

Transferro: Van der Hoek kiest voor flow

07-09-2015 11:59



Piepjong was Henrico van der Hoek (33) toen hij in 2004 in de zaak van zijn twee ooms in Hazerswoude-Dorp begon. "Mijn ooms hadden toen een probleem, want ze wilden er mee stoppen, maar ze hadden zelf geen opvolging. Ik zou binnen een jaar bekijken of ik de zaak wilde overnemen, was opgegroeid tussen de schappen van de ijzerwareenzaak van mijn vader in Sliedrecht en wist het al snel. Hier was iets van te maken." Het bedrijf stond toen op twee benen. Aan de ene kant de gewone technische groothandel, aan de andere kant – 60% van de omzet - de toelevering van meststoffen en gewasbeschermingsstoffen aan boomkwekers, hoveniers en groenvoorzieners. Een markt waarin productvershraling en schaalvergroting aan de orde van de dag was.

Verhuizing gepland

Van der Hoek: "In 2007 maakte ik plannen voor een verhuizing om deze twee activiteiten naast elkaar te huisvesten in een nieuwbouw en had ik vooraf schoon schip gemaakt. Data waren op orde, het assortiment via de 80/20-regel afgestemd op de actualiteit en ik had 10 kuub aan winkeldochters opgeruimd." En toen bood in 2011 de overbuurman zijn bedrijf te koop aan: Windhorst van Veen, 4 a 5 keer zo groot als wij, met meerdere vestigingen en de perfecte springplank voor een landelijke operatie. Van der Hoek: "Ik had toen een 50/50-samenwerking met Agrocultuur uit Lottum en zij wilden graag vooruit wilde, dus stapten we er in. Ik stelde de nieuwbouw en de verhuizing uit, maakte een vriend bedrijfsleider van Van der Hoek en ging Agrocultuur drie jaar runnen om mezelf daarna overbodig te maken."

Splitsing in twee winnaars

Die drie jaar zijn nu voorbij en Van der Hoek neemt afscheid van Agrocultuur en richt zich weer helemaal op de groothandel Van der Hoek. De nieuwbouwplannen worden voortvarend opgepakt. "Als ik een stofjas aantrek, kan ik jaren vooruit in mijn huidige winkel, maar ik wil meer. Natuurlijk haal ik veel voldoening uit het ontzorgen van een klant, maar liever ben ik strategisch bezig met mijn bedrijf. De splitsing van Van der Hoek en Agrocultuur leidde tot twee winnaars, maar met Van der Hoek moet ook wel wat gebeuren."

Klantbezoek binnen 7 minuten

De groothandel haalt nog steeds 85% van de omzet uit de zakelijke markt, maar ook de consument voelt zich er thuis. "Ze vinden het gezellig en kunnen hier lekker snuffelen. We hebben 4 tot 5 man op de vloer. Ik zie er bij collega's wel eens minder staan, maar wij hebben ze echt nodig, ze zijn heel oplossingsgericht en willen graag helpen. Maar we moeten wel opletten dat de consument de professionele klant niet in de weg zit. De gemiddelde bezoektijd is 6 a 7 minuten. Denk aan een hovenier die snel een sds-boortje nodig heeft en dan meteen een grote omdoos handschoenen meeneemt. Zo'n klant wil niet wachten op een consument die uitleg vraagt over een grasmaaier. Bij zulke klanten moete wij vooraan in de telefoon staan, gereed staan aan de balie, aan de telefoon en met de buitendienst. We hebben een breed assortiment, zijn niet schuw voor voorraad, bezorgen via een dagelijkse route en factureren iedere twee weken. Daarbij maakt het niet uit of het om € 8 gaat, om € 50 of om € 1.000."

Verschil qua inkoop

Die werkwijze maakt Van der Hoek aaibaar, klanten voelen zich er thuis, maar de ondernemer waakt er voor wel pro-actief te blijven, zalen snel op te pakken. Wat dat betreft was Henrico altijd van het direct zaken doen met leveranciers. "Snel volumes direct hierheen laten komen, geen poespas er omheen. "Mijn ooms deden dat met SVIJ Randstad, maar met het oog op de groei wilde ik dat graag goed regelen en dus sloot ik me in 2009 bij Transferro aan. Uw Groene Vakwinkel was me te vrijblijvend, Welkoop werd 'm niet en voor Zevij was de drempel eigenlijk te hoog. Maar eerlijk gezegd liet ik nog steeds alles direct naar Hazerswoude komen en liepen de facturen nu alleen via Transferro. Verder maakte dat niet zoveel verschil." Pas na de sores van de splitsing van Agrocultuur kwam de samenwerking met Transferro op een hoger level. "Grote leden waren

vertrokken en de toegevoegde waarde van een inkooporganisatie was voor mij eigenlijk niet helemaal duidelijk.”

Positief kritisch

“Ik overwoog gesprekken met anderen aan te gaan, totdat Arap-John Tigchelaar de directie overnam. Al op de eerste vergadering ging ik om als een blad aan een boom. De jongens in de winkel bevestigen ook dat er flow ontstond en dat de starheid er af was.” Na gesprekken met Marc Kling, degene die de leden begeleidt, startte Van der Hoek met magazijnorders, blokorders, dropshipments en leerde hij het Transferro-magazijn steeds meer te gebruiken als verlengstuk van zijn winkel. “We hebben nu de hele dag Transferro.com open en integreren de data straks in ons eigen systeem. En waar we voorheen een pallet Betafence direct hierheen lieten komen, blijkt het nu makkelijker en voordeliger om het via Transferro te laten komen en profiteren we aan het eind van het jaar nog van de volumebundeling ook.”

De mensen van Transferro gebruikt hij graag als sparringpartners. “Ze zijn positief-kritisch, aan ja-knikkers heb ik niets.” Ook het collegiale contact met andere leden is waardevol voor Van der Hoek. We klankborden onderling en helpen elkaar ook in de praktijk. Als ik een klant heb voor een Stihl, bestel ik die bij mijn collega in plaats van mijn lokale concurrent te spekken.”

Assortiment in piramide

Intussen is Van der Hoek klaar voor de nieuwbouw. Op 2,5 kilometer van zijn huidige locatie heeft hij een mooie hoekkavel van 2.500 m² aan de inrit van een industrieterrein in de buurt van de Karwei. Het pand haat door de hoogte heen, krijgt een moderne uitstraling met een grote glazen kasgevel en veel hellende daken en herbergt straks een shop die 3 keer zo groot is als de huidige en veel meer beleving biedt.

Qua assortiment ziet Van der Hoek een piramide, met aan de basis een assortiment van bedrijfsbenodigdheden die er zo snel mogelijk in en uit moeten. Daarbovenop komen de specialiteiten van de buizen en het meccano-achtige systeem voor kassenbouwers met in de top een serie exclusiviteiten als Birchmeier accuspuiten, Felco accuscharen of aparte drainagepompen. “Zo komen klanten voor twee of drie producten en nemen ze het vierde ook mee. Zeker als we uit het Transferro-assortiment bijvoorbeeld Abus' camera-systemen ontdekken die kwekers geweldig vinden.” Op deze manier wil Van der Hoek dé totaalaanbieder zijn in het gebied tussen Gouda, Zoetermeer, Alphen aan den Rijn en Leiden. “Daarbuiten komen we meteen concurrenten tegen.”

Beleving en flow

Over de nieuwbouw: “We gaan ons heel sterk positioneren als merk. Dat mensen die de bats van Karwei niets vinden, weten dat ze bij Van der Hoek de keuze hebben uit 5 goede exemplaren. En dat ze in onze showroom van alles kunnen beleven. Die afkortaag lekker doorhalen of die pomp pomp prachtig zien draaien.”

Na de zomer gaan de heipalen de grond in en over een jaar gaat Van der Hoek open: een investering van € 1,5 mln, inclusief grond, afgebouwd en inclusief stellingen. Tot die tijd is Van der Hoek bezig met het rationaliseren van zijn assortiment, zijn automatisering, artikelbestand en schappenplannen. En ook daar helpt Transferro hem goed mee. “Het gaat allemaal om flow en die hebben we straks perfect voor elkaar.”

Marc Nelissen