

# ZO

MAGAZINE

Personeelsblad voor en door medewerkers van PreZero Nederland

**NR. 4 - 2023**

**PAGINA 6**  
Verbeterde  
value chains

**PAGINA 16**  
Slimmer  
inzamelen

**PAGINA 24**  
Customer Care,  
de klant centraal

**PAGINA 2**

**‘Ik ben serieus  
onder de indruk  
van de kennis  
in dit bedrijf’**

pre  
zero



## ‘Ik krijg hier de ruimte om te ondernemen’

**Léon Cuijpers** werkt sinds een jaar als Rayonmanager Limburg. “PreZero geeft veel ruimte voor verbetering.”

“Ik bedoel dat ik het vertrouwen voel en de ruimte krijg van PreZero om te ondernemen. Als Rayonmanager ben ik verantwoordelijk voor de drie locaties Venlo, Roermond en Maastricht. Het geeft mij enorm veel energie om met een frisse blik te mogen kijken. Naar het dagelijks reilen en zeilen van de teams én naar allerlei zaken die misschien beter kunnen. In mijn werk

schakel ik veel met mensen binnen en buiten PreZero. Voordat ik bij PreZero begon, had ik geen ervaring in afval. Ik dacht: je haalt het op, je sorteert en verwerkt het. Hoe moeilijk kan het zijn. Nu weet ik wel beter. Ik weet nog maar een fractie van wat we doen en kunnen. Collega's zijn zeer behulpzaam en geduldig om je iets meerdere malen uit te

leggen. Ik ben dan ook serieus onder de indruk van de kennis in dit bedrijf. Er gaat veel goed, zo goed dat we het misschien als ‘normaal’ zien. Wat een vuilnisman op een dag ook tegenkomt, het komt nooit voor dat hij naar huis gaat zonder zijn route af te hebben. Dat komt gewoon niet op bij mijn collega's. Hoe mooi is dat!” □



## 10 Teamwork Uniek trio jubilarissen

40 jaar in dienst! En al die tijd op de locatie in Weurt gewerkt. Robèrt van Schaijk, Hans Goossens en Robert Roes vormen een uniek trio dat elkaar door en door kent. “Onze samenwerking gaat vanzelf.”

## 12 Op bezoek bij Business Support



Heb je hulp nodig bij je werk? Klop dan aan bij de collega's van Business Support. “Wij geven je niet de oplossing, maar helpen je na te denken over wat een oplossing kan zijn.”



## 22 Vitaliteit Met Hoppa blijf je fit!

Ontdek ons nieuwe vitaliteitsprogramma.

### Verder in dit nummer

- 4 In het kort**  
Oekraïense collega's.
- 6 Vraag het aan**  
Kersvers Chief Material Officer Nout van Kempen over de verbeterde value chains.
- 14 Daar doen we het voor**  
Geen afval maar grondstof voor een stoel.
- 16 In de keten**  
Door slimmer in te zamelen, helpen we klant Getir te verduurzamen.
- 18 Suzie en Bart**  
Vieren kerst met een verrassend vitale ontknoping.
- 19 Zo doen we dat**  
Marten zorgde zelf voor een opvolger.
- 20 Kijk mij nou**  
Drummer Dries van Rens: “Samen met het publiek een feestje bouwen.”
- 24 Customer Care**  
“We moeten duidelijke stappen zetten naar een klantgerichte cultuur.”
- 26 Puzzel mee**  
Maak het beeld compleet.
- 27 Zo anders**  
Van Intratuin naar PreZero.
- 28 Dat had je gedroomd!**  
Kleuterjuf worden.

## PreZero Heerenveen geeft impuls aan recyclen **e-waste**

Nog altijd komt in Nederland veel e-waste verkeerd terecht. Daardoor gaan er veel grondstoffen verloren. Met de nieuwe inzamellocatie in Heerenveen wil PreZero helpen bij het behalen van het landelijke doel om minstens 65 procent van alle elektronische afval te recyclen. Dat doel wordt bij lange niet gehaald. Zo weten veel organisaties niet wat ze met e-waste moeten en slaan het daarom in hun magazijnen op. In Heerenveen kunnen zij nu al hun elektrisch afval kwijt, kosteloos, veilig én volgens alle wet- en regelgeving. PreZero zorgt voor de sortering, ontmanteling en verwerking. Een deel van het ingezamelde materiaal gaat naar onze gecertificeerde sorteerinstallatie in Midwolda. Doordat er meer inzamelcapaciteit komt, blijven er meer waardevolle grondstoffen en schaarse metalen behouden, zoals goud, koper, nikkel en kobalt.



## Anders kijken naar **bedrijfsafval**

Meer en meer Nederlanders vinden duurzaamheid belangrijk. Op kantoor zie je hetzelfde, zoals blijkt uit de Afvalbarometer van PreZero: zeven van de tien werknemers vinden afval scheiden belangrijk. Ook geven ze aan dat hun werkgever meer kan doen. Bijvoorbeeld door het plaatsen van afval-scheidingsbakken en het opstellen van heldere richtlijnen voor het scheiden van bedrijfsafval. Papier en karton worden nu meestal wel apart ingezameld. Maar plastic verpakkingen, drinkpakken en vooral koffiedik worden veel minder vaak gescheiden. PreZero wil dat meer bedrijfsafval gescheiden wordt aangeboden. Daarom helpen we bedrijven anders naar afval te kijken. Geen afval zien, maar grondstoffen voor nieuwe producten. Zo maken we bedrijven beter bewust van de positieve impact die zij op het milieu kunnen hebben.



“ Zeven van de tien werknemers vinden afval scheiden belangrijk ”

## TU Delft kiest voor PreZero!

TU Delft is een nieuwe klant! Onze tweede technische universiteit naast Eindhoven. We brachten niet het goedkoopste bod uit, maar toch koos TU Delft voor ons. Ze waren zeer tevreden over hoe wij de CO<sub>2</sub>-uitstoot verminderen, de circulariteit maximaliseren en het duurzaam partnerschap invullen. Zo brengen we onder leiding van onze Zero Waste Manager het restafval tot nul terug in 2030. En vormen we het GreenTeam met medewerkers van PreZero en TU Delft. Dit team gaat op de universiteit onder meer stimuleren dat mensen hun afval scheiden.



## Niet vergeten: neem je eigen mok mee!

Als je na Nieuwjaar weer aan het werk gaat, vergeet niet je eigen drinkbeker mee te nemen. Per 1 januari 2024 verdwijnen de Cup2Paper-bekers op alle locaties van PreZero. We stoppen met deze kartonnen koffiebekers, omdat ze niet hoogwaardig te recyclen zijn. Een nieuwe

Europese wet gaat dit verplicht stellen voor kunststof verpakkingen die je slechts één keer gebruikt. Maar als PreZero kiezen we ook nadrukkelijk voor hergebruik. En het meenemen van je eigen mok is wel zo duurzaam.

## Oekraïense collega's: **win-win**

Vijf mensen die zijn gevlucht uit Oekraïne, zijn kort geleden aan de slag gegaan bij PreZero. Ze werken in de regio Arnhem als belader. Ze zijn hartstikke blij dat ze in Nederland hun bijdrage aan de maatschappij kunnen leveren. Ook wij zijn blij, want extra krachten zijn altijd welkom. Voordat de vijf hun hand- en werkschoenen aantrokken, hebben ze uiteraard de training voor veilig werken gevolgd. Ze praten Engels en werken daarom samen met chauffeurs die deze taal ook beheersen.

“ Extra krachten zijn altijd welkom ”

# Value chains klaar om **kansen te grijpen**

Sinds 1 oktober is de structuur van de value chains verbeterd. Daardoor kunnen we sneller, flexibeler en efficiënter inspelen op de snel veranderende markt. **Nout van Kempen** stuurt in zijn nieuwe rol als Chief Material Officer alle zes de value chains aan. **Bente Nijkamp** vroeg Nout naar de impact van de verandering.

“ We hebben de **kennis** en zijn **actief** in de hele keten ”

## De value chains worden wel het ‘kloppend hart van onze organisatie’ genoemd, maar wat doen ze eigenlijk?

“Binnen een value chain vindt alles plaats voor één afvalstroom: van het verzamelen tot het als grondstof op de markt brengen. De collega's die hier werken zijn gespecialiseerd in dit materiaal. Zij weten precies waar de waarde zit en hoe je de hoogste kwaliteit uit deze stroom haalt. Die kennis stellen zij beschikbaar voor de hele organisatie. Elke value chain werkt dan ook nauw samen met andere afdelingen als Sales, C&O en MRM.”

## Sinds 1 oktober is de structuur van de value chains aangepast. Wat verandert er en wat levert het op?

“De voornaamste verandering in de structuur is dat de zes value chains voortaan onder de Chief Material Officer vallen. Mijn nieuwe functie dus. Deze verandering zorgt voor een betere afstemming binnen de organisatie. Ook kunnen we zo sneller en efficiënter sturen. In elke value chain werken zeer goede en kundige mensen samen. Er zijn echter ook zaken die invloed hebben

**NAAM:** Bente Nijkamp  
**FUNCTIE:** Medewerker Communicatie

**ACHTERGROND:** In februari begonnen als Stagiair Communicatie bij PreZero.

**BIJ PREZERO SINDS:** Februari 2023

“ PreZero is in staat zich te **onderscheiden** van zijn concurrenten ”

op meer dan één value chain. Denk aan wet- en regelgeving of nieuwe technologie. Dan is het niet de bedoeling dat elke value chain het wiel opnieuw uitvindt. Het is beter om dit soort zaken voor alle value chains gezamenlijk op te pakken. Op zo'n nieuwe wet kunnen we ons dan bijvoorbeeld beter voorbereiden.”

## Waarom was deze aanpassing van de structuur nodig?

“De markt waar we onze materialen verkopen is altijd in beweging. We verwachten een groei van de vraag naar materialen die hoogwaardig toe te passen zijn, terwijl de focus nu vaak nog ligt op zo veel mogelijk recyclen. Maar de markt is onvoorspelbaar en instabiel. En dat kan gevolgen hebben voor wat we als organisatie moeten doen. Bijvoorbeeld dat we het verzamelen of sorteren moeten aanpassen. Doordat de value chains nu nauwer met elkaar samenwerken en daarnaast ook Innovatie en MRM goed betrokken zijn, kunnen we makkelijker inspelen op alle bewegingen van de markt aan de voor- en achterkant.” >>



**NAAM:** Nout van Kempen

**FUNCTIE:** Sinds 1 oktober 2023 Chief Material Officer.

**ACHTERGROND:** Werkte hiervoor bij MRM, 'de leukste afdeling van onze organisatie'.

**BIJ PREZERO SINDS:** November 2011

**Dus de afstemming tussen de value chains is belangrijk. Hoe zorgen we dat er ook binnen de value chains goed wordt samengewerkt en welke rol speelt de Productmanager daarin?**

“De Productmanager is verantwoordelijk voor de diensten en producten van een value chain. Denk bijvoorbeeld aan een abonnement op het inzamelen van papier of een container bouw-en-sloopafval. En beide producten op een manier aan te bieden die het beste aansluit bij de behoefte van de klant. De Productmanager kent zowel zijn klanten als de markt door en door. Hij weet dus aan welke informatie een klant

behoefte heeft en waar de markt op dat moment om vraagt. Met die kennis is hij een verbindende factor in de value chain en naar de organisatie.

Hij zorgt dat ideeën niet op de tekentafel blijven liggen en helpt nieuwe producten en diensten te ontwikkelen.”

**Wat zie jij als de grootste uitdaging voor de value chains?**

“De instabiliteit van de markt en dat daardoor zoveel snel kan veranderen. Als organisatie moeten wij ook snel met de markt kunnen meebewegen: keuzes maken, onze prijzen, oplossingen en ons beleid aanpassen. Op die onrust in de markt hebben wij als organisatie geen enkele invloed. Dat maakt het lastig om te beslissen waarin je gaat investeren. Maar door onder andere nieuwe EU-regels zit er een positieve verandering aan te komen.



Het begin is gemaakt met de nieuwe wetgeving voor verpakkingen. Bedrijven moeten een deel van hun verpakkingsafval laten recyclen. En straks wordt van hen verwacht dat ze een deel van het gerecyclede product ook weer gaan gebruiken. Het gebeurt niet binnen twee jaar, maar de nieuwe EU-regels komen eraan. En dat zorgt voor stabiliteit op de markt, want die nieuwe regels verschaffen duidelijkheid. Iedereen weet wat hij op de langere termijn kan verwachten. Als dat moment er is, willen we er klaar voor zijn. Dan willen we koploper zijn om de beste grondstoffen te kunnen leveren.”

**Dus met de veranderingen die we nu in onze organisatie doorvoeren, zijn we ons aan het voorbereiden op deze ontwikkeling in de markt?**

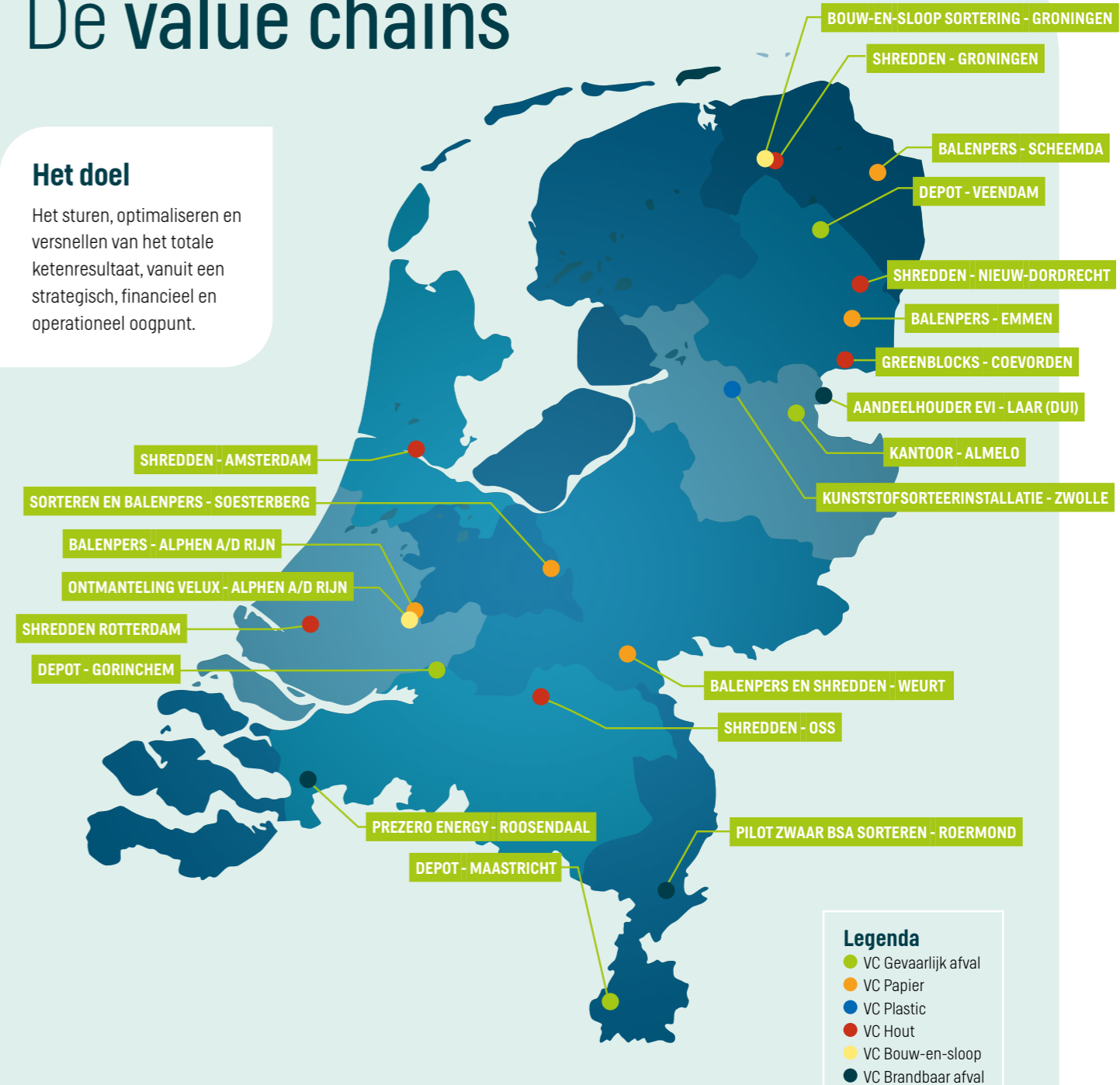
“Ja dat klopt. Maar het neemt niet weg dat we vandaag geld moeten verdienen om te kunnen investeren. Dan pas kunnen we onze positie versterken, en investeren in nieuwe installaties en oplossingen. Ik denk dat wij veel kansen gaan krijgen. Ik geloof in onze organisatie. Wij zijn in staat om ons te onderscheiden van onze concurrenten. We hebben de kennis en zijn actief in de hele keten. Onze concurrenten kunnen dat niet zeggen, zij focussen vooral op een deel van de keten. Dus als de kansen op de markt zich voordoen, staan wij er goed voor.”

“Als de kansen zich voordoen, staan wij er goed voor”

# De value chains

**Het doel**

Het sturen, optimaliseren en versnellen van het totale ketenresultaat, vanuit een strategisch, financieel en operationeel oogpunt.



**Waar werkt de value chain aan?**



**Focus op verwerking**



**Vinden van hoogwaardige recycling oplossingen**



**Kennispartner voor interne en externe partners**

# 120 jaar kennis en ervaring

40 jaar geleden begonnen **Robèrt van Schaijk** (61), **Hans Goossens** (61) en **Robert Roes** (59) bij Lorijn, de voorganger van PreZero in Weurt. De drie kennen elkaar door en door en accepteren elkaars onhebbelijkheden. Ook verlangen ze weleens terug naar de wc-rollengevechten van toen ze net in dienst waren.

Ze weten het nog als de dag van gisteren. Hoe ze vanuit Weurt uitgezonden werden naar Venray om daar bij klant Ranx Xerox kratjes uit elkaar te halen. Robèrt en Hans begonnen er in 1999 precies in dezelfde week. Inmiddels werkt Hans als Technisch Medewerker en Robèrt als Manager Operations van alle locaties waar papier en karton worden verwerkt. Robèrts standplaats is nog altijd Weurt. Samen met Robert Roes, de Productie-leider die locatie Weurt 40 jaar lang nooit verlaten heeft, vormen ze een uniek trio.

“Het voelt alsof we hier ons eigen bedrijfje runnen. We zijn alle drie enorm betrokken”, aldus Robert. “En al is er formeel een hiërarchie”, vult Robèrt aan, “we zijn gewoon collega’s.” Ze kennen elkaar door en door en weten precies van elkaar welke gezichtsuitdrukking verraadt dat ze de ander maar even niet lastig moeten vallen.

“We kennen elkaars eigenaardigheden en onhebbelijkheden”, zegt Robèrt. “Maar die accepteren we ook van elkaar.”

## Niet meer voorstellen

Hans: “Onze samenwerking gaat vanzelf, we hoeven elkaar eigenlijk niets te zeggen.” Robert: “We helpen elkaar waar het kan. Theoretische zaken vraag ik bijvoorbeeld aan Robèrt die daarin veel beter is.” Robèrt: “Als ik op een andere locatie



Het unieke trio jubilarissen, v.l.n.r.: Robèrt van Schaijk, Robert Roes en Hans Goossens

“Toen waren we jong en speels, nu zijn we verstandiger en wijzer”

iets heb gezien waar ik wat mee moet, vraag ik altijd de mening van Hans en Robert. Omdat ik ze zo lang ken, weet ik dat wat zij zeggen niet zomaar uit de lucht gegrepen is.” Samen hebben ze allerlei ontwikkelingen meegemaakt. Met plezier denken ze terug aan de wc-rollengevechten lang geleden. Toen ze nog de kartonnen kern uit zo'n rolletje moesten halen. Of wekenlang de lijmrug van een boek moesten afsnijden. “We kunnen ons dat nu niet meer voorstellen”, zegt Hans. Robert: “Het werk is nu wel saaier geworden. Toen waren we jong en speels, nu zijn we verstandiger en wijzer. Toen tilden we alles zelf, nu ga ik mijn rug niet meer beschadigen en pak ik de heftruck.” Lachend: “En zo'n wc-rollengevecht zie ik ons ook niet meer doen.” □

## OOK EEN GOED TEAM MET JE COLLEGA?

Deel je verhaal in Zo Magazine en geef je op voor deze rubriek via [communicatie.nl@prezero.com](mailto:communicatie.nl@prezero.com).



ARNHEM

## Afdeling Business Support 'Gids' voor PreZero

Klinkt als een club hulpvaardige collega's: Business Support. Weet je niet precies wat de afdeling doet? Niet erg. Ook dat is een vraag waarbij

**Miriam Janssen** en **Nicole Merckens** kunnen helpen. Miriam is Projectleider en Nicole is Medewerker bij Business Support.



Nicole Merckens (links) en Miriam Janssen

“Als team zijn we open, warm en nieuwsgierig naar elkaar”

De afdeling Business Support kun je zien als een begeleidende en raadgevende 'gids' voor onze systemen en processen. Medewerkers vragen de afdeling om hulp als bijvoorbeeld iets in een systeem als SAP het niet wil doen. Of een manager klopt aan voor het digitaliseren van een proces. Daaruit vloeien dan vaak aparte projecten voort. Business Support helpt PreZero kansen voor verbetering uitvoeren en signaleren. Verbetering van processen oftewel hoe we ons werk doen, en van systemen waarmee we ons werk doen.

### Hulplijn

“Als een collega het even niet meer weet, dan vraagt diegene om onze hulp”, aldus Nicole. “Maakt niet uit van welke afdeling iemand komt of wat zijn of haar verantwoordelijkheden zijn. Vervolgens geven wij je niet per se de oplossing, maar helpen we je na te denken over wat een oplossing kan zijn. We krijgen terug dat collega's dat juist fijn vinden.” Kortom, Business Support beantwoordt losse vragen. Maar dat is lang niet alles. Het werk van de dertien teamleden raakt het primaire proces van héél PreZero. Van alle afdelingen en van de processen en systemen waarop PreZero



draait. “Dat zie je bijvoorbeeld goed bij het project De Heldere Dienstverlening”, zegt Miriam. “Met dit project gaan we onze standaarddienstverlening bepalen en vastleggen. Zodat managers kunnen sturen op wat afgesproken is met de klant. En het voor planners en chauffeurs duidelijk is wat van hen wordt verwacht. Het is een enorm project met als doel efficiëntie en resultaat verder te verbeteren.”

### Rode draad

Miriam en Nicole werken met veel plezier en enthousiasme. Veel van wat ze doen speelt zich voor veel medewerkers wat onzichtbaar op de achtergrond af. “Ben je

nieuwsgierig naar je werk en naar wat degene voor en na jou doet, dan zit je hier helemaal op je plek”, vertelt Miriam. Nicole vult aan: “Als team zijn we ook open, warm en nieuwsgierig naar elkaar. We verschillen als individuen in het team best van elkaar, maar dat maakt niks uit.” Daar is Miriam het roerend mee eens. “Er is bij ons inderdaad geen verschil. Ook al is iedereen expert op een ander kennisgebied, we vliegen alles op dezelfde manier aan. Dat is de rode draad binnen Business Support.”

## ZO HERKENBAAR

**HUMOR** “Lekker luchtig, beetje sarcastisch maar altijd met respect voor elkaar. We weten precies wat we aan elkaar hebben en wat we kunnen zeggen.”

**KOEKJES** “Elke donderdag zijn er koekjes. Die eten we met veel gezelligheid en volume, bijpratend door elkaar heen.”

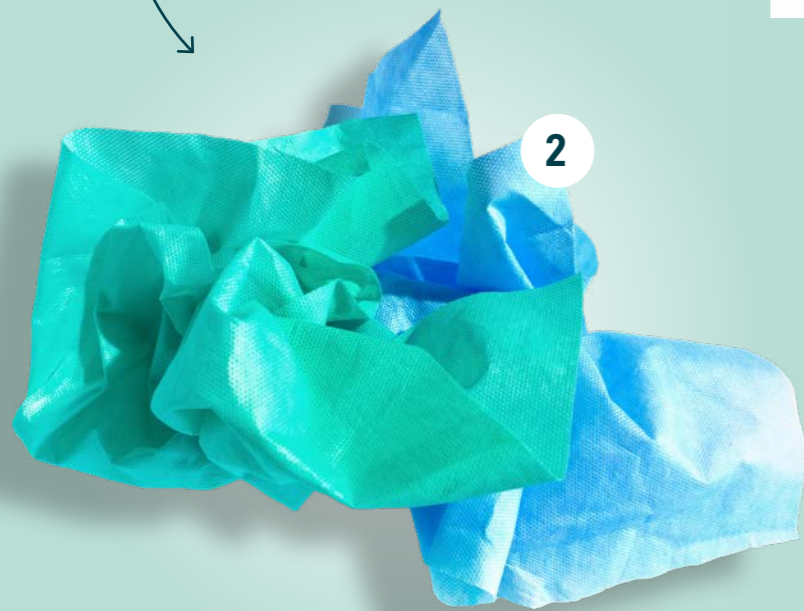
**COMPETITIEF** “We zijn heel fanatiek. Wat we doen, doen we goed. Zo zijn er collega's die bij teamuitjes en balspellen eerst een plan en procesje tekenen om te winnen.”



1



Jaarlijks verbruik  
middelgroot ziekenhuis:  
**300.000**  
pakketten  
steriele instrumenten



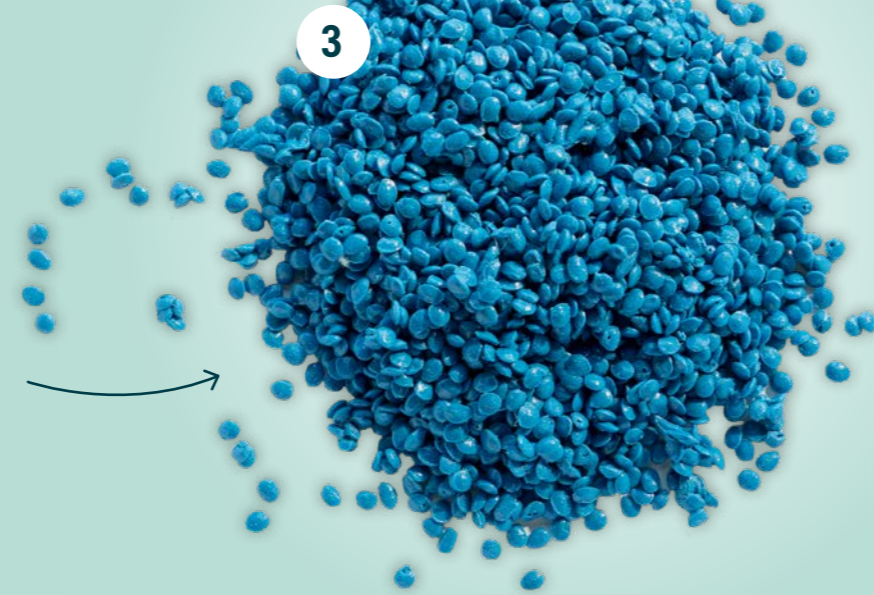
2



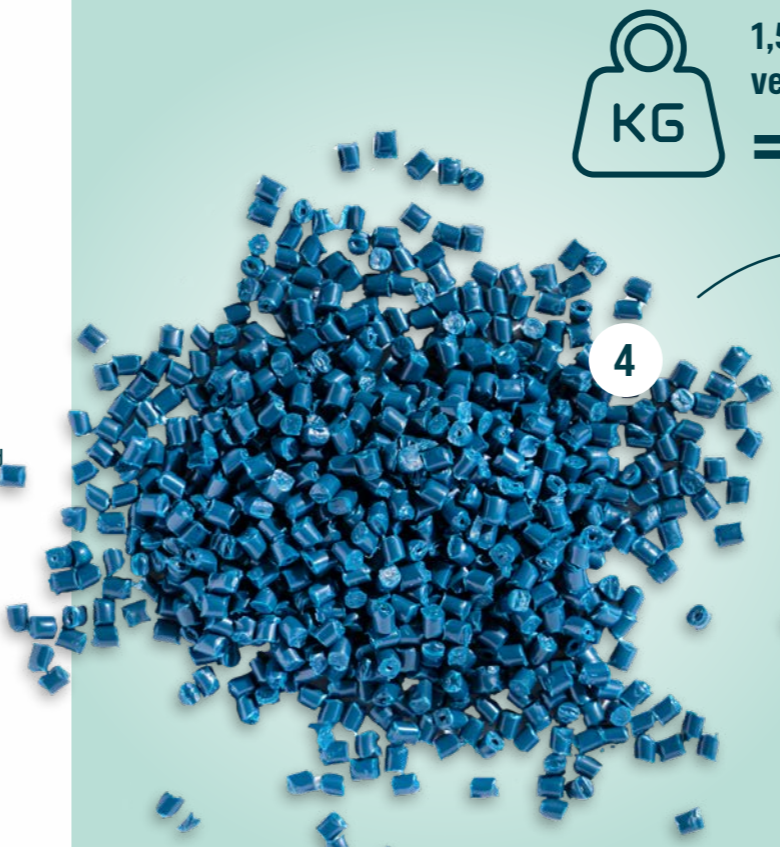
**20 ton** blauw  
verpakkingsmateriaal

# Zitten op afval

Jaarlijks zamelen we 100 ton blauw verpakkingsmateriaal in bij ziekenhuizen. Afval? Nee, bij PreZero zien wij daar geen afval in maar een **hippe stoel**. Beter gezegd grondstof voor die stoel. Wij zorgen ervoor dat dit 'blue wrap' gescheiden wordt ingezameld bij ziekenhuizen. Vervolgens maken onze partners er nieuwe stoelen van. Een mooi voorbeeld van hoe PreZero keihard werkt aan een duurzaam morgen.



3



1,5 kilo tot korrels  
verwerkt verpakkingsmateriaal  
**= 1 stoel**



Het ingezamelde verpakkingsmateriaal wordt verwerkt tot  
**grondstof**



5



6



Inzameling per jaar:  
100 ton verpakkingsmateriaal of  
**65.000**  
stoelen



# Slimmer inzamelen spaart mens en milieu

Weinig ruimte voor rolcontainers op locatie. En juist veel transportbewegingen voor het ophalen van karton in binnensteden. Hoe verbeter je de inzameling van 300.000 kilo karton per jaar? Samen zagen **Sandro Slijepcevic** van Getir en **Henk Verweij** van PreZero een oplossing.

## Kijk naar duurzaamheid

“Minder milieuvervuiling, minder overlast en onveiligheid in de wijken. De duurzaamheids-winst die we hebben behaald, is het resultaat van een goede samenwerking tussen verschillende partijen met eenzelfde visie. Ik zou dat andere organisaties mee willen geven. Kijk ook naar duurzaamheid en wat dat oplevert. Stel je open op. Let niet alleen op kosten of je kernactiviteiten, maar pak je verantwoordelijkheid en denk in mogelijkheden.”

**HENK VERWEIJ**, PRODUCT SPECIALIST VALUE CHAIN PAPER VAN PREZERO

Getir is een pionier in het snel bezorgen van boodschappen. Karton en plastic folie zijn grote afvalstromen. Op sommige locaties heeft Getir alleen erg weinig ruimte voor het apart houden van grote volumes karton. Dit komt omdat ze in steden zijn gevestigd, de winkels zelf zijn klein en buiten hebben ze ook geen plek. Er werd meer dan vier keer per week karton opgehaald. Daarom dachten Getir en PreZero: dat kan beter. Want die transportbewegingen heb je natuurlijk het liefst zo min mogelijk. Minder zwaar verkeer door de straten maakt de steden veiliger. Daarnaast is het natuurlijk zonde van de gereden kilometers vanwege de milieuvervuiling.

## Minder transport

De bedrijfswagens van Getir reden na levering aan de winkels altijd leég terug naar het distributiecentrum in Alblasterdam. Nu nemen de wagens het karton en plastic direct mee van de locaties. Er rijden dus geen aparte vrachtwagens meer voor het ophalen van karton. PreZero haalt vervolgens al het karton op bij het distributiecentrum. Het resultaat?

“ We willen ons goed houden tot de wereld waarin we leven ”

**SANDRO SLIJEPCEVIC**  
MANAGER PUBLIC AFFAIRS &  
COMMUNICATIONS, GETIR

Minder transportbewegingen: een verschil van ruim 14.000 ritten in 2022. Oftewel 38.130 kilometers minder gereden en 18.000 liter diesel minder getankt.

## Leuke reis

“Dat we dit in iets van een jaar tijd voor elkaar hebben gekregen. Daar ben ik ontzettend trots op”, zegt Sandro Slijepcevic, Manager Public Affairs & Communications van Getir. “Getir wil zich goed houden tot de buurten waarin we ons bevinden én de wereld waarin we leven. We zijn daarom gaan kijken met welke partners we groei kunnen maken en operationele verbeteringen kunnen doorvoeren. Natuurlijk kom je in projecten zoals deze kleine haperingen tegen. Het is dan enorm fijn om te kunnen rekenen op de expertise en ervaring van PreZero. Het tackelen van de problemen die je met alle partijen tegenkomt, zorgt ervoor dat je het sámen laat werken. Het was allemaal bijzonder interessant en voor Getir een leuke reis.” □

**LEES MEER  
KLANTVERHALEN:**  
[www.prezero.nl/koplopers](http://www.prezero.nl/koplopers)



## Een fijne nieuwe collega én een extra zakcentje

“Ik zag Myrthes oproep op LinkedIn en ze leek me perfect voor PreZero.” Accountmanager **Marten Kootstra** vond zelf zijn opvolger. Wel zo handig en bovendien leverde het hem 500 euro op.

“Ik ging een andere functie vervullen en we zochten dus iemand voor mijn oude functie. Myrthe Jimmink had ik in mijn connecties en ik zag in haar iemand die geschikt was voor die functie. Ik wist natuurlijk precies wat diegene in huis moet hebben. Ik stuurde haar een berichtje: heb je interesse om mijn opvolger te worden? En toen ging het allemaal snel.” Myrthe liet Marten weten interesse te hebben. “Ik heb een gesprek gehad met de Salesmanager en ben een dagje gaan proefdraaien.” Zo ontdekte ze wat het werk inhield en wie haar klanten waren. Na even nadenken, besloot ze te solliciteren. Met succes. Per 1 september trad Myrthe in dienst als Accountmanager. Een goede beslissing, daarvan is ze overtuigd. “Ik heb het erg naar mijn zin. Het is een mooie organisatie, leuke collega’s en iedereen is behulpzaam. Het werk is nooit saai, elke klant is weer anders.” Aan Marten heeft ze een goede hulp. “Ik kan bij hem met mijn vragen terecht, dat is superfijn.” Ook Marten is enthousiast. “Het gaat hartstikke goed.” En de 500 euro? “Ik kwam er eerlijk gezegd pas later achter, maar het is natuurlijk heel mooi meegenomen!”



### Aanbrengbonus

Ken je iemand voor een van onze vacatures? Draag hem of haar dan voor en ontvang een VV-bon van € 25. Komt die persoon in dienst? Dan is je beloning een bonus van € 500!



## Felicities voor onze jubilarissen in oktober, november en december

### 40 jaar

Robèrt van Schaijk,  
Peter Kemperman

### 25 jaar

Peter Kiewiet,  
Henk Schouten,  
Dennis Lakeman,  
René van der Ham,  
Martijn van Langevelde,  
Rob van Pelt,  
Remco Benning,  
Allan Horstman,  
Richard van der Geer,  
Bert de Vries

### 12,5 jaar

Bram de Krijger,  
Maarten Nieboer,  
Jolanda Wilts-Rijks,  
Tom van Adrichem,  
Mark Stoffer,  
Richard Verbeek,  
Reinier van Wijck,  
Atty Gerritsen  
Bart Bierstekers,  
Thijs Rooijackers,  
Lavaniya Sivathas,  
Mano Mangrey,  
Elly Adelaar

# Drummen als uitlaatklep

Als kleuter wist **Dries van Rens** al dat hij wilde drummen. Van zijn ouders moest Dries echter eerst maar eens zijn zwemdiploma halen. Nu droomt hij van de grotere podia. Maar altijd naast zijn 'normale' werk. "Muziek is een mooie afwisseling."

Zelf houdt Dries van de progressieve rock van de Britse musicus Gavin Harrison. Toch is dat niet de muziekstijl die Dries uitkiest voor zijn optredens. "Dat is een beetje het spanningsveld tussen wat je zelf graag speelt en waar je publiek op los gaat", aldus Dries. "Ik kies dan liever de muziek waarmee je met het publiek een feestje kunt bouwen."

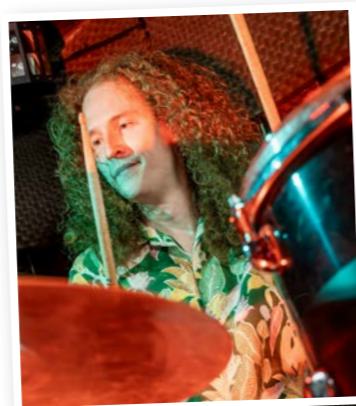
## Groot feest

In het dagelijkse leven werkt Dries als Management Trainee bij PreZero. Elke donderdag treedt hij op in de huisband van muziekcafé Dollars in zijn woonplaats Nijmegen. Afhankelijk van de tijd van het jaar drumt Dries daarnaast op allerlei festivals, bedrijfsfeesten en bruiloften. Voor deze verdiensten staat hij ook ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Lachend: "Het mooiste zou zijn om regelmatig in grotere tenten en zalen te staan. Dat is toch wel het hoogtepunt: veel feestende mensen bij elkaar. Zoals bij de Nijmeegse Vierdaagsefeesten." Maar het is niet zo dat Dries droomt van alleen maar muziek maken.

## Werken én drummen

Dries werkt bij Processing aan zijn derde opdracht. Hij onderzoekt op welke manieren PreZero duurzaamheid kan waarborgen op de verschillende locaties. "Muziek maken is geweldig, maar bij veel mensen zie je de lol verdwijnen als het hobbymatige ervan afgaat", legt Dries uit. "Daarom zie ik

me in de toekomst ook gewoon 'normaal' werken. Ik vind het veel te leuk om mijn studie en interesses voort te zetten in werk. Ik word graag intellectueel uitgedaagd. Muziek is daarop een mooie afwisseling. Als ik donderdags een leuke avond heb gehad en daarna een wat kortere nacht, dan werk ik op vrijdag juist met extra veel energie. Het drummen is een uitlaatklep! Bijslapen doe ik wel een andere keer." □



“Na een korte nacht werk ik juist met extra veel energie”

DRIES VAN RENS

# Hoppa! Lekker aan de slag

Lekker in je vel zitten, dat willen we allemaal! Misschien wil je wat kilootjes kwijt? Of juist minder piekeren? Via de website van MyDailyLifestyle kies je zelf waarmee je aan de slag wilt. De coaches staan klaar om je te helpen je doelen te bereiken.

Dus, waar kies jij voor?

MyDailyLifestyle → onze partner in vitaliteit.



## Gesprek met vitaliteitscoach

Vraag jij je af wat bij jou zou passen? Plan dan een gesprek met een vitaliteitscoach. In een uurtje kijken jullie samen naar jouw gezondheid en bepaal jij waaraan je wilt werken.

## Workshops

In januari en februari zijn er nog enkele online workshops. Aanmelden kan via PreNet. Wees er wel snel bij, want **vol is vol**.

|                                     |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| Feiten en fabels over voeding       | 9 januari 16.00-17.00   |
| Vitaal aan het werk                 | 15 januari 09.00-10.00  |
| Bewegen, goed voor lichaam en geest | 30 januari 16.00-17.00  |
| Slaap je mentaal vitaal             | 20 februari 09.00-10.30 |

**PS: Kun je niet deelnemen aan de online workshops?** Vraag je teammanager naar de mogelijkheden om met jouw team op jouw locatie aan een workshop mee te doen.



**Ja, ik wil aan mijn gezondheid werken en meld me aan.**

Meer informatie vind je ook op PreNet.

## Persoonlijke begeleiding

Gecertificeerde coaches begeleiden je een aantal weken en helpen je zo jouw doelen te bereiken. Kies bijvoorbeeld voor:



### Meer energie en een gezondere leefstijl

Neem samen met een coach in acht weken je leefstijl onder de loep en leer gezonder eten, slapen én bewegen.



### Afvallen en gezondheid verbeteren

Overgewicht? Verander je leefstijl en voel je fitter en energiever binnen een halfjaar.



### Gezond slapen

In negen weken verbeter je je slaap. Je immuunsysteem, bloedwaarden, wilskracht en concentratieniveau profiteren ervan.



## Je gezondheid is je belangrijkste bezit

Dat verandert niet als je naar je werk gaat. Want als je je vitaal voelt, krijgt stress geen vat op jou en kun je lichamelijke inspanningen makkelijk aan. Zo kun jij gezond en fit aan het werk zijn. Dat vinden we belangrijk. "Wij helpen jou graag fit te blijven", zegt Directeur HR Machtelt Schelling. "Ik ben dan ook blij met ons vitaliteitsaanbod Hoppa. Want met dit brede aanbod van trainingen, workshops en gesprekken, kun jij zelf kiezen wat bij jou past. Met steun van het Sector-instituut Transport en Logistiek kunnen we dit jou en je collega's kosteloos aanbieden. Fantastisch! Dus ontdek waaraan jij graag wilt werken. MyDailyLifestyle helpt je jouw doelen te bereiken, zodat je lekker in je vel zit."



### 'Leuk en leerzaam'

De or beet de spits af. 16 november volgden zij de workshop 'Leef ik gezond'. Een interactieve sessie vol kennis, inspiratie en beweging. Daarna was er nog gelegenheid om je 'echte leeftijd' te bepalen. Aan de hand van de metingen, kun je precies zien hoe je lichaam ervoor staat.

# Customer Care koestert de klant

Het bieden van toegevoegde waarde en een kwalitatief goede service aan onze klanten. Dat is het doel van de professionaliseringsslag die afdeling Customer Care ondergaat. We stellen de klant centraal, vertelt **Annelies Jonkhout**, Manager Customer Care. Zelfs de stem van het keuzemenu is nieuw. “Beter passend bij PreZero. Met een heldere en krachtige klank.”



“Ik vind het fijn dat ik geleerd heb de klant mee te nemen”

MEDEWERKER OVER DE TRAINING

“Was superleuk en erg leerzaam”

MEDEWERKER OVER DE TRAINING

Een eerste indruk kun je maar één keer maken. Voor veel klanten is Customer Care de eerste kennismaking met PreZero. Vanuit vier locaties bedient de afdeling een groot

klantenbestand, van overheden en grote ondernemingen tot kleinere bedrijven. Helmond richt zich op de grootzakelijke markt en Rotterdam, Amsterdam en Scheemda nemen het klein- en midzakelijke deel voor hun rekening. Bij klein- en midzakelijk is er een duidelijke verandering door de professionalisering. Annelies: “We hebben de drie klein- en midzakelijke afdelingen samengevoegd tot één landelijke klantenservice.” Niet dat iedereen

nu in hetzelfde pand zit, maar alle drie de locaties hebben hetzelfde telefoonnummer. Zo kan Scheemda bijvoorbeeld het telefoontje aannemen van een klant uit de Randstad. “De samenvoeging heeft als voordeel dat er meer mensen zijn om de telefoon te beantwoorden, waardoor we klanten sneller kunnen helpen.”

## Blij en verrast

Tegelijkertijd worden klanten geholpen door een nieuw keuzemenu. Het menu is verbeterd door klanten meer keuze te bieden. Zo komen ze sneller terecht bij gespecialiseerde en betrokken medewerkers. “Reacties van klanten zijn over het algemeen positief”, zegt Annelies. “Uit het keuzemenu krijgen we bovendien veel gegevens

waarmee we in onze organisatie het werken kunnen verbeteren.”

Een doel van de professionalisering is ook de medewerkers te ondersteunen, zodat ze nog beter in hun werk worden. Daarom hebben de collega's van Customer Care een training in klantgericht telefoneren gevolgd. Annelies: “Mensen reageerden eerst met: dat heb ik niet nodig, ik werk hier al zo lang. Maar na de training waren ze blij en verrast, omdat ze zoveel nieuwe inzichten en handvatten hadden gekregen. Bijvoorbeeld om de regie te houden tijdens een gesprek. Hieruit blijkt ook wel dat medewerkers eerder onvoldoende ondersteuning kregen.”

Binnenkort start de afdeling met het monitoren van klantgesprekken. Annelies: “Door het meeluisteren bij klantgesprekken kunnen we de medewerkers beter

coachen in het voeren van een klantgericht gesprek. Daarnaast halen we uit deze meeluister-sessies ook informatie van klanten. En ook dit biedt verbetermogelijkheden binnen onze organisatie. We zijn volop bezig met digitalisering, onder andere door MijnPreZero aan te passen. Ook wordt er gewerkt aan een kennisdatabase, zodat elke medewerker op een klantvraag hetzelfde antwoord kan geven. En de komende tijd staat er nog veel meer op de agenda.”

## Klant centraal

“Wanneer de professionalisering voor mij geslaagd is? Als een klant straks neerlegt en denkt: ik heb een goed gesprek gehad met een kundige medewerker, er wordt met mij meegedacht en ik heb al in het eerste contact een passend antwoord gekregen.” Toch is dat voor Annelies pas de eerste stap. “Klantgericht werken moet doorvertaald worden naar het hele bedrijf. De klantenservice is daar belangrijk in. Want daar horen we wat er leeft en speelt bij klanten. Met die informatie kunnen we onze dienstverlening steeds beter maken. Ik vind dat de klant nog onvoldoende centraal wordt gesteld in onze organisatie. We moeten duidelijke stappen zetten naar een klantgerichte cultuur.” ☐

“Fijne, duidelijke training. Goede tips voor de gesprekken”

MEDEWERKER OVER DE TRAINING



# Maak het beeld compleet

Zoek welk van de vier kleine beelden het grote beeld compleet maakt. Stuur ons je oplossing en je hoeft je kat nooit meer thuis te laten.



Maak kans op een reismand voor katten

Welk puzzelstukje ontbreekt er?



**Weet je het antwoord?**

Mail het vóór 31 december 2023 naar: [communicatie.nl@prezero.com](mailto:communicatie.nl@prezero.com). Onder de goede inzenders verloten we drie kattenreismanden.



## COLOFON

ZO Magazine | nummer 4 | december 2023  
 Redactie en bladmanagement:  
 afdeling Communicatie PreZero Nederland en  
 Gloedcommunicatie

**Fotografie & illustratie:**  
 Dennis Vloedmans, PreZero Nederland,  
 Roel Venderbosch, Gloedcommunicatie  
**Tekst en vormgeving:**  
 Gloedcommunicatie

**Drukwerk:**  
 Communicatieregisseurs  
**Met dank aan:** alle collega's die aan  
 dit nummer hebben meegewerkt

## Van dennenbomen verkopen tot dennenbomen inzamelen

Eenjarige planten, BBQ's en tuinmeubelen. Daar hield **Jeffrey Timmermans** (26) zich mee bezig als verkoopmedewerker bij Intratuin. Sinds februari 2023 werkt hij als Commercieel Medewerker Binnendienst bij PreZero in Amsterdam. "Nog steeds heb ik klantgesprekken. Alleen is de klant achter het winkelwagentje vervangen door een contactpersoon van een bedrijf."

"Ik vond het leuk om iets met natuur te doen, om mensen enthousiast te maken voor planten", vertelt Jeffrey. Als student had hij al een bijbaantje bij Intratuin. Toen hij met zijn studie stopte, ging hij er fulltime aan de slag. Na twee jaar zag hij in dat het met deze baan financieel niet zou lukken om een huis te kopen. Dat het vervolgens een kantoorbaan zou worden, had Jeffrey niet verwacht. "PreZero trok mijn aandacht, omdat ik de afvalwereld interessant vond. Milieu heeft mijn interesse, dus dat kwam mooi uit. Nu ik hier werk, zie ik pas hoeveel afval er daadwerkelijk wordt weggegooid. Ongelooflijk."

### Energie om te sporten

Wat hij zoal doet? "Telefoontjes beantwoorden van mensen die hun afval verwerkt willen hebben. Als klanten iets willen veranderen of er gaat iets niet goed, dan pak ik dat op. Kort samengevat gaat het om het beheer en behoud van klanten, meestal middelgrote bedrijven. Bij Intratuin adviseerde ik ook, maar toen ging het om het mooier maken van een tuin. Nu gaat het juist om iets waar mensen vanaf willen." In het begin moest Jeffrey even wennen. Van een baan waar hij de hele dag stond en liep en ondertussen met klanten sprak naar een plek waar hij de hele dag zit te bellen. Lachend: "Bij Intratuin was ik halverwege de dag blij dat ik kon zitten in de pauze. Nu ga ik bewust even wandelen tijdens de lunchpauze en 's avonds heb ik nog energie over om te gaan sporten." ☐



Dat had je **gedroomd!**

**WAT WILDE JIJ  
'VROEGER' WORDEN?**

Of vraag het eens aan collega's.  
Laat het ons weten en mail naar  
[communicatie.nl@prezero.com](mailto:communicatie.nl@prezero.com).



## Schooltje **spelen**

Kleuterjuf worden was de droom van **Scarlet Wilke**.  
Totdat ze haar eerste stage liep.

“Toen ik vier jaar was, wist ik al dat ik kleuterjuf wilde worden. Ik speelde vaak met mijn poppen. Dan zette ik ze voor me neer en was ik de juf. Alles wat ik zelf op school meemaakte speelde ik na. Ook op de middelbare school was er geen twijfel mogelijk. Ik zou naar de pabo gaan. Over iets anders dacht ik niet eens na. Kleine kinderen heb ik altijd leuk gevonden, ik was de babysitter van veel nichtjes en neefjes in mijn grote familie. Maar tijdens mijn eerste stage in het eerste pabo-jaar viel het werk heel erg tegen. Het voor de klas staan vond ik leuk, maar al het andere niet. Lessen voorbereiden, de psychologie van het kind bestuderen, het was te zwaar voor mij. Ik had dat niet verwacht. Misschien was ik mijn kinder-

droom wel ontgroeid? Ik werd steeds ongelukkiger en ben na één jaar gestopt.

Ik besloot een administratieve opleiding te volgen en kwam twintig jaar geleden terecht op de administratieve afdeling van PreZero. En daar zit ik nog steeds. Ik voel me hier als een vis in het water. Ik had nooit gedacht dat ik een kantoorbaan leuk zou vinden. Als Senior Medewerker Business Administration begeleid ik een groepje collega's, dus het menselijke aspect zit er nog steeds in. Net zoals het lesgeven, want ik verzorg de opleiding voor nieuwe collega's. En wat ik dan hoor? Dat ik dingen zo geduldig uitleg. Dat is dan toch de juf in mij.”