

Sociaal jaarverslag 2017



Detailresult
Groep

DEKAMARKT





VOORWOORD

Met trots presenteren wij het sociaal jaarverslag van Detailresult Groep (DRG) over het jaar 2017. Trots is een regelmatig terugkerend thema in het verslag. Wij hebben de collega's die de inhoud over onze verschillende bedrijfsonderdelen hebben verzorgd specifiek gevraagd te benoemen welke activiteiten in 2017 een gevoel van trots hebben opgeroepen.

Er is namelijk veel werk verzet om als goed werkgever nog aantrekkelijker te worden. Dit om onze positie als verantwoord ondernemer binnen de sterk concurrerende supermarktbranche waar nodig te verstevigen. In dit verslag een uitgebreide samenvatting van al die activiteiten. Ook nu hebben wij weer een keuze moeten maken uit een groot aanbod van initiatieven en acties die hier het vermelden waard zijn. Het geeft een goed beeld van wat er in al onze bedrijfsonderdelen op dit terrein is gepresteerd. Prestaties om trots op te zijn.

In deze uitgave lees je over acties waaruit de maatschappelijke betrokkenheid van ons bedrijf blijkt. Zo konden onder andere Stichting Cliniclowns, Make a wish Nederland, Prinses Máxima Centrum voor kinderoncologie, Stichting Alpe d'HuZes op Dirk en DekaMarkt rekenen. Het integratiediner waaraan Dirk in 2016 deelnam, kreeg in 2017 een indrukwekkend vervolg.

Binnen de organisatie is veel aandacht voor duurzaamheid. Enerzijds maatschappelijk en dus duurzaam ondernemen met zorg voor assortiment, milieu en maatschappij. Anderzijds duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers met de lancering van het programma "Mijn koers". Een boordevolle editie dus van het sociaal jaarverslag dat wij van harte aanbevelen.

Wij zijn ontzettend trots op de bereikte resultaten in 2017. Zonder jullie was dit onmogelijk geweest. Daarvoor danken wij jullie hartelijk.

DETAILRESULT GROEP DIRECTIE TEAM

INHOUD

01

DRG, MIJN WERKGEVER
PAGINA 6

Veel initiatieven in 2017 om binding met de organisatie te verstevigen, van spetterende feesten tot grotere zichtbaarheid via leuke acties. Daarnaast werken aan “zichtbaarheid” en aan ontwikkeling van medewerkers. Ontwikkelingen waar wij trots op kunnen zijn.

02

MAATSCHAPPIJ, EEN ZAAK VAN ONS ALLEMAAL
PAGINA 14

Op allerlei manieren staan we midden in de maatschappij. Als werkgever, als dienstverlener naar klanten toe, als organisatie die impact heeft op milieu en samenleving. We zijn ons hier heel bewust van en vinden het dan ook belangrijk om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij.

03

DUURZAAM INZETBAAR, EEN GEZONDE ONTWIKKELING
PAGINA 22

Binnen DRG willen we een omgeving creëren waarin medewerkers in staat worden gesteld om goed te presteren. Op deze wijze blijven onze medewerkers aansluiting houden met de arbeidsmarkt en kunnen we toekomstige medewerkers boeien en aan ons binden.

04

KWALITEIT, ELKE DAG EEN BEETJE BETER
PAGINA 28

In alle delen van de organisatie is de ruimte genomen voor kwaliteitsverbetering. Hier lees je terug op welke manier dat is gedaan!

05

LEREN EN ONTWIKKELEN, HET HOUDT NOOIT OP
PAGINA 34

In 2017 hebben weer heel veel medewerkers een opleiding of training gevolgd. Wij zijn trots dat zoveel medewerkers zich blijven ontwikkelen, beter worden in hun huidige functie of doorgroeien naar een volgende. Een leven lang leren maakt het werk extra leuk.

06

ONDERNEMINGSRAAD, EEN ONDERNEMEND JAAR
PAGINA 40

Het jaar 2017 staat voor de OR en Onderdeelcommissies vooral in het teken van de verkiezingen. Met trots kan worden teruggekeken op een geslaagde voorbereiding, campagne en uitslag.

07

2017 IN CIJFERS
PAGINA 44

Hoe staat DRG er voor? Hoeveel collega's heb je? Lees deze en andere leuke feiten hier terug!

01

DRG, mijn werkgever

Veel initiatieven in 2017 om binding met de organisatie te verstevigen, van spetterende feesten tot grotere zichtbaarheid via leuke acties. Daarnaast werken aan "zichtbaarheid" en aan ontwikkeling van medewerkers. Ontwikkelingen waar wij trots op kunnen zijn.



Waar was jij trots op in 2017?

DIRK 75 JAAR! EEN MIJLPAAL IN DE NEDERLANDSE GESCHIEDENIS

De eerste supermarkt van Nederland bestaat 75 jaar. Dirk van den Broek opende op 18-jarige leeftijd in Amsterdam zijn eerste winkel. Inmiddels zijn wij gegroeid naar 120 winkels. Bijzonder is dat de oprichter Dirk van den Broek sr. het feest nog zelf mee viert!

Naast talloze acties voor onze klanten en zelfs de geboorte van een heuse vuurrode Dirk tulp, volop feest ook voor alle medewerkers.

Op woensdag 1 november was het dan zover. De dag waarop Dirk feest viert met alle medewerkers. Verspreid door heel Nederland werd er door de 12.000 medewerkers een feestje gevierd. Het thema van de avond was "Dirk je op!" En dat hebben we geweten... Een avond waar nog lang over nagepraat is. Dat het feestje wel in de smaak viel bleek wel uit de reacties op de Facebookpagina 'Ik ben Dirk'. De foto's zeggen genoeg!

75 jaar!



12.000 medewerkers vieren feest!

WINKELWEDSTRIJDEN BIJ DEKAMARKT EN DIRK FEEST VOOR ALLE WINNAARS

DekaMarkt Koog aan de Zaan won de titel DekaMarkt van het jaar. Het geheim: "Het speciale ingrediënt dat bijdraagt aan ons succes is aandacht. Aandacht voor onze klant, maar zeker ook aandacht voor je collega's. We proberen het winkelbezoek voor onze klant zo leuk mogelijk te maken en dat lukt alleen als je het als team samen doet." DekaMarkt Stompvoren won in de categorie buurtsuper, DekaMarkt Haarlem Schalkwijkstraat behaalde de 1e plaats in de categorie supermarkt, Beverwijk Spoorsingel ging er, net als vorig jaar, vandoor met de titel beste World of Food. Ook het feest voor deze collega's in de A9Studio's te Uitgeest gaf veel energie!

Het team van Dirk Amsterdam IJplein mag zich een jaar lang de beste Dirk van Nederland noemen. Ook in 2017 viel weer een aantal afdelingen in de prijzen. Dirk Hardinxveld heeft de beste AGF afdeling, Dirk Zwijndrecht heeft de beste brood en bake-off afdeling, Dirk Maarssen heeft de klantvriendelijkste kassa afdeling en Dirk Utrecht heeft de beste afdeling Kanskooptjes. Deze eervolle verkiezingen werden groots gevierd in Studio A12 te Bunnik



Feest!

**DE POPULARITEIT VAN
DE BEZORGSERVICE VAN
DEKAMARKT NEEMT IN 2017
VERDER TOE**

Het verzamelen en bezorgen van de boodschappen gebeurt door eigen medewerkers van DekaMarkt vanuit één van de winkels in het bezorggebied. We maken het voor onze klanten zo gemakkelijk en leuk mogelijk om online te winkelen bij DekaMarkt. Dit maakt, samen met onze betrokken bezorgers en persoonlijke dienstverlening, een belangrijk verschil voor onze klanten.



TV ALS INSPIRATIEKANAAL

In het RTL4-programma Foodmakers bereidde topkok José Polonio acht weken lang samen met een DekaMarkt-klant de lekkerste gerechten. Het item 'Mag ik even in je mandje kijken?' was onderdeel van het tv-programma Foodmakers en werd vanaf 4 juni elke zondagochtend om 11.00 uur uitgezonden. Zo brengen we inspiratie, herkomst, lekker eten en kwaliteit bij elkaar. Precies waar DekaMarkt voor staat.



*We werken aan de ontwikkeling
van onze medewerkers*

**VERBETERING VAN HET
LEERKLIMAAT IN ONS BEDRIJF**

In 2017 zijn opnieuw mooie stappen gezet in verbetering van het "leerklimaat" in ons bedrijf. In augustus is onze eigen Academy vernieuwd, het geeft ons nog meer mogelijkheden om leertrajecten te borgen en deze in de toekomst bij al onze medewerkers onder de aandacht te brengen. Zo breiden wij onze mogelijkheden stap voor stap uit vanuit de visie dat leren een onlosmakelijk onderdeel van het werk is. Daarbij is het volgens ons noodzakelijk dat elke medewerker inzicht en toegang krijgt tot zowel digitale- als praktische leeropties. Zo brengen wij onze systemen in lijn met onze visie en kunnen wij, ook technisch gesproken, met een gerust hart de toekomst in.

Zo terug kijkend kunnen wij trots zijn op onze producten, onze deelnemers, onze trainers, onze praktijkbegeleiders, onze academy en op onze groeiende leercultuur. Steeds meer medewerkers zijn zich er van bewust dat leren nooit stopt, dat het leuk en uitdagend is om zowel te leren dan wel een ander te helpen bij zijn of haar ontwikkeling!

24.575

keer logden onze
medewerkers in, in onze
nieuwe Academy

10.312

cursussen werden afgerond
in Academy

4.613

medewerkers ronden hun
toets af met een 10!

Tussen livegang van Academy in augustus, tot aan het einde van het jaar.

ONTWIKKELINGEN OM NIEUWE COLLEGA'S AAN ONS TE BINDEN..

In 2017 is de arbeidsmarkt verder aangetrokken waardoor er verder geïnvesteerd is in middelen om toekomstige collega's aan te trekken en aan ons te binden. Om te blijven voldoen aan de instroom vraag is zichtbaarheid als werkgever, zowel intern als extern, in toenemende mate belangrijk. Het aantal online wervingscampagnes is geïntensiveerd en onder andere door middel van inzet van sociale media doelgroepgericht getoond. Daarmee zijn we beter zichtbaar geworden voor zowel de actief als de latent werkzoekende doelgroep.

Werkenbijdetailresult.nl is gestegen in vindbaarheid op google, de vacaturezoekmachines en sociale media. Dat betekent dat kandidaten onze vacatures makkelijker kunnen vinden. We zien ook een toename in het aantal sollicitaties, dit moet leiden tot ook een toename van het aantal kwalitatieve aannames.



Trots op

Trotse woorden van Marije Buijzer, HR Manager Detailresult Services (DRS). We vroegen haar waar zij trots op was en dit was haar antwoord:

- alle medewerkers van DRS. Zonder medewerkers geen DRS! Uit alle 'trots' voorbeelden die er door de leidinggevenden zijn aangeleverd blijkt heel duidelijk dat we het alleen met goede, betrokken medewerkers redden.
- de start van het DRS Introductieprogramma, waardoor we nieuwe medewerkers veel beter kunnen inwerken en kennis kunnen laten maken met het hele bedrijf.
- alle medewerkers die opleidingen hebben afgerond en zich hebben ontwikkeld.
- dat het wederom gelukt is een geweldig jubilarissenfeest te organiseren waar heel veel positieve reacties op zijn gegeven.
- dat Operations support weer een succesvolle editie van de winkelwedstrijd voor zowel Dirk als DekaMarkt georganiseerd heeft.



02

Maatschappij, een zaak van ons allemaal

Op allerlei manieren staan we midden in de maatschappij. Als werkgever, als dienstverlener naar klanten toe, als organisatie die impact heeft op milieu en samenleving. We zijn ons hier heel bewust van en vinden het dan ook belangrijk om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij.



Welke invloed heb jij op jouw omgeving?

**DIRK OEFENLOCATIE
VOOR GROTE BRAND EN
ONTRUIMINGSOEFENING**

Tijdens een grote **brand- en ontruimingsoefening** op donderdag 6 april, fungeerde het filiaal van Dirk aan de Hindersteinlaan in Vleuten als 'oefenlocatie' voor betrokken hulpverleners én medewerkers. **Een levensechte oefening tijdens winkelopening. Alle hens aan dek dus voor alle betrokkenen.** Dirk houdt jaarlijks een ontruimingsoefening in al zijn 120 filialen. Dit keer vroeg de brandweer ons een ontruiming te combineren met hun grote jaarlijkse oefening. Die verwachting werd ruimschoots ingelost. Het is geruststellend te weten dat iedereen weet wat ze moeten doen: van vakkenvuller bij Dirk tot brandweercommandant in Vleuten

Een van de klantbeloftes van DekaMarkt is 'verantwoord kiezen'. Tijdens de Fairtrade Week biedt DekaMarkt artikelen met het Fairtrade keurmerk in onder andere fruit, koffie en thee, chocolade en zoet broodbeleg.

In 2017 heeft Dirk zich verbonden aan NLdoet: de grootste vrijwilligers actie van Nederland. Er werd geholpen met klussen, tuinieren, schilderen, schoonmaken... Een mooi staaltje van samenhang en zeker voor herhaling vatbaar in 2018.

**DIRK EN DEKAMARKT
VERGROTEN HET BIOLOGISCH
ASSORTIMENT MET RUIM 40
PROCENT.**

Klanten van Dirk en DekaMarkt hebben voortaan nog meer keuze in biologisch. Beide supermarkketens hebben hun assortiment namelijk flink uitgebreid. Deze uitbreiding sluit aan bij de visie van beide bedrijven op verantwoord ondernemen. **Dirk vindt dat het biologisch assortiment voor iedereen betaalbaar en toegankelijk moet zijn. Klanten hoeven hiervoor dus niet naar de duurdere speciaalzaak. DekaMarkt heeft aandacht voor een verantwoorde herkomst van producten tegen een scherpe prijs, dus ook biologische.** Weten waar een product vandaan komt, hoe het 'geproduceerd' wordt en dit delen met de klant, daar gaat het om!

STEUN VOOR ALPE D'HUZES

DekaMarkt Eerbeek steunt, samen met haar klanten, de deelnemers van het team Ad6=Go4Life in hun doel om geld in te zamelen voor kankeronderzoek door de Alpe d'Huez te beklimmen. Klanten konden geruime tijd hun statiegeldbonnen doneren. In een speciale box werden deze verzameld. Het was zichtbaar merkbaar dat veel DekaMarkt klanten dit doel een warm hart toedragen.

In 2017 stond het Glazen Huis van 3FM Serious Request in Apeldoorn. Medewerkers van de diverse DekaMarkt supermarkten in Apeldoorn hebben hun steentje bijgedragen aan dit goede doel.

**STATIEGELDACTIES VOOR
GOEDE DOELEN**

Dirk organiseerde in 2017 meerdere statiegeldacties voor goede doelen. **Zo verzamelden we voor het vierde jaar op rij voor de Stichting CliniClowns Nederland, samen met onze klanten, ruim 47.000 euro. Voor een uniek project van Make-a-Wish Nederland, de Wish-on-Wheels, werd ruim 36.000 euro opgehaald.** Deze speciale bus rijdt sinds december 2017 kriskras door Nederland om kinderen die niet van huis kunnen, thuis te bezoeken en te verrassen. Met deze donatie is de laatste bijdrage voor de Wish-on-Wheels gerealiseerd. **Voor het Prinses Máxima Centrum voor kinderoncologie werd ruim 44.000 euro opgehaald.** Een fantastisch bedrag dat geheel ten goede komt aan de speciale ouder-kind kamers die in het gloednieuwe Centrum komen. Dankzij die ouder-kind kamers kunnen ouders dag en nacht bij hun zieke kind blijven in een eigen ruimte verbonden aan de kamer van hun kind.

**VERVOLGD: HET
INTEGRATIEDINER!**

In 2016 heeft Dirk voor de eerste keer het Nationaal Integratiediner georganiseerd voor onze medewerkers in alle filialen. Dit was een groot succes. Daarom heeft Dirk dit jaar besloten om onze trouwe klanten hier bij te betrekken. Door samen te koken, te eten en ervaringen te delen over voeding en culturen, verbindt Dirk klanten en medewerkers. Daarnaast zijn klanten opgeroepen om zelf ook een integratiediner te organiseren. Op deze manier levert Dirk een bijdrage aan het overbruggen van eventuele afstanden tussen de diverse bevolkingsgroepen in Nederland om zo meer begrip voor elkaar en elkaars achtergrond te krijgen. Ook dit jaar was het evenement weer een groot succes! In Ter Aar was er zelfs zoveel animo dat er uitgeweken moest worden naar een feestzaal in de buurt. Ruim 150 mensen van diverse nationaliteiten kwamen samen om te genieten van een enorme hoeveelheid gerechten uit alle hoeken van de wereld.

Gerechten
uit de hele
wereld



Samen
genieten

**PARTICIPATIEWET - IEDEREEN
IS WELKOM**

In 2017 is door de participatiewerkgroep hard gewerkt aan de praktische invulling van wetgeving op dit gebied. Zo zijn gerichte informatie en hulpmiddelen beschikbaar. Dit met als doel om ervoor te zorgen dat medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen instromen binnen onze organisatie en dat zij goed begeleid worden. De werkgroep blijft nog in stand om ondersteuning te blijven bieden. Het gaat immers om het vergroten van de slagingskans van een medewerker met een beperking binnen onze werkomgeving. Een mooi voorbeeld vinden wij binnen Detailresult Logistiek. Daar zijn al inmiddels ruim 12 medewerkers actief én geïntegreerd!



**FAIRTRADE, BEWUSTE
VISWEKEN EN BETER LEVEN
ONDER DE AANDACHT**

In het afgelopen jaar is zowel het biologisch assortiment van Dirk als van DekaMarkt met 40% vergroot. Tijdens de Bio 10daagse is dat onder de aandacht gebracht. Ook tijdens andere duurzame weken hebben we actief deelgenomen. Zo hebben Fairtrade, Bewuste visweek en Beter Leven veel aandacht gekregen. Binnen het assortiment van Dirk en DekaMarkt komen die keurmerken ook steeds meer voor.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

De ambities van DekaMarkt en Dirk

DE MVO-AMBITIE VAN DEKAMARKT

Lokaal betrokken - DekaMarkt brengt als Hollands familiebedrijf de lokale voedselproductie en -samenleving meer met elkaar in contact. We delen informatie over voedsel, productie en voedselketen met onze klanten. Dit doen we samen met boeren, telers en vissers.

DE MVO-AMBITIE VAN DIRK

Verbinden & besparen - Dirk verbindt klanten en medewerkers door samen te koken, te eten en ervaringen te delen over voeding en culturen. Daarnaast helpen we onze klanten te besparen door het geven van tips om minder voedsel te verspillen.



AANDACHT VOOR HET MILIEU VIA ONZE ARBEIDSVOORWAARDEN

Met ingang van 1 juli 2017 is een nieuwe leaseregeling van kracht. Hierin hebben leaserijders de mogelijkheid gekregen om een elektrische auto als leaseauto te rijden en hebben we een verlaging op de CO2 uitstoot aangebracht. Daarnaast hechten wij grote waarde aan het welzijn van onze medewerkers. Deelname aan het verkeer brengt immers extra risico's met zich mee. Daartoe is aandacht aan zuinig en veilig rijgedrag nodig en hebben leaserijders een e-learning of praktijktraining "veilig en zuinig rijden" aangeboden gekregen. Een gewaarschuwd en getraind persoon telt immers voor twee! Ter ondersteuning van dit beleid zijn inmiddels de eerste laadpalen geplaatst bij kantoor Olieweg Velsen.

DRG, BLIJVEND BETROKKEN

- DekaMarkt, alweer jaren sponsor van de Ronde van Noord-Holland en de Vael Ouwe fietstocht.
- Trots op het behalen van het NEN-EN-ISO 5001 certificaat. Het in eigen beheer ontwikkelde energiemanagementsysteem voldoet volledig aan de verplichtingen van het Energy Efficiency Directive.



FIETSPLAN

DRG hecht grote waarde aan de duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers. Aandacht voor gezondheid en vitaliteit vinden wij belangrijk.

Om bewegen te stimuleren, konden medewerkers in 2017 wederom fiscaal voordelig een (elektrische) fiets aanschaffen.

Dit is nog aantrekkelijker gemaakt door:

- het bedrag dat fiscaal voordelig verrekenbaar wordt, te verhogen van € 749,00 naar € 900,00;
- ook de leaserijders deel te laten nemen aan het fietsplan;
- de regel te laten vervallen dat de medewerker minimaal 50% van de werktijd op de fiets naar het werk moet komen.

Feitje:
In totaal zijn er 146 fietsen besteld, waarvan 11 door leaserijders

03

Duurzaam inzetbaar, een gezonde ontwikkeling

Binnen DRG willen we een omgeving creëren waarin medewerkers in staat worden gesteld om goed te presteren. Op deze wijze blijven onze medewerkers aansluiting houden met de arbeidsmarkt en kunnen we toekomstige medewerkers boeien en aan ons binden.



Denk jij wel eens na over hoe je in de toekomst vitaal en met plezier je werk kan doen?

**DUURZAME INZETBAARHEID,
EEN GEZONDE ONTWIKKELING**

*Binnen DRG
willen we
een omgeving
creëren waarin
medewerkers in
staat worden
gesteld om goed te
presteren.*

Een belangrijk deel van de verantwoordelijkheid voor duurzame inzetbaarheid ligt bij onze medewerkers. Zij moeten de urgentie voelen. Tot op hogere leeftijd vitaal en gezond kunnen blijven doorwerken is waar het in essentie om draait. Het levert DRG competente, fitte en gemotiveerde medewerkers op, die optimaal bijdragen aan een flexibele en productieve organisatie. Het is dan ook noodzakelijk meer aandacht te besteden aan investeringen in de productiviteit en de inzetbaarheid van onze medewerkers in iedere levensfase. Deze investeringen – in gezondheid, opleiding en ontwikkeling, de organisatie van het werk en arbeidsvoorwaarden – vergroten het vermogen van onze medewerkers om gemotiveerd en productief aan het werk te blijven. Op deze wijze blijven onze medewerkers aansluiting houden

met de arbeidsmarkt en kunnen we toekomstige medewerkers boeien en aan ons binden. Om dit te realiseren zoeken wij partners die deze visie met ons delen en met ons de samenwerking aangaan om hierin te investeren. Zo kunnen wij samen een win-win-win situatie bereiken. Wij zijn in gesprek gegaan met onze zorgverzekeraars en hebben kwalitatief goede collectieve zorgverzekeringen afgesproken met een zo laag mogelijke premie, een goede dienstverlening en gunstige voorwaarden.

Zo vertalen wij dit praktisch naar heel DRG

**VERGROTEN ZICHTBAARHEID
INTERNE VACATURES**

Er zijn intern initiatieven ontplooid om de zichtbaarheid van de vacatures binnen DRG te vergroten. Hierbij worden de eigen medewerkers geïnformeerd over vacatures binnen DRG middels de interne vacaturemail. Tegelijk worden vacatures voor iedereen zichtbaar en kunnen mensen uit het eigen netwerk makkelijk aangebracht worden.

Ook is er actief ingezet om kandidaten te werven via onze eigen medewerkers, onder andere via een aanbrengbonus.



**MIJN KOERS, SAMEN AAN
DE SLAG MET DUURZAME
INZETBAARHEID**

Vragen die wij onze medewerkers stellen: “Denk jij weleens na over hoe je werk er over een paar jaar uitziet? De wereld verandert, de markt verandert, je werk verandert en jij verandert. Om zowel nu als in de toekomst lekker in je vel te zitten en goed je werk te kunnen doen is het belangrijk dat jij goed voor jezelf zorgt. Dat jij gezond bent, veilig werkt en dat jouw loopbaan in ontwikkeling blijft. Klaar zijn voor de toekomst – daar zijn we samen verantwoordelijk voor. Jij zit aan het stuur, dus bepaal jij welke kant je op gaat”.

Om die reden zijn we binnen DRG gestart met het ontwikkelen van een programma genaamd Mijn Koers. Hiermee helpen wij onze medewerkers in het bepalen van hun koers.

De uitgangspunten van dit programma zijn de volgende:

- Duurzaam programma
- Met een gezamenlijke verantwoordelijkheid, medewerker is zelf verantwoordelijk, leidinggevende heeft een stimulerende rol

De volgende thema's zijn onderdeel van het programma:

- Mijn gezondheid, dit gaat over lichamelijk en mentaal goed in je vel zitten. “Hoe goed zorg jij voor jezelf?”
- Mijn veiligheid gaat over een veilige manier van werken en om een veilige werksfeer. “Hoe veilig werk jij eigenlijk?”
- Mijn loopbaan, over persoonlijke ontwikkeling en vakinhoudelijke kennis. “Hoe ziet jouw toekomst er uit, binnen of buiten de organisatie?”

**DUURZAAM WERKT BETER,
OOK BIJ DETAILRESULT
LOGISTIEK!**

*Werk kan
bijdragen aan
de gezondheid
en het welzijn
van mensen.
Wij geloven
dat gezonde en
gemotiveerde
medewerkers
een noodzaak
zijn voor een
toekomstbestendige
organisatie.*

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers kunnen blijven werken en daarbij lichamelijk en mentaal goed in hun vel zitten. Daarvoor is een andere kijk op werk en gezondheid nodig. Tot een aantal jaren geleden lag de nadruk vooral op het voorkómen van verzuim. Nu wordt de aandacht steeds meer gericht op werk als stimulans voor gezondheid en welzijn.

In de steeds sneller veranderende samenleving en de uitdagingen die dit met zich meebrengt, wordt “kunnen doorwerken en je hier goed toe in staat te voelen”, steeds belangrijker. Hedendaagse uitdagingen zijn bijvoorbeeld de gevraagde toename in flexibiliteit, het omgaan met nieuwe technieken, langer doorwerken in combinatie met vergrijzing en het vaker combineren van het werk met het verlenen van mantelzorg.

Wij begrijpen dat dit uitdagingen biedt voor onze medewerkers die ook hun werk kunnen raken. Zo zien wij dat medewerkers door ziekte vaker dan voorheen langer (deels of geheel) niet aan het arbeidsproces kunnen deelnemen en dat onze oudere medewerkers soms meer moeite ervaren de hedendaagse uitdagingen voldoende het hoofd te bieden. Wel hebben wij meer medewerkers nieuw arbeidsperspectief kunnen bieden. In 2016 hebben wij meerdere activiteiten ondernomen om medewerkers te ondersteunen deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. In 2017 hebben wij hier verder op ingezet door onze medewerkers verdergaand te ondersteunen bij hun wens gezonder te worden dan wel te blijven en werk te kunnen doen wat voldoende bij hen aansluit. Zo hebben wij onze medewerkers ondersteund een gezondere levenswijze te bereiken door verschillende trainingen te bieden als ‘stoppen met roken’, ‘bewegen’, ‘gezonde voeding’ en hebben wij op individueel niveau medewerkers kunnen ondersteunen hun doelen te bereiken.

Daarnaast hebben wij ook in 2017 ingezet op het op de werkvloer laten adviseren en ondersteunen van onze medewerkers vanuit verschillende arbo deskundigen. Vanwege het succes hiervan zullen wij in 2018 dit nog meer inzetten. Gezamenlijk is er gewerkt aan duurzame oplossingen voor bestaande uitdagingen. Denk bijvoorbeeld aan verlaging van de arbeidsbelasting op verschillende werklocaties.

Wij zien dat meer medewerkers het werk gezond volhouden. Zo is het aantal medewerkers dat het werk (tijdelijk) door ziekte niet kon doen, afgenomen. Veel medewerkers nemen zelf de verantwoordelijkheid en hebben de weg naar de bedrijfsarts weten te vinden voor een preventief spreekuur.



Nog meer praktische voorbeelden

- Detailresult Logistiek is gestart met een werkgroep Veiligheidssessie, waarin alle lagen vanuit alle distributie centra zijn vertegenwoordigd. Er zijn werkgroepen samengesteld in vier categorieën: arborichtlijnen, wet- en regelgeving, risico en inventarisatie & evaluatie en bedrijfsrichtlijnen. In de werkgroepen zijn al diverse actiepunten geïnventariseerd en aangepakt. Dit alles om een veilige werkomgeving voor de medewerkers te creëren.
- Inmiddels twee jaar werken we samen met “buro voor fysieke arbeid”. Alle medewerkers van Detailresult Logistiek krijgen training en begeleiding op fysiek werken. Ook onze uitzendkrachten nemen we in dit gedachtegoed mee middels een digitaal inwerkprogramma.
- In 2017 zijn er weer diverse werkplekonderzoeken uitgezet om de arbeidsbelasting te optimaliseren. Opvallend is de toename van zit/ sta bureaus.

04

Kwaliteit, elke dag een beetje beter

In alle delen van de organisatie is de ruimte genomen voor kwaliteitsverbetering. Hier lees je terug op welke manier dat is gedaan!



Waar ben jij vorig jaar beter in geworden?

**KWALITEITSVERBETERING
DOOR DE OGEN VAN ONZE
OPLEIDERS**

“Wij waren betrokken bij het laden en vertalen van onze kernwaarden. De ondersteunende posters en zogenaamde IXXI portretten zijn op veel plekken zichtbaar. Een ander mooi leerproject was de workshop “Best Kerst Yet” die wij tijdens de grote feestdagenbeurs hebben uitgevoerd. Daar hebben alle winkelteams hun doelen voor de december feestdagen vastgelegd en aangescherpt. De winnaars hebben hun prijzen inmiddels ontvangen! Ook hebben wij weer een nieuw intern talentprogramma aan onze Academy toegevoegd. In september ging het DELTA programma van start met deelnemers uit het jong talentprogramma van 2016. Zij zijn onder andere betrokken bij vraagstukken uit onze bedrijfsonderdelen en sparren daarin met onze directieleden. Een mooi platform dus waarop deelnemers zich kunnen laten zien en waarbij de organisatie voordeel heeft van hun ideeën en creativiteit. Deze DELTA groep was ook de winnaar van de voor het eerst georganiseerde “Talent battle”. Een wedstrijd tussen al onze interne talentgroepen en management trainees. Doel was om hun visie op DRG zo goed mogelijk bij een jury vanuit onze directie over de Bühne te brengen. Een pittige, interessante dag en zeker ook een leuke leerervaring voor iedereen”.

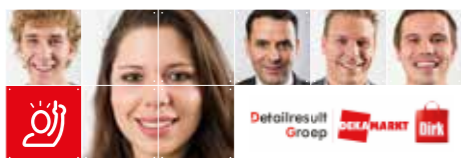
Best kerst yet



DELTA groep winnaars Talent battle



“Wij hebben respect voor onze klanten en collega's.”



IXXI portretten kernwaarden

**KWALITEITSVERBETERING VIA
WERVING TALENTEN**

*Door een
persoonlijke
aanpak in het
wervingsproces
onderscheiden
we ons positief
ten opzichte van
concurrenten.*

**KWALITEITSCERTIFICERING,
EEN KWESTIE VAN SCHERP
BLIJVEN**

Hoger opgeleid jong talent is aangetrokken om voor de langere termijn talentvolle mensen te binden aan DRG. In september 2017 zijn opnieuw drie universitair opgeleide Management Trainees, 10 Dirk Supermarkt Trainees en 10 DekaMarkt Supermarkt Trainees begonnen aan een tweejarig ontwikkelprogramma. Bij de selectie van deze trainees is nog meer aandacht gegeven aan de beleving van de kandidaat over DRG als werkgever. Door middel van speciaal ingerichte wervingspagina's met nieuwe filmpjes, fotomateriaal en selectiedagen op kantoor hebben de kandidaten zo veel meer beleving meegekregen. Door de meer persoonlijke aanpak in het wervings- en selectieproces hebben wij ons positief kunnen onderscheiden ten opzichte van veel concurrenten.

In 2016 is Detailresult Logistiek gecertificeerd voor kwaliteitscertificaat ISO 22000. Daarnaast zijn wij ook gecertificeerd voor het onderwerp voedselveiligheid - FSSC22000. Procedures voor zowel eigen personeel en uitzendkrachten als bezoekers zijn aangescherpt. Onze medewerkers hebben we betrokken d.m.v. trainingen over voedselveiligheid en temperatuurbeheersing. Dankzij de inspanningen van onze medewerkers elke dag weer, kunnen wij ons certificaat behouden!

*Detailresult
Services is
trots op...*

- de ontwikkeling en kennisverdieping van het Vastgoed team
- het verhogen van de kwaliteit van de administratie en de oplevering van de financiële rapportages
- het team van Product Data Management waar veel verschuivingen hebben plaats gevonden en dat toch heel veel voor elkaar heeft gekregen
- het integratietraject van de Servicedesk met de helpdesk Bouwbureau
- de afdeling communicatie die zichzelf echt op de kaart heeft gezet, door de interne communicatie te stroomlijnen.

**VERBETERING VAN ONZE
“HARDWARE”, NOG MOOIERE
WINKELS**

Er is gestaag verder gewerkt aan het upgraden van het winkelbestand van Dekamarkt en Dirk. Van cosmetische aanpassingen, de verdere uitrol van het versmarkt concept tot de doorvertaling van World of Food elementen naar onze reguliere winkels. In totaal hebben 23 winkels een opfrisbeurt gekregen!
Een aantal verdient extra waardering vanwege de complexiteit, snelheid en samenwerking tussen de collega's van Vastgoed, Bouwbureau en Operations. Prestaties van formaat!

DekaMarkt Ijmuiden Zeewijkplein - Uitbreiding



DekaMarkt Velsbroek - Uitbreiding



Dirk Amsterdam IJdoornlaan - Nieuwbouw



Dirk Naaldwijk - Nieuwbouw

Dirk Volendam - Tijdelijke winkel



DekaMarkt Alkmaar Europaplein - Uitbreiding



DekaMarkt Hoorn Grote Beer - Uitbreiding



Dirk Voorschoten Julianalaan - Nieuwbouw



**BIJVANGST VERKOOP,
KWALITEIT HAND IN HAND MET
DUURZAAMHEID**

Vorig jaar is er bijvangst vis opgenomen in het assortiment van Dekamarkt. Dit zijn minder bekende vissoorten zoals wijting, schelvis en schar die tijdens de visserij op tong en schol ook in de netten terecht komen. Er is minder vraag naar deze bijvangst. Vissers gooien deze vis dan ook vaak terug. Zonde, aangezien ook deze vissoorten heerlijk smaken. Wanneer wij de minder bekende vissoorten zoals schar, wijting en schelvis meer eten, dan hoeft er minder hard op tong en schol te worden gevestigd en wordt het milieu gespaard. Hiermee is er een betere balans tussen wat er gevangen wordt en wat wij eten. Door bijvangst op te nemen in ons assortiment gaan wij verspilling van deze vissoorten tegen en draagt Dekamarkt bij aan een gezonde Noordzee.

05

Leren en ontwikkelen, het houdt nooit op

In 2017 hebben weer heel veel medewerkers een opleiding of training gevolgd. Wij zijn trots dat zoveel medewerkers zich blijven ontwikkelen, beter worden in hun huidige functie of doorgroeien naar een volgende. Een leven lang leren maakt het werk extra leuk.



Heb jij in 2017 iets nieuws geleerd?

**DUURZAAMHEID: ZORG(T)
VOOR DE TOEKOMST**

Het is ook weer een druk opleidingsjaar geweest. Uit de op pagina 11 gepubliceerde cijfers blijkt maar weer dat jaarlijks duizenden collega's gebruik maken van opleidingen en trainingen. Het gaat daarbij veelal om functie ondersteunende programma's, denk aan BHV en Sociale Hygiëne. Nuttige en noodzakelijke programma's om aan onze- en wettelijke spelregels te kunnen voldoen. Daarnaast ook meer speciale op functies gerichte programma's. Een willekeurige selectie:

- Opleiding voor demo koks van DekaMarkt. Een praktisch programma voor een enorm gemotiveerde groep medewerkers. Zij verwennen onze klanten in de grotere DekaMarkt filialen met hun pas geleerde kookkunsten.
- Een e-learning module en praktijktraining voor orderpickers en bezorgers van Deka online. Professionalisering van collega's van onze snel groeiende bezorgservice.
- Spoorboekje voor het inwerken van onze trainee afdelingsmanagers bij Dirk en DekaMarkt. Daarmee leren deze trainees gericht en efficiënt de eerste kneepjes van het afdelingsmanagement.

Naast deze voorbeelden vinden jaarlijks honderden medewerkers hun weg naar vakopleidingen binnen zowel Dirk, DekaMarkt, Detailresult Logistiek, Detailresult Services als Detailresult Productie. Wij zijn het gewoon gaan vinden maar hoe geweldig is het als je werken en leren tot een mooi diploma kunt smeden en daarmee je droom (baan!) realiseert. Gelukkig is het standaard dat onze organisatie dit mogelijk maakt en daarbij steeds meer de noodzaak ziet van investeren in begeleiding. Zijn wij in 2016 gestart met het buddy programma in het kader van ons introductieprogramma, inmiddels is ook het aantal interne coaches groeiende. Collega's die een andere collega ondersteunen in zijn/haar ontwikkeling. Tevens een mooie gelegenheid om van elkaar te leren. Een voorbeeld dat uitstekend past bij onze visie op leren om zoveel mogelijk aanwezige praktijkkennis op die manier te ontsluiten.

Niet alleen koken maar ook de klant enthousiast maken, dat is onze uitdaging

DekaMarkt demo koks



**EEN NIEUWE ACADEMY
INCLUSIEF E-LIBRARY**

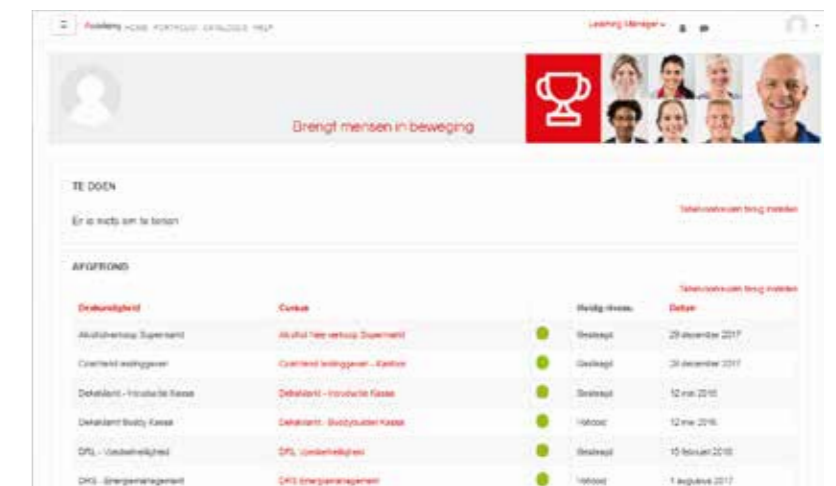
Er is een nieuw learning management systeem. Een nieuw platform voor medewerkers en leidinggevenden waarmee wij hen eenvoudig toegang bieden tot online-leermiddelen. Daarmee kunnen wij het informele leren en leren op de werkvloer beter ondersteunen.

*Wij willen
verschuiven van
incidenteel naar
continue leren*

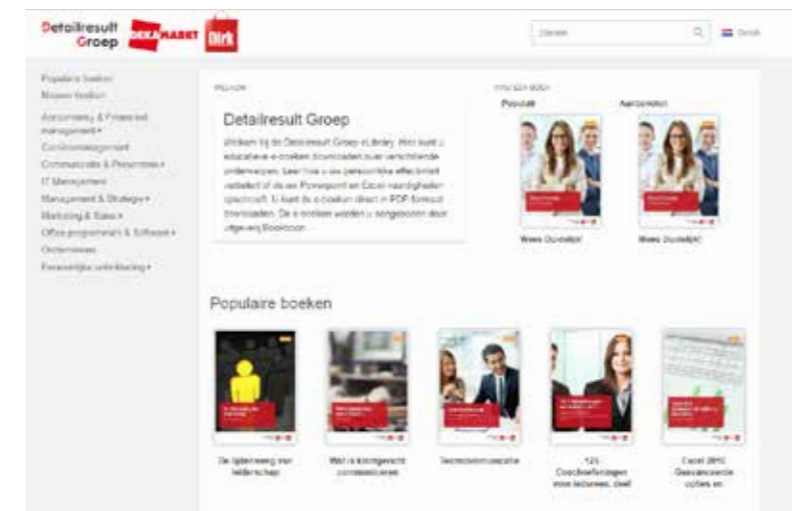
Wij willen de verschuiving maken van incidenteel leren naar continu leren. Bij continu leren ontvangen de medewerkers vaker kleinere leerprikkel, zogenaamde 'brainsnacks'. Door continu de medewerker van kleine hoeveelheden informatie en kennis te voorzien blijft de geleerde stof beter hangen en wordt het rendement hiermee verhoogd. Daarnaast zijn wij in staat om met dit platform het gehele leerproces van een medewerker in te richten, te volgen en te begeleiden. Nu nog toekomstmuziek, maar, het komt er aan!

Eind 2017 is een pilot gestart om aan de medewerkers van Detailresult Services E-books aan te bieden via Academy. Dankzij het succes van deze pilot is besloten om deze service in 2018 aan alle medewerkers van DRG aan te bieden. Zo'n 700 samenvattingen van allerlei leerboeken zijn zo eenvoudig bereikbaar. Daarnaast zetten wij dit leermiddel in ten behoeve van onze management opleidingen. Wij zijn zo weer helemaal bij de tijd!

Academy



Bookboon



Heb jij
bookboon
al ontdekt in
Academy?

CARRIÈRE MAKEN BIJ DIRK EN DEKAMARKT

Er zijn weer nieuwe lichtingen van het supermarkt traineeship gestart. Na een intensieve selectieprocedure zijn 17 ambitieuze mbo'ers en hbo'ers in september gestart met het tweejarige programma. In 2017 zijn ook vernieuwde programma's voor afdelingsmanagers gestart. In deze vernieuwde programma's groeien de deelnemers in maximaal twee jaar tijd door naar de functie van assistent bedrijfsleider. In september 2017 zijn 31 deelnemers gestart met dit unieke programma. Het biedt de deelnemers alle kennis, vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling om ze op te leiden tot afdelingsmanager bij één van onze winkelformules! De deelnemers aan beide opleidingsprogramma's vormen de volgende generatie leidinggevend in onze winkels.



Ontwikkeling gaat door bij Detailresult Logistiek en Detailresult Productie

In 2016 is onze groep leidinggevend geslaagd voor MBO IV Logistiek Supervisor. Een nieuwe groep is daarna direct gestart voor MBO III Logistiek Teamleider. Deze groep zal naar verwachting begin 2018 de studie afronden. De MBO opleidingen zijn op maat gemaakt, zodat de theorie beter aansluit bij de praktijk op onze werkvloer. Wij zijn ontzettend trots op beide groepen!

In 2018 zal bij Detailresult Logistiek een eigen interne opleidingsplan "samen op weg naar beter" voor kaderleden worden gelanceerd. Dit opleidingsplan zal worden begeleid door onze eigen praktijkopleiders. Om productkwaliteit in de vers distributie centra te waarborgen, hebben wij groots ingezet op het hoogwaardig opleiden van onze kwaliteitscontroleurs. Er zijn diverse cursussen in groenten en fruit gevolgd. Maar ook onze

medewerkers op de werkvloer die met AGF producten werken, zijn geschoold in hun basiskennis. Hierin blijven we ook in 2018 investeren.

In 2017 zijn we gestart met een pilot om eigen medewerkers uit de organisatie op te leiden tot chauffeur. Er zijn al 13 medewerkers opgeleid en in het bezit van een CE rijbewijs en daadwerkelijk gestart als chauffeur. De instroom komt voor de helft uit de interne organisatie en daar zijn we extra trots op!

Al vele jaren krijgen medewerkers van de Slagerij de mogelijkheid om een opleiding te volgen via SVO, de landelijke opleider voor vakmensen in de foodsector. Waar dit vroeger nog bekend stond als de Slagers Vak Opleiding, richten zij zich tegenwoordig op vakopleidingen in de food. Dit maakt dat wij dit jaar extra trots kunnen zijn op onze

studenten bij het SVO. Dit waren deze keer niet alleen studenten uit de Slagerij, maar ook studenten uit onze Bakkerij. Zij hebben een opleiding gevolgd tot assistent voedingsindustrie, productiemedewerker versindustrie, medewerker versindustrie of leidinggevende versindustrie. Naast dat onze studenten zich hebben ontwikkeld tot professionals hebben zij ook veel geleerd over onze beide productiebedrijven. Zij kunnen dan ook de opgedane kennis direct in de praktijk inzetten. Omdat wij trots zijn hebben wij het behalen van de diploma's gevierd met een feestelijke diploma uitreiking.




06

Ondernemingsraad, een ondernemend jaar

Het jaar 2017 staat voor de OR en Onderdeelcommissies vooral in het teken van de verkiezingen. Met trots kan worden teruggekeken op een geslaagde voorbereiding, campagne en uitslag.



 *Hoe ondernemend ben jij?*

**BRIEF VAN DE
ONDERNEMINGSRAAD**

Het jaar 2017 staat voor de ondernemingsraad (OR) en onderdeelcommissies (OC) vooral in het teken van de verkiezingen. Met trots kan worden teruggekeken op een geslaagde voorbereiding, campagne en uitslag.

Het begint allemaal tijdens de tweedaagse training in januari 2017 waar uitgebreid wordt stilgestaan bij de structuur van de medezeggenschap van DRG.

Onder leiding van een extern bureau wordt gekeken naar de bestaande structuur van één OR en vijf OC's en naar een aantal nieuwe vormen van medezeggenschap. Geconcludeerd wordt dat de bestaande structuur het best bij de organisatie past.

De medezeggenschap van DRG blijft dan ook bestaan uit één OR met 10 zetels en daarnaast per bedrijfsonderdeel een OC. Twee personen van de OC zijn eveneens lid van de OR. De zetels van de OR zijn samengesteld uit de volgende vijf bedrijfsonderdelen: DirK, DekaMarkt, Detailresult Services, Detailresult Productie en Detailresult Logistiek.

Onder leiding van de verkiezingscommissie zijn de verkiezingen voorbereid, georganiseerd en uitgevoerd. Na een levendige campagne met posters en communicatie op de website, in nieuwsbrieven en D-magazine zijn half oktober de verkiezingen gestart.

Na de verkiezingsuitslag op 23 oktober 2017 is de nieuwe samenstelling van de OR en OC's een feit. Bijna alle zetels zijn ingevuld door nieuwe of opnieuw gekozen leden.

Het is een enthousiaste en gemotiveerde groep die klaar staat om de belangen van zowel de medewerker als de organisatie te behartigen.

Uiteraard gaat het gebruikelijke werk van de OR en OC's gedurende het verkiezingsjaar gewoon door en wordt er over veel verschillende onderwerpen gesproken. Formele trajecten, maar ook informele en informatieve waarin de medezeggenschap meebeslist, luistert en waar mogelijk tips en adviezen geeft. Hierbij altijd het belang van zowel de medewerker als de organisatie vooropgesteld. De OR heeft formele trajecten behandeld zoals de Online Bezorgservice, een collectieve regeling binnen Detailresult Logistiek –Transport en heeft zelf een initiatiefvoorstel ingediend voor aanpassing van de procedure vertrouwenspersonen.

De OC's hebben zich ondermeer gebogen over de RI&E, BHV, Sociaal Voorzienings Fonds, ontwikkeltraject Supermarktmanagers, loyaltie acties, parkeerproblematiek, voedselveiligheid, invoering ploegendienst, ziekteverzuim, werkkostenregeling, functieprofielen enz.

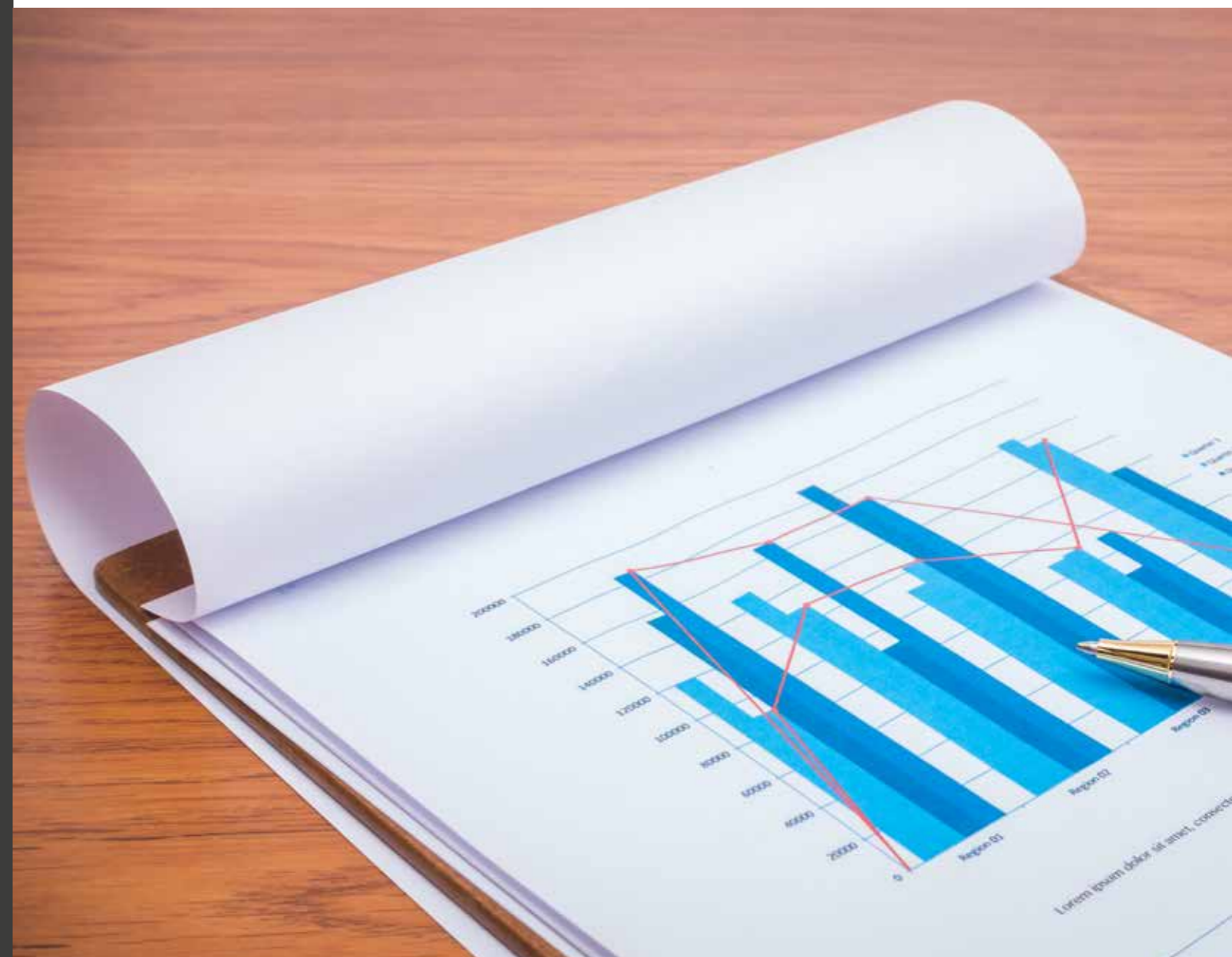
De OR en OC's zijn trots op de ontwikkelingen in 2017, de manier waarop zij betrokken zijn en de bijdrage die zij hebben kunnen leveren aan de behoefte en groei van medewerkers en organisatie.



07

2017 in cijfers

Hoe staat DRG er voor? Hoeveel collega's heb je? Lees deze en andere leuke feiten hier terug!



Wat is het verhaal achter jouw cijfers?

De cijfers vertellen een verhaal

Vrouwen

3498 DekaMarkt
6722 Dirk
203 DRL
57 DRP
201 DRS

53%

Mannen

2559 DekaMarkt
5623 Dirk
916 DRL
203 DRP
193 DRS

47%

Totaal medewerkers
20.175

Vitale medewerkers

Van al onze 20.175 medewerkers hebben **16.452** medewerkers zich geen dag ziek gemeld!

Recruitment in cijfers

810.000
keer werd onze
werkenbij website
bezoekt.



Ten opzichte van 630.000 keer in 2016. Dit is een groei van 28.5%.

121.000
sollicitaties

op 3.537 vacatures.

Resultierend in

14.081

nieuwe collega's.
Ten opzichte van 14.870
aannames in 2016. 5,3%
minder dan vorig jaar.

Aanbrengbonus

98 kandidaten werden
aangedragen,
59 collega's zijn aangenomen.

In 2017 zijn we gestart met de interne vacaturemailing met als doelstelling om meer collega's bekend te maken met de vacatures binnen DRG en de doorgroeimogelijkheden die er daarmee binnen DRG zijn. Deze is 9x verstuurd en heeft ruim 90 sollicitaties opgeleverd.

Jonge medewerker bepalend voor klantbeeld

jonger dan 15 jaar

0,7%

15 tot 20 jaar

64%

20 tot 25 jaar

6%

25 tot 30 jaar

5%

30 tot 35 jaar

5%

35 tot 40 jaar

4%

40 tot 45 jaar

3%

45 tot 50 jaar

4%

50 tot 55 jaar

3%

55 tot 60 jaar

3%

60 tot 65 jaar

2%

65 jaar of ouder

0,3%

64% van onze medewerkers is tussen de 15 en 20 jaar. Veelal hulpkrachten die naast hun studie onze organisatie versterken. Zij zijn de meest zichtbare groep medewerkers voor de klant en daarmee sterk bepalend voor hoe de klant onze winkels ervaart. Jonger dan 20 jaar en al zo'n belangrijke rol!

14.081
instroom

waarvan 12.423 hulpkrachten

13.580
uitstroom

11.880 van de hulpkrachten
stroomt ook weer uit.

Onze hulpkrachten
werkten in 1 van onze
200 winkels

Dirk +4

van 116 naar 120 winkels

DekaMarkt -1

van 81 naar 80 winkels.
1 DekaMarkt werd een Dirk

bedrijfsongevallen

gedaald van
62 in 2016,
naar

59 in 2017

We zijn blij met deze daling. Wij vinden een veilige werkomgeving belangrijk.

Detailresult
Groep

DEKAMARKT

