

PETRA VAN DER VLIST ZIT MIDDEN IN DE HECTIEK

Het hagelnieuwe distributiecentrum, inclusief bakkerij, én servicecentrum van supermarktketen Hoogvliet in Bleiswijk blinkt in de aprilzon. Het is stil in het enorme pand (80.000 m2!) dat eigenlijk begin april operationeel had moeten zijn. "Je draait onvoorbereid ineens kerstomzetten terwijl je tegelijkertijd al die maatregelen doorvoert."



WIE IS PETRA VAN DER VLIST?

Petra is 40 jaar en woont met haar man en twee dochters in Utrecht. 'We hebben een bootje en varen graag door de grachten en singels, even helemaal niks, je ballast overboord en opladen....'

- Opleiding: Hbo Personeelsmanagement en master Beleid, Communicatie en Organisatie.
- Werkt al 10 jaar bij Hoogvliet en daarvoor onder meer voor Blokker.
- Doet normaal aan bootcampen, maar springt nu met genoeg wat vaker op de racefiets.



"Dit jaar zou in het teken staan van de verhuizing van Alphen aan den Rijn naar Bleiswijk, er is onwijs veel voorbereid, tot in detail gepland en dan zit je ineens met z'n allen midden in een coronacrisis", zegt directeur HR Petra van der Vlist in een verder uitgestorven bedrijfsrestaurant.

HOOGSTE OMZET

Het is bijzonder om mee te maken, zo'n crisis, zegt Petra. "We zien nu ook hoe wendbaar de organisatie is; dat moet je altijd zijn en corona bewijst dat we dat zijn." Petra doelt op de hectiek die losbarstte op donderdag 12 maart toen de eerste hamsteraars in de winkels verschenen. "Op vrijdag haalden we de hoogste omzet in 52 jaar Hoogvliet."

SPANNINGSVELD

Supermarktconcern Hoogvliet heeft 70 eigen winkels en een webshop. Er werken 6.200 medewerkers; veel jongelui in de winkels, veel Poolse uitzendkrachten in het distributiecentrum, productiemedewerkers in de bakkerij en slagerij, vrachtwagenchauffeurs, kantoorpersoneel. "Heel divers dus." Inherent aan het supermarktwoezen in Nederland is het sturen op loonkosten. De artikelen moeten immers tegen de laagste prijs, maar wel tegen de hoogste service in de winkels liggen. "De aandacht voor de medewerker is in dat spanningsveld heel belangrijk."

RANDZAKEN OP ORDE

Na het weekend waren de winkels nagenoeg leeg. "Dat zorgde voor extra druk op het distributiecentrum en de leveranciers,

voor extra ritten naar de winkels en het inschakelen van twee nieuwe uitzendbureaus. Winkelmedewerkers werden ingezet in het dc en kantoormedewerkers gingen helpen in de winkel. Als HR kun je ervoor zorgen dat de randzaken goed lopen, zoals snel schakelen met uitzendbureaus, een intensieve samenwerking met de bedrijfsarts, de instroom van nieuwe medewerkers, het stopzetten van opleidingen, je vraagbaakfunctie en dat alles met veel aandacht voor arbeidsomstandigheden en veiligheid."

CRISISTEAM

Er werd een crisisteam opgezet met daarin de verantwoordelijken voor commercie, operatie, logistiek, winkelsupport en HR. "In de eerste crisisweken hadden we twee keer per dag een call en informeerden we de winkels aansluitend over de laatste ontwikkelingen. Mijn rol was vooral gericht op de gezondheid en veiligheid van de medewerkers." Aanvankelijk was het nog wat vrijblijvend richting de winkels met 'let op de hygiëne'. Toen bleek dat er meer nodig was, kwamen er onder meer kunststof spatschermen bij de kassa's, de inmiddels bekende 'houd afstand hesjes' en een deurbeleid met een maximaal aantal klanten per winkel. "Je hebt daarbij te maken met onbegrip bij klanten, met bezorgdheid bij medewerkers en bij de ouders van onze jonge medewerkers. Op kantoor moesten we afschalen en zorgen dat medewerkers zoveel mogelijk thuis gingen werken, iets wat we echt niet gewend zijn. De supermarktmanagers en de assistent-supermarktmanagers laten we niet tegelijkertijd werken. Als er dan een besmetting



'Ik ging naar bed met de coronacrisis en stond ermee op'

DO'S EN DON'TS IN CRISISTIJD

DO'S

- ✓ Zet een compact crisisteam op.
- ✓ Blijf communiceren en houd iedereen betrokken.
- ✓ Spreek je waardering uit voor de extra inzet die medewerkers plegen.
- ✓ Wees creatief bij het zoeken naar oplossingen.
- ✓ Neem de leermomenten mee naar de post-crisistijd.

DON'TS

- ✗ Blijf niet hangen in standaardprocedures.
- ✗ Wees niet afwachtend, maar durf snel te beslissen!

is, verklein je hopelijk de kans dat ze tegelijk ziek zijn. Het was enorm hectisch."

LUISTEREND OOR

"We hebben op intranet en de personeelsapp een Q&A-pagina aangemaakt, een voor de medewerkers en een voor de leidinggevenden. De mensen informeren en betrokken houden is heel belangrijk. Uiteindelijk zijn zij het die het verschil maken. We hebben ook een bedankbrief geschreven, gezorgd voor gebak in de winkels en een bos bloemen voor alle medewerkers. Ik merk dat het ook belangrijk is om mensen een luisterend oor te geven, zodat de druk er even afgaat."

SCENARIO'S UITWERKEN

"Op dit moment (week 17 -red.) zijn we scenario's aan het uitwerken voor na de crisis. Hoe richt je het bedrijfsrestaurant in, hoe ga je om met de zomervakanties; hoe borg je de 1,5 meter maatregel en hygiënemaatregelen? Stel dat de middelbare scholen volgende week weer open mogen; wij hebben veel jongeren die nu extra uren draaien. Hoe lossen we dat op?"

"De crisis brengt veel leed, maar het managen van de crisis is wel een 'mooie' ervaring. Je staat twee weken lang maximaal aan. Zo onvoorbereid, zo veel beslissingen, zo veel informatie verwerken, de samenwerking in het crisisteam. Ik ging naar bed met de coronacrisis en stond ermee op. Ik vind het best bijzonder hoeveel je kunt hebben in zo'n situatie."

