samen vlllllrkrachtig

Sociaal jaarverslag 2020

Inhoud

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

HR-ontwikkelingen binnen Technische Unie en Van Egmond Groep

Van Egmond Groep groeide naar landelijke dekking en de organisatie ontwikkelt mee

Hoe corona alles veranderde – en ook weer niet

Transformatie TU: van mijlpalen tot ervaringsverhalen

Samenwerken binnen TU: Teams is een kwestie van dóen, zeggen de ambassadeurs

Veiligheid TU in 2020 in cijfers én in de praktijk van OP Eindhoven

Tradeforce, een sterk staaltje multidisciplinair samenwerken

Verkoop2020 piekte met grootstedelijke verhuizingen, expertteams en start Team Reparaties

Mis niets en navigeer met de pijlen

Lekker bladeren door alle pagina's van het Sociaal Jaarverslag 2020 gaat gemakkelijk met de pijlen aan de rechter zijkant.

Onderin kun je eenvoudig naar een hoofdstuk springen door op een onderwerp in de balk te klikken. Het hamburger-menu (de drie streepjes) links onderin toont je alle pagina's in een handig overzicht.

Veel kijk-, luister- en leesplezier!

Mogelijk gemaakt door

Het Sonepar Sociaal Jaarverslag 2020 is een uitgave van Sonepar Nederland, mede tot stand gekomen dankzij de inzet van alle Sonepar Nederland-ondernemingen:

Technische Unie A Sonepar Company

UBEL A Sonepar Company

VAN EGMOND GROEP A Sonepar Company

In één oogopslag kunnen zien wat er op een werkplek gebeurt en wat er van je wordt verwacht. Dat is een van de belangrijkste voorwaarden voor een veilige werkomgeving. In 2020 is in de DC's en OP's een grote slag geslagen om de veiligheidsregels voor iedereen zichtbaar te maken.

Technische Unie
A Sonepar Company

Verkeersregels zijn aangepast, nieuwe borden ontwikkeld, belijning is op veel plaatsen opnieuw getrokken. Signing noemen we dat. Zo laat je zien waar de risico's zijn en waar het veilig is. Geen verkeersreglement meer ter dikte van een telefoonboek, maar een handvol uniforme regels, ondersteund door duidelijke borden en pictogrammen op de werkplek. "Hierdoor zien en weten collega's hoe ze zich moeten gedragen, vertelt veiligheidsadviseur René Grob. "De scheiding tussen mens en truck was hierin het belangrijkste doel. Door zaken te laten zien voorkomen we dat collega's en bezoekers gewond raken."

Kijk hieronder hoe dit heeft uitgepakt in het nieuwe Overslagpunt Eindhoven, de 'proeftuin' voor alle andere (grote) overslagpunten in Nederland.

En toen kwam corona...

ZIEN was het veiligheidsadagium van 2020. "We hadden echter nooit kunnen vermoeden dat deze visie zo'n impact zou krijgen op onze organisatie, maar dan op een héél andere manier", gaat René verder. "Corona confronteerde ons, naast de scheiding tussen trucks en mens, met de scheiding tussen méns en mens. De anderhalvemeterregel zorgde dat we veel moesten aanpassen. Handhygiëne werd toegevoegd aan de huisregels. We hebben borden geplaatst, lijnen getrokken en looprichtingen aangegeven met kettingen en stickers. Alles om te voorkomen dat collega's en bezoekers besmet raakten."

Meer dan signing

Corona heeft nog eens extra duidelijk gemaakt hoe belangrijk signing op de werkplek is. In één oogopslag zien wat je moet doen en laten zorgt niet alleen voor minder ongelukken tijdens het werk, maar ook voor minder coronabesmettingen. Toch is signing alléén niet genoeg om veilige werkplekken te creëren, zegt René. Goede hulpmiddelen zijn net zo belangrijk. En wat te denken van gemotiveerde collega's?

"In 2020 zijn we aan de slag gegaan met de adviezen van Evofenedex op het gebied van de interne verkeersveiligheid", blikt René terug. "Met hulp van Vormgeving en Office Support hebben we duidelijke borden en pictogrammen gemaakt. In samenwerking met O&O hebben we nieuwe opleidingen en onboarding programma's ontwikkeld. Interne Communicatie hielp bij het promoten van het onderwerp veiligheid. En last but not least hebben álle leidinggevenden binnen Logistiek bijgedragen aan de ontwikkeling van veilige werkplekken. Het klinkt als een cliché maar veiligheid doe je dus echt met z'n allen. Het resultaat van alle aandacht en inzet is dat het aantal gewonden door het werk in 2020 bijna gehalveerd is. Het laagste aantal in tien jaar!"

Ongevallen 2010-2020

- Ongevallen met beperkt letsel
- Meldingsplichtige ongevallen

Veiligheid in 2021

Ook in 2021 staat weer veel op het programma om veilige werkplekken te ontwikkelen en te behouden. Uniforme signing wordt verder uitgerold. Via tu.nu moet in de loop van 2021 iedereen veiligheidsinformatie kunnen terugvinden op één logische vindplaats. Veiligheidsaudits en veiligheidsrondes zijn in ontwikkeling. Voor het werken met en in de buurt van gevaarlijke stoffen wordt nieuw opleidingsmateriaal ontwikkeld. En een groep medewerkers zal zich buigen over het veilig laden en lossen van lijnwagens. "Alles met maar een doel", besluit René: "Voorkomen dat collega's en bezoekers gewond raken."

sonepar nederland

samen veeerkrachtig

Maatschappelijk verantwoord ondernemen, zo doen we dat

Wat wil je lezen?
Scroll

Sociaal ondernemen

Hoe TU trede 2 bereikte en Joost op zijn plek zit bij SC Zwolle

lezen

MVO-prestaties TU

Overzichtelijk in één infographic met tekst en uitleg

lezen

Sociaal ondernemen

Vier collega's met afstand tot de arbeidsmarkt vonden bij Van Egmond Groep een leuke baan

lezen

Elektrisch rijden?

Met de nieuwe leaseregeling van TU kan het

lezen

Goed doel in je PM

TU-collega's helpen jongeren op weg naar de arbeidsmarkt

lezen

Sociaal ondernemen? TU doet het

Technische Unie klom in 2020 een trede hoger op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). De stichting PSO beoordeelt in hoeverre bedrijven 'inclusief ondernemen', oftewel werkgelegenheid bieden aan kwetsbare mensen op de arbeidsmarkt. TU doet dit steeds meer!

Technische Unie
A Sonepar Company

In 2018 kregen we onze eerste beoordeling van de Prestatieladder Socialer Ondernemen. Omdat Technische Unie al relatief veel mensen in dienst had met een afstand tot de arbeidsmarkt, schopten we het direct tot de eerste trede. Vorig jaar deden we het nog beter en bereikten we trede 2.

Waarom willen we dit?

"Wij vinden het belangrijk dat iedereen bij Technische Unie werkzaam kan zijn", vertelt HR-adviseur Dorine van Bockel, die zich er hard voor heeft gemaakt om het keurmerk te krijgen. "Wij beoordelen mensen niet op basis van afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd of beperkingen. Wij kijken naar talenten en benutten verschillen. Want met een divers team kom je tot nieuwe inzichten en kunnen we meer mogelijk maken. Het PSO keurmerk waarborgt deze missie."

Waar kijkt PSO naar?

- PSO kijkt bijvoorbeeld naar:
- Hoeveel mensen met afstand tot de arbeidsmarkt je als bedrijf in dienst hebt én of zij werk doen dat past bij hun kwaliteiten;
- Hoe zij worden gecoacht en begeleid;
- Hoe het bedrijf dit administratief vastlegt;
- En of een bedrijf bewust met leveranciers werkt die ook inclusief ondernemen.

Wat betekenen de treden?

Bij het toekennen van de treden worden bedrijven met elkaar vergeleken die ongeveer even groot zijn. Trede 1 betekent dat een organisatie 'bovengemiddeld presteert in het bieden van werkgelegenheid aan de PSO-doelgroep'. Trede 2 betekent dat een organisatie 'ruim bovengemiddeld presteert in het bieden van werkgelegenheid aan de PSO-doelgroep'. Technische Unie doet het met trede 2 dus heel goed in vergelijking met andere grote bedrijven.

Meer dan een keurmerk

Technische Unie wil een inclusief bedrijf zijn, waar de talenten en kwaliteiten van mensen doorslaggevend zijn en niet hun beperking. Een keurmerk is de erkenning van onze inspanningen op dat vlak, maar niet het hoogste doel. Want wat is er mooier dan als je met elkaar tot een win-winsituatie kunt komen? Dit gebeurde met Joost Bastiaan, SC-medewerker in Zwolle. Zijn verhaal lees je hieronder.

lees hier meer over PSO

"Ik heb hier rust in mijn hoofd"

Joost vertelt, samen met SC Manager Eelco Bruggeman, over zijn ervaringen

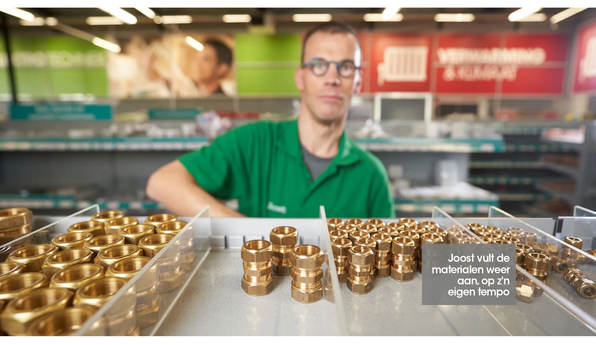
In februari 2020 kreeg Joost Bastiaan een contract bij Technische Unie. Een mooie gebeurtenis voor Joost én voor TU. Joost heeft een plek gevonden waar hij met zijn verstandelijke beperking van toegevoegde waarde is. TU heeft er een fijne collega bij, die ook populair is bij de klanten van SC Zwolle. Joost vertelt, samen met SC Manager Eelco Bruggeman, over zijn ervaringen.

Wat doe je voor werk in SC Zwolle?
Joost: "Ik doe puur het inruimen van A-goed in het SC, zoals elektra, verlichting en sanitair, alles wat in de groene bakken zit. Dat zijn spullen die de vorige dag zijn verkocht, die vul ik dan weer aan. Dinsdag tot en met vrijdag van negen tot twee."

Ga je met plezier naar je werk?
Joost: "Ja, ik kan gewoon mijn dingen doen, op mijn manier, op mijn eigen tempo. Soms wil ik te veel, dan word ik aangesproken van: Joost, niet te druk maken. Ik heb structuur nodig, maar ik kan ook dingen zelf ondernemen. Het gaat steeds beter, de taken gaan steeds makkelijker en ik ben steeds sneller klaar. Dan ga ik ordenen, schoonmaken, dweilen, spiegelen, papier opruimen. Daar ben ik dan vrij in."

Wat vind je zelf het leukst om te doen?
Joost: "Ouwehoeren met collega's." **Eelco:** "Ook ja, maar ik denk ook dat je het fijn vindt dat je je dagelijkse dingen kan doen en ook het klantencontact. Mensen kennen je nu en stellen je ook vragen. Joost is ook altijd in voor een geintje."
Joost: "Ik hou van vastigheid en structuur, en ook het sociale."

Hoe ben je bij Technische Unie terecht gekomen?
Joost: "Via een Jobcoach, want ik wilde werken voor mijn geld. Hiervoor heb ik altijd horeca gedaan, onder andere bij La Place en ook in de keuken van verzorgingshuizen. Dit is wel heel anders, hier heb ik veel meer structuur. In de horeca is het dikke chaos en stress. Hier soms ook, maar daar lijd ik niet onder. Ik kan me daarvoor afsluiten. Ik heb hier veel meer rust in mijn hoofd."



Joost vult de materialen weer aan, op z'n eigen tempo

Vond je het spannend om bij Technische Unie te beginnen?
Joost: "In het begin moest ik wel even wennen. Hoe ik dit zou gaan doen. Maar ik had goede begeleiding en mensen om mij heen. In het begin ook de jobcoach, maar die heb ik nu niet meer. Ik kan altijd bij Eelco terecht."

Wie is je favoriete collega?
Joost: "Harold is mijn maatje. Maar ik kan met iedereen goed overweg. Soms zit ik niet lekker in mijn vel, dat zien ze ook aan me. En dan vragen ze 'is er wat, is er iets gebeurd op je groep' – ik woon op een begeleid wonen-groep – en dan praat ik erover. Dan weten ze wat er speelt en kunnen ze me ondersteunen." **Eelco:** "Wij kennen Joost en we merken het aan hem als er iets is. Dan praten we en kan hij lekker weer aan het werk. Hij kan alles met ons bespreken."

Wat vond je ervan dat je een contract kreeg?
Joost: "Ik zit nu op mijn laatste jaarcontract. En dat is knap voor mijn doen, dat heb ik zelf gepresteerd. Dat de klanten ook tevreden over mij zijn en dat ik mijn werk goed doe."

Wil je tot slot nog iets zeggen?
Joost: "Ik hoop dat ik hier nog een poosje mag blijven werken, dat is voor mij wel mijn toekomst. Maar dat ligt ook echt aan mezelf. Mijn jobcoach heeft me hier toen aangeraden omdat ik hard werk en perfectionistisch ben." **Eelco:** "En daarom is de winkel elke dag netjes! Daar krijgen we heel veel complimenten over."

MVO: de cijfers

Hoe doen we het?

In 2018 hebben alle leden van het MT een KPI (Kritieke Prestatie-Indicator) gekregen op het gebied van maatschappelijk ondernemen. Daardoor werken alle afdelingen nu aan heel concrete MVO-doelen. Wat hebben we bereikt in 2020? En wat zijn de doelstellingen voor 2021? Dat zie je in de infographic hieronder.
Tip: klik op de plusjes voor meer tekst en uitleg!

	2019	2020	Doel 2021
Behaalde omzet duurzame producten	15%	22%	+10% p/j
Aantal klant trainingen	303	146	240
Reductie restafval	-3.6%	-7,26%	90%
Aantal circulaire producten in assortiment	1.697	2.275	2.000
Aantal medewerkers met MVO doel in PM-cyclus	–	205	500
Relatieve vermindering uitstoot CO^2 t.o.v. 2009	25%	61%	35%
Prestatieladder Sociaal Ondernemen	Trede 1	Trede 2	Trede 2
Gezonde medewerkers	95%	94,5%	95%

Duurzaam leasen in elke categorie

Nieuwe leaseregeling maakt elektrisch rijden mogelijk

Technische Unie wil de groenste kennis- en distributiepartner zijn voor zijn klanten. De nieuwe leaseregeling die eind 2020 inging past mooi in die visie: het verruimde aanbod omvat nu ook elektrische auto's. Ariane van Dijk (Manager Sustainable Business development) en Paula Reinders (Manager New Business) namen deel aan de pilot elektrisch leaserijden.

"We hebben elektrische vrachtwagens en draaien pilots met emissievrije bevoorrading van binnensteden. Geen wonder dat de roep om elektrisch leasen binnen Technische Unie de afgelopen jaren steeds harder klonk," stelt Ariane vast.

Een van de redenen dat het tot 2020 geduurd heeft, is het gelijkwaardigheidsprincipe. "Als we ons lease-aanbod uitbreiden, dan willen we dat voor elke leasecategorie doen", zegt Ariane. "Dat betekent dat je in elke leasecategorie moet kunnen kiezen uit elektrische auto's, benzineauto's en (plug-in-)hybride auto's die gelijkwaardig zijn aan elkaar. Tot voor kort lukte dat gewoonweg niet."

Practice what you preach
In 2019 was Ariane toe aan een nieuwe leaseauto. Ze pleitte voor een pilot: "Als Technische Unie willen we de groenste kennis- en distributiepartner zijn. In het kader van practice what you preach is het dan helemaal geen gek idee om ook je leasewagenpark te verduurzamen en zo je CO2-uitstoot verder terug te dringen."

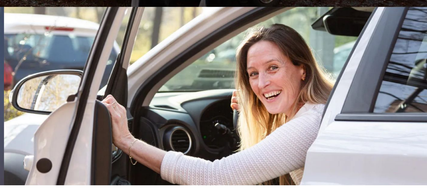
Ariane mocht een elektrische lease-auto uitzoeken en koos voor de Hyundai Kona. "Dat was één van de weinige opties die binnen mijn categorie vielen en hij was relatief snel beschikbaar," licht ze haar keuze toe. "Ik wilde per se elektrisch rijden, omdat ik dat vind passen bij mijn functie. Het is toch niet geloofwaardig dat je als Manager Sustainable Business development in deze tijd nog fossiel rijdt?"

Bovendien past het ook bij haar persoonlijke situatie: "We hebben een nieuwbouwhuis dat volledig energieneutraal is. Er liggen 36 zonnepanelen op het dak. We hebben een warmtepomp. Met een elektrische auto wordt het een compleet geheel. Zeker als we straks de accu kunnen gebruiken als opslag."

Elektrisch rijden bevalt Ariane uitstekend. "Natuurlijk zijn er altijd dingen waar je aan moet wennen", geeft ze toe. "Zo kan er bijvoorbeeld laadstress optreden wanneer ik afspraken heb op meerdere locaties verspreid over het land. Gelukkig zijn er steeds meer laadpalen en heb je ook apps waarin je precies kunt zien welke laadpalen bij jou in de buurt vrij zijn. Ik ben blij dat er inmiddels voor elke leasecategorie gelijkwaardige opties beschikbaar zijn en ik ben benieuwd welke keuzes onze leaserijders gaan maken."

"Gelukkig zijn er steeds meer laadpalen"

- Ariane van Dijk



"Een fossiele auto uitzoeken? Dat gaan we niet doen!"

- Paula Reinders

Wennen

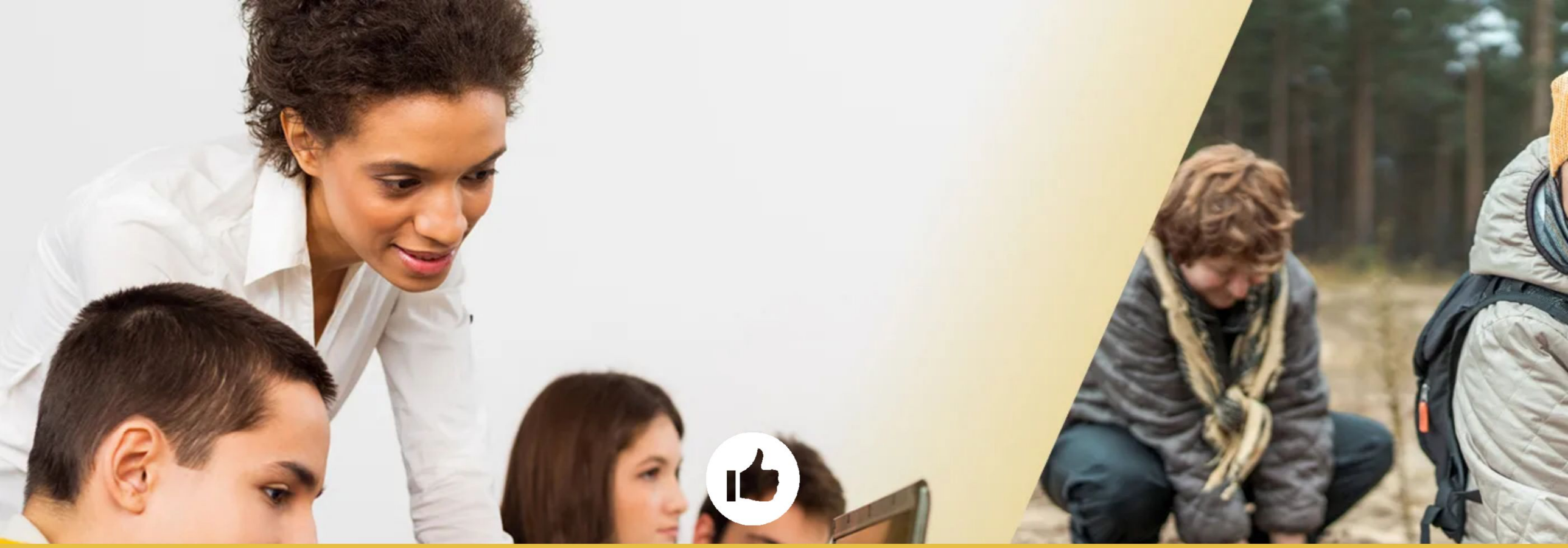
Ook Paula maakte zich hard voor het uitbreiden van het leaseaanbod met elektrische en (plug-in)hybride auto's. "Ariane en ik waren het helemaal met elkaar eens", herinnert ze zich. "Het kan niet zo zijn dat je als manager Sustainable Business Development of manager New Business in deze tijd voor een fossiele auto kiest. Dat gaan we niet doen!"

Volop in ontwikkeling
"Ik heb geen buitendienstfunctie," vervolgt Paula, "dus de beperktere actieradius was voor mij geen probleem. Bovendien is elektrisch rijden volop in ontwikkeling. De actieradius van vandaag kan bij wijze van spreken overmorgen al verdubbeld zijn. Toen ik mijn auto bestelde, was er nog vrij weinig aanbod. Als ik nu kijk naar de keuze binnen mijn leasecategorie, dan is die het afgelopen jaar onwaarschijnlijk veel groter geworden."

Paula koos voor een Kia e-Niro. "De iets grotere broer van de Hyundai van Ariane, maar met een iets kleinere actieradius van nog altijd 440 km volgens de WLTP-standaard", beaamt ze. "Waar Ariane koos voor afstand, gaf bij mij de beschikbare bagageruimte de doorslag."

Zalig zoeven
Evenals Ariane heeft ook Paula het elektrisch rijden omarmd. "De luxe, het gemak, ik kan mijn auto op afstand laten voorverwarmen. Het rijdt – ook omdat het een automaat is – zalig", somt ze de voordelen op. "Het rijdt ook constant. Je zoeft letterlijk over de weg en... met deze auto ben ik echt een coole moeder. Als ik hem op de sportstand zet, kan ik zo'n snelle jongen die naast me voor het stoplicht staat er met gemak uittrekken. Een beetje het achtbaangevoel hè?" Paula lacht.

Dit is nog maar het begin
"De mogelijkheden zijn eindeloos", aldus een enthousiaste Paula. "Ik heb nu al stoel- en stuurverwarming, -koeling, verwarmen op afstand. Ik sta 's ochtends niet te krabben na een nacht vol vrieskou. Ik stap gewoon in een heerlijk warme en startklare auto en dit is nog maar het begin. Er kan heel veel en er gaat nog veel meer kunnen. Elektrisch rijden beveel ik iedereen van harte aan!"



JINC en Natuurmonumenten

Aan de slag voor het goede doel

Een primeur: sinds 2020 kan iedereen bij Technische Unie een goed doel opnemen in zijn of haar PM-afspraken. Natuurmonumenten bijvoorbeeld. Met een zaag in de hand en de voeten in de modder aan de slag met natuurbeheer. Of JINC: jongeren begeleiden bij een goede start op de arbeidsmarkt.

Een veelbelovende start

Maar liefst 205 collega's gaven zich op voor een van de twee organisaties. Een veelbelovende start, totdat corona aan de deur klopte. De activiteiten voor Natuurmonumenten moesten helaas worden stopgezet. JINC ging over op digitale bijeenkomsten. Zo konden enkele TU-collega's toch met hun pupillen aan de slag. En dat leverde mooie ervaringen op!

Lees het verhaal van **Joyce,** die vier vmbo-ers onder haar hoede kreeg. En het verhaal van **Patrick,** die Technische Unie introduceerde op zijn eigen lagere school.

Joyce Leijder

Management assistent

"Ik was afgelopen jaar carrièrecoach op het Lumion College in Amsterdam West. Daar heb ik vier leerlingen van 15/16 jaar begeleid bij hun schoolkeuze voor na het VMBO

Lees het interview

Patrick van Loon

Verkoopleider VK Tilburg

"Ik ben carrièrecoach in groep 8 van de Sint Hubertusschool in Tilburg. Mijn eigen lagere school! Ik laat de kinderen zien en ervaren hoeveel verschillende banen en beroepen er allemaal bestaan.

Lees het interview

Wil jij je ook inzetten?

Dat waarderen we zeer bij Technische Unie! Kijk op ons intranet en lees over de mogelijkheden. Maak een keuze en bespreek het met je leidinggevende. En voor je het weet zet jij je ook in voor een betere samenleving.

Lees meer

sonepar nederland

samen veeerkrachtig

Met vliegende (HR-)cijfers

Wat wil je lezen?
Scroll

TU weer Top Employer

Met elk jaar meer punten blijft TU zich verbeteren als werkgever.

lezen

Facts & Figures VEG

Alle HR-cijfers 2020 van Van Egmond Groep op een rijtje.

lezen

Facts & figures TU

Alle HR-cijfers 2020 van Technische Unie op een rijtje.

lezen

Staking

Een heftige start van het jaar voor Technische Unie.

lezen

Technische Unie weer Top Employer

Ook in 2020 heeft Technische Unie het predicaat 'Top Employer' gekregen voor 2021. Voor de vierde keer op rij, iets om trots op te zijn. Kijkend naar de resultaten is te zien dat we elk jaar een stap maken: we begonnen met 68 punten en staan nu op 76 punten.

Waarom is deelnemen aan Top Employer zo belangrijk?

"Omdat we daarmee inzicht krijgen in hoe we als mensenorganisatie ons HR-beleid hebben ingeregeld om een goed werkgever te zijn", vertelt directeur HR & IC Marie-José Tijssen. "Er wordt naar verschillende onderdelen gekeken waar we met elkaar aan werken. Bijvoorbeeld naar leiderschap, talentontwikkeling, ons beloningsbeleid en leren en ontwikkelen. Ook wordt nagegaan hoe we zaken borgen, evalueren en opvolgen."

Aantrekkelijke werkgever

Het resultaat geeft een antwoord op de vraag: hoe kunnen we toonaangevend, betrouwbaar en verbindend blijven in een altijd veranderende wereld? "Daarnaast krijgen we inzicht waar we nog stappen kunnen maken. En hoe het ideale plaatje er voor Technische Unie uitziet", zegt Marie-José. "We zien ook hoe andere bedrijven in Nederland het doen en waar zij het accent op leggen. Zo blijven we op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kunnen we meebewegen en een aantrekkelijke werkgever zijn voor al onze Mogelijkmakers."

Top Employer

Het Top Employers Institute-programma certificeert organisaties op basis van de resultaten van het onafhankelijke onderzoek. De certificering als Top Employer toont de toewijding aan van een organisatie voor een betere werkwereld en de vertaling naar een goed HR-beleid. Dit jaar zijn in Nederland 64 bedrijven gecertificeerd. Wereldwijd zijn er 1.645 Top Employers, waaronder Sonepar Brazil.

Facts & figures

Hoeveel collega's hadden we in 2020? Hoeveel mannen en hoeveel vrouwen? Wat was de gemiddelde leeftijd en hoe lang werkten collega's gemiddeld bij ons? Je leest het in het HR-overzicht van 2020.

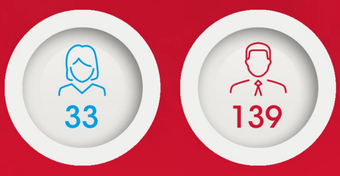
VAN EGMOND GROEP
A Sonepar Company

Collega's per bedrijf

in aantallen medewerkers

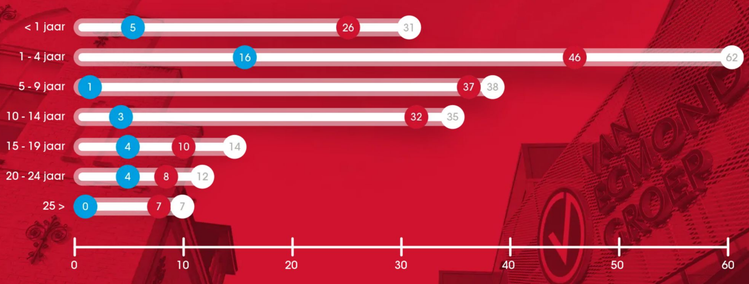
Opbouw naar geslacht

in aantallen medewerkers



Opbouw naar diensttijd

in jaren



Gemiddelde diensttijd

in jaren

Fulltime

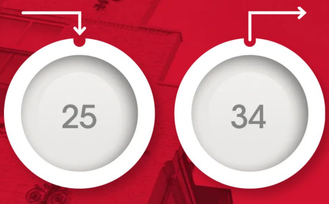
in aantallen medewerkers

Parttime

in aantallen medewerkers

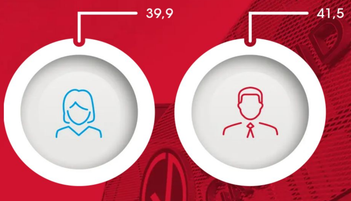
In en uit dienst

in aantallen medewerkers



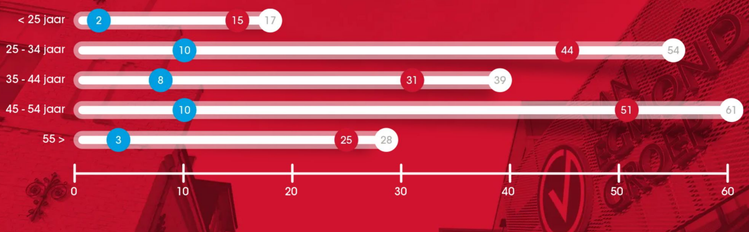
Gemiddelde leeftijd

in jaren



Opbouw naar leeftijd

In aantallen naar leeftijdscategorie



Uitstroom naar reden

in aantallen medewerkers

Doorstroom naar interne functies

in aantallen medewerkers

Stagiaires

in aantallen

Op zoek naar de cijfers van Technische Unie?

bekijk ze hier

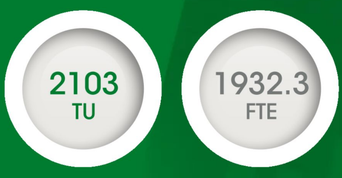
Facts & figures

Technische Unie
A Sonepar Company

Hoeveel collega's hadden we in 2020? Hoeveel mannen en hoeveel vrouwen? Wat was de gemiddelde leeftijd en hoe lang werkten collega's gemiddeld bij ons? Je leest het in het HR-overzicht van 2020.

Collega's per bedrijf

in aantallen medewerkers

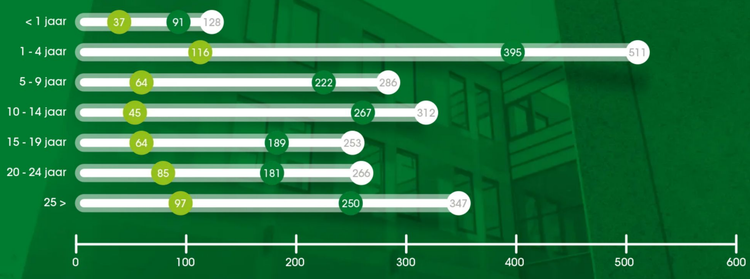


Opbouw naar geslacht

in aantallen medewerkers

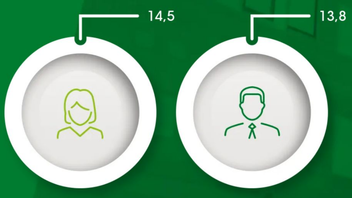
Opbouw naar diensttijd

in jaren



Gemiddelde diensttijd

in jaren



Fulltime

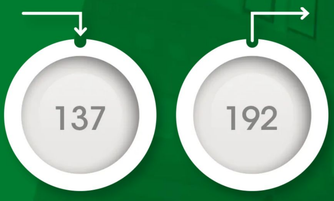
in aantallen medewerkers

Parttime

in aantallen medewerkers

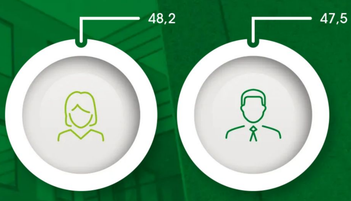
In en uit dienst

in aantallen medewerkers



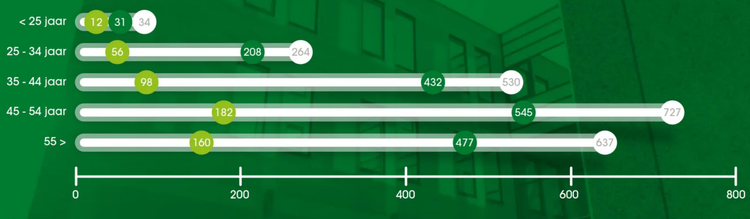
Gemiddelde leeftijd

in jaren



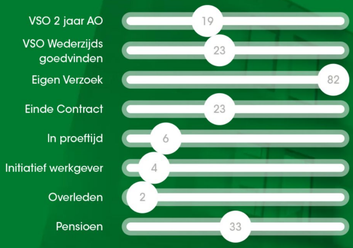
Opbouw naar leeftijd

In aantallen naar leeftijdscategorie



Uitstroom naar reden

in aantallen medewerkers



Doorstroom naar interne functies

in aantallen medewerkers

Stagiaires

in aantallen

Op zoek naar de cijfers van Van Egmond Groep?

bekijk ze hier

TERUGBLIK OP DE STAKING

“We zijn zelf maar met volle auto’s gaan rijden”

Technische Unie
A Sonepar Company

Het jaar 2020 begon met stakingen in de technische groothandel. In verschillende bedrijven werd vanaf 6 januari het werk neergelegd. Bij Technische Unie zou de staking uiteindelijk drie weken duren, vooral in DC en OP Strijen. Waar ging het om? Wat was de impact en hoe zijn we eruit gekomen? Vier betrokkenen vertellen.

De aanleiding

“Er waren al een tijd cao-onderhandelingen gaande tussen de vakbonden en de Werkgevers Technische Groothandel”, vertelt Angelo Schraauwen, DC Manager Strijen. “Die onderhandelingen liepen niet goed. Vooral op het gebied van ploegentoeslag en salaris kwamen de partijen maar niet dichter bij elkaar. Tegen het einde van 2019 werd steeds duidelijker dat er acties aan zaten te komen. De oproep tot staking kwam in de eerste week van januari. Tientallen collega’s gaven daar gehoor aan. Sommigen waren na een of twee dagen weer terug. Anderen hebben het drie weken volgehouden.

Achteraf bleek dat er binnen Technische Unie al langer onvrede was. En dat ging over meer dan de cao. Vooral over het overwerk, dat men als structureel zag. En misschien ook over het gebrek aan aandacht voor deze kwesties. Mensen hadden persoonlijk verschillende redenen om te staken. Maar daar kwamen we eigenlijk pas tijdens en na de staking achter. Op het moment zelf konden we niks meer doen om er iets aan te veranderen. De geest was uit de fles.”

De impact

“Na een paar dagen kregen klanten in mijn cluster geen spullen meer geleverd”, vertelt Bauke Span, industrie-vertegenwoordiger VK Gouda. “Dus die belden boos op. We konden wel uitleggen wat de oorzaak was, maar het probleem konden we niet oplossen. En het probleem werd steeds groter. We moesten complete orders opnieuw in bestelling zetten. En we zijn zelf maar gaan rijden. Sommige collega’s hebben zes volle auto’s of aanhangers per dag opgehaald bij leveranciers en weggebracht naar klanten. Dat werkte even, maar niet lang. Ik heb klanten huilend aan de lijn gehad die echt verder moesten. Er zijn ook klanten naar de concurrentie gegaan, we zijn sommige klanten definitief kwijtgeraakt.

Ondertussen stapelde het werk in DC Strijen zich op en ben ik met een groot aantal collega’s uit het land gaan helpen. Op de afdeling Lang heb ik meegedraaid op retouren en later bij het orderpicken en het inruimen van orders. Ook hebben we zo’n 300 tweemeterbakken, die niet weggereden konden worden, terug in de voorraad gezet. Uiteraard na de nodige training. Ik heb daar in Strijen veel met collega’s gepraat. Sommige niet-stakers hadden de eerste twee dagen nog wel wat begrip voor de stakers. Maar toen de staking steeds langer duurde, sloeg dat om in boosheid.”

Het einde

“De niet-stakers en de stakers kwamen tegenover elkaar te staan”, herinnert HR Adviseur Melanie Faber zich. “De niet-stakers moesten tien keer harder werken, collega’s moesten bijspringen en de klanten werden niet bediend zoals ze van ons gewend waren. Vanuit HR hebben we nagedacht hoe beide groepen na de staking weer bij elkaar konden komen. Want de emoties liepen aan beide kanten hoog op. We hebben een roadmap gemaakt en een plan van aanpak met een grote rol voor de leidinggevenden. Waarbij we veel ruimte hebben gegeven aan iedereen om zijn ei kwijt te kunnen. We hebben de stakers apart genomen en hun verhaal laten doen, gezegd dat ze welkom waren.

Met de niet-stakers zijn groepssessies geweest om ze voor te bereiden op de terugkeer van de stakers. We zijn met leidinggevenden in gesprek gegaan over hun rol. Want ook bij hen zat veel emotie, maar het was ook zaak dat zij het proces kalm zouden begeleiden. Aan iedereen was de boodschap: laat je emotie buiten de werkvloer, heb respect voor elkaar, we moeten het samen doen. Ik denk dat hierdoor de terugkeer uiteindelijk soepel is verlopen. Ieders mening mocht er zijn, iedereen heeft een podium gekregen.”

> “Aan iedereen was de boodschap:
> laat je emotie buiten de werkvloer, heb respect
> voor elkaar, we moeten het samen doen”

Het vervolg

Uiteindelijk kwamen de bonden en de WTG op 5 februari tot een onderhandelingsresultaat en is de nieuwe cao met terugwerkende kracht op 1 januari 2019 in werking getreden. In de loop van 2020 is in DC Strijen het overwerk onder controle gekomen. “Operationeel hebben we elkaar gevonden en zijn we beter gaan presteren”, zegt Angelo Schraauwen.

“In het najaar van 2020, traditioneel de piekperiode, is er niet overgewerkt. De staking is in DC Strijen geen gespreksonderwerp meer. En ik hoop dat we met elkaar zo veel hebben geleerd en verbeterd, dat we nooit meer een staking hoeven mee te maken.”

Op weg naar een nieuwe cao

“De staking is een zwarte bladzijde in de lange historie van Technische Unie”, zegt algemeen directeur Jan Ferwerda. “Niet twee dagen, maar drie volle weken is er gestaakt. Dat is ongekend, onnodig en heeft veel schade veroorzaakt, zowel bij onze klanten als bij ons.

De WTG heeft destijds gefocust op het afsluiten van een cao die voor iedereen acceptabel was. Tegelijkertijd zie ik ook dat we te weinig oog hebben gehad voor het feit dat de operatie niet liep zoals het moest. Maar staken is nooit de oplossing, met elkaar in gesprek blijven wel.”

Ubel voorziet in vraag naar toegevoegde waarde

Een vreemd jaar was het, ook voor Ubel. Wie had er ooit nagedacht over een pandemie? Maar het overkomt ons en dan is de vraag: hoe nu verder? Het team van Ubel heeft zich vrijwel volledig automatisch en vanzelfsprekend weten aan te passen aan deze nieuwe realiteit.

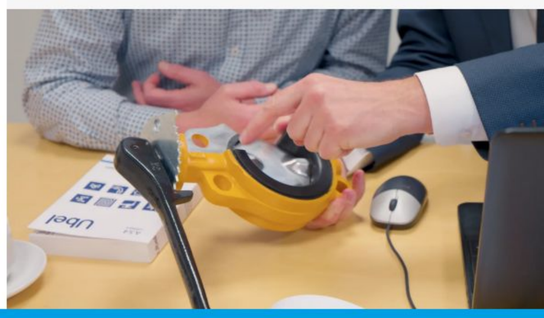
“We waren natuurlijk in de luxe positie dat de bouwsector, ook in dit bijzondere jaar, grotendeels gewoon door heeft gedraaid”, begint business manager Juriun Vormeer. “En dan blijkt dat, ondanks het feit dat persoonlijk contact vaak niet mogelijk was, de business gewoon doorgaat en de klant alleen maar meer om toegevoegde waarde vraagt.”

Ubel loopt in het proces van projectvervolging redelijk voorop binnen Technische Unie. Vanaf het ontwerp of voorlopige ontwerp al met de klant aan tafel om te ondersteunen bij engineeringsvraagstukken over zaken als leidingtracés en de bijbehorende appendages: dat is wat Ubel steeds vaker doet.

“Deze manier van werken zorgt voor een vergrote kans op de opdracht, doordat de klant met onze producten rekent”, verklaart Juriun.

“Bovendien speelt de gunfactor op dat moment ook een grote rol. En omdat we al vroeg in het bouwproces aanwezig zijn scoren we niet alleen makkelijker het project, het zorgt ook voor een meesleepeffect van overige materialen die Technische Unie kan leveren in een totaaloplossing.”

Inmiddels vragen klanten van Ubel actief om met ze mee te denken. Ook op afstand, met de juiste digitale hulpmiddelen, hebben klanten én de medewerkers van Ubel de juiste modus weten te vinden om deze werkwijze door te zetten.



"In 2020 hebben we veel geleerd maar we hebben ook ontdekt dat er nog veel meer kansen liggen"

“Met tools als MS Teams is het samenwerken in ontwerpen even wennen”, zegt Juriun. “Maar het is heel waardevol gebleken. En als er uitdagingen op locatie waren en een foto niet het hele verhaal kon vertellen gingen we, met inachtneming van de RIVM-richtlijnen, alsnog fysiek op bezoek. Dit hebben we uiteraard tot een minimum beperkt.”

Zo heeft Ubel van 2020 een positief jaar kunnen maken, met als belangrijk inzicht dat deze nieuwe manier van werken ook geschikt kan zijn bij engineeringsvraagstukken van de klant. “Toegevoegde waarde is wat wij willen uitdragen en waar onze klanten in de toekomst nog meer om zullen vragen”, zegt Juriun. “Niet alleen voor engineering, maar ook voor het bieden van prefab oplossingen en niet te vergeten het turnkey leveren van vloerverwarming op projectbasis.”

Een blik op de toekomst? “In 2020 hebben we veel geleerd maar we hebben ook ontdekt dat er nog veel meer kansen liggen”, besluit Juriun. “Ontzorgen is daarbij het magische woord. Iets waar we in 2021 verder mee aan de slag gaan!”

samen veeerkrachtig

2020: voor altijd het jaar van corona

Wat wil je lezen?
Scroll

Corona Implementatie team

Hoe Technische Unie de anderhalvemeter-samenleving vormgaf

lezen

Leven en werken met corona

Bubbels bij Van Egmond Groep: veiligheid en de behoefte van collega's staan voorop

lezen

Ties kreeg corona

En niet de milde variant: "Het was alsof ik door een rietje moest ademen"

lezen

Yvon kreeg ook corona

Net als haar man: "Wie zich het minst slecht voelde liet de hond uit"

lezen

Het coronajaar van…

Zes TU-collega's over de impact van corona op hun werk

lezen

Corona Implementatieteam

'Het was een rollercoaster'

Hier sta je goed

Toen bleek dat corona voorlopig een blijvertje was, zag het Corona Implementatieteam (CIT) het licht. Een multidisciplinair team met als doel om de organisatie aan te passen aan 'het nieuwe normaal'. En daarmee collega's zo goed mogelijk te beschermen tegen het virus.

Marie-José Tijssen (directeur HR&IC en voorzitter CIT), Nico Boerman (Manager Beveiliging & BHV) en Paul Schnitker (Manager Formulebeheer) blikken terug op een dynamisch, leerzaam en ook spannend jaar.

'Wat dachten jullie toen corona zich aandiende in Nederland?'

Paul: "Ik dacht: dit gaat doorrollen. We hadden wintersport gehad en carnaval en je zag de beelden uit China en Bergamo in Italië."

Marie-José: "Ik was optimistischer. Ik dacht: we krijgen dit wel onder controle. Italië leek ver weg. Maar ik dacht ook: als dit doorzet, dan gaan we het als Technische Unie voor onze kiezen krijgen."

Nico: "Ik had vooral vertrouwen in de overheid en dacht: dit is Nederland, we hebben een goede gezondheidszorg, komt wel goed. Nu weten we wel beter..."

Wat zagen jullie als de grootste mogelijke impact van corona voor TU?

Marie-José: "Mogelijke uitval in de DC's en vervolgens niet meer kunnen leveren, dat was het worst case scenario."

Paul: "We hadden natuurlijk ook net de staking gehad, de gevolgen daarvan waren nog voelbaar. In de SC's was daarnaast veel onzekerheid: de collega's stonden voor hun gevoel midden in het coronagevaar."

Nico: "De vraag was sowieso: kún je wel doorwerken? Hoe bescherm je je mensen? Moeten we mondkapjes gaan dragen? Moet iedereen die thuis kan werken, thuis gaan werken? Er waren zo veel vragen."

Silo-overschrijdend
De eerste weken van de lockdown, die medio maart inging, stonden in het teken van crisismanagement. Een klein gezelschap van vooral MT-leden had dagelijks contact over de stand van zaken en acties. Tot duidelijk werd: corona is een blijvertje. Nederland werd een anderhalvemetersamenleving. Die moest ook binnen Technische Unie vorm gaan krijgen en daar kwam op 18 mei het Corona Implementatieteam in beeld.

Hoe werkt het Corona Implementatieteam?

Marie-José: "Ik dacht: dit moet je silo-overschrijdend aanpakken. Toen hebben we dit multidisciplinaire team opgezet met collega's van Interne Communicatie, IT, HR, Formulebeheer om de SC's aan te haken, Beveiliging, Facility, en onze eventmanager vanwege zijn talent voor coördineren en organiseren. Iedereen draagt bij vanuit zijn of haar eigen competenties, we nemen gezamenlijk beslissingen en voeren die uit. Daarbij hebben we een volledig mandaat vanuit het MT om te doen wat we moeten doen."

Welke acties hebben we van jullie kunnen zien?

Nico: "Met name in de eerste periode hebben we zo veel gedaan. Alleen al als ik naar de DC's kijk: signing en bebording opgezet en ook extra handdoekrollen geregeld, schoonmaakmiddel, mondmaskers: allemaal spullen waar een enorme run op was. Daarnaast ook alle informatie gebundeld op tu.nu, boekjes met gedragsregels gemaakt..."

Marie-José: "Toen het thuiswerken opkwam moesten er plotseling een heleboel laptops komen. Daar heeft IT keihard aan gewerkt. We hebben ook een eigen mailbox opgezet, voor vragen over corona. Daar kwamen de eerste periode tientallen vragen per week in binnen. Alles werd gelezen en binnen een dag beantwoord."

Paul: "De SC's hebben we razendsnel kunnen voorzien van kuchschermen, routing, stickers, noem maar op. Mooi vond ik de campagnelijn die Vormgeving heeft opgezet, waardoor we op alle locaties duidelijk en aansprekend de regels konden communiceren."

Marie-José: "Die signing, daar is goed over nagedacht. We zijn niet als een gek kriskras allemaal bordjes en stickers op gaan hangen en plakken. We hebben de tijd genomen om er eenheid in aan te brengen en goed te doseren. Wat we hebben neergezet is duidelijk, zichtbaar en in één lijn."

Nico: "Daar hebben we bij de bezoeken van de GGD ook echt voordeel mee behaald omdat ze duidelijk konden zien wat we hadden gedaan."

Marie-José: "En al die tijd hebben we heel secuur de aantallen positief geteste collega's bijgehouden en geraporteerd aan het MT, met hulp van het meldteam. Dat heeft ons goed geholpen om de juiste acties te ondernemen."

Wanneer werd het spannend?

Nico: "Toen we in augustus een telefoontje kregen van de GGD dat er een clusteruitbraak was in DC Alphen. Ik dacht: nu hebben we de poppen aan het dansen. De pers dook erop en Jan Ferwerda had contact met de burgemeester. Gelukkig doofde het cluster snel uit."

Marie-José: "Eind van het jaar hadden we een vergelijkbare situatie op verkoopkantoor Emmen, dat was ook spannend. Ook daarover is contact geweest met de GGD. En ook daar konden we aantonen welke maatregelen we allemaal hadden genomen."

Nico: "Toen de besmettingen weer opliepen in het najaar hebben we de coronameldingen geautomatiseerd en het meldteam opgericht met IC en twee HR-adviseurs. Bij elke melding kunnen we razendsnel communiceren en schakelen, bijvoorbeeld door een diepreiniging te organiseren of een snelteststraat op te zetten. Dat meldteam is van grote waarde gebleken."

Marie-José: "De tweede lockdown in oktober, die vond ik ook spannend. Na de zomervakantie merkte ik bij veel mensen dat ze niet waren uitgerust. Iedereen was moe. En dan moet je wéér in een lockdown. Met de kinderen thuis en al dat werk met de oplopende orders en de transformatie in volle gang... Hoe houden we dat vol? Hoe groot is onze veerkracht? Dat vind ik nog steeds spannend."

Paul: "Dat herken ik ook. Het was vreselijk hollen, de werk-privébalans was volledig zoek. De eerste week van de kerstvakantie heb ik 11 uur per nacht geslapen."

Met welk gevoel kijken jullie terug op 2020?

looprichting

Nico: "Het was spannend en leerzaam. Ik heb geleerd dat we multidisciplinair heel snel en effectief, en ook op een leuke manier tot besluiten en uitvoering konden komen. Die snelheid vind ik echt verfrissend."

Marie-José: "Het was een rollercoaster maar daar houd ik wel van. Als mens ben ik bij veel mensen dichterbij gekomen, ik spreek met collega's en we delen emoties. Ik ben ook trots op de manier waarop we ons hier doorheen slaan. En op het feit dat we snel hebben gedigitaliseerd en thuiswerken normaal is geworden. Door corona zijn we een moderner bedrijf geworden."

Paul: "Ik kijk terug met gepaste trots. Hoe we toch met elkaar de schouders eronder hebben gezet, dat we er in de SC's elke dag weer stonden om onze klanten te bedienen. Ik kijk ook nederig terug: niet alles is maakbaar. De mentor van mijn dochter is aan corona overleden, dus je realiseert je ook wat het doet."

Marie-José: "En ook trots op het Corona Implementatieteam. Heel no nonsense en dedicated, er zijn geen ego's. Het is gewoon een besluit nemen en knallen."

Corona heeft grote impact

Net als vele anderen kregen Ties de Vries en Yvon Rijswijk te maken met corona. Voor beiden een heftige tijd. Lees hun persoonlijke ervaringen met het virus in de interviews aan de rechterzijde.

Ties de Vries

Vertegenwoordiger

Ties de Vries kreeg corona, net als zijn vrouw. Het was een zware tijd waarin vrienden in het dorp hun redding bleken én waarin Ties zag hoe Technische Unie zich door de crisis knokte.

Lees het interview

Yvon Rijswijk

Unitleider

Drie maanden was unitleider Yvon Rijswijk (DCA) uit de running door corona. Een periode waarin het uitlaten van de hond een hele uitdaging was. Ze werkte zich er lichamelijk én geestelijk uit. Nu wil ze anderen aansporen om corona serieus te nemen.

Lees het interview

Het corona-jaar van...

De klanten van Technische Unie werkten ondanks corona gewoon door en dus deden wij dat ook. We bleven onze ontsmette handen uit de mouwen steken. Zes TU'ers vertellen over de impact van corona op hun werkzaamheden.

sonepar nederland

samen veelkrachtig

In de halve finale van Transformatie TU

Wat wil je lezen?
Scroll

Vogelvlucht

Het transformatiejaar 2020 in 12 mijlpalen

lezen

Veranderen van binnenuit

Hoe de Transformatie Coördinatoren hun Verkoop-collega's meenemen

lezen

Dynamisch jaar voor Transformatie TU

2020 was voor Transformatie TU een buitengewoon dynamisch en afwisselend jaar. Dynamisch, want het was schakelen. We hebben aan den lijve ervaren wat de essentie van de digitale en businesstransformatie, end2end denken en doen, daadwerkelijk betekent. Ook zijn we overgeschakeld naar een heel andere manier van samenwerken in projecten: op afstand.

Het was ook een afwisselend jaar, omdat we zowel met de afdelingen Formule- en Voorraadbeheer, als binnen Verkoop en de overslagpunten grote stappen voorwaarts hebben gezet. Kortom, een jaar vol end-to-end samenwerking om trots op terug te kijken, met dank aan iedereen die hieraan heeft bijgedragen. In de kalender hieronder zie je wat wij met zijn allen mogelijk hebben gemaakt. Klik op de plusjes om meer te lezen over het onderwerp!

2020

Technische Unie
A Sonepar Company

JANUARI
Voorbereiding in de SC's

FEBRUARI
Livegang Assortimentsbeheer en Herbevoorrading SC's

MAART
Voortgang en focus in coronatijd

APRIL
Order 2 Cash Klantbeheer live

MEI
Kick-off Order 2 Cash Verkoopfacturatie, SC Zelfbediening en Order Intake

JUNI
Transformatie Coördinatoren van start

JULI
Voorbereiding en training key-users WMS in de overslagpunten

USTUS
WMS pilot live in OP Nijkerk

PTEMBER
Start gefaseerde uitrol WMS in OP's

TOBER
Voorbereiden livegang Verkoopfacturatie

NOVEMBER
Optimalisatie systeem Bruto Marge Compensatie

DECEMBER
Testen en opleiden in coronatijd

Transformatie Coördinatoren bouwen mee van binnenuit

Ze hebben een bijzondere rol erbij gekregen: de verkoopleiders die namens hun eigen cluster zijn benoemd tot Transformatie Coördinator. In 2020 is dit team van start gegaan om de veranderingen binnen Verkoop te begeleiden. Vanuit de bedrijfsstrategie én met de poten stevig in de klei.

"Strategie, veranderingen, wendbaarder worden als organisatie: dat krijgt allemaal pas echt vorm als collega's, die elke dag in de praktijk bezig zijn, strategisch meedenken over oplossingen. En ook eigenaarschap nemen voor de uitvoering", zegt verandermanager Frank van der Meché. "Dat is het idee achter de oprichting van het enthousiaste en talentvolle team van Transformatie Coördinatoren binnen Verkoop."

In de praktijk betekent dit: binnen het eigen cluster de implementatie van nieuwe processen en systemen begeleiden, kennis en informatie delen, het opleidingstraject ondersteunen. En vooral: de collega's meenemen in het intensieve veranderingstraject dat Transformatie TU is. Dit allemaal naast de eigen werkzaamheden als Verkoopleider.

Sander Achterbergh (VL Utrecht) en Léon de Groot (VL Rotterdam) doen dit, net als de acht andere 'aanvoerders' in de clusters, met een grote glimlach.

Hoe is het zo gekomen dat je de Transformatie Coördinator werd in jouw cluster?

Sander: "Twee jaar geleden maakte ik de stap van specialist naar Verkoopleider. Toen de vraag kwam in het cluster zeiden andere Verkoopleiders: Sander dit is wat voor jou! Ik ben blij dat de keuze op mij viel, ik leer hier ontzettend veel van. Ik leer Technische Unie beter kennen en krijg met veel verschillende mensen te maken. Dat brengt mij ook veel in mijn rol als Verkoopleider."

Leon: "Ik ben van nature een avontuurlijk persoon, dat zie je ook terug in mijn loopbaan binnen en buiten Technische Unie. Ik ben al sinds 2010 Verkoopleider, maar ben van vestiging gewisseld voor de vernieuwing die ik nodig heb. Tijdens de Verkoopdag kreeg ik de vraag of ik naast Verkoopleider ook de rol van Transformatie Coördinator in het cluster op me zou willen nemen."

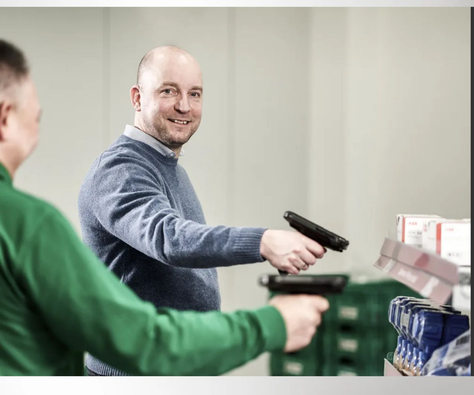
Hadden jullie een goed beeld van Transformatie TU en jullie verwachte rol binnen Verkoop?

Sander: "Ik wist dat er iets ging veranderen en dat een nieuw systeem werd geïmplementeerd. En dat we aan het begin van de transitie stonden en samen een digitaliseringsslag gingen maken. Maar onze rol is veel breder dan ik in eerste instantie dacht."

Leon: "De rol bleek veel meer inhoud te hebben dan alleen het systeem uitleggen aan collega's. Je werkt met verschillende business partners zoals communicatie en opleidingen. Eerst waren we nog zoekende: wat was ons startpunt? Maar dat was gelijk ook het leuke: om het met elkaar te ontdekken."

"Samen een digitaliseringsslag maken"

Sander Achterbergh



Wat geeft de meeste voldoening?

Leon: "Ik vind het vooral belangrijk om in mijn cluster alles goed te laten landen. Hoe minder moeite dat kost, hoe beter je voorbereiding is geweest. Mijn boodschap is vooral: dit jaar staat in het teken van leren. Doe er moeite voor, lees je mail, neem de informatie door, vraag wanneer nodig. Het komt niet vanzelf, we moeten allemaal onze schouders eronder zetten."

Sander: "Ik haal overal energie uit, ook uit de tegenslagen. Is het een groter hobbeltje dan verwacht, dan zetten we een tandje bij. Er is altijd wel iemand die roept 'we worden niet meegenomen', maar dat kan ik wel nuanceren. En het kan ook heel makkelijk gaan. Veel collega's zijn juist enthousiast en positief."

En dan deze rol vervullen in een ongekend jaar… wat zegt dat over jullie veerkracht?

Leon: "Veerkracht is inventief denken. Kijken naar wat wél kan in plaats van naar wat niet kan. De transformatie kost ons veel tijd, maar werken op afstand levert ook tijd op. Ik vraag bij ieder tweewekelijks clusteroverleg een kwartier spreektijd. We bereiden onze boodschap goed voor, zodat we eenduidig zijn. Ik vind het ook mooi dat collega's graag helpen. Dan sta je samen sterk. Zonder veerkracht heb je gewoon een stroef jaar voor de boeg."

Sander: "Het is roeien met de riemen die je hebt. We staan er allemaal positief in!"

"Veerkracht is inventief denken, kijken naar wat wél kan in plaats van naar wat niet kan"

Léon de Groot

Dat er nu Transformatie Coördinatoren zijn, wat zegt dat over Technische Unie?

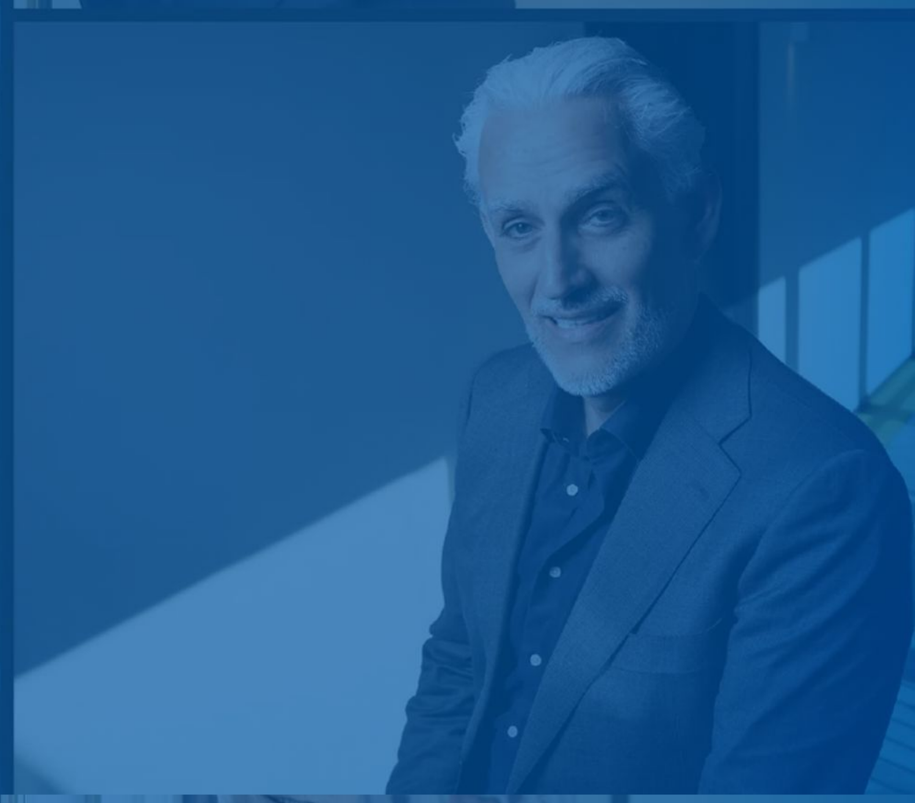
Sander: "Dat we ook echt willen veranderen. Dat we het kwalitatief beter willen doen, een goede basis willen voor de uitrol van SC Zelfbediening en straks Order Intake binnen Verkoop. Onze rol ontwikkelt zich ook naarmate de business transformatie vordert. We zijn een goede aanvulling op de opleidingsactiviteiten, door onze zichtbaarheid in het cluster. We zijn allemaal gegroeid in onze rol maar ook naar elkaar toe. We weten elkaar steeds beter vinden en houden elkaar scherp. We delen echt kennis en ervaring met wekelijks overleg en werken samen in Teams."

Leon: "We bouwen mee aan processen, bedenken hoe iets beter kan. Niets is helemaal af als het wordt gelanceerd, maar met inbreng vanuit de organisatie maken we het optimaal af om daarmee de markt te gaan veroveren. Voor iedereen geldt: weten wat er speelt en op de hoogte zijn is nu belangrijker dan ooit. Zorg dat je aangesloten blijft!"

samen veeerkrachtig

Van Egmond Groep in de lift

Wat wil je lezen?
Scroll



VEG Facts & Figures

Alle HR-cijfers op een rijtje: van leeftijdsopbouw tot in- en uitstroom cijfers.

lezen

Integratie Elauma Waagmeester

Hoe twee groothandels samen één werden.

lezen

De impact van corona bij VEG

Van geen handen meer schudden tot aan het werken in ‘zones’: bij Van Egmond Groep hebben veiligheid én het belang van collega’s steeds voorop gestaan.

lezen

Prefab dienstverlening

Door collega’s met afstand tot arbeidsmarkt.

lezen

INTEGRATIE
ELAUMA WAAGMEESTER

Hoe twee groothandels samen één werden

In 2019 nam Van Egmond Groep (VEG) Elauma Waagmeester (EW) over. 2020 werd het jaar van de integratie waarbij een vestiging sloot, een vestiging werd versterkt, nieuwe systemen hun intrede deden én corona alles niet makkelijker maakte.

Aan het woord zijn Marcel Zonneveld, sinds 2016 directeur van Elauma Waagmeester en na de overname manager verkoop binnendienst bij Van Egmond Groep; en Geert Laseur, directeur van Van Egmond Groep.

Jullie bedrijven kenden elkaar al goed, toch?

Marcel: "Ja, wij hoorden allebei, net als EMG Van de Meerakker, ooit bij dezelfde inkoopcombinatie, Imagro Groep. Daarin zaten allemaal gelijkgestemde bedrijven in dezelfde branche, namelijk elektrotechnische groothandels voor de industrie, machine- en panelenbouw. Die gelijkgestemdheid maakte het uiteindelijk makkelijker om samen één te worden. Met elkaar de schouders eronder, korte lijnen, geen steile hiërarchieën, maar samen voor de klant gaan: we zijn hetzelfde."

Wat waren de belangrijkste uitgangspunten bij de integratie?

Marcel: "De eerste belangrijke beslissing was dat we afscheid zouden nemen van de backoffice en logistiek van Elauma Waagmeester in Den Haag. Deze afdelingen waren feitelijk niet meer nodig, omdat Van Egmond in Doetinchem al een prima functionerende backoffice en logistiek had. Het afstoten van logistiek en backoffice was een pittige beslissing, die veel impact heeft gehad."

Geert: "We hebben wel onderzocht of we voorraad in Den Haag én in Doetinchem konden neerleggen. Maar dan zou 38 procent van de orders uit twee magazijnen komen, en wij hebben geen overslagpunt zoals Technische Unie. Ook een centraal magazijn in Utrecht zou voor ons niet werken. Dus hebben we uiteindelijk besloten om alle voorraad van EW in Doetinchem te leggen."

Marcel: "Het tweede grote besluit ging over het IT-systeem. Ook daar hebben we gekozen voor volledige integratie, door Elauma Waagmeester tegelijk met Van Egmond Groep te laten overgaan naar hetzelfde nieuwe ERP-systeem."

Geert: "Ook daar was de vraag: hoe lang laten we twee systemen naast elkaar draaien? We zagen al snel dat klanten van Elauma Waagmeester het VEG-systeem ook wilden. Met two bin, kitting, en alle dingen die wij in onze werkplaats kunnen. Het besluit om samen één IT-systeem te gaan gebruiken was dan ook snel genomen."

Geert Laseur

Marcel Zonneveld

Hoe maak je vervolgens van twee bedrijven één?

Marcel: "Dat begint met veel praten en communiceren, zowel met de eigen mensen als met klanten. Toen we eenmaal hadden besloten om volledig te integreren, was dat voor veel mensen slecht nieuws. We hebben ons best gedaan om zo veel mogelijk collega's te herplaatsen. En ook de achterblijvers kwamen in een nieuwe situatie. Zij moesten van veel collega's afscheid nemen.

"Vervolgens moest iedereen leren werken met het nieuwe systeem van Van Egmond Groep. Dat gebeurde grotendeels op afstand, maar er zijn ook regelmatig collega's uit Doetinchem voor trainingen naar Den Haag gereisd – en dat allemaal in coronatijd. Vanuit Doetinchem is veel tijd en aandacht gestopt in de training en begeleiding van de EW-collega's. Dat werd erg gewaardeerd."

De volgende stap was het sluiten van de vestiging in Den Haag.

Marcel: "Ja, alleen Verkoop zat daar nog. Het pand was veel te groot geworden. We hadden ook wat personele uitdagingen. Daarom hebben we besloten om alle verkoopcollega's onder te brengen in de VEG-vestiging in Barendrecht. Op één na zijn alle collega's meeverhuisd. We hebben de vestiging verbouwd en een aantal nieuwe mensen aangenomen op de binnendienst."

Geert: "We hebben het moment gepakt om er één sterke vestiging van te maken met impact en veel goede mensen. Hetzelfde geldt trouwens voor de vestiging in Zaandam. Dat is ook een mooie, sterke club geworden en de klanten zijn blij met het assortiment van Van Egmond."

"De vibe is nu goed, mensen zijn enthousiast."

Is het in Barendrecht gelukt om samen één team te worden?

Marcel: "Dat gevoel begint nu te komen. Mensen hebben verschillende achtergronden en door corona werken veel mensen thuis. Maar er is ook wat verloop en we merken dat 'oud' en 'nieuw' goed mixen. In het begin moesten we afspraken maken dat niet iedereen bij zijn oude clubje ging zitten. We hebben expres ook de verdeling van de klantentelefoon door elkaar gegooid, zodat men elkaars klanten aan de lijn kreeg. Dat stimuleert ook de onderlinge communicatie. Maar: iedereen stond er vanaf het begin al positief in. Het helpt dat het gelijksoortige organisaties zijn."

Hoe kijken jullie terug op 2020?

Marcel: "Ik denk dat we het goed hebben gedaan, al is de pijn in Den Haag sterker gevoeld dan in Zaandam. In Zaandam waren ze al gewend om op afstand van het hoofdkantoor te opereren. In Den Haag waren ze juist gewend dicht op de bal te zitten, tot ze moesten gaan samenwerken met Inkoop en IT aan de andere kant van het land."

Geert: "We hebben het voor elkaar gekregen door naar iedereen te luisteren en aandacht te geven, door te vragen wie zij zijn en wie hun klanten zijn, en ze vertellen wat wij als Van Egmond willen gaan doen. We hebben stukje voor stukje verteld wat de stip op de horizon was. De vibe is nu goed, mensen zijn enthousiast."

Marcel: "Het was ook een intensieve periode. Alles gebeurde in coronatijd én eind 2020 is ook nog het nieuwe WMS geïmplementeerd. Het was een tour de force, maar we zijn nu wel klaar om door te stomen als één bedrijf. We staan aan de vooravond van het volgende traject: Van Egmond Groep verder professionaliseren als landelijk opererende organisatie met één efficiënte werkwijze."

Van Egmond Groep in ontwikkeling

Van MKB naar multinational

2020 stond voor Van Egmond Groep in het teken van transformatie: van MKB-bedrijf naar multinational, van ad hoc de klant uitstekend helpen naar top ingerichte processen. “Ondanks corona zijn we doorgegaan met ons plan.”

“We zijn een club waar trots en klantwaarde heel hoog in het vaandel staan, maar waar processen altijd onderbelicht zijn gebleven”, steekt directeur Geert Laseur van wal. “Dus we zijn hard aan de slag gegaan om onze processen beter te stroomlijnen. Niet per afdeling maar voor het hele bedrijf.”

Geert Laseur Directeur van Egmond Group

Geert Laseur Directeur van Egmond Group

Slimmer werken

Het plan daarvoor is al een tijdje klaar en de uitvoering is volop bezig. Er is nu een collega dedicated met kwaliteit en processen aan de gang. De routing in de groothandel is aangepakt. Het bestelproces is onder handen genomen. Slimstock was al geïmplementeerd als systeem om de voorraad te berekenen. Twee collega’s zijn begonnen om dit proces VEG-breed aan te pakken met de klantwens als uitgangspunt.

“En we zijn gaan scrummen!”, vertelt Geert enthousiast. “Dat is nogal in tegenspraak met hoe het ging bij ons. Als het moeilijk werd, gingen we harder werken, niet altijd slimmer. Onze datajongens worden hier omarmd. Niet meer gokken en achteraf analyseren, maar vooraf de uitkomst bepalen, dingen vastleggen en benoemen.”

Dienstverlening

Intussen breidt Van Egmond ook de dienstverlening uit. “We hebben kitting verder uitgebouwd en voor two-bin zijn we met Vendor Management Inventory Plus (VMI Plus) aan de slag gegaan. Met een prijslijst voor de dienstverlening. Want meer waarde, is meerwaarde. De klant grijpt niet meer mis omdat wij hun voorraad bijhouden, soms met mensen van ons op locatie. Daar is vraag naar.”

De cruciale vraag is dan ook:

'Wat wil je later worden?'

Een derde ontwikkeling van belang is de Resultaat & Ontwikkel-cyclus (R&O-cyclus). “Onze taak wordt steeds meer om de mensen die we vinden, te binden en te boeien en op te leiden”, zegt Geert. “Dat begon schoorvoetend, want dat waren we niet gewend. Mensen bleven meestal op hun eigen functie. Nu stromen mensen door van Logistiek naar Verkoop of naar Staf Logistiek.”

Vragen die in zo’n R&O-gesprek aan de orde komen: wat wil je later worden, wat is je ambitie en hoe kunnen we je daarbij helpen? Een dergelijk gesprek voeren was nieuw voor veel leidinggevenden. “We hebben ze daarin goed opgeleid en ze zijn het gewoon gaan doen”, zegt Geert. “Nu merk je dat mensen enthousiast worden en zelf naar hun leidinggevende stappen voor een gesprek.”

Nieuwe invulling management

Resultaat van de R&O-cyclus is ook dat het hoger management deels opnieuw is ingevuld. Een paar nieuwelingen erbij, sommigen in een andere rol gestapt: “Allemaal door in een R&O in gesprek te gaan en erachter te komen wat iemand wil, zodat je diegene op de juiste plek kunt zetten”, concludeert Geert. “Dat heeft ons uiteindelijk ontzettend veel gebracht.”

WMS

Wat ging minder goed afgelopen jaar? “Dat WMS ons nog niet heeft gebracht wat we wilden”, zegt Geert. “De implementatie was perfect voorbereid, dikke complimenten aan het team. Maar het systeem valt nog tegen. Het kan nog niet wat wij willen dat het kan samen met ons ERP-systeem. Het voordeel is: ik weet nu hoe alles werkt, want net als andere collega’s heb ik in december eindeloos meegewerkt in het magazijn. Het is nu een kwestie van rust creëren en leren hoe het systeem werkt. Het is fijn dat we daarin kunnen optrekken met Technische Unie. Het komt zeker goed, maar het duurt lang.”

Klant eerst

2021 staat in het teken van verdere ontwikkeling van de organisatie, van verdere automatisering en digitalisering, het efficiënter inrichten van processen en daarmee hopelijk ook het ruimtegebrek in Doetinchem oplossen – want met 800.000 orderregels komend jaar is de rek er wel uit. Eén ding is zeker, besluit Geert: “Onze cultuur van ‘de klant komt eerst’, die blijft en dat gaan we zeker terugzien in het klanttevredenheidsonderzoek waar we nu mee bezig zijn.”

De impact van corona bij Van Egmond Groep

Elke afdeling zijn eigen bubbel

Wat begon als een 'ver-van-mijn-bed-show' werd al snel de dagelijkse realiteit. Corona zette niet alleen levens maar ook bedrijven op hun kop. Van geen handen meer schudden tot aan het werken in 'zones': bij Van Egmond Groep hebben veiligheid én het belang van collega's steeds voorop gestaan.

HR manager Maaike Harbers weet het nog goed. Het briefje dat minister Bruins kreeg toegeschoven, live op televisie. 'Eerste coronabesmetting in Nederland bevestigd', stond erop. "Wij dachten meteen: better safe than sorry", vertelt Maaike. "Wij gingen geen handen meer schudden, geen koffie meer voor elkaar halen, anderhalve meter afstand houden en handen desinfecteren."

Stickers

Het was het begin van een lange reeks steeds weer nieuwe maatregelen. Na elke persconferentie van het kabinet stak het MT de koppen bij elkaar. Bespreken wat de impact voor Van Egmond Groep en medewerkers was. Communicatie opzetten, interne nieuwsbrief versturen. Maatregelen implementeren.

"Al snel kwam het thuiswerken", vertelt Maaike. "Niet iedereen wilde dat, en een deel van de mensen móét op locatie zijn. Dus hebben wij gezegd: voor degenen die op locatie werken moet het zo veilig mogelijk zijn. Er kwamen plexiglas schermen tussen de bureaus, stickers met looproutes op de vloer, de vestiging werd opgedeeld in zones, er stond desinfectans bij de deur, chauffeurs en accountmanagers kregen mondkapjes en handschoenen. Eigen verantwoordelijkheid, maar goed gefaciliteerd."

Twee teams

Een heftige maatregel was het opsplitsen van het team in twee teams bij Logistiek en Industriële Automatisering (Inda). Sinds jaar en dag wordt er bij Van Egmond Groep gewerkt van acht tot vijf uur. Corona bracht een nieuw rooster: met een team in de ochtend van vijf tot half één en een team in de middag-/avond van één tot half negen. In de tussenliggende periode werden de ruimtes geventileerd en schoongemaakt.

"Maar dat was niet houdbaar, mensen zaten er na een tijdje echt doorheen", vertelt Maaike. "Sommigen moesten om vier uur 's nachts opstaan om te gaan werken. Samen met de werkdruk en alle onzekerheid was dat te veel. Dus toen voor de zomer de eerste versoepelingen kwamen, hebben we dit direct losgelaten."

Bubbels

Wat wel is gebleven, zijn de verschillende zones, waarbij het pand in Doetinchem is verdeeld in vier verschillende deelgebieden. Wie in één van de zones werkt, blijft in principe daar. Alleen als het echt noodzakelijk is en na het nemen van alle nodige maatregelen, mag men naar een andere zone. Door op deze manier in 'bubbels' te werken is het risico op besmetting aanzienlijk verkleind.

"Het vergde nog wel wat aanpassingen", herinnert Maaike zich. "Want elke bubbel moet ook een toilet en een pauzeruimte hebben. Bij Inda, zone 1, hebben we met schermen een extra pauzeruimte gemaakt en een extra koffieautomaat en magnetron aangeschaft. Logistiek kan alleen nog naar het toilet bij de kleedruimte. Het was even puzzelen, maar iedereen is er nu aan gewend."

Digitale inhaalslag

Ondertussen werd de roep vanuit de overheid om écht zo veel mogelijk thuis te werken, steeds sterker. "Ondanks alle maatregelen die we op kantoor hadden genomen, hebben we daar gehoor aan gegeven", zegt Maaike. "Dus we moesten snel een digitale inhaalslag maken. IT heeft dag en nacht gewerkt om op de overspannen markt voldoende laptops te scoren."

Ook het onderhouden van contact met elkaar was een zoektocht. "Want het is best ongemakkelijk, zo op afstand", vindt Maaike. "We hebben afgesproken: leidinggevenden hebben minimaal één keer per week contact met iedere medewerker. Niet alleen zakelijk, maar ook sociaal. En als een collega het thuis niet meer prettig vindt, kijk dan samen hoe het toch veilig op kantoor kan."

Sneltest

Wie zich moet laten testen krijgt via Van Egmond een sneltest – gezinsleden mogen zich in overleg met HR ook laten testen. Niet alleen om iemand snel weer aan het werk te hebben, maar ook om de veiligheid te waarborgen. En toen het mondkapje verplicht werd op de werkvloer, zijn collega's betrokken bij het selecteren van het prettigste model.

Het aantal positief geteste collega's is binnen Van Egmond Groep al die tijd laag geweest. "We hebben veel meer bijzonder verlof gehad door quarantaines dan verzuim door corona", zegt Maaike. "Door de maatregelen in combinatie met sneltesten hebben we een hoog verzuim kunnen voorkomen."

Eer en geweten

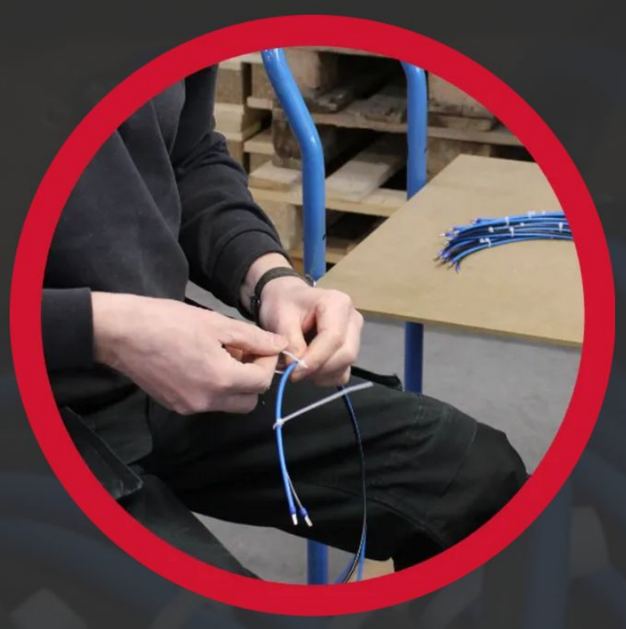
Hoe ze terugkijkt op het afgelopen jaar? "Ik denk echt dat we álles hebben gedaan wat in onze macht lag", zegt Maaike. "Natuurlijk hadden we dingen beter kunnen doen. Maar we hebben naar eer en geweten gehandeld en steeds goed geluisterd naar de behoefte van mensen. Momenteel loopt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Daaruit zal blijken of men dat ook zo heeft ervaren."

Van Egmond Groep sociaal

'Vier collega's een leuke baan, onze klanten een extra service'

Een afstand hebben tot de arbeidsmarkt en toch een volwaardige baan vinden: dat lukte Luuk Kleingeld, Ruud Schepper, Adrian Stinissen en Danny Wolfs bij Van Egmond Groep. In de werkplaats zetten zij voor klanten van de groothandel alvast het een en ander in elkaar.

'Ze monteren bijvoorbeeld de aansluitklemmen op een DIN-rail"'



"Ze monteren bijvoorbeeld de aansluitklemmen op een DIN-rail", verklaart directeur Geert Laseur. "Ze maken bedradingssetjes en ze zetten alvast een 3-meterkabel aan schakelaars.

Dat kunnen deze vier collega's prima doen en dan heeft de klant daar geen omkijken meer naar."

Flexibele schil

De vier collega's werken bij Van Egmond Groep via Laborijn, de instantie die in Doetinchem de Participatiewet en de Wet Sociale Werkvoorziening uitvoert. Als een soort flexibele schil bedient het viertal de groothandelsklanten van Van Egmond Groep.

Extra service

"Wij hebben deze dienstverlening een aantal jaar geleden opgezet en brengen deze sinds vorig jaar actief onder de aandacht bij onze klanten", vertelt Geert. "En het bevalt beide partijen heel goed. De collega's dragen net als iedereen bedrijfskleding, er wordt goed voor ze gezorgd en ze hebben een leuke, volwaardige job. En wij kunnen onze klanten een extra service bieden."

Dienstverlening uitbreiden

Geert ziet veel mogelijkheden om deze dienstverlening uit te breiden, want er is vraag naar: "Een klant van ons maakt bijvoorbeeld koffiemachines", zegt Geert. "Zij willen voor hun servicemonteurs altijd een aantal kant-en-klare bedieningsplateaus op de plank hebben liggen. Die zouden wij kunnen maken. Het blijkt alleen lastig om de juiste mensen te vinden. Daar gaan we in 2021 verder aan werken."

sonepar nederland

samen veeerkrachtig

In de finale van Verkoop2020

Wat wil je lezen?
Scroll

Verhuisbericht Utrecht

Een mooie nieuwe werkplek voor O&O, 24 deuren (en een zee van ruimte) voor het OP

lezen

Team Reparaties

Centraal in Utrecht stort dit enthousiaste team zich full focus op reparatieverzoeken

lezen

Verhuisbericht Den Haag

Van ‘haringen in een ton’ naar een licht, ruim én duurzaam gebouwd verkoopkantoor

lezen

Expertteam Commercieel Specialisten

Zo kreeg de functie van Commercieel Specialist nóg meer smoel

lezen

Verhuisbericht Amsterdam

Hoe verhuis je een compleet SC in coronatijd? Het gebeurde ‘coronaproof’ in Amsterdam

lezen

Verhuisbericht uit Utrecht

Verhuizen met de winkel ope

Lees meer

Utrecht

Nieuw adres: Griffioenlaan 4

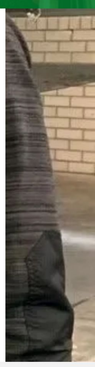
Biedt onderdak aan:
Verkoopkantoor, Service Centrum, Overslagpunt, Opleidingscentrum en Inspiratiecentrum (in oprichting)

In het kort

- OP: 24 deuren
- VK: 1230 m2
- SC: 1230 m2
- Nul op de meter

Dit is een prestatie van formaat: je vrachtwagens 's ochtends vroeg laten wegrijden van de oude locatie, en 's middags laten terugkomen op de nieuwe locatie. En dan in de tussentijd alle spullen overbrengen. OP Utrecht deed het.

Tot 5 juni was OP Utrecht gevestigd op bedrijventerrein Lage Weide. Met 8 deuren en beperkte sorteerruimte was het niet meer te doen, vertelt vestigingsleider Roy Johannes. "Bij het laden van de wagens moesten we in shifts werken, de auto's stonden bij toerbeurt aan het dok. En bij het uitsorteren moesten we goederen meerdere keren verplaatsen door ruimtegebrek."



Zee van ruimte

Hoe anders is dat nu! Met 24 laaddeuren en een zee van ruimte voor het uitsorteren, hebben de collega's van OP Utrecht een fijne nieuw werklocatie gekregen. "We kunnen de goederen nu gewoon uitsorteren en direct naar de juiste locatie rijden", zegt Roy. "Alle auto's kunnen tegelijk aan het dok staan. Daardoor hebben we kunnen groeien van 17 routes naar 18 routes plus 7 nachtroutes."

Strak

Daar ging natuurlijk van alles aan vooraf. Vloerplan maken. Draaiboek invullen. Plan maken voor alle data-aansluitingen. En natuurlijk de uiteindelijke verhuizing. Alles moest over: van lengtekarren en klapbakken tot bureaus en printers.

"Dat hebben we gedaan op 5 juni", vertelt Roy. "Tijdens de vlucht, met andere woorden de operatie ging gewoon door! 's Ochtends hebben we goederen ontvangen en zijn de chauffeurs de weg op gegaan. Daarna hebben we met verschillende vrachtwagens alles verhuisd. 's Middags kwamen de chauffeurs terug in het nieuwe pand. Dat was echt strak georganiseerd."

Complimenten

Met een dikke pluim voor de teamleiders en de expeditiemedewerkers die in twee ploegen de verhuizing fysiek hebben uitgevoerd. Ook een compliment aan Jack Spetter die razendsnel en feilloos alle data-aansluitingen heeft gefikst. Roy wil ook nog graag Warner Belger van R&D Logistiek noemen, die heeft meegeholpen aan het vloerplan voor het OP.

"Vooral de regie bij de teamleiders was fenomenaal", zegt Roy. "Zij hebben echt goed uitgevoerd wat we hadden bedacht en daar strak op gestuurd. Goed gedaan, complimenten!" Als je nu in OP Utrecht komt lijkt het alsof het nooit anders is geweest. Een strakke maar relaxte operatie in een mooie ruime hal. "We hebben heel snel onze weg gevonden hier", besluit Roy.

Dichter bij de business

Opleiding & Ontwikkeling verhuisde in april van Maarssen naar het nieuwe gebouw aan de Griffioenlaan in Utrecht. Een sprong voorwaarts, als je het aan opleidingsadviseur Jessica Blom vraagt.

…nze vorige locatie in Maarssen zaten we verstopt bovenin een gebouw, ver weg van de …ss van Technische Unie", steekt Jessica van wal. "Bij ons was het een sport om elke dag even …e langsrijdende TU-vrachtwagen te spotten! Verder kregen we er weinig van mee."

Tijd om te verhuizen

Maar toen was daar het nieuwe pand, een eindje verderop aan het Amsterdam-Rijnkanaal. Veel eerder dan verwacht ging Opleiding & Ontwikkeling niet als laatste maar als eerste over naar de Griffioenlaan. Door de lockdown waren er toch geen trainingen op locatie mogelijk, het nieuwe pand was klaar, een ander bedrijf wilde graag de oude ruimte overnemen, dus voilà.

"We hadden mooi de tijd om te verhuizen en alles op de nieuwe locatie werkend te krijgen", vertelt Jessica. "Een verhuisbedrijf heeft onze spullen overgebracht. Dat is best veel: niet alleen tafels en stoelen uit de trainingsruimtes maar ook alle materialen die we gebruiken voor de assortimentstrainingen."

Zwaaien naar collega's

Lang heeft O&O niet kunnen genieten van de mooie nieuwe trainingsruimtes. In de zomer wordt er weinig getraind en in oktober ging alles weer op slot. "We geven nu sporadisch trainingen bij ons op locatie als het echt nodig is, bijvoorbeeld voor Transformatie TU", zegt Jessica. "Alles op ruim 1,5 meter in kleine groepen en met voorverpakte broodjes bij de lunch."

En op kantoor? "Heel fijn, er hangt een rustige, zen-achtige sfeer, zelfs als er groepen zijn. We krijgen veel meer mee van de business en dat begint al als je 's ochtends aankomt. Je ziet de busjes van de klanten, je zwaait naar de collega's van het SC en het VK en uit het raam zien we de vrachtwagens af en aan rijden. En dan zie je: dit is onze core business, hier doen we het voor!"

Full focus op reparatiemeldingen

Waarom ieder voor zich als het centraal beter kan? Met die gedachte is in 2020 Team Reparaties opgericht, nu vijf man sterk. Vanuit Utrecht handelen zij van vier clusters de reparatiemeldingen af.

Paul den Hertog bouwt verder aan zijn team om straks alle tien clusters te kunnen bedienen.

Verder lezen? Scroll

Waarom was Team Reparaties nodig?

"In het oude proces handelden de verkoopkantoren de reparatiemeldingen van hun eigen klanten af. Omdat veel mensen zich ermee bezighielden, was er minder uniformiteit. En orders gingen voor, waardoor reparatiemeldingen lang bleven liggen. Een werkgroep van Verkoop, Logistiek en Inkoop heeft een nieuw proces ontworpen dat leidt tot een betere service voor de klant. Team Reparaties heeft daarin een coördinerende rol."

Hoe gaan jullie te werk?

"Het verkoopkantoor blijft het aanspreekpunt voor de klant. De klant of het verkoopkantoor vult een formulier in en dat komt bij ons terecht. Eenvoudige meldingen handelen we direct af, bijvoorbeeld door een product direct te vervangen. Soms gaat er meer werk in zitten, bijvoorbeeld omdat de leverancier een servicebezoek moet uitvoeren. Als iets niet gerepareerd kan worden krijgt de klant een creditnota."

Wat levert het op?

"De gemiddelde doorlooptijd van een reparatiemelding was 80 dagen. Dat hebben we al aanzienlijk kunnen terugbrengen en dat is pas het begin. De grootste efficiëntieslag halen we uit de grenswaarde: onder een bepaald bedrag crediteren we direct en boeken we een nieuw artikel uit. Ook is de werkwijze met de leveranciers sterk verbeterd. En het eigenaarschap: wij doen niets anders dan reparaties. We zitten full focus op het zo kort mogelijk houden van de doorlooptijd."

Wat vinden de verkoopkantoren ervan?

"Ze staan in de rij! Tot nu toe zijn vier clusters bij ons aangesloten. Van die kantoren horen we dat ze heel blij zijn met de nieuwe manier van werken. Via de klantenenquête horen we ook van klanten positieve geluiden. De vacature voor Team Reparaties staat nog steeds uit. Met elke collega die we aannemen kunnen we één cluster extra aansluiten. Dus we groeien organisch en dat is goed. De verwachting is dat we na de zomer alle tien clusters kunnen bedienen."

En hoe bevalt jou je nieuwe rol in dit kersverse team?

"Ik ben heel blij met de energie die dit team heeft en de bereidheid om elkaar te helpen. Het is voor ons allemaal nieuw, we zijn allemaal begonnen op een nieuwe plek. Dus we stemmen veel met elkaar af. Het is leuk om te zien wat we allemaal tot stand brengen met elkaar. We zitten om die reden bewust veel op locatie in Utrecht, op veilige afstand van elkaar uiteraard."

Verhuisbericht uit Den Haag

'Zomer vol inpakplezier'

Lees meer

Den Haag

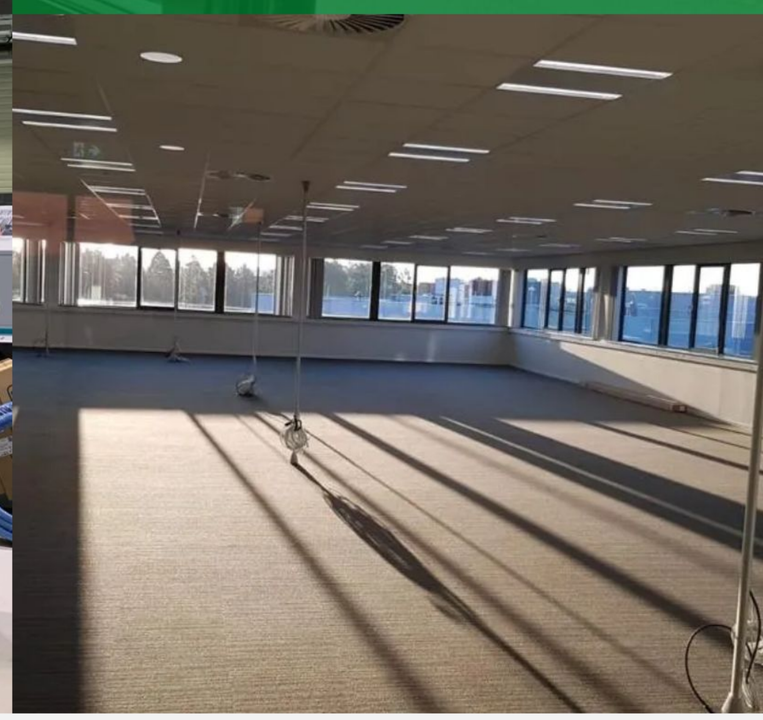
Nieuw adres: Moldau 18

Biedt onderdak aan:
Verkoopkantoor en servicecentrum

In het kort

- VK: 1230 m²
- SC: 1230 m²
- Energieneutraal met 414 PV-panelen, warmtepomp, laadpalen en bewegingssensoren voor de verlichting

Ook VK en SC Den Haag betrokken dit jaar een nieuw grootstedelijk kantoorpand: zij verhuisden in september van Binckhorst naar Forepark.



Meer ruimte

Op de nieuwe locatie is meer ruimte voor het verkoopkantoor, wat ook prettig is in tijden van corona. Het is gemakkelijk afstand houden en dat is fijn voor collega's die niet thuis kunnen werken. "Het is hier rustiger en lichter", zegt Jennifer. "En volledig duurzaam gebouwd natuurlijk."

Zonnepanelen, laadpalen voor de deur, een warmtepomp voor de energievoorziening. En een technische ruimte die dient als 'showroom' voor klanten die willen zien wat Technische Unie zoal te bieden heeft, zoals het state-of-the-art luchtbehandelingssysteem.

Inpakplezier

En de verhuizing? "Die was heel gaaf", zegt Jennifer. "Het leuke is dat we het met zijn allen hebben gedaan. Iedereen heeft meegeholpen, ook bij de verhuizing van het servicecentrum. Iedereen heeft zijn eigen bureau opgepakt en weer opgebouwd op de nieuwe locatie. En dat allemaal binnen een dag: we zijn 's ochtends vroeg begonnen en om 12 uur waren we weer online in het nieuwe pand."

Een zomer vol 'inpakplezier' ging daaraan vooraf: "We hadden nog wat stoffige hokken waar heel wat spullen lagen die herinneringen naar boven brachten", vertelt Jennifer. "Foto's van de groep collega's die ooit startte op de Binckhorst en mooie oude TU-journaals, de voorloper van TU Toppers. Die hebben we – na werktijd natuurlijk – nog lekker zitten lezen."

Meer energie

En hoe gaat het nu op de nieuwe locatie? "Zo'n samenvoeging heeft natuurlijk impact op de mensen", zegt Jennifer. "Een verhuizing bevordert de samenwerking. Je start opnieuw met elkaar, ook omdat we de blokken opnieuw hebben ingedeeld. We merken ook dat mensen met meer energie naar huis gaan dan in het oude pand. Dat komt door de goede ventilatie en goed licht."

Jennifer besluit: "Als straks corona voorbij is willen we een echt regionaal kantoor worden waar iedereen een plekje kan vinden om te werken (afgewisseld met thuiswerken natuurlijk), mét een goede bak koffie. Want dat is ook nog belangrijk om te vermelden: we hebben betere koffie gekregen!"

Robert-Jan Ramhorst (verkoopleider Haarlem)

Meer specialisme, meer smoel!

Expertteam Commercieel Specialisten

Wat doet een commercieel specialist? En wat niet? Welke zaken pak je op met je verkoopkantoor? En wat moet je met het cluster organiseren? Allemaal vragen waar het Expertteam Commercieel Specialisten afgelopen jaar zijn tanden in heeft gezet.

Gerard Zwaferink (manager verkoopkantoor Enschede)

"Sleur krijgt bij Technische Unie geen kans!" Dat is de ervaring van Gerard Zwaferink, die hier als TU-veteraan (26 jaar in dienst) zeker over kan meepraten. "Als sleur om de hoek komt, gebeurt er wel weer wat. Dit is een dynamische tent, maar de stijl van Technische Unie is nooit veranderd: wat we doen, doen we grondig."

Verkoop past in dat plaatje. Vanuit het programma Verkoop2020 zijn al veel veranderingen doorgevoerd. Eén daarvan is de splitsing van de commerciële binnendienst in customer service en commercieel specialisten in 2018. De grondige uitvoering is belegd bij twee expertteams, die vanuit hun kennis en ervaring in de praktijk de splitsing van de binnendienst verder vorm geven.

In 2019 is het expertteam customer service gestart, jullie als expertteam commercieel specialisten zijn vorig jaar begonnen. Hoe zijn jullie te werk gegaan?

Gerard: "We hebben eerst het team samengesteld met Frans Reijerse, Erik-Ja Heuvelman, Rob Kouwenhoven, Jordy van Oostwaard en ik. Robert-Jan is er voorjaar bijgekomen, toen Jordy naar Inkoop ging. Samen hebben we onz geformuleerd: 'De commercieel specialist van de toekomst is de regisseu klant, die oplossingen biedt voor de uitdagingen van de klant en die vanui en kunde waarde toevoegt.' Deze visie staat nu nog steeds."

Robert-Jan: "Daarna hebben we het net opgehaald bij onze achterban. We hebben veel gesproken met de verkoopleiders en commercieel specialisten. Hoe zien zij hun eigen rol? Wat moeten hun taken en verantwoordelijkheden zijn? En tegelijkertijd ook met de regiodirectie, over hun visie vanuit Verkoop2020. Als expertteam zitten wij echt tussen die strategische blik en de operationele kant in."

En dan moet je natuurlijk zaken gaan opleveren…

Robert-Jan: "Ja, vanuit al die gesprekken hebben wij bijvoorbeeld het handboek commercieel specialisten kunnen maken. En werkafspraken op kantoor- en clusterniveau. We hebben ook de functieomschrijving van de commercieel specialist aangepast in overleg met de Regiodirectie en HR."

Gerard: "Dat handboek is bedoeld om intern duidelijkheid te scheppen: wie doet nu wat? Wat doet customer service en wat doet de commercieel specialist? En wat doen we per kantoor en wat in het cluster? 2020 stond echt in het teken van rolduidelijkheid en uniformiteit."

Samen ben je één commerciële binnendienst en dit jaar gaan we wellicht samen één expertteam vormen.

Samen voor de klant!

Robert-Jan Ramhorst (verkoopleider Haarlem)

Kunnen jullie eens een voorbeeld geven van afspraken die zijn gemaakt?

Robert-Jan: "Een voorbeeld is het opstellen en opvolgen van offertes. Er is een duidelijke keuze gemaakt om deze taak bij de commercieel specialist onder te brengen."

Gerard: "We hebben op zes belangrijke aandachtsgebieden afspra gemaakt waarmee we duidelijkheid hebben gecreëerd. Namelijk: k (lokaal) bedienen, Offertes maken, Bliksemacties, Specialistendage Telefonistes en resultaatafspraken in PM."

Robert-Jan: Die laatste houdt in dat commercieel specialisten op clusterniveau met elkaar een plan van aanpak maken voor hun eigen specialisme. Dat betekent zó veel: je voelt je eigenaar, je verdiept je specialisme, je kijkt veel meer naar buiten en je mag veel initiatieven nemen om de klant nog beter van dienst te zijn."

Gerard: "En daardoor krijg je meer invloed op je specialisme."

Robert-Jan: "Ja, dit is echt ondernemerschap. Commercieel specialisten waren meer een generalist. Nu hebben ze veel meer tijd om zich vast te bijten in het eigen specialisme. De functie van commercieel specialist heeft veel meer smoel gekregen."

Waarom werkt een expertteam zo goed?

Robert-Jan: "Omdat we in contact staan met zowel de achterban als de verkoopdirectie. We overleggen veel met onze collega's en voor de verkoopdirectie zijn we een waardevol adviesorgaan. De sessies met de verkoopleiders werden ontzettend gewaardeerd, de betrokkenheid is groot."

Gerard: "Verkoop is een matrixorganisatie geworden. En daarin brengt een expertteam duidelijkheid over wie nou wat doet. Voor Technische Unie een nieuwe manier van werken, en het werkt."

Want? In welke opzichten is de binnendienst nu echt verbeterd?

Robert-Jan: "Er is absoluut rust en duidelijkheid gekomen. Na de splitsing was het idee dat een functieomschrijving voldoende was. Maar daarmee ben je er nog niet."

Gerard: "Iedereen weet nu wat zijn taken en verantwoordelijkheden zijn. En je weet nu ook wat je niet hoeft te doen. Je mag zaken overlaten aan iemand anders en erop vertrouwen dat het goedkomt. En juist in deze drukke tijd van transformatie is die rolduidelijkheid extra belangrijk."

En in 2021?

Gerard: "2021 staat in het teken van toepassen van alle afspraken, waardoor ook echt tijd en ruimte ontstaat om de taken en werkzaamheden nog beter uit te kunnen voeren."

Robert-Jan: "Alles ook in overleg met het expertteam customer service. We hebben veel van ze geleerd en samen zijn we één commerciële binnendienst. Customer service en commercieel specialisten blijven communicerende vaten, die samen voor dezelfde klant gaan. Het z best kunnen dat we dit jaar samen één expertteam gaan vormen."

Verhuisbericht uit Amsterdam

Coronaproof een SC verhuizen? Geen punt bij TU!

Lees meer

Amsterdam

Nieuw adres: Basisweg 75

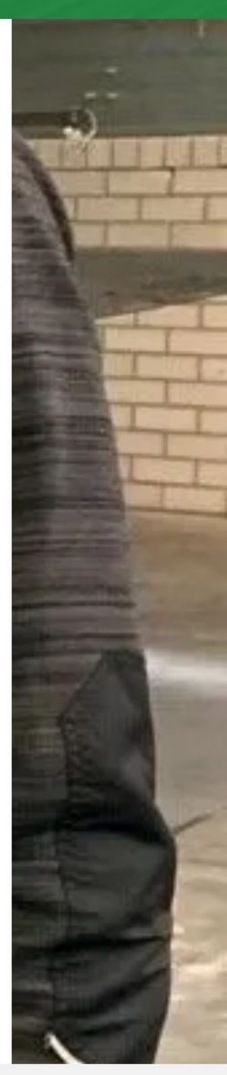
Biedt onderdak aan:
verkoopkantoor, overslagpunt, servicecentrum en afdeling Formulebeheer

In het kort

- **OP: 24 deuren**
- **0 m2**
- **0 m2**
- **nctioneel dak met**
- **anelen, parkeerplaatsen en**
- **ktuin met picknicktafels**
- **am gebouwd met**
- **anelen en warmtepompen**

Daar gingen ze dan, eind november tot midden december: achtereenvolgens SC Sloterdijk, OP Amsterdam, OP Haarlem, VK Zaanstad én VK Wenckebachweg. Eén voor één namen trokken ze uit hun oude, soms krap bemeten onderkomen naar het glimmende nieuwe pand aan de Basisweg. Het SC lichten we er hier uit. Want hoe verhuis je een compleet SC in coronatijd?

Dat is een hele operatie. Niet alleen moeten ruim 10.000 artikelnummers worden uitgeruimd, verhuisd en 'ingevakt', dat moet ook allemaal coronaproof! Organisatorische breinen Henny Sweering (VK) en René Commandeur (Formulebeheer) hadden daarom van tevoren een compleet coronaprotocol ontworpen: vervoer naar de locatie, een werkwijze waarbij iedereen zoveel mogelijk individueel werkt, mondkapjes, en voor iedereen een eigen lunchpakketje.



Captains

Om alles goed te kunnen regelen waren op elke locatie Captains actief. Zo was er een Corona Captain, om iedereen af en toe even te helpen met de afspraken. Er was een Dolly Captain die alle groene bakken klaarzette voor de collega's. En de vele Mogelijkmakers die altijd in hun eentje aan het werk waren in de artikelstraatjes van het SC. Voor iedere rol was een pet beschikbaar en de verhuizing verliep vlekkeloos.

Ook het OP soepel over

Ook voor het OP verliep de verhuizing gladjes: "Mede door de fantastische steun van verschillende afdelingen is dat gelukt", aldus vestigingsleider Ruud de Jong. "De verhuizing was al maanden voorbereid. Samen met de teamleiders Pascal en Evind en een aantal topchauffeurs is uiteindelijk een goede verhuizing gerealiseerd. In de nacht van zondag op maandag is de operatie in het nieuwe OP om half twee gestart en goed verlopen."

Tot slot de verkoopkantoren

Op 10 en 11 december hebben ook de verkoopkantoren Zaanstad en Wenckebachweg hun spullen verhuisd naar de Basisweg en was team Groot-Amsterdam op volle sterkte op de nieuwe locatie. Het servicecentrum aan de H.J.E. Wenckebachweg blijft op zijn vertrouwde plek bestaan.

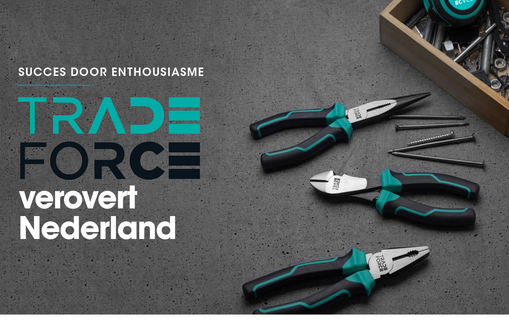
Hoe bevalt je nieuwe werkplek?

"Wat ik een enorm pluspunt vind van de nieuwe vestiging is het contact met de buitenwereld door de enorme ramen in de winkel. Door die ramen ervaar ik een enorm gevoel van vrijheid. Verder werkt de ruime opzet en het hoge plafond erg prettig."

Erik Esteie
Medewerker Servicecentrum Sloterdijk

SUCCES DOOR ENTHOUSIASME

TRADE FORCE verovert Nederland



Een nieuwe ster aan het firmament: Tradeforce! Het exclusieve merk van Sonepar en Technische Unie werd in september gelanceerd na een zorgvuldige voorbereiding. Het multidisciplinaire projectteam kijkt er met veel genoegen op terug.

Pieter Nieuwenhuijsen (Inkoop), Johan van den Brink (Logistiek), Anniek Zeeman (Marketing) en Bart Verkissen (Verkoop) (v.l.n.r.) zijn unanim: het enthousiasme binnen Technische Unie, ook vanuit het MT, heeft Tradeforce tot een succes gemaakt.

Technische Unie
A Sonepar Company

Een eigen merk ontwikkelen, waarom wilde TU dat eigenlijk?

Pieter: “Het initiatief kwam vanuit Sonepar. Zij zagen kans om een nieuwe markt te bedienen en die kans zagen wij ook. Wij hebben toen besloten om te beginnen met handgereedschap, omdat we daarmee onze leveranciers niet voor de voeten lopen.”

Anniek: “Het is ook echt een mooi merk geworden. Letterlijk ‘voor elke klus, altijd’. Voor zowel de grote dingen als het kleinere precisiewerk.”

Bart: “En met een levenslange garantie. Wij vertrouwen 100 procent in de kwaliteit.”

Zo’n assortiment ligt er niet zomaar. Hoe zijn jullie begonnen?

Pieter: “Eerst ben ik naar China geweest om in de fabrieken te kijken. Dat was super motiverend en ik kwam terug met een zak vol ideeën. Daarna hebben we een team geformeerd met Inkoop, Verkoop, Marketing en Logistiek en zijn we een selectie gaan maken van artikelen die we wilden uitbrengen. En toen begon het ontwikkelen.”

Anniek: “We hebben letterlijk alles in onze handen gehad. Dan kregen we een hamer vanuit China, maar die had niet de goede kleur, of het handvat voelde niet goed. We stuurden artikelen net zolang terug tot het aan onze eisen voldeed. Alle vijftig artikelen zijn door ons als team doorontwikkeld.”

Johan: “In Shanghai voerden ze onze wensen razendsnel uit. Vanuit supply chain perspectief hebben ze dat geweldig gedaan. Leuk om te zien dat zoiets ook op afstand zo goed gaat. En we kregen alles perfect aangeleverd in het DC: op pallets, klaar om in te slaan, bijna alleen maar happy flow.”

En dan ga je je merk lanceren… wat was het plan?

Anniek: “In ons marketingmateriaal hebben we de installateur in beeld gebracht, om onze klant het gevoel te geven: dit is voor mij. De promotiefilm hebben we gedraaid op het dak van de nieuwe vestiging in Utrecht, toen nog een bouwplaats.”

Bart: “Voor Verkoop hebben we een e-learning gemaakt over Tradeforce, wat het is en waarom. Bij Technische Unie voeren we A-merken van marktleiders. We wilden niet dat Tradeforce als een huismerk verkocht zou worden. Tradeforce is een exclusief merk met een hoge kwaliteit.”

Anniek: “Uiteindelijk zijn we live gegaan op de verkoopdag TU bij U in september. Een mooie combinatie: die dag hebben we alle verkoop- en marketingkanalen ingezet die we hebben én Verkoop kon meteen op pad met Tradeforce onder de arm. Met petjes en taart, noem maar op.”

Bart: “Er is die dag al best wat verkocht!”

Pieter: “En iedereen was enthousiast, dat was gaaf om te zien.”

Daarna waren de SC’s aan de beurt…

Bart: “Ja, de SC’s zijn voor Tradeforce een heel belangrijk verkoopkanaal. We waren alleen te vroeg met het schappenplan, want later zijn de verpakkingen gewijzigd. We wilden geen plastic maar karton en dat viel breder uit, dus niks paste meer. Maar we wilden het wel per se op de verkoopdag in de winkel hebben. Uiteindelijk is dat een paar dagen later gelukt.”

Johan: “Dat was ook mooi! Je bent een heel jaar bezig, twee dagen voordat je live wilt komen de pallets aan en vervolgens zijn de schappen binnen een week gevuld.”

Welke feedback krijgen jullie over Tradeforce?

Bart: “Veel enthousiasme vanuit Verkoop. De e-learning en de lancering zijn goed blijven hangen. Ze vinden het een stoer product, een stoer merk. Natuurlijk hebben ze ook een target gekregen, maar er is vooral ook trots en enthousiasme.”

En wat betekent Tradeforce nou uiteindelijk voor Technische Unie?

Bart: “Het is echt een nieuw hoofdstuk. Omdat we ons assortiment uitbreiden met ons eigen exclusieve merk met een imago van goede kwaliteit.”

Anniek: “Over toonaangevend gesproken!”

Pieter: “En daarnaast denk ik dat er een enorme markt is voor niet-merkgebonden artikelen. Dus daar zitten groeikansen. We zijn nu klein begonnen met vijftig artikelen, maar we gaan zeker uitbreiden.”

Johan: “Het is honderd jaar geleden dat we ons eigen merk hadden, heb ik even opgezocht: Stokvis, later opgegaan in Technische Unie, had toen het merk ERRES met overschoten van Philips.”

Pieter: “En nu hebben wij iets heel nieuws neergezet, tussen alle Transformatie TU-processen door. En het succes komt écht door ieders enthousiasme, binnen dit team maar ook vanuit het MT. We hebben volledig de ruimte gekregen om dit heel groot te maken.”

Anniek: “Je hoopt natuurlijk dat iedereen uiteindelijk enthousiast is en het is heel mooi om te zien dat mensen Tradeforce hebben omarmd en er blij mee zijn.”

TRADE FORCE

Bekijk de producten van Tradeforce eens op onze technischeunie.nl/tradeforce

SAMENWERKEN BINNEN TU

Teams: een kwestie van doen!

Kirsten de Jong

Ambassadeur Inkoop ET

Kirsten is samen met Robert Bosman ambassadeur binnen Inkoop ET en begeleidt in die rol haar eigen collega's in het gebruik van Teams. Zo heeft vrijwel elke afdeling binnen TU een eigen ambassadeur.

Samenwerken op afstand: dé nieuwe uitdaging in 2020 met 'dank' aan de pandemie. Maar ook zonder corona zouden we over zijn gegaan op Teams. Het project Samenwerken binnen TU stond al in de steigers en is met nóg meer urgentie van start gegaan. Doel: digitaal, veilig en over de silo's heen samenwerken in Teams.

Technische Unie
A Sonepar Company

Jeroen Bos

Commercieel specialist VK Alkmaar

Jeroen geeft al vanaf het begin de basis-Teams-trainingen aan collega's in het land, samen met Quincy Delil, Susan Mitchell en Justine Warmerdam/Long Ly. In 2020 is het Centraal Kantoor getraind, in 2021 volgen Verkoop en Logistiek.

Een interview met Kirsten en Jeroen

Hoe is Teams in jullie leven gekomen?

Kirsten: "Toen we afgelopen jaar gingen thuiswerken zijn we bij Inkoop begonnen met dagstarts via Teams. Van negen tot half tien even de dag doorspreken, kijken waar je tegenaan loopt. Verder hebben wij ook de jaarafspraken ingevoerd in de Planner, zodat je precies kunt zien met welke leveranciers gesprekken zijn geweest, welke punten zijn afgerond. Een andere afdeling werkt al met prijsmutaties in de Planner."

Jeroen: "In maart nam Teams natuurlijk een enorme vlucht. We gingen veel communiceren in de chat-omgeving. Het contact met collega's in het cluster verloopt directer en soepeler via Teams. Dat merk ik ook met Inkoop en Voorraadbeheer. Je stuurt gewoon even een printscreen via de chat en daar kan dan meteen op gereageerd worden. Een mail sneeuwt makkelijker onder."

"Ik kijk positief terug, we hebben veel stappen gemaakt."

Begin je dag met tu.nu en blijf verbonden

2020 was óók het jaar van het nieuwe tu.nu. Het new & improved intranet van Technische Unie zag in juli het levenslicht.

De wereld verandert ontzettend snel. Daarom is het zo belangrijk om met elkaar verbonden te blijven. Door op de hoogte te zijn van ontwikkelingen, elkaar snel te vinden en inzichten met elkaar te delen maken we samen veel mogelijk. Daar hoort een nieuw, interactief platform bij: welkom tu.nu!

Technische Unie
A Sonepar Company

In juli 2020 ging het nieuwe tu.nu live. Sindsdien is het constant in ontwikkeling. Interne Communicatie werkt samen met IT en de leverancier voortdurend aan verbetering van het platform. Tegelijkertijd zien we het gebruik van tu.nu nog steeds toenemen, niet alleen in aantallen maar ook in enthousiasme.

tu.nu is van ons allemaal

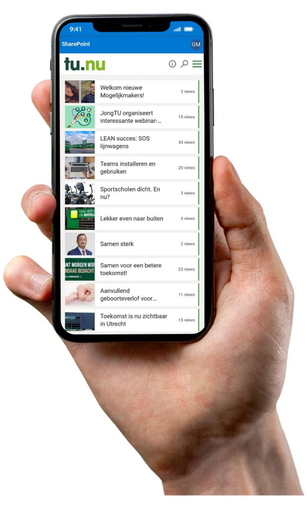
Op de homepage wordt vanuit alle hoeken van de organisatie nieuws en informatie gedeeld. Afdelingen en projecten hebben een eigen pagina waar zij laten zien wat zij mogelijk maken voor Technische Unie en de klant. Daarnaast reageren collega's massaal op de Vraag van de week en delen mensen hun visies en gedachten. Dit is ontzettend waardevol om Technische Unie een mooie plek te maken voor iedereen. We doen het uiteindelijk allemaal samen!

Meer interactie met elkaar

Het nieuwe tu.nu biedt ook de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan. Al snel werd hier goed gebruik van gemaakt. Collega's reageren op elkaars berichten en ontwikkelingen door het plaatsen van likes en reacties. We zien Mogelijkmakers die elkaar steunen en elkaar proberen te helpen. En juist in tijden van thuiswerken is het goed om te zien dat collega's elkaar ook hier weten te vinden.

Verbonden vanuit alle hoeken van de organisatie

Bij Technische Unie werken ook veel Mogelijkmakers die niet achter de computer werken. Voor hen is het niet zo gemakkelijk om op tu.nu te komen. Daarom is in december 2020 na een lange voorbereiding ook de tu.nu app gelanceerd. Zo blijft écht iedereen verbonden. Binnen een maand na lancering maakte 40% gebruik van de app!



Altijd in ontwikkeling

In het komende jaar gaat IC verder met het doorontwikkelen van tu.nu tot het platform waar jij het meeste aan hebt om je werk goed uit te voeren. Denk hierbij aan het gericht ontvangen van nieuwsberichten die juist voor jou van toepassing zijn. Voor wensen, vragen of ideeën: schroom niet en neem contact op met Interne Communicatie via tu.nu@technischeunie.com. **Samen aan de slag!**

Ik denk dat ik ze heb kunnen meegeven hoeveel mogelijk-heden er zijn

Wat doe jij voor JINC?
“Ik ben carrièrecoach in groep 8 van de Sint Hubertusschool in Tilburg. Mijn eigen lagere school! Ik laat de kinderen zien en ervaren hoeveel verschillende banen en beroepen er allemaal bestaan. Alleen al binnen Technische Unie en daaromheen zijn er al meer dan ze zelf kunnen bedenken.”

Hoe heb je de lessen ingevuld?
“Ik heb ze eerst laten zien wat Technische Unie doet en wat een groothandel is. Filmpjes laten zien en ook de routing uitgelegd van het moment dat de klant belt totdat de vrachtwagen de order bezorgt. Toen heb ik ze uitgedaagd: welke baantjes heb je allemaal voorbij horen komen? Daar hebben ze in groepjes flink over gediscussieerd. En ten slotte hebben ze een rollenspel gedaan.”

Patrick van Loon
Verkoopleider VK Tilburg

Een rollenspel?
“Ik had een verhaal bedacht van een klant die van de installateur een lamp wil kopen van maximaal 100 euro. De installateur had dus een gesprek met de klant, daarna kwam er een order, ging de vrachtwagen rijden en kwam de lamp bij de klant. Maar o jee, er zat een verkeerd lampje bij, dus dan krijg je ook nog service! Daar moesten ze echt over nadenken en we hebben ook erg gelachen.”

Waarom heb je je opgegeven bij JINC?
“Ik geef ook Insights trainingen. Mijn passie ligt bij mensen een stapje verder brengen, zeker jongeren. Als je op de verkeerde plaats geboren bent dan heb je het moeilijker. Ik dacht: ik kan iets betekenen voor deze jongeren. Maar ook voor mezelf: een betere trainer worden.”

Wat heb je ze kunnen meegeven?
“Ik denk dat ik ze heb kunnen meegeven hoeveel mogelijkheden er zijn en welke keuzes je allemaal hebt. Er zitten veel kinderen bij waar thuis geen Nederlands wordt gesproken. Voor hen is het gewoon lastiger om een plek op de arbeidsmarkt te veroveren. Maar ik heb gevraagd wat ze willen worden en sommigen hebben daar al een heel doordacht antwoord op. Ik vind het mooi om daaraan te kunnen bijdragen.”

> **Als je op de verkeerde plaats geboren bent dan heb je het moeilijker**

Het is verrijkend en je helpt jonge mensen bij de start van hun loopbaan

Joyce Leijder
Management assistent

Wat doe jij voor JINC?
“Ik was afgelopen jaar carrièrecoach op het Lumion College in Amsterdam West. Daar heb ik vier leerlingen van 15/16 jaar begeleid bij hun schoolkeuze voor na het VMBO. De eerste keer nog op locatie, daarna natuurlijk digitaal.”

Hoe heb je ze geholpen?
“Mijn rol was om ze informatie te geven over mogelijke keuzes en wat daar dan voor nodig is. Twee wilden hun eigen bedrijf en veel geld verdienen. Die daag ik dan uit: eerst je diploma halen, en een startkapitaal is ook handig. Een ander wilde iets met kinderen doen. Maar past dat wel bij je? En zo ja welke richting, welke studie kies je daarbij? Dat bespreek ik met ze, als groep en ook individueel.”

Hoe vonden zij het om door jou gecoacht te worden?
“Haha, ze wilden eerst weten of ik het voor het geld deed. Ik zei ‘nee, ik vind dit leuk en ik vond het zelf vroeger ook moeilijk om keuzes te maken.’ Dan komt zo’n gesprek los en beginnen ze ineens heel veel vragen aan míj te stellen. Ze waren alle vier heel betrokken. Ik heb ze ook over Technische Unie verteld en dan komen ze erachter dat er meer bestaat dan wat ze kennen.”

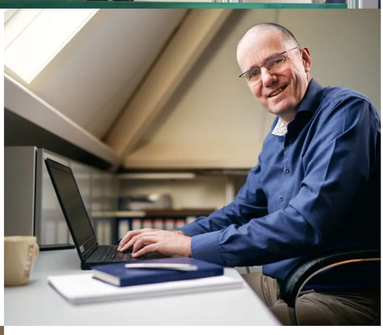
Wanneer is jouw coaching geslaagd?
“Als ze zich alle vier hebben ingeschreven voor een vervolgopleiding waar ze echt achter staan, met een plan A en een plan B. Het mooist is als ze dan ook nog worden toegelaten tot de opleiding van hun eerste voorkeur. Als ik ze straks bel en ze hebben de juiste keuze gemaakt, als ze op de juiste school zitten en zich daar prettig bij voelen, dan ben ik blij.”

Ga je het dit jaar weer doen?
“Ja! Het is verrijkend en je helpt jonge mensen bij de start van hun loopbaan. Vaak zijn het jongeren voor wie het niet vanzelfsprekend is dat ze doorstuderen, vanwege hun sociale achtergrond. Of voor wie de hele toekomst al door de ouders is vastgelegd. Ik vond het echt geweldig om ze te helpen iets te kiezen dat bij ze past. Dus ja, zeker dit jaar weer.”

Als ze zich alle vier hebben ingeschreven voor een vervolgopleiding waar ze echt achter staan, met een plan A en een plan B. Dan is de coaching geslaagd.

“Alsof ik door een rietje moest ademen”

Net als vele anderen kreeg Ties de Vries corona, net als zijn vrouw. Het was een zware tijd waarin vrienden in het dorp hun redding bleken én waarin Ties zag hoe Technische Unie zich door de crisis knokte.



Vertegenwoordiger Ties de Vries (Cluster 1) was eind oktober al een tijdje hees en niet helemaal fit. In het weekend wilde hij naar zijn vader dus liet hij zich op vrijdagochtend toch maar even testen. Die test was positief. De volgende dag bleek ook zijn vrouw het coronavirus bij zich te dragen. Ziek waren ze nog niet echt, maar dat zou niet lang duren.

Hoe ging het verder?
“Eerst zijn op zondag ook onze vier kinderen van 8, 13, 15 en 17 jaar getest. Alle vier positief, maar ze hebben nauwelijks klachten gekregen. Zelf werden wij op dinsdag wel echt ziek. Op woensdag is mijn vrouw opgenomen in het ziekenhuis met een zuurstofgehalte van minder dan 90%. Zij is na een week in het ziekenhuis naar een revalidatiecentrum gegaan. Nog steeds is ze niet helemaal hersteld.”

En jij?
“Ik lag op bed en kon heel weinig. Ik had het gevoel alsof ik door een rietje moest ademen. We hadden een saturatiemeter besteld, zo kon ik mijn zuurstofgehalte bijhouden. Dat was steeds in orde gelukkig. Ik voelde me niet goed, maar wist wel dat het goed zou komen met mij. We wonen in een dorp waar iedereen elkaar kent en in ben actief in de kerk. Er werd goed voor ons gezorgd.”

Had je ook contact met collega’s?
“Ja, ik kreeg veel belletjes van collega’s die vroegen hoe het ging. Dat was plezierig. Mensen waren er ook wel van geschrokken. In de eerste golf was er in het noorden bijna geen corona, nu wel. En het bleek geen griepje te zijn, althans niet bij mij. Dat was ook wel een openbaring voor sommigen.“

Hoe vond je dat Technische Unie omging met corona?
“Al meteen bij het begin van de eerste golf hebben we binnen het cluster gezorgd voor een veilige werkomgeving, waar ook onze klanten veilig konden winkelen. We maakten voor de (snel)balie eenrichtingsverkeer, belijning et cetera. De vertegenwoordigers stonden ‘s ochtends om de beurt bij de deur om te voorkomen dat er te veel mensen naar binnen gingen. Voor de binnendienst werden veel thuiswerkplekken gecreëerd. Vanuit de centrale organisatie is goed gecommuniceerd over corona, we werden goed op de hoogte gehouden. Ik heb dat als heel positief ervaren.”

Maar?
“Tegelijkertijd veranderde onze rol als vertegenwoordiger. Wij willen niets liever dan de weg op naar klanten. Maar dat kan niet meer. Onze rol is anders ingericht en dat is heel intensief. We hebben nu vooral telefonisch contact over offertes en met leveranciers en we communiceren veel via Teams. Dat is een duidelijke verandering die men denk ik onderschat. Andersom: het is nodig en nu zelfs onderdeel van de transformatie.”

Hoe ging je herstel?
“Ik ben opgekrabbeld, maar had nog wekenlang last van weinig energie. Dat was de vervelendste periode. Ik kon wel dingen doen, maar als ik een stukje liep was de energie weg. Begin december ben ik weer aan het werk gegaan, vanuit huis natuurlijk. Maar ik kon niet doen wat ik wilde. Tijdens het bellen was ik nog steeds kortademig. Pas in januari was dat weg en voelde ik me echt weer goed.”

Hoe kijk jij aan tegen mensen die de coronaregels negeren?
“Tja. Dat jij er niet in gelooft is één, maar we hebben hier afspraken over gemaakt. Het kan iedereen overkomen en ook als je zelf niet zo ziek wordt kan een ander er wel ziek van worden. Denk aan je verantwoordelijkheid, voor het bedrijf en je collega’s. En voor de zwakkeren in je omgeving. Als jij je niet aan de regels houdt, maak je het alleen maar moeilijker voor jezelf en voor ons allemaal.“

“Het kwam uit het niets”

Drie maanden was unitleider Yvon Rijswijk (DCA) uit de running door corona. Een periode waarin het uitlaten van de hond een hele uitdaging was. Ze werkte zich er lichamelijk én geestelijk uit. Nu wil ze anderen aansporen om corona serieus te nemen.

Waar begint jouw verhaal?
“Het begon dat ik op maandagochtend 5 oktober, ik zal het nooit meer vergeten, wakker werd en dacht: ‘Wat is er met me aan de hand? Ik voel me zó ontzettend ziek.’ En dat kwam eigenlijk vanuit het niets, want ik had eerder nergens last van. De week ervoor heb ik nog volop gewerkt, vrijdag en in het weekend was ik bij mijn drie kinderen geweest.”

Hoe voelde je je?
“Dood- en doodziek. Hoge koortsen, enorme pijn op mijn rug, hoofdpijn, keelpijn. Eigenlijk alles deed zeer. En ik ben geen miepie. Normaal slik ik een paar paracetamolletjes en dan ga ik. Maar... nee. En ik was ook bang. Mijn schrikbeeld was om op mijn buik op de IC terecht te komen. En omdat ik me zo ziek voelde kon ik niet tegen mezelf zeggen: kom op, stel je niet aan, je komt niet in het ziekenhuis.”

Hoe ging het thuis?
“Mijn man kon de eerste paar dagen nog iets voor mij betekenen, maar werd een paar dagen later ook heel ziek. En toen was het: wie van ons voelt zich even het beste en laat de hond uit? En dat was tot aan het veldje aan de overkant, verder konden we niet. Gelukkig hebben we veel lieve mensen om ons heen die voor ons hebben gekookt en boodschappen hebben gedaan.”

Hoe kijk je terug op die tijd?
“Ik vond het een nare, ingrijpende tijd. Wat me tegenviel was dat ik niet alleen lichamelijk maar ook geestelijk ziek werd. Ik werd depressief, en zo ken ik mezelf helemaal niet. Ik was enorm aan het worstelen. Toen heb ik bij mijn leidinggevende aan de bel getrokken en zijn we een paar dagen naar onze stacaravan in Ermelo gegaan. Dat heeft mij uit de depressie gehaald, zodat ik weer volledig kon focussen op mijn lichamelijke herstel.”

Wanneer dacht je: ik ben er weer?
“Dat was begin januari. Na oud en nieuw kon ik weer gewoon acht uur in het DC werken én kon ik daarna thuis ook nog wat. Die balans zoeken, dat was ook een lastige. Want eerder kon ik best werken, maar dan kon ik daarna thuis alleen nog op de bank liggen. Dus alles bij elkaar heeft het zo’n drie maanden geduurd voordat ik dacht: ja, mijn hoofd past weer bij mijn lijf, ik ben er weer.”

Wat neem je mee uit deze periode?
“Ik ben toch soort van trots op mezelf dat ik hier doorheen ben gekomen. Dat ik aan de bel heb getrokken en goed naar mijn lichaam heb geluisterd. Deze ervaring neem ik mee en ik kan er anderen ook weer mee helpen. En mensen die corona onderschatten wil ik meegeven: het is geen griepje. Griep heb ik ook wel eens gehad, dat is heel naar, maar je ligt een week op bed en je gaat weer. Corona is echt anders. Dus wat je kúnt doen om het te voorkomen, doe dat in vredesnaam.”

Ton Smeele

Vicevoorzitter Ondernemingsraad

“Het was een intensief jaar, zou ik willen zeggen”, begint Ton Smeele. “Vanuit de Ondernemingsraad hebben we, naast alle ‘gewone’ onderwerpen, zaken moeten bespreken die nog niet eerder op de agenda stonden. Zoals de stakingen en uiteraard corona. Hoewel we bij de stakingen geen directe partij zijn, raakt het de organisatie enorm en dus moet je daar als OR wat mee.”

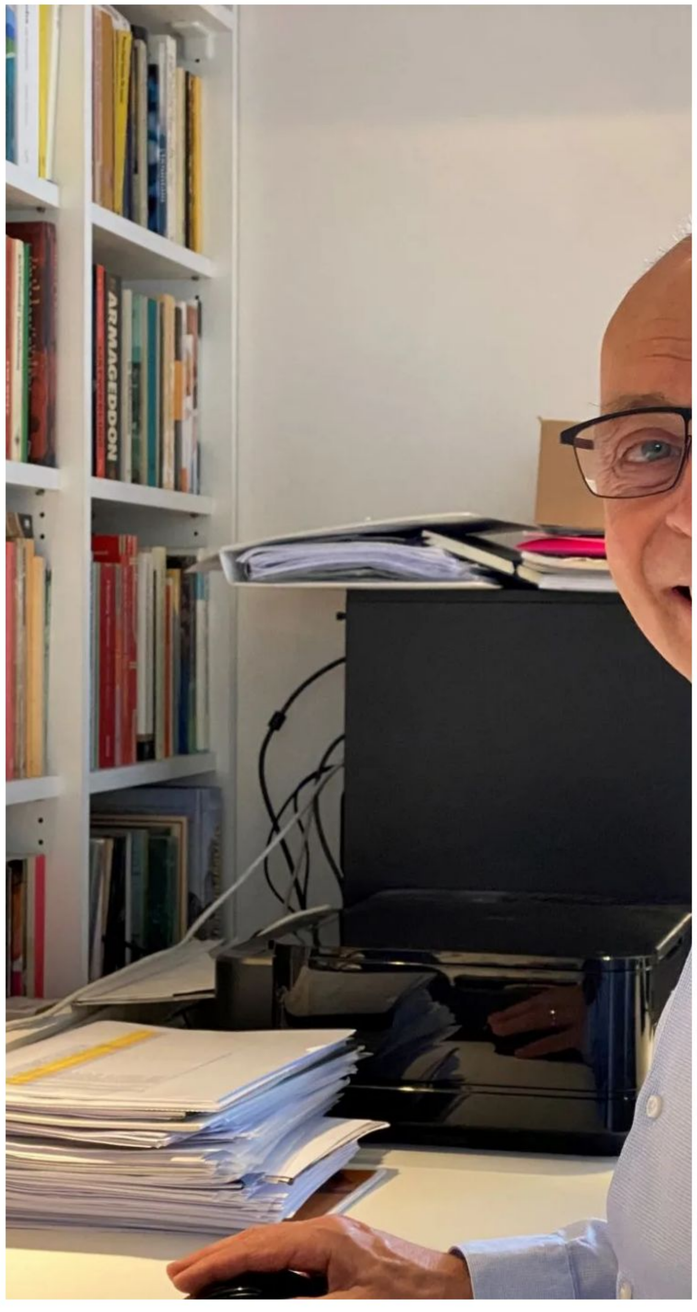
“Hetzelfde geldt voor corona en alle maatregelen”, vervolgt Ton. “In zo’n situatie heb je korte lijnen met de bestuurder en voel je als OR de verantwoordelijkheid als vertegenwoordiging van álle collega’s. Op zo’n moment is ‘WE’ geen algemeen woordje maar echt de verwoording van het gezamenlijk optrekken in onzekere tijden met lastig te vatten onderwerpen. Maar dit zijn ook de momenten waarop je er als OR kunt staan. Als team. Met voelsprieten in alle lagen van onze organisatie. Om te doen waar we als OR voor staan. Tja, en dat is dan weer mooi, toch!?”

John Pisters

Servicecentrumcoördinator Maastricht

“We zijn blij dat we het overleefd hebben hier”, verzucht John (rechts met de duimen omhoog) terwijl hij terugdenkt aan de eerste coronamaanden. “Met het zwaarder worden van de lockdown, werd het in de SC’s steeds drukker. We hebben ons direct gehouden aan de maatregelen die TU-breed werden doorgevoerd, maar toen de koffieautomaat uit moest, heb ik me wel even achter de oren gekrabd.” John lacht. “Onze klanten hebben liever koffie dan materiaal.”

“Zeker in de zomermaanden was het dweilen met de kraan open”, herinnert John zich. “Kleinere klanten kwamen om in het werk, omdat iedereen zijn huis wilde verbouwen. Daarnaast kwamen er regelmatig particulieren binnen die we nee moesten verkopen, omdat ze geen klantnummer hadden. We hebben alle zeilen bijgezet om alles in goede en gezonde banen te leiden. Gelukkig hebben we een topteam. Dat hebben we de afgelopen tijd zeker bewezen.”



Ron Kompeer

Manager Productgroep Verwarming & Klimaattechniek

“Op afstand dichtbij zijn, dat zou wat mij betreft de titel moeten zijn van dit artikel”, vat Ron de kunst van het leidinggeven op afstand samen. “We zijn gedwongen om op afstand te werken. Dat was in het begin enorm wennen, maar daar hebben we het afgelopen jaar onze draai wel in gevonden. We spreken elkaar elke dag tijdens onze dagstart. Dan krijgt iedereen – naast tijd om zakelijke dingen te bespreken – de gelegenheid om te vertellen hoe het buiten de werkzaamheden om gaat.”

“Ik ben ook meer gaan bellen; dat klinkt misschien oubollig,” lacht Ron, “maar aan de telefoon heb je écht aandacht voor elkaar. Je hoeft namelijk maar een ding te doen, en dat is luisteren. Houd contact met elkaar. Dat is enorm belangrijk. Ook wanneer we weer meer naar kantoor gaan.”

Margreet Koeleman

Teamleider productie DCA

“Dat je continu moet nadenken over je volgende zet. Dat is mij in het begin het meest tegengevallen”, vertelt Margreet openhartig. “Niets is meer vanzelfsprekend. Ik moest opeens nadenken over routes die ik voorheen met mijn ogen dicht kon lopen. Overal werd bewegwijzering aangebracht. Ik moest medewerkers steeds opnieuw aanspreken op het houden van afstand en het volgen van de aanwijzingen. Dat was voor iedereen wennen, maar nu zijn die routes en maatregelen gelukkig normaal.”

“Van de 120 collega's van Productie hebben er een stuk of 10 corona gehad”, weet Margreet. “Iedereen liep het op in de privésfeer en was zo slim zich te laten testen en thuis te blijven. Dat verantwoordelijkheidsgevoel heeft een heleboel ellende voorkomen.”

Fred Schuurman

Accountmanager verkoopkantoor Emmen

Van de ene op de andere dag werkten ook de buitendienstmedewerkers verplicht thuis. “Als accountmanager zit je dan wel even met de handen in het haar”, erkent Fred. “Ik probeer zo veel mogelijk in Teams te doen, maar daar valt vaak de hele social talk weg. Je gaat direct over tot de agendapunten en daardoor mis je elke kans om de intermenselijke relatie te verdiepen. Er is natuurlijk ook een voordeel. Voorheen bezocht ik niet meer dan vijf klanten op een dag en nu spreek ik er soms wel tien.”

“Ik heb persoonlijk ook te maken gehad met corona”, vervolgt Fred openhartig. “Ik liep het in september op tijdens het bijwonen van een lezing. In december werden er heel veel collega’s van kantoor ziek. Door op tijd iedereen verplicht vanuit huis te laten werken, hebben we een clusteruitbraak gelukkig weten te voorkomen.”

Tina Bekius

Chauffeur OP Leeuwarden DCA

“Als chauffeur is thuiswerken geen optie”, vertelt Tina met een glimlach. “De klanten bleven gewoon bestellen, dus het vervoer moest gewoon door. Alles daaromheen veranderde compleet. Sorteren en laden deden we voorheen op de automatische piloot. Dat ging niet meer met die anderhalve meter afstand. Nu moet je bij alles wat je doet nadenken en goed om je heen blijven kijken. Het blijft zoeken met elkaar.”

“Ook bij de klanten is het anders,” vervolgt Tina. “Voorheen was ik overal welkom voor een bakkie koffie en een praatje. Dat is lang niet overal niet meer zo. De gezelligheid is daardoor voor een groot deel weggevallen en dat vind ik echt heel jammer. Ach,” haalt Tina haar schouders op, “voorlopig neem ik gewoon mijn eigen koffie mee voor onderweg.”

Transformatie Coördinatoren van start

Niets is belangrijker dan een goede voorbereiding en begeleiding, zeker als grote groepen collega's de omslag moeten maken en tegelijkertijd volop bezig zijn met de dienstverlening aan de klant. Wat is dan fijner dan een collega in het cluster die vanaf het hele begin betrokken is, de systemen goed kent, weet wat er in het veld speelt én binnen het cluster de ruimte krijgt om de transformatie te ondersteunen? Tien collega's, één per cluster, zijn benoemd tot Transformatie Coördinatoren binnen Verkoop.

Zij worden al in een vroeg stadium betrokken bij de Transformatie TU projecten, werken mee in de voorbereiding, beschrijven de gewenste werkwijze (user stories), testen en doen actief mee met de gebruiker acceptatietests, ondersteunen het opleidings- en trainingstraject, delen informatie, kennis en ervaringen. En dat is nog vóór de implementatie! Als zaken live gaan staan ze klaar om in het eigen cluster te helpen met issues en vragen, bevindingen te delen en collega's waar nodig te ondersteunen.

Lees **hier** het interview met TC's Léon de Groot en Sander Achterbergh!

WMS pilot live in OP Nijkerk

Net als bij andere Transformatie TU-projecten is dit stapsgewijs uitgerold. In de zomer van 2020 is OP Nijkerk bij wijze van pilot als eerste overgezet naar de nieuwe systemen. De uitdaging in de voorbereidingen en het opleidingstraject was de lockdown. De geldende coronamaatregelen hebben geleid tot vooral online trainen, informeren en testen. Ook de begeleiding op locatie moest zo worden ingericht dat veiligheid en gezondheid van alle collega's werd gewaarborgd.

Daarnaast is via Teams een goede supportorganisatie ingericht, bemenst door key users en leden van het changeteam. Dankzij ieders inzet en betrokkenheid is alles voorspoedig verlopen, waardoor het project zelfs vóór planning in december is opgeleverd.

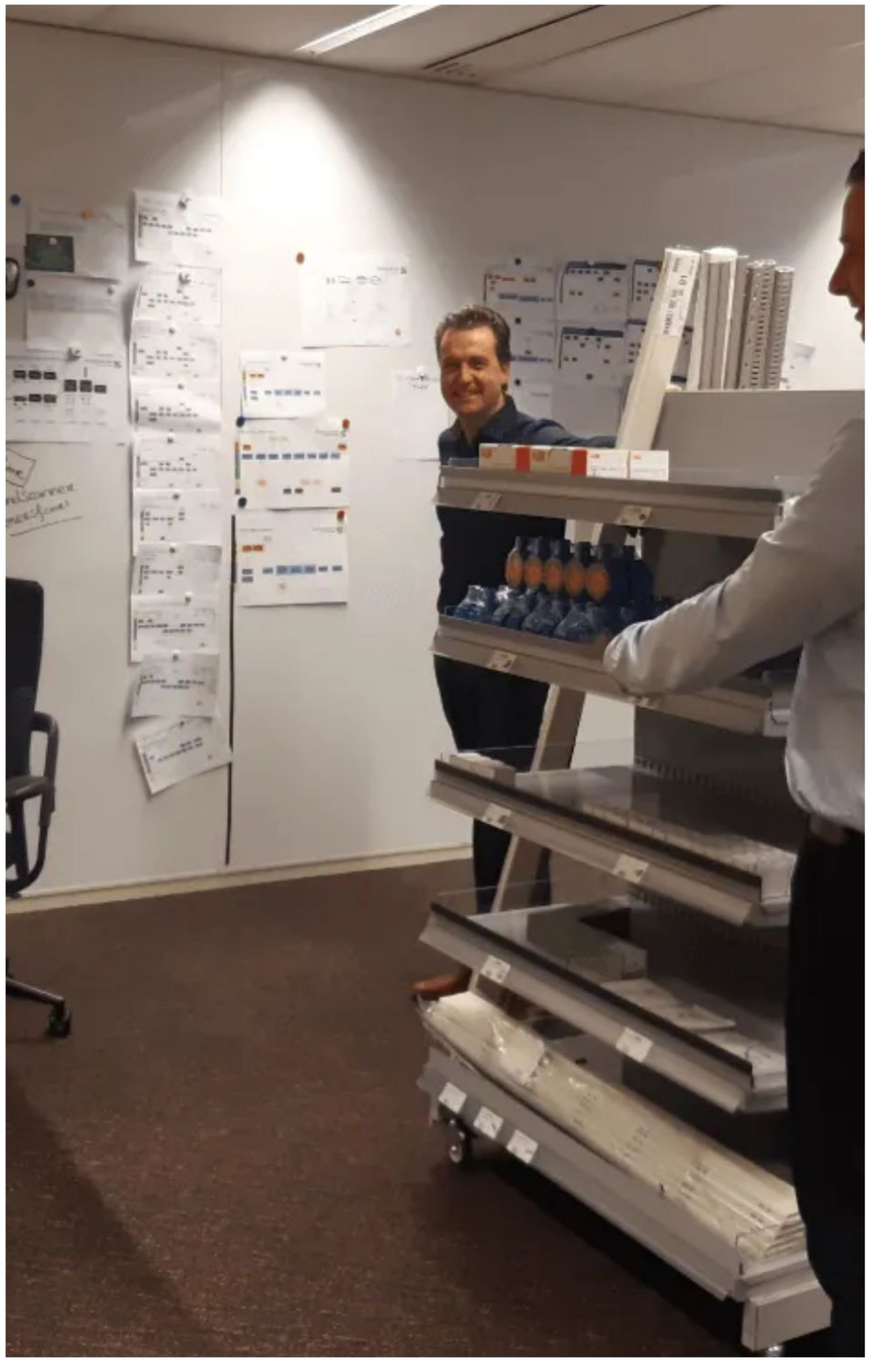
Livegang Assortimentsbeheer en Herbevoorrading SC's

Vanaf de start van de implementatie, met eerst drie vestigingen, waren de voordelen merkbaar voor de collega's in de servicecentra. Er was een zichtbare verbetering in de voorraad en het aanvullen van de vakken. Ook het feit dat modulair wordt gewerkt levert voordelen op. Efficiënt voor ons en overzichtelijk voor onze klant.

Over de afdelingsgrenzen werken bleek enorm belangrijk. De verschillende disciplines voorraadbeheer, formulebeheer, logistiek, verkoop en ICT versterkten elkaar om het gezamenlijke doel te behalen. Met dit project is een goed fundament gelegd voor toekomstige uitrol binnen Transformatie TU.

O2C Klantbeheer live

Order 2 Cash betekent dat de klant zijn bestelling kan plaatsen, goederen ontvangt, een factuur krijgt en betaalt. Een end-to-end-proces! Begin april werd een belangrijke stap gezet met de grote migratie van onze klantgegevens (120.000 klantnummers!) en het invullen van het nieuwe klantproces. In de frontlinie stonden 10 collega's in het land, binnen het project nu bekend als Kernteam Klantbeheer. Vanuit hun eigen werkomgeving in het cluster werkten zij als één team om klantdatawijzigingen te verwerken en nieuwe klanten in te voeren. Het is gelukt om zonder achterstanden de implementatie door te komen, ondanks dat het (leren) werken in het nieuwe systeem tijd kost. Dit verdient een groot compliment!



Testen en opleiden in coronatijd

Onze digitale en businesstransformatie is veelomvattend en vraagt veel van onze organisatie: van processen opnieuw inrichten tot nieuwe manieren van samenwerken. En last but not least: nieuwe systemen live zetten. Als die knop wordt omgezet, gaan grote groepen collega's aan de slag met een nieuwe werkwijze in een nieuwe (online) omgeving. Dan is het goed dat vooraf de technische kant goed is getest en dat collega's voldoende zijn opgeleid en meegenomen in de verandering.

Dat we alle mijlpalen in 2020 hebben behaald is een geweldige prestatie als je bedenkt hoe we in dit coronatijdperk hebben moeten schakelen. We hebben in rap tempo onszelf georganiseerd om op afstand met elkaar samen te werken, te testen en trainingen te volgen. Het heeft flexibiliteit en aanpassingsvermogen van alle betrokkenen gevraagd. We bouwen op deze ervaringen voor de grote finale van Transformatie TU in 2021!

Voorbereiden livegang Verkoopfacturatie

Na Klantbeheer begin 2020 stond het einde van het jaar in het teken van de voorbereidingen voor de livegang van Verkoopfacturatie. Volgens planning moest dit onderdeel op een bijzondere datum overgezet zijn, namelijk 1 januari 2021. In de aanloop naar deze mijlpaal hebben we dit proces in het nieuwe systeem vijf weken lang laten ‘schaduwdraaien’ naast het oude systeem, om vooraf eventuele issues eruit te halen en op te lossen.

Daarnaast is veelvuldig getest om een soepele overgang mogelijk te maken. En met die deadline van 1 januari kun je je voorstellen hoe hard er rond de feestdagen is gewerkt door veel collega’s. De sfeer zat er lekker in en de livegang is goed verlopen.