

22

jij & wij

ne

Ik vertrek

Gert den Hollander:
“Het liefst roepen we iedere dag:
Koffie! Wijntje?”

“De retail is en blijft mijn grote passie”

Monique Bulters raakte van de één op
de andere dag haar baan kwijt

Pensioenplannen of ver-van-je-bedshow?

Nathalie de Winter:
“Wie dan leeft,
wie dan zorgt”

‘Pandemia!’

Hoe is het om in coronatijd op
de winkelvloer te staan?



VOORWOORD

In het afgelopen half jaar - tussen het thuiswerken, pubers op fatsoenlijke tijden uit en in bed krijgen, zuurdesembrood bakken en kalm blijven - heb ik ook veel opgeruimd. Ik heb dozen opengemaakt die al heel lang stonden te verstoffen. Er zat een tuimelclown tussen, die oudste zoon 20 jaar geleden van een tante kreeg. Een spuuglelijk ding in primaire kleuren met een nare grimas. Als je er tegenaan duwde, viel hij om en kwam daarna weer overeind. Hij ploinkte hard.

In mijn leven heb ik mijzelf geregeld die clown gevoeld, als iets me een dreun gaf. Je gaat bijna naar de grond, maar komt weer overeind. Ook als je het niet verwacht en ook als je eigenlijk wil blijven liggen.

Die veerkracht zie ik ook bij veel mensen in de retail. Door corona zijn inmiddels veel dreunen uitgedeeld, maar in augustus las ik al in de krant dat retailmedewerkers positiever zijn ingesteld dan mensen in andere beroepsgroepen, ze minder bang zijn voor recessie. In deze Jij&Wij lees je onder andere over medewerkers die zich met het talent om weer op te veren en de liefde voor hun werk door deze ingewikkelde periode slaan.

Veel leesplezier!

*Jorinde Crum
Hoofredacteur Jij&Wij magazine*





Inhoud nr. 22

Jij&Wij, jouw magazine van Pensioenfonds Detailhandel

06 **Nieuws**

Koersverandering door corona, de mooiste wandelroutes langs het water, de gevolgen van het pensioenakkoord en je ambities bereiken met loopbaancoaching.

12 **In Jij& je favoriete klant**

Tim Esveld van TiTo Tabak in de Jordaan en vaste klant Christine Luyf vertellen over hun leuke klik.

14 **Als ik met pensioen ga, dan...**

Vier winkelmedewerkers over hun pensioen en plannen voor de toekomst.

20 **"Verkopen is geen trucje"**

Retaildeskundige Ad van Beek vertelt in dit interview waarom hij de coronacrisis een cadeautje vindt voor de detailhandel.

22 **"De retail is en blijft mijn grote passie"**

Na een dienstverband van ruim twintig jaar krijgt Monique Bulters te horen dat de winkel failliet gaat. Ze valt in een gat, maar herpakt zich met de hulp van een loopbaancoach.

26 **Shopper in Goes**

Waar moet je absoluut heen als je een bezoek brengt aan deze Zeeuwse stad? De leukste winkel-adresjes op een rij!

28 **Een kijkje achter de schermen bij kleertjes.com**

Jij&Wij magazine bracht een bezoek aan het logistieke centrum van het grootste online kinderkleding-warenhuis van Nederland.

30 **'Pandemia!'**

Hoe is het om op de winkelvloer te staan terwijl een levensbedreigend virus het land in zijn greep heeft? Winkelmedewerkers uit verschillende branches delen hun leuke en minder leuke ervaringen.

38 **Ik vertrek**

Voormalig bloemist en café-uitbater Gert den Hollander vertrok twaalf jaar geleden naar het Duitse Beieren. "Wanneer je veel 'ja' zegt, leef je fijner."

43 **Schitter jij in de volgende Jij&Wij?**

Lijkt het je leuk om jouw verhaal te delen met onze redactie en op de foto gezet te worden door een professionele fotograaf? Laat het ons weten!

44 **Jij& bijzondere werkgever**

Jan Schutrups is eigenaar van Schutrups Schoenen in het Drentse Exloo. Achter de winkel staat zijn kantoor: een schots en scheef getimmerde boomhut. "Ik geloof niet in perfectie. Iedereen mag bij ons een kronkel hebben."

46 **"Die eerste periode werd er gigantisch veel ingekocht"**

Theo de Brock, bedrijfsleider bij hondenspecialzaak Hondjekoek, over werken met familie, hamsteren in coronatijd en zijn liefde voor dieren.

50 & 51 **Puzzelen & Teamspirit**



Shopper in Goes

26





44



11



38



16



10

Volg ons op jijenvijmagazine.nl

Jij&Wij verschijnt 3 x per jaar
Oplage: 285.000 exemplaren
Concept & realisatie:
 thepublisherswife
Gedrukt door: Habo
 DaCosta

Aan deze editie werkten mee: Kees Beudeker, Theo Brugmans, Jorinde Crum, Nienke Duimelaar, Tim Eshuis, Jasmijn Evans, Malou Godet, Henk Groot, Henk Hokke, Sasja Keijmel, Marianne Kronenberg, Albert Niedermeyr, W. Plantinga, Marco Reijken, Stichting Goes Marketing, TKP Pensioen, René Upperman, Wijnand van Till, Ard de Wit.

Heb je vragen over jouw pensioen? Bel 0800-1972 (tussen 9.00-17.00 uur)

Pensioenfonds Detailhandel

Aan dit nummer kunnen geen rechten worden ontleend. Bij de samenstelling van deze uitgave is de inhoud met de grootst mogelijke zorg tot stand gekomen. Echter, cijfers en/of informatie kunnen in bepaalde gevallen achterhaald zijn bij het ter perse gaan van dit magazine. Wil je Jij&Wij magazine niet meer per post ontvangen, ga dan naar de website en log in op Mijn Omgeving.



NIEUWS

Een selectie van de laatste lifestylenieuwtjes en leuke weetjes uit de retail en pensioenwereld.

Opening



Mannenmodewinkel Coef opent zijn nieuwste zaak in het oudst bewaard gebleven huis van Utrecht: Drakenborch, een in de 12de eeuw gebouwd stadsmonument.

Eerlijke kledingkast



Wie inspiratie en motivatie wil opdoen om zijn of haar garderobe te verduurzamen, is bij Fashion for Good in Amsterdam aan het juiste adres. Dit interactieve modemuseum zet zich in voor een eerlijke mode-industrie. Je leert onder meer hoe jouw kleding wordt gemaakt en op welke manier jij een positieve impact kunt hebben op dit proces.



Klein nieuws grote impact

Hoewel de anderhalvemeterregel nog steeds van kracht is, lukt het niet in alle winkels om voldoende afstand te bewaren. Om klanten daarop te wijzen heeft supermarkt Coop in het Zeeuwse dorp Hoek nu fietsbellen op de winkelkarretjes geplaatst. In de afgelopen maanden steeg de omzet van groenteboeren, slagers en bakkers tot wel **40 procent**. Dat blijkt uit een enquête van onderzoeksbureau GfK onder **10.000 huishoudens**. We gingen vooral meer naar de groenteboer, de omzet daar steeg met **40 procent**. Ook slagers deden goede zaken met een **omzetgroei van 36 procent**. Bakkers verkochten **16 procent meer**.



3

wandelroutes langs het water

Ontdek hoe mooi Nederland is



1. Zuid-Holland/Gelderland (Betuwe)

ANWB-wandelroute Parels langs de Linge: Leerdam - Asperen - Acquoy, 11 km.

De Linge is de langste rivier van Nederland. Ze ontspringt bij het Betuwse Doornenburg en mondt bij Gorinchem uit in de Merwede: 108 kilometer lang langs boomgaarden, weilanden, grienden en rietvelden. De Linge is vooral in trek als de fruitbomen in bloei staan. Maar ook in het najaar als de vruchten en noten geplukt worden is het een feest om langs haar oevers te wandelen. Op deze route wandel je langs dorpjes en kleine steden. Denk onder meer aan glas- en kaasstad Leerdam en het dorpje Asperen, bekend van Fort Asperen. Ook Acquoy is fraai. Daar ontdek je waarom het kerkje de 'Betuwse Toren van Pisa' wordt genoemd.

2. Drenthe: langs de Drentse Aa

Wandelroute OV-Stapper Drentse Aa: West-Laren - Gasteren - Rolde, 16 km

De Drentse Aa is officieel geen rivier maar een beek. Ze ontspringt uit twee bronnen bij Schoonloo en verandert tijdens haar loop steeds van naam, afhankelijk van het dorp waarlangs zij stroomt: Rolderdiep, Gasterense Diep, Oudemolense Diep en Schipborgsche Diep. Alleen in Groningen heet de beek Drentse Aa. Hoogtepunten onderweg zijn hunebedden maar ook de typisch Drentse brinkdorpen Gasteren en Rolde met fraaie Saksische boerderijen. Brinkdorp Rolde is vooral bekend om Bartje, de boerenzoon die niet voor een bord bruine bonen wilde bidden die zijn moeder opschepte.

3. Overijssel: langs de IJssel

Wandelroute Wijhe - Zwolle van het IJsselpad, 20 km

De IJssel is een aftakking van de Rijn en wordt wel Nederlands mooiste rivier genoemd. Vooral haar brede stroom, fraaie meanders en mooie oude steden en kastelen langs de oevers worden geroemd. De IJsselpad is bij Westervoort, de IJsselmonding bij Ramspol. Een IJsselfan, Dolf Logeman, ontwierp en documenteerde een wandelroute die de gehele oostoever van de IJssel volgt, zie www.ijsselpad.nl. Een van de mooiste trajecten is de etappe tussen Wijhe en Zwolle, 20 km.

Koersverandering door corona: online

Bijenkorf geeft aan te focussen op online. Sinds de lockdown begin maart heeft het traditionele luxewarenhuis de online verkoop zien stijgen en de klanten geven aan de komende tijd online de voorkeur te geven.

Kindermodemerk **Tumble 'n Dry** wordt een onlinemerken en schrapt alle winkels, behalve de outlets.

Tassen in trek



Tassenlabel Susan Bijl heeft een tweede winkel geopend op de Rotterdamse Oostzeedijk. Het Rotterdamse label met tassen van vliegerstof geïnspireerd op de boodschappentas, had al een flagship-store op de Mauritsweg, maar opent nu, in het pand waar ook hun hoofdkantoor en magazijn is, een tweede filiaal.

Toekomstplaatje

Vanaf 1 oktober wordt er een nieuwe set economische scenario's gebruikt voor de Uniforme Rekenmethode (URM). Deze set wordt door De Nederlandsche Bank (DNB) voorgeschreven. Dat betekent dat je financiële toekomst – die deze rekentool 'berekent' aan de hand van een veelvoud denkbeeldige economische scenario's – er vanaf die datum anders uit zal gaan zien. Goed nieuws: je verwachte pensioen van Pensioenfonds Detailhandel gaat 5 tot 10 procent omhoog. Ook als het economisch tegenzit, komt het pensioen van Pensioenfonds Detailhandel 10 tot 15 procent hoger uit dan voorheen.

Let op: dit geldt alleen voor het pensioen van Pensioenfonds Detailhandel. De rekentool laat het totale pensioen zien, dus inclusief de AOW en pensioen dat je eventueel ergens anders hebt opgebouwd. Per 1 oktober 2021 zal er weer met een nieuwe set economische scenario's vanuit DNB worden gerekend.



Zelf een rekensommetje maken? Ga naar pensioenfondsdetailhandel.nl en log in op 'Mijn Omgeving'. Meer informatie over de Uniforme Rekenmethode? Scan de QR-code.



Loopbaancoach?



'Op 'n roostervrije dag word ik toch ge-appt of gebeld. Hoe ga ik het gesprek aan dat ik dit eigenlijk niet wil?' of 'Ik wil mezelf ontwikkelen, hoe pak ik dit aan?' Wat je loopbaanvraag ook is, bij de loopbaancoaches van Youfit@retail kun je met al je vragen terecht. Youfit@retail is een initiatief van FNV, CNV Vakmensen, James en Detailhandel Nederland. Er is een helpdesk en een speciaal spreekuur. Tussen 19:00-21:00 kun je bellen/appen met een coach 06-22201862. Dat is gratis, want de sector betaalt.

Wat is loopbaancoaching?

Er zijn nogal wat definities van deze vorm van coaching in omloop. Ze komen op hetzelfde neer: een loopbaancoach is iemand die jou op professionele manier ondersteunt in de ontwikkeling van jezelf in je loopbaan. Hoofdzaak is dat het draait om jou als persoon en jouw persoonlijke ontwikkeling. Een goede coach helpt je dus om je ambities in je baan te bereiken.



Kort maar krachtig

Goed nieuws voor iedereen die nieuwsgierig is naar de prestaties van Pensioenfonds Detailhandel, maar liever geen 178 pagina's doorworstelt: er is nu ook een verkorte versie van het jaarverslag. Hierin vind je alle highlights op een rij, zodat je binnen een handomdraai op de hoogte bent van alle ontwikkelingen. Handig, toch?



INSIGHTS

Einde relatie?

Hoewel het aantal scheidingsaanvragen de afgelopen periode is afgenomen, verwacht ruim zeventig procent van de advocaten dat het aantal scheidingszaken zal toenemen de komende maanden, als gevolg van de coronacrisis. Dat blijkt uit een onderzoek onder ruim driehonderd leden van de Nederlandse vereniging Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators.

Wanneer je uit elkaar gaat, heeft dat ook gevolgen voor je pensioen. Je bent namelijk verplicht om het ouderdomspensioen dat je tijdens je

huwelijk of partnerschap hebt opgebouwd, te delen met je ex-partner (verevening). Dit geldt als je getrouwd was of als je een geregistreerd partnerschap had. Je kunt in het echtscheidingsconvenant afspraken maken over de verdeling van het pensioen of afstand doen van het recht op verevening. De verdelingskeuze kan tot uiterlijk twee jaar na de echtscheiding worden doorgegeven.

Kijk voor meer informatie op pensioenfondsdetailhandel.nl

Pensioenakkoord: wat betekent het voor jou?

1. AOW-leeftijd bevroren

De AOW-leeftijd gaat minder snel omhoog. Tot 2022 wordt de AOW-leeftijd bevroren op 66 jaar en 4 maanden. Daarna loopt deze op tot 67 jaar in 2024.



2. Hoger en lager pensioen

In het nieuwe stelsel beweegt je maandelijks pensioenopbouw (het bedrag naast je AOW) nog meer mee met de beurzen. Gaat het goed met de aandelen, obligaties en andere investeringen, dan wordt een hoger pensioen uitgekeerd. Maar als het slecht gaat, is de pensioenuitkering lager.

3. Dekkingsgraad

Het woord dekkingsgraad zal verdwijnen. Er is in het nieuwe pensioenstelsel geen noodzaak meer voor pensioenfondsen om buffers aan te houden.

4. Afschaffing doorsneesystematiek

Bij de meeste pensioenfondsen in Nederland betalen deelnemers nu nog dezelfde premie en krijgen daar eenzelfde pensioenopbouw voor terug, ongeacht leeftijd. Dit wordt vervangen door een zogenaamde

premieregeling. Hierbij is de hoogte van de pensioenuitkering afhankelijk van de betaalde premie en de daarmee behaalde beleggingsopbrengsten. Pas bij pensionering wordt de hoogte van de pensioenuitkering vastgesteld. Pensioenfondsen kunnen kiezen tussen een vaste (stabiele) of variabele uitkering. Het is de bedoeling dat pensioenfondsen tussen 2022 en 2026 overstappen naar het nieuwe systeem.

5. Twee pensioencontracten: beide met een 'persoonlijke pensioenrekening'

In het nieuwe pensioenstelsel hebben werkgevers – en werknemersorganisaties straks de keuze uit twee pensioencontracten. Bij de eerste betaalt iedere deelnemer dezelfde pensioenpremie en belegt het



pensioenfonds voor het collectief. Daarbij zal het van tevoren vaststellen hoe het rendement wordt verdeeld over alle leeftijden. Naarmate deelnemers ouder worden, wordt het beleggingsrisico afgebouwd, bovendien moet een solidariteitsbuffer slechte jaren

compenseren. Er wordt gewerkt met persoonlijke pensioenpotjes, de zogeheten 'persoonlijke pensioenrekening'.



In het tweede pensioencontract belegt het pensioenfonds voor iedereen afzonderlijk op zijn eigen persoonlijke pensioenrekening. Daarbinnen kunnen deelnemers individuele keuzes maken voor meer of minder beleggingsrisico's. Het rendement haalt je op de beleggingen van je persoonlijke pensioenrekening. Bij dit pensioencontract is in principe geen sprake van een solidariteitsbuffer.

In beide contracten wordt het premiebedrag op de persoonlijke pensioenrekening gestort. Bij ingang van het pensioen wordt de 'persoonlijke pensioenrekening' gebruikt voor de jaarlijkse pensioenuitkering.

Voor beide pensioencontracten geldt ook dat er een nabestaandenpensioen is en een dekking bij arbeidsongeschiktheid. Alle bestaande opgebouwde pensioenen worden omgezet naar een persoonlijke pensioenrekening.

Op afstand knuffelen?



Het kan met de innovatieve spijkerjas die H&M aan het ontwikkelen is. Het jack bevat verschillende panelen en sensoren die aanrakingen nabootsen. Deze kunnen door middel van een app worden aangestuurd door vrienden en familie. Lijkt deze 'wearable love' spijkerjas je wel wat? Dan kun je je aanmelden om op de hoogte gehouden te worden door H&M Lab.

Mierzoet

Ben je in Rotterdam? Neem dan eens een kijkje bij Nishi. In dit suikerspinroze mini-warenhuis waan je je gegarandeerd in Japanse sferen. Van streetwear en gadgets tot beautyproducten en schattige Hello Kitty-accessoires: je vindt het hier allemaal. Ook leuk: de bubble tea bar, snackcorner, kapper en photobooth die gevestigd zijn in de conceptstore. Uiteraard allemaal in een Japans jasje.



Vragen voor Ard...

1 Heeft de corona-crisis gevolgen voor mijn pensioen?

"Dat zou kunnen als je je baan zou verliezen. Verder zijn de gevolgen voor je pensioen op dit moment beperkt."

2 Welke maatregelen heeft Pensioenfonds Detailhandel genomen om mogelijke schade te beperken?

"Pensioenfonds Detailhandel heeft een breed gespreide beleggingsportefeuille, waardoor er ook beleggingen zijn waarmee het goed gaat in tijden van crisis. Daarnaast dekken we de mogelijke effecten van rentebewegingen voor een groot deel af. De dalende rente heeft daarom minder impact."

3 Stel ik raak mijn baan kwijt in de komende maanden, wat betekent dit dan voor mijn pensioen?

"Dat betekent helaas dat ook je pensioenopbouw stopt en je dus uiteindelijk minder pensioen opbouwt. Wat je al hebt opgebouwd, blijft natuurlijk gewoon staan."



Ard de Wit is Hoofd Risk & Finance bij Pensioenfonds Detailhandel.

Jij & je favoriete klant



De Haarlemmerstraat en de Haarlemmerdijk vormen samen een in de Jordaan gelegen buurtje. Je vindt hier allerlei winkels. Van boetiekjes tot de oudste bioscoop van Amsterdam: The Movies.



“Als ik zin heb in een praatje stiefel ik hier naar binnen”

Soms is een klant niet alleen koning, maar ook een goede vriend, sfeermaker of inspiratiebron. Tim Esveld (46), eigenaar van TiTo Tabak in de Jordaan, vindt het een feest om Christine Luyf (70) over de vloer te hebben.

Malou Godet Wijnand van Till

Tim:

“Christine komt al jaren bij ons in de zaak. De ene keer om iets te kopen, de andere keer voor een praatje. Het is een spontane dame, die altijd vrolijk en gezellig is.”

Christine:

“Als ik een ansichtkaart of cadeautje nodig heb – of zin heb in een praatje – stiefel ik hier naar binnen. Het zijn zulke aardige jongens met veel humor!”

Als ik met pensioen ga, dan...

Voor de één is pensioen een ver-van-mijn-bedshow terwijl de ander over een paar jaar al stopt met werken. *Jij&Wij* magazine vroeg aan retailmedewerkers van verschillende leeftijden hoe zij over pensioen denken en hun dagen als pensionaris wensen in te vullen.

≡ Nienke Duimelaar & Malou Godet 📷 Tim Eshuis



LUMMIE MARIA SMIT (41),
WERKT BIJ DROGISTERIJ DE BEAUTERIE
IN OLDEBROEK

“Toen de eigenaresse van de Beauterie ziek werd, wilde ik haar graag uit de brand helpen. Inmiddels zijn we acht jaar verder en werk ik er nog steeds. Het contact met de klanten vind ik heel leuk; het is een fijne aanvulling op mijn baan als natuurgeneeskundige. De twee dagen dat ik in de Beauterie sta, voelen voor mij niet als werk, maar als een hobby. Tijdens de lockdown was het drukker dan ooit: vooral de vitaminepreparaten, paracetamol en handgel waren in trek.”

LANGER DOORWERKEN

“Over mijn pensioen maak ik me geen zorgen. Mijn man en ik hebben passie voor ons vak en zijn allebei energiek en gezond. Als het financieel nodig is om wat langer door te werken, is dat voor ons geen probleem. Bij de Beauterie werk ik in loondienst en draag ik elke maand automatisch geld af voor mijn pensioen. Hoeveel ik heb opgebouwd, weet ik niet. Eerlijk gezegd, vind ik het gewoon niet zo interessant. Mocht er wat vrijkomen tegen de tijd dat ik met pensioen ga, dan is dat mooi meegenomen.”

GOED SPAREN

“Het idee dat we niet afhankelijk zijn van een pensioenfonds vinden wij fijn. Ik zeg altijd: we regelen het liever zelf. Wanneer je hard werkt en goed spaart, heb je je toekomst zelf in de hand. Dit geven we ook mee aan onze kinderen. Als ze ergens gaan werken waar ze pensioen opbouwen, is dat een leuke bijkomstigheid, maar het is geen must. Ik vind het vooral belangrijk dat ze iets doen waar ze blij van worden en leren om voor zichzelf te zorgen.”



“Ik regel het liever zelf”

MOESTUINTJE MET KIPPEN

“Als ik kijk hoe we er nu voor staan, dan denk ik dat we op ons zestigste wel kunnen stoppen met werken. Dan verkopen we het huis en gaan we kleiner wonen. Aan luxe hechten we geen waarde: we zijn gewone mensen die blij worden van een ‘sober’ leven. Ik zie het al helemaal voor me: een klein huisje met een moestuintje en kippen. Lekker genieten van de natuur, zelfredzaam zijn en misschien wat reizen. Meer heb ik niet nodig.”



**“Als ik
gepensioneerd
ben, ga ik op
reis!”**



LAYLA HADDOUCH (20),
WERKT BIJ PICTUREMOMENTZ IN ROTTERDAM

“Vorig jaar zomer ben ik afgestudeerd aan de MBO-opleiding richting Media en Vormgeving. In mijn tweede jaar moest ik stagelopen en na een zoektocht op internet kwam ik bij Picture-MomentZ uit. Het bleek een superleuk bedrijf en na mijn stage ben ik bij deze fotozaak blijven hangen. Nu werk ik daar als winkelmanager op basis van een contract van dertig uur. Ik ontwerp als grafisch vormgever de logo's, t-shirts of flyers die wij bedrukken. Ook leid ik stagiaires op.”

EEN EYE-OPENER

“Pensioen? Eerlijk gezegd had ik daar voor mijn werkzame leven nog nooit over nage-

dacht. Toen ik mijn eerste salaris binnenkreeg vroeg ik me wel af: wat houdt mijn salaris in, moet ik sparen en wat betekent het voor mijn toekomst? Ik werd echt wel even wakker geschud: als ik later oud ben en ik wil onbezorgd leven dan is het belangrijk om een pensioen op te bouwen. Mijn leven als gepensioneerde ziet er hopelijk zonder zorgen uit. Huisje, boompje, beestje. En ik ga dan graag op reis. Na al dat werken heb ik daar eindelijk de tijd voor. Amerika of Australië lijken me wel wat!”

LEREN OVER PENSIOEN

“Het lijkt mij zinvol als jongeren over pensioen leren, voordat

ze serieus aan de slag gaan in het werkzame leven. Als je weet wat pensioen inhoudt dan kun je er alvast over nadenken en begrijp je meer van een salarisonderhandeling in een sollicitatiegesprek. Op school kreeg ik hier niks over te horen, ook niet tijdens economielessen. Terwijl het juist heel leerzaam is. Ik vind pensioen nu niet zo belangrijk, maar beseft wel: waar moet ik anders van leven als ik straks eind zestig ben.”



NATHALIE DE WINTER (54),
WERKT BIJ RIETVELD LICHT & WONEN
IN SLIEDRECHT

“Sinds 2003 werk ik bij Rietveld Licht & Wonen. We zitten in een superleuk oud industrieel pand, waar vroeger een pannenkoekenbakkerij was gevestigd. Aan het begin van de ‘corona-periode’ zijn we een paar weken dicht geweest, maar inmiddels draaien we weer op volle toeren, uiteraard met de nodige maatregelen. Doordat mensen vaker thuis zijn, willen ze meer geld uitgeven aan hun huis. We hebben dus weinig last van de coronacrisis. Sterker nog: er wordt hard gewerkt aan onze megastore die volgend jaar open gaat!”

GEEN ZORGEN

“In oktober is mijn man overleden. Vijf jaar lang ben ik bezig geweest met zijn ziekte en alles eromheen. Als je zoiets hebt meegemaakt, dan is je pensioen het laatste waar je je druk om maakt. Ik ben sowieso altijd al iemand geweest die niet te ver vooruit kijkt: wie dan leeft, wie dan zorgt. Over mijn financiële toekomst hoeft ik me overigens geen zorgen te maken.

Ik ontvang weduwepensioen en woon in een huis dat bijna is afbetaald.”

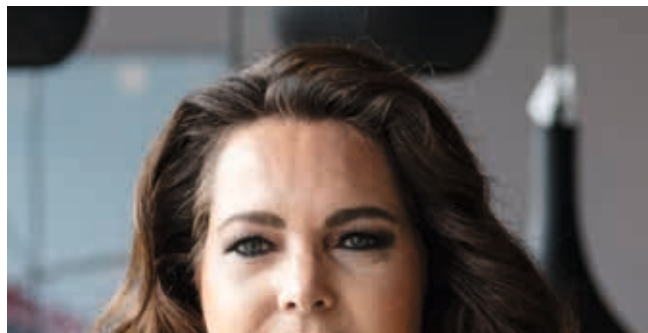
TWEEDE FAMILIE

“Plannen om met pensioen te gaan, heb ik voorlopig niet. Daar vind ik mijn baan veel te leuk voor. Het sociale contact met klanten, de fijne band met mijn collega's. Ze zijn echt een beetje mijn tweede familie geworden. Bovendien komt er door de opening van de megastore een leuke, uitdagende periode aan! Ik heb wel gevraagd of ik volgend jaar een dag minder kan werken. Het lijkt me namelijk fijn om

een lang weekend te hebben. Door corona besef ik nog meer dat je elke dag moet plukken.”

SAMEN OUD

“Hoe ik mijn dagen als pensionaris te zijner tijd wil invullen? Voor mij zit het ‘m vooral in de kleine dingen. Natuurlijk lijkt het me leuk om verre reizen te maken, maar ik kan net zo genieten van een mooie wandeling, ergens een hapje eten of avondje bioscoop. Ik hoop vooral dat mijn nieuwe partner en ik samen heel oud mogen worden en veel leuke dingen kunnen blijven doen.”



**“Wie
dan leeft,
wie dan zorgt”**





“Ik doe nu al wat ik leuk vind. Daar hoef ik niet mijn pensioenleeftijd voor af te wachten”

“Als logistiek medewerker bij Shoppartners doe ik fysiek werk: ik loop ontzettend veel, bevoorraad het magazijn, sjouw met zware kratten en moet meerdere keren per dag de trap op en af. Dat gaat me nu goed af; ik ben 49 maar voel me 39! Door mijn werk blijf ik superfit en ik ben graag met mijn lijf bezig. Wel denk ik soms: hoe zal het over tien jaar gaan? Misschien dat ik dan meer kantoorwerkzaamheden oppak.”



INGRID BROUWER (49),
WERKT BIJ ONLINE WARENHUIS
SHOPPARTNERS IN ALKMAAR

BEWUSTE KEUZE

“Verder dan tien jaar kijk ik eigenlijk niet vooruit. Ik zit lekker in mijn vel en doe nu al de dingen die ik leuk vind. Daar hoef ik niet mijn pensioenleeftijd voor af te wachten. Mijn man en ik werken allebei bewust drie dagen in de week. Daarvan kunnen we goed rondkomen, er is veel rust thuis en in onze vrijetijd doen we leuke dingen met elkaar. In onze omgeving hebben we het helaas vaak anders meegemaakt. Dan heb je keihard gewerkt en word je kort daarna ziek of - nog erger - je overlijdt als je net met pensioen bent. Wij dachten: dat gaan we anders doen. We leven nu, en genieten daar enorm van!”

GOED GEREGLD

“Als ik het Jij&Wij magazine thuis krijg, denk ik altijd: oh ja, pensioen! Dan word ik wel getriggerd om even op mijnpensioenoverzicht.nl te kijken. Zo’n overzicht is fijn want vroeger moest je alle informatie zelf bij elkaar zoeken. Het geeft me rust dat ik er qua pensioen prima voor-

sta. En het is toch fantastisch dat je pensioen in Nederland standaard geregeld wordt? Ik merk niet eens dat ik eraan meebetaal, want het pensioendeel wordt standaard al van mijn loon afgehaald. Fijn dat ik daar nu niet over na hoef te denken.”

TOEKOMSTBEELD

“Ik heb het met mijn dochter van veertien nooit over pensioen. Wel maak ik me wel eens zorgen hoe zij het over vijftig jaar allemaal moet rooien. Gelukkig is ze daar zelf helemaal niet mee bezig, maar ik hoop dat er dan nog zoiets bestaat als een pensioenstelsel.

Op dit moment geniet ik met mijn gezin al van de dingen die ik leuk vind. Maar als ik met pensioen ga, (en het is mogelijk) dan wil ik met mijn man in een oude sportwagen rondtrekken door Europa. Lekker met zijn tweetjes, via de lokale wegen en stoppen waar je stoppen wilt. Dan zien we wel waar we uitkomen. Heerlijk toch?”

Gio

DONG



“Verkopen is geen trucje”

Het coronavirus heeft de Nederlandse detailhandel op z'n kop gezet. Ondanks de vele uitdagingen vindt retaildeskundige Ad van Beek dat we vooral niet moeten doemdenken. Volgens hem zorgt deze crisis ook voor kansen. “De retail wordt langzaam wakker. Winkeliers beseffen steeds meer dat klanten waardevol zijn en gekoesterd moeten worden”

Malou Godet

Allereerst: je bent zelf besmet geraakt met het coronavirus. Hoe gaat het nu met je?

“In maart kreeg ik het virus onder de leden. Ik had geen koorts, maar verder wel alle symptomen. Na drie weken rust dacht ik de draad weer op te kunnen pakken. Dat bleek niet het geval: na een middag werken, belandde

ik wederom in bed. Het heeft uiteindelijk nog weken geduurd voordat mijn energiebalans was hersteld. Pas sinds juni heb ik zoiets van ‘ik ben er weer’.”

Veel winkels hebben hun deuren moeten sluiten of kampen met omzetverlies. Toch zeg jij dat deze coronacrisis

ook positieve kanten heeft. Vertel.

“De retail wordt langzaam wakker. Door de afgelopen maanden beseffen winkeliers steeds meer dat klanten niet vanzelfsprekend zijn en gekoesterd moeten worden. Wanneer er nu iemand binnenkomt, denkt men: yes, daar is er weer één. Ze worden gezien als mensen

die waardevol zijn. Iets waar ik al jaren voor pleit. Wat dat betreft vind ik corona een cadeautje.”

Werden klanten voorheen voor lief genomen?

“De ‘oude retail’ is heel erg gericht op zoveel mogelijk omzet behalen, niet op het blij maken van de klant.



Retaildeskundige Ad van Beek

wat voor werk een klant doet. Door samen plezier te maken en de klant daarbij te betrekken, ga je een stap

me dat ze het lastig vindt dat er tijdens het passen een scherm tussen haar en de klant staat. Natuurlijk is het

“ALS JE WERKELIJK WILT VERBINDEN, DAN STRAALT DAT DWARS DOOR HET PLEXIGLAS HEEN”

verder dan ‘kan ik u helpen’. Voor winkeliers is er overigens ook een belangrijke rol weggelegd. Zij moeten personeel meer eigenaarschap en ruimte geven. Als verkoopmedewerkers zich betrokken voelen bij de winkel en zichzelf mogen zijn, gaan ze veel sneller de verbinding aan. Het zijn dan hún klanten en niet die van de baas.”

Je hebt het steeds over ‘de verbinding aangaan’. Is dat nog wel mogelijk in deze tijd? Het voelt toch een beetje kil met zo’n stuk plexiglas ertussen.

“Een tv-presentator die voor een camera aan het kletsen is, maakt ook verbinding met de mensen thuis. Een schoenverkoopster op Terschelling zei laatst tegen

even omschakelen, maar je kunt nog steeds de klant in de ogen kijken. Als je werkelijk wilt verbinden, dan straalt dat dwars door het plexiglas heen.”

Fysieke winkels hadden het al moeilijk door de concurrentie van webshops. Hoe kunnen zij in deze tijd het hoofd boven water houden?

“Een webwinkel maken, hoeft geen kostbaar of ingewikkeld proces te zijn. Er zijn tegenwoordig allerlei gratis programma’s voor. Het enige wat je vervolgens hoeft te doen, is je beste artikelen erop zetten en een video-bel-functie aanbieden. Zo kun je terwijl je in de winkel staat live contact hebben met de online shoppers. Eigenlijk breid je je winkel een stukje uit.”

Dus een webwinkel is wel een must?

“Niet per se, maar dan moet je wel een stukje extra service bieden. Geef klanten bijvoorbeeld de mogelijkheid om op afspraak te komen winkelen, zodat je echt de tijd voor ze hebt. Of breng huisbezoeken; met een kop koffie aan de keukentafel bouw je gemakkelijk een band op. Je hoeft alleen maar met aandacht te luisteren en oprecht te zijn; dan gaat de rest vanzelf.”

Als ik zeg: er ligt een mooie toekomst voor fysieke winkels, dan zeg jij...?

“Volmondig ja. Allereerst denk ik dat het veel interessanter wordt om in een winkel te werken. Verkoopmedewerkers hebben voor dit vak gekozen omdat ze het leuk vinden om met mensen om te gaan. Dat kunnen ze in de ‘nieuwe retail’ - waarin verbinding, plezier en eigenaarschap centraal staan - ook echt gaan doen. Tegelijkertijd kunnen klanten rekenen op persoonlijke aandacht en service. En dát maakt het voor hen de moeite waard om een winkel te bezoeken.”

Terwijl het aangaan van verbinding het enige is wat telt. Dan wordt de omzet jou vanzelf gegund. Om dat te kunnen, is het overigens essentieel dat je zélf blij bent. Als je een kunstje opvoert, wordt daar zo doorheen geprikt. Verkopen is geen trucje.”

Wat kunnen verkoopmedewerkers doen om – ook in deze tijd – blij op de vloer te staan?

“Maak je werk leuk! Doe bijvoorbeeld een ‘beroepenwedstrijdje’ met collega’s en probeer erachter te komen

“De retail is en blijft mijn grote passie”

MONIQUE RAAKTE HAAR BAAN KWIJT

Stel: je werkt jarenlang met veel plezier in een kledingwinkel en verliest van de één op de andere dag je baan. Wat doet dat met je? Jij&Wij magazine sprak met Monique Bulters (52) uit Velserbroek. Begin dit jaar kreeg zij te horen dat Didi failliet werd verklaard. “Na de sleuteloverdracht fietste ik in tranen naar huis. Ik dacht: wat nu?”

≡ Malou Godet 📷 Wijnand van Till





Monique: “Als kind naaide ik al poppenkleertjes met mijn moeder. Ik kan dus wel zeggen dat ik altijd iets met kleding heb gehad. Het was voor mij dan ook een logische keuze om voor de opleiding Mode en Kleding te gaan. Door mijn zaterdagbaantje in een winkel ontdekte ik nog een reden om in de retail te werken: het contact met mensen. Daar haal ik zoveel plezier uit! Klanten scannen is in de loop van de jaren ‘mijn ding’ geworden. Wil iemand geld uitgeven of zichzelf troosten? Is iemand onzeker of een doelgerichte shopper? Op een gegeven moment is je mensenkennis dusdanig ontwikkeld, dat je precies weet wat voor vlees je in de kuip hebt.”

TROUW

Na een aantal jaar als bedrijfsleider bij een winkelketen te hebben gewerkt, belandt Monique per toeval bij Didi. “Ik was met mijn moeder in het filiaal in Haarlem aan het winkelen. Opeens hoorde ik de bedrijfsleider zeggen ‘Ik kan helemaal niemand vinden’. Omdat ik op zoek was naar een parttime baan voor na mijn zwangerschapsverlof twijfelde ik geen moment. ‘Je moet mij hebben!’, zei ik. ‘Ik moet alleen nog

even een kindje krijgen.’ Toen mijn dochter tien weken oud was, ben ik gestart en uiteindelijk heb ik er 23 jaar gewerkt.” In al die tijd heeft Monique nooit overwogen om van baan te wisselen. “Ik ben ontzettend trouw, haha. Zo heb ik al 33 jaar dezelfde partner en woon ik al 30 jaar in hetzelfde huis. Dat vertrouwde gevoel vind ik fijn. En vergeet niet: werken in een winkel is nooit saai. Er komen telkens nieuwe collecties binnen, de etalage verandert, collega’s komen en gaan... Daardoor blijft het fris. Bovendien heb ik altijd veel ruimte en verantwoordelijkheid gekregen: dat geeft voldoening.”

EREHAAG

Hoewel Monique op de hoogte is van de teruglopende omzetten, komt de sluiting van de winkel als een verrassing voor haar. “Wellicht wat naïef, maar ik dacht: hup, we zetten de schouders eronder en dan komt het wel goed. Toen mij op 5 januari werd verteld dat er surseance van betaling (uitstel van betaling, red.) was aangevraagd, schrok ik wel even. Toch maakte ik mij nog geen zorgen, want ik rekende op een doorstart.” Wanneer Monique een dag later hoort dat het faillissement is gevallen, komt dat keihard binnen. “Het voelde alsof mijn mooiste speelgoed werd afgepakt en vertrapt voor mijn ogen. Het laatste weekend dat de zaak open was, zou ik eigenlijk vrij zijn. Ik heb gevraagd of ik toch mocht werken, zodat ik het kon afsluiten. Dat was overigens heel dubbel: klanten helpen die aan het ‘mauwen’ zijn dat ze niet weten



“Je bent zo gewend om ’s ochtends met een doel de deur uit te gaan”

waar ze voortaan hun legging moeten kopen, terwijl ik mijn baan kwijt was.” Om haar laatste werkdag feestelijk af te sluiten, organiseert Moniques man een verrassing: haar vrienden vormen een erehaag voor de deur. “Ik word nog emotioneel als ik het erover heb. Het was zo’n mooi gebaar! Daarna ben ik nog één keer in de winkel geweest om de laatste spullen in te pakken. Het voelde als het leeghalen van oma’s flat, erg verdrietig. Na de sleuteloverdracht zat ik in tranen op de fiets naar huis. Ik dacht: wat nu?”

VOORUITKIJKEN

De eerste tijd vindt Monique het lastig om haar dagen te vullen. “Je bent zo gewend om ’s ochtends de deur uit te gaan met een doel. Als dat wegvalt, voel je je verloren. Ik ben iemand die iets om handen moet hebben. Mensen zeiden ‘doe rustig aan’ maar dat kán ik gewoon niet. Toen het coronavirus uitbrak en iedereen thuis kwam te zitten, gaf dat gek genoeg steun. Ik voelde mij niet meer zo alleen.” Na een aantal weken besluit ze een loopbaancoach in te schakelen die haar kan helpen bij haar volgende carrièrestap. “Ik had het verdriet een plekje gegeven en wilde weer vooruitkijken. Via ‘Werk in de Winkel’ (een platform voor retail-

medewerkers, red.) ben ik in contact gekomen met een loopbaancoach. Zij heeft mij geholpen om boven tafel te krijgen wat ik leuk vind en waar ik goed in ben. Ik weet nu dat ik mijn kwaliteiten ook zou kunnen inzetten in het onderwijs. Een branche die – in tegenstelling tot de retail – staat te springen om personeel.”

KRIEBELEN

Door de coronacrisis heeft Monique nog niet kunnen meelopen op een basisschool. Voorlopig werkt ze bij Vasthoven Mode. “De winkel heeft een totaal andere doelgroep dan Didi. Het duurde even voordat ik me kon openstellen voor mijn nieuwe werkomgeving, maar inmiddels heb ik het heel erg naar mijn zin. Als ik bij oudere mensen die soms drie maanden binnen hebben gezeten een glimlach op het gezicht kan toveren, doet dat me goed. Je maakt dan echt het verschil. Ik ben nog steeds van plan om uit te zoeken of het onderwijs iets voor mij is. Maar ik moet eerlijk zeggen: nu ik weer op de winkelvloer sta, begint het toch te kriebelen... De retail is en blijft mijn grote passie!”

ACHTERGROND

MONIQUE

Monique is inmiddels weer aan het werk en draagt elke maand premie af voor haar pensioen. Ben je ontslagen en heb je nog geen andere baan? Dan betekent dit dat jouw pensioenopbouw stopt.

Bij Pensioenfonds Detailhandel kun je er voor kiezen om je pensioenopbouw vrijwillig voort te zetten als je werkloos bent. Dit noemen we ‘vrijwillige voortzetting’. Daarmee voorkom je dat er een gat ontstaat in je pensioenopbouw. Ook houd je recht op voorzieningen die alleen voor deelnemers van Pensioenfonds Detailhandel gelden.



Shopper in Goes

Shopper in een historisch decor, omringd door water en natuur? Dan is Goes een absolute aanrader. Jij&Wij magazine bracht een bezoek aan deze veelzijdige Zeeuwse stad en zette de leukste winkeladresjes voor je op een rij.

Malou Godet



1 RICO MODA

Modebewuste mannen kunnen hun hart ophalen bij Rico Moda. In deze exclusieve multibrand store vind je alles om jezelf van top tot teen in het nieuw te steken. Een kleine greep uit het ruime aanbod designermerken: Stone Island, Dsquared2, C.P. Company, Lyle & Scott, Iceberg en Emporio Armani. Advies nodig? De vriendelijke en eerlijke verkoopmedewerkers helpen graag. Lange Vorststraat 80



2 LIANNE DE WITTE

Dol op sieraden? Dan is een bezoek aan edelsmid Lianne de Witte een 'must do'. In haar atelier – dat aan de winkel vastzit – maakt ze juwelen naar eigen ontwerp. Daarbij laat ze zich inspireren door lijnen, structuren, natuurlijke vormen en bewegingen. Heb je zelf een ontwerp in gedachten? Of juwelen die je nieuw leven wilt inblazen? Ook dan gaat Lianne graag voor je aan de slag.

Keizersdijk 12





3 DE KLEINE WERELD

Poppenhuisliefhebbers opgelet: vlakbij de Stenen Brug is De Kleine Wereld gevestigd. In deze winkel – die eruitziet als een poppenhuis – kijk je je ogen uit. Je vindt hier Engelse poppenhuizen met bijbehorende nostalgische miniatuurpoppetjes. Zelfs over de grens is deze unieke winkel een begrip! *Keizersdijk 32*



1 BLIK & VEGER

Voor de leukste woontrends van merken als Mica, Goround Interior en House of Seasons ben je hier op het juiste adres. De veelzijdige collectie bestaat onder meer uit kamerplanten, potten, vazen, meubelen en verlichting. Mix en match en tover je huis om tot een waar (groen) paleis. Tip: ook voor cadeautjes zit je hier goed.

Sint Adriaanstraat 11



5 BUBBLES THEME STORE

Wie een voet over de drempel zet, voelt gelijk dat het bruist in deze zaak. Niets moet en alles mag! De roze fashion boetiek biedt een mix van stoere en vrouwelijke kleding: van Dr. Denim tot Nümpf. Ook voor leuke woonaccessoires en hippe sieraden zit je hier goed. Bijkomend voordeel: na een bezoek aan deze winkel zit je gegarandeerd in een 'happy bubble'. *Korte Kerkstraat 7*

6 ATMO CONCEPTSTORE

Houd je van items die net even wat anders zijn dan anders? Neem dan een kijkje bij AtMo Conceptstore. Hier verkoopt eigenaresse Monique artikelen waar zij zelf blij van wordt. De eigenwijze collectie bestaat uit hedendaags design van jonge Nederlandse ontwerpers en merken als House Doctor, HK Living en Qoss.

Keukelmarkt 4



7 BAGS BY-J

Wie van stoere, hippe tassen met een vintage look houdt, valt bij Bags by-J met de neus in de boter. Elk product wordt door eigenaresse Janet met liefde ontworpen en gemaakt. In het atelier kun je het leer voelen en ruiken; een ware beleving. Favoriet bij de redactie: de Zeeuwse knop tassen! *Papegaaistraat 5*

“We doen er alles aan om de klant gelukkig te maken”

Online een bestelling plaatsen, is met een paar muisklikken gedaan. Maar wat moet er allemaal gebeuren, voordat een pakket verzonden kan worden? Jij&Wij magazine nam een kijkje in het logistieke centrum van kleertjes.com: het grootste online kinderkledingwarenhuis van Nederland.

Malou Godet Herman van Heusden

ANDERHALVE METER

“Sinds de uitbraak van het coronavirus is het aantal orders flink toegenomen. Veel mensen hebben het gemak en de veiligheid van online winkelen ervaren. Om de drukte op te kunnen vangen, hebben we honderd extra medewerkers aangenomen en een tweede vervoerder ingezet.” Op de werkvloer zijn verschillende maatregelen getroffen. “We hebben in kaart laten brengen hoe we de anderhalve meter kunnen handhaven. Op basis daarvan hebben we allerlei aanpassingen gedaan: van looproutes en markeringen tot posters met voorschriften en gespreide pauzetijden. Natuurlijk is het ook de verantwoordelijkheid van de medewerkers zelf: het is belangrijk dat ook privé verantwoorde keuzes worden gemaakt. Gelukkig verkeert iedereen in goede gezondheid. Daar zijn we heel dankbaar voor!”

“Het is zo ontzettend gaaf om al die dozen te zien schuiven”

Met Radio 10 uit de speakers zetten de magazijnmedewerkers van kleertjes.com zich met hart en ziel in om alle pakketjes op tijd de deur uit te krijgen. En dat zijn er nogal wat: “Op drukke dagen komen er wel 10.000 orders binnen,” vertelt Lisette Geluk. Sinds 2018 is ze Teamleider Inslag en Retouren. “Toen ik de vacature zag, was ik gelijk enthousiast. Er stond dat je hier mét elkaar werkt en ik geloof heel erg in de kracht van samen doen. Bovendien vind ik de producten leuk: toen mijn kinderen jong waren, bestelde ik regelmatig bij kleertjes.com. Als er een pakketje binnenkwam, was het feest, want bij elke zending zat een klein cadeautje.” Iets wat symbool staat voor de bedrijfscultuur. “Alles wat we kunnen vieren, vieren we. Afgelopen week stond hier nog een ijskar, omdat het was gelukt om een gigantische hoeveelheid orders af te handelen. Maar ook voor de inzet en flexibiliteit in de coronaperiode heeft iedereen een attentie gekregen: een dankbrief van de directeur met VVV-bon.”

TROTS VAN DE AFDELING

Begin dit jaar verhuisden het magazijn en de kantoren van Doetinchem naar 's-Heerenberg. “We zitten nu in een fantastisch pand, dat ruim twee keer zo groot is. En alles is fris en modern: de kantoren zijn licht met mooie visgraatvloeren en het magazijn is helemaal van deze tijd. Zo kijken we niet meer in tl-buizen, maar hebben we natuurlijk licht.” De grote trots van de afdeling is de gigantische rollenband die door heel het magazijn loopt. “Voorheen liepen we de hele dag met karren vol winkelmandjes van het ene naar het andere punt. Nu gaat er voor elke order een doos de band op. Deze wordt met behulp van sensoren langs verschillende punten geleid waar een handeling wordt verricht. Denk aan het toevoegen van de pakbon, het inpakken van de artikelen of het bevestigen van het verzendlabel. We hoeven dus geen karren meer te duwen,



Lisette Geluk, teamleider Inslag en Retouren bij kleertjes.com

maar de dozen komen naar óns. Daarbij gaan handelingen als labelen en tapen automatisch. Al deze verbeteringen maken het werk fysiek veel minder zwaar.”

VROUWENBOLWERK

Tachtig procent van de magazijnmedewerkers is vrouw. “Dat is best uniek. Ik heb op meerdere logistieke afdelingen gewerkt, maar nog niet eerder met zoveel dames. Dat heeft alles te maken met ons product: de artikelen zijn licht. Je hoeft niet in de weer met heftrucks en zware pallets zoals in andere magazijnen.” Zo'n vrouwenbolwerk heeft zo zijn voordelen. “Op tijd moeten komen terwijl je kinderen niet meewerken; die uitdaging kennen we hier bijna allemaal. Dat zorgt voor veel herkenning en gespreksstof. Natuurlijk zijn er ook nadelen. Vrouwen zijn over het algemeen minder direct. We praten makkelijk over elkaar maar niet altijd met elkaar, waardoor zaken een eigen leven kunnen gaan leiden.” Toch loopt het zelden uit de hand op de werkvloer. “We doen er alles aan om de klant gelukkig te maken, maar zijn er ook voor elkaar. Lijkt iemand niet lekker in z'n vel te zitten? Dan wordt daar een kop koffie mee gedronken. Want bij ons geldt: we lossen het samen op. Er komen

overigens steeds meer mannen bij op de afdeling. Ik denk dat dit alleen maar goed is voor de dynamiek. En het mooie is dat ze prima gedijen tussen de vrouwen.”

JA, HET LUKT!

Zoals gebruikelijk in de logistiek zijn er in het magazijn wisselende diensten. “Dat je op verschillende tijden kunt werken, maakt het makkelijker om je baan met je privéleven te combineren. Veel collega's met kleine kinderen kiezen bijvoorbeeld voor de ochtenden of avonden, zodat ze thuis zijn als de scholen uit gaan.” Daarnaast wordt er zoveel mogelijk meegedacht met iedereen. “Is er een keer een kind ziek? Dan gaan we samen op zoek naar een oplossing. Vaak is er wel een collega die van dienst wil ruilen. Als je eerlijk bent over wat er speelt en zelf initiatief neemt, is er veel mogelijk binnen dit bedrijf.” Als we Lisette vragen waarom ze zo graag in de logistiek werkt, hoeft ze daar niet lang over na te denken. “Het is zo ontzettend gaaf om al die dozen te zien schuiven en er samen voor te zorgen dat ze op tijd de deur uit gaan. Telkens sta je weer voor een nieuwe uitdaging – ‘gaat het lukken? Ja het lukt!’ Die spanning vind ik geweldig! Bovendien is het werk heel concreet: je ziet letterlijk wat er ingepakt wordt en wat er weggaat. Dat we elke dag zoveel klanten blij kunnen maken, maakt me heel erg trots.”

**“De één loopt met
een mondkapje,
terwijl de ander
over de balie
hangt”**

'Pandemia!'

Het zijn gekke tijden. Zo ook voor de detailhandel. Hoe is het om op de winkelvloer te staan terwijl een levensbedreigend virus het land in zijn greep heeft? Vier verkoopmedewerkers delen hun ervaringen.

Malou Godet W. Plantinga

LIZET THIELEMANS (40), IS VERKOOPMEDEWERKER BIJ TUINMEUBELLAND IN VEGHEL

“De winkel is de gehele coronaperiode open geweest. Aan het begin vond ik het wel spannend of we het zouden redden; we moeten het met name van het voorjaar hebben. De eerste twee weken viel het compleet stil, maar daarna werd het gigantisch druk. Het aantal klanten dat we normaal met Pasen en Pinksteren ontvangen, werd de standaard. Dat was even aanpoten, maar we waren vooral blij dat we lekker aan de slag konden!”

KWETSBAAR

“Die eerste tijd voelde ik me best kwetsbaar. Er was nog weinig bekend over het virus en de verhalen die je hoorde, waren heftig. Dan denk je wel even: waar stel ik mezelf aan bloot? Ik heb nog nooit in mijn leven zo vaak mijn handen gewassen en gedesinfecteerd. Wat ook meespeelde, is dat wij in een gebied wonen waar veel mensen zijn getroffen. Veel vrienden van mijn ouders zijn ziek geworden, maar ik heb bijvoorbeeld ook weleens een klant aan de balie gehad die vertelde dat hij corona had gehad. Dan komt het heel dichtbij.”

HOESTEND EN PROESTEND

“Hoe klanten met de maatregelen omgaan, verschilt enorm. De één loopt angstig door de winkel met een mondkapje op terwijl de ander over de balie hangt ondanks de markering op de vloer. Meestal spreek ik klanten die te weinig afstand houden er niet op aan en doe ik zelf een stap terug. Je wilt toch het verkoopgesprek op gang houden. Bovendien doen ze het niet expres. Het verbaast me overigens wel hoeveel

mensen hoestend en proestend naar de winkel komen. Eén keer was het zo erg dat we diegene hebben gevraagd om de zaak te verlaten.”

CONTACT MAKEN

“Of deze coronatijd ook voordelen heeft? Dat ik niet meer alle klanten een hand hoeft te geven, haha. Maar verder eigenlijk niet. Ik werk in de verkoop, omdat ik graag contact maak met mensen. Natuurlijk kan dat nog steeds, maar het voelt voor mij wat onnatuurlijk en minder persoonlijk. Nu de maatregelen versoepelen, ben ik zoekende naar de juiste omgangsvorm. Eén waarbij ik niet meer alle klanten angstvallig in de gaten houd, maar wel de veiligheid waarborg.”

ACHTERGROND

PENSIOENWEETJE

Word je (deels) arbeidsongeschikt en krijg je een WIA-uitkering? Als je pensioen opbouwt bij Pensioenfonds Detailhandel heb je – onder bepaalde voorwaarden – recht op (gedeeltelijke) premievrije voorzetting.





“Ik mis de toeristen”

NATASHA CLOUTIER (51), IS VERKOOPMEDEWERKER BIJ GALL & GALL IN AMSTERDAM

“Mijn contract zou eigenlijk in april aflopen, maar omdat een franchiser zijn filiaal terug verkocht, kon ik mijn baan behouden. Een vitale overigens, want de producten die wij verkopen, zijn door de overheid aangemerkt als ‘ambachtelijke levensmiddelen’. Tijdens de lockdown had ik voor de zekerheid een document op zak waarin dat zwart op wit staat. Zo kon ik aantonen dat ik gebruik mocht maken van de tram om naar mijn werk te gaan.”

VOORZICHTIG

“Ik heb me best zorgen gemaakt over mijn gezondheid. Er was in het begin zoveel onduidelijkheid. De wereld stond op zijn kop en ik moest werken. Dat was dubbel. Nu we meer van het virus weten, er maatregelen worden getroffen op de winkelvloer en klanten beter geïnformeerd zijn, voel ik me geruster. Toch ben ik nog steeds heel voorzichtig en volg ik strikt de richtlijnen. Misschien komt dat ook omdat ik alleen woon. Als ik ziek word, kan er niemand voor mij zorgen.”

RECORDOMZET

“Meestal sta ik in mijn eentje op de vloer. Dat is best een uitdaging, want naast afrekenen, advies geven en vracht verwerken, moet ik extra schoonmaken én controleren of klanten zich verantwoord gedragen. Vooral op vrijdag en zaterdag speel ik regelmatig ‘politieagentje’. De afgelopen maanden is het ook nog eens hartstikke druk geweest. Doordat de horeca gesloten was, genoten mensen meer van een drankje thuis.

Dit was met name goed te merken tijdens de lockdown. We hebben toen een recordomzet behaald.”

LIEVER

“In Amsterdam wordt er veel over toeristen geklaagd, maar ik mis ze. Ik spreek vier talen en vind het leuk om mensen aan te spreken in hun eigen taal. Dat de toeristen grotendeels wegblijven, vind ik heel jammer. Toch heeft de coronacrisis ook een positief effect. Het heeft iedereen aan het denken gezet, waardoor we allemaal wat liever en behulpzamer zijn voor elkaar. Dat merk ik binnen het team, maar ook buiten de winkel. Een mooie ontwikkeling!”

ACHTERGROND

PENSIOENWEETJE

Als je ergens anders een nieuwe baan krijgt, dan kun je jouw opgebouwde pensioen meenemen naar je nieuwe pensioenfonds of verzekeraar. Dit heet waardeoverdracht. Je moet dit zelf aanvragen. Neem je jouw pensioen niet mee? Dan blijft het staan en bouw je verder pensioen op met de pensioenregeling van je nieuwe werkgever.



“ Een winkel die bruist; daar doe je het voor!”

MARINA BAKKER (37), IS BEDRIJFSLEIDER BIJ MUSJES KINDERWINKEL & CAFÉ IN GRONINGEN

“ Onze winkel is elf jaar geleden begonnen als webshop. Dat werkte in ons voordeel toen we eind maart dicht gingen, want de verkoop kon online doorgaan. We zijn zes weken voor klanten gesloten geweest, maar waren wel zelf aanwezig voor de internetbestellingen. Om iedereen betrokken te houden bij de winkel zijn we nóg actiever geworden op social media: van het voorlezen van kinderboeken tot ‘unboxing video’s’ waarin we dozen met nieuwe artikelen uitpakken. Daar kregen we zulke leuke reacties op dat we dat erin hebben gehouden!”

UITJE

“Het weekend voordat we open gingen, hebben we de winkel gigantisch omgegooid. Geen zweriger paden meer, maar twee rechte looproutes. Officieel mochten we zo’n tien klanten tegelijkertijd in de winkel ontvangen, maar we hebben ervoor gekozen om dat aantal terug te brengen naar zes. We vinden het belangrijk dat mensen zich niet opgejaagd voelen en op hun gemak door de zaak lopen. Een bezoek aan Musjes wordt vaak gezien als een uitje. Dat gevoel wilden we – ook al konden we nog niet al onze faciliteiten aanbieden – zoveel mogelijk behouden.”

REGELS

“De bank waarop ouders hun kinderen kunnen voeden is weer gewoon beschikbaar, net als de commode en de toiletruimte. Uiteraard maken we alles grondig schoon. Onze klanten houden zich over het algemeen goed aan de regels, want die zijn er natuurlijk nog steeds. Zelfs als ze alleen in de winkel zijn, volgen ze de looproute. Dit komt denk ik door het type

klant dat wij hebben. Het zijn mensen die echt de tijd nemen om een mooi kraamcadeau uit te zoeken of iets leuks te kopen voor de kinderen. Geen gehaaste bezoeken.”

PLEZIER

“Het team van Musjes bestaat uit zeven personen. Door de afgelopen periode verloopt de samenwerking nóg soepeler. Waar de overdracht voorheen via de app of op de winkelvloer gebeurde, maken we nu gebruik van een centraal systeem waardoor er geen informatie meer verloren gaat. Daarnaast realiseren we ons meer dan ooit hoeveel plezier we uit het contact met onze klanten halen. Alleen met je collega’s in de zaak staan en de muziek keihard aan is best leuk, maar een winkel die bruist; daar doe je het voor!”

ACHTERGROND

PENSIOENWEETJE

Hoeveel pensioen jij opbouwt, hangt af van de hoogte van jouw loon. Als jij meer uren gaat werken, bouw je vanaf dan meer pensioen op. Ga je minder uren werken, dan bouw je vanaf dan minder pensioen op. Check je pensioenregeling voor eventuele aanvullende voorwaarden.







“Over mijn gezondheid maak ik me niet druk”

ANGELA PATUEL (45), IS ASSISTENT-STOREMANAGER BIJ SACHA SHOES IN LEIDEN

“Eind maart hebben we onze deuren gesloten. Dat was best even schrikken, want op dat moment weet je niet hoelang het gaat duren. Gelukkig stonden we 2,5 week later weer op de winkelvloer. De eerste periode lieten we maximaal twee klanten tegelijk binnen; later hebben we dat uitgebreid naar één klant per vierkante meter. Om bij te houden hoeveel mensen er in de winkel waren, maakten we gebruik van schoenlepels bij de entree: voor elke klant één. Waren ze op? Dan moest je buiten wachten.”

OMSCHAKELEN

“Inmiddels hebben we geen deurbeleid meer. We gaan ervan uit dat mensen hun gezonde verstand gebruiken en verantwoord winkelen. Uiteraard grijpen we in als de situatie onveilig is, maar gelukkig komt dat nauwelijks voor. Sterker nog: veel klanten vragen uit zichzelf of ze naar binnen mogen. Dat er zoveel begrip is, had ik van te voren niet verwacht. Het is overigens niet alleen voor klanten omschakelen: op afstand schoenen aangeven en continu schoonmaken: dat is even wennen!”

OPTIMISTISCH

“Over mijn gezondheid heb ik me geen moment druk gemaakt. Wat dat betreft ben ik heel optimistisch. Ik denk al snel: het komt wel goed. Bovendien heb ik een voorbeeldrol: als je bij de pakken neer gaat zitten, breng je dat over op het team. We hebben met z'n allen veel gesprekken gevoerd over deze gekke situatie en hoe we ermee omgaan. Gelukkig is er niemand ziek geworden en staat iedereen met een prettig gevoel in de winkel.”

GEZOND FAMILIEBEDRIJF

“Hoe de komende maanden gaan verlopen, weet niemand, maar ik maak me geen zorgen. Sacha is een gezond familiebedrijf met een behoorlijke buffer. We kregen netjes betaald toen we thuis zaten en hebben gewoon vakantiegeld gehad. Wat ook helpt, is dat het management ons goed op de hoogte houdt. Je weet precies wat er speelt en dat voorkomt een hoop onrust. Inmiddels draaien we alweer bijna de oude omzetten. Dan denk ik: Yes, we zijn er weer!”

ACHTERGROND

PENSIOENWEETJE

Extra pensioen opbouwen binnen de pensioenregeling van Pensioenfonds Detailhandel is voor individuen niet mogelijk. Wel kun je voor aanvullende regelingen terecht bij diverse pensioen- en levensverzekeraars of (bank)sparen voor extra inkomen.





“Het liefst
roepen we
iedere dag:
koffie!
Wijntje?”

*Links op de foto Gert den Hollander
met zijn partner Gert.*



Wanneer je veel 'ja' zegt, leef je fijner, is het levensmotto van Gert den Hollander (68). De voormalig bloemist en café-uitbater vertrok twaalf jaar geleden met vervroegd pensioen naar het Duitse Beieren.

≡ Kees Beudeker 📷 Albert Niedermeyr

Na twaalf jaar voelen Gert en zijn partner Gert zich eindelijk thuis in Hochdorf, een gehucht met tachtig inwoners in het zuiden van Beieren. Een kleine vergrijzende gemeenschap die moest wennen aan twee samenwonende Nederlandse mannen. De enige dorpsbewoner met wie het stel in het begin een beetje aansluiting kon krijgen, was hun buurman, een psycholoog. Met de rest van de mensen in het plaatsje verlopen de contacten stroef. "Toch zijn we naar alle dorpsactiviteiten blijven gaan. Op een gegeven moment konden ze niet meer om ons

heen", vertelt Gert. "Na twaalf jaar kunnen we nu eindelijk zeggen dat we volledig zijn geïntegreerd. Met een aantal mensen komen we regelmatig bij elkaar om te eten en gerechten uit te wisselen. En afgelopen jaar heb ik een dame uit het dorp in een workshop geleerd hoe je een kerstkrans moet maken."

GEEN NACHTRUST

Gert den Hollander komt uit het Brabantse Klundert. Telg uit een gezin met negen kinderen. Zijn vader was een aannemer die tot ver over de provinciegrenzen bekend-

“Ik zag het huis, met een enorme tuin eromheen en dacht: hier ga ik wonen”

heid genoot. Hij was de bedenker van het tijdelijke kantoorgebouw van hout. Hoewel Gert naar eigen zeggen niet de zakenman is zoals zijn vader was, bleef hij ook niet ongezien. Dertig jaar lang runde hij bloemisterij Anemoon, een regionaal bekende bloemenzaak, was onder meer voorzitter van de lokale winkeliersvereniging en de regionale belangenorganisatie voor bloemisten. Of dat niet genoeg was, opende hij vier jaar voor zijn vervroegde pensioen een eetcafé: Rendez Vous. Daar was het vaak zo gezellig, dat de laatste klanten ver na sluitingstijd de deur uitliepen. Dan moest hij alweer bijna naar de veiling. “Op een bepaald moment was dat niet meer te doen. De nachtrust schoot erbij in”, grinnikt Gert. Die als hij praat, iets weg heeft van Joop Braakhekke, de inmiddels overleden Nederlandse televisiekok en restauranthouder, die begin jaren '90 furore maakte met zijn onstuitbare energie, humor en gevoel voor theater. Ook Gert spreekt alsof hij in zijn eigen televisieprogramma zit en de aandacht van de kijker niet verloren wil laten gaan.

HIER GA IK WONEN

Vlak voor het uitbreken van de financiële crisis in 2008 kan de Brabander zijn zaken verkopen en krijgt zijn levensgezel Gert een aanbieding om in München bij een groot farmaceutisch concern te komen werken. Ze strijken neer in Hochdorf, in de gemeente Merching, op 40 kilometer rijden van de Beierse hoofdstad. Van het bedrijf waar zijn partner gaat werken, krijgen ze iemand aangewezen die huizen met ze gaat bekijken. Gert: “De meest ver-schrik-ke-lijke woningen met kleine tuintjes hebben we gezien. Na een dag vol huizen was de dame die ons begeleidde de wanhoop nabij. Ze zei: ‘er is nog een woning, stel je er niet te veel van voor, daarom heb ik het als laatste bewaard’. Maar ik zag het huis, met een enorme tuin eromheen, en dacht: hier ga ik wonen. Het marmer, de trappenpartij, de vier slaapkamers, de twee badkamers, een serre... Allemaal prachtig. Diezelfde dag nog hebben we het gekocht. Althans, we dachten dat

we het hadden gekocht, maar het bleek op papier al aan iemand anders te zijn beloofd. Uiteindelijk vond die het huis te eenzaam en te vrij liggen. Vanwege het gedoe kregen we een korting van 30.000 euro, terwijl het huis al een droomprijs had van 225.000 euro.”

OOM BAREND

Het huis waarin Gert en Gert wonen, is een zogeheten Zweifamilienhaus, waar opa en oma normaal gesproken op de eerste verdieping leven en de kinderen en kleinkinderen op de begane grond. Het is in 1954 gebouwd, ligt hoog in de heuvels en ziet er strakker en moderner uit dan de bekende witgepleisterde en betimmerde boerenhuizen uit de regio. “De vorige eigenaar was een geboren Deen. Die wilde geen pleisterwerk, maar zichtbare stenen”, vertelt Gert in de grote woonkeuken. “Toen we het kochten, lagen er overal ver-schrik-ke-lijke plavuizen. Ook de gordijnen waren vreselijk. Maar we hebben het helemaal naar onze smaak gemaakt: strak en recht met een combinatie van modern en klassiek. Zoals de oude schilderijen die je ziet. Er zijn er een paar van mijn oom Barend. Hij was kunstschilder en maakte figuratieve werken, stillevens zoals die antieke bordjes. Dat is zo mooi weergegeven.”

HORTENSIA'S EN PHLOXEN

Vanuit de serre in het achterhuis kijk je uit op een grote vijverpartij en het houten terras in de enorme tuin. Langs het gazon liggen borders met veelkleurige hortensia's en phloxen. “Toen we hier kwamen wonen, stond het helemaal vol met blauwe distels van een meter hoog. Omdat ik als bloemist ook een beetje verstand van tuinen heb, heb ik het allemaal omgegooid. Alleen de vijver is gebleven. Daaromheen is een tuin ontstaan met groepen planten in één kleur, waarbij de bloemen dicht op elkaar staan en het geheel nog kleurrijker oogt. Ook in de winter genieten we van de tuin. Dan zitten we in de serre.”

ARBEITSLEITER

Omdat Gert niet stil kan zitten, is hij acht jaar geleden weer aan het werk gegaan. Hij begon als schoonmaker bij een grote supermarkt in Merching met 320 mensen in dienst. Zo leerde hij perfect Duits spreken. “Eerst wilde ik geen leidinggevende rol. Het leek me heerlijk om een keer één met het personeel te zijn. Maar omdat ik toch altijd



Gert den Hollander komt uit het Brabantse Klundert. Dertig jaar lang runde hij bloemisterij Anemoon, een regionaal bekende bloemenzaak. Of dat niet genoeg was, opende hij vier jaar voor zijn vervroegde pensioen een eetcafé: Rendez Vous. Daar was het vaak zo gezellig, dat de laatste klanten ver na sluitingstijd de deur uitliepen.

ga vertellen wat er moet gebeuren, hebben ze me gevraagd of ik 'Arbeitsleiter' wilde worden. Dat doe ik nu vijf jaar en geef leiding aan twee mensen. We maken de boel schoon en daarbij doe ik de administratie. Zeven dagen in de week, iedere ochtend twee uur. En een keer per week vergader ik met de grote baas."

'KOFFIE! WIJNTJE'

Waar Gert nog niet aan heeft kunnen wennen, is het Duitse brood. Dat is een 'verschrikkelijk drama'. Hij vindt het 'stoeptegels', zo hard en stug. Eigenlijk niet te eten. In de eerste jaren van hun verblijf namen Nederlandse gasten brood mee voor in de vriezer. Dat doen ze niet meer. Ze kopen nu meestal luxebroodjes en tostibrood. Dat is goed te doen. Maar nog steeds brengen vrienden en familie pindakaas, hagelslag en komijnekaas mee uit Nederland. Zijn er nog andere dingen die ze missen aan Nederland? "Feestjes. Een verjaardag houdt men liever 'Privat'. Zelfs wanneer je komt condolemen, blijf je aan de deur staan. In Klundert hadden we een huis, daar had de deur nog geeneens in hoeven te hangen, die was altijd open. Dat kennen ze hier niet. En 's avonds gaan de rolluiken naar beneden. Wij hebben dat doorbroken met onze clubjes. Het liefst gooien we iedere dag de deur open en roepen: 'koffie! Wijntje?'"

PÜNKTLICH

Ook op het werk bespeurt Gert verschillen. Zo kreeg hij laatst een bestelling terug, waar de toeleverancier niet mee uit de voeten kon. In plaats van de zes flessen in een doos, had hij dit keer gevraagd om 'ietsjes meer'. "Kunnen ze niks mee," glimlacht Gert. "Het is zeven of acht flessen. Anders niks."

Daar zijn ze heel precies in. Püntlich. Gisteren, ook een mooi voorbeeld, werd een collega op de vingers getikt. Op de groenteafdeling, die we zojuist hadden schoongemaakt, viste hij een nog eetbare perzik uit het weggooide fruit. Het kwam hem meteen op een berisping te staan: het fruit was weliswaar weggegooid, maar nog steeds eigendom van de supermarkt. Bijna gelijk aan diefstal dus."

ZIE JE WAT DE DUITSERS HEBBEN GEDAAN

Vlakbij Hochdorf ligt het voormalige concentratiekamp Dachau. Gert is er drie keer geweest. "De oorlog is hier nog een gevoelig punt", weet Gert. "Iedere keer als ik er kom, word je er helemaal stil van. Toch zie ik dat de Duitsers deze periode beter hebben verwerkt dan wij Nederlanders. Hier moeten de kinderen in de vijfde klas lagere school verplicht een bezoek brengen aan het kamp. Als je er komt, zie je enorm veel scholieren. Een Duitse mevrouw uit het dorp vroeg me eens of we al in Dachau waren geweest. Daaraan voegde ze toe: 'daar zie je wat wij Duitsers hebben gedaan.'"

ZEG JA

In Hochdorf proberen Gert en Gert zoveel mogelijk van het leven te genieten. Hoewel ze niet rijk zijn, hoeven ze zich geen zorgen te maken over geld. "Als er een nieuwe wasmachine moet komen, dan is dat geen probleem. Als we uit eten willen, doen we dat. Maar we leiden toch vooral een eenvoudig leven. Daarin willen we graag zoveel mogelijk mensen om ons heen hebben. We hebben een levensmotto: zeg zoveel mogelijk ja en weinig nee. Dan leef je een fijner leven."

ACHTERGROND

WERKEN NA JE PENSIOEN

Hoewel Gert den Hollander met pensioen is, werkt hij nog steeds zeven dagen in de week een aantal uur in de plaatselijke supermarktgigant. In Nederland mag je als je met pensioen gaat blijven werken of betaalde klussen doen. Dat heeft geen invloed op de hoogte van je AOW. De AOW kun je echter niet na je AOW-leeftijd (nu 66 jaar en 4 maanden) laten ingaan. Pensioen dat is opgebouwd bij een pensioenfonds (werknemerspensioen) kun je wel later, of eerder, laten ingaan dan de AOW-leeftijd. Zodra je besluit langer te blijven werken, kun je die aanpassen. Bijvoorbeeld door het later in te laten gaan (maximaal 3 jaar later). Je pensioen wordt dan hoger vanaf het moment dat je het laat ingaan. Ook kun je kiezen om de eerste jaren van je pensionering eerst een laag maandelijks bedrag te ontvangen en na een aantal jaren een hoger maandelijks bedrag. Dit wordt een laag-hoog constructie genoemd. Daarnaast is het mogelijk om deeltijd met pensioen te gaan. Wil je meer weten. Ga dan naar pensioenfondsdetailhandel.nl



Schitteren in Jij&Wij magazine?

Heb jij een mooi verhaal dat je met ons wilt delen? Werk je in een winkel waar Jij&Wij écht een kijkje moet nemen? Of zijn jouw collega's goud waard?



LAAT HET ONS WETEN!

Stuur een mail naar
jc@pensioenfondsdetailhandel.nl en
wie weet sta jij (met je collega's) in
het volgende nummer.

“Iedereen mag bij ons een kronkel hebben”

Wie Jan Schutrups bezoekt, kan de boom in. Zijn kantoor in het Drentse Exloo is een schots en scheef getimmerde houten hut op de binnenplaats achter de winkel. Vanuit die plek bestiert hij Schutrups Schoenen, een begrip in het Noordoosten van Nederland. Wat heeft corona veranderd in zijn winkel?  Kees Beudeker

De eerste afspraak voor het telefonisch interview mislukt jammerlijk. Op het afgesproken tijdstip blijkt Jan wat over het hoofd te hebben gezien: zijn eerste rijles voor het vrachtwagenrijbewijs. Iets dat hij al jarenlang wil, bovendien kan het goed van pas komen wanneer hij weer gaat reizen. In de afgelopen jaren reed Jan al eens met zijn Land Rover Defender naar Azerbeidzjan en Iran. En als de uitbraak van het coronavirus geen roet in het eten had gegooid, was hij nu onderweg geweest naar China. “Maar voorlopig blijf ik hier”, zegt Jan de volgende dag aan de telefoon. “Er kan in zo’n crisis maar één kapitein op het schip zijn. Ik ga pas weer nadenken

over een reis, als er een vaccin is. Nu ben ik op de zaak nodig.”

MEER SCHAPEN DAN INWONERS

Exloo is een stipje op de Drentse-landkaart. Er wonen meer schapen dan inwoners. Hier startte zijn overgrootvader in 1923 een zaak waar je je kapotte schoenen kon laten repareren. Nu heeft de firma 59 mensen in dienst, waaronder verkoopadviseurs, administratiemedewerkers, online specialisten, podotherapeuten en orthopedische schoenmakers. Toen Jan de winkel in 1982 van zijn vader overnam, voegde hij een belangrijk deel aan het huidige succes toe: voetzorg. “We helpen topsporters als Arjen



Jan Schutrups nam in 1982 de winkel van zijn vader over en bouwde het uit tot het voetimperium van Noord-Nederland.

“Ik ben sociaal, kom op voor de zwakkeren en we betalen meer dan de CAO”

Robben, tot de Tinie's met de pijnlijke voorvoeten achter de rollator”.

TERUG NAAR DE KERN

Jan vertelt dat hij de eerste drie dagen van de lockdown niet wist waar hij het zoeken moest. De omzet viel met 80 procent terug, het was muisstil in de winkel en niemand had een idee wat er daadwerkelijk gebeurde. “Er zijn hier heel wat tranen gevloeid. Ook ik bevatte het even niet. We hebben de tijd gebruikt om samen met elkaar te komen waar we nu staan. Terug naar de kern van de winkel: voetzorg en retail. Het belangrijkste verschil is dat we nu weer horizontaal werken. Iedereen doet alles. Van een kop koffie schenken voor de klanten in het café, tot het geven van schoenadvies. De evenementen die we deden, zoals iedere zondag een live-concert, hebben we stilgelegd.”

GEEN ANGST VOOR DE JOB

Tijdens de piek van de besmettingen in Nederland bleef Schutrups Schoenen ‘gewoon’ open. “Bij ons had iedereen behoefte aan duidelijkheid”, vertelt Jan. “Daarom ben ik net zoals Mark Rutte video calls gaan houden over veilig werken en de nieuwe realiteit. Hiermee probeerde ik begrip te krijgen voor de

keuzes die we moesten maken. Door veel met elkaar te praten, werden er allerlei oplossingen aangedragen en zijn er dingen opgepakt die voorheen bleven liggen. Collega's uit de winkel zijn bijvoorbeeld nieuwe teksten voor de website gaan schrijven, ook hebben we onze automatiseringsprocessen verbeterd. We zijn veel effectiever gaan werken.”

Heb je zelf dingen ook anders aangepakt?

“In een situatie als deze ben je toch meer een leider. Iemand die rust, regelmaat en reinheid brengt.”

Betekent dit dat er anders naar je wordt gekeken?

“Ben je mal. Ze zien mij vooral als iemand met humor en een duidelijke visie. Ze vinden me hoogstens een beetje bijzonder.”

Als je jezelf zou mogen typeren; wat voor werkgever ben je?

“Goede gedachten, goede woorden, goede daden. Ik probeer zoveel mogelijk te leven volgens het principe van het Zoroastrisme, de voorloper van het christendom.”

Dat betekent?

“Ik ben sociaal, kom op voor zwakkeren en we betalen meer

dan de CAO. Dat komt omdat we zeven dagen in de week open zijn en ik vind, dat iedereen een keer in het weekend moet werken. Ook de studies van medewerkers betaal ik. Als je verder wilt komen in het vak, mag je je bij ons onbeperkt doorontwikkelen. Zo hebben we een hele club lbo'ers, die daarna naar het mbo en hbo zijn doorgestroomd. Leef tijd speelt bij ons geen rol. Ik heb net iemand aangenomen van

“Ik geloof niet in perfectie. Iedereen mag bij ons een kronkel hebben. En zelfs bobo's komen in de boomhut. Dan ga je je toch anders gedragen.”

In 2023 bestaat Schutrups Schoenen Exloo 100 jaar. Wat is je droom voor de onderneming?

“Dat Schutrups over 50 jaar nog bestaat en nieuwe generaties er verder mee kunnen.

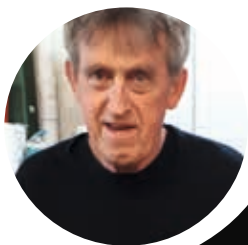


Links op de foto een deel van de winkel van Schutrups Schoenen. Tussen de gebouwen zie je de uit de kluiten gewassen boomhut.

58 jaar. Het gaat erom dat je jong van geest bent.”

Je kantoor is een boomhut. Alles is schots en scheef. Waarom is dat?

Zo hebben mijn dochters aangegeven, dat ze in de zaak willen. Ze leren nu hoe het is om te ondernemen. Dat draait om veerkracht en doorzettingsvermogen.”



Maar liefst 285.000 werknemers bouwen pensioen op bij Pensioenfonds Detailhandel. Wie zijn deze mensen? En wat doen ze binnen de detailhandel? In deze rubriek vertellen deelnemers over hun werk, drijfveren en plannen voor de toekomst. Theo de Brock (64) is bedrijfsleider bij hondenspecialzaak Hondjekoek in Haarlem.

≡ Malou Godet

in eo

“Onze klanten zijn serieus met hun huisdier bezig. Daarom werk ik hier graag”

Hondjekoek. Dat is geen voor de hand liggende naam.

“Mijn dochter, de eigenaresse van de zaak, had een Berner Sennenhond die Joey heette. Als je zei: ‘Joey, koek’ gaf hij een high five. In ruil daarvoor kreeg hij een koekje. Toen ze deze hondenspecialzaak in 2012 opende, was de naam snel bedacht.”

U werkt dus voor uw dochter. Is dat niet ingewikkeld?

“Wij kunnen goed onderscheid maken tussen zakelijk en privé. Dan mopperen we op elkaar als collega’s, maar gaan we na het werk samen een hapje eten. Maar ook als er privé een keer iets is, zit dat onze samenwerking niet in de weg. Mijn vrouw staat hier overigens ook vier dagen in de week. We kennen elkaar door en door, en vullen elkaar goed aan.”

Bent u een echte hondenliefhebber of had u net zo goed in een kledingzaak kunnen staan?

“Hiervoor heb ik jarenlang een dierenwinkel met mijn vrouw gehad. Ik kan dus wel zeggen

dat ik een echte dierenliefhebber ben. Vooral Berner Sennenhonden: daar ben ik gek op!”

En waarom Hondjekoek? Waarin onderscheidt de zaak zich van andere dierenwinkels?

“We zijn een hondenspecialzaak: 90 procent van het assortiment is gericht op honden. Bovendien vind je bij ons niet de standaardmerken die je bij de grote tuincentra ziet liggen, maar alleen natuurlijke voeding zonder geur-, kleur- en smaakstoffen. Dat zorgt voor een bepaald soort klant. Geen types die impulsief een hamster of cavia aanschaffen, maar mensen die serieus met hun huisdier bezig zijn. Daarom werk ik hier graag.”

Van welke werkzaamheden wordt u blij?

“Het adviseren van klanten! Mensen komen niet alleen naar onze winkel om brokken te kopen, maar ook als ze vragen hebben over het eetgedrag van hun hond. Ik heb een opleiding voedingsleer voor honden gevolgd, dus heb aardig wat kennis. Daarnaast werken we samen

met verschillende dierenartsen in de omgeving.”

Wat doet u griffelen op de winkelvloer?

“Soms zeggen mensen: ‘doe maar geen voer met konijn erin, straks gaat hij op konijnen jagen’. Wat ik ook mooi vind, is als mensen vragen of ze hun hond mee naar binnen mogen nemen. Natuurlijk mag dat!”

In maart zijn mensen flink gaan hamsteren. Waren de brokken net zo in trek als de rollen wc-papier?

“Die eerste periode werd er gigantisch veel ingekocht. Dan zeiden klanten: ‘geef maar een paar zakken, want je weet niet hoe het loopt’. Maar dat was maar tijdelijk. Ik vond het een heftige tijd. De anderhalve meter was lastig te realiseren in de winkel, dus een aantal weken moest men aan de deur bestellen of gebruikmaken van onze webshop.”

Hoe is de situatie nu?

“We hebben een deel van het magazijn bij de winkel gevoegd en de toonbank verplaatst. Daardoor kunnen we nu maximaal drie klanten tegelijk ontvangen. Dat er nu

weer spontane aankopen worden gedaan, is heel fijn.”

Pensioen is voor u geen ver-van-uw-bedshow. Hoe ziet u de toekomst?

“Sinds ik bij Hondjekoek ben gestart, wordt er weer elke maand premie ingelegd. De afspraak is, dat ik hier sowieso nog drie jaar werk. Na die tijd zal ik vast nog af en toe bijspringen, want ik verwacht dat de winkel nog flink gaat groeien.”



Heb je een vraag over je pensioen? Of wil jouw werkgever weten hoe hij gegevens moet aanleveren? Dan kan er gebeld worden naar de pensioendesk. De toppers die daar werken, weten álles over pensioen. Vier medewerkers aan het woord.

≡ Malou Godet

‘Waarmee kan ik u van dienst zijn?’



**“PENSIOEN IS ALLES
BEHALVE SAAI”**

Iris Swarte (28), werkt sinds juni 2016 bij de pensioendesk.

“Voordat ik hier aan de slag ging, wist ik – zoals veel van mijn leeftijdsgenoten – helemaal niets over pensioen. Door de opleiding SPO te volgen, heb ik de basiskennis opgedaan. Toch leer je het meeste in de praktijk: van de gesprekken die je voert aan de telefoon en de informatie die je uitwisselt met collega’s. Hoewel ik al een aantal jaar bij de pensioendesk werk, kom ik nog steeds nieuwe dingen te weten. Pensioen is echt allesbehalve saai.”

Afwisselend

“De helft van mijn werkdag heb ik telefoondienst en de overige uren pak ik vragen op die via de mail of post zijn binnengekomen. Die afwisseling is heel fijn. In verband met het coronavirus werk ik al een aantal maanden vanuit huis. Ik woon alleen, dus hoeft geen rekening te houden met huisgenoten; dat scheelt. Wel mis ik mijn collega’s en de aanspraak op kantoor, want juist de sfeer op de afdeling maakt mijn baan zo leuk!”



"JE BENT DE SPIN IN HET WEB"

Alen Buzimkic (33), werkt sinds mei 2018 bij de pensioendesk. "Deelnemers, werkgevers, administratiekantoren, advocaten, bewindvoerders: ik ben dagelijks met allerlei partijen in gesprek. Om iedereen van de juiste informatie te kunnen voorzien, heb je je collega's echt nodig: we zijn elkaars vraagbaak. Onze kernwaarden op de afdeling zijn dan ook niet voor niets: klant, lef en samen. De ene keer kan een teamgenoot helpen, maar soms moet er bijvoorbeeld contact gelegd worden met de debiteuren- of technische afdeling. Doordat je de hele dag aan het schakelen bent tussen allerlei partijen en afdelingen is het werk heel divers. Je bent de spin in het web."



"EEN LUISTEREND OOR BIEDEN, IS BELANGRIJK MAAR JE MOET WEL PROFESSIONEEL BLIJVEN"

Klaas de Haan (43), werkt sinds mei 2018 bij de pensioendesk. "We hebben allerlei mensen aan de lijn: van werkgevers en werknemers tot gepensioneerden. Die afwijzing is erg leuk! Er bellen veel ouderen, die leggen af en toe hun hele levensverhaal bij je neer. Dat moet ook kunnen, vind ik. Het valt me overigens op dat steeds meer ouderen actief online zijn. Laatst had ik een vrouw van 90 jaar aan de lijn die haar e-mailadres wilde laten wijzigen. Dat is toch fantastisch?"

Betrokken

"Wat minder leuk is, maar er wel bij hoort, zijn gesprekken over financiële problemen of incassodossiers. Dan belt een werkgever bijvoorbeeld over een nota, omdat hij of zij een deurwaarder aan de lijn heeft gehad. Dat zijn lastige dingen. Een luisterend oor bieden, is belangrijk maar je moet wel professioneel blijven. In het begin was ik zo betrokken, dat ik op de stoel van de beller ging zitten. Dat is niet de bedoeling."



"HET WERKEN VANUIT HUIS VIND IK WENNEN"

Fabiola Meddour (25), werkt sinds mei 2019 bij de pensioendesk. "Toen ik met dit werk begon, wist ik nauwelijks iets te vertellen over pensioen. Ik wist nog nèt wat AOW inhield, haha. Inmiddels kan ik het mijn moeder haarfijn uitleggen! We hebben geen database met antwoorden dus bij ingewikkelde vragen van deelnemers moet ik mijn collega's om hulp vragen. Normaal gesproken loop je even naar elkaar toe maar aangezien wij nu allemaal vanuit huis werken, duurt het zoeken naar antwoorden soms wat langer."

Passen en meten

"Het werken vanuit huis vind ik erg wennen: ik mis mijn collega's. Even kletsen op kantoor zit er niet meer in. Nu werk ik aan de keukentafel, en met twee kleine kinderen en een studerende vriend is dat soms passen en meten. Gelukkig is mijn werkgever begripvol. Ik bel in deze tijd wat minder en pak vaker de correspondentie via de mail op."



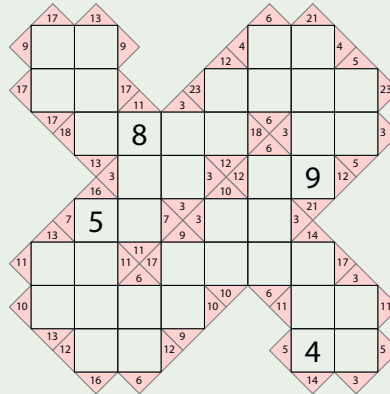
Puzzel en win!

Natuurlijk kun je na een lange werkdag op de bank ploffen voor de tv, maar je kunt ook aan het puzzelen slaan. Goed voor je brein én je maakt kans op een leuke prijs.

SUDOKU

4		7		1				6
					6			
	8	1		2		4	3	
	9				1			
2	5	4				1	7	9
			2				4	
	4	8		5		3	6	
			8					
5				6		2		4

KAKURO



In een Kakuro moeten getallen ingevuld worden in plaats van woorden. Van elk getal is de som van de cijfers gelijk aan het getal in het gekleurde vakje. De nul wordt niet gebruikt en er komen nooit dezelfde cijfers in een getal voor.

WOORDZOEKER

D	E	K	S	T	E	E	N	S	A	L	S	I
S	V	L	E	C	H	T	T	A	K	M	W	N
E	L	N	N	E	L	A	R	P	E	G	E	Z
T	U	O	K	K	D	G	U	A	T	L	T	P
E	V	E	O	H	U	S	G	T	L	R	S	E
E	L	N	U	M	D	E	P	O	A	S	K	N
L	S	I	E	N	O	G	R	A	D	I	E	U
T	S	N	A	T	D	K	T	B	D	E	N	M
K	T	H	D	R	E	S	S	E	R	E	N	E
E	N	C	O	O	A	M	G	E	L	U	I	D
U	I	O	B	P	O	A	T	O	R	T	S	N
Z	G	D	R	A	N	A	C	I	J	E	N	I
E	B	E	E	T	N	K	D	E	U	A	N	E

De woorden zitten horizontaal, verticaal en diagonaal in alle richtingen in de puzzel verstopt. Ze kunnen elkaar overlappen. Zoek ze op en streep ze af. De overblijvende letters vormen achter elkaar gelezen de oplossing.

- | | |
|------------|---------|
| ADIEU | EINDE |
| ALSEM | EITJE |
| ARGON | GELUID |
| ARGUMENT | GODEN |
| BOEKROLLEN | HANDS |
| BREUK | HAUTAIN |
| CANARD | HEKEL |
| DEKSTEEN | HOEVE |
| DRESSEREN | PASTA |
| DROOG | SLOOM |
| EDOCH | SMAAK |

MAAK KANS OP ÉÉN VAN DE VVV-BONNEN

Stuur de oplossing van de woordzoeker vóór 12 oktober 2020 naar jc@pensioenfondsdetailhandel.nl. De winnaars ontvangen een persoonlijk bericht en een cadeaubon.

Teamspirit

Of je wel of niet fluitend naar je werk gaat, hangt letterlijk af van de collega's om je heen. In deze rubriek komen de leukste en gezelligste retailteams voorbij. Van feestfoto's tot jubileumkiekjes.



1 Brothers Mode in Zeist – Rob Velders: “Ik werk voor een prachtige herenzaak met mooie merken. Het team is klein met drie man, maar top! Op de foto sta ik met de eigenaren Nol en Nicole Hendriks. We gaan graag met elkaar uit eten en nemen vaak de klant mee. Ik ben superblij met deze werkplek!”

2. Louisana Bodyfashion in Rotterdam – Joke Stubbe: “Wij werken met z'n vijven in een speciaalzaak voor lingerie en badmode voor vrouwen die een borstprothese dragen. Hier zijn we uit eten bij onze burens: het restaurant Kaat Mossel.”

3 Nelson Schoenen Heerhugowaard – Tamara Roele: “Dit topteam is van Nelson schoenen Heerhugowaard. Deze foto was na een shopping night. We hebben als team een geweldige avond beleefd!”

4 Bankgeheim – Maud Wulfaert: “Vijf jaar Bankgeheim: een verrassende damesmodezaak. We werden getraakteerd op twee dagen Londen door onze werkgeefster Marie-Kristien. En het was top!”

5 JeansCentre in Hengelo – Carin Korf: “Ik werk al bijna twintig jaar met veel plezier bij Jeans Centre in Hengelo. Op de foto dus team ‘Hengelloo’. We zijn met z'n vijven: allemaal anders maar zo aan elkaar gewaagd!”

6 Jola Mode in Bergeijk – Miranda Lodewijks: “Ik ben filiaalleidster van Jola mode in Bergeijk. Wij vinden het ook leuk om privé een drankje te doen. Ik ben supertrots op ons team! Op de foto staan Miranda, Amy, Irma en Lynn. Dames jullie zijn toppers!”



Zit jij ook in een leuk team?

Maak dan een foto met je collega's en stuur deze naar: jc@pensioenfondsdetailhandel.nl



jij&de achter pagina

Like onze
Facebookpagina én
het bijbehorende
bericht en **win de
DVD van Survive
the Night**

Ga snel naar **f** [jijenwijmagazine](#)
like ons bericht en win de DVD



Like & win

Mis ons niet en vind Jij&Wij magazine nu ook online!

www.jijenwijmagazine.nl | **f** **i** **n**



Je geld zien groeien?

Sommige mensen denken dat als je van baan wisselt, je opgebouwde pensioen verloren gaat. Een misverstand. Jouw pensioenrechten zijn van jou, die behoud je. Op mijnpensioenoverzicht.nl vind je alle pensioenpotjes terug die je tot nu toe hebt opgebouwd. Nog leuker, iedere maand komt daar een bedrag bij.



IN DE KIJKER:

Het Klaverblad in Leiden, de oudste koffie- en theewinkel van Nederland. Welke winkel vind jij een bezoekje waard? Laat het weten via jc@pensioenfondsdetailhandel.nl

SERVICE

Kom je ergens niet uit of heb je een vraag? De Pensioendesk is van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar op dit telefoonnummer: **0800-1972**.

Je kunt ons ook altijd mailen: deelnemer@pensioenfondsdetailhandel.nl. Lees meer op pensioenfondsdetailhandel.nl