



Medewerkersmagazine

VAN HOECKE - nr. 30

Mei 2019

- › Factory of the Future
- › Voor en door de klant
- › Duurzaam ondernemen

**“Wie als bedrijf wil overleven, moet eerst naar overmorgen kijken om de dag van morgen te plannen. De kennis van gisteren én vandaag is niet meer voldoende.” – Peter Hinssen**



# Beste collega's

Nu de natuur volop is beginnen bloeien, kunnen wij ons opmaken voor de eindsprint van het boekjaar. Dat kende een aarzelende start maar we zijn vastbesloten om te eindigen met een sterke finish! Ondanks de twijfelende economie houden we stand en proberen we toch nog groei te realiseren in onze thuismarkt. En met succes! In februari overschreden we de kaap van de 75 miljoen euro omzet. Een nieuwe mijlpaal!

Intussen betreden we echter ook nieuwe markten: Duitsland, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk, Israël, Scandinavië,... Markten met groot potentieel en hoge verwachtingen. Nieuwe medewerkers openen nieuwe contacten. Duitsland roert zich langzaam en stilaan worden we voorzichtig herkenbaar. Een grote opdracht want in de Benelux zijn we alom gekend, daarbuiten echter nog een nobele onbekende. Maar dat zal dus niet lang meer duren! Onze noodzakelijke groei ligt niet langer alleen in de Vlaamse klei, de Ardennen of de Nederlandse polders. Die groei zal van over de grenzen komen. Daarbij zetten we ook sterk in op het digitale luik. Ons *corporate start-up* experiment is bezig aan een internationale "scale-up" of versnelling. Online kennen we immers geen grenzen. Orgalux zal weldra dan ook furore maken in de ons omringende landen en zo mee die groei aanwakkeren!

En verder hebben we nog vele ideeën en plannen. Licht in de lade, stroom in de kast, *smart*-toepassingen die ons nog meer zullen onderscheiden. We kijken uit naar Interzum in Keulen om ons samen met de innovaties van Blum aan de klanten te kunnen voorstellen. In een volgende VHizier meer daarover.

We creëren nieuwe digitale diensten in de vorm van apps en *Robotic Process Automations* die zowel intern als extern onze processen optimaliseren en tijd sparen voor onze klanten. We zoeken manieren om ons nog beter te verbinden met onze klanten. Onze "Van Hoecke Circle" is opgestart en levert haar eerste feedback op. Verdere organisatie-ontwikkeling zorgt voor een betere verbondenheid en opent nieuwe wegen voor uw persoonlijke ontwikkeling. Een gouden raad aan ieder van u: zoek de schaal met mogelijkheden en grijp de kansen. Verhoog uw persoonlijke ambitie. We zullen er alles aan doen om voor voldoende kansen te zorgen. Ik wens iedereen alvast een succesvolle run naar het financiële jaareinde en een deugddoende vakantie!

— Peter Van Hoecke, CEO

# INHOUD

 **VHIZIER** 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.

## Nieuws

Factory of the Future	6
Klaar om Duitsland te veroveren!	8
Distributie onder de loep	9
Let's Cook met Chiara	11
Duurzaam Ondernemen	12
Werkplekken anders bekeken	13
Onze focus in het nieuwe boekjaar	14
Nieuw jaar, nieuwe systemen	15
Future of Work	16
Met complimenten van...	18
Voor en door de klant	22
Blum; leren van elkaar	23
Skype: eerste ervaringen	24
Let there be light	26
Virtuele reis door Van Hoecke	27

## Events

Kersreceptie: De perfecte afsluiter	17
Van Hoecke Circle	20

## Interview

Matthias Claessens: The sky is the limit	28
--	----

## In elke editie

Wedstrijd	29
Gefeliciteerd!	30
En tenslotte	31



# We did it again!



Proud winner of

**FACTORY OF THE FUTURE**



**2 0 1 9**

In de vorige VHizier schreven we al over de audit waarin we moesten aantonen dat we ook de afgelopen drie jaar vooruitgang hebben geboekt op het vlak van de 7 transformaties waarmee *Factories of the Future* zich onderscheiden. Nu zijn we ontzettend trots omdat we mogen zeggen dat we het opnieuw hebben gehaald! Drie jaar na de eerste onderscheiding, mogen we ons opnieuw voor drie jaar *Factory of the Future* noemen!

# Factory of the Future

Deze her-certificering is een mooie erkenning voor de inspanningen die we de laatste jaren gedaan hebben om te blijven innoveren op het vlak van onze processen, onze technologieën en onze mensen. In 2016 was het behalen van het certificaat een mijlpaal voor ons bedrijf, een bekroning van de transformaties die we doorvoerden en een bevestiging van ons toekomstgericht denken. Maar we zagen het nooit als een eindpunt, integendeel! Het was het begin van een ontwikkelingsproces dat nooit meer zal stoppen.

Bovendien is het een verzekering dat we toekomstgericht relevant blijven en dat we de flexibiliteit hebben om ons productieproces te verrijken met evoluerende technologieën. Een mooie bevestiging van al de inspanningen die we doen om onze processen te blijven optimaliseren. Dat blijft natuurlijk één van onze hoofdprioriteiten. Niet alleen in functie van de kwaliteit van het eindproduct, maar ook in functie van alle medewerkers, het milieu en de verwachtingen van onze klanten.



## Onze fabriek van de toekomst in beeld

Naar aanleiding van de award werd er een mooie reportage gemaakt die perfect illustreert waarom we een *Factory of the Future* zijn. Sven Van Raemdonck (Plantmanager) legt uit welke stappen er de afgelopen drie jaar genomen zijn en waarop we als onderneming in de toekomst nog verder willen inzetten. Yoni (TA'OR productie) vertelt dan weer trots hoe het is om deel te mogen uitmaken van een Fabriek van de Toekomst. De reportage werd uitgezonden op de Belgische, economische nieuwzender Kanaal Z en kan je herbekijken via [www.vanhoecke.com/nieuws](http://www.vanhoecke.com/nieuws)!



## De award

Dit is hem dan, de trofee die de bekroning vormt voor de inspanningen van de afgelopen drie jaar! Je zou het bijna een modern kunstwerk kunnen noemen. Zoals het een award van dit kaliber betaamt, werd de trofee op futuristische wijze ge-3D-print met metaal als grondstof. Wie goed kijkt, ziet in het midden de naam van de verdiende winnaar staan. We gaven dit prachtexemplaar maar al te graag een mooi plaatsje in onze trofeeënkast!



## Klaar voor een tweede ronde

Een tweede keer het mooie certificaat *Factory of the Future* mogen ontvangen, dat konden we natuurlijk niet onopgemerkt voorbij laten gaan! Daarom werden alle medewerkers de dag na de uitreiking getraakteerd op heerlijke, hoe(c)kige donuts. Op die manier smaakte de 'overwinning' natuurlijk extra zoet!



## 2018 afgesloten met een record!

De laatste werkdag van het jaar werd er nog eentje voor in de geschiedenisboeken! Op vrijdag 21 december rolde om 9u25 de 500.000ste gemonteerde lade van de band. Nooit eerder maakten we meer lades in één werkjaar. Als we er de geproduceerde TA'OR BOX lades nog bijtellen, komen we zelfs ruim boven de 500.000 lades. Een prachtprestatie van heel het productieteam en alle andere betrokken afdelingen!

Teksten: Karen Coomans

# Klaar om Duitsland te veroveren!

*Wist je dat we sinds dit jaar ook een vertegenwoordiger in Duitsland hebben? Hij richtte bij hem thuis een kantoor en mini-showroom in en is helemaal klaar om de Duitse markt te laten kennismaken met onze TA'OR BOX! We stellen dan ook heel graag Olaf Hielscher aan jullie voor!*

## **Hoe heb je Van Hoecke leren kennen?**

"Ik heb 21 jaar voor Blum Duitsland gewerkt. Daar was ik voornamelijk verantwoordelijk voor het contact met de industrieklanten. Tijdens verkoopmeetings bij Blum heb ik Peter Van Hoecke en zijn vader leren kennen. Toen al had ik een positief beeld van het bedrijf en de mensen die er werken. Dat wordt nog steeds bij elk bezoek aan het bedrijf bevestigd!"



## **Nu ben je ook zelf aan de slag bij Van Hoecke. Waar ben je mee bezig?**

"In eerste instantie leg ik mee de strategie vast over hoe we de Duitse markt het best kunnen benaderen met TA'OR BOX. Het netwerk dat ik vroeger heb opgebouwd, met vele kennissen in de branche zal me daar zeker bij van pas komen. Ik richtte bij mij thuis al een showroom in zodat contacten uit de keuken-, meubelen badkamerindustrie onze producten kunnen komen bekijken. De locatie lijkt daarvoor ideaal, want mijn woonplaats Herford bevindt zich echt in het hart van de Duitse meubelindustrie."

## **Wat spreekt je aan in TA'OR BOX?**

"Ik vind het écht een fantastisch product. Een houten lade is voor mij, met mijn achtergrond als meubelbouwer, iets geweldig om rond te kunnen werken. Wat mij onmiddellijk opviel is dat het een product is dat emoties opwekt. De uitstraling en hoge afwerkingsgraad zorgen ervoor dat ik trots ben om mee te bouwen aan de toekomst van TA'OR."

**Tekst:** Karen Coomans





# Distributie onder de loep



*De laatste jaren verlegden we onze focus meer en meer naar de klant met onze strategie van extreme customer centricity (ECC). Belangrijk hierin is het vermijden van klantfrictie (Remove all friction-RAF), ofwel alle zaken die ergernis veroorzaken bij klanten. Dat is een doel dat we niet enkel nastreven voor onze producten, maar ook voor onze diensten zoals bijvoorbeeld 'Transport'.*

Vandaar dat we een traject zijn begonnen om onze distributie in de Benelux grondig te evalueren. Logistiek consultancy-bedrijf Logflow ondersteunt ons in deze oefening.

De insteek is driedelig: enerzijds willen we onderzoeken hoe we onze services mee kunnen laten evolueren met de groeiende vereisten van onze klanten. Daarnaast bekijken we of we de leversnelheid nog verder kunnen verhogen. Tot slot willen we ook de kosten beheersbaar houden. Door deze drie elementen te combineren, belooft dit een uitdagende oefening te worden! Daarnaast is het ook een ideaal moment om het ecologische aspect van ons transport mee in rekening te brengen. Daar wordt onder meer in het project rond Duurzaam Ondernemen (zie blz. 12) aan gewerkt.

## Samen optimaliseren

De start van dit project is een mooi voorbeeld van samenwerking tussen de verschillende afdelingen binnen Van Hoecke.

Samen met de collega's van Verkoop (zowel uit België als Nederland), Binnendienst, Magazijn en één van onze vaste chauffeurs organiseerden we verscheidene workshops om van elk van de deelnemers de nodige input te verzamelen. Elke dienst komt namelijk met verschillende aspecten van het transport in aanraking, door iedereen samen te brengen, krijgen we alle stukken van de puzzel bij elkaar.

In de eerste workshop stelden we een lijst op van alle mogelijke services met betrekking tot distributie. Transport gaat namelijk verder dan het louter vervoeren van goederen van punt A naar punt B. Denk maar aan interactie met klanten, digitale opvolging van leveringen, Track & Trace, en noem maar op. De volgende workshop bestond eruit voor elk van deze mogelijke vereisten te bepalen of we deze al dan niet willen opnemen in onze transportservices. Door alle expertise van de verschillende afdelingen te bundelen, kwamen we tot hernieuwde definities van het service level dat we aan onze klanten willen aanbieden.

Op basis van deze informatie gaan we onze huidige transporteurs benchmarken met wat er momenteel aan transportdiensten beschikbaar is. Ons uiteindelijke doel is om zonder onze totale vervoerskosten te laten stijgen, onze klantentevredenheid met betrekking tot ons transport te verhogen. Wordt vervolgd!

**Tekst:** Frederik Van Gansen

Foto boven: Fredrik (IT), Nicolas (Binnendienst), Steven (Operations Manager), Sebastiaan (Verkoop), Rudi (Magazijn) en Patrick (chauffeur) bekijken samen de meest optimale distributiemogelijkheden.

# Orgalux universum breidt uit



Kris (Verkoop) is tevreden met de nieuwe aanpak, zo kan ze meer mensen laten kennismaken met Orgalux.



Liesbet (Verkoop) bespreekt graag samen met de klanten de mogelijkheden van Orgalux en biedt hen een pakket op maat aan.



De Orgalux kruiden kregen allemaal een unieke naam zoals bijvoorbeeld Kinky Pili-Pili, Hello Oregano, ...

## Orgalux@Pro

Al verschillende jaren gaan Kris en Liesbet naar consumenten om hen te adviseren over hun keukengebruik en daarbij horen de Orgalux-indelingen. Sinds een aantal maanden, trekken ze ook actief naar onze professionele klanten om hen te ondersteunen en adviseren bij de verkoop van Orgalux.

“Vanuit de rechtstreekse verkoop aan particulieren hebben we enorm veel geleerd over wat een eindgebruiker verwacht van hun lade-indelingen”, vertelt Kris. “Om die kennis op een grotere schaal te kunnen verspreiden, richten we ons nu tot onze professionele klanten. Bovendien is het voor keukenverkopers de ideale manier om de keuken *ready-to-cook* aan te kunnen bieden aan hun consumenten.”

“We proberen steeds samen met de klant te bekijken wat ze willen aanbieden en stellen op die manier een pakket met basisproducten op hun maat voor”, zegt Liesbet. “Die extra service bieden we hen graag afzonderlijk van de bezoeken van onze vertegenwoordigers. Zo krijgen professionele keukenverkopers de kans om het aparte Orgalux programma te bespreken met een expert op dat gebied.”

“Deze nieuwe aanpak is de ideale manier om meer mensen te laten kennismaken met ons product”, legt Kris uit. “Vroeger voerden we de verkoopsgesprekken één-op-één met de consument, nu kunnen we via de keukenbouwer een meerwaarde creëren voor al hun klanten. Een keuken is immers geen aaneenschakeling van aparte kastjes maar een geheel dat je kan vervolmaken met een indeling van bij de installatie.”

## Spice up your life!

Kruiden zijn de smaakmaker van ieder gerecht. De juiste (Orgalux) kruidenhouder zorgt dan weer voor overzicht zodat niemand lang moet zoeken naar het juiste kruid. Die ideale combo wilden we met veel plezier aanbieden aan onze klanten! Bij aankoop van een kruidenhouder in de webshop of via de ‘traditionele’ weg, kregen ze er een setje Orgalux kruiden bovenop. Uiteraard gaven we de kruiden een make-over, helemaal in de stijl van Orgalux. De originele namen geven dan weer onmiddellijk inspiratie om er de heerlijkste recepten mee te creëren!

# Let's Cook met Chiara



## Heerlijke kookinspiratie !

Je zag haar vroeger misschien wel eens haar kookkunsten etaleren op kookzender Njam!, maar ondertussen is chef-kok Chiara dagelijks aan de slag in onze showroom. Met haar jarenlange kookervaring is ze de geknipte persoon om bezoekers de geheimen van een praktische en ergonomische keuken te leren kennen.

Met een echte kok in het team, kunnen we natuurlijk nog een stapje verder gaan. Chiara is sinds kort ook het gezicht van de Orgalux kookvideo's. Daarin neemt ze de kijker mee op sleeptouw om de lekkerste gerechtjes te maken. Uiteraard zijn ook daarbij de handige lade-indelingen en keukenhulpjes uit ons gamma nooit veraf. Check zeker de receptjes op [www.orgalux.com/stories](http://www.orgalux.com/stories) en laat het smaken!



Benieuwd hoe onze chef-kok Chiara die lekkere gerechtjes maakt? Check ons YouTube kanaal "Orgalux" !

**Teksten:** Karen Coomans

# Duurzaam Ondernemen

Wat kan Van Hoecke doen om duurzaam ondernemen in de praktijk om te zetten? Een vraag waarop niet zomaar één antwoord kan gegeven worden. Daarom kozen we, in samenwerking met Voka, 11 actiepunten waarrond we het komende jaar willen werken. Daarmee willen we ons graag nog meer profileren als duurzame onderneming.

## Wat staat er op het programma?

Enkele blikvangers waar we het komende jaar mee van start zullen gaan.

1

### Gezondheid op de werkvloer

---

We willen bekijken hoe we gezondheidsacties kunnen promoten onder de collega's. Dat kan door bijvoorbeeld gezonde voeding en meer beweging te stimuleren, ... Wie weet slagen we er zelfs in om een aantal gemotiveerde collega's aan te moedigen en te ondersteunen om te stoppen met roken.

2

### Sensibiliseren rond energie- en materiaalverbruik

---

Met een aantal slimme ingrepen kunnen we ons verbruik beperken, denk bijvoorbeeld maar aan het standaard dubbelzijdig afprinten van onze documenten. Door ook nóg beter te recyclen (bv. kartonnen drinkbekers niet meer bij het restafval in te zamelen) boeken we een dubbele winst op milieugebied.

3

### Het verminderen van de kunststof palletwikkels

---

Bij Probox verpakking kunnen we die perfect vervangen door strapbandjes zonder dat dit invloed heeft op de stabiliteit of veiligheid. Bovendien creëert het tijds winst voor ons en voor de klant en wordt het afvalvolume voor onze klanten verlaagd. We staan er misschien niet bij stil, maar om één pallet te wikkelen heb je een folie nodig die bijna even lang is als de gemiddelde rol huishoudfolie.

4

### Piepschuim vervangen door een herbruikbaar alternatief

---

Bij onze palletverpakking van voorgesloten lades voor TANDEMBOX wordt er piepschuim tussen de lades geplaatst. Die willen we vervangen door een kunststof profiel dat perfect herbruikbaar is. Ook hier kunnen we op een relatief eenvoudige manier de afvalberg verkleinen.

Daarnaast zetten we onze schouders onder acties rond de waarden binnen Van Hoecke, gezondheid, energieverbruik, materiaalbesparing, ... Die zullen er mee voor zorgen dat we verder kunnen evolueren. Alle acties, groot of klein, kunnen immers mee het verschil maken.

Als we dit jaar slagen voor minstens 7 van de 11 vooropgestelde punten, kunnen we het Voka Charter Duurzaam Ondernemen behalen. Heb je zelf voorstellen op welke manier we ons nog meer kunnen inzetten op het vlak van duurzaamheid? Laat het zeker weten aan Tom Noé (Marketing)!

# Werkplekken anders bekeken

We zijn allemaal minstens 8 uur per dag aanwezig op onze werkplek om onze dagelijkse taken uit te voeren. Het is dan ook belangrijk dat die plaats aangepast is aan jouw activiteiten, zodat je er in comfortabele omstandigheden aan de slag kan. In een project rond 'Het nieuwe werken' gingen alle bureau-afdelingen aan de slag om mee hun ideale werkplek te bepalen.

In het projectteam zat er een aanspreekpunt voor elke afdeling. Zij gingen van start met het oplijsten van alle vereisten. Daarbij zochten ze een antwoord op heel uiteenlopende vragen: voor hoeveel mensen hebben we plaats nodig? Hoeveel en wat voor een soort vergaderingen hebben we? Hoeveel uur per dag zitten we neer? Wie moet er veel telefoneren? ... Met die input kunnen de nieuwe werkplekken perfect afgestemd worden op de taken, ergo-

nomie en gezondheid van alle teamleden.

Deze zomer zal de verhuis naar de nieuwbouw het startschot zijn om de nieuwe bureaus te integreren. De ontwerpen zien er alvast veelbelovend uit (zie schetsen)! Ruime, lichte werkplekken met opvallende kleuraccenten zullen alles onmiddellijk een ander uitzicht geven. Nadien worden ook alle vergaderzalen kritisch onder de loep genomen en waar nodig aangepast. Misschien hebben we niet overal een grote tafel met stoelen rond nodig, er zijn nog zoveel andere mogelijkheden. Denk maar aan creatieve vergaderruimtes die ideaal zijn voor een intensieve brainstormsessie.

Binnenkort kan je de resultaten ongetwijfeld met eigen ogen ontdekken en bewonderen!



Nicky legt aan Peter, Dyonisa en Toon (Binnendienst) uit hoe ze de stoel optimaal kunnen instellen.

## Zit je goed?

Een goede bureaustoel is natuurlijk enorm belangrijk voor iedereen die een zittende job heeft. Daarom wilden we voor de nieuwe bureaus niet over één nacht ijs gaan bij de keuze van een nieuwe stoel. En hoe kom je te weten welke stoel écht perfect zit? Juist, door ze uit te proberen natuurlijk! Nadat de stoelen in alle betrokken afdelingen uitvoerig getest werden, kwam er één duidelijke favoriet naar voor. Daar zullen we binnenkort allemaal met veel plezier op plaatsnemen!



# Onze focus in het nieuwe boekjaar

*In de aanloop naar het nieuwe boekjaar, zijn we intussen volop bezig met de budgetbesprekingen. Alle afdelingen en projecten komen hierbij uitgebreid aan bod en de betrokkenen worden uitgedaagd om de algemene budgettering mee vorm te geven. Cruciaal daarbij is om in het achterhoofd te houden waar onze focus in het komende werkjaar zal liggen. Zo weten we waarop we ons willen richten in ons streven naar het verhogen van onze veerkracht. Dat willen we doen door enerzijds te behouden wat we nu hebben en anderzijds groei te verwezenlijken.*

## **Extreme focus op de klant**

Net als het afgelopen jaar blijft ook nu de klant centraal staan. Zij zijn natuurlijk een onmisbare schakel in het behouden van onze positie. Daarom willen we onze 'Extreme Customer Centricity'-strategie nog verder uitbouwen en onder meer inzetten op een algemene klantgerichte houding bij ALLE medewerkers. Focussen op klantdata, analyse en CRM is daarbij een strategische opdracht.

## **Blijvende focus op maatwerk**

Geen enkel element uit ons bestaande business model heeft ons zoveel bijgebracht als de extreme focus op maatwerk. De producten en diensten op maat van de klant helpen om onze relatie met de klant te verstevigen. Gemonteerde lades en Orgalux-indelingen zijn hierin speerpunten die we via de gepaste technologie verder en dieper in de markt brengen.

## **Inzetten op verkoop van TA'OR BOX**

Met inspanningen voor het verbeteren van ons aanbod, het communiceren van onze voordelen, het versterken van de verkoop in binnen- en buitenland, ... dragen we bij tot de verspreiding en verkoop van TA'OR BOX. Zo krijgt TA'OR BOX alle kansen om zijn rol als belangrijke motor voor onze groei waar te maken.

## **Aan iedere investering gaat een grondige analyse vooraf**

Tegenover elke investering moet een opbrengst staan. Die link tussen investeren en het resultaat creëert verbondenheid en verantwoordelijkheid. De voorafgaande analyses helpen ons om gefundeerd de juiste beslissing te nemen.

## **Focus op shared leadership & ontwikkeling van onze workforce**

We bewandelen verder het pad naar zelfsturing en geven in onze organisatie voorrang aan het verder uitbouwen van *shared leadership*. Project rond actief leren, ontwikkelen van vaardigheden, ... zullen de juiste aandacht krijgen en zijn de ideale manier om onze organisatie weerbaarder te maken.

**Tekst:** Peter Van Hoecke





Ilse (HR) is heel blij na een eerste geslaagde controle van de nieuwe loonbrief.



## Nieuw jaar, nieuwe systemen

*In januari merkten we al dat Protime in een nieuw jasje gestoken werd en in februari kregen we een loonbrief die er wat anders uitzag. Achter deze veranderingen zit een heel nieuw HR-systeem waaraan al maanden intensief wordt gewerkt.*

“Door o.a. de groei in het aantal medewerkers bij Van Hoecke en de zin om ook HR-processen te innoveren, ontstond de nood aan een geïntegreerd HR-pakket”, legt Ilse uit. “Daarvoor werd gekozen voor AFAS als partner. Hun HR-tool Profit matcht goed met loonpakket van Acerta, vandaar dat ook een overstap van sociaal secretariaat zinvol bleek.”

“Kort na de beslissing om over te stappen, kregen we de melding dat Protime, verantwoordelijk voor onze tijdsregistratie, in 2020 zou stoppen met het ondersteunen van de serveromgeving die we nu gebruiken”, vult Maarten aan. “Ook daarbij maakten we de overstap naar een cloudoplossing en zo sloegen we eigenlijk twee vliegen in één klap. Het zou te gek zijn om eerst de oude Protime nog te integreren in Profit om dan een jaar later hetzelfde te herhalen met het nieuwe MyProtime. Maar het zorgde natuurlijk wel meteen voor een druk eindejaar.”

Gelukkig kwam er extra ondersteuning dankzij hun nieuwe collega Joachim.

“Ik ben gestart toen het project al bezig was en ben er echt midden in terecht gekomen”, vertelt hij. “Maar ik ben wel heel blij dat ik de collega’s kon helpen bij het testwerk en door een aantal van de operationele taken van HR van hen over te nemen. Op die manier kregen ze meer tijd vrij om alles op punt te zetten.”

Op 3 januari werd de knop omgedraaid en zijn de nieuwe systemen operationeel, maar in feite werd slechts een eerste fase afgerond hiermee. “De nieuwe software heeft heel wat mogelijkheden op HR-vlak die we graag stap voor stap verder willen invoeren”, vertelt Ilse. “Het digitaliseren van onze personeelsadministratie, het omzetten van o.a. de medewerkersgesprekken van Lotus Notes naar de nieuwe omgeving, een geautomatiseerd sollicitatieproces, ... het zijn maar enkele voorbeelden van de optimalisaties die we gepland hebben. We kijken erg uit naar deze verdere professionalisering van onze HR-processen zodat we alle collega’s nog beter en sneller kunnen verder helpen!”

## Oplossingsgericht handelen

*Dagelijks werken collega’s van verschillende afdelingen samen om onze klanten optimaal te helpen. Om dat nog beter en efficiënter te kunnen doen, pakken ze eventuele hinder voortaan aan met de SORA-techniek.*

“Onze bedoeling is om op deze manier belangrijke problemen en potentiële verbeteringen op een meer systematische manier aan te pakken”, legt Alex (Binnendienst) uit. De vraag naar een doordachte werkwijze, is ontstaan vanuit CONNECT. In dat project ligt de focus op de goede samenwerking tussen de verschillende afdelingen. “Om snel en in functie van onze klant te kunnen handelen, zorgen we er bij een klacht in eerste instantie altijd voor dat de klant zo snel mogelijk verder geholpen wordt. Maar daarnaast willen we ook de oorzaak van het

probleem beter aanpakken. SORA is een methode die ons daarbij kan helpen. Het letterwoord SORA staat voor Symptoom Oorzaak Remedie Actie en dat zijn exact de vier stappen die je moet doorlopen om tot een goede oplossing te komen.”

De collega’s die de opleiding volgden, zullen nu allemaal een ondersteunende rol in hun afdeling opnemen. Zij zullen teams die fundamentele verbeteringen willen realiseren, ondersteunen door deze techniek aan te leren en toe te laten passen.

**Teksten:** Karen Coomans

# Future of Work

"De toekomst van werken ziet er helemaal anders uit." Stijn (Marketing) en Steven (Operations Manager) vlogen samen met een 15-tal mensen van verschillende bedrijven naar de Verenigde Staten voor een Innovatie-tour van onze partner Nexxworks in het teken van de "Toekomst van Werken".

De toekomst gaat vooral over uitdagingen in je teams, over de diversiteit en samenstelling van elk team, samenwerking tussen teams, *shared leadership* en over het continue leren bij elke medewerker.

"Het volstaat namelijk niet meer om je diploma te halen, aan de slag te gaan en dan 45 jaar hetzelfde te doen. Ieder van ons zou idealiter 3 tot 5u per week bezig moeten zijn met bijleren. Dat kan gaan van het volgen van een blog, een podcast beluisteren, een taal leren, een paper lezen in de context van zijn of haar job, aan een nieuw project meewerken, een andere taak of tijdelijke rol opnemen, ... Dit was de boodschap die we meermaals meekregen." zegt Stijn.

De studiereis werd een rollercoaster van inspiratie om onze organisatie, ons werk en onze menselijke talenten

voor te bereiden op de boeiende wereld in verandering! In de Verenigde Staten staan ze (ook) op dat gebied een pak vooruit.

"In San Francisco & Silicon Valley ontmoetten we in 5 dagen bijna 25 mensen in een zeer uiteenlopend programma," vertelt Steven. "Vaak ging het over technologie (niet verwonderlijk in die regio...) die bijvoorbeeld de ontwikkeling van mensen of HR-processen ondersteunt. Maar vooral ontmoetten we mensen met een visie. Visies over de noodzaak om te innoveren, over levenslang leren, over loopbaanontwikkeling, over talentontwikkeling, over motivatie, leiderschap en over cultuur!"

Vol enthousiasme startten Steven en Stijn reeds op de terugweg met het maken van een actieplan dat in april en mei in onze jaarlijkse DNA- en budget-oefening wordt verwerkt. Ook verspreiden ze in onze eigen organisatie die inzichten die perfect aansluiten bij onze eigen visie op de toekomst omdat het belangrijk is dat zoveel mogelijk mensen zich mee voorbereiden op een toekomst waarin alles anders wordt! So excited!

**Tekst:** Steven Muylaert



Peter Hinssen (Nexxworks) begeleidde de *Future of Work* tour in San Francisco.







## De perfecte afsluiter

De laatste werkdag van 2018 werd in stijl afgesloten! Tijdens de middagpauze werden alle collega's getraakteerd op een lekkere kerstlunch. In goed gezelschap en met een heerlijke hamburger werd het oude jaar vaarwel gezegd zodat we helemaal klaar waren om aan een deugddoende vakantie en een nieuw werkjaar te beginnen. Het was ook de ideale gelegenheid om iedereen, in primeur, te laten kennismaken met de nieuwe waarden die werden uitgewerkt door het waardenteam tijdens een aantal workshops vorig jaar. Dat het geheel gesmaakt werd, zie je duidelijk op de foto's!

# Met complimenten van...

Van Nationale Complimentendag maken we graag gebruik om onze fantastische collega's nog eens extra in de bloemetjes te zetten! Dit jaar deelden we tegoedbonnetjes uit. Met een klein gebaar konden we zo onze appreciatie aan elkaar tonen of mekaar gewoon bedanken voor de fijne samenwerking. Het zorgde meteen voor een goed gevoel bij de ontvangers!



## Op titelkoers

Nu het einde van het voetbalseizoen nadert, is het natuurlijk hoog tijd voor een update van de sportieve prestatie van het Van Hoecke zaalvoetbalteam. Kort samengevat: ze spelen de pannen van het dak!

De reguliere competitie sloten ze af op een zeer verdienstelijke derde plaats. Die gaf recht op een plek in play-off 1 samen met drie andere teams. De punten-telling werd terug op 0 gezet dus letterlijk alles is mogelijk in de laatste wedstrijden van het seizoen. Voor de eerste match in die play-offs wachtte hen, met de eerste uit de reguliere competitie, onmiddellijk een zware tegenstander. Na een spannende wedstrijd konden ze toch de verdiende overwinning uit de brand slepen. De andere match in play-off 1 eindigde op een gelijkspel wat wil zeggen dat ze op dit moment helemaal bovenaan de tabel staan. De weg naar een eerste titel in het eerste seizoen ligt dus helemaal open!

Kom het team nog een laatste keer aanmoedigen op 17/6 en schreeuw hen mee naar die kampioentitel!

## Badmintontoernooi

We hebben niet alleen sportieve collega's die zich uitleven op het voetbalveld. Een aantal waagden zich enthousiast met racket en shuttle in de aanslag aan een bedrijventoernooi badminton. "Ik speel regelmatig zelf badminton en vond het een heel leuke avond", vertelt Kurt (IT). "De sfeer was gemoedelijk en we hebben ons vooral heel goed geamuseerd. Voor mij is het zeker voor herhaling vatbaar. Hopelijk kunnen we volgend jaar met nog meer collega's afzakken naar dit fijne toernooi!"

Onze teams kruisten enkele stevige tegenstanders maar konden op het einde van de avond terugblikken op een geslaagd toernooi!

Foto: Kurt (IT), Timo (Marketing), Caroline (HR), Gilles (Marketing) en Maarten (HR) verdedigden de Van Hoecke kleuren op het recreatieve toernooi.

## Wie zoekt die vindt!

Pasen en chocolade eitjes, dat is al jaren een geslaagde combo. Ieder jaar worden we dan ook verwend door de paashaas met een zakje heerlijke paas-eitjes. Dit jaar had hij echter nog een extra cadeautje achtergelaten voor één van de echte Van Hoecke-speurneuzen!

Iedereen die de Van Hoecke paaseieren kon terugvinden op onze vrolijke paas-tekening, maakte kans op nog een extra dosis chocolade. Valérie (IT) was de gelukkige winnares en mocht een heerlijk, gevuld paasei mee naar huis nemen. "Met chocolade kan je mij altijd een plezier doen! Hier ga ik zeker heel erg van genieten!", klonk het enthousiast toen ze haar prijs in ontvangst mocht nemen.

Teksten: Karen Coomans







# Van Hoecke Circle

*In december gingen we van start met een gloednieuw initiatief: de Van Hoecke Circle! Een groep van klanten die ons helpen de juiste beslissingen te nemen en te innoveren in de goede richting. Kennis delen staat centraal. Op die manier helpen wij onze klanten, én helpen zij ons, om onze producten en diensten nog meer af te stemmen op wat zij van ons verwachten. Samen sterk voor de toekomst!*

We riepen dit initiatief in het leven omdat we willen blijven inzetten op innovatie en ervan overtuigd zijn dat het betrekken van klanten hierbij heel belangrijk is. Via de Van Hoecke Circle vragen we hen feedback op de eerste concepten van nieuwe producten of diensten. Dat geeft ons de kans om al in een pril stadium bij te sturen en het geeft klanten de mogelijkheid om mee te bepalen wat er op de markt komt. Zo werken we aan oplossingen die écht relevant zijn voor klanten.

Bovendien willen we van onze klanten leren: wat vinden ze belangrijk, waar lopen ze tegenaan, wat veroorzaakt frictie, wat kost hen tijd, ... Alleen als we dat te weten komen, kunnen we de juiste prioriteiten leggen in onze acties en werken aan een dienstverlening op maat van onze klanten. Die focus op de klant helpt ons om onze bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Ze zijn van essentieel belang in ons streven naar een bestaan over de generaties heen. Met de Van Hoecke Circle brengen we Extreme Customer Centricity in praktijk en staan klanten letterlijk en figuurlijk centraal in onze organisatie.

Het klantenplatform is een gezellige mix van grote en minder grote, enthousiaste en kritische klanten. Momenteel zijn ze met ongeveer 80. Moet het daarbij blijven? Zeker niet! Klanten die zich willen engageren en gemotiveerd zijn om samen met ons de richting te kiezen voor de toekomst, zijn van harte welkom om mee aan te sluiten!

## Drie terugkerende thema's

In de eerste plaats is de Van Hoecke Circle een groep mensen die elkaar inspireert en in vertrouwen kennis, ervaringen en feedback deelt. Het is een manier om dichterbij onze klanten te staan en elkaar *up-to-date* te houden van wat er leeft in onze branche, zowel langs kantoor als langs leverancierskant (CONNECT). Zo creëren we een dynamiek waarin het mogelijk is om samen nieuwe producten en diensten vorm te

geven (CREATE). We zijn er van overtuigd dat beide partijen er sterker van worden en we zo samen een innoverende voortrekkersrol in de sector kunnen spelen (COLLABORATE).

## De aftrap

Tijdens de eerste bijeenkomst in december nam Peter Van Hoecke de kersverse leden mee in het verhaal van netwerken binnen en buiten de organisatie. Steven Van Belleghem (expert op het gebied van 'klantgerichtheid in een digitale wereld') bood een unieke blik op hoe consumenten zich in de toekomst zullen gedragen: wat verwacht de consument van de toekomst? Welke impact zullen nieuwe technologieën hebben? ... Tot slot nodigden we alle deelnemers uit tot 'Collaborate' via een workshop. In kleinere groepjes gaven ze input over hoe zij de Van Hoecke Circle verder willen zien evolueren en hoe we er een platform van kunnen maken dat interessant is om naartoe te komen zodat wij én zij er iedere keer iets van kunnen opsteken. Begeleiders van dienst waren collega's zoals Nicky en Nicolas (Binnendienst), Sophie, Kevin en Dries (Marketing) en Sven (Plantmanager Productie). Meteen een aangename manier voor klanten en collega's om in real-life kennis te maken met elkaar.

Dankzij de input uit de workshop kunnen we evolueren naar een samenwerking op maat van de deelnemers van de Van Hoecke Circle. Natuurlijk willen we verder gaan dan twee bijeenkomsten per jaar. Daarom lanceerden we een digitaal luik aan de Van Hoecke Circle waardoor we nieuwigheden, blogartikels en bevestigingen kunnen delen. Ook hier blijft de sleutel: onderling netwerken om mekaar te inspireren!

Op dinsdag 14 mei zakken de leden van de Van Hoecke Circle opnieuw af naar Sint-Niklaas voor een interactief programma rond 'klantgerichtheid als middel op je te wapenen voor de toekomst'!

**Tekst:** Sophie Verhaert

# Voor en door

# de klant

## Vergeet B2B of B2C, wij gaan voor H2H !

B2B (*business to business*) en B2C (*business to consumer*) zijn al decennia lang bekende begrippen in de bedrijfswereld. Maar de kern van onze business gaat nog een stapje verder. We kiezen resoluut voor H2H (*human to human*) of eenvoudigweg: oprecht menselijk contact!

Hoe digitaal onze wereld wordt, hoe groter het belang aan menselijke relaties. En laat dat nu altijd een belangrijke drijfveer zijn geweest voor Van Hoecke! Al van in het prille begin, motiveerde het Luc Van Hoecke om alles in de schaal te gooien met één doel: de klant oprecht dienen! In al onze relaties (met medewerkers, klanten, leveranciers en omgeving) staat de mens centraal. Daarom willen we ook de kans grijpen om klanten te bedanken voor hun jarenlange vertrouwen. In de afgelopen en de komende maanden bezoeken of ontvangen we klanten die soms al twee generaties met ons samenwerken. Het levert steeds weer intense gesprekken op. De warme emoties en de vele verhalen, herinneren ons aan de roots, de weg die we hebben afgelegd en de toekomst die we samen willen waarmaken.

Na elk bezoek en elke ontmoeting keren we terug met een warm hart, dubbel zo hard gemotiveerd om nog meer ons best te doen om die trouwe relaties nog beter te bedienen. We willen iedereen dan ook bedanken voor de tijd die we kregen om 'dank u wel' te zeggen!

Foto: Koenraad (Verkoop) en Peter op bezoek bij één van onze klanten.

**Tekst:** Peter Van Hoecke



## De kracht van een goed geregistreeerde klacht!

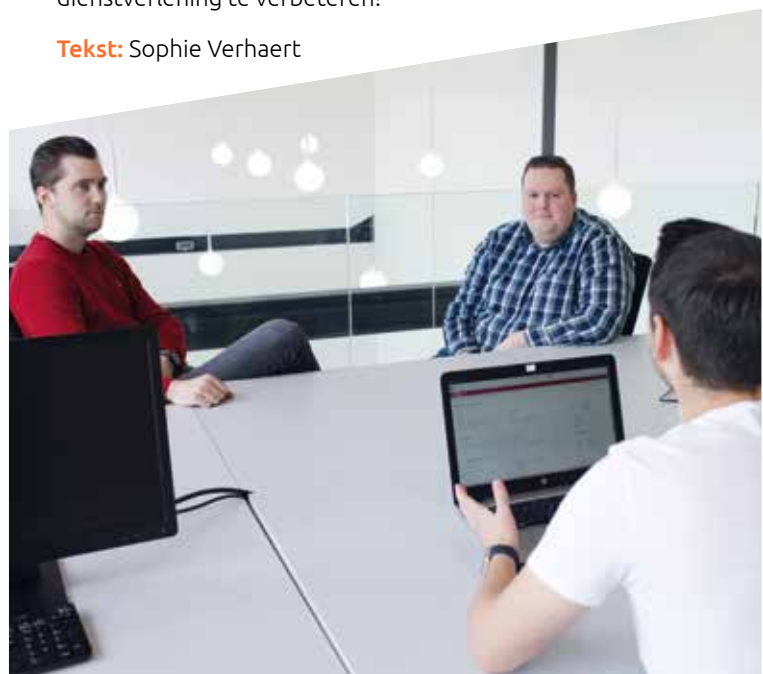
*'A complaint is a gift' oftewel 'elke klacht is eigenlijk een cadeau', er werd een boek over geschreven en ook wij geloven erin. Een klant die klaagt, is nog niet verloren, die nam de moeite om je te laten weten wat er mis ging en geeft je zo de kans om het recht te zetten. Wanneer je dat goed doet, is je klant vaak éxtra tevreden. Hiervoor heb je een systeem nodig dat de klachtafhandeling ondersteunt. Wij doen dat voortaan in CRM!*

Klachten of 'cases' registreren, deden we vorig jaar in ons nieuwe ERP systeem AX. Intussen leerden we bij over de mogelijkheden van onze verschillende systemen en zijn we al enkele maanden van start gegaan met *case management* in CRM. Dat zorgt ervoor dat ook mensen van de Buitendienst klachten kunnen initiëren. Peter (Binnendienst) leidde het opzetten hiervan in goede banen, samen met Davy (Verkoop) als doorwinterde CRM-expert. "Er werd nagedacht over een logische indeling voor de klachten, over mogelijkheden om een klacht intern door te geven en vooral over een gebruiksvriendelijkere en snellere manier van ingeven", vertelt Peter. De reacties bij de collega's van de Binnendienst zijn alvast positief!

Opvolging van klachten gebeurt op klantniveau én kan algemeen met behulp van rapporten in CRM. Davy (Verkoop) en Bart (Binnendienst) zorgen intussen ook voor de eerste klachtrapporten in Qlik, onze BI tool die gegevens van verschillende systemen combineert om zinvolle analyses te kunnen maken (zie blz. 25). Zo krijgt elke afdeling de relevante info te zien om structureel problemen aan te pakken.

Het komende jaar werken we verder om het *case management* systeem in CRM continu te blijven verbeteren op basis van feedback van gebruikers. Want alleen als we zicht hebben op alle klachten, kunnen we de juiste prioriteiten leggen om onze dienstverlening te verbeteren!

**Tekst:** Sophie Verhaert



## Het nieuwe jaar gepland

De stocksanering en Jahresplanung zijn jaarlijkse oefeningen in het voorjaar die ons in staat stellen om het komende werkjaar goed voor te bereiden. Ook dit jaar vormen deze overlegmomenten een stevige basis.

Voor de Jahresplanung mochten we opnieuw de vertrouwde Blum-gezichten Lukas Laesser en Andreas Brandl (Marktverantwoordelijke Blum) verwelkomen. Zij gingen samen met Johan (Marketing) en Peter (Voorraadbeheer) aan de slag om een zo precies mogelijke inschatting te maken van de verkoop voor het komende jaar. Een zeer belangrijke oefening want met de gegevens die Blum in alle verschillende markten verzamelt, gaan ze aan de slag om hun productie en logistieke processen op de (toekomstige) vraag af te stemmen.

Aan dat intensief overleg gaat traditiegetrouw de stocksanering vooraf. Collega's van Verkoop, Marketing en Voorraadbeheer bekijken daarbij kritisch ons hele productgamma en gaan op zoek naar mogelijkheden om dat te optimaliseren in functie van verwachtingen van onze klanten, toekomstperspectieven in verkoop en ook het voorraadbeheer in ons magazijn. Zo zijn we samen met Blum weer helemaal klaar voor de toekomst!

Foto: v.l.n.r. Arjan, Sebastiaan, Peter (Verkoop), Johan, Matthias (Marketing), Louis (Export), Peter (Voorraadbeheer)

**Tekst:** Karen Coomans

## Leren van elkaar; Blum Portugal en Polen op bezoek!

Tijdens de eerste bijeenkomst van het Blum International Leadership Network (ILN) waaraan Steven (COO) en Matthias (Business Controller) deelnamen, leerden mensen van verschillende Blum organisaties uit de wereld samen te werken rond de ontwikkeling van leiderschap. We voelden vooral dat in het samenwerken en leren van elkaar een onschatbare kracht ligt.

Daar ontstond dan ook het idee om enkele mensen van Blum Portugal en Blum Polen naar Van Hoecke te laten komen en hier bij ons kennis uit te wisselen over Marketing- en Product Strategie, TA'OR BOX, Extreme Customer Centricity en over de Toekomst van Werken.

Foto: Stijn (Marketing) gidst onze gasten door het mooie Antwerpen.

**Tekst:** Stijn Van Avermaet

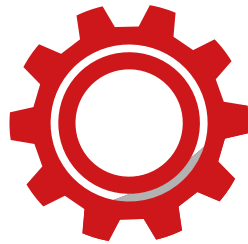


## Van start met Skype

Sinds enkele maanden voeren we al onze interne en externe telefoongesprekken via Skype for Business. Het ideale moment om even te luisteren naar de eerste ervaringen. En aan wie konden we dat beter vragen dan aan Isabelle en Marijke, onze twee receptionistes die dagelijks tientallen telefoons beantwoorden?

“Wat we onmiddellijk merkten, was het gemak van het *hands-free* bellen via de headset”, vertelt Isabelle. “Zo hebben we onze handen vrij om zaken op te zoeken of gemakkelijker door te verbinden. Enorm handig is ook dat we in een oogopslag de status en beschikbaarheid van een collega kunnen nakijken. Dat helpt om de contactpersoon snel en juist te informeren.” “We hebben ook meer mogelijkheden om collega’s intern te bereiken”, vult Marijke aan. “Via een kort berichtje kunnen we hen al op de hoogte brengen dat er iemand hem of haar heeft proberen bereiken en vragen om terug te bellen van zodra mogelijk.”

Bovendien merken we dat er meer klanten rechtstreeks in contact komen met de Binnen-dienst dankzij het slimme routerings-systeem. Zo kunnen ze sneller verder geholpen worden.”



## Van Hoecke goes AI

AI (Artificial Intelligence) is sowieso één van de codewoorden van de toekomst. Ook in een bedrijfscontext zal het de komende jaren alleen maar aan belang winnen. Bij zo’n enorme technologische (r)evolutie mogen we als Factory of the Future natuurlijk de boot niet missen. Daarom gaan we nu van start met een onderzoeksproject om te kijken wat AI voor ons kan betekenen. Het voortouw zal hierin genomen worden door Frank (IT).

### Wat is AI?

“Kort gezegd, gaat het over systemen die gedrag vertonen dat je normaal gezien enkel van mensen zou verwachten”, legt Frank (IT) uit. “Dat kan een handeling zijn, zoals een robot die een bepaalde beweging uitvoert, maar ook een systeem dat beschikt over een enorme rekenkracht en op basis daarvan beslissingen kan nemen, denk daarbij bijvoorbeeld aan het onderscheiden van een goed- en kwaadaardige tumor. Op die manier kan AI heel vaak een menselijke expert ondersteunen in zijn taken.”

### Bij Van Hoecke?

“Doel van het project is de zin en onzin van het inzetten van AI te kunnen onderscheiden. We willen onderzoeken wat tegenwoordig ‘normaal’ is en hoe we dat gepast kunnen inzetten. De bedoeling is om van start te gaan met iets dat haalbaar is en dat natuurlijk een meerwaarde heeft voor onze taken. Daarbij zullen de gegevens die tegenwoordig beschikbaar zijn in ons ERP systeem en Qlik zeker een meerwaarde worden!”





## De eerste analyses!

We maakten in de vorige VHizier al kennis met Qlik, onze nieuw BI-software. Na de implementatiefase zijn er nu de eerste analyses!

“Qlik is een tool die ons helpt om data uit alle verschillende systemen (CRM, AX, ...) te combineren en te interpreteren”, legt Matthias (Business Controlling) uit. “Met alle nieuwe systemen beschikken we over een schat aan informatie. Dankzij Qlik kunnen we daarvan duidelijke analyses maken. Dat geeft ons nieuwe inzichten en zal ons helpen om gerichte acties in te plannen en initiatieven te nemen. We kunnen bijvoorbeeld op voorhand inschatten hoe snel we een bepaalde investering en een klant of een project kunnen terugverdienen.”

Het handige aan het programma is dat iedereen zelf kan filteren op de data die relevant zijn voor hun taken. Op termijn moet het zelfs mogelijk zijn om via de webshop ook klanten toegang te geven tot bepaalde gegevens. Zo zouden ze bijvoorbeeld onmiddellijk hun verkoopsanalyse van het laatste jaar kunnen downloaden of het gewicht van bepaalde producten en bestellingen kunnen controleren.

## Nieuwe "collega" op de Binnendienst

*Als we over robots bij Van Hoecke spreken, denken we natuurlijk snel aan de indrukwekkende machines die elke dag in de weer zijn om onze TA'OR BOX lades te produceren. Maar stilaan beginnen ze ons ook te helpen bij andere taken. Zo zijn het sinds kort de snelheidskampioenen van onze Binnendienst.*

RPA (Robotic Process Automation), of eenvoudig gezegd 'robotsoftware', is een programma dat standaard processen kan automatiseren. Na heel wat test- en instelwerk wordt het nu succesvol gebruikt voor het verwerken van orders van sommige klanten. “De robot leest als het ware de pdf en verwerkt de data in AX”, legt Bart (Binnendienst) uit. “Het komt erop aan om voor elke klant en dus elk type bestelling het proces te definiëren. De robot kan veel en snel werk verzetten, maar je moet hem wel elke stap aanleren. Hij moet exact weten waar hij moet kijken om te weten over welk product het gaat, waar het gevraagde aantal staat, met welk veld in ons systeem dit overeenkomt, ... Zelfs elke mogelijke afwijking moet hij eerst aangeleerd krijgen zodat hij er de volgende keer mee kan omgaan. Alles juist aanleren vraagt dus wat werk. Maar we kunnen wel heel wat tijd winnen bij grote bestellingen die op deze manier letterlijk in 2 seconden verwerkt kunnen worden.”

Die snelheid is natuurlijk één van de grote voordelen. De bestel-

ling zit sneller in ons systeem en kan dus sneller verwerkt worden in ons magazijn. Bovendien verkleint deze nieuwe werkwijze de kans op (menselijke) fouten. Komt de robot een situatie tegen waar hij niet mee kan omgaan, dan zal een collega van de Binnendienst automatisch de melding krijgen om het order na te kijken.

De effectieve orderinput door de robot is bij de eerste klant van start gegaan in december. Intussen hebben we al 268 orders op deze manier verwerkt. Goed voor meer dan 3000 orderlijnen en een omzet via RPA van meer dan 1 miljoen euro. Een mooie tijdsbesparing!

Na dit geslaagde project zal er bekeken worden welke processen we op deze manier nog kunnen vereenvoudigen. Belangrijk om in het achterhoofd te houden, is dat het om een waterdicht en repetitief proces moet gaan, zonder onbekende afwijkingen. Wordt ongetwijfeld vervolgd!





## Design en comfort gaan hand in hand

*Meubels, ontwikkeld voor senioren, die er zo goed uit zien dat de jongere generaties er jaloers op zijn. Dat is het uitgangspunt van het nieuwe merk TUOI. We zijn ontzettend fier dat we met onze producten en knowhow mee kunnen bijdragen aan dit mooie project!*

'TUOI' is het Vietnamese woord voor 'leeftijd'. Maar leeftijd is in Vietnam meer dan een getal. Net zoals in die gedachte, wil het merk TUOI een positieve kracht zijn. Iets dat het verdient om gewaardeerd, gerespecteerd en geliefd te worden.

Dat was meteen het uitgangspunt voor Axel Enthoven (ontwerper) bij het uittekenen van deze nieuwe lijn van meubelen voor senioren. De collectie omvat onder meer een badkamermeubel met slimme en handige snuffjes, een comfortabele en ergonomische zetel en een opbergsysteem waarin alles heel eenvoudig bereikbaar is. Ze bieden het comfort waar senioren naar op zoek zijn, zonder stigmatiserend te zijn. Meer zelfs, ze zien er zo goed uit dat ze in geen enkel interieur zouden misstaan.

"We zijn heel blij dat we mee ondersteuning konden bieden bij het uittekenen van het houten opbergsysteem", zegt Nikolas (Marketing). "Door een aantal slimme aanvullingen en technische aanpassingen konden we het comfort van de gebruikers nog meer verhogen."

**Tekst:** Karen Coomans



## De keukenwereld verzamelt in Keulen

*IMM/Living Kitchen in Keulen is steeds een interessante afspraak. Naast de tweejaarlijkse afspraak op Eurocucina in Milaan, trekt ook deze beurs in Keulen onze aandacht. Hoewel Duitsland steeds een "verduitsing" laat zien van het Italiaanse topdesign blijft het belangrijk om er de sfeer en de trends op te snuiven!*

Peter Van Hoecke (CEO), Louis en Olaf (Export) trokken naar Keulen om er de nieuwste trends te ontdekken. Wat hen onmiddellijk opviel, en zeer tevreden stemde, was de prominente rol van hout. Zowel in de keukenwereld als bij de woon- en slaapkamerfabrikanten konden ze een duidelijke *touch-of-wood* vaststellen. Een mooie opportuniteit voor onze eigen TA'OR BOX! Het gaat zelfs zo ver dat houten binnenlades (die normaal achter een front opduiken!) prominent en zichtbaar bij bijna elk merk aanwezig waren.

Een andere trend die wel degelijk de kop leek op te steken, was *Urban farming* (het kweken van kruiden en/of groenten in een stedelijke omgeving). Op een aantal plaatsen was groen als decoratief element aanwezig, maar in de keuken kreeg het meer dan een deco-functie. Van eenvoudige mandjes met kruiden aan de wand tot volwaardige kruiden en groenten toestellen. Een duidelijke brug naar het leven in de steden waarbij we de natuur wat dichterbij ons willen.

Kortom een mooie toekomst voor TA'OR BOX en ruimte om de mogelijkheden voor *Urban Farming* in de lade verder te bekijken. *To be continued!*

**Tekst:** Peter Van Hoecke

## Een virtuele reis door Van Hoecke

Een rondleiding door al onze gebouwen in iets meer dan 3 minuten lijkt misschien onbegonnen werk. Toch is het perfect mogelijk, je hoeft er zelfs niet voor uit je stoel te komen!

In onze eerste *virtual reality* (VR) video wordt de kijker meegenomen op een tocht door heel het bedrijf. Met een VR-bril op de neus lijkt het alsof je echt door de kantoorgebouwen, het magazijn en de productie loopt. Alles werd gefilmd met een 360° camera waardoor je écht het gevoel krijgt middenin de ruimtes te staan! "Het resultaat is echt indrukwekkend", vindt Tom (Marketing). "Boven, onder, links of rechts, overal waar je kijkt, ontdek je de bedrijvigheid bij Van

Hoecke. Op die manier krijg je een goed zicht op alle processen die er elke dag voor zorgen dat onze producten geproduceerd en klaargemaakt worden voor verzending naar onze klanten."

De video is ideaal om ook op verplaatsing en zeker in het buitenland onze contacten kennis te laten maken met het bedrijf. Zo krijgen bijvoorbeeld nieuwe TA'OR BOX klanten onmiddellijk een goed beeld van waar en hoe deze lades gemaakt worden.

Wil je deze virtuele tour door Van Hoecke zelf beleven? Neem dan zeker een kijkje op [www.vanhoecke.be/nieuws](http://www.vanhoecke.be/nieuws)!



**Tekst:** Karen Coomans

## Let there be light...

Op grote beurzen zien we het steeds vaker terugkomen, de *smart kitchen* wordt één van de *hot topics* voor de volgende jaren. Wij willen graag nog een stapje verder gaan en bekijken welke mogelijkheden een slimme lade zou kunnen bieden. Een eerste uitdaging daarbij is om stroom in de lade te krijgen. Verlichting in een lade lijkt daarbij een mogelijk opstapje naar meer.

Als we een extra dimensie willen toevoegen aan onze ladesystemen dan hebben we altijd stroom nodig in de lade", zegt Kevin (Marketing). Maar dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Hoe breng je immers stroom,

op een veilige en gecertificeerde manier, in een bewegend onderdeel van een meubel? Als we daarin slagen, kunnen we talloze andere praktische toepassingen ontwikkelen voor onze ladesystemen: opladen van batterijen en/ of toestellen, het integreren van sensoren, het registreren van data, meten van handelingen, ...

"Een eerste stap daarbij kan het integreren van licht in de lade zijn. Dus we laten met plezier ons licht schijnen op een nieuw onderzoekstraject en hopen we zo snel licht in de duisternis te brengen!"

**Tekst:** Peter Van Hoecke

# The sky is the limit



Al bijna twee jaar is Matthias Claessens een enorme aanwinst voor het Marketing team. Naast het dagelijkse productbeheer werkte hij achter de schermen mee aan de integratie van VHIP. Intussen is hij mee betrokken bij de verdere uitwerking en gebruik van Qlik en de RPA-software. Ook in zijn vrije tijd is afwisseling een codewoord voor amusement en uitdaging!

## Hoe ben je bij Van Hoecke terechtgekomen?

"Ik zat in mijn laatste jaar houttechnologie en begon dus stilaan uit te kijken naar een werkplek waar ik kon beginnen na mijn afstuderen. Ik heb er toen de standenlijst van Prowood bijgenomen om zo op zoek te gaan naar boeiende bedrijven met interessante openstaande vacatures. Van Hoecke sprong er voor mij onmiddellijk uit, zeker omwille van de technologische insteek. Na een aantal gesprekken heb ik mijn contract getekend op de dag dat ik mijn diploma mocht gaan afhalen. Intussen heb ik nog geen seconde spijt gehad van mijn keuze. Ik kan me helemaal vinden bij de uitdagingen en de afwisselende jobinhoud die ik bij Van Hoecke kan terugvinden."

## Zoek je die afwisseling ook op in je vrije tijd?

"Toch wel, ik probeer elk jaar een *bucketlist* te maken met activiteiten die ik dat jaar zeker wil doen. De inspiratie voor de lijst doe ik gaandeweg op. Alles wat ik tegenkom en me wel aanspreekt, maakt kans om op de lijst te belanden. Op die manier heb ik bij het begin van het jaar en heel uiteenlopende lijstje dat kan gaan van 'dit jaar wil ik een Engels boek lezen' tot 'dit jaar wil ik uit een vliegtuig springen'. Het is een manier om niet te vergeten wat je écht wil doen, jezelf uitdagen en jezelf te 'verplichten' om het effectief uit te voeren. Al voelt het natuurlijk niet als een verplichting aan."

## Welke activiteit sprong er voor jou écht uit de afgelopen jaren?

"De duosprong die ik vorig jaar maakte, zal ik wellicht nooit

vergeten. Dat gevoel is onbeschrijfelijk. De vrije val is heel intens. Op heel korte tijd daal je een kilometer waarbij je topsnelheid rond de 200 km/u ligt. Eigenlijk heb je op dat moment niet veel tijd om ergens aan te denken. Het genieten kon bij mij écht beginnen toen de parachute openging en we langzaam verder naar beneden gingen. Dan heb je de tijd om de volledige omgeving te bekijken vanuit een uniek perspectief. Maar ook mijn deelnames aan de Spartacus Run en de Antwerp City Trail waren een leuke beleving omdat het toch meer inhoudt dan een gewone loopwedstrijd."

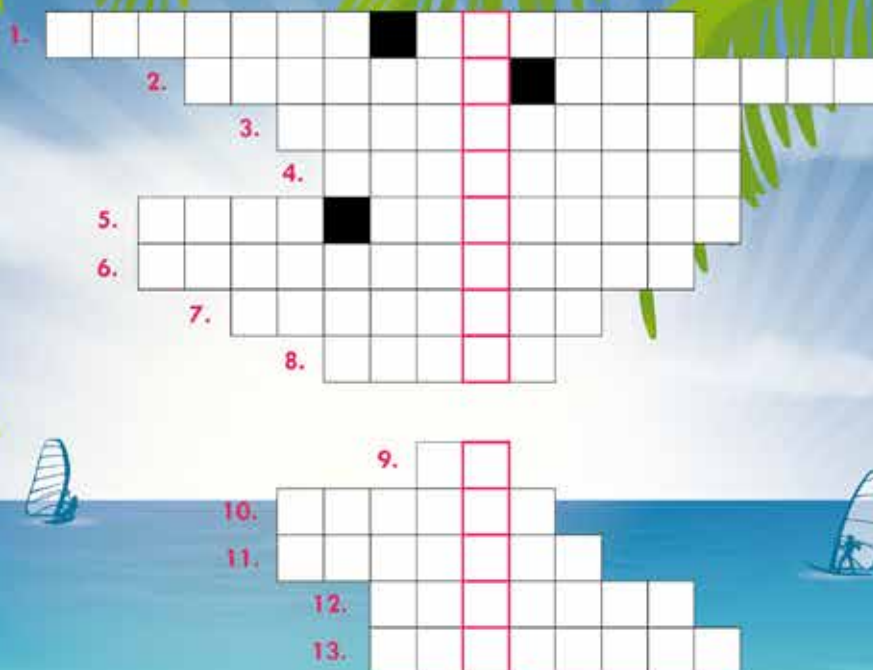
## Wat staat er dit jaar nog op het programma?

"Wellicht de grootste uitdaging voor dit jaar, waar ik het meest voorbereidingstijd insteek, is mijn deelname aan de Dodentocht in augustus. Aan een wandeltocht van 100 km begin je best niet zomaar natuurlijk. Ik heb wel een goede basisconditie want ik ga regelmatig lopen, maar dit is toch nog van een andere orde. Daarom trek ik er elk weekend op uit voor een stevige wandeling waarbij ik steeds langere tochten maak. Er kruipen heel wat voorbereidingsuren in, maar het is wel een ideaal moment om naar een aantal podcasts te luisteren. Ook daarbij wissel ik graag af tussen bijvoorbeeld de podcasts van enkele Vlaamse komieken zoals Xander De Rycke en Alex Agnew en Engelse podcasts met een meer wiskundige inslag. Ik hoop uiteraard dat ik dankzij die intensieve voorbereiding de finish zal halen in een mooie tijd!"

## Heel veel succes bij deze en al je toekomstige uitdagingen!

Tekst: Karen Coomans

# Wedstrijd



Vul het kruiswoordraadsel in en maak kans op een Bongo-bon en cubic! Bovendien kom je via het centrale woord als eerste te weten waar we naartoe gaan tijdens onze tweede Prettdag op 24 augustus. Stuur je oplossing voor 2 augustus naar [deredactie@vanhoecke.be](mailto:deredactie@vanhoecke.be) of deponeer ze in de dozen in de refter. De winnaar van de vorige wedstrijd is Daniëlla De Witte. Proficiat Daniëlla!

1. Wie lost de misdaad op in 'Dood op de Nijl'?
2. Welke verrassende winnaar reed op 7 april dit jaar als eerste over de streep in Vlaanderens mooiste? (voor- en achternaam)
3. Welke christelijke feestdag valt ieder jaar exact 50 dagen na Pasen?
4. Wat is de officiële taal in Brazilië?
5. Welke Belg heeft de Astrid Lindgren Memorial Award 2019 gewonnen, de Nobelprijs voor jeugdliteratuur?
6. Wat is het kleinste land ter wereld?
7. Welke weekdag werd vernoemd naar de Germaanse oppergod Wodan?
8. Welke kleur had het merk Coca-Cola oorspronkelijk? Gelukkig zagen ze niet veel later in dat rood een veel mooiere kleur was.
9. Hoe noem je de fase van het getij waarbij het zeewater daalt of afgaat?
10. Amsterdam ligt aan de monding van een rivier. Wat is de naam van die rivier?
11. In welke stad werd de legendarische Titanic gebouwd?
12. Welke schilder had een blauwe en een rode periode?
13. Welk middeleeuws paleis en fort van de Moorse heersers kan je terugvinden in het Spaanse Granada?

# Gefeliciteerd!

## Jubilarissen

5



5



5



10



## Geboortes



**Sep**, 29/01/2019  
zoon van Tessa Peleman  
& Nicky Sleutel



**Céleste**, 30/01/2019  
dochter van Chloë De Baer  
& Joachim Staut



**Louis**, 04/02/2019  
zoon van Kizzy Van Lombergen  
& Dominic Laureys



**Lin**, 26/04/2019  
dochter van Els Van Lier  
& Timo Florkin

# En tenslotte...

## Van Hoecke steunt het goede doel

Net als vorig jaar droeg Van Hoecke ook deze keer zijn steentje bij om van de laatste week voor Kerstmis de warmste week te maken. De sportievelingen deden weer enthousiast mee aan de Warmathon en liepen maar liefst 220 km voor het goed doel. En daar bleef het niet bij, ook de andere collega's lieten zich van hun meest vrijgeveige kant zien en aten pannenkoeken voor het goede doel. Het enthousiaste bakteam maakte meer dan 600 pannenkoeken die duidelijk goed gesmaakt werden!

Dankzij alle inspanningen konden we het mooie bedrag van 2.500 euro afgeven aan Music for Life, ten voordele van de MS Liga Vlaanderen!



## Save the date !

De moeite waard om in de agenda te zetten! Meer details over de verschillende evenementen volgen binnenkort!



### Pretdag

We trekken er weer op uit voor een aantal leuke activiteiten samen met de collega's. Afsluiten doen we opnieuw met een lekkere barbecue. Benieuwd waar we dit jaar naartoe gaan? Vul het kruiswoordraadsel op blz. 29 in en je komt het onmiddellijk te weten!



### Personeelsfeest

Een perfecte combinatie van lekker eten, goed gezelschap en een stevig dansfeest, die succesformule zal ook dit jaar de basis vormen van ons personeelsfeest. Het thema houden we nog eventjes als een verrassing, maar we kunnen wel al verklappen dat we voor het feestje van het jaar naar zaal Bebronna in Kallo zullen trekken.



VAN  HOECKE®