

Sociaal jaarverslag 2020

Wendbaarheid



Detailresult
Groep

DEKAMARKT





VOORWOORD

Begin 2020 hadden wij met elkaar niet kunnen voorspellen hoe de pandemie 'Covid-19' ons allemaal in meer en mindere mate zou gaan beheersen. We denken dan nog dat het wel mee valt. In maart worden we met de neus op de feiten gedrukt. De scholen gaan dicht, de horeca moet sluiten en wij als organisatie moeten én kunnen in een heel korte periode snel schakelen. Gelukkig mogen de supermarkten open blijven om in de eerste levensbehoeften te voorzien. We geven instructies over handen wassen, houden afstand van elkaar en brengen met stickers signalen op de vloer aan bij de kassa's om klanten bewust te maken van het houden van afstand. Met stroomschema's geven we de hele organisatie duidelijkheid over hoe te handelen in welke situatie op dat moment. Vlak voor de zomervakantie krijgen we wat meer ruimte van de overheid, mogen de kinderen weer naar school en genieten we met elkaar van de zomervakantie. Velen blijven in Nederland, een enkeling durft met inachtneming van alle waarschuwingen, nog een reis naar het buitenland te maken.

Verschillende collega's krijgen te maken met besmetting door het virus. Ze worden zelf ziek, of een familielid of goede vriend. Dat betekent een quarantaine van meerdere dagen in de hoop te herstellen en verdere besmetting te voorkomen.

Ondanks de vrijheid die we rondom de zomer met elkaar krijgen, worden we aan het einde van de zomer door harde feiten weer beperkt. De overheid roept op om volop te testen. We passen de communicatie en de stroomschema's weer aan. In een enkel geval maken we zelfs gebruik van een coronasneltest om te beoordelen of collega's alsnog aan het werk mogen. Het valt soms mee en soms tegen. Maar toch blijven we met elkaar volhouden. Zelfs als de overheid het dringende advies om een mondkapje te dragen per 1 december verplicht. Aan het einde van het jaar gaan vlak voor de kerstvakantie de scholen en veel winkels dicht. Ondanks alles hebben wij gezamenlijk ons werk in 2020 met enorm veel inzet en toewijding kunnen volbrengen. Wij blijven dit in 2021 met elkaar doen zolang dit nodig is. Tot het moment dat we meer vrijheid krijgen en de pandemie verslagen hebben.

Wij zijn trots op de wendbaarheid van al onze medewerkers en iedereen die een bijdrage levert in deze bijzondere omstandigheden. Het heeft ons niet weerhouden om ook in 2020 in beweging te blijven!

DETAILRESULT GROEP DIRECTIETEAM



INHOUD

01

INNOVATIE
PAGINA 6

We vernieuwen in sneltreinvaart. Soms door en soms ondanks de coronacrisis.

02

MIJN KOERS
PAGINA 14

We gaan mee met de ontwikkelingen. Dat geldt voor ons als bedrijf en voor onze medewerkers. Hoe blijf je wendbaar?

03

OP DE WERKVLOER
PAGINA 20

Veilig werken en winkelen en ondertussen de winkels gevuld houden. Die uitdaging gaan we op alle locaties aan.

04

LEIDERSCHAP
PAGINA 24

Richting geven, ontwikkeling stimuleren en eigenaarschap creëren om samen elke dag de beste te zijn. Hoe doen onze leidinggevenden dat?

05

OPLEIDEN EN ONTWIKKELEN
PAGINA 28

Van fysieke bijeenkomsten naar digital classrooms. We leren snel omschakelen naar deze nieuwe werkwijze.

06

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)
PAGINA 32

Gezond eten, duurzamer verpakken, succesvolle acties voor goede doelen. We staan midden in de maatschappij!

07

ONDERNEMINGSRAAD (OR)
PAGINA 36

De OR kiest voor een nieuwe structuur, de medewerkers kiezen een nieuwe OR.

08

CIJFERS
PAGINA 40

Een duik in de statistieken van ons medewerkersbestand.

09

NOG EVEN DIT
PAGINA 44

Van kookworkshops tot winnende campagnes, van nieuwe winkels tot een waarderingbonus. In een wendbare organisatie gebeurt altijd wat!

01

INNOVATIE

We vernieuwen in sneltreinvaart. Soms door en soms ondanks de coronacrisis.



We wennen snel aan online vergaderen en thuiswerken.



HANDIG SYSTEEM VOOR ONZE BAKKERS

Onze bakkerijen introduceren een nieuw systeem; SmartBakery Next. Dit systeem verzorgt de koppeling tussen enerzijds de productiebesturing en anderzijds de werkelijke productie. Hierdoor kunnen wij de kwaliteit nog beter borgen, wordt de traceerbaarheid verhoogd, is er sprake van productoptimalisatie en betere beheersbaarheid.

Joop, coördinator productkwaliteit en -ontwikkeling: "De bakkers hoeven minder te registreren in verschillende systemen. Daarom kunnen zij zich nu meer focussen op de kwaliteit. Factoren als temperatuur en vochtigheid blijven van invloed op brood. Dankzij SmartBakery Next worden de verschillen tussen beide bakkerijen echter kleiner en kunnen we de kwaliteit gelijk maken. Het systeem is erg overzichtelijk, makkelijk en snel in te vullen. Ook verkleint het systeem de kans op fouten. Het biedt veel mogelijkheden, dus ik ben benieuwd hoe zich dat gaat ontwikkelen. In de voorbereiding was het opleiden van de medewerkers en het aanpassen van de recepturen een flinke klus. Inmiddels draait het systeem en werkt het goed."



SLAGERS BEDENKEN VEGETARISCH ASSORTIMENT

Onze slagerij ontwikkelt een eigen assortiment vegetarische producten. ▶



Sjaak, productontwikkelaar: "De ontwikkeling van ons eigen verse vegetarische assortiment duurde ruim een jaar. De juiste ingrediënten en verschillende smaaksessies zorgden uiteindelijk voor de perfecte smaak. De productontwikkeling vond in onze eigen slagerij plaats op basis van de huidige trends. Zo zijn alle producten gemaakt van dezelfde gezonde basis, namelijk: erwten, tarwe of groente. We zijn er trots op dat we deze producten in een slagerij zelf kunnen maken. Wie had dat gedacht?"

THUISWERKEN VOOR KANTOOR-MEDEWERKERS Bijna alle 500 kantoor- en stafmedewerkers moeten thuis gaan werken. Er wordt geregeld dat ze via onze leverancier een bureaustoel en/of een bureau kunnen bestellen. Onze afdeling ICT zorgt voor de benodigde hard- en software zoals laptops en mobiele telefoons voor degenen die er nog geen hebben, extra capaciteit van VPN-diensten en de aanschaf van Zoom-licenties.

- 75 laptops en muizen
- 25 mobiele telefoons

Ook na de coronacrisis zullen kantoormedewerkers die daar behoefte aan hebben, de mogelijkheid krijgen deels thuis te werken.



ONLINE PLATFORM TODAY VOOR WINKELMEDEWERKERS We lanceren voor de winkelmedewerkers een handige nieuwe app: toDay. Dit online communicatieplatform dat medewerkers met elkaar verbindt, biedt niet alleen algemene informatie voor op de werkvloer, maar ook doelgroepgerichte informatie. In toDay staan bijvoorbeeld handboeken, polls, winkelwedstrijdupdates, het Mijn Koers aanbod en het werkrooster. Via deze app maken we de kerstcheque voor winkelmedewerkers voor het eerst digitaal beschikbaar. Collega's in de winkels maar ook stafleden kunnen reageren op berichten en zelf nieuwtjes plaatsen voor collega's.

Doel is om uiteindelijk alle medewerkers van DRG aan te sluiten op toDay.



Maar liefst 17.549 van de 20.109 collega's in de winkels gebruiken de toDay app al. Dit is ruim 87%!

ONLINE VERGADEREN De coronamaatregelen maken 'fysiek' vergaderen niet of nauwelijks mogelijk. In al onze bedrijfsonderdelen schakelen we massaal over op online vergaderen via Zoom.

- 40 Zoom-licenties

Voor onze thuiswerkende kantoormedewerkers organiseren we een workshop digitaal vergaderen, die bijdraagt aan het effectief en praktisch kunnen leiden van een digitaal overleg.



COMMUNICATIE MET KLANTEN

Voor de veiligheid van onze medewerkers én klanten moet duidelijk zijn welke maatregelen op dat moment van toepassing zijn. Daarom krijgen al onze filialen beeldschermen bij het tourniquet. Zo kunnen we klanten van Dirk en DekaMarkt direct bij de ingang van de winkel snel en eenduidig attenderen op de geldende (extra) huisregels.

Dirk en DekaMarkt starten met een proef met elektronische schaplabels. Dit bespaart onze medewerkers elke week enorm veel tijd en scheelt veel papier.

“Als je alle prijskaartjes van één jaar achter elkaar zou leggen heb je ruim 500 kilometer aan prijskaartjes. Dat is een rij van Amsterdam naar Parijs!”



SELECTIE NIEUWE SUPERMARKT- EN AFDELINGSMANAGERS

De werving van de jaarlijkse supermarkt- en afdelingsmanager traineeprogramma's gebeurt bij Dirk voor het eerst volledig digitaal. Tijdens meerdere digitale selectiedagen treffen kandidaten, leidinggevenden, HR- adviseurs en externen elkaar digitaal in Zoom. In break-out rooms vinden sollicitatiegesprekken en rollenspellen plaats. Tussendoor is er (digitaal) ruimte om elkaar persoonlijk te leren kennen en samen te lunchen. Heel bijzonder om elkaar na aanname pas voor het eerst live te zien!

ONTWIKKELING NIEUWE WINKELFORMULE DEKAMARKT

DekaMarkt ontwikkelt in een recordtijd een radicaal nieuw winkelbeeld. Extra bijzonder omdat dit proces nu hoofdzakelijk online met behulp van tools als Miro gebeurt. In samenwerking met andere disciplines komt ook een nieuwe servicetaal richting de klanten tot stand.

In week 45 opent de eerste winkel 'nieuwe stijl' in Heemstede. Normaal gesproken vindt op de avond voor opening een receptie voor genodigden plaats. Nu krijgen bijna 1.000 collega's en andere betrokkenen via een livestream een rondleiding door de winkel.

02

MIJN KOERS

We gaan mee met de ontwikkelingen. Dat geldt voor ons als bedrijf en voor onze medewerkers.
Hoe blijf je wendbaar?



Medewerkers die zelf hun koers bepalen; daar houden we van.

De supermarktwereld verandert continu. We moeten dus mee met de ontwikkelingen; niet alleen als bedrijf, maar ook onze medewerkers. Mijn Koers biedt handvatten op het gebied van loopbaan, gezondheid en veiligheid.

Ons gebruikelijke aanbod krijgt ook nu volop aandacht. Daarnaast organiseren we dit jaar nieuwe activiteiten.

ONLINE LOOPBAANFESTIVAL

Om te ontdekken wat er bij medewerkers past en hoe ze aan de slag kunnen met hun loopbaan, organiseren we voor het eerst een online loopbaanfestival. Verdeeld over twee weken geven medewerkers van alle bedrijfssonderdelen en externe deskundigen webinars over allerlei thema's. Van ervaringsverhalen van collega's, tot opleidings- en ontwikkelmogelijkheden, tot de mogelijkheid om loopbaanscans uit te voeren.



Supermarktmanager in opleiding Barts van DekaMarkt Wormer: "Tijdens het festival heb ik collega's verteld over de opleidingsmogelijkheden binnen DekaMarkt en hoe mijn loopbaan binnen onze organisatie tot nu toe is verlopen. Ik werk al ruim 10 jaar bij DekaMarkt. Begonnen als stagiair en nu dus supermarktmanager in opleiding. Door het werken op diverse afdelingen en in diverse winkels is mijn passie voor het vak ontstaan. Twee jaar geleden heb ik het traineeship van assistent bedrijfsleider afgerond. Nu ben ik dagelijks bezig met mijn eigen ontwikkeling en krijg ik veel ondersteunende cursussen. Het leukste aan mijn vak? Dat ik de hele dag met mijn team een prestatie neerzet en hierin dagelijks blijf groeien. Daar ben ik trots op."

CARRIERE-BORREL De jaarlijkse carrièreborrel van Dirk biedt medewerkers een mooie gelegenheid om zich uitgebreid te laten informeren over alle carrièremogelijkheden binnen Dirk. Voor het eerst wijken we uit naar een digitaal alternatief.

PENSIOEN 3-DAAGSE In plaats van een bijeenkomst voor alle 50-plussers van DRG op locatie, vindt nu online een Pensioen 3-daagse plaats. Met allerlei webinars, filmpjes en tools vergroten we bij de medewerkers het inzicht in hun pensioen.

DRP

BEKIJK HET AANBOD IN DEZE FOLDER

Kijk voor meer informatie over Mijn Koers op het M-Portaal/ Mijn Koers

BLIJF FIT

NU ÉN IN DE TOEKOMST!

Wat is Mijn Koers?

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. Wij vinden het belangrijk dat jij zowel nu als in de toekomst lekker in je vel zit en goed voor jezelf zorgt om goed en met plezier je werk te kunnen doen. Dat jij gezond bent, veilig werkt en dat jouw loopbaan in ontwikkeling blijft.

Mijn Koers gaat dus over jou als medewerker! Jij bepaalt immers hoe jouw koers er nu en in de toekomst uitziet en wat voor jou belangrijk is. Als werkgever willen wij je ondersteunen bij de thema's Gezondheid, Veiligheid en Loopbaan.

De thema's van Mijn Koers

Mijn Koers kent drie pijlers: Mijn Gezondheid, Mijn Veiligheid en Mijn Loopbaan. Wij focussen ons op deze thema's zodat jij zo prettig mogelijk aan het werk bent. In deze folder vind je tips, trainingen en inspiratie die jou kunnen helpen bij het bepalen van jouw koers.

Mijn Gezondheid gaat over lichamelijk én mentaal goed in je vel zitten.

Mijn Loopbaan gaat over persoonlijke ontwikkeling en vakinhoudelijke kennis.

Mijn Veiligheid gaat over een veilige manier van werken en om een veilige werksfeer.

BOOST JE GEZONDHEID-CAMPAGNE

Via DRG nieuwsbrieven, de toDay app en kantineschermen geven we medewerkers simpele, leuke en effectieve tips om aan de slag te gaan met hun gezondheid.

GEZONDHEIDSCHECK MEDEWERKERS PRODUCTIEBEDRIJVEN

Alle medewerkers van onze productiebedrijven krijgen een uitnodiging om deel te nemen aan een onderzoek dat hun gezondheid in kaart brengt. Ze krijgen inzicht in waar ze aan kunnen werken. Een aantal gaat aan de hand van dit onderzoek sporten, afvallen of stopt met roken.



BOOTCAMP MET COLLEGA'S

Onder leiding van een ervaren trainer doen collega's van DekaMarkt Santpoort-Noord 10 weken lang mee aan een bootcamp. Zo motiveren ze elkaar om aan hun gezondheid en inzetbaarheid te werken.



SEPTEMBER

Dirk in beweging stimuleert medewerkers deel te nemen aan wandel-, fiets- of hardloopevenementen. Samen deelnemen kan dit jaar niet. Door het individuele karakter gaat STEPtember wel door. De uitdaging: 10.000 stappen per dag, 28 dagen lang. Een topprestatie! Deelnemers halen daarmee bovendien ruim € 4.000 op voor mensen met cerebrale parese.

VEILIGHEID VOOR ALLES

Veiligheid gaat over een veilige manier van werken én over een veilige werksfeer. Ondanks corona gaan alle noodzakelijke veiligheidstrainingen dan ook gewoon door. Rondom de week van de veiligheid zetten we volop in op de diverse aspecten van veiligheid. Medewerkers kunnen extra trainingen volgen, krijgen wekelijks veiligheidweetjes via de toDay app & beeldschermen en kunnen meedoen aan polls.

Daarnaast gaan we aan de slag met het vergroten van de sociale veiligheid en de lancering van een nieuwe infographic 'Zo werken wij bij DRG'. Daarin staat welk gedrag gewenst is en welk gedrag niet. Leidinggevendendagen we uit om sociale veiligheid bespreekbaar te maken in hun team.

Om ook in onze distributiecentra veilig te werken, stellen wij voor de locaties Bleiswijk Actie en Sassenheim KW een verkeersplan op. Daarin brengen wij duidelijke belijning en bebording aan op de werkvloer. Hierdoor ontstaat er meer duidelijkheid over loop- en rijrichtingen, maar ook wie er voorrang heeft tijdens het productieproces.

NIEUWE ARBODIENSTVERLENER

We gaan samenwerken met arbodienstverlener Perspectief. Perspectief is specialist op het gebied van arbodienstverlening, arbeidsmobiliteit en duurzame inzetbaarheid met een focus op het beter maken van een organisatie. Perspectief gelooft dat als je je als organisatie ontwikkelt, mensen met plezier aan het werk zijn, gezond zijn, stappen durven zetten en fouten kunnen maken, er een beweging ontstaat. Een beweging gericht op de interne gezondheid van het bedrijf: dat is waar wij ook in geloven! Met deze samenwerking gaan we voor verbetering van de arbeidsmobiliteit en (duurzame) inzetbaarheid van onze medewerkers en daarmee een verlaging van het verzuim.

SUPERMARKT-LEERREKENING

Zelf scannen, online winkelen, robotisering: nieuwe ontwikkelingen zorgen ervoor dat het werk verandert. Om medewerkers in de supermarktbranche te ondersteunen om zich goed voor te bereiden op de toekomst wordt de supermarktlerrekening geïntroduceerd. Een rekening voor alle medewerkers die vallen onder de VGL CAO én met een contract van meer dan 12 uur per week. Jaarlijks mogen medewerkers € 175,- gebruiken om naar eigen inzicht cursussen en trainingen uit de catalogus te volgen. Deze regeling helpt medewerkers om wendbaar te blijven en zich goed voor te bereiden op de toekomst.

03

OP DE WERKVLOER

Veilig werken en winkelen en ondertussen de winkels gevuld houden.
Die uitdaging gaan we op alle locaties aan.



Voor een veilige werkplek dragen de medewerkers 1,5 meter afstand hesjes.

VERKOOPPIEKEN

In maart komt er een vrij abrupte lockdown. Onze winkels krijgen te maken met geplunderde schappen en pieken in de bestellingen. Onze klanten slaan van het ene op het andere moment aan het hamsteren en de verkoop van houdbare producten, (hand)zeep en wc-papier gaan door het dak.

De verkooppiek in de winkels vraagt extra inspanning van onze logistieke organisatie. De medewerkers in onze distributiecentra verzamelen met man en macht orders, vrachtwagens rijden af en aan. Ze zetten alles op alles om de bevoorrading van de winkels met hamsterende klanten bij te kunnen benen. De hulp van nog een uitzendbureau komt daarbij goed van pas.

VEILIG WERKEN EN WINKELN We gaan over op de anderhalvemetersamenleving en nemen hygiënemaatregelen om alle collega's en onze klanten veilig te laten werken en winkelen.

De overheid legt doorlopend nieuwe maatregelen op waar we op in moeten spelen. De winkels voeren een deurbeleid. Er komen spatschermen bij de kassa en stickers op de vloeren. Handen en winkelwagens worden gedesinfecteerd. Medewerkers dragen hesjes en later ook mondkapjes. Ze verkopen geen alcohol meer na 20.00 uur. We bieden een online cursus 'omgaan met ongewenst gedrag tijdens corona' aan.

*115.448 meter markeerlint, 18.550 liter handgel,
3.500.110 handschoentjes, 923.000 poetsdoeken,
35.379.510 meter poetsrol, 74.000 wasbare mondkapjes,
23.000 hesjes, 1.800 spatschermen*



Ook in de andere bedrijfsonderdelen gelden extra (hygiëne)maatregelen.

Goed en snel de winkels bevoorraden en je als logistieke organisatie tegelijkertijd houden aan de door de overheid opgelegde (hygiëne)maatregelen vanwege de pandemie, gaan goed samen.

In maart vragen we onze kantoor- en stafmedewerkers thuis te werken. Ondanks de versoepelingen bij veel bedrijven, houden wij ons aan de oproep van de overheid om zoveel mogelijk thuis te werken. Sinds eind september mogen medewerkers alleen nog naar kantoor indien dit strikt noodzakelijk is en het dus echt niet anders kan.

ANDRÉ, MANAGER PRODUCTIE BAKKERIJ APELDOORN:

"In het begin was het lastig om in te schatten welke consequenties corona zou hebben voor de bakkerijen. Desondanks hebben we het meteen zeer serieus opgepakt en zijn we gezamenlijk gaan zoeken naar de juiste maatregelen. Werktijden zijn aangepast zodat er niet te veel mensen tegelijk in het pand aanwezig zijn. Dit vergde veel van onze planning. In de productie werken ze met gelaatschermen en door de creatie van looproutes komen collega's elkaar zo min mogelijk tegen. Daarnaast hebben we ervoor gezorgd dat er voldoende ruimte is in de kantine om goed afstand te houden van elkaar. Voor de bakkerij in Velsen bleken deze maatregelen niet voldoende. Daar was een aanpassing van het ploegenrooster noodzakelijk. Dit vroeg om wendbaarheid van ons als organisatie, maar zeker ook van onze medewerkers."

"Wordt ons tijdelijke perron na 17 jaar al afgebroken?"

NIEUWE RETOURAFDELING

Detailresult Logistiek realiseert in het DC Apeldoorn een nieuwe retourafdeling ter vervanging van het oude houten retourperron buiten en werkt hiervoor nauw samen met de productiebedrijven. Naast een aanbouw aan het pand start tegelijkertijd ook de bouw van de broodsluis naar de bakkerij. Inmiddels is een prettige ruimte ontstaan en kunnen medewerkers op een fijne manier werken.



ATTENT EN ALERT

Dirk lanceert het programma Attent en Alert en vergroot zo de klantgerichtheid op de kassa-afdelingen. Ambitie: de beste kassa-afdeling van Nederland! De eerste resultaten zijn veelbelovend.

IK BEN ALERT!

Elk eerste klantencontact begint altijd met "Goedemorgen, -middag of -avond!"

A = Alles (zelfscan); Heeft u alles kunnen scannen?
Attent (kassa); Heeft de medewerker attent toegepast?
L = Let op; Let op doorsluizen van kratten en tassen!
E = Elk; Is elk artikel gescand (varianten en aantallen)?
R = Rij; 4^o in de rij, (zelfscan)kassa erbij!
T = Tot ziens; Graag tot ziens!

IK BEN ATTENT!

Elk eerste klantencontact begint altijd met "Goedemorgen, -middag of -avond!"

A	T	T	E	N	T
Alles	Tas	Tomrabon	Eindbedrag	Nota	Tot ziens
Heeft u alles op de band gezet?	Mag ik uw tas inzien?	Heeft u een lege flessenbon?	Noem het eindbedrag en vraag: wilt u pinnen?	Wilt u de kassabon meenemen?	Graag tot ziens!

04

LEIDERSCHAP

Richting geven, ontwikkeling stimuleren en eigenaarschap creëren om samen elke dag de beste te zijn.

Hoe doen onze leidinggevenden dat?

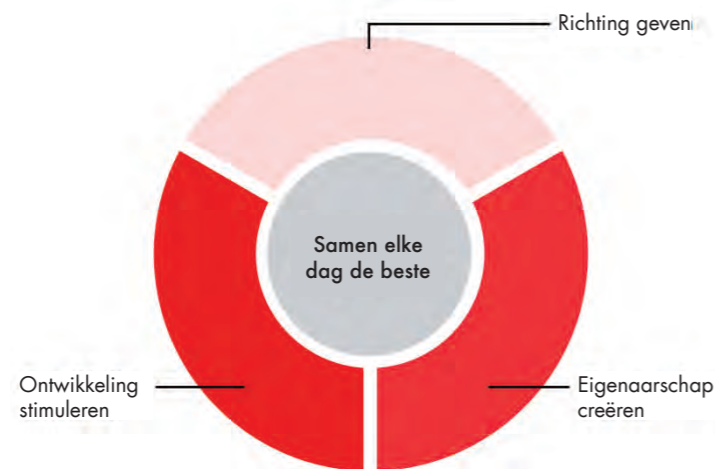


We zetten ons allemaal in om elke dag de beste te zijn.

**LEIDERSCHAP
MAAKT HET
VERSCHIL**

DRG heeft als doel klanten vernieuwende en onderscheidende supermarktformules te bieden. We onderscheiden ons door klanten te inspireren en te verrassen en meer klantvoordeel te bieden qua prijs-kwaliteitverhouding, assortiment, service en/of gemak. Leidinggevenden hebben een voorbeeldfunctie en een belangrijke rol om de uitdagingen waar we als organisatie voor staan aan te gaan en om samen onze ambities te realiseren.

Om meer handvatten te geven over wat we van onze leidinggevenden verwachten, ontwikkelen we het DRG Leiderschapsprofiel. Dit beschrijft de verwachtingen op leiderschapsgedrag. Oftewel: wat verwachten we van een leidinggevende binnen DRG? Om DRG naar de volgende fase te brengen en samen elke dag de beste te zijn, focussen we ons op meerdere pijlers.



Het DRG Leiderschapsprofiel is een leidraad voor verdere ontwikkeling van onze leidinggevenden. Elke pijler is nader uitgewerkt met een korte omschrijving wat we precies voor ogen hebben. Daarnaast biedt een DRG breed leiderschapsprogramma leidinggevenden de kans zich verder te ontwikkelen op het gebied van richting geven, eigenaarschap creëren en ontwikkeling stimuleren. De eerste groep is inmiddels gestart.

**AANDACHT
VOOR VERZUIM**

De productiebedrijven lichten het thema verzuim hier nog extra uit. Hoe gaan we om met verzuim? De leidinggevenden kennen de medewerkers beter dan wie dan ook. Door middel van brainstormsessies, presentaties en trainingen leren leidinggevenden dat zij veel invloed kunnen hebben op verzuim.

“Wat mag je nou wel en wat mag je niet vragen als iemand ziek is?”

Samen elke dag de beste

Richting geven

- Je **neemt je team** op een inspirerende manier **mee** in de organisatie doelen en draagt actief uit wat dit betekent voor je eigen team.
- Je brengt **focus** aan, stelt prioriteiten en communiceert **helder de verwachtingen** naar je medewerkers.
- Je zorgt voor snelheid door vlot **beslissingen te nemen** en durft ook bij moeilijke keuzes, weloverwogen tot een besluit te komen.
- Je staat geregeld stil bij de vraag: doen we de goede dingen, waar werken we naar toe? En **stuurt** op basis hiervan **actief** bij.

Eigenaarschap creëren

- Je bent zelf startend, pakt je **verantwoordelijkheid**, bent proactief en neemt initiatief.
- Je stimuleert eigenaarschap bij je medewerkers door **uitdagende doelen** te stellen en het kader te geven, waarbinnen medewerkers **ruimte** hebben om hun werk goed te doen.
- Je vraagt medewerkers om met oplossingen te komen. Je stuurt op **output** en maakt vooraf doelen meetbaar voor medewerkers, zodat ze zelf kunnen toetsen wat goed gaat en wat beter kan.
 - Je geeft actief **waardering** en viert kleine en grote successen en markeert leermomenten voor individu of team.

Ontwikkeling stimuleren

- Je **enthousiasmeert** en legt verbinding met je team om met elkaar beter te worden of slimmer te werken.
- Je weet wat er leeft op de werkvloer. Je stelt je **kwetsbaar** op, staat open voor ideeën van anderen en bent toegankelijk.
- Je bouwt geregeld een moment van **reflectie** in, voor jezelf en met je team en zet dit om in **actie**.
- Je **ontwikkelt** je mensen door coaching en uitdagende doelen, zodat ze groeien en hun werk beter kunnen doen.
- Je kent je **talenten** en ontwikkelpunten, stimuleert dit ook bij medewerkers en weet dit te **benutten**.

- Je bent **gedreven** om elke dag de beste te willen zijn voor onze klanten. Dit doe je met elkaar over de **keten** heen.
- Je gaat **actief** op zoek naar de connectie met je team en andere onderdelen binnen DRG.
- Je voert het **goede gesprek**, met oog voor de mens achter het werk.
- Je kan de verbinding met de ander maken. Je hebt respect voor de ander, **luistert** en bent transparant over je doel.

EIGENAARSCHAP

Detailresult Logistiek licht het thema eigenaarschap extra uit en biedt de leidinggevenden hulpmiddelen om het gemakkelijker te maken met de medewerkers in gesprek te gaan over duurzame inzetbaarheid en/of de loopbaan.

05

OPLEIDEN EN ONTWIKKELEN

Van fysieke bijeenkomsten naar digital classrooms.
We leren snel omschakelen naar deze nieuw werkwijze.



Online leren leren we snel.

ANDERS Door corona zijn fysieke bijeenkomsten vrijwel niet meer mogelijk.

TRAINEN Ineens staan heel veel leerprogramma's stil.

Veel trainingen vinden plaats in digital classrooms. Een speciaal voor klassikaal onderwijs ontworpen opleiding, leent zich er natuurlijk niet zomaar voor om op precies dezelfde wijze in te zetten als digitale training. Het jong talentenprogramma, de traineeships voor afdelingsmanager, assistent bedrijfsleider en supermarktmanager en de MBO-incompanyklas van Dirk, Dekamarkt en Detailresult Logistiek zijn volledig digitaal.

• *27 medewerkers* van Dekamarkt en Dirk starten met hun traineeship voor afdelingsmanager, assistent bedrijfsleider en supermarktmanager

• *67 medewerkers* van Dekamarkt en Dirk starten met hun MBO-opleiding middels de DRG incompanyklas of een HBO-opleiding

Niet alleen opleidingen, ook managementtrainingen en interviews verlopen nu digitaal.

Omdat we geen enkele concessie willen doen aan de borging van veiligheid op de werkvloer laten we noodzakelijke, bedrijfskritische opleidingen die niet zonder fysieke instructie kunnen met de nodige (hygiëne)maatregelen toch doorgaan. In gevallen waar klassikaal onderwijs juist een meerwaarde heeft, stellen we opleidingen uit.

Gelukkig lenen veel onderwerpen zich goed voor digitaal onderwijs. Deelnemers aan de online trainingen reageren bijzonder positief.

**OOG VOOR
TALENT**

Detailresult Logistiek werkt met een model 'O.O.G. voor talent' dat leidinggevendens helpt talentgericht te werken en het goede gesprek met de medewerkers te borgen. In 2020 ronden alle leidinggevendens dit 9 maanden durende programma af. Ze oefenen met het voeren van gesprekken op het gebied van duurzame inzetbaarheid en houden als afsluiting een pitch.

ONTDEKKEN

de organisatie (waarden, cultuur, regels), je collega's, je (start) functie

ONTPLOOIEN

je talenten kenbaar maken, verder cultiveren en ambities onderzoeken

GROEIEN

richting geven aan je groei (in welke vorm dan ook)



06

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)

Gezond eten, duurzamer verpakken, succesvolle acties voor goede doelen.
We staan midden in de maatschappij!



We dragen bij aan het voorkomen van voedselverspilling.

WERKGROEP MVO DENKT MEE

We zetten een werkgroep MVO op. Medewerkers vanuit verschillende disciplines laten we daarin meedenken over onze MVO-strategie. Onderwerpen die aan bod komen zijn bijvoorbeeld CO2- reductie en verpakkingen. De werkgroep MVO draagt de aanbevelingen over aan het MT DRG en de manager kwaliteit en duurzaamheid.

Dirk en DekaMarkt

De verpakkingen van meerdere versproducten in bijvoorbeeld zuivel, AGF panklaar en kaas van ons eigen merk worden moderner en daardoor aantrekkelijker. We introduceren een eigen merk vegetarische producten uit eigen slagerij.

Dirk

In het magazine voor de klanten van Dirk besteden we elke editie aandacht aan gezond eten. Die gebeurt in drie rubrieken: gevarieerd weekmenu, koken met seizoensgroenten en gezond voor kinderen. Wekelijks delen we ook een maaltijd via de sociale media.

Groente en fruit krijgt bij Dirk via een campagne in het najaar extra veel aandacht.

Dirk komt uit een onderzoek naar voren als één van de beste supermarkten als het gaat om het makkelijker maken van een gezonde keuze. Een mooie blijk van waardering voor de stappen die we al in de jaren daarvoor hebben gezet.

DekaMarkt

Online, in de folder en in het magazine van DekaMarkt staan gezonde producten, de herkomst en recepten centraal.

FIETSEN VOOR HET GOEDE DOEL

In het Topsportcentrum Rotterdam fietsten 45 medewerkers van Dirk zich in het zweet voor het goede doel: realisatie van het Kinderhersencentrum in het Erasmus MC-Sophia Kinderziekenhuis. **Opbrengst: € 10.000.**

GEZOND ETEN EN LEVEN

Gezond eten en leven is belangrijker dan ooit. We ontwikkelen allerlei initiatieven om ook onze klanten te stimuleren gezondere keuzes te maken. Dit gebeurt in het kader van het Nationaal Preventieakkoord dat inzet op het terugdringen van overgewicht, problematisch alcoholgebruik en roken, met als doel om de gezondheid van alle Nederlanders te verbeteren.

ACTIES VOOR HET GOEDE DOEL

Respect is een van onze kernwaarden. Dirk en DekaMarkt organiseren ook dit jaar weer allerlei succesvolle acties voor goede doelen.

OPBRENGST STATIEGELDACTIES DIRK

- € 33.175 voor het Ouderenfonds
- € 40.165 voor Stichting ALS Nederland
- € 34.386 voor Jantje Beton
- € 35.701 voor het Prinses Beatrix Spierfonds
- € 47.239 voor Pink Ribbon



VOOR DE VOEDSELBANK

Dirk koopt het overschot tulpen bij de eigen telers op, om ze in deze moeilijke tijd te helpen. Klanten kopen ze massaal. De 1 euro opbrengst van 2 bossen tulpen gaat volledig naar Voedselbanken Nederland.

Opbrengst: € 55.000.

Klanten van Dirk kunnen in de winkels een aantal producten doneren aan de Voedselbank.

Dit is hard nodig, want de Voedselbank verwacht door de coronacrisis een forse toename van klanten. Gedurende de hele maand september zamelen klanten in een maand tijd ruim 30.000 artikelen in. **Dirk doneert € 50.000 aan MISSIE 538.**

Bovenstaande acties komen bovenop de afspraken die Dirk lokaal al heeft met de voedselbanken. Producten

die over zijn, gaan naar deze organisatie.

De DekaMarkt bezorgservice werkt samen met de voedselbanken van Haarlem en Haarlemmermeer. Artikelen die niet meer aan de strikte DekaMarkt versgarantie voldoen, maar nog voldoende dagen THT hebben voor consumptie, gaan naar dit goede doel.

IN ACTIE TEGEN VOEDSELVERSPILLING

Sinds maart 2019 strijdt DekaMarkt in samenwerking met Too Good To Go tegen voedselverspilling door de verkoop van de Magic Box. Deze Magic Box bevat producten die tegen de houdbaarheidsdatum aan zitten, maar nog te lekker zijn om weg te gooien.

Dit jaar breiden onze winkels van DekaMarkt de service uit met de Brood Box. Na een succesvolle pilot rollen we deze uit naar alle winkels.

CIJFERS

- In september: mijlpaal van 100.000 verkochte Magic Boxen
- Gemiddelde verkoop per periode: 7.000 Magic Boxen en 3.000-4.000 Brood Boxen
- In 3 maanden tijd ruim 12.278 Brood Boxen verkocht, hiermee 30.695 KG CO2 bespaard wat gelijk staat aan 33 vluchten van Amsterdam naar New York
- Gemiddelde klantenscore: 4.4 uit 5



Weer een stap dichterbij emissievrij transport

MINDER EN SCHONER RIJDEN

De bezorgservice van DekaMarkt probeert de ecologische footprint van het bezorgen zo laag mogelijk te maken. Op basis van wekelijkse analyses vinden zo nodig aanpassingen aan het bezorggebied plaats. Het doel is om tijdens een rit zo veel mogelijk stops dicht bij elkaar te maken. Hiermee verlagen we de duur van de bezorgondes en maken we minder kilometers.

Het wagenpark van onze afdeling transport is uitgebreid met 3 nieuw geleverde MAN TGS Euro 6d trekkers met ECO drive. De ECO drive genereert elektrische energie bij een draaiende motor. De daarmee opgewekte stroom koelt de lading in de koeltrailer. Dat maakt tijdens het rijden met de schoonste Euro 6d dieseltechnologie maar 1 energiebron noodzakelijk voor het voortbewegen van de truck en het koel houden van de lading.

07

ONDERNEMINGSRAAD (OR)

De OR kiest voor een nieuwe structuur, de medewerkers kiezen een nieuwe OR.



OR op weg naar een nieuwe structuur en samenstelling.

NIEUWE STRUCTUUR

In 2020 loopt de zittingstermijn voor de OR en Onderdeelcommissies af. In oktober 2020 vinden verkiezingen plaats. De structuur van de medezeggenschap richten we voorafgaand aan de verkiezingen opnieuw in. Er komt één OR DRG met daarin de vijf bedrijfsonderdelen Dirk, DekaMarkt, Services, Logistiek en Productie vertegenwoordigd door elk drie OR-leden. Voor deze vijftien zetels zoeken we de juiste kandidaten die overleg gaan voeren met de directie en het management op strategisch, financieel en organisatorisch gebied.

CIJFERS

- 7 vergaderingen van OR
- 1 tot 3 keer vergaderingen van de onderdeelcommissies
- 5 overlegvergaderingen
- 3 leden treden af in derde zittingsjaar

ONLINE CONTACT

Ook de OR en Onderdeelcommissies gaan online vergaderen. Gelukkig vinden ook alle reguliere aanvragen evengoed hun weg naar de OR. De training voor de nieuwe OR vindt plaats via een digitaal programma.



ADVIES- EN INSTEMMINGSTRAJECTEN

De OR kent een aantal formele bevoegdheden. De belangrijkste zijn het mogen meebeslissen (het instemmingsrecht) en het mogen meedenken (het adviesrecht). In 2020 maakt de OR hier bij de volgende onderwerpen gebruik van.

INSTEMMING

- Functiegebouw en Beloningsbeleid (AVR)
- Bedrijfsreglement
- Aankopen extra vakantiedagen
- Communicatie app Dirk en DekaMarkt (toDay)
- Periodieke gezondheidscheck DRP
- Arbodienstverlening
- Sluiting interne rookruimtes en aanwijzen rookplekken buiten
- Aanstelling preventiemedewerkers binnen DRP
- Thuiswerkbeleid

ADVIES

- Sluiting filiaal DekaMarkt Schagen
- Sluiting filiaal DekaMarkt Den Helder

Naast bovenstaande formele trajecten lopen er ook informele en informatieve trajecten waarin de OR soms meebeslist, maar vaker meeluistert en waar mogelijk tips en adviezen geeft.

De leden van de OR en OC's zijn trots op de ontwikkelingen in 2020, de manier waarop zij betrokken zijn en de bijdrage die zij hebben kunnen leveren aan het realiseren van organisatiedoelstellingen en het welzijn van de medewerkers.



WIE?

JIJ KIEST!

VAN 1 T/M 14 OKTOBER 2020

De kandidaten voor de vijf kiesgroepen van de OR DRG zijn bekend!
Elke kiesgroep is met drie zetels vertegenwoordigd.

Aantal kandidaatstellingen:

DekaMarkt: 4

Dirk: 3

Logistiek: 7

Productie: 2

Services: 3

Dit betekent dat er alleen verkiezingen gehouden gaan worden binnen de bedrijfsonderdelen DekaMarkt en Logistiek, dus jij mag stemmen!

Als je langer dan zes maanden in dienst bent bij DRG, mag je stemmen op kandidaten van jouw bedrijfsonderdeel. Van Inkesta ontvang je op 1 oktober een persoonlijke link.

Ga naar de verkiezingsite en stem op jouw favoriete kandidaten!

De uitslag maken we zo snel mogelijk na afloop van de verkiezing bekend.



08

CIJFERS

Een duik in de statistieken van ons medewerkersbestand.



Cijfers liegen niet.

DE CIJFERS VERTELLEN EEN VERHAAL



54% VROUWEN

3.828	DekaMarkt
7.919	Dirk
211	DRL
70	DRP
255	DRS



46% MANNEN

2.563	DekaMarkt
5.439	Dirk
842	DRL
178	DRP
228	DRS

Totaal medewerkers

21.533

Jonge medewerker mede bepalend voor ervaring klant

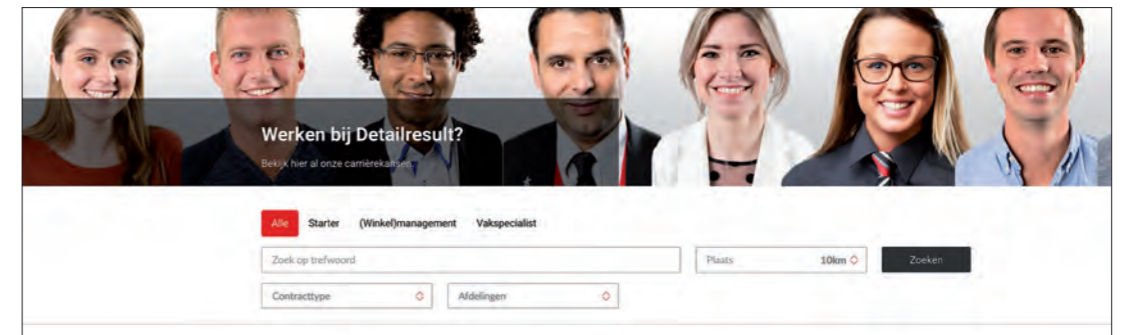


64% van onze medewerkers is tussen de 15 en 20 jaar. Veelal collega's met een bijbaan die onze organisatie versterken. Zij zijn de meest zichtbare groep medewerkers voor de klant en daarmee sterk bepalend voor hoe de klant onze winkels ervaart. Jonger dan 20 jaar en al zo'n belangrijke rol!

VITALE MEDEWERKERS

Van al onze 21.533 medewerkers hebben **16.974** medewerkers zich geen dag ziek gemeld!

RECRUITMENT IN CIJFERS



466.169 bezoekers

*bekijken de
recruitment websites*

758.187 keer is de

website bezocht

De bezoekers bekeken

4.515.170 pagina's

125.101
Sollicitaties

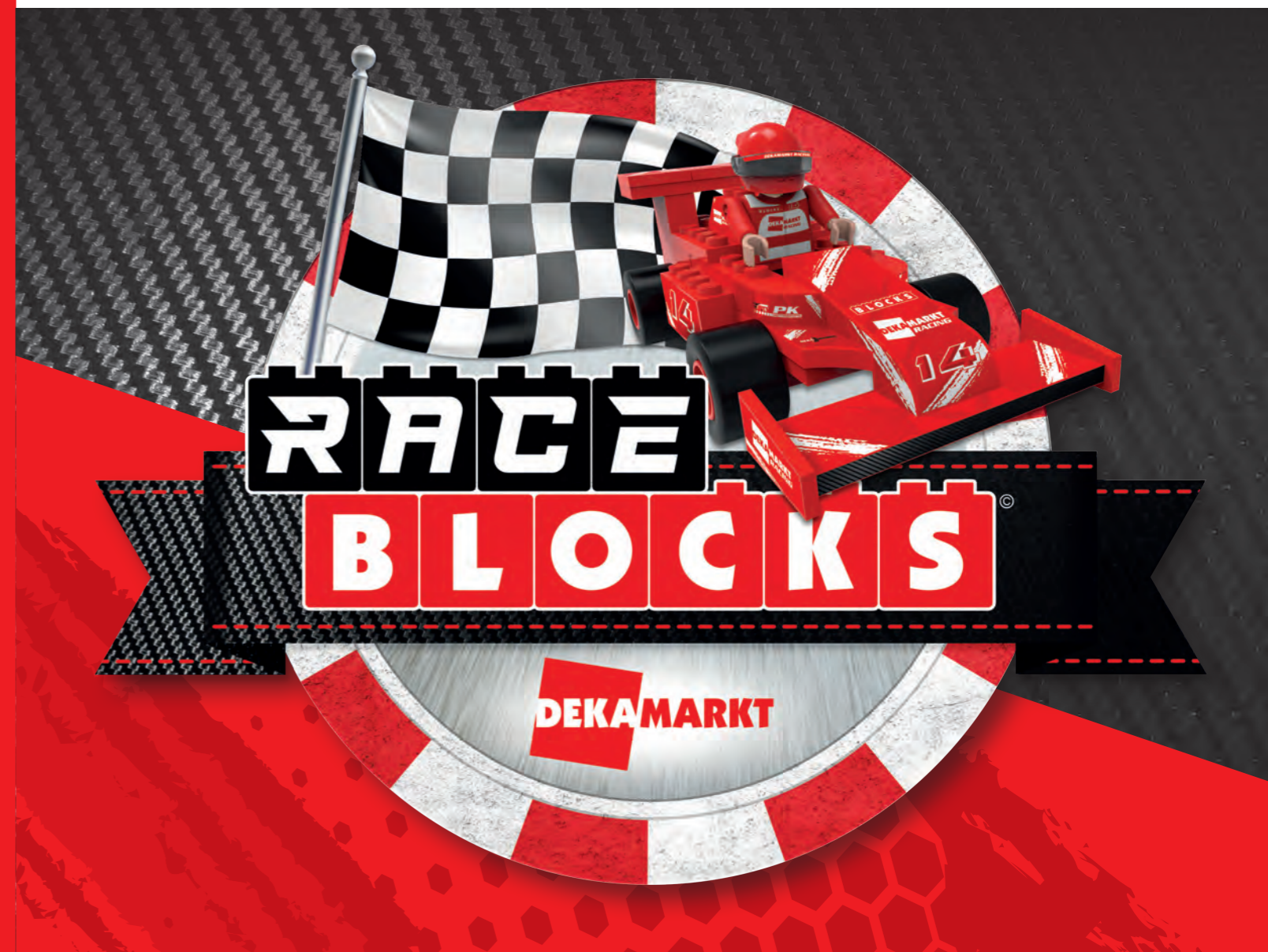
Resulteerde in
151,2%
meer sollicitaties dan in 2019

en uiteindelijk
14.776
nieuwe collega's

09

NOG EVEN DIT

Van kookworkshops tot winnende campagnes, van nieuwe winkels tot een waarderingsbonus.
In een wendbare organisatie gebeurt altijd wat!



In de race voor allerlei prijzen en gewonnen!

JONG DRG

In het begin van het jaar staat de kalender van Jong DRG nog vol met fysieke activiteiten om medewerkers te verbinden, te verbreden en te vermaken. Een directielunch met CEO Albert Voogd vormt de aftrap. De rest van het jaar bedenkt en organiseert Jong DRG noodgedwongen alleen online events zoals een kookworkshop, home workout, een bierproeverij en een bakworkshop.



WINKELS

WIST JE DAT...

- DekaMarkt Schagen en Den Helder (Spoorstraat) in september hun deuren sluiten?
- alle betrokken medewerkers van de filialen in Schagen en Den Helder behalve een informatiebijeenkomst ook een persoonlijk gesprek hebben gekregen?
- DekaMarkt Heemstede de eerste is volgens het nieuwe winkelconcept?
- Dirk drie nieuwe winkels opent in Assen, Emmen en Rotterdam Hillegersberg?
- Dirk Volendam ruim 4 jaar na de brand in een nieuw pand terugkeert op de oude plek?

PRIJZENKAST DIRK FLINK GEVULD

Dirk sleept in 2020 onderstaande prijzen in de wacht:

- publieksprijs 'Beste Supermarkt van Nederland';
- 3 folderawards voor beste folder, beste online folder en overall winnaar;
- goedkoopste uit de bus bij diverse AGF monitors van Foodpersonality;
- beste kaasafdeling in de categorie zelfbediening;
- Indistributieprijs voor beste discountformule.



WIST JE DAT...

- de DekaMarkt spaaractie Race Blocks de PromZ Premium Campagne 2020 heeft gewonnen? De jury roemt de originaliteit van het promotionele product en de lef van DekaMarkt om deze premiumcampagne in coronatijd door te zetten, ondanks het feit dat de Formule 1 in Zandvoort dit jaar niet doorging.



We zijn trots op al onze medewerkers. Of ze nou in de winkel, op kantoor, in onze distributiecentra of productiebedrijven werken. Het zijn buitengewone dagen in supermarktland. We vragen veel van onze collega's op de winkelvloer, maar ook in de rest van de keten. Elke dag zetten zij zich weer in om Nederland van voedsel te voorzien. Wat een topprestatie leveren zij! Samen redden we het. Met elkaar en voor elkaar. In een commercial op tv zet Dirk de medewerkers in de spotlights en brengt deze samenwerking voor heel Nederland in beeld.

PARTICIPATIEWET IN DE PRAKTIJK

Het vinden van een leuke baan is niet voor iedereen makkelijk. Ferdinand is één van de medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt die op dit moment bij Dirk werkt.



Ferdinand: "Hiervoor heb ik bij andere bedrijven gewerkt, maar hier voel ik me thuis. Ik word gewaardeerd, ondanks dat ik net even anders ben." Ferdinand heeft inmiddels een uitgebreid takenpakket gedurende zijn werkweek van dertig uur. "Nu met corona verzamel ik vaak de

"Hier word ik gewaardeerd, ondanks dat ik net even anders ben"

karretjes die mensen in de garage laten staan. Ik ben verantwoordelijk voor de non-foodtafels, schrob elke ochtend de vloer of ik sta bij de flessenband. Als ik ergens anders nodig ben, dan spring ik graag bij!" Martijn, supermarktmanager: "Bij ons werken al jaren mensen vanuit de participatiewet. Het is voor ons als bedrijf belangrijk om hieraan een positieve bijdrage te leveren. Er wordt tijd en energie gestoken in het vinden en begeleiden van werknemers die op andere plekken moeilijker aan de slag kunnen."

Ferdinand is in ieder geval heel erg blij met zijn functie bij Dirk van den Broek. "Mijn jobcoach spreek ik daardoor bijna nooit. Hij schrok laatst zelfs toen ik hem na een lange tijd weer eens belde, dat zegt denk ik genoeg."

NIEUWE FUNCTIEGEBOUW- EN BELONINGSBELEID

Voor de kantoor- en stafmedewerkers lanceren we een nieuw functiegebouw en beloningsbeleid. Dit is uitgewerkt in de Arbeidsvoorwaarden Regeling (AVR) Detailresult Groep. Het biedt medewerkers transparantie in de loopbaanpaden en een prestatiegerichte beloning. De medewerker zit zelf aan het stuur.

EXTRA WAARDERINGSBONUS

WIST JE DAT...

- onze medewerkers voor hun inzet in deze turbulente tijden in periode 11 een eenmalige bruto-uitkering van 25% van hun vaste periodeloon ontvangen?

GESLAAGDE AUDIT

WIST JE DAT ...

- bij Detailresult Logistiek de audit voor de vernieuwde kwaliteitseisen voor voedselveiligheid (ISO22000: 2018) goed is verlopen?
- we hier trots op zijn, omdat het vanwege de beperkingen en drukte een extra uitdaging is?
- alleen het inzichtelijk maken, opvolgen en voorkomen van productschades door de transporteurs bij levering aan onze filialen nog een verbeterpunt is?

Detailresult
Groep

DEKAMARKT

