



*Mandy en Barry Krul kunnen geen tenten via de kluisjes verkopen, maar wel een slaapzak of luchtbed. Toch handig als je onverwacht logeerbezoek krijgt. Foto: Reinier van Willigen*

„Zelf bepalen wanneer en waar u het pakje ophaalt”

## Uw pakketje ligt bij de burens

door Fiona Harmsen

AMSTERDAM -

U heeft maanden gespaard voor een nieuwe camera en op internet heeft u een mooie aanbieding gevonden. Dan blijkt dat de camera geleverd wordt met een gebroken lens. Balen. Helemaal als de webshop telefonisch eventjes niet bereikbaar is en mailtjes maar niet beantwoord worden. Op dat soort problemen hoopt Robin Dragstra van nuleverbaar.nl iets gevonden te hebben. „Onze klanten kunnen online bestellen bij een lokale winkelier, vervolgens kunnen ze het ophalen wanneer ze willen in een gereserveerd kluisje en voor de service kunnen ze bij de winkelier terecht”, legt de ondernemer uit.

Vanaf december heeft tout Hengelo kennis kunnen maken met Dragstra's nieuwe concept. De ondernemer opende op twee locaties een ruimte, genaamd De Buren, met in totaal 1200 kluisjes. De kluisjes doen denken aan een gemiddeld zwembad, maar in het oude pandje met een wit balkenplafond, heerst geen steriele sfeer. Dragstra bedacht dat kluisjes met een persoonlijke code wel eens dé toekomst zouden kunnen zijn. „Webwinkels kunnen het leveringstraject vereenvoudigen door hun klanten dag en nacht een bereikbaar afhaaladres te bieden. En fysieke winkels kunnen zo hun openingstijden verruimen”, zegt Dragstra. Het is afwachten of het concept aanslaat. Dragstra: „Als het in Hengelo werkt, werkt het overal. Andersom is niet per se het geval”, lacht de rasechte tukker, verwijzend naar het behoudende karakter van de inwoners van de stad.

Wie een product bestelt via nuleverbaar.nl, hoeft zich niet langer schuldig te voelen tegenover de kleine zelfstandige ondernemer, met een duur winkelpand, die het hoofd amper boven water kan houden. De producten op de Hengelose webshop zijn afkomstig van de lokale winkels. De producten kunnen thuis bezorgd worden, of na betaling worden opgehaald op de locatie waar de ondernemers een selectie van hun artikelen hebben liggen in de kluisjes. Met een code kan de klant het gekochte artikel eruit halen. Zoals je een kroketje uit de muur kunt halen. Mandy en Barry Krul van Jan Krul Caravans & Outdoor zijn lokale winkeliers die werken met nuleverbaar.nl. „Dit is een leuk initiatief.”, zegt Krul. Hij heeft overigens geen hele tenten in zijn kluisjes liggen, maar wel spulletjes waar je op het laatste moment om verlegen kunt zitten. Een slaapzak of een luchtbed bijvoorbeeld, voor onverwachte logés. Je besteld en betaald online en je kunt 't meteen ophalen, al is het midden in de nacht.

**Afhalen**

Ook Michel van Wijk, trendwatcher en retailadviseur van Cusoe, ziet dat online en offline winkels samenwerkingsverbanden zoeken. „Om een pakketje naar tevredenheid te laten bezorgen is nog niet zo eenvoudig. Voor pakketpost moeten consumenten vaak thuisblijven of anders kunnen ze het na een aantal dagen bij een servicepunt afhalen. Retailers zijn voor een groot deel afhankelijk van de servicekwaliteit van het bezorgbedrijf”, vertelt Van Wijk.

Het idee van de kluisjes lijkt hem wat omslachtig. „Wat we de komende tijd gaan zien is dat webwinkels afhaalpunten in grotere ketens gaan krijgen. Webshop Pixmania levert bijvoorbeeld al producten af aan de balie van V&D”, vertelt Van Wijk. Dat is volgens de retailadviseur ook goed voor V&D. „Als je er toch bent, haal je er meteen ook even koffie.” Wat volgens Van Wijk vooral belangrijk is, is dat de klant zelf kan bepalen wanneer en waar het pakketje kan worden opgehaald. Daar sluit de toekomstvisie van Dragstra mooi bij aan. „Het liefst zou ik zien dat onze kluisjes in de toekomst niet alleen bij grote ketens staan, maar bijvoorbeeld ook bij de crèche. Terwijl je je kind ophaalt, neem je gelijk het jurkje mee dat je online bestelde.”

De broers Carlo en Rob Höfte van kantoovakhandel Höfte, zitten met hun familiebedrijf al bijna honderd jaar in Hengelo. Hun klanten bestellen graag bij de concurrent via het wereldwijde web. „Wij hebben het altijd moeten hebben van de regionale markt, maar wij zijn de eerste generatie die zich moet wapenen tegen de invloed van het internet. Omdat dit initiatief uniek is en gericht op de regionale markt, sprak het ons meteen aan”, vertelt een van hen. Zij verkopen een aantal producten via nuleverbaar.nl. Volgens Van Wijk is Nederland vooruitstrevend met de ontwikkeling van nieuwe bestelsystemen. „Met dit kluisjesinitiatief zijn wij voorlopers. Natuurlijk zijn ze in Amerika en de Scandinavische landen vrij ver, maar doordat het grote landen zijn met dunbevolkte gebieden, moeten internetbestellingen juist wel thuis worden afgeleverd. Wij hebben de ideale geografische omstandigheden om inventief online en offline winkelen om te gaan”, vertelt Van Wijk.