

Un nouveau magasin à Swifterbant



- Le directeur E. Hakbijl: "Il y a trois semaines, il n'y avait que du sable et de la soude... aujourd'hui, il y a du verre

LELYSTAD – En signant le bail pour des locaux situés à Swifterbant ayant la même surface que les anciens locaux, Hakbijl Glas a fait un grand pas en direction de l'avenir. Les fournisseurs peuvent de nouveau livrer de grandes quantités et nos clients sont de nouveau approvisionnés. Les locaux sont entièrement transformés en magasin, les bureaux restant pour l'instant dans le bâtiment qui abrite la salle d'exposition. Il n'y a que douze kilomètres entre les bureaux et le magasin.

"Nous allons reconstituer notre gamme en essayant d'améliorer nos articles qui ont le plus de succès", raconte le directeur." Nous

n'avons plus d'histoire. Par conséquent, nous ne pouvons qu'aller de l'avant avec un système logistique ultramoderne."

Sens des réalités

Entre-temps, nous aurons une idée plus précise de l'avenir que les assureurs nous réservent. Hakbijl: "Les cabinets d'expertise (Lengkeek) et de contre-expertise (Troostwijk) s'en occupent et j'ai l'impression que le sens des réalités l'emporte. Cela vaut aussi pour le service assurances de la banque ABN AMRO. Ces parties sont parfaitement qualifiées pour les tâches qui leur incombent."
"Je constate avec plaisir que nos clients et nos fournisseurs font confiance à Hakbijl Glas. Pratiquement personne n'a annulé sa commande", se réjouit Hakbijl. "Les premières livraisons aux clients auront quitté nos locaux à la parution de ce bulletin d'information."

Heureusement que nous avons encore toutes nos données

LELYSTAD - Bettina Beinker et son mari travaillent tous les deux chez Hakbijl Glas. Bettina au service interne des ventes et son mari au service des achats. "Après l'incendie, je me posais beaucoup de questions. Heureusement, nous avons appris rapidement que l'entreprise ne fermait pas ses portes. La communication avec les employés a été excellente. Cela nous a beaucoup rassurés."

"Les nouveaux ordinateurs ont été livrés en moins d'une semaine après l'incendie", raconte Bettina. "Cela m'a procuré un sentiment de sécurité. Surtout lorsqu'ils ont été connectés et qu'il s'est avéré que nous disposions encore de toutes nos données. Aucune donnée concernant nos clients ou nos fournisseurs n'a été perdue. Formidable, n'est-ce pas?"

Des solutions pour les commandes en cours

Bettina, Allemande de naissance, est en contact avec des clients en Allemagne, Suisse, Autriche et une partie de l'Europe de l'Est.

"Nous les avons informés. Nous avons élaboré des solutions pour les commandes en cours. Nous avons également constitué un assortiment de base afin de pouvoir servir nos clients. Je crois que le fait d'avoir agi avec rapidité et fermeté durant cette période initiale nous a sauvés."



• Bettina Beinker: "Pour la première fois, mon bureau était vide"

Selon Bettina, les clients ont fait preuve de compréhension, même s'ils ne se rendaient pas compte de l'ampleur des dégâts causés par l'incendie. "Il ne reste plus rien de l'ancien bâtiment avec son magasin et ses bureaux. Au début, il y avait encore quelques vestiges du bâtiment, mais aujourd'hui, le terrain est entièrement nettoyé. Tout est allé très vite. Pour la première fois, mon bureau était vide, mais cela n'a pas duré longtemps."

Incendie d'origine criminelle

Le ministère public a déclaré que le feu a été mis volontairement durant la nuit de vendredi 31 mars à samedi 1 avril. Le suspect a été arrêté quelques jours après l'incendie. Il a toutefois continué à nier les faits. En avril, sa détention provisoire a été prolongée d'un mois.

Deux camions incendiés

Lors de l'incendie, deux camions de Hakbijl Glas ont été détruits par les flammes. Ces camions faisaient la fierté de nos chauffeurs Jan et Aal Taling, qui ont reçu de nombreux compliments pour l'état impeccable de leur véhicule. Ces camions étaient garés dans le bâtiment, entièrement chargés et prêts à partir.

Les premières livraisons sont expédiées

LELYSTAD - « C'est un nouveau départ », dit Anton Bom, coordinateur logistique chez Hakbijl Glas. Nous sommes le 20 avril lorsque Anton raconte que les premières livraisons après l'incendie ont été autorisées à partir. « Ce n'était pas grand chose, mais au moins, nous avons recommencé à travailler. Nous avons stocké une partie des livraisons expédiées dans les locaux situés près de la salle d'exposition et dans la zone industrielle Noordersluis. Comme nous l'avons annoncé ci-dessus, nous avons trouvé un nouveau magasin à Swifterbant.



• Anton Bom: "C'est un nouveau départ"

La peur après l'incendie

"C'est un sentiment étrange de voir brûler tout ce que nous avons construit ensemble. Nous nous attendions pas à voir une chose pareille", raconte le coordinateur logistique Anton Bom. "Lorsque j'ai appris l'incendie, je me suis immédiatement rendu sur place dans l'espoir de pouvoir apporter mon aide en tant que secouriste d'entreprise. Or, le toit était déjà en flammes. Je ne pouvais rien faire. Lorsque la police judiciaire nous a autorisés à entrer dans le bâtiment pour vérifier s'il y avait encore quelque chose à récupérer, nous sommes tombés sur un spectacle effrayant. Cela a complètement changé l'idée que nous avions sur les incendies."

Au cours des semaines qui ont suivi l'incendie, les responsables logistiques ont été répartis en plusieurs groupes. Chaque jour, un autre groupe s'est mis au travail. "Aujourd'hui, nous travaillons à plein régime. Tout le monde s'est remis au travail", raconte Anton, principal responsable de la logistique et du contrôle des achats et des commandes livrées aux clients. "Les équipements de manutention indispensables, par exemple, une enrubanneuse de palettes, des chariots élévateurs, des rayons de magasin etc. ont été achetés ou commandés".

"Il me paraît très intéressant de travailler avec un nouveau système logistique", dit Anton. "Nous aurons la possibilité de l'optimiser. Nous pouvons aussi essayer de réaliser toutes les idées proposées au cours des dernières années. Je m'attends à ce que les clients soient encore mieux servis."

Beaucoup d'aide et de sympathie

Un tas de cartes, beaucoup de fleurs, de courriels et de coups de fil. Tous les membres du collège du bourgmestre et des échevins de Lelystad se sont rendus à Hakbijl. Il y a eu beaucoup de témoignages de sympathie, tant de l'intérieur que de l'extérieur. Certaines entreprises de la région nous ont apporté une aide concrète en mettant, par exemple, un chariot élévateur à notre disposition et en enlevant des tas de palettes.

Reconstituer au plus vite une belle collection

LELYSTAD - "Un tel incendie, ça vous fait quelque chose. Le produit de vingt ans de travail semble avoir été anéanti. Notre collection était si belle. Tout de suite, j'ai commencé à réfléchir à la façon dont nous pouvions la reconstituer, car c'est évidemment en elle que réside notre force." Ainsi parle notre représentant Herman Smale. Le lundi matin après l'incendie, il a immédiatement informé ses clients de ce qui s'était passé. "La plupart des gens l'avaient déjà appris en écoutant les infos. Ils étaient pleins de sympathie et de compréhension."

Herman raconte que cela vous donne un sentiment étrange de vouloir vendre quelque chose alors qu'il n'y a presque rien à vendre. "Heureusement, nous disposons à présent d'un livre de photos d'articles que nous pouvons livrer et notre collection s'enrichit de semaine en semaine. Nous avons l'habitude de livrer tous les articles. C'est pourquoi cela me paraissait tellement étrange. Par exemple, j'étais en train de discuter avec un client en lui proposant de passer un coup de fil pour vérifier si le produit en question était en stock. Ce n'était pas le cas. Tout comme le client, j'avais oublié un instant que tout le stock avait disparu. Quand on n'a pas ce que l'on aime, il faut aimer ce que l'on a, dit le proverbe, même si ce n'est pas grand chose."

Qualité, service et livraison assurée

"Nos clients nous disent tous qu'ils nous restent fidèles, car ils savent que nous reconstituerons rapidement notre gamme", dit



• Herman Smale: "Faire avec ce que l'on a"

Herman. "C'est à nous de le prouver, pour qu'ils n'attendent pas trop longtemps. Car nous savons que nos concurrents nous guettent. Heureusement, Hakbijl Glas jouit d'une bonne réputation. Non seulement à cause de sa belle collection, mais aussi grâce à la bonne qualité, à son service après-vente et à la fiabilité des livraisons. Nous nous distinguons de nos concurrents, ne serait-ce que par la clarté de nos factures." Herman Smale travaille avec Hinda au service interne des ventes. "Nous formons une équipe qui sait tout sur le client et est entièrement à son service. Nous continuons dans la même direction. A mon avis, l'évolution de Hakbijl Glas ne peut mener qu'à une organisation encore plus solide."



Le cabinet de contre-expertise Troostwijk vient en aide à Hakbijl

Lelystad – Le lendemain de l’incendie, E. Hakbijl, le directeur, a fait appel à un cabinet de contre-expertise afin de négocier avec les experts travaillant pour le compte des assureurs. Contrairement aux autres cabinets d’expertise, Troostwijk Expertises ne travaille que pour les assurés, jamais pour les assureurs. C’est pourquoi Hakbijl a choisi de faire appel à Troostwijk Expertises.

“Sans aide, l’entrepreneur ne pourrait jamais faire face aux conséquences d’un incendie d’une telle ampleur. Dans des cas pareils, il faut faire appel à des experts. L’incendie a eu lieu dans la nuit de vendredi à samedi. Le samedi après-midi, M. Hakbijl nous a demandé de défendre ses intérêts”, raconte Bart Schutte de Troostwijk Expertises.

“En cas de dommages matériels, la compagnie d’assurances fait toujours appel à un expert. Celui-ci chiffre les dégâts en tenant compte des conditions stipulées dans le contrat d’assurance. Dans la pratique, le dédommagement ne dépend pas uniquement des conditions du contrat. La qualité des parties impliquées dans le règlement du sinistre a beaucoup d’importance. Une bonne connaissance des conditions du contrat et une expérience de leur application dans des situations concrètes sont déterminantes pour un règlement rapide et adéquat du sinistre.” Selon Schutte, un entrepreneur dupé a tout intérêt à être aussi bien représenté que son assureur dans le processus de dédommagement.

Une équipe de contre-experts

Immédiatement après le sinistre, une équipe a été formée des deux côtés. L’assureur a fait appel à trois experts et Troostwijk a engagé trois contre-experts : un expert en inventaires, un expert en dommages et un expert en bâtiments. Le dernier se charge de l’aspect comptable et juridique de la contre-expertise.

L’équipe de contre-experts de Troostwijk Expertises assiste Hakbijl sur tous les plans en tant que partie indépendante. Une fois que l’équipe expérimentée est formée, elle travaille

- Bart Schutte (à droite): “Nous n’avons qu’un seul but: assister au mieux l’entrepreneur”

de façon adéquate. Elle procède à une expertise comptable. Les dommages sont chiffrés à l’aide de la liste des produits, du stock et de l’inventaire. On discute avec les experts des sapeurs-pompiers et de la police. On examine les possibilités de reconstruction sur le même terrain ou ailleurs. Et bien sûr, on transmet toutes les informations aux experts de l’assureur. Bref, les contre-experts de Troostwijk procèdent à des expertises complexes dans l’intérêt de la société Hakbijl et répondent aux questions auxquelles Hakbijl ne pourrait jamais répondre seul.

Assurer la direction

Selon Bart Schutte, chaque assuré devrait procéder à une contre-expertise. “Un entrepreneur doit continuer à diriger son entreprise ou, dans ce cas précis, la relancer. Après l’incendie, il doit reprendre les activités commencées avant le sinistre. Il n’a pas le temps de prendre des décisions complexes concernant le dédommagement et de répondre aux très nombreuses questions des experts. En effet, les décisions doivent être prises par les deux parties et non seulement par l’assureur. Nous n’avons qu’un seul but: assister au mieux l’entrepreneur. Nous remplaçons M. Hakbijl. Nous intervenons en son nom et nous utilisons tous les moyens pour défendre au mieux ses intérêts en tant que partie indépendante”, affirme le contre-expert Bart Schutte pour finir.

Pour les dernières actualités, visitez notre site: www.hakbijl.nl

Colophon:

Cette édition est publiée par Hakbijl Glas.

Questions concernant les produits, des commandes et / ou des livraisons. Pour toutes ces questions vous pouvez composer le **Hakbijl Glas +31 (0)320 23 71 71**.

Notre personnel des services de vente et administration répondront à toutes vos questions.