

Highlights 2020/21

maxeda
DIY Group

Continuering duurzame groei en marktleiderschap



maxeda
DIY Group



Welkom bij de Highlights en Key Figures van onze groep over het jaar 2020/21.

Allereerst wil ik mijn oprechte dank betuigen aan onze 7.000 medewerkers voor hun buitengewone prestaties gedurende het afgelopen jaar. Terugkijkend op het afgelopen jaar hebben zij vanuit onze winkels of huis, onze klanten de beste service geboden en hen geholpen bij het realiseren van hun doe-het-zelf projecten. Zij hebben laten zien hoe flexibel, creatief en veerkrachtig zij zijn. Zij toonden solidariteit, teamgeest en stonden elkaar bij in deze bijzondere tijd. Door hun inzet en toewijding zijn wij in staat geweest om onze duurzame groei en marktleiderschap te continueren als toonaangevende doe-het-zelf retailer in de Benelux.

Maxeda DIY Group heeft in 2020/21 haar 'Make it Easy' strategie voortgezet. Hierbij hebben wij verdere invulling gegeven aan onze vijf groeimotoren (Store, Product, People, Digital en Home), zodat wij een naadloze omnichannelklantervaring creëren en top-of-mind blijven bij DHZ-klanten in de Benelux. De wereldwijde verspreiding van COVID-19 heeft gedurende 2020/21 een grote impact gehad op onze organisatie. Aan het begin van de coronacrisis hebben

wij vanwege overheidsmaatregelen in maart onze Brico-winkels moeten sluiten, onze Praxis-winkels bleven open. Later in april mochten wij ook weer onze Brico-winkels openen. Gedurende deze periode lag onze focus op het zo goed mogelijk helpen van onze klanten zowel in de winkels als online en tegelijkertijd had de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers in de frontlinie en klanten de hoogste prioriteit. Daarom zijn ter bescherming diverse veiligheids- en gezondheidsmaatregelen genomen en hebben we onze winkels daarop ingericht.

Door de enorme toename in doe-het-zelfactiviteiten was er aan het begin van de coronacrisis een sterke stijging zichtbaar in bezoekersaantallen en omzet, zowel offline als online. Mede door het snel schakelen van de teams van Brico en Praxis raakten onze online activiteiten in een stroomversnelling. Binnen korte tijd hebben wij ons digitale platform verder ontwikkeld en uitgebreid via onze websites, mobiele applicaties, Cross Dock 3.0, 'Bestel en Haal op' en 'Winkelen op afspraak'. Ondanks dat Supply Chain te maken kreeg met de nodige uitdagingen

met betrekking tot de voorraden en aanvoer van producten vanuit het buitenland, hebben onze teams er toch voor gezorgd dat onze winkels zo goed als mogelijk werden bevoorrad. Later in het jaar zorgden de overheidsmaatregelen in Nederland ervoor dat we onze Praxis-winkels vanaf half december (exclusief 'Bestel en Haal op' en 'Winkelen op afspraak') tot en met 28 april 2021 moesten sluiten.

Ondanks COVID-19 hebben wij 43 miljoen euro geïnvesteerd waarmee wij onze duurzame groei hebben kunnen continueren. Deze investering hebben wij aan verschillende doeleinden besteed. Wij openden winkels in België en Nederland, maar hebben tegelijkertijd afscheid genomen van 5 winkels. Wij zijn nieuwe samenwerkingen aangegaan in de Benelux, investeerden in nieuwe assortimenten en in onze online- en marketingpropositie, ontwikkelden ons nieuwe 'Phyigital' concept, en verbeterden de efficiëntie en synergie in onze Benelux-organisatie. Wij hebben geïnvesteerd in trainingsprogramma's voor onze medewerkers gericht op het optimaliseren van tijdmanagement, het verbeteren van de klantenservice en doe-het-zelf-kennis, en faciliteerden gezien COVID-19 in meerdere online leermogelijkheden. Daarnaast hebben we verdere invulling gegeven aan ons MVO-beleid. Wij willen onze verantwoordelijkheid nemen in het streven naar duurzaam ondernemen en zetten ons in via verschillende initiatieven in België en Nederland, zoals het Brico Scholenproject en Doe-Het-Zelf Doe-Het-Duurzaam. Ook konden wij door de goede financiële prestaties van de groep en de gunstige financiële marktomstandigheden onze huidige obligatielening herfinancieren met de uitgifte van nieuwe obligaties en hebben wij onze obligatielening kunnen verlagen van €475 miljoen naar €420 miljoen.

In 2020/21 hebben wij met 341 winkels (221 eigen winkels en 120 franchise winkels) het grootste marktaandeel in de Belgische doe-het-zelfmarkt weten te realiseren via onze winkelformules Brico en BricoPlanit, en het op één na grootste marktaandeel in de Nederlandse doe-het-zelfmarkt via onze winkelformule Praxis. 2020/21 was voor Maxeda DIY Group een sterk boekjaar wat resulteerde in een stabiele jaarlijkse omzet van 1.562 miljard euro. Het operationele resultaat steeg met 54% van 111 miljoen euro naar 171 miljoen euro.

In het afgelopen jaar is zowel de Nederlandse als de Belgische doe-het-zelfmarkt aanzienlijk gegroeid door de verschuiving van de consumentenfocus naar woningverbetering. Voor 2021/22 blijven wij optimistisch dat deze positieve trend zich zal voortzetten, hoewel wij verwachten dat dit in een langzamer tempo zal plaatsvinden. Ondanks de grote marktonzekerheid door COVID-19 versnellen wij investeringen om onze toenemende digitale en omnichannel-ambities te ondersteunen en zodoende de klantervaring te verbeteren, zowel in de winkels als online. Wij blijven zoeken naar manieren om flexibeler te zijn, efficiënter te werken en kosten te reduceren.

Het was in vele opzichten een uitdagend jaar voor ons maar met onze 'Make it Easy' strategie leggen wij een sterk fundament voor de toekomst. Wij blijven ons inzetten om onze ambitie te realiseren en de toonaangevende multiformat omnichannel doe-het-zelf retailer van de Benelux te worden. Ik ben trots om onderdeel te zijn van de Maxeda-familie en wil hierbij nogmaals mijn collega's bedanken voor hun harde werk en toewijding in deze bijzondere tijd.

Luc Leunis
CFO Maxeda DIY Group

De grootste Doe-Het-Zelf retail keten in de Benelux

Maxeda DIY Group is de grootste Doe-Het-Zelf retailer in de Benelux met Praxis in Nederland en Brico en BricoPlanit in België en Luxemburg. Deze winkelketens worden vertegenwoordigd door 341 winkels, zowel in eigendom als in franchise.

Maxeda DIY Group heeft meer dan 7.000 medewerkers waarvan ± 60% werkzaam is in Nederland. Alle winkels hebben totaal ruim 1 miljoen m² winkeloppervlakte met wekelijks ruim 1,5 miljoen klanten in de winkel en online.



Onze winkelformules



Brico

Brico is de Doe-Het-Zelf marktleider in België met een uitgebreid assortiment van Doe-Het-Zelf producten, interieur- en tuinartikelen, waarbij bekende merken worden gecombineerd met eigen merken. Brico levert inspirerende producten en diensten voor alle makers, of ze nu ervaring hebben of niet. Brico heeft een netwerk van 136 winkels in België en Luxemburg: Brico en Brico City.



BricoPlanit

BricoPlanit is een keten van 13 megastores (inclusief Briko Dépôt) in België. BricoPlanit biedt als multi-specialist het grootst mogelijk assortiment producten voor Doe-Het-Zelf projecten, van bouwmaterialen tot woninginrichting en tuinproducten.



Praxis

Praxis is één van de grootste en bekendste Doe-Het-Zelf ketens in Nederland. Praxis speelt in op de wensen van alle makers, zowel ervaren als beginnende doe-het-zelvers, met het beste aanbod producten. Praxis heeft 192 winkels: Praxis, Praxis Megastore, Praxis Megastore & Tuin en Praxis City.



Onze mensen

Maxeda DIY Group blijft haar activiteiten verder ontwikkelen door te investeren in onze medewerkers en klanten, door samen te werken als één team in een open, actieve en positieve cultuur. Onze cultuurwaarden vormen een belangrijke basis voor hoe we er voor elkaar zijn en voor de klant.

Via diverse initiatieven geven we onze medewerkers handvatten om deze cultuurwaarden mee te nemen in hun dagelijkse werk. Dit zie je overal in terug: in de omgang met de klant maar ook in de omgang met elkaar. Wij geloven erin dat door Open, Actief en Positief te zijn, we op een leuke manier kunnen samenwerken en daarmee het verschil maken!

Make it Easy

Maxeda DIY Group zet zich in om alles te simplificeren voor de klant, zowel in de winkels als online. Met de strategie 'Make it Easy' willen we het makkelijker maken voor onze makers middels vijf groeimotoren (Store, Product, People, Digital en Home), zodat wij een naadloze omnichannelklantervaring creëren en top-of-mind worden bij DHZ-klanten in de Benelux.

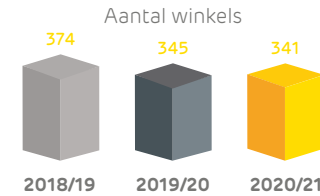


Winkel formules

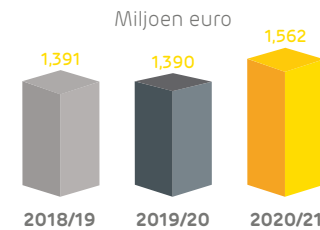
	Totaal aantal winkels	Aantal eigen winkels	Aantal franchise winkels	Aantal City winkels	Gemiddelde vloer oppervlakte m ²
Brico	136	60	76	14 (5 DOS + 9 FOS)	3.700 m ² (City 450 m ²)
BricoPlanit	13	13	0	0	11.200 m ²
Praxis	192	148	44	9 (DOS)	4.100 m ² (City 300 m ²)
	341	221	120	23	

*DOS = eigen winkel, FOS = franchise winkel

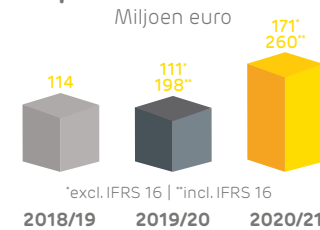
Winkels



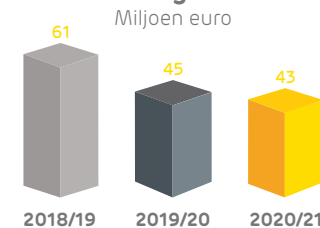
Netto omzet



Operationele EBITDA



Bruto investeringen vaste activa

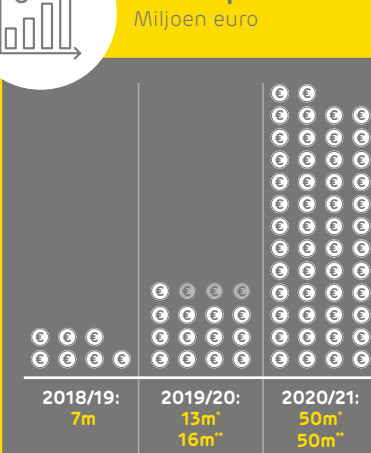


Medewerkers*



*Eigen winkels en hoofdkantoren

Kasstroom uit werkkapitaal



*excl. IFRS 16 | **incl. IFRS 16



Netto omzet in miljoen EUR

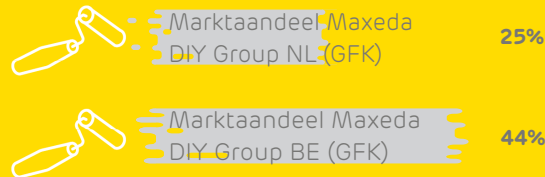
1.562



Aantal winkels

341

Markt-aandeel



Groei van de DHZ markt*

*t.o.v. januari 2020





De winkels in België, Luxemburg en Nederland zijn de belangrijkste verkoopkanalen voor Maxeda DIY Group. Inmiddels tellen de winkelformules, Brico, BricoPlanit en Praxis, samen 341 winkels. We investeren in nieuwe formats gebaseerd op onze geherdefinieerde klantpropositie (Small Box, Mid Box, Big Box) en zijn constant bezig met het verbeteren van de winkelbeleving voor onze klanten. Zo openen we winkels op nieuwe locaties zodat we nog beter bereikbaar zijn voor klanten en verbeteren we bestaande winkels, bijvoorbeeld door ze uit te breiden of van een nieuwe look & feel te voorzien.



Nieuwe winkels & remodelings

Ondanks de corona-pandemie bleef Maxeda DIY Group investeren in zowel de uitbreiding van haar winkelformules als remodelings van bestaande winkels. Praxis opende drie winkels (Uithoorn, Nijkerk, Umuiden) na uitgebreide structurele renovaties en 1 nieuwe winkel in Oegstgeest, allen in nieuwe look & feel. Het nieuwe Praxis-logo werd ook op 17 winkelgevels aangebracht. In België opende Brico twee nieuwe winkels (Masière en Aarschot), werden de winkels in Borsbeek en Laken volledig gerenoveerd en is er een begin gemaakt met de renovatie van Brico in Froyennes. BricoPlanit is gestart met twee grote renovatieprojecten (Brugge en Jambes) die in 2021 worden voltooid. In al deze winkels zijn vele nieuwe concepten geïntegreerd om steeds meer oplossingen te bieden die het leven van de klant vergemakkelijken.



Headsets bij Brico

Na een eerste test in december 2019 door het team van Wilrijk, hebben 6 andere Brico-winkels gekozen voor het gebruik van een headset. Deze nieuwe manier van werken heeft vele voordelen voor medewerkers, aangezien zij zo veel beter kunnen inspelen op vragen van klanten bij het infopunt of de schappen. Zij kunnen snel operationele informatie met collega's delen zonder de afdeling te verlaten waardoor de winkeloperatie wordt verbeterd. Het gebruik van de headset vermindert ook aanzienlijk het aantal microfoonoproepen in de winkel, wat het gehoor van iedereen ten goede komt. Verwacht wordt dat in 2021 nog meer winkels zullen volgen.

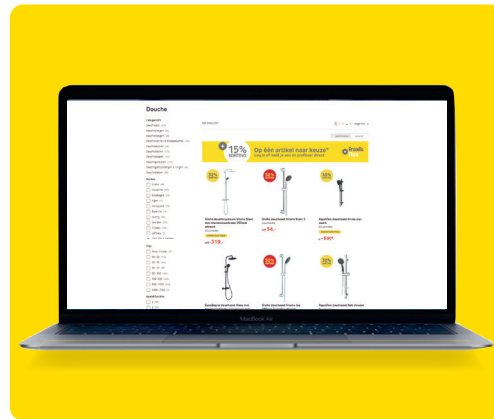


Ontwikkeling Phygital concept

Ondanks dat klanten steeds meer producten online bestellen, zien we ook nog duidelijk de behoefte om de fysieke winkel te bezoeken, bijvoorbeeld voor bepaalde vragen of om een product eerst te zien/voelen. Om de voordelen van online, zoals een uitgebreid assortiment en inspiratie, te combineren met de voordelen van de fysieke winkel, zoals hulp van experts en een product goed kunnen bekijken, hebben we voor Praxis het Phygital concept geïntroduceerd. In dit concept versterken de voordelen van online en de fysieke winkel elkaar voor een optimale klantbeleving. Bijvoorbeeld door het gebruik van QR-codes en configuratoren. Praxis Hoogeveen is de eerste winkel die wij in 2021 hebben geopend volgens het Phygital concept. Het komende jaar zal dit concept verder worden doorontwikkeld en uitgerold naar meer winkels.

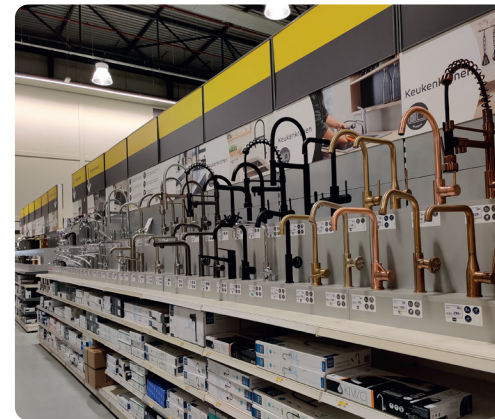


Ons uitgebreide assortiment is erop gericht om onze klanten zo goed mogelijk te helpen bij hun Doe-Het-Zelf-klussen. We zijn daarom steeds bezig met het verbeteren en updaten van de producten die we aanbieden. Per jaar vinden er een groot aantal assortimentswissels plaats om het aanbod van producten up-to-date te houden en de klant te voorzien van de beste producten. Daarnaast focussen we ook op het beschikbaar maken van de producten online en het optimaliseren van de voorraad.



Online producten

Het afgelopen jaar hebben we hard gewerkt aan zowel de uitbreiding van het aantal online producten als het uitbreiden en updaten van de informatie bij de online producten op onze Brico en Praxis websites. In 2020 hebben we ons online productaanbod uitgebreid met 33%. Dit houdt in dat er in totaal bijna 14.000 nieuwe producten zijn toegevoegd aan het online assortiment. Daarnaast zijn er bijna 6.000 producten voorzien van betere productinformatie zodat het makkelijker is voor de klant om te beslissen of het product geschikt is. Deze aantallen komen erop neer dat er maandelijks 2.500 producten zijn 'aangepast', ofwel nieuw toegevoegd of geüpdatet met betere informatie. Ook ons E-Commerce Distributiecentrum, dat is gericht op online bezorging naar klanten, is flink uitgebreid. Dit bevat nu 24.000 producten die rechtstreeks naar de klant kunnen worden gestuurd.



Assortimentsuitbreiding en-wijziging

Maxeda DIY Group is altijd bezig met het verbeteren en uitbreiden van haar assortimenten. Hiermee proberen we zo goed mogelijk aan de behoeften van de klanten te kunnen voldoen en ze daarnaast te inspireren. We volgen de trends en proberen zoveel mogelijk innovatieve producten aan te bieden, denk hierbij aan robotgrasmaaiers of waterbesparende douches. Ook in 2020 is het assortiment zowel uitgebreid als verbeterd. Zo zijn onder andere de assortimenten op de decoratie-, verlichting- en sanitairafdeling van een update voorzien. Drie van de belangrijkste wissels dit jaar vonden plaats in de assortimenten van muurverf, baretools en hardware/constructie. Maar niet alleen in de winkel kunnen klanten terecht voor een groot assortiment, ook online zijn er steeds meer producten te vinden.



Supply Chain

In 2020 hebben we ons op twee grote onderwerpen gefocust: Cross-dock 3.0 en voorraad optimalisatie. Bij Cross-dock 3.0 zijn we overgestapt van twee hubs naar één centraal distributiecentrum voor alle Praxis-winkels. Hier wordt gebruik gemaakt van een automatische sorteermachine voor de verwerking van colli's en worden de goederen door één vrachtwagen aan de winkels geleverd. Voordelen hiervan zijn onder andere een sneller scanningsproces en verbetering van de operationele prestaties. In 2021 zal deze stap ook voor België worden gemaakt. Daarnaast hebben we gefocust op het optimaliseren van de voorraad door de voorraad van slow movers (producten die we gemiddeld één tot twee keer per jaar verkopen) te verminderen en de voorraad van de bestsellerproducten (producten die we veel verkopen) te verhogen.

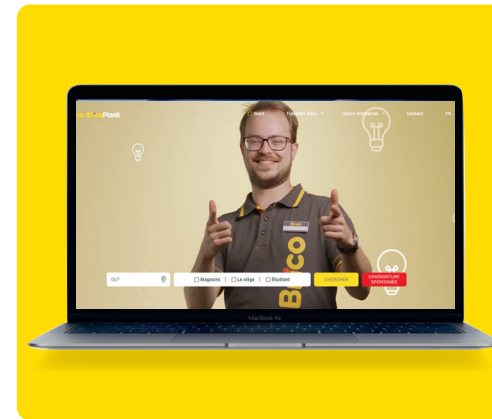


Onze 7.000 mensen vormen samen één van de groeimotoren van onze business. Ze hebben een passie voor wat ze doen en staan klaar voor collega's en klanten. Wij geloven erin dat door Open, Actief en Positief te zijn, we op een leuke manier kunnen samenwerken en daarmee het verschil maken. Door te investeren in onze medewerkers en klanten, en samen te werken als één team halen we resultaten makkelijker en zorgen we zo samen voor groei. Elk talent is bij ons welkom.



Praxis Makers Beurs & Brico Makers Fair

Naar goed voorbeeld van Brico, organiseerde Praxis in februari 2020 een productenbeurs in de Werkspoorkathedraal in Utrecht. Op deze productenbeurs konden 1.700 Praxis medewerkers kennismaken met bijna 100 leveranciers en de (nieuwste) assortimenten. Daarnaast werden er diverse interactieve workshops georganiseerd om kennis op te doen en producten te testen. In maart vond in België de jaarlijkse Makers Fair plaats waar 1.500 Brico en BricoPlanit medewerkers de nieuwste producten van 125 leveranciers konden ontdekken. Ook hier konden medewerkers verschillende interactieve workshops volgen om kennis te vergaren en producten te testen.



Wervingsplatforms Brico/ BricoPlanit & Praxis/Maxeda

In mei 2020 lanceerden Brico en BricoPlanit het gezamenlijke wervingsplatform www.jobs.brico.be. Het doel is enerzijds de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van de vacatures zowel extern als intern te vergroten en anderzijds het wervingsproces voor de winkels te vereenvoudigen. Potentiële kandidaten vinden hier uitgebreide informatie over onze organisatie en diverse getuigenissen van onze medewerkers. Praxis heeft een intern wervingsplatform ontwikkeld dat uitsluitend bestemd is voor medewerkers. Via een afgeschermd online omgeving wordt solliciteren nog makkelijker gemaakt en worden vacatures exclusief aan interne kandidaten binnen Praxis/Maxeda DIY Group getoond. Door de creatie van dit nieuwe platform kunnen vacatures nu exclusief intern worden uitgezet en krijgen interne kandidaten voorrang. Zowel vacatures voor in de winkels als op het hoofdkantoor zijn hier te vinden. Zo worden carrièremogelijkheden voor medewerkers binnen Praxis/Maxeda vergroot en zo transparant mogelijk gemaakt.



Upgrade Maxeda Academy

In september 2020 lanceerde Maxeda een upgrade van haar Maxeda Academy, een online leerplatform met een ruim aanbod aan klassikale-, online trainingen en combinatie programma's waar medewerkers kunnen blijven werken aan hun vakinhoudelijke kennis en persoonlijke ontwikkeling. Het platform heeft niet alleen een vernieuwde look & feel gekregen, ook hebben er diverse inhoudelijke verbeteringen plaatsgevonden. Zo zijn er o.a. nieuwe functionaliteiten toegevoegd die het gebruik en de navigatie nog eenvoudiger maken. Naast de upgrade van de Academy zijn er, mede door COVID-19, vele trainingen online gefaciliteerd en georganiseerd.



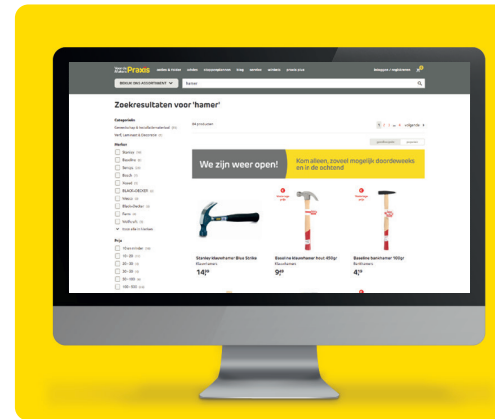
Steeds meer klanten weten de winkelformules van Maxeda DIY Group ook online te vinden en een groeiend aantal klanten koopt hun kluspullen online. Digital groeit hierdoor ontzettend hard, zo hebben we dit jaar ons online productaanbod uitgebreid met 33%. Dit houdt in dat er in totaal bijna 14.000 nieuwe producten zijn toegevoegd aan het online assortiment.

Ook ons E-Commerce Distributiecentrum, dat is gericht op online bezorging naar klanten, is flink uitgebreid. Dit bevat nu 24.000 producten die rechtstreeks naar de klant kunnen worden gestuurd.



Focus op online folder en magazines

Om onze klanten via alle kanalen goed te kunnen bereiken hebben we in 2020 hebben meer aandacht besteed aan de online folder van Praxis. Er is een samenwerking opgestart met WePublish om de beste folder lay-out en inhoud te vinden voor online. Door te testen met verschillende versies van de online folder kunnen we deze steeds verder optimaliseren. Hiermee hopen we uiteindelijk meer traffic en conversie te realiseren. Voor Brico hebben we online only magazines uitgebracht. Het eerste was volledig gewijd aan verf en opgemaakt in html5, zodat klanten door het magazine konden 'bladeren' en producten konden aanklikken, de tekst kon zelfs voorgelezen worden. Doel van deze magazines is om klanten te inspireren, nog meer te helpen bij hun decoratieprojecten en in de toekomst deze magazines vaker uit te brengen.



Nieuwe zoekmachine websites

In 2020 hebben we hard gewerkt aan het vervangen van de zoekmachine tool voor de websites van zowel Brico als Praxis. In januari 2021 is deze nieuwe tool live gegaan. Met de nieuwe zoekmachine kunnen klanten online producten beter en sneller vinden. Naast dat de nieuwe tool van zichzelf al zoekopdrachten beter begrijpt is de tool ook zelflerend. Dit betekent dat hij leert van welke termen klanten intikken tijdens hun zoektocht en waar klanten op doorklikken. Hierdoor is de tool veel makkelijker te onderhouden. Uit de eerste testresultaten met de nieuwe zoekmachine blijkt dat 10% meer klanten tevreden zijn met het zoekresultaat en ook doorklikken. Het komende jaar zullen we de zoekmachine tool blijven door ontwikkelen en verbeteren.



Reserve & Go en Bestel & Haal op

Hoewel Reserve & Go in België strikt genomen geen nieuwe dienst is, verbeteren wij ons online aanbod voortdurend en willen wij het ook gemakkelijker maken om een bestelling in de winkel af te halen. Daarom hebben we in 2020 in vele Brico- en BricoPlanit-winkels een speciale balie ingericht voor het afhalen van bestellingen en waar mogelijk parkeerplaatsen gereserveerd voor Reserve & Go-klanten. Op deze manier kunnen klanten online een reservering maken en via Reserve & Go snel hun bestelling ophalen in de winkel van hun keuze. Ook bij Praxis zijn de nodige aanpassingen gemaakt. Zo is het online assortiment vergroot, en kunnen klanten nu ook vooraf betalen zodat ze bij de 'Bestel & Haal op' servicebalie alleen in de winkel hun bestelling hoeven op te halen.



De groeimotor Home is gericht op alle oplossingen die we als Maxeda DIY Group klanten kunnen bieden op het gebied van diensten en innovaties om hun leven thuis gemakkelijker te maken. Daarnaast bieden we ook verschillende services aan om thuis klussen eenvoudiger te maken, bijvoorbeeld door middel van hulp bij montage en het verhuren van gereedschap.

De klushulp

Zoofy
Zo gefikst.



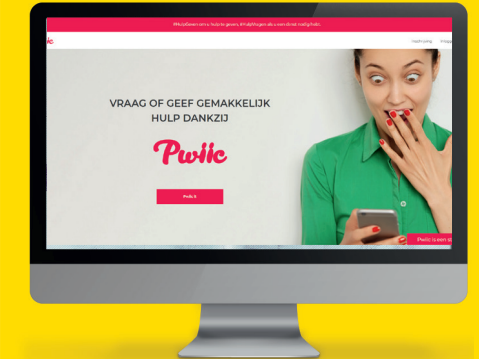
Samenwerking Praxis & Zoofy

Praxis en Zoofy zijn per 1 december 2020 een samenwerking gestart om de do-it-for-me service voor doe-het-zelf producten verder te ontwikkelen. Door de samenwerking met Zoofy biedt Praxis een montagedienst aan bij de verkoop van producten en wordt er ingespeeld op de do-it-for-me trend. Steeds vaker zijn consumenten op zoek naar gemak om doe-het-zelf-producten te laten installeren. Dankzij de dienst van Zoofy kunnen Praxis-klanten nu ook een monteur/installateur boeken bij het aanschaffen van hun producten. Zoofy koppelt een lokale, gescreende monteur aan de klant en zorgt voor een snelle uitvoering van de klus. De montagedienst is met name gerelateerd aan kleinere montages en installaties in en om het huis en is in fasen geïntroduceerd op Praxis.nl.



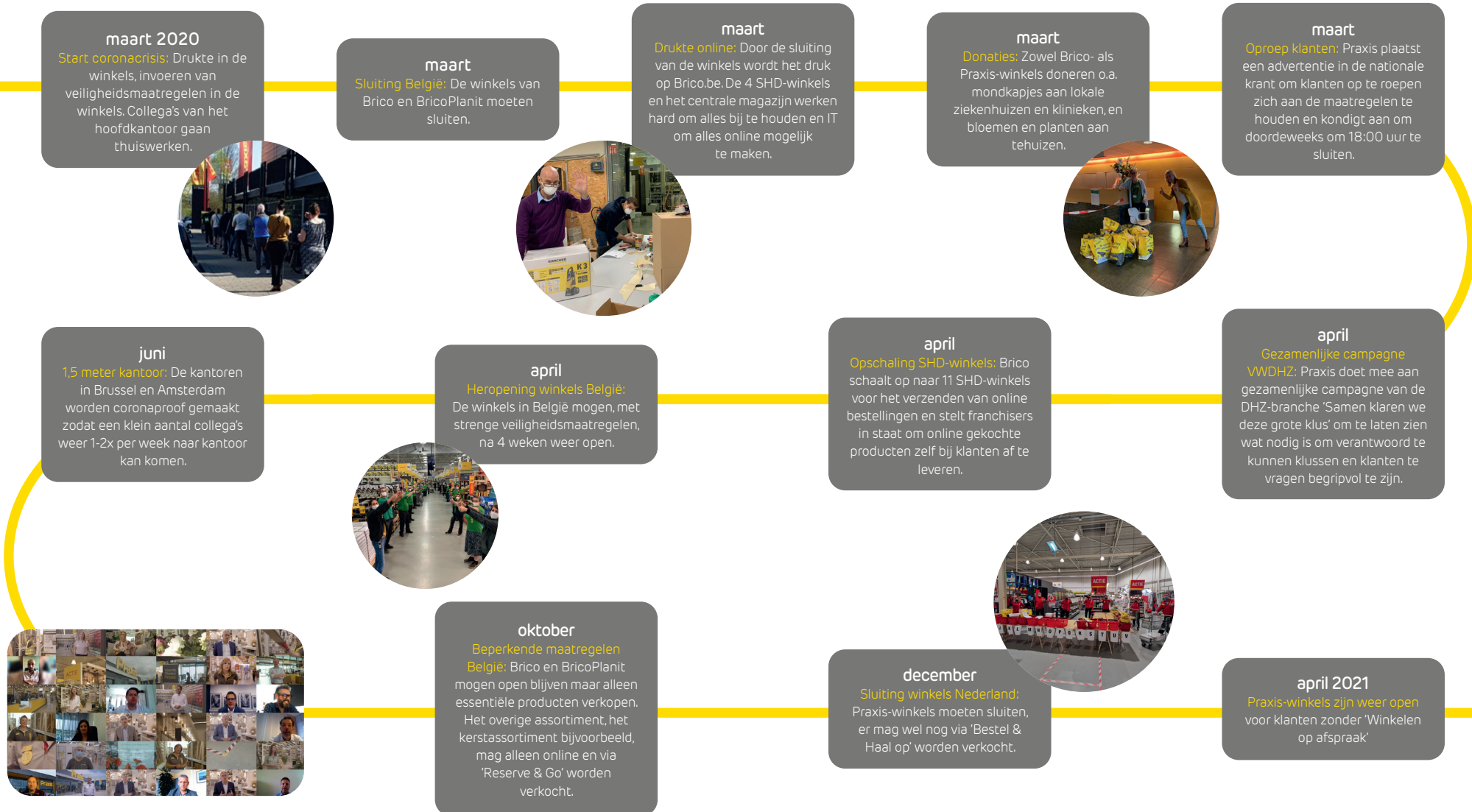
Zonnepanelen bij Praxis

Sinds medio 2020 kunnen klanten bij Praxis terecht voor het huren of kopen van zonnepanelen. Hiermee stimuleert Praxis klanten tot woningverduurzaming en wordt er verdere invulling gegeven aan het MVO-beleid. Voor deze nieuwe service werkt Praxis samen met Solease. Door het aanbieden van verhuur van zonnepanelen vallen de grootste drempels, waaronder de investering en geregeld (reparaties, verzekering en monitoring) weg. Hierdoor kunnen ook gezinnen met een lager inkomen overstappen op zonne-energie en zijn zonnepanelen voor iedereen toegankelijk. Via een gratis dakcheck konden klanten vrijblijvend hun dak laten beoordelen op geschiktheid en capaciteit.



Succesvolle samenwerking Pwiiic

In het kader van onze strategie 'Make it Easy', hebben Brico en BricoPlanit eind 2019 het community platform Pwiiic gelanceerd. Dit heeft zich met succes geïntegreerd in ons dienstenaanbod om zo onze minder ervaren doe-het-zelvers te helpen met hun klus. Pwiiic heeft meer dan 2.000 klusjesmannen in België klaarstaan om kleine en middelgrote doe-het-zelfklussen aan te pakken. Het grootste dienstenaanbod is te vinden in de regio Brussel, Waals en Vlaams-Brabant, en ook in de regio's Luik, Namen en Henegouwen. In Vlaanderen worden nog steeds nieuwe kluspersonen geworven om een breed aanbod te garanderen. In 2020 werden meer dan 90 aanvragen per dag geregistreerd, hoofdzakelijk voor schilder-, tuin- of buitenklussen. Verder waren klussen als het betegelen of leggen van vloeren en kleine reparatie- of montagewerkzaamheden in trek. Het platform, dat echt een succes is bij onze klanten, breidt zijn aanbod in het hele land voortdurend uit.



Belangrijkste onderwerpen coronacrisis



Veiligheid winkelmedewerkers & klanten

Natuurlijk had de veiligheid van onze winkelmedewerkers en klanten vanaf het begin de hoogste prioriteit. We hebben een grote hoeveelheid veiligheidsmaatregelen ingevoerd hiervoor, van mondkapjes tot hygiënezoulen en van plexiglas bij de kassa's tot het schoonmaken van de winkelwagentjes. Daarnaast hebben we klanten over deze maatregelen geïnformeerd via onder andere posters, advertenties in kranten, online nieuwsbrieven, reclamespotjes en onze websites.



Versnelling online:

Doordat de winkels, eerst in België en daarna in Nederland, moesten sluiten was het noodzakelijk om een grote online versnellingslag te maken. De websites werden geschikt gemaakt voor het grote aantal bezoekers en het aantal beschikbare producten werd flink verhoogd. Ook werden 'Reserve & Go' (België) en 'Bestel & Haal op' (Nederland) mogelijk gemaakt. Daarnaast is voor de Praxis-website de mogelijkheid om vooraf online te betalen en voor het reserveren van een tijdslot voor 'Winkelen op afspraak' toegevoegd.



Opleidingen

Het opleiden van onze medewerkers bleef uiteraard ook tijdens corona erg belangrijk. Omdat dit (meestal) niet meer fysiek kon is er al snel overgeschakeld op online lessen. Zo konden we onze medewerkers toch voorzien van belangrijke kennis en waren ze in staat om onze klanten optimaal te adviseren. Ook de onthaalsessies voor nieuwe medewerkers in België werden volledig digitaal gegeven. Deze digitale onthaalsessies werden zeer gewaardeerd door de nieuwe medewerkers.

Als de grootste DHZ-retailer van de Benelux neemt Maxeda DIY Group haar verantwoordelijkheid in het streven naar duurzaam ondernemen. Wij zijn van mening dat de positieve lange termijneffecten hiervan op het milieu, de samenleving en onze organisatie lonend zullen zijn. Ons Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) beleid richt zich op drie hoofdthema's: onze winkeloperatie, onze mensen en onze producten.

Gered Gereedschap 32.000 stuks

handgereedschap opgeknapt en verzonden via Gered Gereedschap



Sustainable packaging 34.108 kg minder plastic



Samenwerking Solease 2.6M kWh besparing

De via Praxis tot dusver verkochte/verhuurde zonnepanelen zorgen voor: 2.6M kWh besparing per jaar/132 ton aan CO₂ uitstoot, wat gelijk staat aan 1.3M autokilometers of de jaaropname van 6.600 bomen.

Wecycle/Recupel 144.597 kg

elektrisch afval en lampen ingezameld via Wecycle-Recupel



Dementie vriendelijk project

9 klassikale trainingen | 39 e-learnings

Doe-Het-Zelf Doe-Het-Duurzaam

Duurzame producten via Duurzaam Klussen logo herkenbaar in Praxis-winkel aangeboden.



Gecertificeerd hout 88,4%

van het hout is aantoonbaar gecertificeerd



Maatschappelijke steun Brico €10.000

Brico steunt scholen met €10.000 en sponsort aquarium voor ziekenhuis.



Nieuw HQ Brussel

Brico bouwt duurzaam hoofdkantoor in Brussel.



Stibat/Bebat 60.108 kg

batterijen ingezameld via Stibat/Bebat



Bepalen CO₂ voetprint

Maxeda start met bepalen carbon footprint



Ontwikkeling personeel

3.122 deelnemers voltooien een training





Gered Gereedschap

Praxis is al meer dan 20 jaar partner van Gered Gereedschap en biedt klanten de mogelijkheid om handgereedschap in te leveren in de speciale inzamelbakken in de winkels. Het ingezamelde gereedschap wordt door werkplaatsen van Gered Gereedschap opgehaald en opgeknapt voor een tweede leven in diverse Afrikaanse landen.



Duurzaam verpakken

Maxeda heeft in samenwerking met andere DHZ-ketens een 'Standaard Duurzaam Verpakken' ontwikkeld voor haar winkels. Deze bevat richtlijnen voor inkopers en leveranciers om de belasting van het milieu door productverpakkingen zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast kijken we constant naar nieuwe manieren om onze producten met zo min mogelijk plastic te verpakken.



Solease

Praxis werkt samen met Solease voor het aanbieden van de verkoop en verhuur van zonnepanelen. Klanten kunnen een gratis dakcheck online laten doen en indien hun dak geschikt is voor zonnepanelen de optie kiezen die het beste bij hun past.



Wecycle/Recupel

Klanten kunnen in de winkels batterijen, (spaar) lampen, tl-buizen en kleine elektrische apparaten inleveren in de daarvoor bestemde inleverbakken. Praxis werkt daarin samen met Wecycle, en Brico en BricoPlanit met Recupel die de ingezamelde materialen ophalen en recycling van deze materialen organiseren.



Samen Dementievriendelijk

Via e-learnings en klassikale trainingen leren Praxis-medewerkers beter om te gaan met klanten met dementie. Hierdoor kunnen deze klanten langer zelfstandig blijven functioneren. Winkels kunnen ook het certificaat 'Dementievriendelijke winkel' behalen wanneer minimaal twee medewerkers de klassikale training hebben gevolgd en minimaal 80% van de medewerkers de e-learning.



Doe-Het-Zelf Doe-Het-Duurzaam

Praxis doet mee aan de gezamenlijke campagne van de Vereniging van Winkelketens in de Doe-Het-Zelfbranche (VWDHZ), Milieu Centraal en Communication Concert. Doel hiervan is het aansporen van huiseigenaren om duurzaam te doe-het-zelven. De huiseigenaar koopt de duurzame artikelen in de winkel en kan met de kassabon en unieke code zijn geld terugvragen via een online platform. De duurzame producten zijn te herkennen aan het Duurzaam Klussen logo.

Gecertificeerd hout



Als grootste DHZ-keten in de Benelux speelt Maxeda een belangrijke rol in het verhandelen van hout en hout bevattende producten. We voelen ons verantwoordelijk voor de continuïteit van natuurlijke grondstoffen en duurzaam beheerde bossen. Daarom vinden we het belangrijk dat een zo groot mogelijk deel van onze producten gecertificeerd is (FSC of PEFC).

Maatschappelijke steun Brico



In 2019 is Brico gestart met het Klushelden project. Hierbij helpt Brico met een budget van €10.000 basisscholen met het renoveren van hun gebouwen of recreatieruimtes en stimuleren we de samenwerking tussen scholen, ouders en onze medewerkers. Daarnaast kon dit jaar de jaarlijkse Run for Hope niet doorgaan, dus besloot Brico een aquarium voor de afdeling pediatrie van het UZ Leuven te sponsoren.

Nieuw hoofdkantoor Brussel



Brico is bezig met het realiseren van een nieuw hoofdkantoor in Brussel. Dit zal een duurzaam BEN (bijna-energie neutraal) gebouw worden. Daarnaast zal het worden voorzien van zonnepanelen, zal het regenwater maximaal worden hergebruikt en zullen de kantoorruimten worden verwarmd via klimaatplafonds. Ook wordt er volop ingezet op modulair en circulair bouwen, zodat zoveel mogelijk materiaal van het huidige hoofdkantoor hergebruikt of gerecycled kan worden.

Stibat/Bebat



In alle winkels van Maxeda is een inleverpunt voor batterijen aanwezig om deze via Stibat (Nederland) en Bebat (België) te laten recyclen. Zo worden batterijen en accu's veilig en verantwoord verwerkt en worden belangrijke grondstoffen herwonnen en opnieuw gebruikt in de industrie.

Bepalen CO₂ voetprint



Als de grootste DHZ-retailer in de Benelux willen we ons steentje bijdragen aan het verminderen van de uitstoot van broeikasgassen. Om te onderzoeken hoe we dit het beste kunnen doen is er een start gemaakt met het bepalen van onze carbon footprint (de impact op het milieu door de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen). De uitstoot van broeikasgassen zoals CO₂, waterdamp N₂O en methaan van alle processen wordt per onderdeel in kaart gebracht. Daarmee kunnen we in de komende jaren bepalen waar en hoe we deze uitstoot kunnen verminderen.

Ontwikkeling personeel



We bieden al onze werknemers een online leerplatform aan. De Academy heeft een ruim aanbod aan leeractiviteiten zodat medewerkers via klassikale-, online trainingen en combinatie programma's kunnen werken aan hun vakinhoudelijke en persoonlijke ontwikkeling. Denk hierbij aan trainingen over veiligheid, trainingen voor leidinggevend, praktische trainingen gericht op doe-het-zelf kennis en -vaardigheden en online trainingen voor onder andere productiviteit, communicatie en persoonlijke kracht.