

Met twee Hubo's het hele eiland afgedekt

20-10-2023 07:00



Wanneer je de nieuwe Hubo-winkel in Sint-Annaland binnenkomt, worden al je zintuigen verrast. Naast de geur van een nieuwe winkel valt op dat er een serene sfeer hangt – ook door het ontbreken van achtergrondmuziek. De winkel is opvallend ruim ingedeeld, waarbij het Maatwerkplein het kloppende hart van de winkel is. De ruime, goed verlichte paden zorgen ervoor dat je steeds weer wordt gewezen op de servicediensten van Hubo. Ondernemer Edwin Haak (49) vertelt enthousiast dat vooral het aandeel maatwerk sinds de verhuizing fors in omzet gestegen is. “We hebben het nu breder neer kunnen zetten, met meer aandacht voor details. Naast deuren, binnen- en buitenzonwering en kasten vinden klanten bij ons complete badkamers. Ook voor onszelf werkt deze ruime opzet veel lekkerder. Ons oude pand? Dat was eerder een schuur waar we het vooral van de verloren boodschappen moesten hebben.”



Ook zelfbedieningskassa

Met de winkel bedient Haak niet alleen de lokale bevolking, ze profiteren ook van het toerisme op het eiland. "Na het seizoen openen we een zelfbedieningskassa. Dan is namelijk de drukte eraf van de vakantieperiode. Bij deze kassa ontbreekt natuurlijk onze adviesfunctie, het draait vooral om de snelheid van afrekenen. Die zelfscan-kassa gaat op de zaterdag trouwens functioneren als pin-kassa, dan hebben we namelijk de weekendkrachten erbij. Bang voor extra derving ben ik overigens niet, we gaan steekproeven nemen en er hangen voldoende camera's."



Twee vestigingen, dicht bij elkaar

De winkel in Sint-Annaland was tot vijf jaar geleden een Formido-winkel. "De ondernemer stopte ermee, waarop de huurder van het pand naar mij toekwam. Hij wilde heel graag dat in het pand een bouwmarkt zou blijven en ik had mijn winkel in Tholen al. Maar daar was ik pas drie jaar eerder gestart. Ik twijfelde, maar dacht tegelijkertijd: wanneer ik niet instap, dan doet een concurrent dat wellicht wel." Haak besloot een tweejarig huurcontract af te sluiten om te kijken of en hoe het zou gaan. Daarbij had hij als voordeel dat hij met voorraad kon schuiven met zijn bestaande vestiging in Tholen. "Ik ben toen goed door EK-DIY (de franchiseorganisatie van Hubo red.) geholpen. Ook kwam corona nog tussendoor, dat was een goede periode voor ons." Hoewel het commercieel voor de wind ging, zag hij tegelijkertijd de nadelen van het pand. "De kantine en mijn kantoor zaten in één ruimte en het pand was slecht geïsoleerd. De warmte vloog weg. Daarop heb ik een stuk grond aan het eind van dezelfde straat gekocht en samen met EK-DIY hebben we tekeningen gemaakt. Veel van de uitvoering heb ik zelf gedaan, ik kom namelijk uit de bouw."



Eiland bedienen

Eerder werkte Haak in een ProVak-winkel en vanaf 2007 in de Multimate-winkel in de stad Tholen. In 2015 nam hij deze winkel over. "De winkel in Tholen is nog net iets groter en fungeert soms als magazijn voor onze winkel in Sint-Annaland. In beide winkels voeren we hetzelfde beleid, waarbij we zeventien medewerkers hebben. Vooral in de vakantieperiode wisselen zij nog wel eens van winkel." Ondanks dat de afstand tussen beide winkels slechts dertien kilometer bedraagt, merkt hij op dat er verschillen zijn. "In Sint Annaland profiteren we van toerisme en doen de mensen veel zelf. De gunfactor is hier heel hoog, waarbij beschikbaarheid belangrijk is. Tholen is wat stadser, dat komt ook door de ligging met steden als Bergen op Zoom en Steenbergen op korte afstand." Even overwoog hij nog om de twee winkels samen te voegen en te herlokeren naar Poortvliet, dat centraal op Tholen ligt. "Maar mensen uit Tholen gaan niet naar Poortvliet. Bovendien zijn we heel flexibel met twee vestigingen, want hebben we iets niet op voorraad? Dan kunnen we uit de andere winkel halen en is het de volgende dag in huis. Voorwaarde is uiteraard wel dat je voorraad op peil is. Nu dekken we het hele eiland af. Wist je trouwens dat acht jaar geleden er drie bouwmarkten in Sint-Annaland waren? Daar is er nu nog maar één van over..."



Samenwerking met Hubo

In het gesprek geeft Haak aan dat hij blij is met zijn keuze voor Hubo. “Voor een formule kies je en daar ga je dan in mee. Doe je dat niet, dan snij je jezelf in de vingers. Mijn naamsbekendheid? Die maakt mij niet uit, het gaat om de formule die erop staat. En daarbij komt dat Multimate destijds al was begonnen met montage, een goede keuze. Een gebrek aan personeel is geen reden om iets niet te doen. Want als de wil er is, dan heb je zeker mogelijkheden. Daarbij geeft EK-DIY ons de tools om het uit te voeren.” Voor de twee winkels werken drie monteurs, waaronder een planner en één parttimer die daarnaast als videograaf werkt. “Waar het verkocht wordt, daar wordt ook de omzet geboekt.”

Met zijn twee winkels leunt Haak vooral op de marketinginspanningen van Hubo. Het was vooral tijdens de coronaperiode dat zij profiteerden van de webshop, maar het liefst heeft hij dat klanten voor advies eerst naar de winkel komen. “Het aantal online orders is momenteel nog te laag. Waar wel gebruik van wordt gemaakt is om producten klaar te laten zetten om deze vervolgens af te halen.” Daarnaast laat Haak hun social media kanalen door EK-DIY verzorgen en folderen ze op het eiland, hoewel hij aangeeft dat hij het wel zou durven om zonder folder te werken. “We versturen één keer per maand een folder, dat werkt prima – vooral om acties te laten zien. Maar het aantal nee-nee stickers neemt toe, zeker bij nieuwbouw.”

Gesprekken met klanten

Nu, een aantal maanden na de opening, merkt Haak dat zijn beslissing om te verhuizen een goede keuze is geweest. “De omzet bij maatwerk is sterk gestegen. Ook merken we dat de uitbreiding van ons assortiment positief uit heeft gepakt.” Het geeft Haak extra energie om te ondernemen. Ondanks dat hij niet meer in de

winkel rondloopt 'ik word soms ingeroosterd', is dat wat hij het leukste vindt. "Ik werk vijf dagen, waarvan twee in Sint-Annaland. Het leukste aan mijn vak? Dat is om met klanten in gesprek te gaan. Vaak weten mensen niet wat ze willen hebben. Onze adviesfunctie en ze helpen door vragen te stellen is prachtig. Zeker op zaterdagen is dat heerlijk. Die goede relatie opbouwen is belangrijk en dat doen we ook wanneer we binnen zijn bij een klant. Door goede service te leveren, hopen we dat de klant de volgende keer weer voor ons kiest. Daarbij biedt zo'n bezoek aan huis ook veel nieuwe verkoopkansen." Hij vertelt trots over hun stabiele klantenbestand en over het feit dat ze nog nooit een aanbetsaling hebben gevraagd. "Daarvoor is het wel noodzakelijk dat je duidelijk moet communiceren met je klant. Ook als het druk is, bijvoorbeeld tijdens de coronaperiode en na de vakantieperiode. Want al die producten moeten natuurlijk wel liefst zo snel mogelijk gemonteerd worden, zodat de geldstroom op gang blijft."

"In vergelijking met onze vorige vestiging is het Maatwerkplein vijftig vierkante meter ruimer geworden."

Eigen energie

Het nieuwe winkelpand in Sint-Annaland is volledig van het gas af. Voor de energievoorziening zorgen de 96 zonnepanelen op het dak met daarbij twee grote warmtepompen. Haak legt uit dat de beslissing een combinatie is van het feit dat verwarming met gas niet meer mocht en dat hij klaar wilde zijn voor de toekomst. "In de vloer ligt nu ruim 15 kilometer leiding voor de vloerverwarming. Via EK Retail hebben we trouwens een overeenkomst voor de inkoop van energie, waarbij ik wel verwacht dat we op termijn een batterij erbij gaan plaatsen."

"Wanneer ik niet was ingestapt, dan had een concurrent dat wel gedaan."