



Robin Dragstra was bang dat anderen met zijn idee voor afhaalcentrum De Buren aan de haal zou gaan. Het personeel moest zelfs een geheimhoudingsverklaring tekenen.

Afhaalcentrum De Buren geeft Robin Dragstra een kick

Een plek waar je de spullen die je online hebt gekocht kunt ophalen. Dat is afhaalcentrum De Buren in Hengelo. Op 13 april kreeg Robin Dragstra het idee. In december werd het tweede afhaalcentrum in Hengelo geopend. De komende maanden starten elf vestigingen in Twente. En binnen twee jaar is er landelijke dekking met honderd vestigingen door heel Nederland, is het ambitieuze plan.

TWENTEVISIE | HERMINA DE VRIES FOTOGRAFIE | ERIC BRINKHORST

“Het concept ondersteunt de ondernemers, zij hebben er een verkoopkanaal bij en wij proberen er ook nog geld aan te verdienen”

Het was midden in de nacht dat Robin Dragstra uit Hengelo wakker schrok met dit idee. In februari had hij aangekondigd dat hij zich de komende maanden meer terug zou trekken uit het bedrijf. Tien jaar geleden startte Dragstra met Keuzecentrum, een plek waar huurders de badkamer en keuken kunnen uitzoeken als de woningcorporatie de huurwoning renoveert. Hij werkt nauw samen met woningcorporaties en al snel start er ook een bouwmaterialenhandel.

Saai. “Ik vond het gewoon wat saai worden,” vertelt Dragstra eerlijk. Het bedrijf floreert, er wordt geld verdiend, maar het geeft niet meer

de persoonlijke voldoening waar hij naar op zoek is. “De kick was weg. Ik wilde weer ideeën opdoen. Ik heb veel tijd doorgebracht in ons huis in de Eifel. Veel de natuur in, wandelen, mountainbiken; rust zet je op het spoor”

Als Dragstra die nacht in april wakker schrikt met het idee voor het afhaalcentrum onderneemt hij snel actie. Het personeel ondertekent een geheimhoudingsverklaring en er wordt octrooi aangevraagd. Dragstra is doodsbenuwd dat iemand met zijn idee aan de haal gaat. De hele zomer wordt er hard gewerkt. Er moeten applicaties gebouwd worden die ervoor zorgen dat de kluisjes eenvoudig bediend kunnen

“We wilden stiekem in Hengelo beginnen om te kijken of de software het goed zou doen en de beveiliging zou werken”

worden. En dat ze niet leeggeroofd kunnen worden... Bovendien zoekt Dragstra de medewerking van de lokale ondernemers met de webshop nuleverbaar.nl. De boekwinkel, de tassenzaak, de juwelier; ze kunnen allemaal boeken, tassen of horloges in de kluisjes leggen. Wie via nuleverbaar.nl bestelt en betaalt, kan in veel gevallen de bestelling 'à la minute' ophalen bij afhaalcentrum De Buren. Ook 's nachts.

Stiekem. “Het is een sociaal en leuk concept. Het ondersteunt de ondernemers, zij hebben er een verkoopkanaal bij en wij proberen er ook nog geld aan te verdienen. Als zo'n totaal nieuw concept uiteindelijk aanslaat, is dat voor iedereen weer een kick,” vertelt Dragstra. Marktonderzoek heeft hij niet echt gedaan. “We zijn gewoon begonnen. Het afhaalcentrum in Hengelo is de pilot. We wilden stiekem in Hengelo beginnen om te kijken of de software het goed zou doen en de beveiliging zou werken. Maar we kregen meteen heel veel belangstelling.” De laatste paar maanden verschijnen er wel allerlei onderzoeken die wijzen op afhaalcentra die de kloof tussen webshop en fysieke winkels (clicks and bricks) kunnen dichten. Er zijn al wel afhaalpunten, maar die zitten in bestaande winkels. Daar kun je dus niet 24 uur per dag terecht om je pakket op te halen. Bovendien zijn die afhaalpunten bemand, dan sta je weer in de rij. Bij de Buren regelt een terminal de huur en afgifte, zodat je zonder te wachten snel weer buiten staat.

Last mile. Inmiddels zijn er ook gesprekken met de grotere concerns en warenhuizen. Supermarkten zoals Albert Heijn zien mogelijkheden om boodschappen in het afhaalcentra af te geven in gekoelde kluisjes. De drie grote pakketdiensten in Nederland heeft Dragstra inmiddels aan tafel gehad. “Er is enthousiasme over het idee. De zogenoemde 'last mile' is voor de pakketdiensten het meest lastig. Mensen zijn niet thuis of moeten juist speciaal thuisblijven en wachten op het pakketje.” “Consumenten willen controle over de bezorging van hun pakketje,” merkt

Dragstra bijvoorbeeld ook aan zichzelf. “Op de ochtend dat ik voor een paar dagen naar Duitsland moest, zat ik te wachten op een pakketje. Blijkt dat er is aangebeld, toen ik onder de douche stond. Ik heb nog gebeld, maar ik kon het de volgende dag pas ophalen in het postkantoor...” Maar dan laat je je pakketje toch lekker op je werk bezorgen? Werkgevers blijken daar een hekel aan te hebben. Bij organisaties met veel personeel zou er dan een aparte ruimte ingericht moeten worden voor de webshoppakketjes.

Gratis. Wie gebruik maakt van het afhaalcentrum kan per keer betalen of koopt een klantenkaart van twintig euro. Je betaalt dan vooruit, maar krijgt wel korting. Nu nog betaalt de klant dus voor de service van het afhaalcentrum, maar het streven is dat de dienst voor de klant uiteindelijk gratis wordt. Het afhaalcentrum bespaart in de keten namelijk geld, doordat de pakketbezorger nu niet meer voor een dichte deur komt. De Buren heeft nu twee eigen vestigingen in Hengelo met in totaal twaalfhonderd kluisjes. Een in het centrum, aan de Wetstraat, en een op het industrieterrein aan de Diamantstraat. Beide plekken hebben veel parkeergelegenheid. De vestiging aan de Diamantstraat is handig voor ondernemers. Een monteur kan daar bijvoorbeeld een onderdeel ophalen dat het hoofdkantoor naar de kluis heeft gestuurd. De vestiging in het centrum is meer gericht op particulieren. Wie aan het shoppen is, kan het afhaalcentrum zelfs benutten om daar tijdelijk de zware tassen achter te laten.

Vertrouwen. Enschede, Oldenzaal en Almelo, dat zijn de volgende plaatsen waar De Buren de komende maanden verschillende vestigingen wil openen. Dragstra rekent op een investering van tien miljoen euro voor de komende vijf jaar. “Dat geld heb ik niet in de achterzak, maar het scheelt dat eerdere ideeën ook succesvol zijn gebleken. Daardoor hebben investeerders er ook sneller vertrouwen in.” ■

Hoe werkt het?

Wie een aankoop doet in de webshop kan het pakje laten bezorgen aan de Diamantstraat in Hengelo-Zuid. Een automatische e-mail of sms informeert als de zending binnen is en geeft een code om de kluis eenmalig te openen. Het afhaalcentrum is 24 uur per dag open, dus je kunt het pakje ophalen wanneer het uitkomt. Camera's houden elk kluisje in de gaten en elk kluisje is beveiligd. Een andere mogelijkheid is dat je iets in een kluisje stopt dat door iemand anders opgehaald moet worden. Bijvoorbeeld als je iets verkoopt via Marktplaats. Zodra het verkochte product in het kluisje is gelegd, krijgt de koper een mail of sms.

