

# Colruyt info

## Beste wensen

Beste klant,

Colruyt wenst u een schitterend 2008 toe! Ook in het nieuwe jaar bieden we u een uitgebreid assortiment kwalitatieve producten, en dat voor de laagste prijzen.

Via dit krantje houden we u graag op de hoogte van de actualiteit bij Colruyt: wat is er nieuw, wat gebeurt er achter de schermen, welke milieu-initiatieven nemen we, enz.

Veel leesplezier!

Jean-Pierre Roelands  
Commercieel directeur

## Nieuwe kassa's in uw winkel



De nieuwe Colruyt-kassa's: handiger in gebruik, vlottere bediening.

### In dit nummer:



Veilig aan het werk

p. 2



Job in de kijker

p. 3



Zonnepanelen: nu ook in Alsemberg

p. 4

**S**inds vorige lente trekken ploegen van Colruyt-technici van winkel naar winkel, heel België door. Hun missie: tegen de zomer van 2008 in elke Colruyt-winkel volledig nieuwe kassa's plaatsen. Kassa's die niet alleen zorgen voor een vlottere bediening en meer plaats, maar die er meteen een stuk frisser en moderner uitzien. En u? U hoeft nog altijd niets te doen: de kassabediende zorgt voor alles.

Bij Colruyt zijn we constant op zoek naar manieren om efficiënter te werken. We vroegen ons dan ook af wat we nog aan onze huidige kassa's konden verbeteren. Hoe konden we onze klanten nog vlotter bedienen, hoe konden we het de kassabediende zo gemakkelijk mogelijk maken?



In nauw overleg met ons winkelpersoneel, dat er immers dagelijks mee werkt, ontwierpen onze technici een nieuwe kassa. Eentje die heel praktisch en overzichtelijk is voor de kassa-

bediende, met een goed leesbaar aanraakscherm voor info en hulp. Eentje met een ergonomische opstelling, waarbij alle instrumenten, zoals de barcodelezer en de nieuwe weegschaal, binnen handbereik liggen. Eentje die wat kleiner is, zodat we meteen plaats winnen. En die er ook frisser uitziet dan het vorige model.

### We zijn constant op zoek naar manieren om efficiënter te werken

En wat vinden onze kassabedienden ervan? We vroegen het aan Bart uit Colruyt Ramsel: "Ik werk er nu al een paar maanden mee, en ze zijn inderdaad heel gebruiksvriendelijk. Het nieuwe aanraakscherm bijvoorbeeld is reuze-

handig: als ik een product van een klant inlees met mijn barcodelezer, verschijnt meteen alles wat ik moet weten op het scherm. Zo krijg ik dus een overzicht, heb ik snel alle info en kan ik de klant vlotter bedienen. Een product schrappen bijvoorbeeld, of een gewicht ingeven, gaat nu gemakkelijker dan vroeger, met nog minder kans op vergissingen".

"Al ons materiaal heeft ook een vaste plaats gekregen", gaat Bart verder. "Bonnetjes in de juiste lade, de barcodelezer in z'n houder, ... Zo vindt iedereen alles onmiddellijk terug en liggen onze kassa's er ordelijker bij."

De nieuwe kassa's: nu al, of binnenkort, in een Colruyt-winkel in uw buurt. ■

# Colruyt-charter ijvert voor veilig werk

**D**e Groep Colruyt heeft al sinds 2002 zijn eigen charter 'omtrent kinderarbeid en werkomstandigheden'. Met dat charter willen wij stap voor stap bijdragen aan degelijke en veilige werkomstandigheden voor de werknemers bij onze niet-Europese fabrikanten en rechtstreekse leveranciers. Dankzij goede afspraken met de fabrikanten en controles ter plekke, leverde het charter al heel concrete verbeteringen op voor de werknemers.



Het Colruyt-charter omtrent kinderarbeid en werkomstandigheden leverde al heel wat concrete verbeteringen op voor de werknemers van onze niet-Europese producenten.

Onze fabrikanten van speelgoed, Collibri-producten, schoolbenodigdheden en keuken- en tuinartikelen hebben nu al het charter ondertekend. Het gaat om meer dan 300 producenten van over de hele wereld.

## Waar is de nooduitgang?

Het parcours dat bijvoorbeeld onze Taiwanese producent van sport-speelgoed aflegde, geeft een beeld van hoe zo'n samenwerking verloopt.

Alles begon met de ondertekening van de gedragscode die bij het charter hoort. Daarmee engageerde onze Taiwanese fabrikant zich om het charter na te leven en

zich te laten controleren door auditeurs van een onafhankelijke, internationaal erkende instelling.

In 2004 kreeg onze fabrikant een eerste keer de auditeurs op bezoek. Ze maakten een rondgang op de werkvloer, praatten met de mensen: er waren geen extreme overtredingen, zoals kinderarbeid of discriminatie, maar wel tal van andere inbreuken op het charter: veel overuren die niet correct betaald werden, een te lange werkweek, onvoldoende brandblussers, slecht aangegeven nooduitgangen, ...

## Voor en na

De auditeurs stelden de fabrikant

een termijnplan voor. De fabrikant ging akkoord en engageerde zich om de situatie aan te pakken. De Groep Colruyt besliste om er voorlopig niets meer aan te kopen, niet alvorens de verbeteringen er kwamen.

De auditeurs gingen nog twee keer op bezoek en bij hun laatste audit in augustus van 2006 bleek er heel wat veranderd: de werknemers waren overgestapt naar een kortere werkweek, ze klopten minder overuren en werden er beter voor beloond, de brandblussers waren er, niemand had nog problemen om de nooduitgang te vinden, .... Een flinke vooruitgang, en een groot verschil voor de werknemers. De Groep Colruyt hervatte de aankoop, de voetballen en baseballbats konden opnieuw ingevoerd worden.

## Stap voor stap

Het vraagt echter veel overtuigingskracht om producenten aan te sporen de voorgestelde verbeteringen door te voeren. Daniël, die bij de Groep Colruyt de resultaten van de audits opvolgt, legt uit: "We moeten altijd rekening houden met de sociale en economische realiteit in de productielanden en die verzoenen met onze verwachtingen omtrent werkomstandigheden. Een

moeilijk evenwicht, maar door aan te dringen en de producent te blijven opvolgen, slagen we er meestal wel in stapsgewijs zaken te verbeteren. Het loopt daarbij niet altijd even vlot als in het aangehaalde voorbeeld."

"Af en toe komen we ook zware, ontoelaatbare inbreuken tegen. Discriminatie bijvoorbeeld, of kinderarbeid. Wil een producent in zo'n geval niets of niet snel genoeg veranderen, dan stoppen we definitief de samenwerking. We hebben dat de voorbije vijf jaar 17 keer moeten doen."

Na onze producenten van speelgoed, schoolgerief, Collibri-producten en keukenartikelen, hebben we het voorbije half jaar onze veertig producenten van tuinartikelen gecontroleerd. We zijn nu klaar om het toepassingsgebied van het Colruyt-charter nog verder uit te breiden. Daniël: "Dit jaar starten de eerste audits bij de andere groepen, leveranciers van kaarsen, multimedia, enzovoorts, zodat einde 2008 alle niet-Europese producenten die aan ons of aan een van onze dochterondernemingen leveren, de gedragscode ondertekend zullen hebben en daarop gecontroleerd zullen worden." ■



Auditeurs van onafhankelijke instellingen controleren ter plekke o.a. of de werkplek veilig is ingericht en de werknemers tegen correcte voorwaarden werken.

# Een dag in het Colruyt-labo

In het Colruyt-labo food zijn kwaliteitsverantwoordelijken Julie, Michelle en Bart vandaag druk doende met het controleren van zalmfilets. Wat is het bruto en netto gewicht van het product? Is de zalm stevig genoeg en mooi van kleur? Wij wilden meer weten over dit labo food en vuurden enkele vragen af.

## Labo food?

**Julie:** Onze kwaliteitsdienst, die bestaat uit 8 mensen, controleert of de voedingsartikelen voldoen aan de kwaliteitsnormen die werden afgesproken tussen aankoper en leverancier. Die afspraken, die genoteerd worden op een speciale fiche over elk product, zijn de basiscriteria voor ons.

## De afspraken tussen aankoper en leverancier zijn onze basiscriteria

Er staat informatie in over het gebruik van grondstoffen, over de chemische samenstelling (bv. gebruik van additieven), over de houdbaarheid, over de voedingswaarde, over de afmetingen of de hoeveelheid van het product, over uitzicht en smaak, enz. Al deze zaken gaan wij hier in het labo of via externe labo's regelmatig na.

**Michelle:** Daarnaast vergelijken we de kwaliteit van onze eigen merken met andere huismerken op de markt.

## Wat is kwaliteit voor jullie?

**Bart:** Een product is kwalitatief in orde als het beantwoordt aan de wetgeving en aan de afspraken in de fiche. Maar voor ons is 'kwaliteit' meer dan dat. Een goed product moet tegemoetkomen aan de wensen van onze klanten. Dat betekent o.a. dat een product een constante kwaliteit moet hebben.

**Julie:** Daarom controleren we bv. of een bepaalde yoghurt steeds dezelfde kleur heeft en of hij steeds even



Aankopers en kwaliteitsverantwoordelijken degusteren samen nieuwe producten van de leverancier.

grote en evenveel stukjes fruit bevat. Of we wegen sneetjes gerookte zalm, om zeker te zijn van het juiste gewicht in elke verpakking. We tellen de sneetjes zalm ook, want de klant wil telkens hetzelfde aantal sneetjes in de verpakking.



De zalm wordt o.a. gecontroleerd op stevigheid.

## En de smaak?

**Michelle:** Smaak is één van onze belangrijkste parameters, maar is niet zo makkelijk te beoordelen. Het is een continu leerproces waarbij de aankopers, als specialisten in hun vakgebied, een belangrijke rol spelen. Komt een nieuw product in ons assortiment, zoals bv. deze oosterse maaltijden van ons eigen

merk Patron Bernard, dan degusteren we samen uitgebreid wat de leverancier ons aanbiedt.

**Bart:** We letten qua smaak op heel wat dingen. Niet alleen 'lekker', maar ook textuur en kleur spelen een rol. En we proberen ons te verplaatsen in 'onze klant'. Past het binnen het Colruyt-assortiment? Is dit kerriegerecht niet té pikant voor de Belgische markt?

**Michelle:** We evolueren ook mee met de markt en spelen in op veranderende wensen van klanten.

## We willen dat elke bereide maaltijd van Patron Bernard minimaal 150 g groenten bevat

De consument verwacht bv. meer en meer dat zijn maal voldoende evenwichtig is, dus we willen dat elke bereide maaltijd van Patron Bernard minimaal 150 g groenten en minder dan 3 g zout bevat. Is dit niet het geval, dan vragen we de leverancier om zijn product op te waarderen. Zo hebben we bv. bewust cham-

pignons laten toevoegen aan onze klassieker 'balletjes in tomaatensaus'.

## Wat als?

**Julie:** Als een product bij controle blijkt af te wijken van de vastgelegde parameters, vragen we extra stalen aan voor een nieuwe controle. Soms sturen we het hele lot terug. We verwachten dan uiteraard nieuwe engagementen voor de toekomst.

**Bart:** We behandelen ook de eventuele klachten van klanten over onze voedingsproducten. Wij onderzoeken in het labo wat er gebeurd is en vooral wat we nog meer kunnen doen om een optimale kwaliteit te garanderen. ■



## Nieuwe investering in zonne-energie

De gloednieuwe Colruyt-winkel in Alseberg volgt het voorbeeld van de winkel in Ninove en werd ook uitgerust met zonnepanelen op het dak. Het is dus al de tweede Colruyt-winkel die energie haalt uit het zonlicht.



Net als in Ninove (hier op de foto) is de Colruyt-winkel in Alseberg voorzien van zonnepanelen om energie uit het zonlicht te halen.

De 420 m<sup>2</sup> zonnepanelen staan in een hoek van 35 graden op een draagconstructie op het dak. Zo valt het zonlicht in een rechte hoek in op de panelen, waardoor de energie nog beter benut wordt dan bij liggende zonnepanelen. Door energie uit het zonlicht te halen, kunnen we in Alseberg de uitstoot van 14 ton CO<sub>2</sub> per jaar vermijden (dat is de hoeveelheid die een klassieke gasgestookte elektriciteitscentrale zou uitstoten om dezelfde hoeveelheid energie te produceren). De installatie is berekend op een

jaarlijkse opbrengst van 46.750 kWh (het gemiddelde jaarverbruik van 13 gezinnen). Die opbrengst zou voldoende moeten zijn om de winkel in de zomer nagenoeg volledig op zonne-energie te laten draaien. Daarvoor werd bv. ook rekening gehouden met het extra verbruik van de koelinstallaties bij hoge buitentemperaturen.

### Zichtbaar in de winkel

In de winkel zelf kunnen klanten volgen hoeveel de installatie opbrengt. Op een scherm wordt

permanent de opbrengst op dat moment getoond, samen met de totale opbrengst en het equivalent aan CO<sub>2</sub>.

### Overal waar mogelijk

Colruyt Ninove was in februari 2007 de eerste Colruyt-winkel die uitgerust werd met zonnepanelen. Koen (projectingenieur): "De test in Colruyt Ninove was heel positief. Tot op vandaag hebben de panelen daar al bijna 50.000 kWh aan energie geleverd. Dat overtreft zelfs onze ver-

## Agenda

colruyt laagste prijzen

- 16/1 Deurne, heropening op nieuw adres: Herentalsebaan 55
- 23/1 Aalst, heropening

### Collect&Go Opening nieuwe afhaalpunten

- 14/1 Alseberg
- 21/1 Mol
- 28/1 Wilrijk
- 18/2 Kalmthout



- 4/1 Gent, nieuwe winkel



- 15/1 Deurne, nieuwe winkel



- 14/1 Blaasveld, nieuwe winkel

wachtingen. Voor elke nieuwe winkel bekijken we de mogelijkheid om hem uit te rusten met hetzelfde systeem. En het is mooi meegenomen dat zonnepanelen relatief gemakkelijk te plaatsen zijn, zeker in vergelijking met een windmolen." ■

Meer info over ons Green Line-programma op [www.colruyt.be](http://www.colruyt.be) > Engagementen.

## Colruyt wint Mercurius-award voor duurzaam beleid

Eind 2007 werd Colruyt bekroond met de Mercurius-prijs als 'Handelszaak van het Jaar'. De prijs wordt uitgereikt door FEDIS (Belgische Federatie van Distributieondernemingen) en stond vorig jaar in het teken van 'duurzaam handel drijven'.

Bij Colruyt zien we dit als een erkenning voor onze inspanningen op het vlak van duurzaam ondernemen, in alle aspecten van de bedrijfsvoering. O.a. het recente 'Bike to Work'-project, waarbij Colruyt-medewerkers gratis een fiets ter beschikking krijgen om de

woon-werkverplaatsing te maken, kon op sympathie rekenen bij de jury.

Luc Rogge (Directeur-generaal Colruyt): "Deze prijs is voor ons een aanmoediging. Duurzaam ondernemen is bij Colruyt nooit een losstaand gegeven geweest. Het maakt integraal deel uit van ons dagelijkse ondernemen: respect voor de medewerkers, openheid en zorgzaamheid naar de samenleving, milieubewustzijn, enz. Bovendien bewijst Colruyt dat duurzaamheid en ondernemen perfect kunnen samengaan." ■

## Colruyt getekend door: Alexander, 11 jaar

