



*Beste Hilary en Galen Weston,*

Wij zijn een groep werknemers van de Bijenkorf. Ons warenhuis uit 1870 is een begrip in Nederland. Iedereen weet dat de kwaliteit van onze artikelen en onze service uniek zijn. Wij zijn dan ook heel trots om bij de Bijenkorf te werken. Sinds 2011 bent u via de Selfridges Group eigenaar van ons warenhuis. Wij weten dat uw familie zeer betrokken is; soms zien wij u als u onze winkel bezoekt. Helaas waren wij niet eerder in de gelegenheid om onze zorgen over onze winkel met u te delen. Wij vinden dat dat wel nodig is, daarom sturen wij u deze brief.

Op de Amerikaanse en Nederlandse tv is een programma dat Undercover Boss heet. Misschien kent u het wel. Eigenaren van bedrijven krijgen de gelegenheid om als gewone werknemer mee te draaien in hun eigen winkel, weliswaar incognito, zodat zij als gelijke worden behandeld. Zo ontdekken zij wat zich achter de schermen van hun bedrijf afspeelt, en krijgen zij een kijkje in het leven van de mensen die zich elke dag inzetten voor hun merk. Tijdens uw huidige bezoeken aan onze winkel is ons management dagenlang in de weer met het oppoetsen van de afdelingen, staat iedereen in het gelid en doen wij nog meer dan normaal ons best om het werk met een stralende lach te doen. Maar als u eens undercover zou meelopen, hoe zou u dan naar onze winkel en ons werk kijken?

Op de werkvloer zelf zou u wellicht weinig van onze zorgen merken. Wij doen ons best om de gasten goede service te bieden. Tijdens de dagstart applaudisseren wij voor de hoge omzetcijfers. Wij vinden het fijn dat het goed gaat met ons warenhuis. Zoals u weet, richt onze winkel zich sinds een aantal jaar op duurdere merken. Maar als u tijdens de pauze in de eetzaal bij ons zou aanschuiven, dan merkt u dat het gemak waarmee onze gasten duizenden euro's uitgeven aan tassen en jassen, in schril contrast staat met de moeite die wij vaak moeten doen om het einde van de maand te halen.

Onze lonen liggen op het minimum, of iets daarboven. Veel collega's kunnen maar net de huur, de energierekening en de boodschappen betalen. Als de wasmachine kapot gaat, of er zijn andere onvoorziene kosten, dan is dat al snel een probleem. Kopen we kleding, of gaan we op vakantie? Hoe kan ik die dure tandartsrekening betalen? En zal ik geld uitgeven aan de fysio, wat eigenlijk wel nodig is als je jarenlang de hele dag in de winkel staat en in goede vorm wil blijven. Daar hebben we het vaak over. Zeker de mensen die geen partner met een inkomen hebben, maken zich zorgen. Alles wordt duurder. En ook al gaat het goed met de economie, en zegt zelfs onze premier Mark Rutte dat het tijd is voor een loonsverhoging... in ons warenhuis merken wij daar niets van.

En dan zijn er de zorgen over de roosters. Door de steeds langere openingstijden hebben veel collega's zigzagroosters. Zeker als je kinderen hebt, kan dat heel lastig zijn. De kosten voor oppas worden steeds hoger. 's Avonds doorwerken tot tien of elf uur, en de dag daarna weer om negen uur beginnen... het gebeurt allemaal. En om tijdens de paasdagen, sinterklaasavond of nieuwjaarsdag te moeten werken blijft voor veel mensen een grote opgave, immers zijn dat dagen die wij in Nederland traditiegetrouw doorbrengen met de familie.

Collega's van de Bijenkorf zijn er voor elkaar. We werken goed samen, wat natuurlijk ook in de naam van de winkel naar voren komt: Bee Hive. De afgelopen tijd komen wij actief op voor verbeteringen, en wij merken dat veel klanten achter ons staan. Zij hebben waardering voor ons. We krijgen complimenten over de creativiteit en positiviteit van onze acties. Zo hebben we een stijlvolle BeeUnited-broche en delen wij tulpen uit voor de winkel. Met onze directie hebben wij overlegd over verbeteringen, maar helaas zijn die er nog niet. Wij hopen dat u een luisterend oor wil bieden voor onze zorgen. En met ons wil praten over verbeteringen die nodig zijn, en die in het voordeel zullen werken voor ons warenhuis. Zou u met ons daarover in gesprek willen? Dat zouden wij zeer waarderen.

*Met vriendelijke groet, medewerkers van de Bijenkorf verenigd in Bee United*



*Dear Hilary and Galen Weston,*

We are employees of the Bijenkorf department store in The Netherlands. Our department store, founded in 1870, is a well-known name in The Netherlands. Everyone knows that the quality of our products and our service are unique. We are therefore very proud to be part of the team. Since 2011, you are the owner of our department store through the Selfridges Group. We know that your family is very involved; sometimes we see you when you visit our store. Unfortunately, until now, we have not had the opportunity to share our concerns about the store. We strongly believe that this is necessary and this is why we are sending you this letter.

Maybe you are familiar with the American/ Dutch television program called Undercover Boss. Owners of various companies are given the opportunity to work as ordinary employees in their own store, albeit incognito, so that they are treated as equals. In this way, they discover what goes on behind the scenes of their company and get a glimpse into the lives of the people who are committed to their brand every day. All of your current visits have been preceded by several days of "polishing" by our management team, feverish activity, it's all hands on deck and all staff with a beaming smile. But if you were part of an undercover team, how would you perceive our store and our work?

In the workplace, you might not notice much of our concern. We do our best to offer premium service. During the daily morning start up, the sales figures are received enthusiastically by the staff, it pleases us the store is doing well. As you are aware, our department store has been focusing on high end brands for several years now. However, if you joined us during the break in the dining room, you would see the stark contrast between the ease with which our guests spend thousands of euros on bags and coats whilst we often have difficulties to make ends meet.

We are paid minimum wage, or slightly above. For many colleagues there is no room for extras after their rent, electricity bills and groceries. If the washing machine breaks down or if there are any other unforeseen costs, this quickly poses a problem. Do we buy clothes, or do we go on holiday? How can I pay for that expensive dental bill? And can I spend money on the physiotherapist? Which is actually necessary if you are in the store on your feet all day for years and want to stay in good shape. That's a subject of many discussions. Especially those who do not have a partner with an income are worried. Everything's getting more expensive. And even though the economy is doing well, and even though our Prime Minister Mark Rutte says it's time for a pay rise... we don't notice it in our department store.

And then there's the worry about the schedules. Due to increasingly long opening hours, many colleagues have zig zag schedules. Especially for those who have children, it can be difficult at times. The costs for babysitting are getting higher and higher. Working until ten or eleven o'clock in the evening, and starting the next day at nine o'clock... it all happens. And to have to work during national holidays remains a major challenge for many people, because traditionally, in The Netherlands, those are the days we spend with our family.

Colleagues from the Bijenkorf work well together, which is of course also reflected in the name of the store: Bee Hive. Recently, we have been actively seeking improvements, and we have noticed that many costumers support us. They appreciate us. We get compliments for the creativity and positivity of our actions. We have discussed improvements with our Board of Directors, so far without results. We hope you will listen to our concerns. And we would like to tell about improvements that are needed and that will strengthen our department store. Would you be willing to talk to us about this? We would be very grateful indeed.

*With kind regards, Bee United*