

“Samenwerken op basis van wederzijds vertrouwen”

24-05-2019 00:51



De 36-jarige Barend runt samen met broers Steven, Gijsbert en Henk het bedrijf dat zijn opa Steven in 1970 in Buurmalsen begon. “Opa was zijn hele leven al werkzaam in het slopersvak en hij verkocht de materialen die bij sloop vrijkwamen als bouw materiaal. Opgegroeiend in de Betuwe kende hij de regio en wist wat er speelde. Iets dat ook vandaag de dag nog kenmerkend is voor ons, ook al hebben we inmiddels drie vestigingen. Wij kennen de regio en de regio kent Middelkoop.”

50 nieuwe producten

Al snel na de start van zijn eigen bedrijf verwelkomt Steven zijn zonen Kees en Barend in de onderneming. St. Middelkoop & Zn breidt het assortiment in die jaren flink uit, onder andere met bouwmaterialen, bedrijfskleding en verf. “Een familietrekje want ook wij voegen nog steeds iedere maand zo’n 50 nieuwe producten toe aan ons assortiment”, zegt de 36-jarige Barend.

De groeiambities van het familiebedrijf blijven niet beperkt tot het assortiment en dienstenaanbod. Nadat Kees en Barend senior in 1992 het roer hebben overgenomen van oprichter Steven, openen zij in 1998 een tweede vestiging in Zaltbommel. “We hadden en hebben een groot regionaal bereik. Om dichterbij onze klanten te komen, is eind jaren ’90 de vestiging in Zaltbommel geopend. En sinds 2014 zijn we ook actief in Werkendam. Op die manier kunnen we regionaal dichtbij onze klanten de service bieden die we willen.”

Projecten en systemen

Naast de breedte van het assortiment, breiden Kees en Barend ook de dienstverlening van St. Middelkoop & Zn

flink uit. “Naast de begeleiding en uitvoering van complete projecten worden ook nieuwe systemen ontwikkeld en geleverd. Middelkoop is daardoor nog veel meer een begrip in de wijde omgeving geworden.”

Het assortiment dat St. Middelkoop & Zn levert voor bouw, grond-, weg- en waterbouw en de installatiesector groeit uit tot een ‘totaalassortiment’. “Uit die jaren stamt de uitspraak van veel van onze klanten: ‘ga maar naar Middelkoop, die heeft het zeker liggen’. Dat zegt genoeg, denk ik”, aldus Barend.

Logistiek

Om al die toenemende activiteiten en goederenstromen in goede banen te leiden, is in Zaltbommel inmiddels een aparte logistieke afdeling ingericht. Van daaruit worden de drie vestigingen en alle klanten beleverd.

“Logistiek of goed voorraadbeheer is een van de drie pijlers waarop we onze sterke positie hebben gebouwd. Een goede en betrouwbare service en het werken aan en met sterke merken zijn de andere twee. Kernwaarden die St. Middelkoop & Zn een betrouwbare partner voor de vakman maken. Dat horen we ook steeds terug van onze klanten en daar zijn we trots op!”

Relatie

Barend benadrukt daarbij dat alles draait om onderlinge relaties. “Het gaat allemaal om gunnen. Wij zitten als handel tussen de fabrikanten en onze klanten. In die rol moeten we samen met de fabrikanten de professional zo goed mogelijk helpen bij zijn vragen en uitdagingen. Dat kun je alleen maar doen als je samen op een lijn ligt en elkaars positie in de keten begrijpt.”

Voor Barend betekent dit dat de fabrikant of leverancier vooral in staat moet zijn om mee te denken met de groothandel. “Met welke vragen komt een professional bij die bouwmaterialengroothandel of ijzerwarenspecialist? En hoe kunnen wij ervoor zorgen dat die vakman bij de speciaalzaak optimaal geholpen wordt?”

Storing of onderhoud

De antwoorden op die vragen gaan veel verder dan een breed en kwalitatief goed aanbod alleen. “Assortiment is 1, maar daarna begint het pas. Wat als er een keer een storing is? Of een machine moet in onderhoud, maar de vakman heeft hem net die week ook nodig op een klus waar hij bezig is? Kan de klant dan ook rekenen op snelle en goede service? Dat kan alleen als die vakhandel een goede relatie heeft met zijn leveranciers”, zegt Barend.

Dergelijke situaties zijn volgens Barend de ‘momenten waarop je voor de klant het verschil kunt maken’. “Als je zorgt dat je er dan bent voor je klanten, komen ze altijd bij je terug. Dat is ook kenmerkend voor de sfeer in al onze vestigingen. Onze medewerkers hebben veel vakkennis en dat maakt ze tot gelijkwaardige gesprekspartners voor klanten. Die hebben het vertrouwen dat ze goed en gericht advies krijgen.”

Geel-zwart hart

Vertrouwen speelt dan ook een belangrijke rol in de relatie van Middelkoop met zijn leveranciers. Een goed voorbeeld van zo’n succesvolle samenwerking noemt Barend de – inmiddels ruim twintig jaar lange – coöperatie met DeWalt. “Ik heb zelf nu eenmaal een geel-zwart hart en ook onze voorgangers zijn al vroeg een samenwerking met DeWalt begonnen. Dat die samenwerking goed is, blijkt wel uit het gegeven dat we sinds 2008 echt een focus op deze leverancier hebben. We werken heel nauw samen en de contacten zijn goed”, zegt Barend.

Jeroen van Berkel, area-manager van DeWalt bevestigt de prettige samenwerking en wijst op succesvolle eindejaarsdagen met alle leveranciers en duizenden bezoekers op drie vestigingen.

“Middelkoop is extra krachtig door de verhuur met een eigen reparatie-afdeling en kan dus snel schakelen met eindgebruikers. Onze commercieel technisch adviseur Marcel bezoekt met zijn demo-bus eindgebruikers voor het juiste advies voor een DeWalt-machine of accessoire. En ook hebben we 8 theorie- en praktijktrainingen gepland voor de baliemedewerkers van Middelkoop. Kennis is macht, maar kennis delen is kracht.

Dit zorgt voor het juiste advies naar de eindgebruikers.”

Dealer kiest

De keuze om DeWalt in de groothandel te voeren, is een heel bewuste geweest, zo zegt Barend. “Niet alleen zitten we in een echte ‘geel-zwarte regio’, we weten gewoon dat we met DeWalt kwaliteit en zekerheid bieden als het gaat om elektrisch, accu- en handgereedschap. Voor alle sectoren waarin onze klanten actief zijn, heeft de fabrikant machines waarop je kunt bouwen. En dat is het enige dat telt voor de vakman: de zekerheid dat hij onder alle omstandigheden door kan met zijn werk.”

Daarbij is het volgens Barend belangrijk dat de handel een bewuste keuze maakt. “De dealer bepaalt de keuze voor het merk in zijn winkel, niet de klant. Die ziet vaak door de bomen het bos niet. Wij verzekeren samen met DeWalt onze klanten van kwaliteit, service en uitgebreide dienstverlening.”

Experience Center

Dat het wederzijdse vertrouwen tussen DeWalt en St. Middelkoop & Zn groot is, blijkt wel uit de gezamenlijke realisatie van het eerste DeWalt Experience Center in de Benelux. “Dit belevingscentrum komt hier in de nieuwe showroom van Middelkoop in Zaltbommel”, zegt Jeroen trots. “Een ruimte waar klanten al onze machines kunnen zien, voelen en testen.”

In de nieuwe showroom van Middelkoop in Zaltbommel, die straks 4.000 vierkante meter telt, krijgt DeWalt een eigen ‘podium’, waarop klanten alle machines en accessoires kunnen zien. “En belangrijker: kunnen uitproberen”, benadrukt Jeroen. “Met een werkbank, maar ook met een blok beton, een stuk staal en houten balken waarop de machines getest kunnen worden. Een eiland van zo’n 70 vierkante meter vol DeWalt-beleving.”

Barend vult aan: “Die beleving sluit helemaal aan bij de sfeer die wij in onze nieuwe showroom ook willen creëren. Met voor onze klanten meer een baliefunctie waar ze terecht kunnen voor vragen en advies, maar ook voor een kop koffie en een broodje. Wij zijn van 6.00 tot 18.00 uur geopend en onze klanten moeten zich op ieder moment van de dag welkom voelen.”

admin