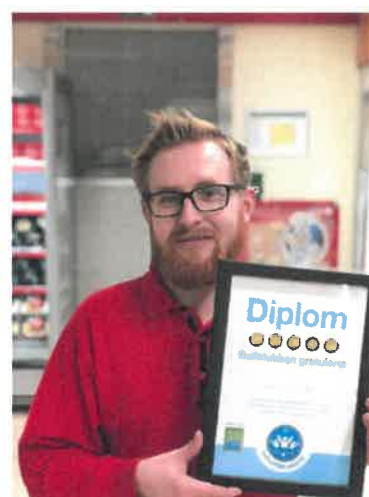


coop

Vestviken

ÅRSMELDING 2018



Coop Vestviken økte andel fornøyde kunder i 2018 med 4,4 %-poeng til 55,7%. Resultatene viser at hele 77,9 % av våre kunder synes de ansatte i Coop Vestviken er fantastiske. Vi har sekundanter som konstant leter etter våre beste servicemedarbeidere. De ansatte som gang etter gang leverer wow-kundeserviceopplevelser får diplom og blir medlem av Gullklubben. Deres kundeservice blir beste praksis eksempler for oss andre. Ovenfor ser dere 3 av våre beste servicemedarbeidere; Anne, Mariwan og Thomas og det er mange flere!

www.coopvestviken.no

VIRKSOMHETENS ART

Coop Vestviken SA er et samvirkeforetak, eid av 46315 medlemmer. Kjernevirksomheten er å drive butikker tilknyttet Coop sine kjedekonsepter innenfor dagligvarer og bygg. I tillegg eier og forvalter samvirkelaget en betydelig eiendomsmasse.

Coop Vestviken er eiet av medlemmene. Årsmøtet er virksomhetens øverste organ og består av 30 valgte medlemmer hvor 20 representanter er valgt av medlemmene og 10 av ansatte. Valg til Årsmøte gjennomføres hvert andre år, og ble senest gjennomført i 2018. Styrende organer er nærmere beskrevet på coopvestviken.no.

REGNSKAP OG RESULTATUTVIKLING

Årsregnskapet er satt opp under forutsetning av fortsatt drift. Styret bekrefter at årsberetning og regnskap gir et rettviseende bilde av lagets drift og status pr. 31.12.2018.

Resultat før skatt ble 36,8 millioner kroner i 2018, en økning på 7 millioner kroner fra 2017. Økningen påvirkes av at det ble solgt 4 eiendommer i 2018 med gevinst på 15 millioner med dertil 3 millioner i lavere husleieinntekter. Resultat for 2018 er redusert med kr 1,8 millioner knyttet til reversering av feil i regnskapet for 2017 der bonus fra Coop Norge var inntektsført dobbelt. Ser vi bort fra disse ekstraordinære effektene, falt resultatet med 5 millioner kroner. Endringen skyldes blant annet 2,5 millioner kroner i økt vedlikehold butikk/eiendom, 2 millioner i reduserte inntekter på finans på grunn av lavere rente på pengeplasseringer i Coop Norge, samt 1 million mindre i etableringsstøtte på Obs Bygg Bærum.

Samlet omsetning for 2018 ble på vel 832 millioner mot 823 i 2017; en vekst på 1%. Virksomheten oppnådde vekst foran markedsvækst på bygg, mens dagligvarebutikkene samlet sett ikke vokste like mye som markedet for øvrig. Den gode veksten på bygg skyldes økning i antall kunder på Obs Bygg Bærum. Omlegging av E16 har hatt gunstig påvirkning på Obs Bygg, mens Extra Dønski har falt i omsetning etter omlegging av veien. Innen dagligvare gjorde Extra-butikkene det generelt bra både på omsetning og andel fornøyde kunder, mens Coop Mega hadde kundenedgang og heller ikke samme utvikling på andel fornøyde kunder.

Det utbetales kjøpeutbytte på 8 millioner kroner, noe som er en økning på 1,4 millioner kroner fra 2017. Styret har forhåndsgarantert kjøpeutbytte på 1 % også for 2019.

Totalkapitalen var ved utgangen av året 579 (608) millioner kroner. Endringen skyldes i hovedsak at medlemsinnskudd er redusert etter å ha økt kraftig i 2016 som følge av høy innskuddsrente. Virksomheten følger nå Coop Norges anbefalte renter som ligger litt over de største bankene på innskudd uten binding.

Egenkapitalen pr. 31.12.2018 er 303 (274) millioner kroner. Egenkapitalen finansierer 52% (45%) av eiendelene.

Coop Norge tilbyr samvirkelagene plassering av overskuddslikviditet. Coop Vestviken har plassert 150 millioner kroner i Coop Norge både i 2018 og i 2019. Virksomheten har fortsatt meget god likviditet.

Det vises for øvrig til notene.

Forslag til disponering av årsresultat.

For å støtte driften av øvrige samvirkelag i Coop foreslår styret at årets resultat disponeres som følger:

Avgitt konsernbidrag til Coop Øst SA, 25,8 millioner kroner

Overføring til annen egenkapital kr 1,1 millioner kroner.

Disponeringen er betinget av at årsmøtet i Coop Øst vedtar et konsernbidrag til Coop Vestviken på 19,9 millioner kroner.

EIENDOMMER

Coop Vestviken har eiendommer i Bærum, Oslo (Røa), Asker, Hurum, Røyken, Øvre Eiker, Modum, Hol, Lier, Vang, Sør-Aurdal og Ringerike.

Ved årsskiftet ble 15 av de 20 butikkene drevet i egneide lokaler. I tillegg til eiendommer med egen butikkdrift, eier selskapet næringseiendommer med 40 eksterne leieforhold og 56 boliger som leies ut til ansatte og andre. Forretningseiendommene på Nes, Bagn og Vang, der Coop Øst driver butikker, ble solgt i 2018. Eiendommen på Skui med Coop Marked i underetasjen er også solgt i 2018.

Virksomheten har sammen med Coop eiendom kjøpt en forretningseiendom i Sandviksveien på Blommenholm, og denne eiendommen ble overtatt desember 2017. Vi har brukt hele 2018 til omreguleringsprosess, og kommunestyret vedtok omregulering av Coop –eiendommen til dagligvare tidlig i 2019. Vi forventer at dette vil gi Coop et godt grep om lavprismarkedet på nedre Blommenholm/Høvik i årene fremover.

Det ble i 2016 signert kontrakt for kjøp av dagligvareseksjon på Bekkestua vis a vis dagens Coop Mega. Både denne tomten og egen tomt i Gamle Ringeriksvei 39/41 der Coop Mega driver i dag, er i 2018 omregulert til bolig/næring. Byggearbeider knyttet til ny infrastruktur startet januar 2019, og vi må påregne byggeperiode på ca. 2 år før vi kan åpne ny Coop Mega.

Eiendommen på Løkeberg er totalrenovert i 2018/2019.

Vedlikeholdskostnader på eiendommene totalt sett utgjorde 6,2 (5,4) millioner kroner i 2018.

BUTIKKNETTET

Coop Vestviken driver totalt 20 butikker i Bærum, Asker, Hurum, Røyken, Øvre Eiker, Modum og Hol.

Coop Marked Løkeberg ble totalrenovert og omprofilert til Coop Prix i 2018. Butikken har søndagsåpent, og resultatene er såpass bra at det er besluttet å åpne en tilsvarende butikk på Hokksund som erstatning for Coop Marked Hokksund i mars 2019.

Rammesøknad for utvidelse av Coop Prix Eiksmarka med omprofilering til Extra er godkjent, og byggingen startet januar 2019.

Det ble i 2017 inngått leiekontrakt på ny Coop Mega på Røa, og åpningsdato er 1. kvartal 2020. Byggingen går etter planen.

Åpning av ny Extra Slemmestad og Byggmix Slemmestad er utsatt til oktober 2019. Årsaken til stadige forsinkelser er uforutsette forhold som har dukket opp i byggeprosessen for Coop Eiendom som eier tomten.

Det arbeides også konkret med andre potensielle nye butikker, blant annet Obs Bygg i Asker og dagligvare på Fornebu. Ytterligere omprofileringer og utvidelse av eksisterende butikker vurderes fortløpende.

Hvert år kårer Coop Norge årets butikk basert på kundemålinger og nøkkeltall. Obs Bygg Bærum ble nominert til årets butikk i 2018.

Posten Norge kårer hvert år beste post i butikk pr distrikt og region basert på kvalitet på rutiner. Extra Tofte vant prisen som beste post i butikk i sitt distrikt og slo til som best for i hele regionen.

Norges beste butikk på Frukt/grønt kåres av Opplysningskontoret for Frukt Grønt blant alle butikker i Norge. Denne prisen gikk i 2018 til Coop Mega Bekkestua for 4. gang.

*Coop Mega Bekkestua v/Anita vinner
NM Frukt/grønt*

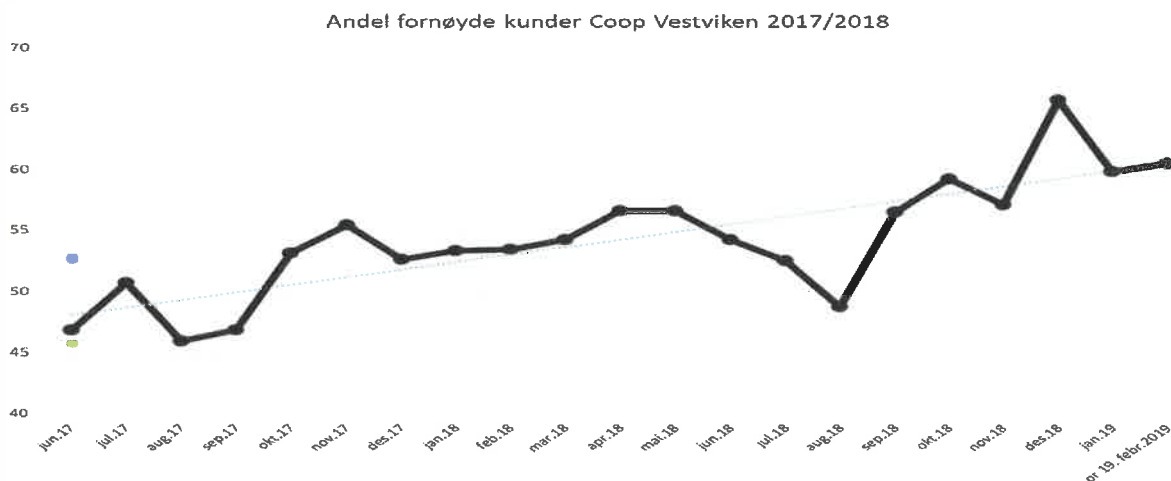


*Extra Tofte mottar pris for beste
Post i butikk*



FORNØYDE KUNDER

Coop Vestviken økte andel fornøyde kunder i 2018 med 4,4 %-poeng til 55,7%. Resultatene viser at hele 77,9 % av våre kunder synes de ansatte i Coop Vestviken er fantastiske. Satsningsområde «Kunden Først» er et utviklingsprogram med mål om å øke andel fornøyde kunder. For å få fornøyde kunder, må vi ha engasjerte ansatte som «ser» kundene og gir positiv energi. Tanken bak programmet er at denne positive energien skapes best ved et godt arbeidsmiljø med involvering og hyppige tilbakemeldinger fra leder til ansatte og mellom ansatte. Ledertrening hjelper butikksjefene til å skape dette sammen med sine ansatte.



Utvikling i andel fornøyde kunder Coop Vestviken 2017/2018:

Det er utviklet felles servicestandarder for Coop-butikkene, og Coop Vestviken benytter eksterne sekundanter som ser etter WOW-kundeopplevelser når de besøker butikkene. De av våre medarbeidere som gang etter gang leverer wow-kundeopplevelser, blir medlem av Gullklubben. Medlemmer av Gullklubben intervjues av ledelsen for å få frem deres måte å drive kundeservice på. Deres historier blir beste praksis eksempler som presenteres på intern Facebook side for opplæring og inspirasjon.

Nedenfor vises bilde av 3 fantastiske ansatte som elsker jobben sin. Anniken er fruktansvarlig på Extra Tofte, Daina er nestleder på Coop Marked Sunhov og Aman er nestleder på Extra Haslum. Butikkene ligger helt i toppen på andel fornøyde kunder.



KOMPETANSE

Coop Norge tilbyr kjedeskole med E-læring og klasseromskurs for nyansatte butikkmedarbeidere, og gjennomføringsgrad følges opp av butikksjef og driftssjef i felles E-læringsportal. Nyansatte må gjennom et Kunden Først kurs, og dette kurset ble gjennomført i egen regi for første gang i 2018. Nyansatte får også utdelt introduksjonshefte og rutinebeskrivelser for gjennomlesning. Coop Vestviken har besluttet å innføre digitale håndbøker i 2019. Disse vil samle regler, rutiner og arbeidsreglement på ett sted slik at den ansatte selv enkelt kan finne informasjon på egen mobil. Arbeidet startet i 2018 og vil ferdigstilles i løpet av 2019. Coop Vestviken har siden 2015 gjennomført ledertrening for alle butikksjefer og nøkkelpersoner i egen regi to ganger pr år med treningsperioder mellom.

ANSATTE OG LIKESTILLING

Totalt 442 (440) personer har arbeidet i Coop Vestviken i 2018 hvorav 114 (109) på heltid. Totalt ble det utført 178 (170) årsverk. Hovedkontoret består av 7 personer i 2018.

Coop Vestviken har ved årsskiftet 10 kvinnelige og 10 mannlige butikksjefer, og har ikke hatt utskifting av butikksjefer i 2018. 2 av 20 butikksjefer har fremmedkulturell bakgrunn. Ledergruppen består av 2 kvinner og 4 menn. I styret er 4 av 8 medlemmer kvinner.

MEDLEMMER

Antall medlemmer pr. 31.12.2018 er 46 317 (42 094). Antall medlemmer økte med 12 % i 2016, 9 % i 2017 og 10 % i 2018. Medlemshandel for egne medlemmer utgjorde 451 millioner kroner, og tilsvarer 51,7 % (53,4%) av omsetningen i 2018.

STYRINGSSYSTEMER OG DIGITALISERING

Coop Vestviken planlegger for omsetningsvekst i årene fremover. Det stiller krav til automatisering og digitalisering for å sikre effektivitet og god styring. Det er derfor lagt en plan for digitalisering av virksomheten. I 2017 ble det implementert nytt rekrutteringssystem og ny nettside, coopvestviken.no. I 2018 har virksomheten byttet lønnsystem, regnskapssystem og fakturasystem med tilhørende rapporteringsverktøy. Dette har gitt virksomheten både raskere og langt bedre oversikt over nøkkeltallene. I tillegg har integrasjon mellom systemene bidratt til avvikling av en rekke manuelle rutiner. Coop Vestviken har videre innført nytt HR system som både forenkler oppfølging av ansatte, sikrer oppbevaring av persondata og forenkler rutiner ved nyansettelser. Full konvertering av papirbaserte rutiner til nytt HR system med tilhørende opplæring skal gjennomføres i 2019. Det er i den forbindelse behov for å digitalisere personalarkivet. Det planlegges videre innføring av digitale håndbøker i 2019. Forøvrig er nytt budsjettssystem og HMS system er under vurdering. Samtlige av kjernesystemene er med dette byttet ut og nye rutiner implementert for ansatte på hovedkontoret.

INTERNKONTROLL

PERSONVERN

Det er i 2018 utviklet og gjennomført nytt internkontrollsystem for å sikre at ny lovgivning knyttet til personvern blir ivaretatt (GDPR).

- Sikring av personvern knyttet til medlemsdata er i hovedsak ivaretatt av Coop Norge, og virksomheten har sikret sin del gjennom tilgangsstyring og opplæring.
- Sikring av personvern knyttet til ansattes personopplysninger er hovedsakelig ivaretatt gjennom nytt HR system for registrering og oppbevaring av persondata samt tydeligere rutiner for oppbevaring av papirer
- Personvern knyttet til rekruttering er ivaretatt gjennom innføring av digitalt rekrutteringssystem, hvor butikkene ikke lenger tar imot åpne søknader på papir.

HMS

Coop Vestviken er IA-bedrift. Det er i 2018 registrert 29 115 (25 022) timer fravær som utgjør et sykefravær på 7 % mot 6,9 % i fjor. Langtidsfraværet utgjør 4,7 % (3%). Målet i Coop Vestvikens IA-plan er 6 %, og dette ble ikke oppnådd grunnet høyere langtidsfravær enn tidligere. Oppfølging av langtidssykmeldte krever systematisk oppfølging over lang tid med god dokumentasjon. For å støtte butikksjefene i sykefraværsoppfølgingen har virksomheten tatt i bruk nytt HR system som gjør det enkelt å skrive referater, lagre og finne dokumentasjon knyttet til fraværet. Det forventes positiv effekt på sykefraværet som følge av tettere oppfølging i 2019.

Det er gjennomført medarbeiderundersøkelse i alle butikkene og på hovedkontoret. Det er satt fokus på medarbeiderengasjement på ledertrening, og det er planlagt ny medarbeiderundersøkelse i 2019 hvor vi håper å se resultater av arbeidet. Det er ikke oppdaget røde flagg i noen butikker knyttet til arbeidsmiljø. Arbeidsmiljøet er godt og samarbeidet med de ansatte har vært konstruktivt og har bidratt positivt til driften. Det er arrangert lovpålagte kurs for nye verneombud.

Virksomheten skiftet leverandør på HMS eiendom i 2017. I forbindelse med revisjonene, ble det avdekket avvik på enkelte el-tavler. Tiltak er iverksatt, blant annet er det gjennomført oppgradering av 6 sikringsskap. Det er rapportert om 1 ulykke i forbindelse med renhold som skyldes manglende beskyttelsesbriller. Videre er det rapportert om 1 ulykke hvor en kunde falt på glatt føre. Korrigerende tiltak er iverksatt.

IK-MAT

Virksomheten benytter internkontrollsystem som er felles for alle Coop-butikker. Det har vært ett tilsyn som har medført avvik, med tilhørende reparasjon av gulv. Videre har myndighetene varslet smilefjeskontroller også på dagligvare, og virksomheten har i den forbindelse innført sjekklister av sekunderingspunkter knyttet til dette som følges opp i ordinær driftsoppfølging. Myndighetene har ikke gjennomført smilefjeskontroller i 2018 i våre butikker.

ALKOHOL/TOBAKK

Ny forskrift for salg av tobakk ble innført i 2017. Coop Vestviken utviklet i den forbindelse et nytt internkontrollsystem for å ivareta nye regler. Myndighetene har gjennomført flere kontroller i våre butikker i 2018 uten å finne avvik.

MILJØ OG BÆREKRAFT

Arbeidet med bærekraft i Coop i Norge tok mange og synlige steg framover i 2018. Dette viser at omtanke for mennesker, dyr og miljø blir stadig viktigere for Coop, og medeierne. Tiltak for en bærekraftig utvikling skal redusere Coop og samvirkelagens negative klima- og miljøpåvirkning og bidra til mer anstendige arbeidsforhold for menneskene i verdikjeder som påvirkes av virksomheten.


Coop Norge er samvirkelagens viktigste samarbeidspartner for å bidra til en mer bærekraftig virksomhet. Coops Norges Års- og bærekraftsrapport beskriver status og resultater for arbeidet med bærekraft i Coop-fellesskapet. Rapporten og ytterligere informasjon finnes på www.coop.no/coop-og-barekraft.


Coop har signert bransjeavtalen for redusert matsvinn. Målsettingen er å redusere mengden mat som blir kastet med 15 % innen 2020 og 30 % innen 2025. Coop Vestviken har implementert Coops null-visjon for kasting av mat. Fokus på bestillingspresisjon har vært ett av to satsningsområder i 2018. Totalt sett har virksomheten forbedret bestillingspresisjon i 2018 sammenlignet med 2017 på 2,5 millioner kroner. Brødsvinn fra Goman ble i 2018 i sin helhet benyttet til dyrefor. Vi er fortsatt et stykke unna vår null-visjon for kasting av mat og har fokus på bestillingspresisjon og nedprising også i 2019.

Redusert forbruk av plastbæreposer er et av områdene som har blitt svært høyt prioritert i 2018. Lansering av nye handlenett med gjenbruksbonus var et populært og virkningsfullt tiltak. I tillegg innførte bransjen avgift på bæreposesalg som benyttes til miljøtiltak. I 2017 kjøpte 53 % av kundene bærepose mens bare 49 % kjøpte bærepose i 2018. . 10 000 handlenett ble solgt, og det er registret 24 000 gjenbruk av disse posene.

Virksomheten benytter kun miljøvennlige avfallsordninger med høy grad av kildesortering i tråd med Coop Norges retningslinjer.

Bekkestua 31.12.2018/27.02.2019


Inge Hilde Kitterød
Styreleder


Toril Opsal Thorp
Nestleder


Arthur Kjærstad


Astrid Øksenvåg


Erik Kaupang


Kenneth Waage


Svein Løkås


Merethe Caspersen