

Benny Swaans brengt als vliegende keep supermarkt weer op orde

Bart Lelieveld

Gepubliceerd: 13 apr. 2023 Gewijzigd: 14 apr. 2023



Benny Swaans is interim manager bij supermarkten. (C) Roel Dijkstra Fotografie / Foto: Robert Vos

TILBURG – Je kunt hem gerust een supermarktdokter noemen. Benny Swaans komt ondernemers te hulp als ze met de handen in het haar zitten. De ene keer is er een gat ontstaan nadat een manager ontslag heeft genomen en moeilijk te vervangen blijkt, een andere keer is het een supermarktondernemer die een afdeling op orde wil brengen. Allemaal kunnen ze bij Swaans terecht. Tenminste, als hij er tijd voor heeft, want er blijkt genoeg vraag te zijn naar zijn werkzaamheden. 'Ik zag zoveel vacatures voor managers en dacht: hier moet gewoon een markt voor zijn.'

Benny Swaans (38) leerde de fijne kneepjes van het supermarktvak bij Albert Heijn. Een AH To Go om precies te zijn. Als hij erover vertelt, glinsteren zijn ogen en blijkt weer hoe leuk hij het daar vond.

Hij volgde de mavo, deed mbo detailhandel en startte nog met bedrijfseconomie. 'Maar toen werkte ik al bij AH To Go en dat vond ik eigenlijk zo leuk dat ik daar wilde doorgroeien en besloot te stoppen met mijn studie. Spijt is een groot woord, maar achteraf denk ik wel eens, had ik het maar afgemaakt.' Diploma of niet, Swaans kreeg bij Albert Heijn volop kansen. 'Bij AH To Go doe je alles: de kassa, de broodafdeling,

vakkenvullen en klanten te woord staan. Ik groeide door tot winkelmanager.' Hij stond in vestigingen in Tilburg, Eindhoven, Den Bosch en Rotterdam.

Veel geleerd in hectische jaren

Uiteindelijk wilde Swaans een reguliere supermarkt onder zijn hoede nemen. Hij reageerde op een vacature voor manager in een supermarkt elders in de provincie Brabant. Een flinke stap ten opzichte van de To Go-vestigingen. 'Daar werkte 60 tot 70 man. Nu ging ik naar een supermarkt van 2000 vierkante meter met 220 medewerkers. Het was leuk en ik heb er veel geleerd, maar het waren hectische jaren. Op dat moment was het net een stap te ver eigenlijk.'

Een lastig besluit volgde. Hij stopte en piekerde wat hij zou gaan doen. Bij een andere supermarkt in dienst gaan of voor zichzelf beginnen? Hij koos voor het laatste. 'Ik zag steeds meer vacatures voorbijkomen voor managersfuncties bij supermarkten en om de een of andere reden bestond dit nog niet. Daar moest gewoon een markt voor zijn.'

Tijdens corona zat Swaans even thuis

De eerste opdracht die hij binnen haalde, was in Hattem. Daar zat hij zeven maanden, totdat corona om de hoek kwam kijken en er een paar maanden op de rem werd getrapt. 'Ik kom uit omgeving Tilburg en daar is het in Nederland allemaal een beetje begonnen. Dus ze dachten in Hattem: kom jij maar even niet.'

Gelukkig kon hij uiteindelijk weer gewoon aan de slag en het bleek dat hij zich allerm minst behoefde te vervelen. Veel vraag naar zijn hulp komt via LinkedIn. Een oud-leidinggevende uit zijn AH To Go-tijd vroeg hem om bij Starbucks de handen uit de mouwen te steken. Dat hij geen horeca-ervaring had, maakte niet uit. 'Het ging om een klus op managementniveau. Er zat een winkelmanager die in een mum van tijd was doorgegroeid en wel wat ondersteuning kon gebruiken.'

Bij de beste 20 winkels

Een boerderijwinkel vroeg hem nog om hulp, maar dat aanbod sloeg hij af omdat hij een andere opdracht had. Bij een Albert Heijn-ondernemer zou hij aanvankelijk maximaal vier uurtjes in de week kunnen bijspringen, maar het mondde uit in een maandenlange klus. 'Superleuk als je dan uiteindelijk bij de winkelwedstrijd van Albert Heijn bij de beste 20 winkels zit.'

Maar Swaans werkte niet alleen voor team blauw, ook vanuit de gele Jumbo-hoek vroeg een ondernemer zijn hulp. Hij zag er 550 lege vakken. 'Er kunnen natuurlijk artikelen niet leverbaar zijn, maar op zeker de helft van die lege plekken heb je wél invloed.'

Waar begin je dan als je zo'n opdracht aanneemt? 'Het klinkt simpel, maar het is toch wel gewoon het proces volgen dat ervoor staat. Je ziet dat medewerkers daar een eigen invulling aan gaan geven. Ze denken dat ze het beter weten. Dat moet je juist niet doen. Je moet elke dag structureel je restanten tellen, je lege vakken tellen.'



Benny Swaans is interim manager bij supermarkten. (C) Roel Dijkstra Fotografie / Foto: Robert Vos Sliedrecht Benny Swaans is interim-manager van supermarkten.

Ander voorbeeld: een Jumbo-ondernemer riep zijn hulp in om de vulshift opnieuw in te richten en een nieuwe teamleider te ondersteunen: 'Het magazijn was ontploft, zeg maar. Een hoop restanten, niet gestructureerd, winkel niet gespiegeld, best wel leeg. Op de dag dat ik wegging was er een bijna leeg magazijn, weinig restanten, de winkel gespiegeld en de mensen wisten wat ze moesten doen. Hartstikke leuk om dat resultaat te zien.'

'Ik vind het verschrikkelijk als een klant op de knieën moet om achterin het vak iets te pakken. Of dat ze zelf een krukje pakken om iets van de bovenste plank te pakken. Dat gaat er bij mij niet in. De ondernemer zei tegen me dat de winkel een onvoldoende was toen ik binnen kwam. Nu vond hij hem wel een voldoende, al moet er nog steeds wel wat gebeuren.'

Swaans krijgt kijkje in verschillende keukens

Hij krijgt zo een kijkje in de keukens van Albert Heijn, Jumbo, Plus. 'In principe doe je in elke winkel hetzelfde, wordt hetzelfde spelletje gespeeld. In elke winkel moet de bakkerij 's ochtends worden opgestart en de kassa's. Als ik ergens iets zie waarvan ik denk dat het goed is, neem ik dat mee naar een volgende opdracht.'

Zo noemt hij een aantal zaken op die hij in negen van de tien gevallen doorvoert bij de vakkenvullers. Een kartonrek op de containers zodat het karton niet in de paden ligt, containers niet midden in de paden zetten maar op de kop ervan en een zak of doos om plastic rommel in te doen.

Swaans steekt zijn handen uit de mouwen en verwacht dat ook van het team waar hij komt. Hij herinnert zich nog dat hij een keer anderhalve dag weg was geweest en terug kwam in de winkel om het een en ander te checken. 'Ik dacht: hoe kan het in anderhalve dag zo verpest zijn? Dan staan er zulke goede mensen op papier. Die moeten het toch gewoon kunnen doen met z'n allen? Ik heb echt een keer met tranen in mijn ogen gestaan. Vanaf dat moment is er wel wat gebeurd in de winkel. Gelukkig.'

Je weet nooit wat er morgen gebeurt

In een andere winkel was het personeel gewend altijd iets te laten staan omdat er niet voldoende mensen waren. 'Stel niet uit tot morgen wat je vandaag kunt doen' lijkt het devies van Benny Swaans: 'Ik ben daar geen voorstander van. Je weet nooit wat er morgen weer gebeurt. Iemand kan zich verslapen, ziek zijn of een scooterongeluk krijgen.'

Het zijn zaken waar hij ook op let als hij in zijn vrije tijd in een supermarkt komt. 'Ik kan me soms wel doodergeren als ik door een winkel loop. Als ik bij bananen, dat zijn echt de **hardlopers**, zie dat zo'n vak leeg is, dat kan gewoon niet. Of als je op de groenteafdeling loopt en je ziet geen medewerkers. Er moet een aanspreekpunt zijn.'



Benny Swaans is interim manager bij supermarkten. (C) Roel Dijkstra Fotografie / Foto: Robert Vos Sliedrecht Benny Swaans is interim-manager van supermarkten.

Zou hij het dan niet eens helemaal zelf willen proberen met een eigen winkel? 'Nee. Het is natuurlijk wel spannend wat je volgende opdracht wordt, maar ik heb geen zin meer in al het gedoe dat bij personeel hoort.' Hij denkt opnieuw terug aan zijn tijd bij AH To Go. 'Dan had ik gewerkt van 9 tot 6 en dan belt er iemand om 5 voor 6 op dat hij ziek is en niet kon werken. Dus wie was er weer de sjaak? Stond ik daar weer tot 11 uur 's avonds. Ik wil gewoon de leuke dingen doen van het vak en die doe ik nu.'

Ook terug in loondienst bij een supermarktondernemer ziet Benny Swaans zichzelf niet meer doen. Hoewel hij door zijn ervaring niet meer zo snel onder de indruk zou zijn van de supermarkt van 2000 vierkante meter en meer dan 200 medewerkers die jaren geleden misschien nog een stap te groot was. 'Ik vond dat toen heel erg spannend. Nu draai ik mijn hand daar niet meer voor om.'