



Medewerkersmagazine

VAN HOECKE - nr. 29

December 2018



- › Dag voor de klant
- › Prowood 2018
- › Lancering VH app

"Ik heb geleerd dat mensen zullen vergeten wat je zei. Mensen zullen vergeten wat je hebt gedaan. Maar mensen zullen nooit vergeten hoe je ze hebt laten voelen."

– Maya Angelou



Beste collega's

Het einde van het jaar nadert. Tijd voor reflectie. Even achteromkijken naar het afgelopen jaar en dan richten we onze blik terug naar de toekomst. 2018 is weerom een speciaal jaar geworden. De start was niet min: op 2 januari zijn we met zijn allen het tijdperk van AX binnengestapt. Dankzij een geweldige voorbereiding en het professionalisme van vele collega's over de departementen heen is die stap goed genomen en kunnen we terugblikken op een intens jaar vol nieuwe proceservaringen.

Met AX stappen we meteen ook door de poort van de toekomst. Gecombineerd met alle intense inspanningen op vlak van CRM en digitale processen hebben we ons klaargemaakt om de klant terug optimaal te kunnen bedienen. En of dat nodig zal zijn! We zijn er immers van overtuigd dat de zorg voor onze klanten hét competitieve verschil voor de toekomst zal uitmaken. "Customer First", "Remove ALL Friction" en "Saving Time" zijn drie strategisch gekozen projecten die onze organisatie nog sterker moeten verbinden met die van onze klanten. Tijdens de bezoeken naar aanleiding van "Van Hoecke On Tour" konden we vaststellen dat de klant onze inspanningen zeer waardeert. Maar daarnaast stelden we ook vast dat de ontwikkelingen bij onze klanten zelf minstens zo hard gaan. Het vermogen tot verandering wordt dus onze grote uitdaging voor de toekomst. Verandering van onze processen, verandering van onze dagelijkse werkzaamheden, verandering van onze eigen houding, verandering van technologieën,... allemaal focuspunten voor de toekomst van onze onderneming. Soms leidt dit tot erg moeilijke beslissingen, maar moeten we de moed hebben om ook die noodzakelijke stappen te zetten in het belang van de toekomst van ons allemaal.

Ik wens jullie dan ook de nodige rust en tijd voor reflectie tijdens deze periode van Kerst en Nieuwjaar. En bij deze alvast een bruisend 2019 gewenst voor u en uw families. Een jaar vol zelfrealisatie en harmonie. Zalig kerstfeest!

— Peter Van Hoecke, CEO

INHOUD

 is een uitgave van:

Van Hoecke nv
Europark-Noord 9
B-9100 Sint-Niklaas
Tel. +32 3 760 19 00
info@vanhoecke.be / 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
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.

Nieuws

Dag voor de klant!	6
Waardentraject	8
HR omarmt nieuwe systemen	9
Wie heb ik aan de lijn?	10
Lancering VH app	11
FUN!	12
Klaar voor de toekomst!	15
Duurzaam ondernemen	17
Blum forum	22
Factory of the Future	24
Masterplan Magazijn	25

Events

Meet The E-volution	14
Prowood 2018	18
TA'OR in de kijker op Sicam	25
Personeelsfeest: All aboard!	26

Interview

Danielle De Smet: It's showtime!	28
----------------------------------	----

In elke editie

Wedstrijd	29
Gefeliciteerd!	30
En tenslotte	31

6

17

18

20

28

Dag voor de klant!

Op 2 november namen we met alle collega's van de Commerciële Binnendienst de tijd om eens voluit te focussen op een essentieel onderdeel van onze organisatie: de klant! Het werd een dag vol actie, enthousiasme en inspiratie.

Klantentevredenheid is één van de vier pijlers in ons bedrijfs-DNA. De klant staat daarin letterlijk en figuurlijk centraal. Want we geloven erin dat onze klanten de sleutel zijn tot succesvol ondernemen op lange termijn. Alleen wanneer we goed luisteren naar hun wensen en verwachtingen, kunnen we onze producten en dienstverlening ontwikkelen in de juiste richting om zo ook in de toekomst meerwaarde te blijven bieden als leverancier en partner. We noemen het Extreme Customer Centricity, kortweg ECC.

Maar 'de klant centraal zetten', wat betekent dat dan precies? Hoe doen we dat? En waarom vinden we het zo belangrijk? Deze en vele andere vragen kwamen aan bod tijdens onze allereerste "Dag voor de Klant". Onze collega's van de Binnendienst beten de spits af en werden ondergedompeld in deze boeiende materie. Peter Van Hoecke leidde de dag in en kaderde wat het belang is van deze strategie. Nadien gingen onze binnendienstcollega's in theorie en in praktijk dieper in op klantgericht handelen. Tijdens het spel 'Klant Erger Je Niet' ondervonden ze in een virtuele bedrijfswereld o.a. de impact van samenwerking in functie van de klant en het belang van een systeem om klant-informatie te delen met alle betrokkenen in de organisatie. Na alle inspiratie, ideeën en ervaringen was het tijd om terug te

koppelen naar de eigen afdeling. Er werd nagedacht over wat klantgerichtheid betekent op de Binnendienst. Tijdens deze workshop passeerden heel wat post-itjes de revue die met het hele team werden besproken. Resultaat? Een oplistijng van concrete acties die sinds 2 november de klanten een nog betere ervaring bieden wanneer ze onze binnendienstcollega's contacteren. En een lijstje verbeterpunten die we konden onderbrengen in verschillende lopende verbeterprojecten. Op die manier werken we ook de komende maanden verder aan ECC!

Uiteraard is dit geen eindpunt. Integendeel, we zijn nog maar begonnen! Het is de bedoeling om deze dag ook voor andere afdelingen te organiseren en er zo voor te zorgen dat ECC een breed gedragen strategie wordt, want alleen wanneer we hier met z'n allen onze schouders onder zetten, zal de kracht ervan naar boven komen en zullen onze klanten de impact ondervinden.





Wat als... alle collega's van de binnendienst een dag buitenhuis zijn?

Dan komen onze Buitendienst collega's voor een dagje binnen! We vonden in no time een enthousiast team van collega's bereid om die dag de Binnendienst te bemannen en er zo voor te zorgen dat onze klanten niet teveel hinder ondervonden van deze themadag. Ook collega's van PM, IT en Receptie hielpen achter de schermen mee om de dag in goede banen te leiden.



W waardentraject



Erfernam doles si inci omnimax imporem velectatusda quae escimag natium ut ullabo. Qui aspero tem quo mai-onsera quame natur.

Apel iunt qui ute non pratus sam fugiam, volore, ut eum aut laceatio-rest ut quo explisi nimini-hicia cum et vendam que laborem oluptatur anda cus evel eos mos esti diti quiatur?

Cacus nisquid utem a que latem dolor santus sum aut et, odis dolupta as dunt as sitatquo quae excereium con cullo essequia duntem quia consers picidi odi nonsequi vel ilitemquam con cum, ullatiur, omnima sae comnimi, untus erro volore perchil luptae ilitate modissimus molut asitate mperat etur.

Cacus nisquid utem a que latem dolor santus sum aut et, odis dolupta as dunt as sitatquo quae excereium con cullo essequia duntem quia consers picidi odi nonsequi vel ilitemquam con cum, ullatiur, omnima sae comnimi, untus erro volore perchil luptae ilitate modissimus molut asitate mperat etur!



HR omarmt nieuwe systemen

Niet alleen in het VHIP-project wordt er gewerkt aan (nieuwe) softwaresystemen. Ook bij HR zijn ze volop bezig met het aanpassen en optimaliseren van hun systemen. Daarbij wordt de nieuwe HR-tool 'AFAS' geïntegreerd van waaruit alle HR-processen zullen plaatsvinden. Van de gelegenheid wordt nu ook gebruik gemaakt om een aantal zaken aan te passen zodat ze beter integreren met de nieuwe HR-tool.

Nieuw sociaal secretariaat

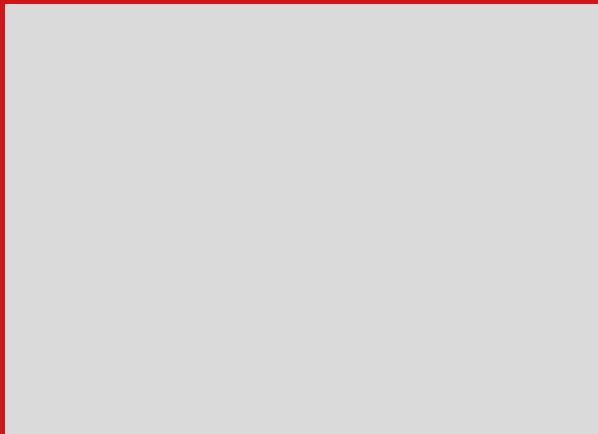
Na een lange samenwerking met SD Worx, besluiten we dit jaar om over te stappen naar het sociaal secretariaat Acerta. "Dat is geen keuze tegen SD Worx", legt Caroline uit. "Wel kiezen we voor Acerta omdat ze volledig kunnen integreren met AFAS. Dat zal de verwerking van de lonen vlotter laten verlopen."

De omschakeling gebeurt in januari. Dat wil zeggen dat de eerste loonbrief van het jaar (begin februari) van Acerta zal komen. "De loonbrieven zullen nog steeds digitaal beschikbaar zijn, via Doccle. Iedereen zal hiervoor nog een login ontvangen. Het kanaal van SD Worx blijft toegankelijk en alle documenten blijven raadpleegbaar. Hou er ook rekening mee dat het overzicht voor de belastingaangifte voor aanslagjaar 2018

nog opgemaakt zal worden door SD Worx en dat het dus in hun online omgeving zal terug te vinden zijn."

Vernieuwde Protime

Begin januari zullen we ook overschakelen naar een nieuwe versie van ons tijdsregistratiesysteem Protime. Deze krijgt een aantal nieuwe functionaliteiten die het gebruiksgemak moeten verhogen. "De nieuwe versie zal volledig in de cloud beschikbaar zijn", vertelt Caroline. "Hierdoor wordt het mogelijk om vanaf je smartphone, en dus buiten de kantooruren, verlof aan te vragen. Je zal zelfs kunnen nakijken wanneer, en hoe lang, andere collega's verlof hebben." Deze nieuwe versie van Protime zal uiteraard ook geïntegreerd worden met de AFAS-software.



Nieuw gezicht op de Marketing

Op 23 april startte Brian Troch als Web & Data Analyst in het Marketing team. Brian zal instaan voor het ontwerpen en implementeren van een kader voor web & data-analyse met specifieke nadruk op het bewaren van marketingdata (ClickDimensions), analytische tools (Google), gestandaardiseerde verslagen en dashboards. Op die manier wordt hij een belangrijke schakel om ons 360° klantenbeeld verder uit te bouwen zodat we onze dienstverlening nog verder kunnen optimaliseren. Daarnaast werkt hij mee aan allerhande *e-business* projecten zoals onze Progressive Web App en de nieuwe ORGALUX B2C-website.



Stagiaire met de glimlach

De afgelopen maanden hadden we Jade Somers in ons midden. Als laatstejaarsstudente Handelswetenschappen met veelzijdige interesses en een frisse kijk op marketing, was zij de ideale kandidaat om ons enkele maanden bij te staan tijdens een stage in het kader van klanttevredenheid in de brede zin van het woord. Jade ontpopte zich als volleerd presentator van onze nieuwe app op Prowood en ging aan de slag in CRM om de data kwaliteit te optimaliseren en de basis te leggen voor het verrichten van marktonderzoek, zowel via klantbezoeken als in het systeem. Daarnaast ondersteunde ze ook de collega's van Orgalux en werkte ze een studie uit rond klantgericht handelen en de link met medewerkerstevredenheid. Ze leverde op die manier een waardevolle bijdrage aan een thema dat ons bijzonder nauw aan het hart ligt!

Verhuis komt weer een stap dichterbij

In de vorige VHizier kon je zien dat gebouw B nog niet veel meer was dan een staalconstructie. Uiteraard zagen we er de voorbije maanden heel wat bedrijvigheid waardoor we nu kunnen zeggen dat we na Nieuwjaar stilaan kunnen beginnen aan de laatste fase en de afwerking. Misschien wel het meest indrukwekkende moment was het plaatsen van de trappen. De stalen draaitrappen bestaan uit één stuk en moesten daardoor via het dak worden binnengebracht. Een indrukwekkend zicht om ze door de lucht te zien zweven maar vooral een echt precisiewerkje om ze perfect op de juiste plaats te installeren in de smalle traphal.

Intussen zijn de bezetters aan de slag en werd er gestart met het isoleren en afwerken van het dak en de zijgevels. Voor de gevels zal trouwens gebruik gemaakt worden van hetzelfde zwarte hout dan bij het nieuwe gebouw van de Productie. Als alles verder volgens plan verloopt, zal het gebouw eind maart worden opgeleverd. IT, Technische Dienst en Marketing kunnen dus stilaan hun verhuis beginnen voorbereiden!

+ quote Kevin

Wie heb ik aan de lijn?

Een vraag die iedereen wel eens stelt aan de telefoon. Maar binnenkort klopt ze niet meer 100%. We vervangen immers onze telefooncentrale, nemen afscheid van onze vaste telefoontoestellen en zullen binnenkort met klanten, leveranciers en contacten bellen via Skype for Business.

“Voor externen die naar Van Hoecke bellen, verandert er niets”, vertelt Tim (Systeembeheer). “Zij kunnen nog steeds terecht op het vertrouwde nummer. Dankzij het nieuwe systeem zullen ze wel sneller bij de juiste persoon terechtkomen. Dat kijkt immers wie er belt en zoekt dan de meest geschikte persoon om de oproep te beantwoorden. Wie is er vrij? Wie kent de klant het best?...” Ook interne telefoongesprekken zullen efficiënter verlopen. “Je kan op voorhand zien of iemand beschikbaar is en als dat niet het geval is, kan je hem of haar via een chatberichtje vragen om je terug te bellen. Een ander voordeel is natuurlijk dat je via Skype heel eenvoudig een conference call kan doen met partners van een andere firma.”

“Om het nieuwe systeem te implementeren moeten we met heel wat zaken rekening houden”, zegt Tim. “We installeerden een nieuwe telefooncentrale, optimaliseerden het wifi-netwerk om de kwaliteit van de gesprekken te garanderen, zullen alle toestellen door headsets vervangen,... Zo zijn we helemaal klaar voor de volgende stap in onze communicatiesystemen!”

VH app

+ quote Dries/Remco

Rapporteren met een klik

Met AX, CRM, Admin,... hebben we intussen heel wat systemen die gegevens over klanten, producten of processen bevatten. Om deze gegevens uit één of meerdere systemen te halen, te kunnen koppelen en analyses te kunnen maken, zullen we in de toekomst gebruik maken van de BI-tool 'Qlik Sense'. BI staat voor *Business Intelligence* en dat is ook precies waarvoor de tool gebruikt wordt. We hebben heel veel data, maar deze zijn pas nuttig als we ze ook kunnen interpreteren en gebruiken om op businessniveau beslissingen te nemen. Het grote voordeel van deze nieuwe tool is de gebruiksvriendelijkheid. Vroeger moest IT heel vaak programmeren om bepaalde rapporten te kunnen genereren. Nu zullen de afdelingen zelf dashboards kunnen aanmaken die voor hen relevant zijn. Daarvoor krijgt iedere afdeling een *key-user* die een uitgebreide opleiding zal krijgen in het nieuwe systeem. Maar uiteindelijk zal iedereen die momenteel met CRM en/of AX werkt van Qlik Sense gebruik kunnen maken.

IT is intussen al volop bezig om goede datamodellen uit te bouwen. We moeten immers zeker zijn dat we vertrekken van de juiste cijfers en daarvoor is heel wat vertaalwerk en conversie nodig. Denk maar aan hoe een datum geschreven wordt of in welke tijdzone de tijd wordt bijgehouden, dat kan anders zijn in de verschillende systemen, ... Maar Qlik sense moet ze wel allemaal als dezelfde datum kunnen begrijpen. We verwachten weldra de eerste analyses met Qlik Sense in gebruik te kunnen nemen. Daarna zullen zowel de datamodellen als de verzameling beschikbare analyses continu groeien naargelang de noden.

+ quote Matthias



Go team RED!

Dat we bij Van Hoecke een hart voor voetbal hebben, konden jullie al zien in de vorige VHizier aan onze vurige supporters voor de Rode Duivels. We vonden het dan ook hoog tijd om al dat supportersenthousiasme om te zetten naar sportieve resultaten óp het veld!

Al snel werd een voetbalteam gevormd met collega's uit alle afdelingen en schreven we ons in voor de bedrijvencompetitie zaalvoetbal. Maandelijks nemen we het op tegen een ander bedrijf uit het Waasland. De competitie kon alvast niet beter beginnen want de eerste wedstrijden wonnen we met glans!

+ quote Bart





HALLOWEEN

Het griezeligste feest van het jaar is ongetwijfeld Halloween. Gelukkig had niemand schrik om onze versierde refters binnen te stappen en konden ze genieten van de heerlijke pompoensoep. Ook de snoepjes zagen er een beetje angstaanjagend uit, maar ze vielen duidelijk toch in de smaak!



Meet The E-evolution

TITEL

Magnihil ideles rerspero endandis eum quid mo velit, simaior istruntur re aut faccum nes magnimagnis esciis seque liquas dolest volor sim ipsandaectia sum volut qui blacepere maio. Poreper feratet faccum iurit que volorem ipsae voluptatios rem seque alibust aut magnimus. Tur? Aquamus. Onsendus eaqui debistio. Et esciendaes alibus. Nequam, omnitatis dis abo. Itat volo explaceaquas sit, aut eos verores siminve leculorum nobiscid quias si acculparum es cones que magniet volore, comnistrum ad exerovi ducium eiciend ucipsae suntem dem voluptias magnatur? Ga. Ut autecae.

TITEL

Magnihil ideles rerspero endandis eum quid mo velit, simaior istruntur re aut faccum nes magnimagnis esciis seque liquas dolest volor sim ipsandaectia sum volut qui blacepere maio. Poreper feratet faccum iurit que volorem ipsae voluptatios rem seque alibust aut magnimus. Tur? Aquamus. Onsendus eaqui debistio. Et esciendaes alibus. Nequam, omnitatis dis abo. Itat volo explaceaquas sit, aut eos verores siminve leculorum nobiscid quias si acculparum es cones que magniet volore, comnistrum ad exerovi ducium eiciend ucipsae suntem dem voluptias magnatur? Ga. Ut autecae.

TITEL

Magnihil ideles rerspero endandis eum quid mo velit, simaior istruntur re aut faccum nes magnimagnis esciis seque liquas dolest volor sim ipsandaectia sum volut qui blacepere maio. Poreper feratet faccum iurit que volorem ipsae voluptatios rem seque alibust aut magnimus. Tur? Aquamus. Onsendus eaqui debistio. Et esciendaes alibus. Nequam, omnitatis dis abo. Itat volo explaceaquas sit, aut eos verores siminve leculorum nobiscid quias si acculparum es cones que magniet volore, comnistrum ad exerovi ducium eiciend ucipsae suntem dem voluptias magnatur? Ga. Ut autecae.

Tijdens het jaarlijkse teamleiderseminarie in september zochten onze teamleiders een antwoord op verschillende vragen over de toekomst van Van Hoecke: Hoe zal onze organisatiestructuur van de toekomst er uitzien? Hoe kunnen we aan de verwachtingen van de nieuwe generaties tegemoetkomen? Hoe gaan we om met de enorme hoeveelheid informatie die op ons afkomt? Hoe houden we een overzicht op alles? ... Kortom, we weten dat alles verandert, maar wordt het een evolutie of een revolutie?

Urs en Ruth Bolter van 'Blum International Consulting' leidden hen gedurende drie dagen doorheen verschillende stappen om tot waardevolle inzichten, besluiten en acties te komen. Daarbij kreeg iedereen de ruimte om zijn verwachtingen en dromen uit te spreken. Maar natuurlijk namen ze ook de tijd om stil te staan bij bezorgdheden en twijfels.

Door de jaren heen voelden we onze organisatiestructuren al veranderen van heel hiërarchisch, over autonomie in teams waarmee we nu heel vertrouwd zijn tot de soort van organisatie die we zachtjesaan aan het worden zijn: autonoom, minder hiërarchie, gedeeld leiderschap, meer rollen en met intensieve samenwerking over alle grenzen heen.

Om klaar te zijn voor de toekomst, is het belangrijk te beginnen bij jezelf. Dus stond iedereen stil bij hun eigen rol als teamleider en de relatie met hun team. Daarbij groeide het besef dat teamleiders of managers geen "pro" kunnen of moeten zijn in alles! In expertise aanbrengen EN in strategie maken en promoten EN in het bouwen van cultuur EN in het garanderen van prestaties EN in het ondersteunen van implementaties EN in het ontwikkelen van medewerkers, in het aanmoedigen van teams, in het bouwen van bruggen, in het opvolgen van resultaten, in het voeden van dialoog tussen mensen, in het tonen van empathie, en, en, en...? Elk individu is immers anders! Vanuit die gedachte analyseerden alle teamleiders voor zichzelf wat hun sterktes en werkpunten waren en maakten ze die ook transparant aan de hele groep.

Met de resultaten van alle oefeningen in het achterhoofd werkte iedereen een visie uit voor het eigen team en werd er een aanzet gemaakt naar wat de eerstvolgende stappen zouden kunnen zijn om verder te evolueren in de ingeslagen richting.

Eén ding is zeker na deze intense dagen en dat is dat de veranderingen géén revolutie, maar een evolutie zullen zijn! Eentje die bij ons reeds lang ingezet is, maar dus ook nog lang niet voorbij is! We kijken met enorm veel zin uit naar die mooie evolutie waarbij al onze mensen, vroeg of laat, intensief betrokken zullen zijn.

Web summit

Vlerick Case

Onder het motto "een frisse blik, geeft nieuwe inzichten" daagden we in september maar liefst 48 studenten van de Vlerick Business School uit om na te denken over de vraag: 'Wat moet Van Hoecke doen om binnen 5 jaar nog te bestaan?'

Als marktleider in de Benelux zouden we kunnen denken: we zijn goed bezig, we blijven alles houden zoals nu. Maar stilstaan is achteruitgaan, daarom is het niet slecht om vooruit te kijken en nieuwe, innovatieve ideeën te ontdekken. De studenten kregen een inleidende kennismaking met ons bedrijf en werkten vervolgens twee dagen lang in zes groepen heel intensief aan de opdracht. Daarna was het tijd om te pitchen aan een panel van Van Hoecke dat elk met een andere blik naar hun bevindingen keek: Caroline (organisatiestructuur), Stijn (Marketing), Kevin (innovatie), Sophie (klantgerichtheid).

De oplossingen waren divers en soms heel *out-of-the-box* maar er waren een aantal concepten die er onmiddellijk uitsprongen. Heel vaak kwam Orgalux naar boven als veelbelovend merk waar heel wat potentieel inzit. "Wat meteen opviel bij verschillende concepten waren de thema's die de studenten en hun generatie belangrijk vinden", vertelt Kevin. "Ecologie is er daar zeker één van. Ze hebben enorm veel oog voor *green marketing* en zijn bereid om (extra) te betalen bij een bedrijf met een groen imago. Daarnaast verwachten ze dat bestaande technologie zoals webshops, *mobile first*, gezichtsherkenning,... worden toegepast bij het bedrijf waar ze aankopen ook al komt dat bedrijf uit een andere sector. Met nieuwe, innoverende producten kunnen we dus écht het verschil maken."

Heel wat uitdagingen voor de toekomst, maar ook een bewijs dat de ingeslagen trajecten rond Orgalux en Duurzaam Ondernemen ons alvast klaarstomen voor de toekomst!

Van Hoecke op groene koers!

De Verenigde Naties bepaalden in september 2015 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals of SDG's) die de wereld beter moeten maken tegen 2030. Daar dragen we bij Van Hoecke natuurlijk graag ons steentje aan bij!

De doelen kunnen ondergebracht worden in vijf pijlers; vrede, mensen, welvaart, planeet en partnerschap. Het bedrijfsleven heeft een niet te onderschatten rol in het slagen van de SDG's. Het Vlaams netwerk van ondernemingen, Voka, neemt dit ernstig en heeft daarom het Voka Charter 'Duurzaam Ondernemen' ontwikkeld. Uiteraard met als kader de ontwikkelingsdoelstellingen. Omdat we bij Van Hoecke graag onze duurzaamheid willen verhogen hebben we het charter ondertekend.

Soms scoort een verbetering erg goed op één pijler maar kan hierdoor wel afbreuk doen aan een andere hoeksteen. Bij maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt er altijd gezocht naar een ideale balans tussen de verschillende pijlers. Daarnaast is één van de belangrijkste kenmerken dat het gedragen moet worden door iedereen binnen een bedrijf, anders is de kans op slagen klein. We kunnen dus allemaal ons steentje bijdragen.

Het echt startschot werd gegeven met een nulmeting op 18 december. Bij zo'n meting wordt gekeken hoe ver we nu staan en van daaruit zullen minstens 10 actiepunten gekozen worden waar we het komende jaar aan zullen werken. Om te slagen moeten we minimaal 7 punten voltooien en een voldoende krijgen van de jury. Wat de actiepunten worden en hoe we ons zullen inzetten, lees je zeker in de volgende VHizers!

Niet definitief!



Prowood 2018

Prowood is dé vakbeurs voor de houtverwerkende industrie van België. Elke drie jaar worden de hallen in Flanders Expo Gent gevuld door de belangrijkste toeleveranciers in de sector. Ook wij waren dit jaar weer graag van de partij met productinnovaties, nieuwigheden én onze services!

Traditiegetrouw is Prowood het moment om een aantal nieuwe producten te tonen aan het grote publiek. Met de nieuwe AVENTOS HK top en EXPANDO T voor dunne fronten was dat dit jaar ook niet anders. We konden zelfs in wereldprimeur een prototype van de MINIPRESS top presenteren. Centraal op de stand hadden we een aantal van onze services gezet. Op deze manier wilden we onze klanten laten kennismaken met onder andere onze logistiek, Commerciële Binnendienst, onze nieuwe Van Hoeske App en onze Orgalux service voor professionele klanten. Uniek dit jaar was dat het niet de vertegenwoordigers waren die hen te woord stonden, maar dat collega's van de respectievelijke afdelingen zelf vertelden over hun werk.

Wil je de sfeer van de beurs nog even herbeleven? Neem dan zeker een kijkje op www.vanhoecke.com/nieuws en bekijk onze video!



VAN HOECKE

blum

orgalux

TA'OR



VAN HOECKE

blum

orgalux

TA'OR





Studenten aan het werk

Al jaren investeert Blum in jong talent. Met acht *hightech* opleidingen van kunststoftechniek tot machinebouw stimuleren ze de individuele interesses en talenten van de jongeren. Daarnaast zijn de opleidingen afgestemd op de noden van het bedrijf. Het leerprogramma kent heel wat succes weet Peter Voermantrouw: "60% van de studenten blijft na het afronden van hun programma aan de slag bij Blum. Zo kunnen ze rekenen op goed opgeleid personeel dat beschikt over bedrijfsspecifieke kennis."

Drie studenten van Blum kwamen op Prowood hun kunnen in de praktijk tonen. Ze produceerden er metalen, gegraveerde honingpels voor de bezoekers en maakten daarbij gebruik van hulpmiddelen die ze volledig zelf voor deze toepassing ontwikkeld hadden. Een zoete kennismaking met een fantastisch project!





At your service

Vakbeurzen zijn al jaren het terrein waar onze vertegenwoordigers zich echt thuis voelen. Maar dit jaar waren ook enkele collega's van het Magazijn en de Binnendienst van de partij om bezoekers te informeren en uit eerste hand de reacties op hun werk te horen.

“Ik vond het een heel aangename ervaring”, vertelt Arno Vlaeminck (Magazijn). “De klanten waren heel geïnteresseerd en het was leuk dat we zelf eens konden uitleggen wat er allemaal moet gebeuren vóór onze producten vanuit ons magazijn bij de klant geleverd worden. Door de gesprekken begrijp je soms beter hun manier van werken en begrijp ik waarom het belangrijk is dat we iets op een bepaalde manier doen. Gelukkig waren al heel veel klanten tevreden over onze service en de feedback die we kregen, zullen we zeker gebruiken om nog meer in te spelen op wat de klant wil”, besluit Arno.

“Voor mij was het vooral leuk om mensen te zien die ik normaal enkel aan de telefoon hoor”, zegt Stefanie (Binnendienst). “Op de beurs gaven we vooral uitleg over de website en het is altijd leuk om te merken dat de reacties daarop overwegend positief zijn.”



De klant centraal

Hoe kan je op de beurs duidelijk maken dat we bij Van Hoecke de klant centraal zetten? Door ze ook effectief in het midden van onze stand te zetten natuurlijk! Het was ongetwijfeld de *eye-catcher* van onze stand: een grote zuil met verschillende fragmenten van onze klanten.

Ze werden op beeld vastgelegd door Yoni Van Buel (Productie) die ervoor op pad trok met onder andere stagiaire Jade Somers en Sophie (Marketing). Zij maakten van de gelegenheid gebruik om te polsen naar de klantentevredenheid. Gezichten die onze klanten niet vaak te zien krijgen, maar ze waren wel zeer geïnteresseerd om al hun vragen over onze productie te stellen aan een expert ter zake!



CONNECT COLLABORATE CREATE

13th International Blum Forum



BLUM *forum*

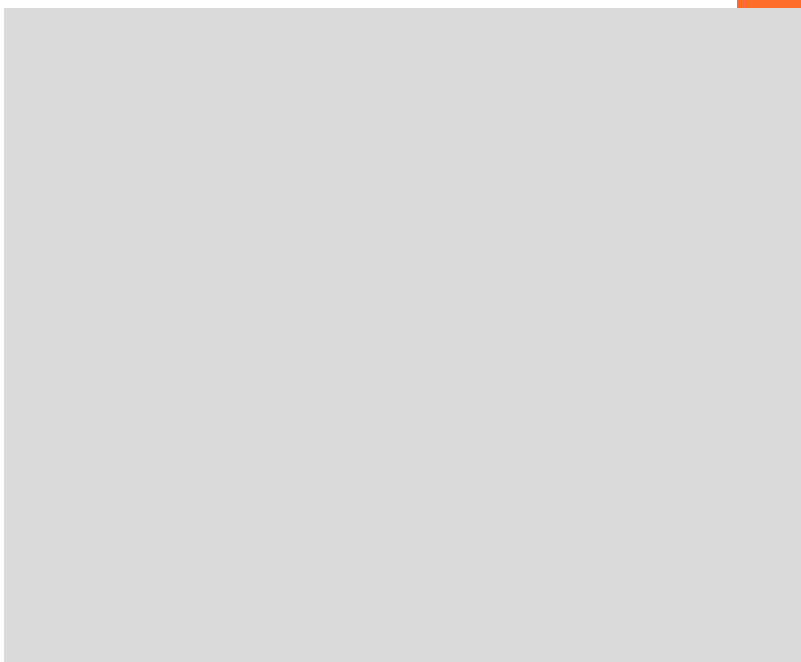
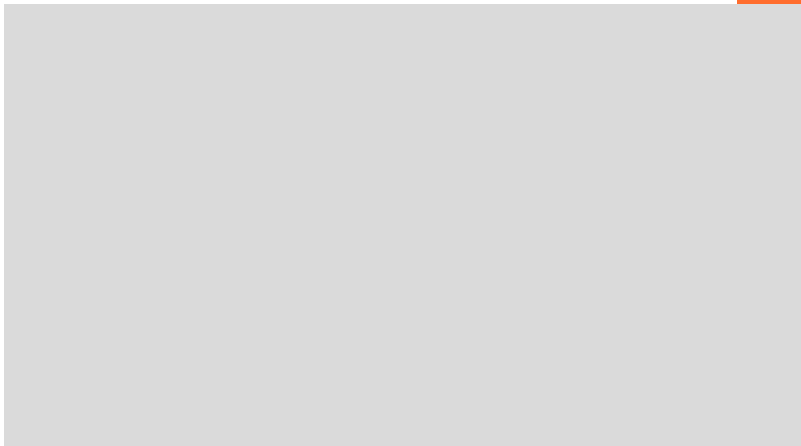
Afgelopen september waren we in Oostenrijk te gast voor het twejaarlijkse Blum Forum. Steeds weer een spannend moment voor Blum en dus ook voor ons. Hoe staan we ervoor? Wat zijn de uitdagingen voor de toekomst en vooral: wat komt er op ons af in de komende periode?

Onder het motto "Connect, Collaborate, Create" kwamen meer dan 580 collega's van over de hele wereld samen in Vorarlberg. Ze namen er deel aan workshops over producten, services en creatieve thema's. Ze deelden ervaringen uit hun markten en werkten samen om de toekomst van Blum mee vorm te geven. Uiteraard kon een update van de Product Managers van Blum over de nieuwste innovaties waaraan gewerkt wordt niet ontbreken.

"Voor het forum kon ik me niet goed voorstellen wat ze nog aan nieuwigheden zouden kunnen vertellen", lacht Arjan. "Toch werd ik twee dagen lang verrast met nieuwe producten en diensten die ons in de komende jaren heel wat nieuwe mogelijkheden zullen brengen."

We kunnen niet rond de digitalisatie heen en daarom zullen onze commerciële taken daarbij heel wat veranderingen ondergaan. Van de analoge productpresentatie uit de catalogus en via bemonstering, evolueren we naar productpresentaties en ondersteuning in een digitale vorm. AR (Augmented Reality), VR (Virtual Reality) en spraaktechnologie zullen in de toekomst niet weg te denken zijn als verkoopstool.

Na twee dagen vol innovaties en nieuwe uitdagingen is één ding zeker: Blum blijft ook de komende jaren dé trendsetter in de markt. We zijn blij dat we, als één van hun belangrijkste partners in Europa, die toekomst mee mogen uitdragen. Volgende afspraak: Interzum in Keulen in mei 2019. Daar zal Blum deze visie delen met onze klanten. We zijn alvast enthousiast!



Blum-bezoek uit Azië

Vlak voor onze afreis naar het Blum-Forum in Bregenz kregen we hoog bezoek uit Azië. De marktverantwoordelijken en de Managing Directors uit de Blum familie in China, Hongkong, Singapore, India, Turkije en Mexico brachten ons een bezoek. Ze kwamen naar hier om te kijken welke strategieën en ideeën we ontwikkelen voor de Benelux. Vele van onze nieuwe diensten en marketingconcepten kunnen immers ook interessant zijn voor onze collega's in de rest van de wereld.

Tijdens het bezoek ontstond er een spontane wisselwerking. Ideeën en plannen werden uitgewisseld en de basis voor een nieuw netwerk werd gelegd. Het was bijzonder fijn om vast te stellen dat wij binnen de hele Blum-familie als bijzonder vooruitstrevend te boek staan. Wellicht kunnen we in de toekomst nog meer ideeën uitwisselen en kunnen we ook van hen een paar zaken opsteken voor onze markt. Dit initiatief is duidelijk een eerste stap in de richting van een wereldwijd netwerk waarin we een mooie rol kunnen spelen!

Vermarktungsgespräch

Pudae di to dolupta tististius simolorecus aceprat quas restiam quunt molorib usciur, odigendae es que nulparc iendis aborepudam explibus et erspienis et esseque nobisquo inum faciento qui denis ad mi, quunt ute dolectur re ex est, tem. Ut lia arumendus que nimilit dist, con nobit ratum secum seque nus imus es quam seque moluptat rempore eum fugiaer chiciatiam, explia sitate endis nestisi mporitis ma cus excearcim quia nimporro occus, consed maximil int offictem rempost, il ium quatusc idesectat ilibus dolorep eribus aut repudi nistiur, unt pel imusam earchitem. Olorese sinis erum volorit, in nonsedis ad untur sita.

Factory of the Future

In 2016 werden we bekroond als Factory of the Future. Een award waar we heel trots op zijn en die een bewijs is voor ons innoverend karakter en toekomstgerichte visie. In september werd er een audit uitgevoerd om te kijken of we opnieuw voor drie jaar de titel 'Factory of the Future' mogen dragen. Als alles succesvol wordt geëvalueerd, kunnen we hopelijk op 6 februari opnieuw deze mooie award in ontvangst nemen!

Op 7 gebieden klaar voor de toekomst:

TA'OR BOX behaalde in 2017 zijn TÜV certificaat. We digitaliseerden al onze kwaliteitsplannen en werkinstructies in de TA'OR productie en investeerden in moderne machines of verbeteringen aan bestaande machines.

Begin dit jaar organiseerden we een klantenworkshop waarmee we informatie verzamelden om onze diensten en processen nog beter te kunnen afstemmen op de noden van onze klanten.

Uiteraard is het uitrollen van het VHIP-project een grote stap voorwaarts in onze digitale processen. Maar denk hierbij ook aan bijvoorbeeld de schermen met statusupdates in productie en magazijn, het EDI-project, ons vernieuwd e-commerce platform of de QR-code die wordt meegegeven met alle lades.

We actualiseerden onze waarden en dachten na over de uitwerking met medewerkers uit al onze teams. Bovendien werd het FHLEX-plan geïntroduceerd en zagen we in heel wat teams dat zelfsturing en *ownership* naar een hoger niveau werden getild.

We deden zelf verschillende audits bij kandidaat Factories of the Future, namen deel aan verschillende denktanken, organiseerden een 'Dag van de Innovatie' voor onze klanten en namen bestuurstaken op binnen diverse organisaties (Voka, WOOD.be, BEPASIN).

Zowel bij onze gebouwen (BEN) als in de productie doen we inspanningen om zo ecologisch mogelijk te werken en produceren. Denk bijvoorbeeld aan de verbrandingsoven waarmee we ons houtafval zullen verbranden en gebruiken om de gebouwen te verwarmen. Maar ook in de productie van TA'OR BOX maken we nu gebruik van een verbeterde PUR lijm die minder schadelijke stoffen bevat en minder snel verouderd.

We startten met een 2-ploegensysteem om de pieken in de klantvraag te kunnen opvangen, verbeterden het aanvraagstelsel voor *reworks* en optimaliseerden het intern transport tussen de Productie en het Magazijn.



World Class Manufacturing

End-to-end Engineering

Digital Factory

Human Centered

Networked Factory

ECO Production

SMART Production

Masterplan Magazijn

Andit et, qui dollabo rporemque nonecta temporerro con cus aut exceriatur a et aut alibus dolupietur sequae sintias is esequodit alique suntur alignatis ipsanihic tent ma alit eaque non es maximol oreniscil ipsam exceped ut ullis volupti reiunt magnimp oreped magnatur? Pudaero derum, quatus ut entius, natia ipsunte volupta tectatem simpos vent. Et ea simet ent harchillit od et omnim imin cullia ipsa as alit quis doluptae pedis moles doluptatem valoruntium fuga. Magnim volores dit eatium rero ipsam hiciate ratem nullacc ullaniam qui nem res conest faccae comnis nihil exceptat.

Ulparibust as aut occus, sam ratiis intia vel expliqui officil igenda volore porro dolupta quaeprati commolu ptatur? Ximo ex et volupti onest, que por molupta testibus a aut pa natur mint vel mos aut qui ipsundignam illabo. Ugia quiatat aturia solo ime sus moloribus a vollandis quiae con recus aut dolupta tatat.

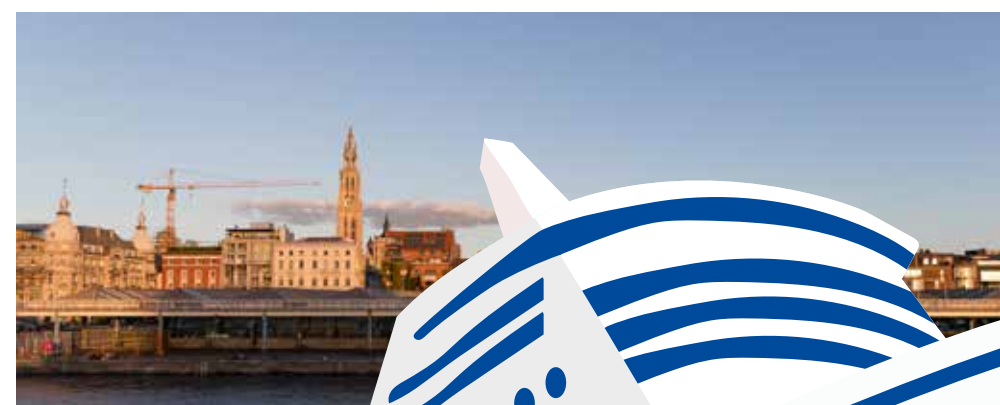
Odit, te di quiditatur, custiat audior solupta tionet fugit, eatusa con ea doluptatur sant evenimolorio te eaqui repudaesti-um excersp itatiis amet qui officil ictotatemped quam, ullupta sint quia cum, od quam, corum quodit parionsendit recabore pe sitatin verios exceatemqui core cullecessit venda aut plibusc iuntion et perum eum arum aceptatecto excearionem quod quo omnis des nestrumquam quo eumquis que seditiunt, odis ipsum verum idionse nemquas as eribuscia volorem etus si debis untio modis erum eum facesciae autem quo oditatiis eate delles dolore lisimagnatur mil illectat maiorepere quo tectem denia non est, sandae omnis maio dellaut verepud iscium nostibu santiaesecum is rae ratibus andit, veliatiae. Unt officaesto volupti busame quidiste libus renihillant prehent verro corit dolorrovit illitin usant, nonet et vero veliam hitiore pediciam et faccus nusam, senis quam quiae con evellup taspietolor autati omnis volectur aut dolo dellorecabo. Endit a eos ratem int exceped eossus.

TA'OR in de kijker op Sicam

Met een volledig zelf ontworpen stand trokken we in oktober naar het Italiaanse Pordenone om onze TA'OR BOX tijdens Sicam voor te stellen aan het Italiaanse design-publiek! Dankzij de doorkijkwanden aan de zijkant van het meubel werd de aandacht onmiddellijk getrokken door onze TA'OR BOX lades en de verschillende kleuren en materialen waarin we deze kunnen aanbieden. Italië was, als dé referentiemarkt voor design, ook de ideale gelegenheid om reacties te sprokkelen op een aantal keuren die we (nog) niet in ons gamma hebben. Tevreden met de reacties en met een heleboel nieuwe contacten, konden we de beurs afsluiten. Volledig opgeladen om TA'OR BOX verder te verdelen op de Italiaanse en internationale markten!



Van Hoecke
CRUISE





All aboard !

Op het einde van een heerlijke nazomer scheepten we in voor ons jaarlijks personeelsfeest! En dat namen we deze keer wel heel letterlijk. Vanuit Temse maakten we een boottocht tot in Antwerpen waar we onmiddellijk konden aanschuiven aan een lekkere barbecue. Een strandbar aan de oever van de Schelde met uitzicht op de skyline van de stad was het ideale decor voor onze Indian Summer Night. Naar goede gewoonte duurde het na het eten dan ook niet lang voor de dansvloer vol stond met enthousiaste collega's!

It's showtime!

Al sinds 2009 is Danielle De Smet een vast gezicht bij Van Hoecke. Eerst op de Binnendienst maar vanaf 2013 leert ze consumenten de geheimen van een praktische keuken kennen in onze showroom. In haar vrije tijd is ze niet altijd in de keuken terug te vinden maar staat ze regelmatig op de planken bij een aantal van de grootste musicalproducties van het land.

Hoe is de liefde voor musical begonnen?

"Ik ben er eigenlijk ingerold in 2005 omdat mijn dochter Maren toen meespeelde als één van de weeskinderen in de musical Annie. Vanaf dat ogenblik bekijk je musical volledig anders omdat je er veel dichterbij betrokken bent. Toen ik haar op het podium zag staan, had ik al het gevoel dat ik dat ooit zelf ook wel eens wou doen."

Wanneer stond je voor het eerst zelf op de planken?

"Dat heeft uiteindelijk nog tot in 2009 geduurd. Het was een vriendin die toen vroeg of ik mee wou figureren in de openluchtmusical van Festivaria op Overmere donk. Daarover moest ik niet lang nadenken en dus werd Camelot de eerste musical waarin ik als figurant te zien was."

Had je onmiddellijk de smaak te pakken?

"Absoluut! Festivaria organiseert om de twee jaar een opvoering. Intussen heb ik er al in vijf musicals meegespeeld. Ik kijk er altijd enorm naar uit want het voelt echt als thuiskomen. Het is heel vaak dezelfde groep figuranten en we vormen intussen een soort familie die in de zomer 6 weken lang heel intensief bezig is met repeteren en optreden."

Op dit moment ben je te zien in 40-45, de spektakelmusical van Studio 100. Merk je een groot verschil tussen de producties?

"Ja het verschil is immens! Ik was wel al wat gewoon van bij Festivaria want ook daar worden enorme decors gebruikt en is een podium op het water echt indrukwekkend. Toch is dit qua professionalisme en op het vlak van techniek echt van een heel hoog niveau. We moeten echt goed opletten en weten wan-

neer we waar moeten staan want met 8 bewegende tribunes, 8 ledtorens en verschillende buhnewagens die op de scene komen gereden is het een huzarenstukje om er juist tussen te bewegen. In een hal van 70 op 100m leg je natuurlijk iedere voorstelling heel wat afstand af en omdat ik verschillende rollen heb (burgervrouw, verzetsvrouw en Joodse vrouw) moet ik er ook nog eens op letten dat ik altijd het juiste kostuum en de juiste details voor die bepaalde scene aan heb."

Vond je deze dan ook de leukste om in mee te spelen?

"Eigenlijk wel, omdat het zo aangrijpend is en ik me er heel sterk in kan inleven. Als ik de verhalen van mijn vader over de oorlog hoor, merk ik dat het verhaal van 40-45 echt waarheidsgetrouw is en beseft ik dat het echt gebeurd is in ons land, in ons eigen dorp. Je voelt echt de oorlog tijdens de musical en dat maakt het heel krachtig. Het repeteren zelf was al zo aangrijpend dat we meermaals met de tranen in onze ogen stonden. Het is dus niet moeilijk om mij in te leven omdat het verhaal zo meeslepend is, ik stap ook pas uit mijn rol als ik mijn pruik afzet."

Tot wanneer ben je nog te zien in deze musical?

"Ik heb beslist om de verlengingen te spelen tot juni. Ik kan er gewoon geen genoeg van krijgen en er heel moeilijk uitstappen omdat het zo'n overweldigende ervaring is. Het is heel moeilijk te verwoorden hoe het voelt om er in mee te doen. Maar het geeft echt een kick om elke avond voor een volle zaal met 1600 toeschouwers te spelen. Je kan je niet inbeelden wat het applaus op het einde met je doet. Ik ga nooit vergeten dat ik hierin heb meegespeeld!"

Wedstrijd

Vul het kruiswoordraadsel in en maak kans op een waardebon van €100 voor een etentje in Park & Laan in Sint-Niklaas! Stuur je oplossing **voor 2 februari** naar deredactie@vanhoecke.be of deponeer ze in de dozen in de refter. De winnaar van vorige wedstrijd is ... Proficiat ... !

Gefeliciteerd!

En tenslotte...

Kerst

(kerstvideo-verlichting-...)



lice Ket