

“Iedere klant moet tevreden zijn”

08-02-2018 00:04



“Je kunt tóch niet de hele wereld beleveren. En hier in de Alblasserwaard kennen mensen elkaar, staan ze met twee benen op de grond en weten ze van aanpakken. Daardoor zie je dat bouwbedrijven uit onze regio in Amsterdam mogen gaan werken. Omdat de mensen hen daar vertrouwen”, zegt Johan De Ruiter. “Op die manier vertrouwen onze klanten ons gelukkig ook”, zegt De Ruiter.

Diep geworteld in regio

Dat Van Wijngaarden zo geworteld is in de regio, zie je af aan het bezoekersaantal van hun recente ‘Thuis in de Regio Event’. “Dan ontvangen we ruim 700 man op één dag. Als je een groter gebied bedient, kennen de klanten elkaar niet zo goed en heb je veel minder binding. Bij ons is dat anders.”

Zelf werkt De Ruiter al 23 jaar in het bedrijf. Het begon ooit vanuit het constructiebedrijf Van Wijngaarden. Dat maakte onder andere de plooi-ijzers voor de plaatselijke ijzervlechters. Zij hadden op een gegeven moment ook behoefte aan ijzerwaren en gereedschappen, dus startten Gertjan en Jenny van Wijngaarden daar ook een handeltje in. Gertjan runde het constructiebedrijf en Jenny de winkel. Naast Threa die de administratie deed, was De Ruiter hun eerste medewerker. “Het magazijn was toen zo groot als mijn kantoor nu”, zegt hij.

Familiebedrijf opgebouwd

Na verloop van tijd (2000) verhuisde het bedrijf naar de huidige locatie, kort daarna (2004) werd er bijgebouwd en inmiddels zit het pand alweer tjokvol. De Ruiter – (sinds 2000) getrouwd met de dochter van Van

Wijngaarden – nam vijf jaar geleden de zaak over, samen met zijn zwager. “Als ze wilden, hadden Gertjan en Jenny toen ook aan een concurrent kunnen verkopen om ineens te cashen”, zegt De Ruiter. “Maar dan gaat er een hoop verloren van het familiebedrijf dat we in al die jaren zorgvuldig hebben opgebouwd en waar het bedrijf zijn kracht aan ontleent. We zijn klein genoeg om dicht bij onze klanten te kunnen staan en ondertussen groot genoeg om met de grote jongens mee te kunnen doen.” Al meer dan 20 jaar geeft het lidmaatschap van Transferro de nodige inkoopkracht aan Van Wijngaarden. “Transferro kan ons iedere dag beleveren, maar wij kiezen voor een eigen grote voorraad en één zending per week. Zo nodig kan Transferro ons snel uit de brand helpen met specials en leveringen direct aan onze klant.”

Brede merkenkeuze

Het assortiment van Van Wijngaarden verschilt in sommige opzichten opvallend van dat van andere groothandels. Je ziet er geen private labels, veel meer machinemerken dan bij collega's en zelfs bouwmaterialen als Schönox en Cobra. “Wij willen er zijn voor iedereen die in onze regio professioneel met zijn handen werkt. En als iemand bij ons klant wil worden en hij wil iets van ons kopen, zorgen wij dat wij dat voor hem hebben”, zegt De Ruiter.

Zo hebben ze voor een specifieke klant werkschoenen in de maat 53 op voorraad, voeren ze voor bijvoorbeeld scheepsbouwers Metabo, voor bouwers Makita, interieurbedrijven Festool en voor andere sectoren weer Hitachi. Ook zie je via een sub-dealerschap tuinmachines van Stihl in de schappen. “We hebben het allemaal en doen met ieder merk ook nog eens heel veel. Dat komt doordat we zo'n dichtbevolkt gebied hebben met heel veel verschillende vaklieden. Er is niemand die bepaalt wat wij voeren, behalve de klant”, klinkt het gedecideerd. A-merken zijn de kern van het assortiment en dat vormt een match met Transferro.

“Samenwerking is belangrijk. De flexibiliteit van leveranciers en die van Transferro bepaalt onze flexibiliteit naar onze klanten. Bij Transferro luisteren ze de laatste jaren heel goed naar de leden”, zegt De Ruiter.

Vrijheid om te regelen

Ongeveer dertig procent van de omzet komt via de balie. Maar eigenlijk hoeft dat niet, want wat je voor 11:00 uur bestelt, bezorgt Van Wijngaarden dezelfde dag nog bij de klant. “Da's het voordeel van een overzichtelijk werkgebied. Wij hoeven geen 30 kilometer te rijden voor een enkel doosje schroeven.”

Tijdens de crisis zag Van Wijngaarden het aantal zzp'ers trouwens enorm stijgen en dat zijn juist de klanten die de service, de kennis en de keuze van Van Wijngaarden zo waarderen.

Hen verzorgt Van Wijngaarden dan ook volop. Met keuringen van klimmaterieel en machines, met reparaties, toolboxmeetings en met een verhuur- en een slijpservice. “We hebben niet alles zelf in huis, maar samen met lokale specialisten regelen wij het gewoon allemaal.”

De dertig medewerkers hebben veel vrijheid om binnen hun kaders alles te regelen om klanten tevreden te stellen. Dat zie je bijvoorbeeld terug op de inkoopafdeling. Daar zitten twee man die iedere dag bezig zijn om specials uit te zoeken en in te kopen. “Vaste prik, iedere dag. Op die specials verdienen we soms helemaal niets, maar als klanten tevreden zijn, houden we onder aan de streep voldoende over.” Dat is De Ruiters stellige overtuiging.

Lokale allianties

Van Wijngaarden is door en door geworteld in de Alblasserwaard. Het is het gebied waar de groothandel zich specifiek op richt. Dat zie je in de alliantie met het opleidingscentrum Bouwmensen-ZHZ uit Hardinxveld en het Gilde Vakcollege Techniek uit Gorinchem. “Daar zitten onze toekomstige klanten.” Maar je ziet het ook aan het regioplein dat Van Wijngaarden drie keer op rij organiseerde tijdens de beurs Bouwcompleet in de

Evenementenhal Gorinchem. “Ongeveer veertig collega-ondernemers uit de regio brachten we daar bij elkaar om samen een geweldige beurs te hebben.”

Heel leuk is ook het eigen springkussen dat Van Wijngaarden heeft. Gratis beschikbaar voor goede doelen uit de regio waar vaak onze klanten aan verbonden zijn, en dus ook veertig keer per jaar uitgeleend, bijna ieder weekend.

Twee bedrijven

Van Wijngaarden Groothandel BV én Supersafe Bedrijfskleding BV: twee namen sieren de gevel van het bedrijfspand. Hoe zit dat? “Door omstandigheden waren we ooit gedwongen onze bedrijfskleding en veiligheidsproducten onder een andere naam te voeren. Daar hebben we nu voordeel van. Beide bedrijven hebben hun eigen specialisme en dat heeft zeker voordelen. Soms kom je makkelijker met de ene pet binnen, soms met de andere.”

Redactie Mixpress