



◀ **Mosthapha el Ghafel, bezorger HSC De Meern, binnenkort Plusser:** 'We boeken betere resultaten. Twee rangeerders laden de wagens, zetten ze rijklaar weg voor vertrekkende chauffeurs en brengen lege wagens weer aan het dock om te laden. Voorheen deden de bezorgers dit. Zo brengen we het aantal beschadigingen aan auto's terug en werken we veel sneller. Simpel maar doeltreffend. Het aantal vaste chauffeurs dat meerdere dagen werkt neemt toe en een bemanning van drie balie-medewerkers ziet erop toe dat alle auto's volledig geladen de deur uitgaan. Het zal alleen maar beter gaan.'

▶ **Matthijs Morra, teamleider bezorging HSC Rotterdam en projectgroeplid BOR:** 'We groeien nog elk jaar met meer dan 20 procent terwijl de dagelijkse werkwijze er niet altijd naadloos op aansluit. BOR heeft daaraan daadwerkelijk iets veranderd. Medewerkers zijn gehoord en serieus genomen, ook wanneer hun knelpunten niet direct op te lossen zijn of er uit kostenperspectief geen prioriteit aan wordt gegeven. Bovendien is een groot deel van de knelpunten getackeld. Zo krijgen nieuwkomers nu met een aangepaste rittijd meer rust en vertrouwen en worden ze niet direct voor de leeuwen geworpen. Het feit dat je zichtbaar iets voor je medewerkers kunt doen maakt het een erg leuk en tastbaar project.'

De webwinkels van E-commerce van Albert Heijn, Etos en Gall & Gall zien iedere maand het aantal bestellingen groeien. De vraag naar bezorgers en medewerkers in homeshopcenters en overslaglocaties blijft moeilijk bij te benen. De ritten moeten zo goed mogelijk gereden worden en het wegwijs maken van nieuwe medewerkers vraagt tijd en aandacht. Daarom starten de medewerkers van Albert een project onder de naam BOR: Bezorger Op de Rit.

Beter op de rit

De bezorger moet op weg met goede hulpmiddelen, zoals een navigatiesysteem, een pinapparaat, een steekkar, enzovoort. Dat is belangrijk want een goed gemotiveerde bezorger leidt tot tevreden klanten en uiteindelijk tot een hogere omzet. Leuker werken betekent dat medewerkers langer bij Albert blijven werken en dat is belangrijk om de omzetgroei bij te benen. Om het bezorgproces te verbeteren brachten in de periode november 2007-februari 2008 medewerkers uit alle Albert-geledingen hun knelpunten naar voren in 'bruinpapierses-

sies' onder leiding van Willeke Seybel en Ilse ter Burg. De teller stakte op 246 knelpunten. Enkele voorbeelden: onduidelijke werkinstructies, wagens die niet altijd rijklaar waren en defecte of ontbrekende hulpmiddelen. De aansluiting met de collega's van de klantenservice kon nog beter. En ervaringen van bezorgers werden onvoldoende vastgelegd, zodat het kon voorkomen dat een klant meerdere keren gebeld moest worden over de route naar 'de keuken'. Tachtig knelpunten werden aangepakt in vier deelprojecten.

Welke verbeteringen hebben voor de medewerker direct merkbare gevolgen? Voorheen moesten nieuwe collega's direct na drie opleidingsritten zelfstandig rijden op gewone ritten en dezelfde tijdigheid leveren terwijl het hen vaak nog ontbreekt aan ervaring bij het vinden van adressen, laden en lossen en afhandeling bij de klant. In het rittenplanningssysteem zijn nu wagens vrijgemaakt met een langere stoptijd en lagere snelheid waarop zij meer tijd krijgen. Verder worden alle hulpmiddelen zoals een pinapparaat, steekwagen, autosleutels en



nietmachine nu gescand en geregistreerd. Nog een greep uit de kast van veranderingen: een nieuw laad-en-losproces, nieuwe tankprocedure, de aanwezigheid van een onderhoudsmonteur op locatie bij het opstarten in de ochtend en de met de bezorgers wordt bij 'thuiskomst' op het homeshopcenter uitgebreid nagesproken over de ervaringen tijdens de rit.

Zijn er al nieuwe resultaten bekend, bijvoorbeeld een vermindering in de uitstroom? Voor BOR zaten we op een gemiddelde uitstroom van zo'n elf medewerkers per week voor beide homeshopcenters samen. Maar medewerkers tonen nu duidelijk meer plezier in hun werk dus we verwachten dat ze langer zullen blijven. En dat is nodig, want er zijn nog veel bezorgers nodig, zeker bij de forse groei.

De webwinkel opereert vanuit twee homeshopcenters (HSC) in de Meern en Rotterdam en een drietal overslaglocaties (hubs) in Zaandam, Tilburg en Nijmegen. Albert klantenservice werkt vanuit het Albert Heijn hoofdkantoor in Zaandam.

Samen de retailmarkt verkennen en kennis delen. Twee keer per jaar zijn er traineedagen voor alle managementtrainees, georganiseerd voor en door trainees van een nieuwe lichter. Afgelopen juni brachten Zweden een bezoek aan Zaandam en ging 'Zaandam' voor studiereis naar Zweden.

AH ontmoet ICA

TRAINEEDAGEN ZOMER 2008 IN ZAANDAM EN ZWEDEN

Bram Neervoort, 1e jaar trainee bij Albert Heijn, doet een jaar ervaring op binnen Commercie bij de unit houdbaar op het hoofdkantoor in Zaandam. Hij was medeorganisator van de traineedagen afgelopen juni. 'Onze lichter heeft voor alle Nederlandse trainees een uitwisseling met ICA-trainees georganiseerd met als thema franchise. ICA is een honderd procent franchise formule, Albert Heijn voor ongeveer een derde deel. Dat is een aanzienlijk verschil. Onze sterke merkuitstraling is de Zweden een lust voor het oog, het aanbod in de diverse ICA-winkels loopt uiteen, maar daardoor kunnen de Zweden sterk inspelen op de lokale markt. De differentiatiekracht van ICA in Zweden versus de uitstraling van onze Albert Heijn; een leuk uitgangspunt voor discussie en kennisdeling.'

In Nederland brachten de Zweden onder meer een bezoek aan een van onze nieuwe supermarkten en bewonderden ze de nieuwe Kies&Kook-concepten. Spreker Bert Swartsenburg van Ahold European

Sourcing benadrukte in zijn uitleg voor de groep het belang van inkoopstergie: gezamenlijk inkopen. Op hun beurt lieten de Zweden de Zaandamse delegatie kennismaken met een belangrijke speler in Aholds retailwereld: ICA.

Management Trainee-programma

In het Management Trainee-programma van Ahold leer je in twee jaar versneld de kernprocessen van het bedrijf kennen. Het eerste jaar vervul je een functie op een hoofdkantoor van een van de Nederlandse werkmaatschappijen van de Albert Heijn Company. In het tweede jaar doe je belangrijke ervaring op in een Albert Heijn-winkel. Na succesvolle afronding kunnen trainees aan de slag bij een van de Nederlandse werkmaatschappijen van Ahold. Je komt in aanmerking voor het Management Trainee-programma als je binnenkort afstudeert of minder dan een jaar geleden een Bachelor- of Master-studie hebt afgerond. Nieuwsgierig? Kijk op www.ahold.nl, zoekterm: trainee.

'Pas als je elkaar persoonlijk ontmoet, kun je werkelijk van elkaar leren.' Oud-CEO Roland Fahlyn over het belang van deze traineedagen.

