18 werknemers;
- 1 PostNL-Pakketpunt cursus, gevolgd door 1 werknemer.

Verzuim

Het verzuimpercentage is gestegen naar 10% in 2019 (9,5% in 2018). Dit is in lijn met het percentage waarmee in de begroting rekening is gehouden. Onder de groep werknemers met behoud van uitkering is dit percentage 5,7%. Voor de werknemers in loondienst is het percentage van 11,6%. In 2019 is er een nieuwe arbodienst in de hand genomen voor de medewerkers welke bij Biesieklette in loondienst zijn. Taakstelling in 2020 is om het verzuimpercentage van medewerkers in loondienst terug te brengen naar 9%.

3.5 Financieel

Omzet, kosten en resultaat

Uitgaande van de winst- en verliesrekening, waarbij de kosten zijn uitgedrukt in een percentage van de omzet en afgezet tegen het voorgaande boekjaar, geven de resultaten over 2019 het volgende beeld:

	2019		2018	
	€	%	€	%
Netto omzet	5.156.875	100,0%	4.931.380	100,0%
Brutomarge	5.156.875	100,0%	4.931.380	100,0%
Lonen en salarissen	2.734.500	53,0%	2.365.718	48,0%
Sociale lasten en pensioenpremies	722.987	14,0%	504.790	10,2%
Overige personeelskosten	421.962	8,2%	1.216.198	24,7%
Totale personeelskosten	3.879.449		4.086.706	
Afschrijvingen	151.543	2,9%	131.302	2,7%
Huisvestingskosten	615.668	11,9%	539.338	10,9%
Stallingskosten	141.556	2,7%	160.554	3,3%
Vervoerskosten	16.313	0,3%	13.059	0,3%
Algemene overige kosten	269.052	5,2%	282.602	5,7%
Totale overige kosten	1.194.132		1.126.855	
Som der kosten	5.073.581	98,4%	5.213.561	105,7%
Bedrijfsresultaat	83.294	1,6%	-282.181	-5,7%
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	47	0,0%	84	0,0%
Rentelasten en soortgelijke kosten	-14.457	-0,3%	-17.279	-0,4%
Som der financiële baten en lasten	-14.410	-0,3%	-17.195	-0,3%
Resultaat vóór belasting	68.884	1,3%	-299.376	-6,1%
Vennootschapsbelasting	10.038	0,2%	-	0,0%
Resultaat na belasting	58.846	1,1%	-299.376	-6,1%

Er is gestuurd op een nihil nettoresultaat wat een ombuiging is ten opzichte van de negatieve resultaten in de daaraan voorafgaande twee jaren (2018: -/- € 299.376 en 2017: -/- 184.300). Hiertoe is uitgegaan van een omzetstijging van 4% en een kostendaling van 1,6% ten opzichte van de realisatie 2018. Hierbij is rekening gehouden met een bezuinigingstarget van € 154.782 welke in de begroting 2019 was gesteld.

De omzetdoelstelling is gehaald en steeg naar € 5.156.875 (2018: € 4.931.380). Ten opzichte van 2018 is dit een stijging van 4,6%, dit is 0,6% meer dan begroot. Dit komt door de verlenging van het contract van Lansingerland welke in eerste instantie zou aflopen per 1 april 2019. Daarnaast hebben wij de gemeente Westland mogen toevoegen aan ons klantenbestand. De totale omzet bestaat voor 82% uit contractinkomsten en is verdeeld over negen gemeenten en acht scholen. De ontvangen loonsubsidie behelst 12% van de totale omzet. De overige 6% bestaat uit stallingsontvangsten, omzet werkplaatsen, verhuur 24/7 stallingen en eenmalige pop-up stallingen voor evenementen.

In 2019 is een sterkere daling van de kosten gerealiseerd dan de gestelde 1,6% in de begroting 2019. In 2019 bedroegen de totale bedrijfslasten € 5.073.581 wat ten opzichte van 2018 een daling is van 2,7%. De totale kosten bestaan voor 76,5% uit personeelskosten welke ten opzichte van 2018 zijn afgenomen met 5%. Deze daling is voornamelijk te danken aan lagere kosten voor inhuur van extern personeel. Per 1 januari 2019 is de CAO Metaal en Techniek van toepassing op onze stallings- en werkplaatsmedewerkers. Hierdoor zijn de salarissen toegenomen en bouwen wij in tegenstelling tot voorgaande jaren pensioen op voor onze stallings- en werkplaats medewerkers. In 2019 bestaan de personeelskosten voor 8,2% uit kosten voor personeel niet in loondienst, ten opzichte van 27,5% in 2018. De salarislasten voor eigen personeel zijn toegenomen met € 586.979 maar worden ruimschoots gecompenseerd door de daling van de kosten voor inhuur met -/-€ 804.444. Dit laat zien dat er ontzettend hard gewerkt is aan het optimaliseren van de benodigde formatie en dat dit zijn vruchten heeft afgeworpen. In 2019 heeft Biesieklette aanzienlijk minder uitzendkrachten hoeven inhuren voor de bemensing van de stallingen. Ook alle functies binnen de holding zijn in 2019 ingevuld met vast personeel.

De overige uitgaven zijn met 6% gestegen ten opzichte van 2018. Deze stijging komt voornamelijk door hogere huurprijzen over de hele linie. Maar als percentage van de omzet zijn ze gelijk gebleven.

Het bedrijfsresultaat bedroeg € 68.884 positief in 2019 tegenover een verlies van € 299.376 in 2018. Gerelateerd aan de omzet komt dit overeen met een marge van 1,3% (2018: -/-6,1%). Het jaar is uiteindelijk afgesloten met een positief resultaat na belasting van € 58.846,--

Financiële positie

De financiële positie per 31 december 2019 blijkt uit onderstaande gegevens uit de balans.

	31-12-2019		31-12-2018	
	€	%	€	%
ACTIVA				
Immateriele vaste activa	99.735	7,3%	136.919	9,2%
Materiele vaste activa	250.122	18,3%	311.973	21,0%
Kortlopende vorderingen en overlopende activa	593.248	43,5%	965.707	64,9%
Liquide middelen	420.995	30,9%	73.690	5,0%
	1.364.101	100,0%	1.488.291	100,0%
PASSIVA				
Groepsvermogen	553.112	40,5%	876.603 *	58,9%
Resultaat	58.846	4,3%	-299.376	-20,1%
Voorzieningen	-	0,0%	-	0,0%
Kortlopende schulden en overlopende pasiva	752.143	55,1%	911.066 *	61,2%
	1.364.101	100,0%	1.488.291	100,0%

*) Inclusief fouterstel. Zie paragraaf 4.1 onder Grondslagen voor de waardering en de resultaatbepaling.

Het nettoresultaat is toegevoegd aan het groepsvermogen. Hierdoor is het geconsolideerde vermogen van de onderneming ultimo 2019 verbeterd tot € 611.957 duizend (ultimo 2018: € 577.227) op een balanstotaal van respectievelijk € 1.364.101 (ultimo 2018: € 1.488.291 miljoen). Het solvabiliteitspercentage kwam uit op 45 % ultimo 2019 (2018: 39%). De liquiditeit per jaareinde bedroeg € 420.995 (ultimo 2018: € 73.690).

Werkkapitaal

Op basis van de balans kan een opstelling worden gegeven van het werkkapitaal. De mutatie in het werkkapitaal geeft een beeld omtrent de liquiditeitsontwikkeling in het afgelopen jaar.

<u>Werkkapitaal</u>	31-12-2019	31-12-2018	Mutatie
Kortlopende Vorderingen	593.248	965.707	-372.459
Liquide middelen	420.995	73.690	347.305
Vlottende activa	1.014.243	1.039.397	-25.154
Af: Kortlopende schulden	752.143	911.066 *	-158.923
Werkkapitaal	262.100	128.331	133.769

*) Inclusief fouterstel. Zie paragraaf 4.1 onder Grondslagen voor de waardering en de resultaatbepaling.

Tot slot

2019 is een relatief goed jaar geweest. De basis die in 2017 is gelegd is verder verstevigd in 2019. Wel is een aantal in gang gezette veranderingen en verbeteringen nog niet geheel tot afronding gekomen. Hieraan dient in 2020 aandacht te worden besteed. De kunst zal zijn om een goede balans te vinden tussen het goed afmaken van nog lopende zaken, en het opstarten van nieuwe projecten. Met gezamenlijke inspanning gaan wij van Biesieklette door met het creëren en stimuleren van werkgelegenheid, gespecialiseerd in bewaakte stallingen, werkplaatsen en aanpalende activiteiten voor tweewielers.

Mede namens het bestuur, bedanken wij onze medewerkers voor hun inzet en bevologenheid in 2019.

Den Haag, 29 mei 2020

Namens Biesieklette Holding BV

Herman de Graaff, algemeen directeur.