

# ECHO

## VAN DIEVEL TRANSPORT

Verantwoordelijke uitgever: Louis De Wael, Kalkoenstraat 40, 2860 Sint-Katelijne-Waver



*Een auditorium vol VDT-chauffeurs die luisteren naar de stand van zaken over het eco-proactief rijden.*



### WOORD VAN LOUIS

#### DRIE IN EEN

Soms hoor je boudweg opmerken dat het eco-proactief rijden de mooie verpakking is van de zoveelste besparing, ditmaal via het brandstofverbruik. Als men niet verder kijkt dan de vooropgestelde doelstelling van 5% minder brandstofverbruik voor dit jaar die men wil bereiken door het eco-proactief rijden, dan komt men allicht tot dat besluit. Maar het is fout. Bij het eco-proactief rijden gaat het duidelijk nog om andere doelstellingen dan een brandstofbesparing.

Dat als je zuinig rijdt, je vanzelf defensief en ontspannen rijdt, is een ander geluid dat je wel eens opvangt. Het eco-proactief rijden wordt ook in deze zienswijze verengd tot het zuinig rijden, met minder ongevallen en minder stress als gunstig gevolg, zonder dat die bijzondere inspanning vragen. Was dat maar zo!

Een VDT-chauffeur die zachtjes optrekt en tijdig zijn gas loslaat, houdt daarom niet noodzakelijkerwijs voortdurend zijn volle aandacht op de weg. Getuige onze ongevallenstatistiek. Evenmin is zuinig rijden een garantie voor een ontspannend(er) gevoel achter het stuur. Als een VDT-chauffeur de druk op zijn prestaties voelt toenemen, dan brengt dat niet voor iedereen een gevoel van stress mee. De persoonlijkheid of het karakter van de chauffeur speelt hier een cruciale rol. Of je openstaat voor vernieuwing of verandering telt. Een VDT-chauffeur die zich onbevooroordeeld voor het eco-proactief rijden openstelt, aanvaardt tegelijkertijd dat deze manier van rijden zijn visie op het chaufferen en zijn rijgedrag zou kunnen veranderen.

Iets trager rijden dan de verkeersstroom is niet iets dat de directie aan de chauffeur kan of wil opleggen. Je kiest er bewust voor, overtuigd dat je daardoor niet enkel je verbruik kan beperken, maar dat je ook rustiger het drukke verkeer doorkomt. Daarbij kun je nooit veilig door het verkeer als je niet voortdurend je volle aandacht op de weg houdt. Alleen wordt dit laatste veel gemakkelijker als je ontspannen achter je stuur zit.

Een VDT-chauffeur rijdt dus bewust eco-proactief en hij of zij kiest hiervoor, niet eens en voor altijd, maar elke dag opnieuw.

LOUIS DE WAEL  
GENERAL MANAGER

1

### EN VERDER

Geef mij de zes! De competenties van de VDT-chauffeur 2-3

Bedrijfsnieuws 4

Op de jongste halfjaarlijkse bijscholing voor chauffeurs schetste Sylvie Van Belle van Novare het belang van een goed onthaal. Zij had vooraf haar uiteenzetting vorm en inhoud gegeven met de hulp van een 'werkgroep' van het bedrijf, waarin de orderadministratie, de transportbedienden, de personeelsadministratie, de mentor-trainer en de chauffeurs waren vertegenwoordigd.

Het resultaat van die samenwerking mondde uit in een onthaalbrochure die voor de nieuwe medewerk(st)er en de nieuwe chauffeur een bescheiden maar handig hulpmiddel is om in het bedrijf snel thuis te geraken. Verder zette de werkgroep de kenmerken of de competenties van een VDT-chauffeur op een rij.

Hierna gaat het vooral over deze competenties. Eerst volgt echter een korte toelichting bij het onthaalboekje en bij het belang van 'de eerste indruk' van de nieuwkomer.



Sylvie Van Belle  
van het opleidingscentrum Novare

## Een onthaalboekje voor de nieuwkomer

De nieuwkomer verdient een goede begeleiding bij zijn eerste stappen in het bedrijf. Een boekje met de huisregels en waarin de belangrijkste praktische informatie staat om als nieuwkomer snel en accuraat in het bedrijf te kunnen meedraaien, is voor hem of haar dus meer dan welkom.

Inderdaad, het neemt bij de nieuwkomer niet alleen de onzekerheid weg. Het stelt hem of haar tevens in staat om van bij de aanvang van de nieuwe job, de verwachtingen en de regels van het bedrijf te kennen en toe te passen.

Ten slotte helpt het boekje de nieuwkomer aan het gevoel erbij te horen.

## De eerste indruk

De eerste indruk die de nieuwkomer van het bedrijf en de collega's krijgt, is bepalend voor de verdere samenwerking.

Als de nieuwkomer ondervindt dat men bijvoorbeeld elkaar in het bedrijf vriendelijk groet, dan is hij of zij geneigd om die goede gewoonte spontaan over te nemen. Merkt de nieuwkomer echter dat de collega's hem of haar niet eens zien staan, dan is hij of zij snel geneigd om zich in het bedrijf volgens dat beginsel van 'ieder voor zich' te gedragen.

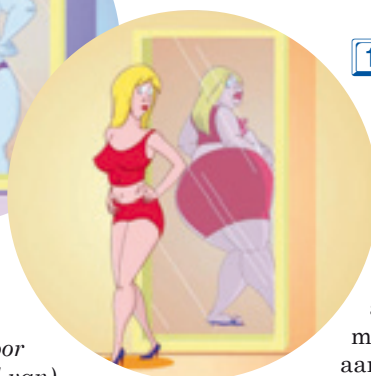
De bijgevoegde tekeningen van een vrouw en een man voor de

spiegel tonen dit goed aan. In het geval van de vrouw weerspiegelen de collega's een weinig fraai beeld van de nieuwkomer; in het geval van de man doen de collega's het omgekeerde. Het spiegelbeeld doet vermoeden hoe de nieuwkomer zich in de beide gevallen moet voelen.

Overigens blijkt het dat emoties elkaar "besmetten" (dixit Sylvie Van Belle).



Een nieuwkomer ziet zichzelf door (de spiegel van) de collega's.



## De zes competenties van een VDT-chauffeur

Welk beeld moeten de collega's van de nieuwe VDT-chauffeur weerspiegelen?

Iemand die zich VDT-chauffeur noemt, moet over zes competenties beschikken. Hij of zij is collegiaal, klantvriendelijk, soepel en stipt, en draagt veiligheid hoog in het vaandel. Hij of zij kan daarenboven zelfstandig werken.

### 1 COLLEGIAAL

De chauffeur toont respect voor elke schakel in de organisatie: de directie, de medewerk(st)ers, de collega's, het gemeenschappelijke materiaal, ... Dat betekent dat je, als VDT-chauffeur - nieuwkomer en ancien - het best assertief omgaat met je collega's. Je collega assertief aanspreken, wil zeggen dat je respect

hebt voor jezelf en je collega, en dat je aandacht hebt voor de relatie tussen jou en je collega.

Zie schema <<<



Praktische voorbeelden van een collegiale opstelling zijn:

- de VDT-chauffeur spreekt zijn collega direct aan, niet 'via via', en op een vriendelijke en open manier;
- de VDT-chauffeur neemt zijn telefoon altijd op als hij rinkelt;
- de VDT-chauffeur biedt hulp aan de collega in nood;
- de VDT-chauffeur laat zijn trekker zo mogelijk netjes en volgetankt achter;
- de VDT-chauffeur informeert zich eerst grondig alvorens zijn besluiten te trekken;
- de VDT-chauffeur geeft de juiste informatie door (aan de collega / de dispatcher).

Kortom de VDT-chauffeur behandelt zijn collega's zoals hij graag heeft dat ze hem zouden behandelen.

## 2 KLANTVRIENDELIJK

Klantvriendelijk betekent niet minder en niet meer dan "er zijn voor de klant".

Voor de klant heeft Van Dievel Transport meer te bieden dan de concurrenten, juist door de constructieve opstelling van de VDT-chauffeur.

Hoe neemt de chauffeur een klantvriendelijke houding aan?

De VDT-chauffeur kan zich bij de uitvoering van de transportopdracht onderscheiden door:

- de reisdocumenten volledig in te vullen en ze nauwgezet bij te houden;
- de afwijkingen steeds te melden en altijd het afwijkingsblad bij problemen in te vullen
- de veiligheidsregels van de klant altijd te respecteren
- beleefd en vriendelijk te zijn als er op het bedrijfsterrein van de klant iemand hem aanspreekt
- zo nodig discreet te zijn
- met de klant mee te denken.

## 3 SOEPEL

Soepelheid is niet gelijk aan 'altijd klaarstaan' of 'geen uren hebben'. In essentie houdt deze eigenschap van de nieuwkomer in dat hij of zij zich openstelt voor de problemen van het bedrijf en er niet onverschillig tegenover staat.

Voorbeelden hiervan zijn legio.

- De VDT-chauffeur heeft geleerd om te gaan met onverwachte problemen. Hij of zij toont interesse voor wat zijn of haar collega's meemaken, maar stelt tegelijkertijd zijn of haar eigen grenzen.
- De VDT-chauffeur luistert naar de vragen of de wensen van collega's.
- De VDT-chauffeur is bereid om als het voorvalt, ziekten en verloven mee op te vangen.

## 4 STIPT

Vraag aan een chauffeur wat 'stiptheid' wil zeggen en hij of zij antwoordt gegarandeerd 'op tijd vertrekken'. Dat is zeker de betekenis van stipt in strikte zin. Achter het woord 'stipt' zit bij Van Dievel Transport echter meer, namelijk:

- de VDT-chauffeur komt zijn of haar afspraken na;
- de VDT-chauffeur volgt correct de huisregels, zowel die van zijn of haar eigen bedrijf als die van de klant;
- de VDT-chauffeur pakt de problemen volgens de uitgeschreven werkwijze aan; hij of zij neemt contact op met de juiste persoon.

## 5 DRAAGT VEILIGHEID HOOG IN HET VAANDEL

Van Dievel Transport heeft niet voor niets de dubbele Safety Award 2004 gekregen. Het bedrijf werkt intussen met twaalf veiligheidsvuistregels en vraagt dat iedere nieuwkomer die van meet af aan naleeft.

*Met 'Geef me de zes.' vat Van Dievel Transport het typebeeld van zijn beroepschauffeur samen. Het gaat om zes kenmerken van de persoonlijkheid van de nieuwkomer die hem of haar tot een VDT-chauffeur kunnen maken.*

En verder:

- draagt de VDT-chauffeur altijd zijn of haar veiligheidsschoenen;
- richt de VDT-chauffeur zijn of haar trekker veilig in;
- signaleert de VDT-chauffeur onmiddellijk gevaarlijke werkomstandigheden;
- leeft de VDT-chauffeur de verkeersregels na, meer nog, hij of zij blijft steeds hoffelijk in het verkeer;
- respecteert de VDT-chauffeur de veiligheidsregels bij de klant.

## 6 ZELFSTANDIG WERKEN

De VDT-chauffeur doet zijn werk met motivatie en inzet; hij of zij neemt zijn verantwoordelijkheid op. Daarbij schuift hij of zij het probleem niet voor zich uit en rekent nooit stilzwijgend op de collega.

De VDT-chauffeur gaat altijd goed voorbereid tewerk. Hij denkt na en overlegt vooraleer te handelen. Hij is niet beschaamd om uitleg te vragen, indien hij niet over de nodige informatie beschikt. Hij of zij weet dat iemand die zich inzet, ook een fout kan maken. Als de VDT-chauffeur dan een fout maakt, vindt hij of zij het daarom niet te min om die toe te geven.

De VDT-chauffeur raadpleegt als eerste zijn of haar chauffeurshandboek telkens hij naar informatie over de uitvoering van het transport op zoek is.

## Nieuwe gezichten

Sinds onze vorige publicatie zijn de volgende nieuwe gezichten de chauffeursrangen komen versterken, met name: Jos Bornbergen, Michael Finn, Joeri Haepers, Ivo Meulepas, Johnny Raets, Rudi Ros, David Scherens, Björn Van Dijck, Christophe Van Elk en Davy Verberkt.

Marc Bosmans is weer terug van even weg geweest en David Lamarque is in dienst gekomen na zijn 13 weken individuele beroepsopleiding (IBO). Aansluitend vermelden wij hier graag Iouri Somers, die momenteel een IBO bij VDT volgt.

Maike Borm, Bianca Limbourg, Louis Van Beneden en Rudy Van Kerckhoven zijn als bediende de VDT-rangen komen versterken. Als dat geen 'zuurstofinjectie' voor het administratieve kader is!

Wij heten al deze nieuwe chauffeurs en de nieuwe medewerk(st)ers ook langs deze weg oprecht welkom in het bedrijf en we wensen hen veel plezier in hun job.

## Familienieuws

- Patrick Andries is voor de tweede keer opa geworden. Zijn kleinzoon heet Thibe.
- Eric De Graef is voor de eerste keer opa geworden. Hij kreeg een kleinzoon, Len.
- Ingo Marien en Nathalie Watrin zijn begin oktober voor de derde keer ouders geworden. Zij zijn erg trots op hun zoontje Jitse.
- Tom Van Dijck en Ann Dillen zijn midden november jl. ouders geworden van een zoon, Rune.
- Ben Bogaerts huwde in volle zomer met Liesbeth Andries voor de wet. Voor de kerk wordt dat 2007.
- Louis Carpentier stapte, eveneens in volle zomer, met Elke Deruysscher in het huwelijksbootje.

Als wij ons oor goed te luisteren hebben gelegd, dan zijn er momenteel verschillende baby's op komst.

Van Dievel Transport leeft!

## Bedrijfsopleiding

De halfjaarlijkse vorming op 14 en 21 oktober jl. werd bijna uitsluitend een onderonsje. Drie onderwerpen stonden op de agenda: (1) het kwaliteitsprogramma 2006-2007, (2) het onthaal van nieuwkomers bij VDT en het 'beeld' van een VDT-chauffeur (zie hoofdartikel) en (3) de voorlopige resultaten van het eco-proactief rijden.

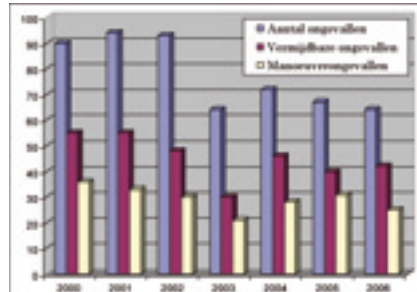
Louis nodigde bij deze gelegenheid iedereen uit om op 13 januari aanstaande samen het nieuwe jaar feestelijk te openen.

## Vermijdbare verkeersongevallen

De resultaten van de schadepreventie in de eerste negen maanden van 2006 tonen aan dat de inspanningen die worden geleverd op het vlak van ongevallenpreventie blijven lonen. Als men rekening houdt met het feit dat VDT in 2006 zowat 20 chauffeurs meer telt dan in 2000, er gemiddelde maandelijks twee nieuwe chauffeurs in dienst komen, van wie een zonder ervaring, en er vandaag zowat 35.000 kilometer per maand meer worden afgelegd door het VDT-chauffeurcorps dan in 2000, dan is het resultaat zeer positief. Wij moeten op deze weg verder blijven gaan.

Dat betekent concreet dat de VDT-chauffeur vooral aandacht moet besteden aan het manoeuvreren, want van de 42 vermijdbare ongevallen gebeuren er 25 ten gevolge van een verkeerd manoeuvre.

*Het aantal ongevallen bij Van Dievel Transport in de eerste negen maanden van het jaar sinds 2000*



## Dodentocht 2006

Dat er heel wat sportieve chauffeurs en medewerkers in ons bedrijf werken, dat wisten wij al. Voetballers, fietsers, zwemmers, triatloners, ... en zij zijn allen al eens voor het voetlicht getreden. Maar wandelaars? En dan nog 100 km aan een stuk!

Eric De Graef stapte afgelopen zomer de dodentocht in Bornem voor de zesde achtereenvolgende keer uit. De dodentochtmicrobe kreeg hem te pakken na een uitdaging van zijn scoutsgroep, waarin hij al jarenlang de rol van foerier opneemt. Naar eigen zeggen stapt Eric die tocht uit zonder zich vooraf te trainen, puur op karakter.

Zo kennen wij 'onzen Eric'. ☺



Eric (midden) en zoon Sven (links) bij de start van de 37e editie van de Dodentocht in Bornem.

## Moto's

Sommige VDT-chauffeurs hebben iets met motors. Op de bijscholing levert dat telkens een mooi beeld op: de achtergelaten motors staan dan broederlijk naast en bij elkaar.

Maar motorrijden op de Belgische wegen is gevaarlijk en wordt met de dag gevaarlijker. Er komen er de jongste jaren steeds meer en het verkeer op onze wegen is overdruk. Het aantal omgekomen motorrijders steeg daardoor met 39% tussen 2000 en 2003. Als je dan beseft dat tussen 2001 en 2005 het aantal verkeersdoden over het algemeen zakte... !



Op deze foto missen wij er wel een paar; de bijscholing verliep immers over twee dagen. De foto werd gemaakt op de eerste bijscholings(zater)dag.