



Interview en
Referentiecasse

Meer inzicht in processen en verbetering van de winkels bij AH Groen (Almkerk en Strijen)

Hoe deze Albert Heijn multifranchiser betere resultaten heeft behaald door de inzet van R&R in combinatie met WFM business consultancy.



plan
people
smarter

Introductie

De ondernemers **Robin Groen en Dennis Groen** zijn gezamenlijk eigenaar van de mooie Albert Heijn winkels (in combinatie met Gall&Gall en Etos) in Almkerk (sinds 2004) en Strijen (sinds 2015). Zij hebben beiden vanaf het begin van hun carrière uitgebreide kennis en ervaring opgedaan in supermarktorganisaties en alles wat daarbij komt kijken.



AH Groen,
vestiging in
Almkerk

We spraken met Robin en Dennis over hun ervaringen met R&R workforce management en de persoonlijke begeleiding en optimalisatie door **Stef van Dijk**, business consultant bij R&R. In een uitgebreid gesprek vertellen de **Albert Heijn ondernemers** verder over verschillende uitdagingen, de resultaten van goed workforce management en het onderscheidende vermogen van R&R.



Starten met plannen via workforce management van R&R

'We zijn ooit via de AH-organisatie met de winkel in Almkerk begonnen met de eerste versie van R&R. Later, in 2015, kwam daar ook onze – destijds nieuwe – winkel in Strijen bij. Aan het begin deden we te weinig met de software. Er was wel behoefte aan verdieping, maar we wisten niet altijd hoe we dat dan precies moesten doen. Toen zijn we bij een begeleidingstraject van Stef van Dijk (WFM-business consultant bij R&R) terechtgekomen. We zijn met behulp van Stef aan de slag gegaan om continu verbeteringen door te voeren. Dit doen we nu al ongeveer vijf jaar naar grote tevredenheid en met uitstekende resultaten.'

“ *We zijn met behulp van Stef aan de slag gegaan om continu verbeteringen door te voeren. Dit doen we nu al ongeveer vijf jaar naar grote tevredenheid en met uitstekende resultaten.* ”

Situatie

Albert Heijn Almkerk en Albert Heijn Strijen zijn klant van R&R en worden door Stef van Dijk begeleid in het juiste gebruik van het systeem en krijgen daarin ook advies voor verdere inzichten, verdieping en optimalisatie.

Albert Heijn Almkerk is al geruime tijd R&R klant, later (in 2015) is daar na de overname van Albert Heijn Strijen ook die winkel bij gekomen. Beide winkels vallen onder multifranchise organisatie AH Groen.

Waarom workforce management?

'Een goede WFM-tool is belangrijk voor het volledige planningsproces en de gehele organisatie. Zonder een goede tool als **R&R** heb je bepaalde essentiële inzichten niet. Vooral het goed kunnen analyseren van de vraag naar- en het aanbod van werk, en dit goed op elkaar kunnen afstemmen, is van groot belang. Je zoekt steeds naar de juiste capaciteit voor elk moment. De WFM- tool van R&R helpt daar ontzettend bij.



Als je de juiste acties onderneemt op basis van de **informatie en de inzichten die het WFM-systeem genereert**, heb je gewoon een goede planning en krijg je ook duidelijkheid en rust in de organisatie. Dit is heel belangrijk, wat dat heeft écht veel impact op de organisatie en de winkels in het algemeen. Je krijgt ook vertrouwen in het systeem als je die rust en regelmaat ook daadwerkelijk terugziet en in de praktijk ervaart. Dat werkt veel fijner voor iedereen.

Daarbij heeft het ook impact op de klantervaring, dat zij in een winkel komen waarbij er een goede personeelsbezetting op het juiste moment is. Klanten kunnen soepel hun boodschappen doen en medewerkers staan altijd klaar om hen te helpen.

“ *Als je de juiste acties onderneemt op basis van de informatie en de inzichten die het systeem genereert, heb je gewoon een goede planning en krijg je ook duidelijkheid en rust in de organisatie.* ”

Verandermanagement

‘Verandermanagement is een belangrijk aspect op het gebied van workforce management. Dat medewerkers zich bewust worden van bepaalde verbeterpunten en ook open staan voor verandering van de manier van werken. We hebben daarin ook echt uitgebreide gesprekken met medewerkers moeten voeren.

Vertrouwen in de visie en het WFM-systeem is daarbij cruciaal. Op een bepaald moment krijg je ook meetbaar betere resultaten en dan wordt het ook leuk. Als je die verbetering met zijn allen ziet is het echt een feestje. Het geeft veel energie als je met zijn allen de juiste resultaten behaalt. Bij ons staat de kwaliteit van de winkel altijd op de eerste plaats. Alle activiteiten moeten daarop aansluiten. Onze winkels zijn uiteindelijk echt beter geworden omdat de processen goed in kaart zijn gebracht en steeds verder verbeterd. Daar heeft de WFM-tool echt bij geholpen. Dát is de grootste winst die we hier hebben behaald.’

“ Bij ons staat de kwaliteit van de winkel altijd op de eerste plaats. Onze winkels zijn uiteindelijk echt beter geworden omdat de processen goed in kaart zijn gebracht en steeds verder verbeterd. Dát is de grootste winst die we hier hebben behaald. ”



De ontwikkeling en de resultaten van WFM voor AH Almkerk en AH Strijen

'De resultaten van de inzet van het workforce management systeem R&R én daarbij ook de begeleiding door Stef zijn zeer gunstig. In de eerste plaats wat betreft loonkosten en productiviteit. Maar ook door bewustwording van de kosten, de inzetbaarheid van de verschillende medewerkers en de tijdstippen van werkzaamheden. Op welk moment is het voor de klant én voor ons het juiste moment om bepaalde werkzaamheden uit te voeren? Wanneer willen we bijvoorbeeld de vracht ontvangen en verwerken?



Dit heeft niet alleen besparingen opgeleverd, maar ook een grote bijdrage aan een goede winkel. De winkels werden steeds beter en de klant ziet en voelt dat natuurlijk ook. We hebben door de inzet van het WFM-systeem van R&R een goede balans gevonden in het maken van goede keuzes op het gebied van workforce management en een goede winkel. Het systeem geeft ons de inzichten om de juiste keuzes te maken.

De begeleiding en kennis van Stef heeft daarbij erg geholpen. Stef komt uit de supermarktwereld, heeft veel kennis van de markt én van het WFM-systeem van R&R. Inzichten krijgen is één ding, wat voor acties je daarop moet ondernemen is nog belangrijker. Met Stef als vertrouwde bedrijfsadviseur kunnen we dit goed bespreken. Stef weet ook wat er in de buitenwereld en de markt speelt en bekijkt het ook van een outside-in perspectief. Op deze manier kijken we van binnen en van buiten naar de organisatie en kunnen we continu blijven verbeteren.'

Voor ons helpt het ook om op deze manier steeds een 'stok achter de deur' te hebben. Om workforce management en het maken van de juiste keuzes steeds de aandacht te blijven geven die het nodig heeft. Situaties veranderen continu en ook in de organisatie vinden steeds veranderingen plaats. Met die hoge snelheid van verandering moet je steeds scherp blijven. Als je dat een tijdje niet doet, zie je het op termijn een beetje verwateren en dat is zichtbaar in de resultaten.

Op een bepaald moment zagen we bijvoorbeeld een stijging in de loonkosten van de winkel in Strijen. Toen hebben we samen een plan gemaakt hoe we dat zouden gaan omkeren. We hebben goed naar de processen gekeken. Welke werkzaamheden doen we op welk moment? Na de benodigde verbeteringen zag je daar ook een omslagpunt in komen. De managers gingen anders kijken naar de planning, er kwam meer bewustwording van het proces en de winkel werd merkbaar beter.

“ *De managers gingen anders kijken naar de planning, er kwam meer bewustwording van het proces en de winkel werd merkbaar beter.* ”

Uitdagingen

'Veel supermarkten hebben moeite in het vinden van medewerkers. In Almkerk hebben we tot dusver geen problemen gehad met het aantrekken van personeel. In Strijen is het soms wat lastiger. Sommige werktijden zijn wat moeilijker in te vullen. Met name in het weekend. Dat is dus soms wel een uitdaging.'

De lange termijn

‘Zoals al eerder aangegeven hebben we te maken met veel interne- en externe ontwikkelingen. Je bent mede daarom ook nooit klaar. De Albert Heijn formule verandert ook continu en daarnaast volgen technologische ontwikkelingen elkaar in rap tempo op. Dit heeft voor onze volledige organisatie en winkels consequenties.

Door steeds goed te blijven analyseren, scherp te blijven en daarbij de juiste acties te ondernemen, zeker bij veranderingen, zorg je ervoor dat alles ‘on track’ blijft. Daarin biedt het krachtige WFM-systeem, in combinatie met de persoonlijke begeleiding ook veel meerwaarde voor ons bedrijf. Dat een specialist af en toe even met ons mee kan kijken, die ook een wat bredere blik heeft, is een groot pluspunt. Stef wordt echt gezien als een soort collega of partner, die zeker geen passant is voor onze organisatie. Dat vinden we zeer prettig werken.’

Op basis van een commitment aan de resultaten ga je de samenwerking aan. Met het oog op een lange termijn partnerschap en wederzijdse binding. We hebben echt vertrouwen gekregen door de goede resultaten, de begeleiding en samenwerking en de klik met Stef.’

“

We hebben echt vertrouwen gekregen door de goede resultaten, de begeleiding en samenwerking en de klik met Stef.

”



Robin Groen en Dennis Groen

- Ondernemers/eigenaars AH Almkerk en AH Strijen
- Meer dan 20 jaar ervaring als retailondernemer
- HSM in supermarktmanagement/HBO in food

AH Groen in Almkerk en Strijen

- Multifranchise: Albert Heijn, Gall&Gall en Etos in Almkerk en Strijen
- Familiebedrijf
- 191 tevreden medewerkers

Wil je meer weten over deze interessante case?

Ben je benieuwd hoe je dit kan inzetten binnen jouw organisatie? Neem dan contact op met onze supermarkt expert Stef van Dijk



Stef van Dijk

Supermarkt expert

T +31 (0)6 23 92 79 49

E stef.vandijk@rr-wfm.com

R&R Workforce Management

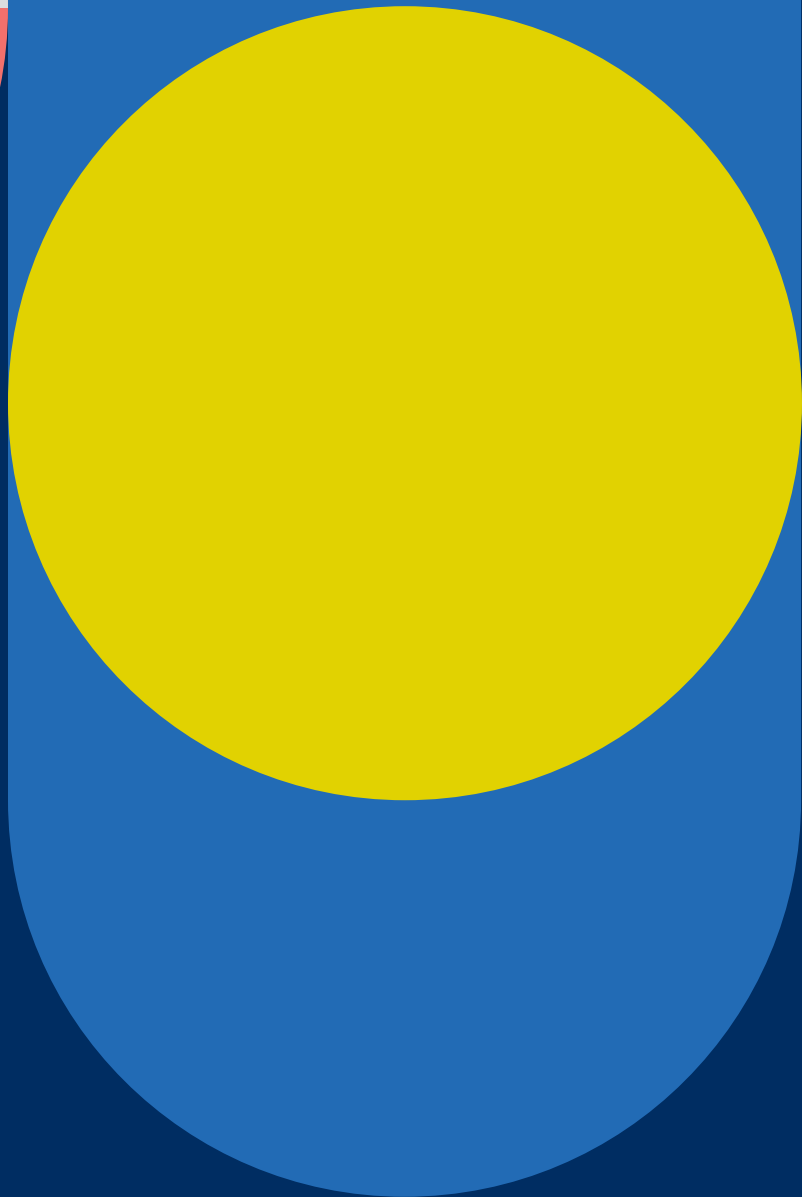
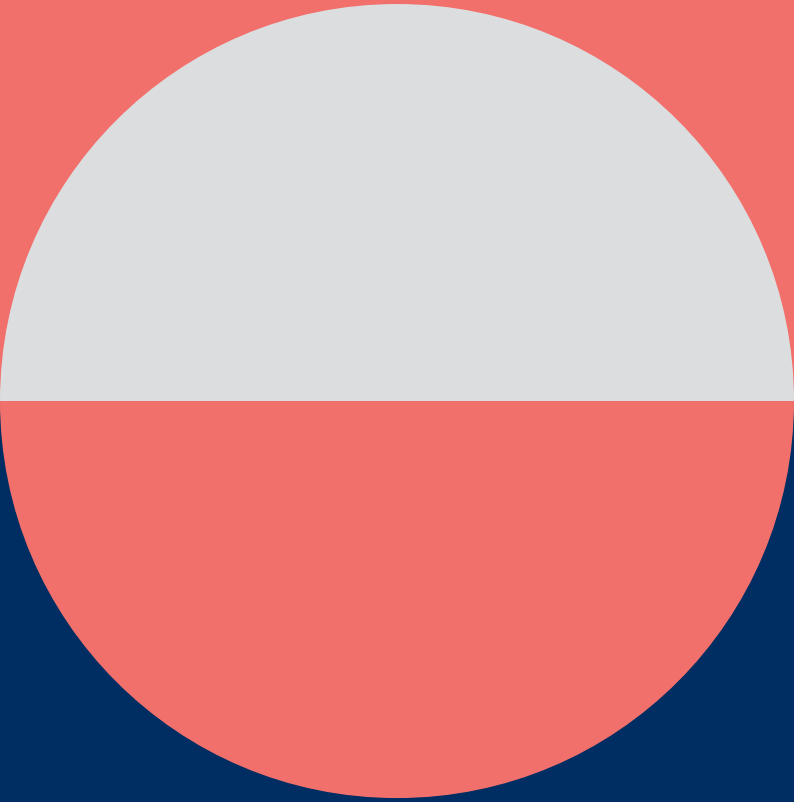
De Smalle Zijde 39
3903 LM Veenendaal

T +31 (0)318 58 28 28

E info@rr-wfm.com

www.rr-wfm.com





plan
people
smarter