

Duurzame groei stimuleren



Introductie

Voorwoord

Welkom bij de Highlights en Kernfacts van onze Group van het jaar 2017. Een jaar waarin we onze duurzame groei hebben gecontinueerd.

Onze Group opereert dagelijks vanuit 383 winkels (207 eigen winkels en 176 franchise-winkels), met gezamenlijk meer dan 1 miljoen vierkante meter retailruimte. Zo helpen we meer dan 1,5 miljoen klanten wekelijks in onze winkels en online.



Als gevolg van een grondige strategische evaluatie, kondigde Maxeda in 2017 aan dat het het Praxis merk wil versterken door de integratie van het merendeel van de Formido-winkels. Aansluiting bij Praxis biedt Formido-winkels operationele synergiën en vereenvoudiging voor Maxeda DIY Group. Formido-winkels en klanten zullen profiteren van de schaalgrootte, de vergrootte inkoopkracht en marketingvoordelen. Dit versterkt onze toekomstige positie in een concurrerende markt. Maxeda heeft de intentie het merendeel van de Formido-winkels te integreren in de Praxis formule.

Onder het leiderschap van onze CEO, Guy Colleau, en samen met mijn collega's van het Executive Leadership Team, hebben we onze strategische groeiplannen uitgerold. Afgelopen jaren hebben we onze organisatie vereenvoudigd en structurele kwesties opgelost. We hebben onze groeimotoren versterkt (Format, Product, Digital en People) en daarvan veel geleerd. We hebben de klantpropositie geherdefinieerd voor al onze formats (Small, Mid en Big Box) en hebben een duidelijke keuze gemaakt voor de twee merken waar we in willen investeren (Brico en Praxis). Dankzij een succesvolle herfinancieringsoperatie en goede resultaten, hebben we onze financiële positie versterkt en hebben we EUR 39 miljoen geïnvesteerd in het zeker stellen van duurzame groei op de volgende aspecten:

- Retail: opereren in retail is een continu proces van nieuwe locaties vinden, de concurrentie voorblijven en de juiste balans vinden om duurzame groei zeker te stellen. We hebben derhalve geïnvesteerd in nieuwe formats gebaseerd op onze geherdefinieerde klantpropositie. We hebben ook nieuwe City-winkels geopend (Small Box) en continueerden verbouwingen van onze middelgrote (Mid Box) en grote winkels (Big Box).
- Organisatie en productaanbod: we hebben verder geïnvesteerd in een meer gecentraliseerde Benelux organisatie en hebben onze DHZ-retail business versterkt door een vernieuwd productaanbod, en creëerden synergie door meer geïntegreerde operationele werkzaamheden en door onze schaalgrootte te gebruiken voor het stimuleren van kapitaal efficiency.
- Digital journey: we hebben meer geïnvesteerd in onze digital journey om niet alleen onze online DIY e-commerce propositie te laten groeien, maar ook om de digitale innovatie in onze operationele service-modellen in de winkels te implementeren.
- Marketing: we hebben onze 'Voor de Makers' marketingpropositie gecontinueerd voor zowel Brico als Praxis in de Benelux landen, met uitgebreide makers platforms online en makers workshops in de winkel.

Het bovenstaande resulteerde in een stabiele jaarlijkse omzet van EUR 1.350 miljard. Het operationele resultaat groeide met 25% van EUR 43 miljoen naar EUR 54 miljoen.

Ik ben verheugd te kunnen melden dat we in 2017 onze prestaties hebben verbeterd dankzij het harde werk, de drive en de inzet van onze collega's en leveranciers aan wie ik mijn oprechte dank wil betuigen. Maar we weten dat we, om de business van de klant elke dag te winnen, competitief moeten blijven. We blijven zoeken naar manieren om de kosten te verlagen, om slimmer te werken en om sneller te handelen. We sloten het jaar af in een goede positie en gingen naar 2018 met een momentum en een engagement om te groeien naar de grootste doe-het-zelf retailer in de Benelux landen met twee marktleiders, Brico and Praxis, voor het einde van 2018. Ik ben trots om samen met mijn collega's in het Executive Leadership Team, samen met de teams van onze hoofdkantoren en in onze winkels, toe te werken naar het doel de meest naadloze customer journey's te leveren.

Luc Leunis
CFO Maxeda DIY Group

Onze winkels & onze mensen

Onze winkels

Brico

Brico is de doe-het-zelf marktleider in België met een uitgebreid assortiment van doe-het-zelf producten, interieur- en tuinartikelen, waarbij bekende merken worden gecombineerd met eigen merken. Brico levert inspirerende producten en diensten voor alle makers, of ze nu ervaring hebben of niet. Als resultaat van een continue uitbreiding heeft Brico momenteel een netwerk van 145 winkels van Brico, Brico City en Brico Dépôt.



BricoPlanit

BricoPlanit is een keten van 11 megastores in België. BricoPlanit biedt als multi-specialist het grootste mogelijk assortiment producten voor doe-het-zelf projecten, van bouwmaterialen tot woning-inrichting en tuinproducten.



Praxis

Praxis is een van de grootste en bekendste doe-het-zelf ketens in Nederland. Praxis speelt in op de wensen van alle makers, zowel ervaren als beginnende doe-het-zelvers, met het beste aanbod producten voor de aantrekkelijkste prijzen. Praxis heeft 147 winkels: Praxis, Praxis Megastore, Praxis Megastore & Tuin en Praxis City.



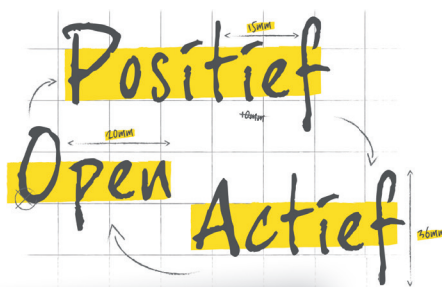
Formido

Formido is een keten van kleinere doe-het-zelf winkels die voorzien in de lokale behoefte van doe-het-zelvers in Nederland. De meeste van de 80 Formido-winkels zijn in franchise (60 winkels) en bevinden zich in de buitenwijken van grotere en kleinere steden. Maxeda DIY Group heeft in september 2017 aangekondigd dat het de komende 2-3 jaar het merendeel van de Formido-winkels wil integreren in Praxis.



Onze mensen

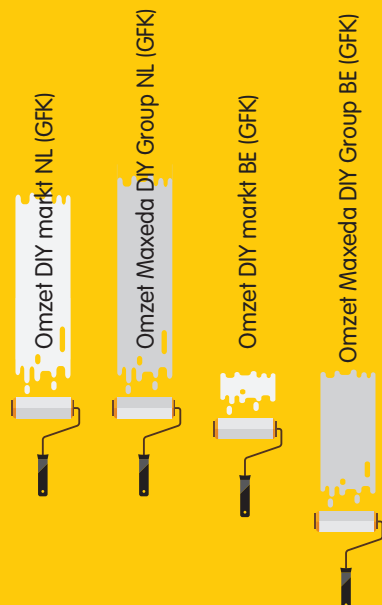
Maxeda DIY Group blijft haar activiteiten verder ontwikkelen door te investeren in onze mensen en onze organisatie, door samen te werken als één team in een Open, Actieve en Positieve cultuur. Met mensen bedoelen we hier onszelf, onze klanten en onze collega's. Wij geloven erin dat we door open, actief en positief te zijn, op een leuke manier kunnen samenwerken en nog betere resultaten kunnen halen!



Kernfacts 2017

Marktaandeel

+1.6% +1.9% -0.4% -2.2%



Kerncijfers



Netto omzet
in miljoen EUR

1.350



Aantal winkels

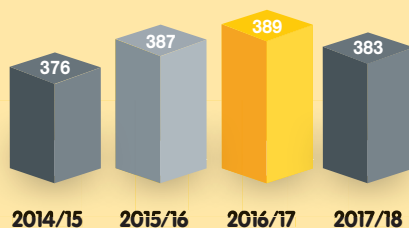
383



Praxis en Formido = NL, Brico en BricoPlanit = BE & LUX

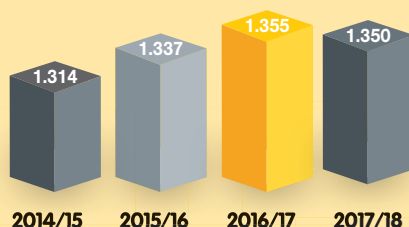
Winkels

Aantal winkels

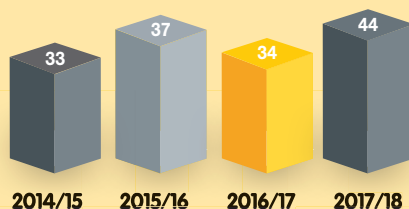


Netto omzet

Miljoen Euro

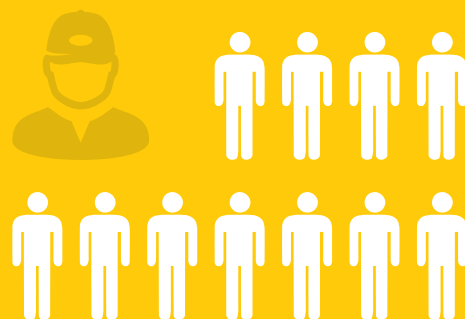


Bruto investeringen vaste activa



Belangrijke feiten

Werknemers



>7.000

Gemiddeld aantal bezoekers per week



>1.500.000

Eigen merken



Winkel formules

		Totaal aantal vestigingen	Aantal eigen vestigingen	Aantal franchise vestigingen	Gemiddelde vloeroppervlakte m ²
Brico	Brico	145	55	90	2.056
BricoPlanit	BricoPlanit	11	11	-	7.530
Praxis	praxis	147	121	26	3.968
Formido	Formido	80	20	60	2.016
		383	207	176	2.939

Vijf nieuwe Praxis-winkels

Praxis opent vijf nieuwe winkels in 2017: Praxis Rotterdam Feijenoord van **4.000 m²**, Praxis Hilversum van **4.000 m²**, Praxis om de Hoek Amsterdam Van Woustraat, Praxis Dronten (voormalig Formido) en Praxis Oosterhout van **3.400 m²**. De uitrol van de nieuwe winkels is onderdeel van de all-over groeistrategie, waarbij duidelijke keuzes zijn gemaakt in verschillende winkeltypes, -groottes en bijbehorende klantbehoeften.



Brico vernieuwd meer winkels

In Brussel en omgeving hebben een aantal Brico-winkels - Brico Etterbeek, Brico Molenbeek, Brico Meiser, Brico Ouderghem en Brico Basilix - remodellings gehad, waaronder een vernieuwde gevel, bredere parking en diverse vernieuwingen in de winkel. Ook verschillende Brico franchise-winkels hebben van een vernieuwing geprofiteerd zoals Brico Koksijde, Brico St. Vith en Brico Huy. Brico Geel en Brico Overijse hebben ook een nieuwe pergola gebouwd.



Brico Koksijde



Brico Huy

Voor de Makers workshops

Zelf maken is leuk. Onder begeleiding van een vakman leren klanten in onze workshops vaardigheden voor de meest voorkomende klussen in en om het huis. Zo kunnen ze thuis meteen aan de slag. In 2017 werden er in 87 Praxis-winkels en 8 Brico-winkels workshops gegeven. In totaal werden er **2.252 workshops bij Praxis en 262 workshops bij Brico** gevolgd, variërend van Elektriciteit en Kitten tot Schilderen en Laminaat leggen.



NPS-scores bij Maxeda

Maxeda DIY Group meet in al zijn winkels (**383 winkels in de Benelux**) de NPS-score. Deze score wordt aan de hand van klantenfeedback continu vastgesteld. Daardoor wordt bekend waar het goed gaat, maar ook wat verbeterd kan worden. Zo werkt Maxeda aan een steeds klantgerichtere organisatie, zowel in de winkels, online als bij alle services. **In 2017 was er een stijging zichtbaar in de NPS-score.** Met name diverse assortimenten, de vriendelijkheid van het personeel en de deskundigheid in de winkels dragen bij aan deze positieve NPS-ontwikkeling.



Maxeda tekent FSC Vancouver Declaration

FSC lanceerde een initiatief waarbij bedrijven uit meer dan 20 landen een oproep doen om bossen wereldwijd te beschermen, de Vancouver Declaration. Het initiatief is **ondertekend door 57 bedrijven**, waaronder Maxeda DIY Group. De verklaring is gelanceerd tijdens de internationale ledenvergadering van FSC in Vancouver. Maxeda streeft ernaar zoveel mogelijk hout FSC gecertificeerd in te kopen.



Praxis wint Werf& Award

Praxis en HROffice, softwareleverancier van een innovatief en gebruiksvriendelijk recruitmentssysteem, zijn in mei 2017 als **winnaar uit de bus gekomen bij de Werf& Awards**. In de categorie 'Beste recruitment case' won Praxis de award ter erkenning van de 'Toolkit werving en selectie', waar Winkelmanagers zelf nieuwe medewerkers mee kunnen werven.



Patrick Vandenbogaerde Managing Director Brico

In december 2017 wordt aangekondigd dat vanaf **1 februari 2018** Patrick Vandenbogaerde, Dieter Struye opvolgt als Managing Director Brico. Patrick is een bekende voor de organisatie, aangezien hij in de rol van Commercial Director reeds eerder werkzaam is geweest voor Brico. Daarvoor heeft hij lange tijd gewerkt bij Delhaize, meer recent als Country Manager van Renson in de UK en als laatste als General Manager van Culinor Food Group in België.

Vernieuwde BricoPlanit Antwerpen

Na een volledige renovatie werd BricoPlanit Antwerpen officieel heropend in maart 2017. Meer dan **50.000 producten** worden aangeboden op een **oppervlak van 13.000 m²**, inclusief een **drive-in** voor bouwmaterialen en tuin, en een **buitenzone van 1.000 m²**. Als multi-specialist wil BricoPlanit een 'one-stop-shop' zijn voor kleine en grote klusprojecten. De winkel is gemakkelijk toegankelijk en is zo ontworpen dat klanten een 'traag' winkelcircuit kunnen volgen waarbij de nadruk ligt op ervaring en inspiratie, of een 'snel' winkelcircuit met voornamelijk technisch bereik. Bij binnenkomst van de winkel is er nadruk gelegd op inspiratie, waardoor decoratieve categorieën zoals behang, raambekleding, verlichting en verf, direct zichtbaar zijn voor klanten. Dankzij een nauwe samenwerking met lokale leveranciers, kunnen huidige trends op de voet worden gevolgd en het aanbod van BricoPlanit sneller worden vernieuwd.



Uitrol intern sociaal platform WIJ-app

Sinds juli hebben alle medewerkers van Praxis-winkels en het hoofdkantoor in Amsterdam en Brussel online toegang tot de WIJ-app. In 2018 krijgt iedere winkel-formule een eigen app: WIJ Praxis app, WIJ/NOUS Brico app, WIJ/NOUS BricoPlanit app en We Maxedata app. De WIJ-app is een sociaal platform waarmee **7.000 medewerkers** in de Benelux met één druk op de knop met elkaar worden verbonden. Zo kan men veel sneller met elkaar communiceren, ervaringen delen en bevordert dit het teamgevoel. Elke winkel heeft ook een eigen closed community waardoor medewerkers onderling elkaar makkelijk kunnen bereiken. Dit maakt het werk efficiënter, vooral in Big Box-winkels waar grote teams werkzaam zijn.



Nieuw concept Brico in Zemst en Sint-Denijs-Westrem

Naar aanleiding van de nieuwe innovatie-strategie hebben Brico Zemst en Brico Sint-Denijs-Westrem een indrukwekkende vernieuwing gehad. Dit was een belangrijke stap in het proces om Brico-winkels meer dynamiek te geven. Deze Brico-winkels hebben een verruiming in het assortiment, een ruimer productaanbod met **5.000 extra referenties**, onder andere in tegels en parketvloeren. De dienstverlening naar de klant is verbeterd met onder andere een apart afhaalpunt (Reserve & Go) waar een klant op een snelle en efficiënte manier zijn/haar goederen kan betalen en afhalen. Er zijn ook kleinere remodellings geweest voor: Brico Etterbeek, Brico Molenbeek, Brico Meiser, Brico Ouderghem en Brico Basilix.



Frits Voorhout Managing Director Formido

Frits Voorhout werd **per 1 mei 2017** Managing Director voor Formido Bouwmarkten. Hij volgde Jan van den Ham op, die bijna elf jaar als Managing Director voor Formido Bouwmarkten heeft gewerkt. Frits is een bekende voor Maxedata DIY Group met **zes jaar ervaring als Operationeel Directeur Praxis**. Hij heeft verder een track record aan ervaring in retail in diverse management-rollen bij verschillende bedrijven en heeft specifiek veel ervaring in het werken met franchisers.



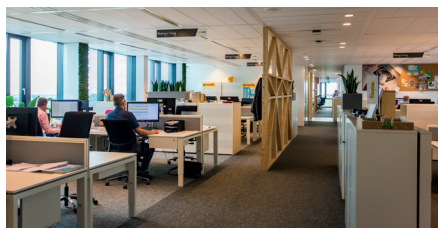
Praxis verdubbelt stadswinkels in 2017 en breidt verder uit

In augustus opent Praxis haar vierde stadswinkel in de Van Woustraat in Amsterdam. Praxis heeft nu stadswinkels in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Het assortiment in de stadswinkels is speciaal afgestemd op de behoefte van de klant in de stad. Het doel van Praxis is binnen drie jaar **20 stadswinkels** te realiseren **in de 15 grootste steden**.



Maxedata hoofdkantoor Amsterdam verhuist

In de zomer van 2017 verhuisde het hoofdkantoor van Maxedata DIY Group en Praxis naar de Herikerbergweg 336 in Amsterdam Zuid-Oost. Het nieuwe kantoor is in 'de makers-stijl' ingericht, zodat het winkelgevoel terug naar de werkplek is gebracht.



Meer opleidingen voor onze medewerkers

Een volledig opleidingsaanbod met verschillende tools zijn ingezet om de medewerkers van Maxeda DIY Group te ondersteunen. Met de slogan 'Stijg boven jezelf uit' heeft Maxeda succesvol haar Academy gestart op de hoofdkantoren in Brussel en Amsterdam. In totaal hebben **40% van de medewerkers** van de hoofdkantoren **een training of cursus succesvol afgerond**. In Nederland hebben meer dan **3.200 medewerkers** van Praxis een training en/of cursus gevolgd, waren er **100 mbo-cursisten** en volgden ongeveer **160 winkelmanagers** het 'Voor de Leiders-programma'. Ook hebben **3.100 medewerkers** in België aan een makers-workshops deelgenomen en heeft het managementteam van alle Brico- en BricoPlanit-winkels het leiderschapsprogramma 'Moving forward together' gevolgd.



Brico DIY Cross

Sinds 2016 sponsort Brico zes wedstrijden van Brico Cross en in 2017 werd het DIY-concept doorgetrokken op dit terrein. Voor elke proefwedstrijd werd een exclusieve wedstrijd georganiseerd voor een vijftigtal sportieve Brico-klanten, die op voorhand geselecteerd werden op www.Brico-Cross.be. Met de Brico Do-It-Yourself Cross konden klanten zo het parcours van de dag rijden: een unieke ervaring.



Praxis van het Jaar 2017

Praxis reikt ieder jaar de prijs uit voor beste winkels van het afgelopen jaar. Dit jaar werd Praxis Duiven gekozen tot Praxis Winkel van het Jaar 2017.



Recycle-operatie krijgt meer support

In 2017 werd met veel enthousiasme en succes een nieuwe recycle-operatie gerealiseerd bij Brico voor lampen, barbecues, grasmaaiers en power tools. Door gebruikte producten van onze klanten in te zamelen, kunnen zij ook verantwoord hun producten recycleren. Meer dan **30.000 producten werden zo recycled**, waarvan 11.191 elektrische gereedschappen, 17.617 lampen en 1.757 grasmaaiers.



Maxeda versterkt Praxis merk door integratie Formido-winkels

Maxeda DIY Group kondigde in september 2017 aan dat zij het Praxis merk wilden **versterken door integratie van het merendeel van de Formido-winkels**. Aansluiting bij Praxis zou operationele synergiën en vereenvoudiging van de organisatie opleveren. Zo kunnen zowel Formido-winkels als klanten profiteren van een toegenomen schaalgrootte, grotere inkoopkracht en marketing voordelen. Dit besluit versterkt de toekomstige marktpositie van Praxis verder.



Start met zelfscan in BricoPlanit Antwerpen en Brico Zemst

Een primeur bij Brico en BricoPlanit in België: **zelfscankassa's**. Ter gelegenheid van een remodeling werden bij BricoPlanit Antwerpen en Brico Zemst zelfscankassa's geïnstalleerd. Gezien het succes van deze nieuwe service zullen **in 2018 meerdere winkels volgen**.



Brico digitaal grootste DIY aanbod

Uit onderzoek in oktober 2017 bleek dat Brico met **46.000 producten** op zijn website binnen de doe-het-zelf branche het grootste online productaanbod van België heeft. Brico.be is de online bestemming voor elke maker. Meer dan 46.000 producten zijn online terug te vinden binnen verschillende categorieën als tegels, verf en accessoires, tuinmeubelen en verlichting. Een groot deel van het assortiment kan direct thuis worden bezorgd. Verder kunnen klanten kiezen om producten gratis klaar te laten leggen en af te halen in de winkel met **'Reserve & Go'**.



Consument kiest Formido als beste webshop 2017

Formido won in september de prijs voor de **beste webshop 2017-2018** in de categorie Bouwmarkten. De prijs is door Formido voor de derde keer op rij gewonnen. Inmiddels zijn er in de webshop meer dan 17.000 artikelen eenvoudig en snel online te bestellen. Formido levert doe-het-zelf producten door heel Nederland, inclusief naar diverse Waddeneilanden en net over de grens in België en Duitsland.

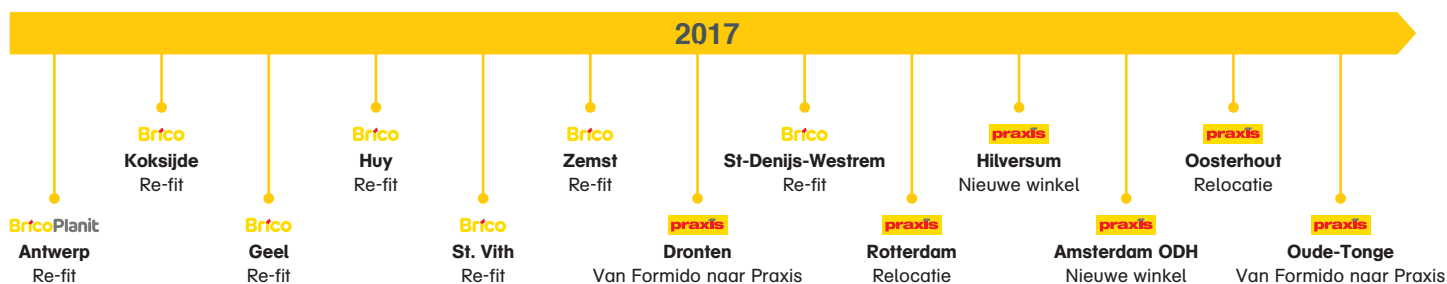


IFR AWARDS 2017

Maxeda wint award 'Europe High-Yield Bond of the Year'

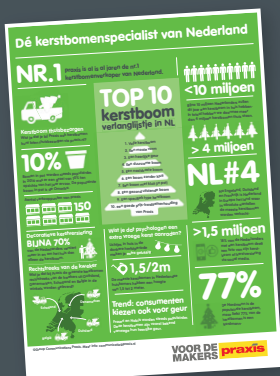
In december won Maxeda DIY Group de 2017 IFR Award voor Europe High-Yield Bond of the Year. De award was een **moie erkenning voor Maxeda's realisaties** van het afgelopen jaar. Als debuterende bond-verstrekker, die een paar jaar geleden nog een herstructurering met 'debt-for-equity restructuring' onderging en waarbij de branche de afgelopen tijd onder druk stond, stak Maxeda positief boven de rest uit. Maxeda begon in juli 2017 met de uitgifte van **EUR 475 miljoen aan vijf-jaar lopende 'non-call two senior secured bonds'**. Gedurende het proces wist Maxeda twijfels van investeerders met betrekking tot retail krediet te overwinnen.

Winkels nieuw geopend en gerebranded in 2017



Kerstbomen bestellen via webshop Praxis

De kerstbomenverkoop bij Praxis is in november 2017 weer van start gegaan met een grote toeloop aan klanten. Praxis is al jaren **de nummer 1 in kerstbomenverkoop** en heeft van alle winkelketens de grootste groep trouwe klanten (95%) die elk jaar weer een kerstboom komt uitkiezen. Dit was het eerste jaar dat klanten landelijk voor het eerst kerstbomen via www.praxis.nl konden bestellen en thuis laten bezorgen.



Uber levert Praxis kerstbomen in stadcentra van 5 grote steden



Voor het derde jaar op rij werkte Praxis samen met Uber voor het leveren van kerstbomen in de vijf grootste steden van Nederland. Naast **Amsterdam, Rotterdam** en **Den Haag** had Uber haar service ook uitgebreid naar de steden **Utrecht** en **Eindhoven**.