



Medewerkersmagazine

VAN HOECKE - nr. 32

December 2019

- › Hello You
- › Dag van de Innovatie
- › Friday Night Fever

**"Alles zelf doen is optellen,
samenwerken is vermenigvuldigen."**

– Hello You, september 2019



Beste collega's

Weldra is het Kerstmis. Traditioneel een periode van rust en reflectie. Het einde van het vorige boekjaar ligt al bijna 6 maand achter ons en we zijn bijna halweg het huidige boekjaar. Tijd om een tussentijdse balans op te maken. Ondanks de economische spanning die in de lucht hangt, gaat het ons tot vandaag erg goed. De spanning zorgt er wel voor dat de toekomst onzeker is. Zowel macro-economisch (wat gebeurt er in de wereld) als in onze markt beleven we op politiek vlak spannende tijden. Ergens zullen deze elementen een effect hebben op onze *business*. Zo lagen in Nederland ruim 18.000 bouwerven stil wegens milieucomplicaties. Als we weten dat elke nieuwbouw ongeveer vijf keukens oplevert, zien we hier de komende maanden zeker een uitdaging in.

Een vertraging van de economie is dus dichterbij dan ooit. En laat dit nu net voor ons een bron van inspiratie zijn om kritisch naar onze strategieën te kijken en ze bij te sturen waar nodig. In september kregen we alvast geweldige input van velen onder jullie die actief deelnamen aan de Hello You workshops. Er werden projecten opgestart en er zijn links en rechts al acties ondernomen. Ondertussen blijven we ook aan de klantzijde erg actief. Onze Dag van de Innovatie was weer een geweldig succes. We halen de mosterd dus niet enkel bij onze medewerkers, maar luisteren ook actief naar onze klanten.

De inspanningen om onze groei te bestendigen, lijken ook in het buitenland langzaam hun resultaten op te leveren. Nieuwe en interessante relaties met machtige wereldspelers kunnen in de komende tijd zorgen voor een sterke optie op die groei voor de toekomst. We willen ook onze logistiek klaar maken voor wat er nog komen zal. Logistiek 5.0 komt eraan en zal in de komende 2 tot 3 jaar onze operationele excellentie optimaliseren om de uitdagingen voor de toekomst aan te kunnen. Spannende tijden, maar vooral tijden met veel inspiratie en uitdagingen.

Samen met onze Raad van Advies en het management staan we klaar om onze onderneming het nieuwe decennium in te leiden, goed beseffend dat dit nooit kan slagen zonder de inzet van ieder van jullie. Samen zetten we de schouders onder onze toekomst en kijken we hoopvol naar morgen. Maar voor we door de poort van 2020 stappen, wens ik u en uw familie dankbaar en van ganser harte een zalig kerstfeest en een voorspoedig Nieuwjaar!

— Peter Van Hoecke, CEO

INHOUD

Nieuws

Onze BV blaast 20 kaarsjes uit!	10
Workshop lijncoördinatoren	13
Nieuwe opties FHlextool	14
Aanvullende krachten voor IT en Marcom	15
Incidenten onder de loep	18
Tijd besparen met behulp van robot	19
We leiden onze logistiek de toekomst in	20
Externe sturing in Raad van Advies	21
TA'OR BOX in de kijker in Italië	22
Op bezoek bij Blum in Oostenrijk	23

Events

Hello You	6
Dag van de Innovatie	16
Personeelsfeest: Friday Night Fever!	24

Interview

Jens Gosselé:	28
Everybody was born to stand AUT!	

In elke editie

Wedstrijd	29
Gefeliciteerd!	30
En tenslotte	31

VHIZIER 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.



HELLO YOU

Samen silo's doorbreken op interessante Hello You dag

Ieder jaar gaan we met onze teamleiders een tweetal dagen op afzondering. Enerzijds om aan onze eigen ontwikkeling te werken, anderzijds om samen de richting uit te zetten van onze organisatiestructuur en -cultuur. Bij de voorbereiding van dit seminarie, voelden we aan dat de tijd echt rijp was om deze denkoefening open te trekken en daarbij al onze mensen uit te nodigen om mee te doen.

We legden onze mensen eerst een statement voor: "Sinds 10 jaar bouwen we aan een organisatie die steeds meer zelfsturend wordt. Het is ons plan om in onze organisatie van de toekomst nog meer dan vandaag de talenten van onze medewerkers in te zetten. We willen hen meer ontwikkelingskansen geven en daarvoor meer samenwerken in projecten en aan verbeteringen, over de grenzen van de afdelingen heen. Zo zetten we een belangrijke stap in het doorbreken van de silo's." Vervolgens vroegen we wat ze absoluut gerealiseerd zouden willen zien. Maar ook wat ze echt zouden willen dat we vermijden.

We ontwikkelden speciale borden en kaartjes, die we op verschillende centrale plaatsen in de firma zetten. Iedereen werd uitgenodigd om hun input in vraagvorm te formuleren en die in alle openheid te delen via de borden. Als we nog verdere vragen hadden, konden we ze op die manier nog stellen bij de personen in kwestie. Dat leverde veel input op. We kregen in totaal 248 kaartjes, sommige door individuele mensen ingevuld, andere door groepjes. We analyseerden alle vragen, en groepeerden die in een 15-tal categorieën (zoals: strategie, flexibiliteit, persoonlijke ontwikkeling, autonomie, cultuur, ...) en organiseerden daarrond workshops waaraan iedereen kon deelnemen.

Op vrijdag 20 september en zaterdag 21 september ontvingen we 80 enthousiaste mensen die rond deze thema's veel en interessante input gaven. Heerlijke discussies, bijkomende vragen, aandachtig naar elkaar luisteren, ...

Zo'n twee mooie dagen, met opnieuw heel veel extra input, die we op de tweede dag ook hebben omgezet in acties en prioriteiten. Daarmee zijn we nu aan de slag in werkgroepen.

Het was vooral mooi om te zien hoe de mensen van verschillende afdelingen met elkaar in gesprek gingen en samenwerken als een grote, samenhangende groep. We merkten dat veel medewerkers dezelfde visie deelden en op die manier gepassioneerd konden samenwerken. We zijn er dan ook zeker van dat hier mooie resultaten gaan uitkomen.

Tijdens de workshops voelden we heel goed aan met welke twee thema's we prioritair aan de slag zouden gaan. Dat werden 'Strategie; Het maken van deelstrategieën voor de verschillende verantwoordelijkheidsgebieden' en 'Flexibiliteit: Het invoeren van nieuwe vormen van flexibiliteit op werkgebied voor onze medewerkers'. Dat het thema Strategie als prioriteit werd aangeduid zal niemand verbazen, omdat alles wat we doen in onze organisatie daarmee gealigneerd moet zijn. En het thema Flexibiliteit hebben we ook geselecteerd omdat dit een topic is dat ook steeds meer leeft bij onze mensen.

Intussen hebben alle teams stappen gezet rond het bepalen van hun strategie en werden de eerste resultaten met elkaar gedeeld. Voor de aanpak van het topic 'Flexibiliteit' schakelden we Urs en Ruth Bolter (Blum International Consulting) in. We beschouwen hun input als een kans om nadien veel meer snelheid én kwaliteit te halen doordat we veel doelgerichter en met minder twijfels aan de slag kunnen. Daarnaast hebben we van alle input van tijdens de workshops in kaart gebracht wat *quick-wins* zijn waarmee we onmiddellijk kunnen starten. We merkten veel, interessant verbeteringspotentieel. Nu is het zaak om daarin de juiste prioriteit te zoeken.

Het verloop van dit traject kan je volgen via Workplace, de Hello You borden of je leest het in de volgende VHizier!

Tekst: Steven Muylaert





Peter Van Hoecke, Arjan (Verkoop NL), Steven (Operations Manager) en Caroline (HR) gaven bij aanvang een inspirerende speech om iedereen in dezelfde *mindset* te krijgen. Daarna gingen de collega's zelf in groepjes aan de slag om ideeën uit te wisselen over hoe zij de toekomst zien van ons bedrijf. Het was mooi om te merken hoe verschillende afdelingen actief met elkaar in gesprek gingen en op dezelfde lijn zaten.

Het werd een inspirerende dag, waarop iedereen in alle openheid met elkaar kon communiceren. Zelfs de weergoden waren ons gunstig gezind, wat ervoor zorgde dat we buiten konden brainstormen! Dit resulteert ongetwijfeld in prachtige resultaten!

Onze BV blaast 20 kaarsjes uit!



In het jaar 1999 zagen heel wat opmerkelijke bedrijven zoals Bol.com, Marktplaats en Coolblue het levenslicht in Nederland. Maar nóg belangrijker was de oprichting van Van Hoecke BV, een onmisbare speler op de Nederlandse markt!

Om deze verjaardag niet onopgemerkt te laten voorbijgaan, trok het Nederlandse team er een hele dag op uit. Dat bracht hen naar Helmond, waar ze op bedrijfsbezoek gingen bij Arte (producent van natuurstenen werkbladen) en Franke (leverancier van RVS spoelbakken en werkbladen). De bedrijven hebben geen rechtstreekse link met Van Hoecke, maar onze klanten komen er wel dagelijks mee in contact.

De dag werd gezellig afgesloten met een hapje en drankje waarbij het team nog heel wat verrassingen in petto had. Remco, die er van bij het begin van de BV bij is, werd in de bloemetjes gezet voor zijn 20 mooie jaren bij Van Hoecke. En ook Joop Harkema, de eerste directeur van onze Nederlandse

vestiging, mocht natuurlijk niet ontbreken op het verjaardagsfeestje. Hij werd op gepaste wijze bedankt voor zijn pionierswerk in de beginjaren.

Alle medewerkers hadden in een aantal regels zijn of haar gevoel bij Van Hoecke neergeschreven en deelde het met heel de groep. Daarna was het tijd om de grootste verrassing van de avond te onthullen. "We wilden met heel het team iets origineels kunnen geven en na enig denkwerk, besloten we een appel- en perenboom te schenken", vertelt Remco (Verkoop NL). "Fruitbomen passen perfect in de regio Zaltbommel en zo kunnen we allemaal genieten van het cadeau. In het grootste geheim werden de bomen tijdens onze afwezigheid aangeplant en zo konden we het 's avonds aan de hand van foto's aan Arjan onthullen. Hij was aangenaam verrast met het resultaat."

Benieuwd naar de oogst van volgend jaar!

Tekst: Karen Coomans



De appel-en perenboom kregen een prominente plaats aan het onthaal in Zaltbommel.



In een nieuw jasje

Niet alleen in Sint-Niklaas is er de laatste maanden gebouwd. Ook de inkomhal van onze Nederlandse vestiging in Zaltbommel kreeg een make-over! Als je er nu binnenstapt, zie je onmiddellijk het nieuwe kantoor dat tijdens de verbouwingen gecreëerd werd. Op die manier krijgen bezoekers meteen een hartelijk onthaal.

In de nieuwe ruimte, die geen rechtstreekse ramen naar buiten heeft, werd wel geprobeerd om het buitengevoel zoveel mogelijk naar binnen te halen, en met succes!

Via lichtkoepels en spiegels kan er toch natuurlijk licht binnenvallen. In de muur is er een nis te zien die gevuld werd met mos. Een prachtig corelement dat de connectie met de natuur nog meer versterkt.

Natuurlijk werden ook de kantoormeubelen met zorg uitgekozen. Collega's Frank en Martijn gingen hiermee aan de slag en ontwierpen en bouwden zelf een prachtige kast, volledig in het linnen-decor van TA'OR BOX.

Op de foto's is het al duidelijk, het resultaat van de verbouwingen mag gezien worden!

Tekst: Karen Coomans



Connectie maken met LinkedIn

Op maandag 23 september kregen onze collega's van Verkoop NL in Zaltbommel een opleiding LinkedIn. De bedoeling van deze opleiding? Dat onze Nederlandse vertegenwoordigers LinkedIn op een professionele en juiste manier leren gebruiken.

Zo leerden ze onder andere bij hoe ze hun eigen profiel kunnen optimaliseren met de juiste informatie en hoe ze gemakkelijker gevonden kunnen worden via Google. Dit geeft meteen een boost aan vindbaarheid en professionaliteit. De reacties waren dan ook lovend! Brian (Marketing) volgde deze opleiding mee en gaf deze informatie door aan onze collega's van Verkoop in België.

Tekst: Dyonisa Van de Velde



Samenhangingsgevoel tijdens workshops lijncoördinatoren

De lijncoördinatoren van onze Productie hielden op zaterdag 28 september voor de tweede keer een teamdag. De bedoeling hiervan was ideeën en ervaringen uitwisselen tussen de coördinatoren onderling, zodat ze van elkaar kunnen leren. Hiervan maken ze een jaarlijkse traditie. Het hoofdtopic van deze editie: de rol van lijncoördinatoren in de toekomst.

"We hebben coördinatoren die werken in verschillende ploegen, en dus niet heel vaak in contact komen met elkaar. Om die reden is het voor iedereen interessant om eens een dag samen te brainstormen en ideeën uit te wisselen", vertelt Andy (Productie).

Na een lekker ontbijt werd de agenda uitgelegd en volgden er workshops. "We proberen zoveel mogelijk zelf aan het werk te gaan met de input. We zorgen ervoor dat presentaties, serieuze gesprekken, maar ook ontspanning elkaar afwisselen."

"Het allerbelangrijkste op dit overleg? Iedereen kan alles vertellen. Op die manier leer je elkaar beter kennen en loopt de samenwerking ook vlotter. Het was heel erg interessant om deze dag

in te plannen na de sessies van Hello You. Op die manier had iedereen al eens kunnen nadenken over eventuele verbeteringen, en konden we daar meteen mee aan de slag."

Op voorhand wordt er een agenda opgemaakt, maar iedereen is zo flexibel dat we gemakkelijk kunnen uitweiden over de onderwerpen die als de belangrijkste aanvoelen. Er werd per persoon een topic meegenomen waarrond er verder gewerkt zal worden. De vijf topics zijn meehelpen structuren te bepalen, zorgen voor meer feedback van afgewerkte realisaties, polyvalentiegraad van het team opvolgen, nieuwe medewerkers opvolgen en tot slot het verminderen, behandelen en communiceren van klachten.

"Het hoogtepunt van de dag was sowieso het samenhangingsgevoel tussen de collega's", aldus Andy, "De hele dag voelden we allemaal een aangename sfeer en kon er in alle openheid en oprechtheid gecommuniceerd worden. Net omdat we zo'n diverse groep zijn, maakt dat het nog waardevoller. We kijken alvast uit naar het volgende overleg!"



Onder begeleiding van Jean-Paul Nauwelaers (Stanwick) ging iedereen aan de slag. Het werd een vruchtbare dag, waaruit veel goede ideeën voortkwamen.

Linksonder zie je de lijncoördinatoren aan de slag gaan met fysieke oefeningen. Dat er voldoende afwisseling was, kan zeker gezegd worden!

Tekst: Dyonisa Van de Velde



Nieuwe opties FHlextool zorgen voor loonoptimalisatie

Begin 2020 zullen er een aantal zaken wijzigen binnen het FHlexplan. Er komen nieuwe mogelijkheden en de bestaande keuzes krijgen een update om het allemaal nog wat handiger te maken.

De afgelopen jaren kon je in januari kiezen tussen een hospitalisatieverzekering, een tegemoetkoming op je internetfactuur, een fiets of auto leasen of tot 5 extra dagen vakantie. Dat het FHlexplan een succes is, is geen geheim. Dit jaar maakte er bijna 70% van de medewerkers gebruik van. Met als koploper het leasen van een wagen, gevolgd door extra vakantiedagen en de tussenkomst op de internetfactuur bij je thuis.

"We zijn nu verder aan het kijken naar bijkomende mogelijkheden die onze collega's de kans te geven om hun loon te optimaliseren", vertelt Caroline (HR). Zo zal het vanaf januari reeds mogelijk zijn om te kiezen voor de terugbetaling van het individueel pensioensparen bij je eigen bank of verzekeraar.

Voor het leasen van de fietsen zullen we vanaf nu samenwerken met TeamCyclis. Op deze manier hebben onze eigen medewerkers zelf de keuze om een fietshandel in de buurt te kiezen, waar ze hun fiets laten leveren en onderhouden. Daarvoor zal iedereen een vast onderhoudsbudget ontvangen.

Net zoals de keuze voor een wagen, maak je de finale offerte via een aparte website, die je vervolgens kan ingeven in de FHlextool. Daar zie je hoeveel brutolooninlevering je keuze per maand bedraagt en hoeveel dit netto betekent.

In januari worden er enkele infosessies gegeven voor de collega's die hier meer informatie over wensen. "We vinden het fijn om na 3 jaar het aanbod te kunnen verbreden en hopen op die manier nog meer collega's blij te maken met de verschillende opties voor bruto-netto optimalisatie."

Tekst: Dyonisa Van de Velde

Aanvullende krachten voor IT en Marcom

Dat social media in al zijn mogelijkheden aan belang wint, is oud nieuws. Dat we bij Van Hoecke fan zijn van deze media, evenzeer. Vanaf januari zetten we daarom voltiids in op de gekende kanalen Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, Youtube en Pinterest. Dyonisa komt hiervoor over van de Binnendienst en vervoegt het content-team op Marketing. Met haar ervaring wat betreft onze producten en onze klanten, een journalistieke opleiding op zak én een voorliefde voor social media vonden we hierin een ideale match!

Sinds oktober is ook IT een functie rijker. Kris Van Genabet startte namelijk als Application Support Engineer en focust zich op het deblokken van storingen in onze systemen. Het is de bedoeling dat hij het nieuwe aanspreekpunt wordt voor het oplossen van storingen in onze business-specifieke applicaties als AX, Admin en Vhintra. Zo kunnen deze storingen opgelost en in de toekomst vermeden worden.

We wensen Kris en Dyonisa alvast veel succes in hun nieuwe job!

Tekst: Stijn Van Avermaet



Enthousiaste medewerkers getuigen op nieuwe vacaturepagina

Ons HR-team is volop bezig met een nieuwe vacaturepagina op te maken voor onze toekomstige collega's. De bedoeling hiervan is dat de unieke werksfeer bij Van Hoecke zichtbaar wordt voor de buitenwereld en dat toekomstige medewerkers zich aangesproken voelen om bij ons te komen werken.

En wie kan hier beter over getuigen dan onze medewerkers zelf? Enkele collega's met een interessante loopbaan binnen ons bedrijf getuigen hierover en laten zien welke kansen ze al kregen binnen het bedrijf. Aan de hand van verschillende video's en verhalen krijgen potentiële nieuwe medewerkers onmiddellijk een beeld van het werk en de sfeer bij Van Hoecke.

Verschillende collega's zijn bezig om de *look and feel* van deze pagina helemaal op punt te zetten. Begin 2020 zouden we hiervan de resultaten kunnen zien. We twijfelen er niet aan dat het enthousiasme van onze eigen mensen aanstekelijk werkt voor anderen. Iets om naar uit te kijken!

Tekst: Dyonisa Van de Velde



Bij de start in 2017 kozen 52% van de medewerkers een keuze uit het FHlex-plan. In 2019 was dit net geen 70%!



De meest gekozen optie is het leasen van een wagen, daarna volgt de keuze van de vakantiedagen.



47 collega's ontvingen een gloednieuwe fiets via het FHlexplan.

Dyonisa (foto links) zal met haar voorliefde voor social media de kanalen van onze merken onder haar hoede nemen.

Kris (foto rechts) heeft alvast veel zin om mee te helpen aan de goede werking van onze IT-systemen.



Dag van de Innovatie

Op 24 oktober nodigden we een selectie klanten uit voor onze tweede Dag van de Innovatie. Op deze dag bekeken we wat ons allemaal te wachten staat in de toekomst. Waar de vorige editie focuste op technologie, lag deze keer de nadruk op het menselijke aspect. Het werd een razend interessante dag vol boeiende gastsprekers en focuspresentaties. Na de heerlijke, originele lunch met algen als rode draad, konden we inspiratie opdoen tijdens twee grote presentaties en zes interessante focuspresentaties. Deze werden allemaal gegeven door experts in hun vak. We zetten ze even op een rijtje.

Als buitenlandse gast kregen we bezoek van Moritz Spielberg van Blum. Hij kwam ons meer vertellen over het opkomen van micro-apartementen in de toekomst. Wim Rombaut, professionele topsportcoach en begeleider van ondernemers, lichtte toe hoe we met kleine stappen onze levens- en werkkwaliteit flink naar boven krijgen. Arnoud Schoofs van Bump kwam ons, vanuit zijn architecturale achtergrond, wijsheid bijbrengen over de showroom van de toekomst, en hoe je die zelf kan toepassen.

Ook ecologie kwam aan het bod met Renewi. Zij wisten ons te vertellen op welke creatieve manieren ze ervoor zorgen dat afval niet in de vuilnisbak belandt, maar hoe dit hergebruikt kan worden. Bij Flanders Make werden we ontvangen in hun Make Lab, een mobiel onderzoekslabo. Hier lieten ze zien hoe de samenwerking tussen mensen en *cobots* (*Collaborative Robots*) verloopt. Professioneel optimist Evelien Van Dyck van Borneo toonde welke positieve impact gelukkige medewerkers hebben op een bedrijf. Onze klanten kwamen dan ook glimlachend naar buiten.

Eén van de hoogtepunten van de dag? Zonder twijfel Peter Hinssen, internationale technologie-ondernemer en veelgevraagd gastspreker wereldwijd. Hij blies ons omver met zijn passie voor het nieuwe werken en de actuele, technologische innovaties. Als laatste kwamen de Omdenkers ons een presentatie geven over Omdenken (of wat had je gedacht?), een nieuwe manier van denken. Zij focussen zich op een probleemsituatie door die om te keren naar iets goeds, in plaats van dit te proberen oplossen. Ook onze collega's konden zich inschrijven voor deze laatste sessie.

Als kers op de taart gaf Peter Van Hoecke een preview van één van onze laatste innovaties: onze Orgalux tag. Hier liet hij zien dat je binnenkort de sticker onderaan de lade kan scannen, waarna de app de mogelijke, relevante opties laat zien qua indeling. Dit paste helemaal in het plaatje van innovatie!

Als afsluiter was er nog een gezellige netwerkdink voorzien. Hier konden de gasten elkaar beter leren kennen en ideeën uitwisselen over wat ze die dag allemaal gehoord hadden. De gasten gingen met een rugzakje vol inspiratie weer naar huis. De reacties waren lovend!

"Het was heel fijn om mee te mogen werken aan zo'n interessante dag. Het is een heel boeiend concept en alle aanwezigen zijn duidelijk zeer geïnspireerd naar huis gegaan. We zijn dus meer dan geslaagd in ons opzet", vertelde een enthousiaste Koenraad (Verkoop) na afloop!

Tekst: Dyonisa Van de Velde





Incidenten onder de loep

Binnen het WE CARE team, zijn we met collega's van verschillende afdelingen al enkele maanden aan de slag om onze klantincidenten onder de loep te nemen. Wat liep er mis, hoe kon dit gebeuren en vooral wat kunnen we aanpassen om dit in de toekomst te voorkomen?

WE CARE is een acroniem en staat voor:
Waardevolle informatie verzamelen in CRM
Ervaringen delen

Communiceren over incidenten
Analyseren van de fouten en actie ondernemen
Rapportage opzetten en opvolgen
Engagement voor een klantgericht proces

Hiermee zijn meteen de kerndoelstellingen van dit projectteam duidelijk.

We hebben WE CARE opgezet als projectteam omdat we ervan overtuigd zijn dat incidenten, en de manier waarop we ze afhandelen, een belangrijke impact hebben op de klanttevredenheid. Aangezien die focus op de klant een bewuste strategie is, was het opzetten van WE CARE een logisch gevolg om actie te ondernemen op vlak van klachtenmanagement!

Het afhandelen van incidenten loopt over veel verschillende afdelingen, dus we hadden nood aan een team van mensen uit elk van die afdelingen om dit goed aan te kunnen pakken. Jean-Paul Nauwelaers van Stanwick leert ons o.a. hoe we meer betrokkenheid rond incidenten kunnen creëren. Essentieel, want alleen wanneer we hier met z'n allen onze schouders onder zetten, zullen we écht het verschil kunnen maken voor onze klanten!

Tekst: Sophie Verhaert

Data raadplegen in een muis-Qlik

Het is intussen een jaar geleden dat we van start gingen met de BI-tool Qlik. Als eerste begon IT met het bouwen van verschillende datamodellen. Hiervoor waren gegevens nodig vanuit onze operationele databanken (ERP, Admin, CRM, WMS, ...). "Het is fijn om te zien dat alle teams met deze datamodellen aan de slag gingen om voor zichzelf bruikbare visualisaties te maken. Elke afdeling heeft namelijk zijn eigen noden. Sommige teams hebben een grotere focus op rapportering, en andere gebruiken de tool meer voor de opvolging van en inzichten in de dagelijkse taken", aldus Paul (CIO).

Vanuit de afdelingen komen regelmatig vragen naar nieuwe datamodellen of het uitbreiden hiervan. Een datamodel bevat dimensies (klanten, producten,...) en feiten (orderlijnen, productieorders,...).

Deze worden aan elkaar gekoppeld om aan relevante data te

komen. Het platform groeit zelf ook nog waardoor we elk kwartaal nieuwe functionaliteiten ter beschikking krijgen.

We hebben het voorbij jaar reeds een flink aantal data visualisaties gemaakt. De inzichten die elk team hierdoor verkrijgt, zijn absoluut van grote waarde voor onze focus op de juiste informatie. Dit heeft bijvoorbeeld bij onze afdeling Verkoop voor heel wat nieuwigheden gezorgd. Na een synchronisatie tussen Qlik en CRM kunnen de vertegenwoordigers nu alle Qlik rapporten raadplegen in CRM zelf. Hierdoor zien ze in één oogopslag alle relevante data van hun klanten, terwijl ze vroeger Qlik zelf nog apart moesten raadplegen. Zo wordt dit steeds gebruiksvriendelijker.

Momenteel wordt er volop gewerkt aan het beschikbaar stellen van data uit Qlik via ons e-commerce platform.

Tekst: Dyonisa Van de Velde

Frictie wegnemen met nieuwe verbinding

Nu ons nieuw ERP, Microsoft Dynamics AX, op volle toeren draait, was de tijd gekomen om ook de website hieraan te koppelen. De webshop neemt dan ook afscheid van CACHE, ons voormalige ERP pakket. "De grootste verandering is eigenlijk dat vroeger de webshop " verantwoordelijk" was over het order tot dit effectief besteld werd. Nu we gaan koppelen aan AX, wordt AX "baas" van de winkelkar", vertelt Dries (Marketing).

"Van zodra onze klant de check-out start, wordt er in AX een verkooporder gemaakt en zal alles in de winkelkar gereserveerd worden voor de klant", vertelt Karel (IT). Het resultaat is dat we op dat moment gaan controleren of er voldoende voorraad is, hoeveel dagen we nodig hebben voor de productie van voorgemonteerde lades, ...

Hierdoor kunnen we veel accuratere leverbeloftes doen aan onze klant. We doen er dan ook alles aan om alle mogelijke frictie bij klanten weg te nemen. "Als er bijvoorbeeld een stockbreuk is, zal de klant hiervan al op de hoogte gebracht worden tijdens het bestellen", vertelt Karel.

"Deze koppeling heeft ook een aantal voordelen voor onze eigen Commerciële Binnendienst. Tot voor kort moest elk e-commerce order manueel in bestelling gezet worden door één van de collega's", aldus Karel. Het systeem voert vanaf nu zelf een validatie uit op de orders die binnenkomen, en enkel degene waar het systeem nog vragen bij heeft, zullen nog manueel behandeld moeten worden. Bovendien zullen ook de configuratoren voor onze lades op maat rechtstreeks via AX lopen, op die manier kunnen onze collega's nog wijzigingen doen op lades die besteld werden, wat voorheen niet kon. "Meer automatisatie in de "back-end" zorgt ervoor dat we op de Binnendienst meer ruimte krijgen om de klant te woord te staan en te helpen met technische kennis en ervaring", besluit Toon van de Binnendienst.

Teksten: Dyonisa Van de Velde

Tijd besparen met behulp van robot

In VHizier 30 communiceerden we dat de eerste testen met een robot die orders verwerkt goed verlopen waren en dat de eerste klant omgezet was. Het RPA (*Robotic Process Automation*) systeem leest data die klanten in pdf naar ons toe sturen en zet deze dan om naar een bestelling in ons ERP systeem AX. De uitdaging was om de robot alles zelf aan te leren. Bart (Commerciële Binnendienst) en Matthias (Marketing) gingen hiermee aan de slag.

"Eens de robot meer ingeburgerd was, kwam al snel de vraag of we op deze manier ook orders met maatwerk kunnen verwerken. Hier gingen we mee aan de slag met behulp van enkele collega's. En met succes! Momenteel zijn de orders van onze eerste omgezette klant met maatwerk goed doorgelopen en gecontroleerd", vult Matthias aan. "De komende weken blijven we de orders goed monitoren, zodat we meteen kunnen ingrijpen indien er zich nog een probleem zou voordoen. Later gaan we kijken welke klanten we nog kunnen omzetten. Hierbij richten we ons naar klanten die maatwerk in hun eigen standaardmaten bestellen. De omzetting is geen eenvoudig proces, aangezien de robot eerst alles aangeleerd moet krijgen voor hij zelf iets kan. Dit geldt dus ook voor alle uitzonderingen, wat vaak voorkomt bij maatwerk."

Deze vernieuwing kan zorgen voor een enorme tijds winst bij onze Commerciële Binnendienst. Deze tijd kan dan geïnvesteerd worden in de service naar onze klanten toe. Een win-winsituatie, als je het ons vraagt!

Hoe zit het nu een jaar na de lancering?

"We kunnen wel zeggen dat dit in zijn huidige vorm al een succes is. Er zijn intussen 13 klanten volledig omgeschakeld en we bekijken momenteel bij welke klanten dit nog nuttig kan zijn", vertelt Bart, verantwoordelijk voor deze omzetting. Op het moment dat de VHizier van mei in druk ging, had de robot zo'n 268 orders, met in totaal 3.000 orderlijnen verwerkt. "Op dit moment zijn dat meer dan 2.200 orders, met maar liefst 22.000 orderlijnen. Dit zou in totaal een tijdsbesparing van zo'n 193 uur inhouden. In de hele maand oktober werd er zo'n 35 uur uitgespaard", aldus Bart.



We leiden onze logistiek de toekomst in!

Toen we in december 1998 Industriepark-West omruilden voor Europark-Noord, namen we niet alleen een magazijn in gebruik dat qua grootte voorzien was op de toekomst, maar ook een volautomatisch hoogbouwmagazijn en een nieuw WMS (*Warehouse Management System*) die toen beiden perfect voorzien waren op onze verwachte groei.

Vandaag, 21 jaar later, staan er ons andere uitdagingen te wachten. We groeiden spectaculair, er zijn veel meer Blum-producten en onze klanten bestellen meer en meer per commissie in plaats van op voorraad. Daar bovenop verwerken we heel veel extra *pickings* voor onze productie van lades op maat. Onze systemen staan daardoor onder stijgende druk. Om dit aan te pakken, stelden we enkele doelstellingen op.

Het is de topprioriteit om onze logistieke kwaliteit te verbeteren. Daarnaast willen we onze interne logistieke activiteiten tussen het Magazijn en onze Productie efficiënter organiseren. Daar zien we vele potentiële verbeteringen. Tot slot zullen we een antwoord geven op de groeiende verwachtingen van onze klanten om later te kunnen bestellen voor levering op de volgende dag. Dit resulteert allemaal in een betere service naar onze klanten toe.

Topproject op tilt!

Samen met Logflow, onze logistieke consultants, maakten we in het afgelopen jaar een nieuw masterplan en een conceptueel ontwerp – inclusief nieuwe lay-out – dat onze logistiek naar een hoger niveau tilt.

Straks starten we met het selectieproces van een nieuw logistiek softwarepakket dat de complexiteit van onze interne logistieke stromen perfect beheert en veel optimaler kan sturen. Daarvoor beschrijven we nu met onze mensen onze specifieke logistieke vereisten.

Niet alleen zal er nieuwe software ingezet worden, we realiseren ook een nieuwe lay-out en introduceren gepaste technologie zoals *pick-to-light* en liftsystemen die zowel de efficiëntie als de kwaliteit van onze activiteiten zal verbeteren. Dit zal zonder twijfel een positief effect hebben op zowel de collega's van het Magazijn, als op onze klanten. We voorzien voor dit project, met volle capaciteit, een doorlooptijd van twee jaar. We staan dus aan de vooravond van een nieuw, boeiend traject!

Foto boven: Steven (Operations Manager) legde in kleinere groepen de toekomstplannen uit aan onze magazijnmedewerkers.

Tekst: Steven Muylaert



Externe sturing in Raad van Advies

Twee jaar geleden startten we met het voorlopig laatste onderdeel van onze groepsstructuur. De groep Van Hoecke, bestaande uit Van Hoecke NV, Halux NV en Van Hoecke BV werd toen gevestigd onder de holdingstructuur Atlas Holding. Atlas staat letterlijk en symbolisch figuur voor onze kracht en financiële onafhankelijkheid.

Niet toevallig staan deze beginselen ook in de missie van de bedrijven van Van Hoecke. De holding is daarbij onze verzekering voor de toekomst en zorgt ervoor dat de ondernemingen het goed blijven doen. Omdat we niet alle wijsheid in pacht hebben, beslisten we om de holding te verstevigen met een Raad van Advies. Deze raad beoordeelt de plannen en bewaakt de evolutie van de ondernemingen op vlak van strategie en financiële planning.

Stichter Luc Van Hoecke is voorzitter van deze Raad van Advies, Peter Van Hoecke ondervoorzitter. Johan Vannieuwenhuysse van Lessius is een (oude) bekende van het huis en brengt zijn ondernemersvisie mee. Dirk Meeus van Allen & Overy sluit aan als CEO van een vooraanstaand advocatenkantoor maar geeft bovenal zeer valabele en fijne input op alle vlakken. Rita Naessens van Colruyt Groep heeft als achtergrond business con-

trolling in één van de meest welvarende bedrijven in ons land en Paul Van Laere tenslotte, regelmatig aanwezig bij Van Hoecke, zorgt voor de fiscale aanwezigheid. Hij kent het bedrijf natuurlijk door en door!

De leidraad in het bestaan van de Raad van Advies is het beoordelen van immer ambitieuze budgetten en dito plannen. De budgetten worden steeds voorgesteld vanuit de teams aan de stuurgroep, waarna Matthias Uyttersprot deze bundelt voor de Raad van Advies. Vervolgens verdedigt Peter de voorstellen aan de Raad.

Om de ambities op één lijn te krijgen en in een juist perspectief te plaatsen, zijn er verschillende budgetrondes nodig. Na goedkeuring door de Raad kan de stuurgroep samen met onze verschillende teams aan de slag om de bevestigde plannen te realiseren.

De Raad komt vier keer per jaar samen. Eén keer om de finale budgetoefening vrij te geven en de volgende drie maal om de budgetten en resultaten verder op te volgen. De stuurgroep komt maandelijks samen om grotere onderwerpen aan te pakken en te bespreken.

Tekst: Peter Van Hoecke

Foto: van links naar rechts

Johan Vannieuwenhuysse (Lessius), Dirk Meeus (Allen & Overy), Peter Van Hoecke, Luc Van Hoecke, Rita Naessens (Colruyt Groep) en Paul Van Laere (Fiduciaire Van Laere)



TA'OR BOX in de kijker in Italië

Bij Van Hoecke doen we natuurlijk niets liever dan onze producten, waar we zo trots op zijn, voorstellen aan het grote publiek. Dit deden we de afgelopen maanden tweemaal in Italië, en wees maar zeker dat ze daar dol zijn op wat we er lieten zien!

Veelzijdigheid boven op Sicam

Op 26 september vond Sicam plaats in Pordenone, Italië. Steevast een afspraak met de internationale meubelwereld, waar we met veel plezier voor een derde maal aan deelnamen. Op deze beurs zetten we vooral onze TA'OR BOX in de kijker, aangevuld met Orgalux. "Wie Italië zegt, zegt design, dus we pakken er stevast uit met enkele 'exoten'", vertelt Louis (Export). Dat zijn fineersoorten die we op termijn eventueel willen opnemen in ons gamma. Het type bezoekers op Sicam, is hiervoor het perfecte testpubliek.

Dit jaar combineerden we dat met het verhaal van onze Orgalux-tag, die toelaat om op een eenvoudige en interactieve manier lade-indelingen aan te bieden die perfect passen in een specifieke lade. "Design en maatwerk, het blijven belangrijke thema's in de meubelwereld, en we maken er graag onze thema's van", besluit Louis!

Nieuwe app op Architect@Work

Ook in Milaan waren we dit jaar te gast, en wel bij het door ons reeds gekende concept Architect@Work. Twee dagen lang worden architecten "losgelaten" op een veelvoud aan standhouders, die allemaal over exact dezelfde oppervlakte beschikken om hun innovatie voor te stellen. "Voor de beurs in Milaan kozen we voor de innovatie van onze ladesystemen in combinatie met de Orgalux-tag. Van een "dood product" als een lade, een leefbaar iets maken door daar een dataset op maat voor de eindgebruiker aan te bieden, is natuurlijk een dankbaar thema voor de doelgroep van deze beurs," vertelt Louis.

"Het was wel niet zo evident om te presenteren, want de service van de Orgalux-tag was nog in volle ontwikkeling tijdens de beurs, maar een demo-versie was meer dan voldoende om de toegevoegde waarde aan te tonen", vervolgt hij. Bijgestaan door onze Italiaanse collega Fausto (Export) ontmoette Louis ook hier heel wat geïnteresseerden. Belangrijk is nu om deze contacten vast te houden, en aan de juiste verdelers in Italië te koppelen, bij voorkeur zij die reeds ingeplugd zijn op onze webshop. Zo hebben we in Italië momenteel drie verdelers.

Eind november hadden we deze partners op bezoek bij Van Hoecke in Sint-Niklaas. Er werd dit najaar dus fel ingezet op de Italiaanse markt, hopelijk werpt dit snel zijn vruchten af. Presto!

Tekst: Dyonisa Van de Velde

Op bezoek bij Blum in Oostenrijk

Blum verwelkomt regelmatig "nieuwe" medewerkers van onze afdelingen Verkoop en Marketing om hen rond te leiden en kennis te laten maken met hun indrukwekkende productiefaciliteiten. Voor deze reis trokken Chiara, Bram en Brian (Marketing) en Ruud en Leon (Verkoop NL) hun wandelschoenen aan voor het bezoek. Bij Blum hebben ze immers kilometers aan machineparken! Arjan (Verkoop NL) en Stijn (Marketing) vervulde de afvaardiging. Zoals steeds vielen onze bezoekende collega's van de ene verbazing in de andere en kwamen ze met nieuwe inspiratie terug van onze Oostenrijkse vrienden!

Tekst: Stijn Van Avermaet

Nieuwe ontwikkelingen ontdekken bij Blum

Elk najaar krijgen we de kans om bij Blum aan tafel te gaan zitten op het intussen 11^{de} Vermarktungsgespräch. Zo kunnen we namelijk op korte tijd heel wat product- en dienstverantwoordelijken ontmoeten. Johan (Marketing) neemt de volledige productdag voor zijn rekening qua voorbereiding. Peter Van Hoecke en Stijn (Marketing) gaven updates uit het digitale marketingland. Kevin (Marketing) sloot het rijtje af met nieuwe ontwikkelingen bij Van Hoecke, waarop onze Oostenrijkse vrienden ons ook een blik gaven op de ontwikkelingen van de komende jaren. Met een rugzak vol interessante updates keerden ze na drie goedgevulde dagen geïnspireerd terug uit het "moederschap" in Höchst.

Tekst: Stijn Van Avermaet

Netwerken voor leidinggevenden

In november woonde Andy (Productie) het ILN (International Leadership Network) van Blum bij in Toronto. Tijdens dit platform komen er mensen van Blum en partnerondernemingen vanuit de hele wereld samen om te brainstormen en gedachten uit te wisselen over leiding geven. Zo kunnen ze bijleren over hoe anderen hun taken juist aanpakken en krijgen ze de kans om een internationaal netwerk uit te bouwen.

"Op het einde van deze drie dagen werden werkgroepen van vier personen samengesteld", vertelt Andy. "Met deze groep houden we nog twaalf weken lang wekelijkse Skype-meetings. Volgens het principe van "working out loud" delen we waar we mee bezig. Zo krijg je elke week andere, vernieuwende insteken rond een bepaald topic. Het is heel interessant om andere inzichten en werkculturen vanuit de verschillende landen te zien. Ook was het heel fijn om te merken dat onze cultuur binnen Van Hoecke heel erg overeenstemt met die van Blum. Het waren drie zeer leerrijke dagen waar we veel nieuwe mensen leerden kennen en waar het samenhorigheidsgevoel erg hoog lag."

Tekst: Dyonisa Van de Velde



Friday night fever!

Op vrijdag 15 oktober gooiden we onze benen los op de dansvloer van Bebronna in Kallo. Nadat Peter Van Hoecke ons welkom heette, was het tijd om aan te schuiven aan de buffetten. Of je nu liever Oosters, Italiaans of klassiekere gerechten van bij ons eet, er was voor elk wat wils. Later maakten de tafeltjes al snel plaats voor heel wat dansende collega's tijdens het optreden van coverband Smashdance. Daarna zorgde de DJ ervoor dat iedereen zijn beste dansmoves kon bovenhalen. Het werd een geslaagde editie. Op naar de volgende!





Gefeliciteerd!

Geboortes



Tillie, 11/09/2019
Dochter van Iris Loopmans & Maarten Van Herck



Lio, 12/09/2019
zoon van Evy Gilis & Wesley Verswyvel



Ellie, 02/10/2019
Dochter van Leen Henne & Dries Tindemans



Rosalie & Lise-Anne, 31/10/2019
Dochters van Nathalie De Wulf & Vincent Martens

Getrouwd



Hilde De Pau & Gunter Naudts
6 september 2019



Inge Bollaert & Marc Van Goethem
27 september 2019

Mohamad Karkanawi & Aziza Karkanawi
27 september 2019



En tenslotte...

Bibberen en beven tijdens onze bangelijke HALLOWEEN LUNCH

Op donderdag 31 oktober kon iedereen genieten van een griezelige lunch ter gelegenheid van Halloween, gemaakt door onze eigen chef-kok Chiara! Op het menu stonden er heerlijke hotdogs en een meer dan geslaagde pompoensalade. Alles werd met veel liefde klaargemaakt en dat proefde je! Dat het gruwelijk lekker was, blijkt uit de foto's. Brrrrrr!

Tekst: Dyonisa Van de Velde



Jubilarissen

5



Wim Van Den Bossche
Verkoop BE



Anja Van Driessche
Productie

10



Pieter Van Raemdonck
IT

25



Peter Voermantrouw
Verkoop BE

Save the date !



Familiedag

Is jouw familie ook zo benieuwd naar waar je werkt? Waren ze er al bij op de vorige Familiedag maar willen ze graag alle nieuwigheden en veranderingen met eigen ogen komen ontdekken? Schrijf 18 april alvast in jullie agenda want dan zetten we onze deuren weer open op onze tweede Familiedag!

En of er nieuwe dingen te zien zullen zijn! Denk maar aan het nieuwe kantoorgebouw van de Productie en het gloednieuwe gebouw voor Technische Dienst, IT en Marketing. Uiteraard voorzien we weer tal van leuke activiteiten voor jong en oud op een nieuw parcours door het bedrijf. Meer info volgt snel, we kijken er alvast naar uit om iedereen met zijn familie opnieuw te mogen ontvangen!

Tekst: Karen Coomans

