

Vijf inzichten van Albert Heijn-ceo Marit van Egmond

25-08-2021 13:00



Na een succesvolle loopbaan binnen Ahold Delhaize is ze nu ruim twee jaar de hoogste baas bij Albert Heijn. Marit van Egmond over blunders, work-life balance en indrukwekkende ontmoetingen. Vijf quotes.

'Ik geloof niet in blunders – als je misgrijpt is dat een leermoment en moet je het weer proberen'

"Ik geloof niet in blunders – als je misgrijpt is dat een leermoment en moet je het weer proberen. Maar goed. Ik geloofde – en geloof nog steeds – in wat we 'vis op ijs' noemen. Vers gevangen hele vis, op grote bakken crushed ice, personeel erbij dat aansnijdt en verpakt. Net zoals in Frankrijk.

Ik heb dat niet één, maar wel drie keer geprobeerd te introduceren – in Haarlem, in Amsterdam, ik dacht dat de klanten daar zo'n aantrekkelijke verrijking van het aanbod wel konden waarderen. Niet dus. Het zag er prachtig uit, maar ik was de enige klant en dat krijg ik nog steeds af en toe te horen van collega's. We houden kennelijk nog altijd van voorverpakte vis, gefileerd, panklaar. Dat is ook makkelijk, natuurlijk."

'Om energie te kunnen geven, moet je zorgen dat je zelf energie hebt'

"Dit is een mooie baan met een grote verantwoordelijkheid. Om energie te kunnen geven, moet je zorgen dat je zelf energie hebt. Je moet op tijd stoppen en rust nemen en daar ben ik me bewust van. Ik plan veel: vrije tijd, afspraken met vrienden, sport. Elke zomer koop ik theaterkaartjes voor het hele seizoen, zowel in Amsterdam als in Haarlem. Dat staat dan tenminste vast."

'Een van de vaderlijke adviezen van meneer Albert Heijn gebruik ik nog elke dag: de klant is de baas'

Een ontmoeting die diepe indruk maakte: ik was drie jaar in dienst toen ik de kans kreeg om de – toen al gepensioneerd – meneer Albert Heijn te spreken. Hij vertelde ons aanstekelijke verhalen over zijn leven en de ontwikkeling van de winkels. Wist je dat hij de streepjescode heeft geïntroduceerd in ons land? Moet je nagaan wat dat voor impact heeft gehad, tot aan de zelfscankassa's toe.

Een van zijn vaderlijke adviezen gebruik ik nog elke dag: de klant is de baas. Niet voor niets staat in onze hal nog steeds het standbeeld van Bepie, onze klant, voor wie we het uiteindelijk natuurlijk allemaal doen."

'Ik heb nooit in mijn leven twee keer hetzelfde gekookt'

"Wat wil je, vroegen mijn ouders me nadat ik mijn vwo-diploma had behaald. Een open vraag, maar dan ook echt: alles mocht. Dat vergt dat je zelf moet gaan nadenken. Wat past mij? Waar krijg ik energie van? De combinatie van wetenschap en voeding trok me, het werd levensmiddelentechnologie op de agrarische hogeschool in Den Bosch.

Thuis aten we meestal typisch Hollandse kost: elke dag aardappelen, vlees en twee soorten groenten. Mijn huisgenoten bleken daarentegen geheel eigen manieren te hebben om eten te bereiden, er kwamen ingrediënten onze keuken in die ik nog nooit had geproefd. Linzen! Het was ook mijn kennismaking met voorverpakt eten.

Het was een fantastische tijd om te leren koken. Ook al omdat we een beperkt budget hadden. Hoe kon je met weinig geld toch iets smakelijks bereiden? Gezond ook nog, als het kon? Mijn liefde voor eten en drinken kreeg tijdens mijn studie volwassen proporties; ik heb na mijn hbo een master in agri-foodmanagement gehaald.

Je kunt wel stellen dat ik gek van eten en drinken ben. En van koken. Ik heb nog nooit in mijn leven twee keer hetzelfde gekookt. Nee, echt niet – er is altijd weer een nieuw ingrediënt dat ik toevoeg voor een net andere smaak. Dat wil overigens niet zeggen dat ik nooit twee keer hetzelfde heb gegeten, hè."

'Na een half leven durf ik wel te stellen dat ik profijt heb gehad van mijn motto: doen is het nieuwe denken'

"Na een half leven durf ik wel te stellen dat ik profijt heb gehad van mijn motto: doen is het nieuwe denken. Natuurlijk hebben mijn ouders me daarbij gestimuleerd, maar ik denk dat die drive al heel vroeg in mijzelf zat. Altijd nieuwsgierig, altijd op zoek naar hoe dingen in elkaar zitten.

Maar ook altijd bereid om verder te leren, daar moeite voor te doen, niet op te geven. Fouten maken, daarvan leren, doorgaan. Het meeste wat ik heb meegemaakt is gebeurd omdat ik zelf een stap heb genomen."

Dit is een ingekorte versie van het interview met Marit van Egmond uit het aprilnummer van RetailTrends 2020. Het complete interview lees je [hier](#). Van Egmond is op 9 september spreker tijdens RetailTrends Live. [Kaartjes koop je hier](#).

Onno Aerden