



Medewerkersmagazine

VAN HOECKE - nr. 27

Mei 2018

- › Magazijn verbetert dienstverlening
- › VHIP: we zijn live !
- › Jaar van de klant

**"Customer service is an  
attitude, not a department "**

– Jaar van de klant, Van Hoeske 2018



# Beste collega's

Het is ons gelukt! Onze nieuwe ERP-omgeving is wel degelijk live en dat zonder onoverkomelijke problemen. Daarvoor zou ik graag iedereen van harte bedanken die hierbij het beste van zichzelf heeft gegeven.

Veel collega's hebben zich voor, tijdens en na de werkuren, tijdens weekends en op vrije dagen met hart en ziel ingezet. Allemaal om ervoor te zorgen dat onze klanten geen grote problemen moesten ondervinden. Voor onze geweldige mannen en vrouwen en voor hun families die hen regelmatig moesten missen: heel veel respect. Dit is het toonbeeld van alle waarden waar we voor staan: enthousiasme voor het project, respect voor de klanten en de collega's, een betrouwbare belofte dat alles goed zou verlopen, heel wat planmatigheid en vooral een oprechte bezorgdheid bij de service voor onze klanten.

En neen, de interne complexiteit is niet verdwenen. Dagelijks lossen we nog zaken op om het systeem performanter te maken. Er ligt nog heel wat werk op de plank, maar we weten nu dat de richting die we uitgaan, de juiste is. Er komen volgende fases aan, weliswaar minder ingrijpend, maar daarom niet minder complex. Op die manier staan we klaar voor onze toekomstige uitdagingen.

En uitdagingen zijn er genoeg! De nieuwe e-commerce omgeving geeft ons meteen een voorsprong in de markt, onze strategische planning staat bol van nieuwe technologieën en veelbelovende concepten, de zoektocht naar passende collega's om die toekomst vorm te geven, het behouden van onze sterke positie blijft prioritair,... te veel om hier allemaal op te noemen. Daarom kijken we resoluut vooruit. We laten ons inspireren door de beste voorbeelden in industriële technologie en we leren hoe we ons moeten wapenen voor de fygitale (fysieke+digitale) wereld van morgen. Wat de toekomst brengt, is onvoorspelbaar, maar ik kan jullie met de hand op het hart beloven: we zijn er klaar voor.

Samen geven we onze toekomst de juiste vorm en zullen we kunnen genieten van onze inspanningen. Bedankt voor jullie professionalisme en inzet. Zonder jullie zouden we niet staan waar we nu staan!

— Peter Van Hoecke, CEO

# INHOUD

## Nieuws

VHIP: we zijn live !	6
Jaar van de klant	8
Commerciële diensten in beweging	10
Zelfsturing optimaliseert	11
service Binnendienst	
Beleef onze waarden	12
Bouwen aan onze toekomst!	13
Magazijn verbetert dienstverlening	14
Jahresplanung @ Van Hoecke	16
ORGALUX 4.0: start-up gaat van start	17
TA'OR BOX animatie	21
Productieteam in nieuwe kantoren	22
Fun!	24
Dream. Create. Share.	26

## Events

Batibouw 2018	18
Van Hoecke @ KBB	20

## Interview

Bas Hergelinck: toptalent gespot !	28
------------------------------------	----

## In elke editie

Wedstrijd	29
Gefeliciteerd!	30
En tenslotte...	31

 is een uitgave van:

Van Hoecke nv  
Europark-Noord 9  
B-9100 Sint-Niklaas  
Tel. +32 3 760 19 00  
[info@vanhoecke.be](mailto:info@vanhoecke.be) / [www.vanhoecke.com](http://www.vanhoecke.com)  
VHIZIER wordt 3 keer per jaar (mei, september, december) gratis verspreid onder onze personeelsleden, klanten en relaties.  
Eindredactie: Karen Coomans  
Grafische vormgeving: Natalie Van Zeebroeck  
Contact: [deredactie@vanhoecke.be](mailto:deredactie@vanhoecke.be)  
Verantwoordelijk uitgever:  
Peter Van Hoecke  
Europark-Noord 9  
9100 Sint-Niklaas

Copyright: niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gekopieerd zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de uitgever en zonder bronvermelding. Hoewel dit blad op zorgvuldige wijze en naar beste weten is samengesteld, kunnen uitgever en auteurs op geen enkele wijze instaan voor de juistheid of volledigheid van de informatie. Zij aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid van schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op deze informatie.





6



13



14



17



18



22



# We zijn live!

Op 2 januari was het eindelijk zover! Na weken en maanden van voorbereiden, testen, programmeren en hertesten waren we helemaal klaar om van start te gaan met Microsoft Dynamics AX. Alle collega's die meewerkten aan het project en iedereen die vanaf die dag in de nieuwe software zou moeten werken, werd verzameld om het officiële startschot te geven. Nadien konden al onze processen met betrekking tot aankoop, voorraadbeheer, orderverwerking en facturatie in de nieuwe omgeving van start gaan. Steven Muylaert, COO en nauw betrokken bij het project, vatte het op een heel toepasselijke manier samen en nam de tijd om alle betrokkenen uitgebreid te bedanken.

"Vandaag is het zover! We zijn live met de volgende fase van AX! We hebben veel processen geanalyseerd, veel maatwerk gewenst, veel standaard AX gekregen, *scope* gereduceerd, veel *set-up* en datamigratie gedaan, veel geprogrammeerd, getest en nog veel meer hertest.

Maar vooral hebben we veel en intensief samengewerkt. En dit over de zachtjes vervagende grenzen van onze afdelingen. En jullie op zo'n manier, meer en meer autonoom, meer en meer verantwoordelijkheid zien nemen was voor mij echt het mooiste aan dit project.

Ik heb kracht gezien, vermoeidheid én doorzetting. Soms breekbaarheid. Maar ook veel steun. Veel ongeduld, maar ook veel begrip. Soms spanning. Maar ook veel respect. Af en toe een struikelende man. Maar vooral veel rotsen in de branding. En stress, soms veel. Maar ook een lach, en gelukkig ook veel. Ik heb zorgvuldig opgebouwde logica gezien, met bewondering. En ook warme emotie. En vooral heb ik mensen zien groeien. Sommigen spectaculair. Ik vond het ronduit ongelofelijk om daar deel van uit te maken. Jullie hebben mijn respect. Allemaal!

AX neemt vandaag definitief de belangrijkste processen over van Admin/Caché. Dit is zonder meer historisch. Mijn bijzondere bewondering gaat uit naar Paul die zo gedreven gewerkt heeft om zijn eigen kind (n.v.d.r. Admin) te laten vervellen tot een *young-potential* die zich vanaf vandaag klaar moet maken voor de toekomst! En naar Frank, een echte bakken, onze vuurtoren, die in dit super complexe project steeds het overzicht bewaarde en precies wist in welke richting we moesten gaan. Onwaarschijnlijk!

En verder: aan alle anderen die hier ook aanwezig zijn. Onze stille en harde werkers. Zonder jullie dagelijkse inzet van 's morgens tot 's avonds was dit niet mogelijk geweest! Bedankt voor uw doorzettingsvermogen! Alleen zo was het voor uw collega's mogelijk om intensief aan de voorbereiding van AX werken.

En nu wens ik jullie allemaal veel succes! Dit is geen eindpunt, maar slechts het begin van een traject van continu verbeteren! En samen met jullie ga ik graag op pad!"



## Afdelingen helpen elkaar

Bij het omschakelen naar een nieuw ERP-systeem, komt ook heel wat data-migratie kijken. Dat wil zeggen dat alle gegevens van klanten, producten, leveranciers,... die in Admin staan, overgezet moesten worden naar AX.

Om alle gegevens te controleren en in orde te zetten, sprongen de collega's uit het magazijn graag een aantal dagen bij. Bedankt allemaal voor alle hulp!



# Respect!

## AX schiet uit de startblokken

Natuurlijk stopte het VHIP-project niet op 2 januari. De grote lancering was dan wel achter de rug, maar het project-team bleef samen met de mensen van Ad Ultima paraat staan voor het ondersteunen van de afdelingen en het oplossen van problemen.

"Fouten in de software die pas naar boven komen na het live gaan zijn onvermijdelijk, maar gelukkig zijn we gespaard gebleven van grote problemen", vertelt Frank. Om alles goed te kunnen opvolgen, was er in de beginperiode dagelijks een overleg met collega's van alle betrokken afdelingen en mensen van IT. "Daar werden de actiepunten uit alle afdelingen in kaart gebracht. Op die manier konden we op korte termijn al heel wat problemen oplossen en konden we klanten die hinder ondervonden snel helpen."

"De teams verzamelden ook heel wat verbetervoorstellen, zo konden we de processen stroomlijnen, zowel voor klanten als voor onze interne collega's. Alle verbeteringen na de go-live voor afdelingen in fase 2A, worden opgenomen in de volgende fase. We ontwikkelden bijvoorbeeld een nieuw scherm om orders in te geven zodat de collega's van de Binnendienst alle nodige info op één scherm terugvinden."

Met de *go-live* van fase 2A is al een eerste, historische mijlpaal gezet. Maar ook onze productie- en logistieke processen zullen overschakelen naar Microsoft AX. Nu we al een brede basis hebben, zullen we dat meer gefaseerd aanpakken waardoor de impact op de medewerkers en het bedrijf kleiner is en het project-team zich beter kan focussen.

Tekst: Karen Coomans



**JAAR**

**VAN DE**

**KLANT**

**2018**



# Remove all friction

---

Volgens het strategisch model van Treacy & Wiersema zijn er drie domeinen waarbinnen een bedrijf meerwaarde kan creëren voor de klant: *product leadership* (zorgen voor innovatieve en kwalitatieve producten), *operational excellence* (uitblinken in alle processen om het product snel en correct bij de klant te krijgen) en *customer centricity* (je klant leren kennen en centraal stellen in al je bedrijfsactiviteiten).

Wat *product leadership* betreft, zijn we als verdeler van Blum gezegend met een leverancier die heel erg focust op productontwikkeling en innovatie.

In 2016 en 2017 hebben we in het kader van ons VHIP project heel wat aandacht besteed aan de verbetering van onze *operational excellence*. We maakten de overstap naar het nieuwe systeem AX en brachten daarvoor al onze processen in kaart. Om uit te blinken op dit domein, moeten we het nieuwe systeem nu even de tijd geven om zich te ontplooien. Daar blijven we uiteraard hard aan werken!

*Customer centricity* ofwel de klant centraal zetten, zit ons eigenlijk in de genen. Al van bij het begin, 50 jaar geleden, erkende Luc Van Hoecke als oprichter van Van Hoecke het belang van de focus op de klant. En ook vandaag neemt de klant nog steeds een belangrijke plaats in binnen ons bedrijfs-DNA.

We streven naar opgetogen klanten, klanten die zo tevreden zijn dat ze spontaan over Van Hoecke vertellen. Dat betekent dat we met z'n allen moeten samenwerken in het belang van die klant. Niet enkel de collega's die elke dag met klanten in contact komen, maar ook zij die in de coulissen dagelijks in de weer zijn met het produceren van goederen, verpakken van materiaal, onderhouden van computersystemen en beheren van producten. In februari en maart kregen al heel wat collega's een woordje

uitleg bij 'Extreme Customer Centricity' (ECC). We willen immers iedereen meenemen in deze klantenfilosofie. ECC is waar we de komende jaren extra op zullen focussen om het verschil te maken voor onze klanten.

Een belangrijk onderdeel van ECC is 'Remove All Friction', RAF voor de vrienden. Dit principe leerden we kennen op een studiereis in de VS waar we inzichten opdeden van sterke webgiganten zoals Amazon en Alibaba. Zij blinken hierin uit en dat is wat hen zo populair maakt. Consumenten ondervinden een buitengewoon handig, vlot, slim en duidelijk bestelplatform dat hen tijd bespaart, waardoor klanten sneller naar die webshops terugkeren. Zoiets heet 'A frictionless journey'. Daarbij zorgen ze ervoor dat de weg die de klant aflegt, van opzoeken t.e.m. aankopen van een product, zonder ergernis of moeite kan verlopen. Dat blijkt een bijzonder belangrijke sleutel te zijn tot het realiseren van opgetogen klanten.

We besloten dan ook om meteen aan de slag te gaan met onze 'digital customer journey'. We brachten het hele proces in kaart en bekeken bij elke stap die er te veel aan is, hoe we die eruit konden krijgen. We vroegen input van het volledige verkoopteam en het was fantastisch dat ook enkele klanten ons hierbij wilden helpen! Zij gaven bijzonder waardevolle input over hoe zij het aankoopproces ervaren en wat er beter kan. Resultaat? Een hele waaier aan actiepunten en prioriteiten waar we vol enthousiasme mee aan de slag gaan.

In de volgende VHizier berichten we over de volgende stappen die we zetten in het kader van ECC en RAF! En ondertussen gebruiken we intern de afkorting ECC-RAF voor e-mailcommunicatie over klachten, zodat deze de hoogste prioriteit krijgt!

**Tekst:** Sophie Verhaert

# Organisatie in ontwikkeling

## Commerciële diensten in beweging

De collega's van de Binnendienst en de Buitendienst in België en Nederland zijn voor veel klanten het gezicht en de stem van Van Hoecke. Om de klant zo goed mogelijk te kunnen helpen maar ook om onze producten en diensten zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op onze klanten, vormen ze een onmisbare schakel. Na de individuele medewerkersgesprekken en teamdialogen werden er in het kader van de toekomstige strategie een heleboel actiepunten meegenomen en intussen geïmplementeerd.

### Verkoop klaar voor de toekomst

Onze buitendienstmedewerkers zijn dagelijks op de baan om onze producten te verkopen aan onze klanten en om hen te helpen bij technische problemen, maar ze zijn ook de stem van onze klant binnen het bedrijf. Daarbij hebben ze heel wat contact met andere afdelingen.


Om die wisselwerking en het doorstromen van informatie vlot te laten verlopen, zijn er in België en Nederland een aantal aanspreekpunten gekozen. Hun rol is enerzijds collega's helpen en bijstaan met de juiste informatie over een bepaald onderwerp en anderzijds markt-informatie verzamelen via hun collega's als een projectteam daar nood aan heeft. Binnenkort zal ook Yana het verkoopteam verwoegen. Zij zal in de toekomst de administratieve taken voor haar rekening nemen.

Concreet wordt Sebastiaan in België ASP (aanspreekpunt) producten, neemt Christophe de rol van ASP TA'OR BOX op zich en blijft Davy zich verder verdiepen in de digitale processen als ASP CRM en e-commerce en zal hij zich nog meer toeleggen op data-analyse.

In Nederland blijft Leon ASP voor CRM, Remco zal klanten ondersteunen bij bestellingen via hun ERP-systeem en Stefan wordt ASP TA'OR. Daarnaast zal Peter Stokkermans zich toeleggen op het prospecteren van nieuwe klanten en zullen Frank en André de service voor hun rekening nemen. Zaltbommel krijgt er ook een actieve Binnendienst bij. Daarin zal John klanten opbellen om hen telefonisch te informeren over nieuwe producten. Daarnaast gaan Ingrid en Liesbet in Nederland en België van start met het gericht bezoeken en ondersteunen van professionele klanten bij de verkoop van onze ORGALUX-indelingen.

We wensen hen allen heel veel succes met hun nieuwe rol!

**Teksten:** Karen Coomans



Foto's linkerpagina: Team Verkoop gaat in dialoog om hun dienstverlening nog beter af te stemmen op de noden van onze klanten.




Foto rechterpagina: Jean-Paul (Stanwick), Steven en Nicky zoeken naar nieuwe manieren om de Binnendienst te organiseren.



## Zelfsturing optimaliseert service Binnendienst

In het kader van autonome teamwerking, startte de Binnendienst met een traject naar zelfsturing. Daarbij stellen ze de huidige werkwijzen in vraag en zoeken ze samen naar manieren om zich in de toekomst te organiseren. In dat proces worden ze begeleid door Jean-Paul Nauwelaers van Stanwick.

Tijdens de kantooruren wil onze Binnendienst steeds bereikbaar zijn voor onze klanten. Daarom stelden ze een ontwerpteam (Steven, Nicolas, Nicky, Alex en Wim) samen dat iedere maand samenkomt om bepaalde topics verder uit te werken. Zij zorgen ook voor de communicatie naar de rest van het team en verzamelen de nodige input bij hen. In de opstartfase

werden twee grote thema's vastgelegd waar ze verder mee aan de slag gaan: SPIRIT (interne organisatie, mentaliteit) en CONNECT (contacten met andere afdelingen, transportfirma's,...)

De eerste positieve effecten van zelfsturing laten zich intussen letterlijk zien op de afdeling. Het team organiseerde zich op zo'n manier dat starters een peter/meter toegewezen krijgen zodat ze nog beter ondersteund kunnen worden tijdens hun eerste weken en maanden. Naar aanleiding daarvan werken ze ook zelf een nieuwe verdeling uit van de bureaus, rekening houdend met ieders taken en de regioverdeling. Benieuwd naar het vervolg!



# Beleef onze waarden



Onze bedrijfswaarden zijn méér dan een aantal woorden op papier. Samen met collega's uit alle afdelingen starten we een traject op waarin we op zoek gaan wat deze waarden écht voor ons betekenen en hoe we ze dagelijks kunnen toepassen op ons werk.

Een bedrijfstheater met herkenbare sketches bracht tijdens de *kick-off* iedereen in de juiste mindset. In de daaropvolgende workshop ging het team aan de slag met onze waarden. Wat houden ze in? Waarom zijn ze belangrijk? Op welke manier worden ze nu al wel of niet toegepast?

Tijdens de volgende sessie zal dit verder uitgewerkt worden en wordt er bekeken hoe we de waarden nog meer in de praktijk kunnen omzetten. We kijken al uit naar de resultaten!



# Bouwen aan de toekomst!



Nadat IT en vervolgens het productiebureau hun intrek namen in het gloednieuwe gebouw C, kon er van start gegaan worden met het afbreken van de oude kantoren en de opbouw van gebouw B. In dit gebouw zullen IT, Marketing en de Technische Dienst een plaatsje krijgen.

Voorlopig spelen de grootste werkzaamheden zich nog ondergronds af met boringen voor het beoveld. De buizen hiervoor zitten tot 100m diep en zullen in de winter voor verwarming en in de zomer voor afkoeling zorgen. Ook voor de funderingspalen en de voorbereidingen voor de kelder zijn de graafwerken intussen volop aan de gang. Aan

de andere kant, bij het nieuwe gebouw van de productie, is men nog dagelijks in de weer. Zo wordt er de laatste hand gelegd aan de beplanting bij de nieuwe parking. Intussen staan ook de fietsen droog in de gloednieuwe fietsenstalling en werd er een overdekte rokersruimte voorzien. Later zullen de inritten van de parking nog afgewerkt worden met automatische poorten.

Hal 1.7 begint er stilaan uit te zien als een echt magazijn, al blijft het natuurlijk een surrealistisch zicht, zo'n lege hal. Het zal niet lang meer duren voor de 1800m<sup>2</sup> gebruikt zal worden als extra opslagcapaciteit voor het magazijn. We breiden uit!





# Werken in ploegen voor betere dienstverlening

## Logistieke capaciteit optimaal benut

Vorig jaar al voerde onze Productie een ploegensysteem in om aan de stijgende en fluctuerende klantvraag te kunnen blijven voldoen. Midden maart schakelden ook de collega's in het Magazijn over naar een ploegenstelsel. Op die manier konden onze logistieke processen nog beter afgestemd worden op onze productie en op de vraag van de klanten.

"Nu we ook van 6 tot 22 uur werken, kunnen we alle lades die 's avonds nog geproduceerd worden onmiddellijk verwerken en verder klaarmaken voor transport.", vertelt Rudi (teamleider Magazijn). "Zo winnen we tijd en starten we 's ochtends niet langer met een 'achterstand'".

"Bovendien moeten we de grotere vraag kunnen opvangen, maar werkt ons automatisch magazijn steeds aan hetzelfde tempo. Als we dus meer orders willen verwerken, kunnen we dit alleen maar door langer te picken én moeten we ook tijd voorzien om dat magazijn te kunnen bijladen. Ook voor het manuele magazijn is het niet vanzelfsprekend om het aantal pickingen te blijven verhogen via het aanwerven van meer mensen. Die collega's werken dan immers allemaal op dezelfde oppervlakte en we willen mekaar natuurlijk niet in de weg lopen."

Daarnaast is er met GLS, onze logistieke partner, afgesproken dat zij de laatste goederen ophalen om 21.30 uur. Zij investeren ook in middelen zodat ze de zendingen die zo laat nog opgehaald worden, nog kunnen verwerken en de volgende dag uitleveren aan onze klanten.

## Teamborden als doorgeefluik

Belangrijk bij een ploegensysteem is het doorgeven van informatie tussen de verschillende ploegen. Hierbij zullen de teamborden een belangrijke rol gaan spelen. Het is dé plaats bij uitstek waar alle info verzameld wordt.

Tijdens het vijf-minuten-overleg worden relevante thema's besproken en kan iedereen onderwerpen aanbrengen. Verbetervoorstellen worden in kaart gebracht op de borden zodat iedereen in één oogopslag kan zien waar er aan gewerkt wordt en hoe ver een bepaald project staat.

Foto: v.l.n.r. Sven, Arno (Wauters) en Kim bekijken samen de werkverdeling.







## Jahresplanung @ Van Hoecke

De Jahresplanung is een jaarlijkse oefening waarbij Blum op iedere markt een zo precies mogelijke inschatting probeert te maken van de verkoop voor het komende jaar. Op die manier kunnen zij hun productie en logistieke processen hierop afstemmen, en zo verzamelen ze ook de noodzakelijke marktinput die ze nodig hebben om beslissingen voor de toekomst te kunnen nemen.

Op 21 februari 2018 mochten we onze vertrouwde Blum delegatie, bestaande uit Lukas Laesser en Andreas Brandl (marktverantwoordelijke), verwelkomen om deze complexe, tweedaagse oefening samen tot een goed einde te brengen. Gewapend met input van ons verkoopteam, een portie gezond verstand en de nodige expertise, dompelen onze collega's Stijn, Johan (Marketing) en Peter (Voorraadbeheer) zich onder in een wereld van cijfers en marketing. Elke productgroep wordt onder de loep genomen en bediscussieerd. Daaruit vloeit uiteindelijk een uitdagende en gedetailleerde prognose.

**Tekst:** Timo Florkin



## International Leadership Network

Blum is volop bezig met de voorbereidingen om in 2019 een 'International Leadership Network' (ILN) op te richten. Met dat netwerk willen ze een 220-tal internationale collega's, die leiding geven aan mensen of projecten, met elkaar verbinden. Het belangrijkste doel is om alle deelnemers te laten groeien door van elkaar te leren.

In maart organiseerden de ILN-coördinatoren een eerste *kick-off* meeting in Polen met een 15-tal mensen uit Brazilië, Mexico, VS, UK, Griekenland, Portugal, België, Polen, Rusland, China en Australië. Voor Van Hoecke namen

Steven (COO) en Matthias (Business Controller) deel. Zij hebben zich samen met de anderen geëngageerd om de leermethodes en de digitale technieken te testen. Na die *kick-off* ontmoeten de deelnemers elkaar één keer per week in kleine groepen via Skype om op deze manier te kunnen blijven samenwerken.

In september wordt alles grondig geëvalueerd zodat er nog eventuele aanpassingen kunnen doorgevoerd worden voor de officiële lancering van het International Leadership Network in 2019!

**Tekst:** Steven Muylaert



# ORGALUX 4.0



Nathalie, Stijn, Karen, Natalie en Dries overlopen met Jeroen en Cédric (Bundl) de mogelijkheden van een start-up.



## Start-up gaat van start

Om een geschikte oplossing te vinden hoe we onze lade-indelingen nog meer in de kijker kunnen zetten bij de eindgebruikers en hoe we hen kunnen overtuigen dat een goeie organisatie in de keuken werkt én belangrijk is, hebben we er een jaar van heel wat validaties bij consumenten opzitten. Daaruit kregen we een positieve evaluatie: consumenten hebben interesse en willen onze oplossingen aankopen. Check!

Maar hoe geven we dat nu vorm? Gaan we ORGALUX online aanbieden? Gaan we rechtstreeks naar de consumenten met onze oplossingen? Willen mensen meer weten over organisatie in de keuken? Aan welke prijzen willen ze aankopen? Hoe zit dat business model dan in elkaar? Wie neemt hier het voortouw? Allemaal vragen die ons bezig hielden.

Samen met de mensen van Bundl, die specialist zijn in het vermarkten van nieuwe toepassingen voor consumenten, gaven we in maart het startschot voor een "corporate start-up". Waarom deze aanpak? Om een *business* uit te werken in een sector waarin een bedrijf met de grootte van Van Hoeske minder ervaring heeft (in een consumentmarkt) is het niet evident om vanuit onze huidige structuren, ERP-systemen en zelfs eigen mensen te vertrekken, daarom de keuze voor een start-upaanpak (we werken zoals een start-up het zou doen: markten verkennen, proberen en nog eens proberen, ...).

Concreet testen we in de zomer een nieuwe webshopomgeving en kijken we welke benadering aanslaat. Tegen het einde van 2018 moet het model er volledig staan en kan de start-up terug opgenomen worden in de bestaande systemen en door onze collega's. Een nieuwe aanpak, een nieuwe markt, een nieuwe wereld, spannend toch? You can start me up!

## Orgalux your life!

Dat onze lade-indelingen en Cubics van ORGALUX met al hun kleuren en verschillende materialen heel fotogeniek zijn, weten we al langer. Het werd dan ook dringend tijd om dit aan de Instagram-community te tonen! Sinds kort hebben we een eigen pagina waar interieur liefhebbers zich kunnen laten inspireren door leuke foto's en toffe quotes. Volg ons via @orgaluxyourlife!

**Tekst:** Stijn Van Avermaet



# Opbergen is een basisbehoefte !

Onze woonruimte wordt steeds kleiner én duurder. De beschikbare ruimte zo efficiënt mogelijk benutten wordt dus één van de uitdagingen voor de toekomst. Met dat thema in het achterhoofd, toonden we op Batibouw een voorraadkast met een record aan opbergruimte.

In de keuken konden de bezoekers onze ORGALUX lade-indelingen ontdekken en kregen ze praktische tips om hun keuken helemaal Dynamic Space in te richten. Daarnaast toonden we naar goede gewoonte enkele nieuwigheden en oplossingen van Blum.

Maar dé blikvanger van de stand was dit jaar een voorraadkast met vijf lades van maar liefst 120 cm breed en 65 cm diep met daarnaast drie overvolle winkelkarren. Want ja, de volledige inhoud van de drie winkelkarren werd in de kast opgeborgen. "Het was zelfs moeilijker om alles in de karren te krijgen dan om de producten een plaatsje te geven in de kast", klonk het bij Danielle (Marketing) die mee zorgde voor de invulling van de stand.

Op de meest gestelde vraag "Waar zit de cola dan?" werd eenvoudigweg geantwoord door de onderste lade volledig gevuld met drankflessen open te trekken. Meteen het mooiste voorbeeld dat de SPACE TOWER een echte krachtpatser is!

Na de beurs volgt er steeds een stevige evaluatie. Daarop beslisten we dat Batibouw 2018 voor ons voorlopig de laatste editie was. We maakten deze beslissing nadat we al een aantal jaren zagen dat er steeds minder professionele bezoekers afzakken naar Brussel. Bovendien hebben we onze vakbeurzen om deze mensen te ontmoeten en kunnen we daar gericht met hen communiceren. We zetten dus volop in op Prowood en HoutPro+!

Daarnaast is het advies aan particuliere klanten op Batibouw heel vrijblijvend. Vaak informeren we de bezoekers niet op het juiste moment omdat ze nog geen concrete keukenplannen hebben. Door de vrijgekomen budgetten anders in te zetten, willen we dit in de toekomst beter aanpakken.

**Tekst:** Karen Coomans

Foto links onder: v.l.n.r. Marc, Mattia Jo, Kris, Daniëlle en Yana beginnen enthousiast aan een nieuwe dag op de beurs!









## Van Hoecke @ KBB

KBB in Birmingham is in het Verenigd Koninkrijk de grootste beurs voor de keukens-, slaapkamer- en badkamersector. Drie ruimtes waarin onze lades perfect tot hun recht komen! We waren er aanwezig samen met onze partner Daro UK om de Britten de voordelen van voormonteerde lades te leren kennen. Met LEGRABOX in zijn metalen uitvoering en TA'OR BOX in hout toonden we, zoals de Britten het zelf zeggen, "the best of both worlds".

Dat beide ladetypes techniek en design perfect weten te combineren, werd onmiddellijk duidelijk dankzij de doorkijkwand aan de zijkant van de meubels die het geleidingssysteem van Blum in de kijker zet. En dankzij de identieke afmetingen en inbouwmaten zijn ze perfect compatibel. De positieve reacties doen ons alvast uitkijken naar het vervolg van het verhaal bij onze burens over het kanaal!





# TA'OR BOX

## animatie

Hoe slagen we er in om onze houten TA'OR BOX binnen de 48 uur na bestelling niet alleen te produceren maar ze ook klaar te maken voor transport naar onze klant? Dat wordt stap voor stap uitgelegd in onze eerste animatie-video!

We volgen de weg van een lade vanaf het moment dat de klant online zijn bestelling plaatst. Vervolgens gaat het naar het platenmagazijn waar de juiste kleur en materiaal wordt geselecteerd en trekken we langs de zaag, de montage, de verpakking,... door heel het productieproces tot de lade uiteindelijk in het meubel bij de eindklant wordt geïnstalleerd.

Door het hele proces aan bod te laten komen, worden onmiddellijk ook de sterke punten van onze TA'OR BOX lades in de verf gezet. Het resultaat is een animatie-video, helemaal in de stijl van TA'OR BOX.

Benieuwd? Je kan het filmpje bekijken op [www.taorbox.com/vlog](http://www.taorbox.com/vlog)

**Tekst:** Karen Coomans

# Productie

## Bureauteam neemt intrek in nieuwe kantoren

*Bij een verhuis komt sowieso al vanalles kijken. De productieplanning verhuizen tijdens de kantooruren zonder dat dit invloed heeft op de dagelijkse werking, is helemaal een uitdaging! Hoe blijf je immers batchen maken terwijl ze de printers aan het verhuizen zijn?*

Men zegt weleens: een goede voorbereiding is het halve werk. En dat bleek ook in dit geval de sleutel tot succes te zijn. Al voor de verhuis werden alle aansluitingen en printers getest zodat ze onmiddellijk terug ingeplugd konden worden op de nieuwe locatie, klaar voor gebruik. Omdat de printers de hele dag door alle documenten en stickers voor de productie afdrukken, werd er gekozen ze in een apart lokaal achter het productiebureau te zetten. Zo staan ze nog steeds dichtbij, maar toch in een afgeschermd ruimte zodat men minder last heeft van het lawaai.

Eens geïnstalleerd, klonken er enkel positieve reacties op de nieuwe werkplek. "Ik vind de grote ramen super", vertelt Tine. "Ze zorgen voor veel natuurlijk licht en voor nog meer ruimtegevoel. Ook de extra opberg ruimte komt goed van pas." "Het is een groot voordeel dat we naast de refter en naast de lockerruimtes zitten", vult Thomas aan. "Bovendien komen alle collega's binnen langs de nieuwe ingang naast onze bureau en het ochtendoverleg gebeurt hier vlak voor onze neus. Zo blijven we contact houden met de collega's uit productie en blijven we gemakkelijk bereikbaar voor hen ook al zitten we niet meer middenin de productie."

## LEAN Lego sessies

*Als kind hebben we allemaal wel eens onze dromen nagebouwd in Lego. Maar ook in een bedrijfscontext blijkt Lego het ideale hulpmiddel om nieuwe strategieën en mogelijke verbeteringen uit te testen. Onze productiewerkers namen de proef op de som en gingen aan de slag met de bekende Deense blokjes.*

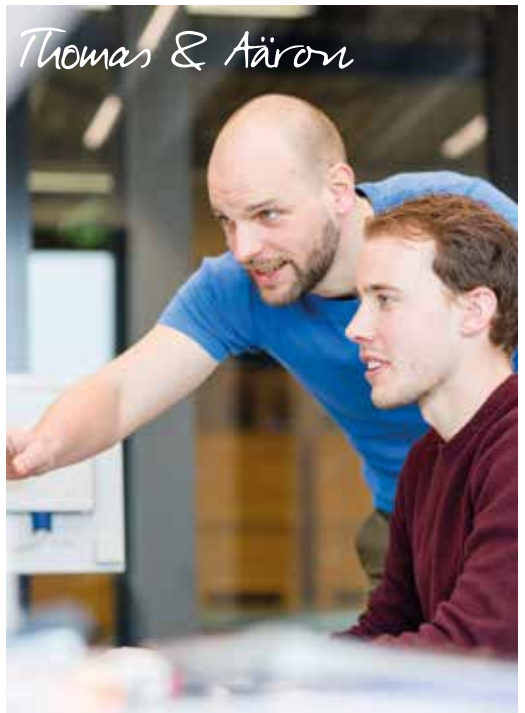
In het kader van onze LEAN-productie is het belangrijk om te blijven onderzoeken op welke manier we onze lijnen nog meer kunnen optimaliseren en na te gaan wat de impact kan zijn van een bepaalde verandering in het proces. In een simulatiespel, waarbij de legoblokjes lades voorstellen, bootsten we één van de productielijnen na. Tijdens een simulatieronde van twee minuten worden 25 lades gemaakt. Vervolgens passen we telkens één van de parameters aan (complexiteit van een lade, cyclustijden, de lengte van de transportbanden,...) en bekijken we de invloed op de doorlooptijd en de output. Daarnaast zien we op deze manier ook heel snel de impact van rework (lades die hermaakt moeten worden) en technische pannes.

Deze oefening werd bewust ingepland met collega's die elke dag aan de productielijnen staan. Zij kennen de processen en kunnen op die manier meedenken vanuit hun eigen ervaring. Bovendien kan op deze manier iedereen meedenken om continu te verbeteren en creëren we een gemeenschappelijk draagvlak om bepaalde ingrepen nadien in de praktijk in te plannen.

**Teksten:** Karen Coomans



*André*



*Thomas & Aïron*



*LEAN Lego Hsties*





Van Hoecke  
loopt warm!



In december zetten 34 enthousiaste collega's letterlijk hun beste beentje voor. Na het werk trokken ze richting Gent om daar deel te nemen aan de Warmathon ten voordele van Music for life. Samen liepen ze maar liefst 183.6 km voor het goede doel. Bovendien verdubbelde Van Hoecke hun inschrijvingsgeld ten voordele van de MS Liga Vlaanderen.

F

U

N

### Complimentendag

Op Nationale Complimentendag mochten we uiteraard onze fantastische collega's niet vergeten! Velen maakten van de gelegenheid gebruik om hun collega's te bedanken met een kaartje, een persoonlijke boodschap of een welgemeend compliment, voor de fijne samenwerking! Het zorgde voor een instant goed gevoel bij de ontvangers!



"Je bent de mayonaise bij de frieten!"



# Paas zoektocht



Pasen, daar horen natuurlijk paas-eieren bij! Maar dan moet je ze wel eerst vinden. Gelukkig had de paashaas een rebus achtergelaten waarmee we de locatie van de chocolade eitjes konden achter halen. Na die zoektocht smaakten ze eens zo lekker!



## Tombola

Tijdens de eindejaarsperiode mochten we traditiegetrouw weer heel wat relatiegeschenken ontvangen van klanten, leveranciers en partners. De sterke relaties met onze partners is alleen maar mogelijk dankzij de dagelijkse inzet van al onze medewerkers. Daarom gaven we iedereen de kans om mee te genieten van de cadeaus die we kregen als blijk van waardering. Een onschuldige hand besliste wie met welk cadeau naar huis ging.





...gevoelen. Binnen een paar minuten werd er een...  
 ...ren (cyclustijden, variatie in producten, machinestilstanden, reworks  
 ...en rol kunnen spelen.  
 ...et simulatiespel met legoblokjes dat we gemaakt hebben, wordt een  
 ...ductie lijn "nagebootst" en "produceren... Meer weergeven



**M** Maarten Van Herck voelt zich 😊 gemotiveerd.  
 31 januari  
 Zag jij Steven ook voorbij flitsen op de fiets? Het resultaat kan je nu  
 bewonderen! We maakten de video om ons bedrijf in de kijker te zetten  
 bij toekomstige kandidaten. Ken jij iemand die graag bij ons komt  
 werken? Laat hen zeker een kijkje nemen op onze vacaturepagina!



104 weergaven  
 Vind ik leuk Reageren Delen

**Dries Tindemans** voelt zich 😊 onder de indruk.  
 8 februari  
 Vandaag bekijken we met een leuke greep uit het klantenbestand hoe we  
 onze "digital customer journey" kunnen verbeteren. Putting customers  
 first means listening to the voice of the customer! #letsdothis  
 #klantenfocus



**Steven Muylaert**  
 23 november 2017  
 Terwijl het buiten nog donker was, schoven onze jarigen van november  
 aan voor een vers gebakken eitje met spek. Altijd leuke gesprekken over  
 kids en familie. De kleintjes worden groot en de ouders een beetje ouder  
 😊

**Nicky Sleutel**  
 5 januari  
 Na een week van hard lab  
 verdwijnen de E-commer

**Peter Van Hoecke**  
 30 december 2017 · Sint-Niklaas  
 Fantastisch teamwork! Alvast allemaal een geweldig jaareinde wensen!  
 #fieroponsteam #bestteamever #happy2018 #wearedoingit

Vind ik leuk Reageren Delen  
 Karen Coomans, Caroline Hulpiau en 31 anderen  
 Gezien door 162

**Steven Muylaert**  
 6 december 2017  
 End to end testen van AX  
 veel mogelijk aaneensluit

**Matthias Uyttersprot** voelt zich 😊 voldaan.  
 18 december 2017  
 dankt aan alle lopers! Het was fijn!

Vind ik leuk Reageren Delen  
 Michael Heynincx en 37 anderen  
 Gezien door 165

**Michael Heynincx**  
 14 februari  
 Twee nieuwe kasten om  
 Johan De Flo en Bjorn S

Vind ik leuk

**van Avermaet** voelt zich 😊 verheugd.  
 nber 2017  
 den maakten we ons op voor het feest van het jaar, geniet  
 blik en dank voor zoveel enthousiasme! You rock! #50yvh  
 tard

Vind ik leuk

**Karen Coomans**  
 1 maart om 10:42  
 Altijd al willen weten hoe  
 minuten? Stijn doet het e

79 weergaven  
 Vind ik leuk





# Dream. Create. Share.

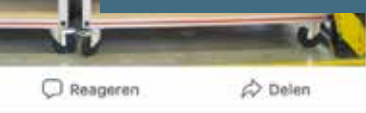
Het laatste jaar leerden we Van Hoecke en onze collega's nog wat beter kennen dankzij Workplace, ons eigen social media platform. Om terug te kijken op 1 jaar Workplace, bundelden we enkele leuke berichtjes!

We zagen hoe onze Technische Dienst nieuwe machines installeerde, hoe collega's genoten van de verjaardagsontbijten, de verschillende beursstanden, inspirerende workshops,... Maar wat we vooral zagen was het enthousiasme en de collegialiteit tussen onze medewerkers!

We kijken al uit naar al jullie nieuwe berichtjes!



Volg jij ons ook op andere social media?



# Toptalent gespot!

*Dat er heel wat professioneel talent rondloopt bij Van Hoecke, weten we allemaal al langer. Maar ook op sportief vlak huist hier heel wat talent. Productiemedewerker Bas Hergelink speelt zelfs tafeltennis op professioneel niveau. Twee jaar geleden nam hij voor Nederland deel aan de paralympische spelen in Rio!*

## Hoe ben je met tafeltennis begonnen?

"Toen ik zes jaar was, heb ik een ernstig auto-ongeluk gehad. Daarvoor speelde ik voetbal, maar dat kon ik niet langer omdat mijn been niet sterk genoeg meer was. Mijn vader speelde tafeltennis op een behoorlijk niveau en daarom ben ik er ook mee begonnen. Het is een heel complete sport waar zowel techniek als fysiek heel belangrijk is. Mijn trainer zag vrij snel dat ik talent had en heeft me helemaal klaargestoomd voor een internationale carrière. Hij is trouwens nog steeds mijn trainer."

## En met succes! Je haalde al heel wat mooie resultaten.

"Bij de jeugd heb ik in 2015 alle Nederlandse toernooien gewonnen waaraan ik deelnam. Internationaal won ik ook al verschillende Pro Tour wedstrijden en verzamelde ik een aantal medailles op het EK. In Nederland speel ik in de gewone, valide competitie. Op internationaal niveau speel ik bij de mindervaliden, maar ook daar ligt het niveau ontzettend hoog. In 2016 heb ik kunnen deelnemen aan de Paralympische spelen in Rio. Om mij daarvoor te kunnen kwalificeren en voor te bereiden heb ik vier jaar full time getraind. Uiteindelijk haalde ik er de kwartfinale, een mooi resultaat! In die periode was mijn hoogste notering op de wereldranglijst een vijfde plaats, intussen sta ik nog altijd mooi in de top 10."

## Valt dat topsportparcours goed te combineren met je werk?

"Ik train nog altijd ongeveer 16 uur in de week. Maar dankzij



het ploegensysteem kan ik dat perfect combineren.

Als ik om 14 uur moet beginnen, train ik in de voormiddag. Sta ik met de vroege, dan train ik nog na het werk. In het weekend speel ik dan dikwijls nog competitie op zaterdag of zondag."

## Zijn er aspecten uit je sport die ook terugkomen in je werk?

"Eén van de grootste gelijkenissen zie ik in de professionele omgeving. Als topsporter is een professionele omkadering heel belangrijk. Diezelfde professionaliteit, hoe er met mensen wordt omgegaan, zie ik hier ook elke dag op het bedrijf."

## Hoe komt een Nederlander in Sint-Niklaas terecht?

"Daarvoor ben ik de liefde gevolgd. Ik leerde mijn vriendin kennen toen ik deelnam aan de Belgian Open, een toernooi in Sint-Niklaas. Ik won dat jaar en zij mocht de medailles uitreiken. Een aantal jaren later ben ik terug met haar in contact gekomen en intussen woon ik al anderhalf jaar in België."

## Wat zijn je volgende doelen?

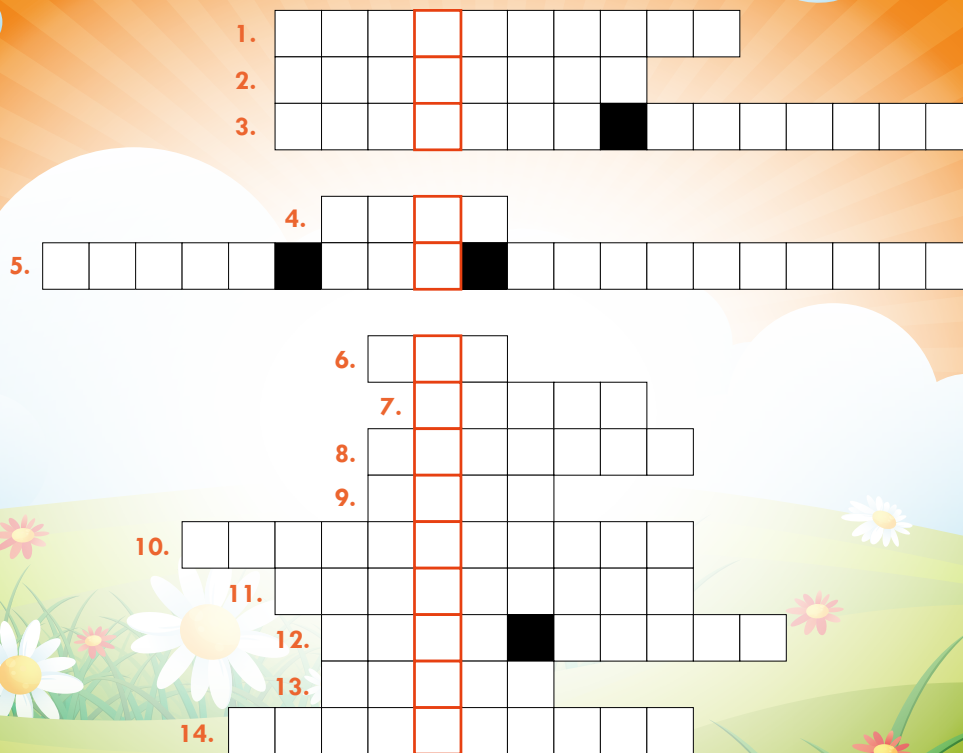
"Dit jaar neem ik deel aan het WK in Slovenië, daar zou ik graag de halve finale willen halen. Volgend jaar beginnen de kwalificaties voor de volgende spelen in Tokio. Daar zou ik heel graag nog aan willen deelnemen."

## Wij duimen alvast!

Tekst: Karen Coomans



# Wedstrijd



Vul het kruiswoordraadsel in en maak kans op een Cubic en Bongo-bon! Stuur je oplossing voor 2 juli naar [deredactie@vanhoecke.be](mailto:deredactie@vanhoecke.be) of deponeer ze in de dozen in de refter. De winnaar van vorige wedstrijd is Jimmy Van den Berghen. Proficiat Jimmy!

1. In welk land werd Mozart geboren?  
(Tip: Denk aan onze vrienden van Blum)
2. Welke bouwbeurs mocht dit jaar meer dan 285 000 bezoekers ontvangen in de paleizen van de Brusselse Heizel?
3. Welke Britse natuurkundige en kosmoloog stierf dit jaar op 14 maart?
4. Welke kleur bevindt zich aan de top van een regenboog?
5. In welke voorjaarsklassieker reden de renners dit jaar door Sint-Niklaas?
6. Op welke Britse beurs (afkorting) toonden we begin maart onze TA'OR BOX? (zie blz. 20)
7. Hiervan vertrekken er wekelijks 15 000 naar onze klanten.
8. In welk land spelen onze Rode Duivels binnen enkele weken hun eerste match op het WK voetbal?
9. Deze Australische loopvogel is de op één na grootste, nog levende loopvogel.
10. Vorig jaar vierden we de 50ste verjaardag van Van Hoecke maar hoeveel kaarsjes mocht de stad Sint-Niklaas uitblazen?
11. Op dit social media kanaal delen we sinds kort onze mooiste ORGALUX foto's met onze volgers.
12. In welk land vonden afgelopen winter de Olympische Winterspelen plaats?
13. Onbemand luchtvaartuig.
14. Welke feestdag vieren onze Nederlandse collega's op 27 april ter ere van hun staatshoofd?



# Gefeliciteerd!

## Jubilarissen

5



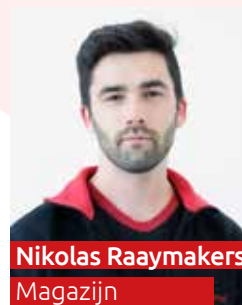
**Caroline Hulpiau**  
HR



**Elke De Baets**  
Productie



**Dominic Laureys**  
Magazijn



**Nikolas Raaymakers**  
Magazijn



**Eric Van Mieghem**  
Magazijn

5



**Tim Van Overtveld**  
Technische Dienst

10



**Jurgen Van Driessche**  
Binnendienst



**Hilde De Pau**  
Magazijn

15



**Rudy Van Doren**  
Verkoop

## ► Geboortes ◄



**Elodie**, 11/01/2018  
dochter van Sofie Van Royen  
& Gilles Bontinck



**Elina**, 10/02/2018  
dochter van Silke De Bruyn  
& Timothy De Vries



**Lena**, 13/02/2018  
dochter van Eline Matthys  
& Tim Van Overtveldt

# En tenslotte...

## Vol vertrouwen



In een open bedrijfscultuur als de onze, kan je met al je vragen of problemen bij je teamleider of bij HR terecht. Indien je situatie hiermee niet opgelost geraakt, kan je je richten tot een vertrouwenspersoon.

Bij een vertrouwenspersoon kan je terecht voor een vertrouwelijk gesprek. Hij is een aanspreekpunt voor medewerkers met een psychosociaal probleem op het werk: stress en burn-out, pesten, agressie en seksueel ongewenste intimiteiten,... Bij hem kan je jouw situatie aankaarten en kunnen jullie samen bekijken op welke manier je dit kan oplossen. De vertrouwenspersoon kan ook optreden als bemiddelaar bij een conflict, en zal daarbij altijd onpartijdig blijven.

Binnen Van Hoecke is Maarten Van Herck (HR) de vertrouwenspersoon, hij volgde hiervoor in december een opleiding en neemt sindsdien deze rol op.

## Bedankt voor de giften!

Eind vorig jaar mochten we, naar aanleiding van het feest ter ere van onze 50ste verjaardag, heel wat warme giften ontvangen. Met veel plezier verdubbelden we het totaalbedrag tot een mooi eindtotaal van maar liefst 12.780 euro. Dat bedrag overhandigden Peter en Kurt Van Hoecke aan de Auti-voetbalclub Waasland vzw tijdens hun eindejaarsreceptie. Auti-voetbalclub Waasland is een club voor kinderen en jongeren van 6 t.e.m. 21 jaar met een autismspectrumstoornis of ADHD. Ze willen op een recreatieve manier bijdragen aan de algemene ontwikkeling van deze kinderen.

We willen al onze medewerkers en relaties graag bedanken om dit mooie gebaar mee mogelijk te maken!







VAN  HOECKE®