

ARTIKEL ONDERNEMEN BEDRIJFSVOERING PERSONEEL

Eerste publicatie op 09 jun 2021 | Laatst gewijzigd op 01 sep 2022

## AH Dekker: Softere aanpak personeel leidt tot betere resultaten

OPHEUSDEN – Derk-Martijn Dekker stelt zich kwetsbaar op. In een filmpje dat nota bene op LinkedIn verscheen geeft de Albert Heijn-ondernemer ruitertlijk toe dat hij een verbetertraject met Van den Hout Mastercourses is aangegaan, aangezien hij onrust ervoer. Met succes: personeel is tevredener en het resultaat is verbeterd.

GEEF ARTIKEL CADEAU

DELEN



AH-ondernemer Derk-Martijn Dekker: 'Rust terug in het bedrijf.' Foto: Henk Riswick

Edwin Rensen



Derk-Martijn Dekker kocht vier jaar geleden de Albert Heijn in Opheusden. De ondernemer was in de beginfase vooral bezig met het opstarten van zijn onderneming en daarbij erg intern gericht, zegt hij tegen Distrifood. De zaak begon goed te lopen, maar tegelijkertijd voelde hij gaandeweg onrust onder zijn personeel ontstaan. Medewerkers hadden het gevoel achter de feiten aan te lopen door alle drukte. Dat had zijn weerslag, ook op de ondernemer. 'Ik wilde meer rust in de organisatie en ben een samenwerkingsverband aangegaan met Van den Hout Mastercourses. Het was een tip van een collega en het heeft me veel gebracht,' legt de 42-jarige ondernemer uit.

Het verbetertraject van ongeveer een jaar heeft effect gesorteerd, maar dat ging niet zonder slag of stoot. Dekker: 'Ewald van den Hout ging aan de slag met mij als ondernemer, maar ook met mijn personeelsleden. Met iedereen ging hij in gesprek om los te krijgen wat hen bezighield en wat er verder speelde op de winkelvloer. Je geeft in feite het bedrijf even uit handen en dat loslaten is best wel een ding.'

Dekker maakte zich onder meer wat zorgen over het werven van nieuwe mensen. 'We waren bij wijze van spreken elke ochtend bezig met het herstellen van fouten van de avond ervoor, omdat we te weinig handjes hadden. Nieuw personeel was wat lastig te krijgen in deze regio en we gingen maar door op de automatische piloot', blikt Dekker terug. 'Ewald heeft me geleerd vooral aandacht en liefde te schenken aan de mensen die je al wél binnen je bedrijf hebt en niet al te veel op kosten te letten. En inderdaad, daarna bleek het werven van nieuw personeel stukken makkelijker. Blijkbaar hebben jongeren het er op verjaardagen met elkaar over en praat het zich rond. Als je mensen vertrouwen geeft, krijg je daar veel voor terug. Het gaf me een enorme rust. Uiteindelijk ben ik er beter uit gekomen, en dat komt ook mijn privésituatie ten goede.'

### Missie

Mastercourses richt zich op het verbeteren van supermarkten en de resultaten. Ewald van den Hout ziet het als een missie om mensen 'in de juiste stand, energie en werkvorm te krijgen, zodat het als vanzelf gaat lopen. Als mensen echt hun ding gaan doen.' Het verbetertraject van Van den Hout richt zich op de menselijke factor van ondernemen. De bedoeling is dat de ondernemer zijn medewerkers beter leert begrijpen.



Derk-Martijn Dekker heeft weer tijd om een praatje te maken met zijn klanten. Foto: Henk Riswick

Bij AH-ondernemer Dekker is dat gelukt. 'Ewald en zijn team hebben een veilige werkomgeving gecreëerd, waarbij de mensen hem konden vertellen wat ze vonden en hoe ze het willen. Dat uit je tegen de werkgever blijkbaar niet zo snel, hoe open ik ook ben', zegt Dekker. 'Ik heb medewerkers in tranen gezien, heel bijzonder. Ze durfden hun kwetsbaarheid te tonen en tegen Ewald te zeggen dat ze het werk soms maar moeilijk aan konden.'

“

**De rust van mijn bedrijf neem ik nu ook mee naar huis. Het heeft een impact op je zijn**

Dekker heeft ervan geleerd dat hij wat te veel bezig was met de cijfers maar als je meer oog hebt voor de mensen en hen vertrouwen schenkt dan komen er hele mooie dingen uit voort. De ondernemer ziet gelukkiger medewerkers, vakken die vol zijn en meer sollicitanten. Dekker vindt wat er is gebeurd 'magisch'. 'De rust van mijn bedrijf neem ik nu ook mee naar huis. Het heeft een impact op je zijn.'

Ewald van den Hout is blij dat hij Dekker heeft kunnen helpen. Van den Hout studeerde organisatiepsychologie en economie. Gedrag, mensen en getallen bij elkaar brengen is zijn grote passie. Na zijn studies ging hij aan de slag bij Albert Heijn en werd teamleider van het distributiecentrum. Ook heeft hij nog verschillende operationele, management- en staffuncties gehad bij Albert Heijn.

### Meer rust

Ewald van den Hout begeleidt supermarktondernemers met als doelen: meer rust in de organisatie, betere resultaten en uiteindelijk vrijheid voor de ondernemer. Van den Hout stelt tegenover Distrifood dat uiteindelijk de organisatie een zelf draaiend systeem moet worden, onafhankelijk van wie er staat opgesteld. Elke laag wordt dan sterker en iedereen pakt zijn verantwoordelijkheid. 'Uiteindelijk kan de ondernemer afstand nemen, de waan van de dag loslaten en toch grip houden. Hij moet taken afstoten en focussen op zijn taak als ondernemer', stelt hij.



Werkoverleg met bedrijfsleider en teamleider. Foto: Henk Riswick

Van den Hout legt uit dat er binnen een bedrijf te veel uitgegaan wordt van aannames door zowel personeel, teamleiders, bedrijfsleiders als de ondernemer. 'Ik zorg er met mijn aanpak voor dat iedereen zegt waar het op staat. Het leidt tot duidelijkheid over en weer. Het is belangrijk te weten hoe je over elkaar denkt en er mag geen ruis in de communicatie zitten.' Van den Hout vindt dat veel ondernemers te veel in de communicatie zitten. 'Het gaat altijd maar over de uren en dat probeer ik er uit te halen. Wanneer je daar namelijk vooral op stuur, gaat het met de winkel minder. Als je er meer uren in stopt, verbetert het resultaat. Het is een andere manier van denken.'

Verder hecht Van den Hout veel waarde aan de sfeer in de winkel. 'Jongeren worden nogal eens onder druk gezet en dan zijn ze zo weer weg. Door ervoor te zorgen dat ze een betere relatie krijgen met hun leidinggevende, voelen ze zich prettiger en blijven langer. Bovendien uiten ze dat op social media, zodat ook leeftijdsgenoten belangstelling krijgen om bij die supermarkt te werken. Ik durf te stellen dat het tot omzetstijgingen leidt.' De mastercourses zijn deels digitaal (door corona wat meer) en deels op de werkvloer. De wekelijkse bijeenkomst met de ondernemer verliep via webinars. De coachingsgesprekken met het middenkader – het voortgangsoverleg – via conference calls. Van den Hout en zijn teamleden zijn ook veel op de werkvloer, luisteren mee en geven feedback.