



MASHA VOS

‘IK BEN SUPER TROTS OP MIJN TEAM’

Een top omzet in de supermarkten, maar wel met een naar gevoel. Masha Vos Algemeen directeur van Vos Supermarkten had buikpijn tijdens de eerste weken van de coronacrisis. Ze hoopt dat we ervan leren en het anders gaan aanpakken in de wereld. “We waren elkaar een beetje kwijtgeraakt de laatste jaren. Alleen maar aan het werk en alles voor ons gemak.”

“Het voelt alsof we al vreselijk lang in deze strijd verkeren, terwijl het maar enkele weken zijn. We zitten in een soort rollercoaster aan regels en emoties van onszelf en van de klanten. Er is zoveel gebeurd. Het hoofdkantoor van Albert Heijn en het RIVM gelden als leidraad voor de omgang met het virus. Als winkel kunnen we natuurlijk sneller schakelen. Toen een werknemer vroeg of we spatschermen konden ophangen bij de kassa's, hebben we die 24 uur later al gemonteerd. Het hoofdkantoor kwam pas twee dagen later met die regel. Ook hebben we niet eerst gediscussieerd of klanten verplicht moeten winkelen met een winkelwagentje, dat voerden we gelijk in. Ik heb een middag in de winkel gestaan, om te kijken wat er goed of fout gaat en waar behoefte aan is. Hoe reageren de klanten op nieuwe regels? De dag erna kun je je protocol daarop afstemmen. Ik probeer te luisteren naar wat er speelt in de winkel.”

Wat zijn voorbeelden van aanpassingen?

“De spatschermen bij de kassa, het verplicht winkelen met een winkelwagen, het schoonmaken van de winkelwagens, minder klanten in de winkel, hesjes voor het personeel met daarop de tekst 'houdt afstand' en pijlen op de vloer om de looprichting aan te geven. Ook hebben we het zelfscanplein groter gemaakt, zodat minder klanten met de kassières in contact hoeven te komen. In het begin boden we plastic handschoentjes aan, maar toen bleek dat er schaarste ontstond zijn we daarmee gestopt. Het medisch personeel gaat voor, vinden we.”

“Waar voor veel mensen de wereld op z'n kop staat en het leven stil is gevallen, is het voor ons alleen maar drukker geworden. Buiten het feit dat ik mijn vrienden niet kan bezoeken, is mijn leven niet echt anders. Drukke in de winkel is voor ons geen probleem, daar zijn we goed op ingespeeld. We werken nu eenmaal in een dynamische branche waar we vaak snel moeten schakelen. Iedereen in onze organisatie zet de schouders eronder. Ik was ontroerd om te zien hoe hard het personeel werkt. Ook de pubers en de teamleiders, het is geweldig om te zien hoe de jongeren zijn gegroeid in deze tijd! Ik heb ze gelijk een bos bloemen laten bezorgen, om ze te >



‘IK BEN HEEL BLIJ DAT WE SAMEN ZO ’N MOOI BEDRIJF HEBBEN’

bedanken voor hun inzet tijdens de eerste vier dagen van de crisis.”

Wat zag je in de winkels die eerste dagen?

“Mensen gingen hamsteren. Ons personeel was bereid om hard en lang te werken en klaagden niet. Met z’n allen in een positieve sfeer vergelijkbaar met de kerstsfeer, als er ook hard gewerkt moet worden. Ik ben daar zo trots op. Echt tof dat we dit hebben opgebouwd. Mensen zijn niet zomaar bereid keihard voor je te werken, daar gaat een heel traject aan vooraf.”

Leeft er angst onder het personeel?

“Er is altijd een groep mensen die angstig is. Vooral ouders van de jongeren die hier werken zijn bang. Iedereen is vrij om zelf een keuze te maken. Wie niet wil werken, hoeft niet te komen ondanks dat we een vitaal beroep hebben. In een brief aan de ouders hebben we om coulance gevraagd. De winkel moet wel open blijven zodat mensen hun boodschappen kunnen doen, dat kan niet met een derde van ons personeel. Ik begrijp de ouders, maar ik zie ook de werkdruk die ontstaat bij collega’s als medewerkers niet komen opdagen. Het werk moet wel gebeuren. Inmiddels hebben we dat kunnen oplossen, maar de eerste week vroegen we veel van ons personeel.”

Was het logistiek haalbaar om in de toegenomen vraag naar producten te voorzien?

“Totaal niet. Albert Heijn heeft een heel vernuftig systeem. Alles wat langs de kassa gaat wordt geteld. Het systeem kent het gedrag van onze klanten en zo wordt berekend hoeveel en wat aangevuld moet worden. Op deze enorme drukte was het systeem niet berekend, dat heeft drie weken nodig om het koopgedrag van mensen te analyseren. Dus op een gegeven moment functioneerde het goed, maar toen gingen de klanten weer minder kopen en kwamen er veel te veel producten binnen. In het begin waren er ook onvoldoende vrachtwagens om alles te leveren en zaten we bijvoorbeeld met een vracht bloemen die nog maar 1 dag houdbaar was. Daar konden we niets mee. Logistiek is het nog steeds lastig.”

Doen klanten alweer ‘normaal’ boodschappen?

“De omzet ligt weliswaar nog steeds iets hoger dan



normaal, maar het hamsteren is voorbij. Het blijft zoeken naar het juiste beleid. Als ik uitga van onze grootste winkel, dan mogen er ongeveer 150 klanten tegelijk de winkel in. Dat hebben we teruggebracht naar 75. Het was te druk, er kon geen 1,5 meter afstand in acht genomen worden. Het is ook moeilijk voor de vakkenvullers, ze moeten constant om zich heen kijken en kunnen zich zo niet vrij bewegen. De drukte in de winkels reguleren we via de winkelwagentjes, er zijn maar een beperkt aantal beschikbaar. Wat ook rommelig verloopt zijn de leveringen. Normaal weet je precies hoe laat een vracht binnenkomt. Nu krijgen we de hele dag door goederen geleverd. Het is onduidelijk hoeveel er binnenkomt, waardoor ik ook niet weet hoeveel mensen er ingehuurd moeten worden om dat weg te werken. Keuzes en beslissingen maken, het gaat de hele dag door.”

Hoe zie jij de toekomst?

“Ik denk dat de wereld zoiets als de coronacrisis nodig had, maar liever niet op deze manier natuurlijk. We zijn elkaar een beetje kwijtgeraakt de laatste jaren. Alleen maar aan het werk en alles voor ons gemak. Kijk naar hoe we met de aarde omgaan. Ik hoop dat de crisis ons doet inzien, dat dit niet de juiste manier is. Ook al betwijfel ik of we er echt van zullen leren. De angst zit er nu goed in, maar dat gevoel ebt straks weg en dan zijn we weer vergeten wat er mis ging. We weten natuurlijk niet

hoelang ons dit gaat achtervolgen en wat de economische gevolgen zullen zijn. Er gaan zeker ondernemers failliet. Mensen zeggen tegen mij: ‘Jullie hebben niets te klagen met zo’n omzet.’ Nou, die omzet had ik liever niet gehad. Heel leuk natuurlijk, maar ten koste van wat? Ik ben er niet blij mee. De eerste weken liep ik met buikpijn rond. Een bizarre tijd met een top omzet, maar het voelt niet goed.”

De verwachte economische terugslag geldt die ook voor jullie?

“Als mensen bezuinigen, dan is dat op eten in restaurants, uitgaan, evenementen bezoeken en kleding kopen. De supermarkt is de laatste plek waar mensen minder gaan uitgeven. Juist als je niet meer uit eten kunt, wil je thuis lekker dineren met een mooi wijntje erbij. Ik denk niet dat wij er veel van gaan merken.”

Is het niet beter lokaal te produceren en te consumeren zodat het milieu minder belast wordt?

“We hebben al veel lokale ondernemers waar we producten van afnemen, maar dat zou meer kunnen natuurlijk. Deze streekproducten liggen al in de winkel, dus die worden wel gekocht door onze klanten. De kleine lokale ondernemer zoals de kaasboer om de hoek, die zal moeite hebben met overleven. Zij kunnen goed steun gebruiken. Ik zou niet willen dat de stad straks alleen uit grote supermarkten bestaat.”

“Ik organiseer de reizen voor Albert Heijn als we onze vers leveranciers bezoeken. De slogan van Albert Heijn is: Zo dichtbij als mogelijk en zo ver weg als noodzakelijk. Alles wat je uit Nederland kunt halen staat voorop, maar de vraag van de klant telt ook mee. Klanten willen namelijk het hele jaar rond mango’s eten, dus halen we die uit Marokko. We zouden eigenlijk terug moeten naar seizoensgebonden voedsel. De lekkerste mosselen eet je in september en niet in december, ook al haal je ze van ver. En aardbeien eten in de winter, daar irriteer ik me aan.”

Hoe ga je persoonlijk met de coronacrisis om?

“Ik ben niet angstig, misschien ben ik wel te makkelijk. Lang heb ik gedacht dat het allemaal wel zou loslopen. Pas later besepte ik dat er veel meer aan de hand is, maar ik blijf een zekere nuchterheid houden. Nederland gaat er in mijn ogen goed mee om, de economie blijft deels doordraaien. Ik maak me meer zorgen om het gedrag van mensen. Toch samsenscholen, met drie man gaan winkelen in plaats van alleen. Als je ze daar op aanspreekt, worden ze boos. Dat kan echt beter, want dit is puur egoïsme. Dat klanten gaan hamsteren begrijp ik, angst maakt monsters van mensen. Als wij ons niet aan de regels houden, moet het medisch personeel harder werken. Ga eens op de intensive care kijken. Ik hoop echt voor iedereen dat we hier heel snel uit komen.” ★