

Arnold Theuws, directeur van Quantore

'Het preferente kanaal voor de zelfstandige vakhandel'

Hij staat aan de vooravond van de omvangrijkste operatie in zijn loopbaan: de verhuizing van het magazijn en kantoor van Quantore naar een fraaie zichtlocatie aan de A73. Arnold Theuws vindt het spannend, maar is vol vertrouwen, want aan de voorbereiding zal het niet liggen. De Quantore-directeur over de grootse ambities van de inkoopcombinatie om hét platform voor de zelfstandige vakhandel te worden.

Door Emiel te Walvaart

Directeur Arnold Theuws van Quantore wilde graag tijd vrij maken voor KBM, ondanks de drukke periode in de aanloop naar de verhuizing van het distributiecentrum. Hij oogt ontspannen, maar houdt ondertussen het proces scherp in de gaten. Elke dag is hij wel op de nieuwe locatie te vinden om de laatste details te checken. Theuws heeft de steun van een uitgebreid projectteam dat de voorbereidingen heeft getroffen en voor de daadwerkelijke implementatie zorgt. “Het loopt op schema”, zegt hij. “Gezien de zorgvuldige voorbereiding zie ik het met vertrouwen tegemoet. Bovendien hebben we vorig jaar de nieuwe software ingevoerd, vaak een bottleneck zoals we hebben gezien met de leveringsproblemen.”

Voorgeschiedenis

De voorgeschiedenis van de nieuwe vestiging van Quantore startte eigenlijk in 2001, toen CIB en Veneka fuseerden en de samensmelting enige tijd later Quantore ging heten. In 2003 zijn de beide magazijnen bij elkaar gevoegd in Beuningen op de (nu bijna) oude locatie van Quantore. “Vanaf dat moment hebben we gekeken naar een oplossing voor nieuwbouw. Waar moest de nieuwbouw komen? Welke logistieke oplossing kiezen we? We hebben verschillende opties bekeken. In 2006 hebben we grond aangekocht en parallel een logistiek studie verricht. Doelstellingen hiervan waren een hogere productiviteit, betere kwaliteit en arbo-technisch up-to-date. De logistiek moest een optimale oplossing bieden voor de grote leden met palletleveringen, maar ook voor de kleinere leden die werken met kleinere bestellingen of dropshipments. Uiteindelijk kozen we voor een oplossing van Knapp, die alle machines heeft geleverd.”

Over de automatisering: “Met de software die het geheel aanstuurt, zijn we in 2006 mee begonnen. April 2008 is dat live gegaan. Zoals iedereen inmiddels weet ging dat niet zonder slag of stoot, maar we hebben er veel van geleerd. Het heeft te veel tijd gekost om het in te voeren. Het heeft ons echter veel geholpen voor het huidige project van verhuizing. Als je nu ook nog nieuwe software in zou voeren, dan is het risico te groot. We zien de werking van de automatisering met vertrouwen tegemoet. We snappen het systeem nu goed.”

Volgens Theuws moet je dit verhuisproject beslist niet onderschatten, er komt heel wat bij kijken. Er is daarom een projectgroep opgericht, waarbij maar liefst vijftig mensen (zowel intern als extern), in meer of mindere mate bij betrokken zijn. Er zitten vijf fulltime-mensen op. Er zijn verschillende subgroepen die zich bezighouden met onderwerpen als bouw, ICT, logistiek, verhuizing, kantoorinrichting en communicatie. “We lopen op schema, nadat we vorig jaar de planning hebben bijgesteld. Half oktober vond de eerste uitlevering aan leden plaats.”

Pilot

Ten tijde van het gesprek met Theuws loopt er een pilot met vijf grotere leden. Bij de bezichtiging van het nieuwe magazijn rollen de eerste dozen voor de pilotdeelnemers van de band. Met hulp van hen wordt onder meer de grootte van de doos en de manier van afvullen bepaald. “We hebben daadwerkelijk geluisterd naar de leden. We zien de verhuizing dan ook met veel vertrouwen tegemoet. Het moment van de waarheid komt eraan of je alles juist hebt vormgegeven. Terugkijkend naar het proces ben ik heel tevreden, maar het rapportcijfer moet je nog krijgen.” Theuws streeft ernaar de overgang geruisloos te laten verlopen, maar houdt een kleine slag om de arm. “Leden moeten in feite niets merken van de verhuizing. Je ontkomt er niet aan dat de servicegraad wat lager is, want je moet tijdelijk met twee magazijnen werken. Het goederenproces krijgt voorrang. Half december verwachten we de gehele operatie vanuit de nieuwbouw te verrichten en pas dan gaat het kantoor over. Desgevraagd verwacht Theuws geen grote leveringsproblemen zoals vorig jaar zomer, toen nieuwe software werd ingevoerd. Hij denkt daar nog met enig afgrijzen aan terug. “We kunnen de logistieke activiteiten eenvoudig opschalen. We willen de tijd zo kort mogelijk maken om twee magazijnen tegelijk aan te sturen. We hebben voldoende tijd om langzaam de nieuwe organisatie te leren kennen.”

Verwacht je nog grote beren op de weg? “Nee, alleen maar beertjes. We zullen zeker dingen tegenkomen, maar ik verwacht geen grote problemen.” Het nieuwe distributiecentrum beslaat een oppervlakte van 15.000 vierkante meter, evenveel als het huidige onderkomen, maar er zit veel meer volume in. Alles zit nu onder één dak, wat veel efficiënter is. “De nieuwbouw is gebouwd op verwachte groei. Dit gaan we realiseren door groei bij de

Arnold Theuws

Drs. Arnold Theuws (46) studeerde economie op de Universiteit van Tilburg en behaalde de Master-titel in Transport en Logistiek. Ook is hij gekwalificeerd register-accountant. Theuws werkte van 1989 tot 2001 voor de KLM in verschillende functies door Europa heen. In 2001 trad hij in dienst bij Veneka (later Quantore) als financieel directeur. In 2008 werd hij algemeen directeur van Quantore Europe. In hetzelfde jaar nam hij plaats in de Raad van Toezicht van BPGI, de internationale inkooporganisatie voor de onafhankelijke dealers.

leden, verdere samenwerking met merkleveranciers en andere marktpartijen.”

A-merk versus private label

Quantore heeft de ambitie om als ‘het platform voor de zelfstandige kantoorvakhandel’ te fungeren. De samenwerking met de A-leveranciers is heel belangrijk. We zetten een optimale organisatie neer met de driehoek A-leveranciers, kantoorvakhandel en Quantore. Hoe maken we het zelfstandige kanaal zo sterk mogelijk? De zelfstandige vakhandel is bij uitstek een A-merkenleverancier. Als A-merk heb je toegevoegde waarde. Wij werpen ons op als drager van het A-merk.” Gaat de focus op het private label van Quantore dan niet ten koste van de aandacht voor de A-merken? Theuws stelt dat het huismerk binnen de zelfstandige kantoorvakhandel niet zo’n grote rol speelt. “Onze omzet bestaat slechts uit 11 procent private label, in vergelijking met bepaalde global players is dat miniem. We hebben noodzakelijk een private label in huis. Dat is goedkoper dan het A-merk en mensen kunnen dan vergelijken. Wij zetten het huismerk veel defensiever in



dan anderen in de markt. De markt vereist nu eenmaal om private label in te zetten. Volgens Theuws blijven de A-merken dus vooropstaan. “De missie luidt: hoe kunnen we in samenwerking met de A-merkleveranciers de kosten in de keten beperken. Om succes te behalen moet je het wel samen doen. We willen een longtail-assortiment voor de leveranciers neerleggen. Samen kunnen we de goederen veel goedkoper en efficiënter bij de eindgebruiker krijgen.”

Hiermee kan de vakhandel zich onderscheiden. “De vraag is: ‘hoe kunnen we een gezicht geven aan de zelfstandige vakhandel?’ We willen wel met het merk Quantore herkenbaarheid creëren voor de zelfstandige vakhandel. Ook de uitstraling van het nieuwe magazijn speelt hierin een rol. De nieuwe locatie moet worden beschouwd als het magazijn van de leden. Zo kunnen leden bijvoorbeeld samen met klanten een bezoek brengen aan hún magazijn. Verder moet de samenwerking gezocht worden aan de verkoopkant, via formules als The Read Shop, Thuiskantoor en Bruna, waarmee de gesprekken in een afrondende fase zijn. Aan de inkoopkant zijn we met het nieuwe magazijn al goed bezig. Ook overwegen we om een keurmerkachtig iets in te voeren. Het gaat om het prijs-kwaliteit imago in de markt. Franchiseformules, maar ook Quantore, spelen hierin een belangrijke rol.”

Preferred channel

Theuws bekommert zich om de concurrentiepositie van de zelfstandige vakhandel, juist voor de toekomst. “We hebben een sterke positie ten opzichte van clubs als Staples of Office Depot, zeker in het MKB. Dat moeten we ook zo houden en verder uitbouwen. We moeten streven naar voldoende rendement voor de zelfstandige vakhandel, zodat ook nieuwe, jonge mensen willen werken in de branche. De beste oplossing voor de opvolgingsproblematiek in het zelfstandige kanaal is voldoende rendement voor de ondernemers.”

Hij herhaalt het nog maar eens: het parool luidt samenwerking. “Laten we het met elkaar doen om concurrenten als Action, Hema en V&D in de retail en Office Depot, Staples en Lyreco in de zakelijke markt de loef af te steken. Dit doen we met een goed assortiment, perfecte logistiek, een scherpe prijs en met voldoende rendement.”

Quantore streeft ernaar om samen met haar



leden het ‘preferred channel’ voor stationery en kantoorartikelen te worden. “Met het nieuwe magazijn hebben we een megastap gemaakt. Daarmee houden we de concurrentie van de commerciële groothandel op enige afstand. Maar met alleen een nieuw magazijn kom je er niet. Hoe kunnen we de gedachte van preferred channel beter over het voetlicht brengen? We moeten met ons allen in ieder geval het lef hebben om het succes uit te stralen. We mogen best trots zijn op de nieuwbouw. Dat hebben we met elkaar voor elkaar gekregen. Elk lid is mede-eigenaar.”

Hij betreurt het dat in dit hele proces Hameco een stapje achteruit heeft gedaan. “De samenwerking met Hameco heeft ons wel tachtig leden opgeleverd. Daar zijn we zeker blij mee. Jammer dat er geen verdere samenwerking uit is voortgevloeid voor het zelfstandige kanaal.”

Groene Boek

Sinds het aantreden van Theuws is Quantore weer meer naar de kernactiviteit van inkoop en logistiek teruggekeerd. “We hebben nu iets minder ambitie aan de verkoopzijde. We hebben duidelijkheid verschaft wat we minder gaan doen. Zo geven we minder verkoopondersteuning, maar ontplooiën zeker ook nieuwe initiatieven waar de kantoorvakhandel behoefte aan heeft. Neem bijvoorbeeld het Groene Boek, de catalogus met duurzame kantoorartikelen die Quantore onlangs uitbracht waarin meer dan 2.000 groene artikelen zijn opgenomen. We willen echter steeds meer de randvoorwaarden scheppen. Zo voeren we volgend jaar een tool in waarmee de leden zelf een brochure kunnen maken. We hebben hierop, niet alleen van leden maar ook van leveranciers, zeer positieve reacties ontvangen.”

Samenwerking

Theuws maakt zich er geen zorgen over om een fors magazijn te openen in een tijd dat de markt niet echt meezit. “De financiering van de nieuwbouw is al rond. Het logistieke centrum is gebouwd op groei. Daarom zijn we in afrondende gesprekken met bijvoorbeeld een partij als Bruna, die we in februari verwachten te gaan beleveren. Nu is er wat minder groei dan verwacht, maar wij geven de vakhandel nieuwe munitie. Ook proberen we met acquisitie van nieuwe kantoorvakhandels de ruimte op te vullen. De kantoorartikelen lopen in deze tijd wel door. De vakhandel legt nu juist weer het accent meer op de kantoorartikelen, daar varen we wel bij. Hoewel we het eerste half jaar minder omzet draaiden, was er afgelopen september weer een lichte groei te zien ten opzichte van september 2008. Wellicht hebben we nu het dieptepunt gehad in de crisis. Andere branches zijn veel dieper gegaan. Wij houden de focus op kantoorartikelen. Meubelen en hardware blijven op de achtergrond. Dat vergt trouwens ook een heel andere indeling van de logistiek.”

Kantoorartikelen blijven dan ook de core-business voor de zelfstandige vakhandel. Maar de afzet van facilitaire producten neemt ook toe. “De rol van de vakhandel is tegenwoordig meer dienstverlener van het MKB. Een oplossing bieden voor verbruiksartikelen.”

In ieder geval gaat Theuws een spannende tijd tegemoet met de grootscheepse verhuisoperatie. Maar daarna staan alweer de volgende klussen op het programma. We zijn in gesprek met verschillende leveranciers en kantoorvakhandelaren”, zegt hij met een geheimzinnige glimlach. “Kortom, we praten met de hele markt. Dit allemaal met als doel dat de zelfstandige kantoorvakhandel samen met Quantore het preferente kanaal voor stationery en kantoorartikelen wordt of blijft. ■