

Signalen uit de frontlinie

10-04-2020 14:34

VAN DE DHZ WINKELVLOER

Elly Kuijpers, Hubo Uden: "Uden bevindt zich **middenin de eerste coronabrandhaard** in Nederland. Iedereen kent wel iemand in zijn nabijheid die besmet of overleden is aan de ziekte. Ook wij. Ik ken verschillende klanten in de oudere leeftijdsgroepen die besmet zijn geraakt of inderdaad zijn overleden. Het is verschrikkelijk. Uden stond ooit te boek als gezellige winkelstad, maar daar is nauwelijks nog wat van over. Het is rustig op straat, veel winkels zijn gesloten en verschillende winkels zijn inmiddels failliet."

Kleiner is gemakkelijker

"Wat betreft deze vestiging", zegt de Udense ondernemster, "valt te melden dat het **zakelijk voorspoedig** gaat. We hebben een winkel die kleiner is dan een reguliere bouwmarkt, hetgeen betekent dat we wat gemakkelijker aanvullende maatregelen kunnen nemen. Zo hebben we met vloersignalen een geadviseerde looproute voorgeschreven. De gangpaden zijn te smal om anderhalve meter afstand te houden, volg je de looproute dan kom je niet onverhoopt in contact met een andere klant. Er is uiteraard veel belangstelling voor mondkapjes, terwijl die eigenlijk structureel uitverkocht zijn. Het toeval wil dat ik net een doosje hebben binnengekregen. Nu we telkens hebben gemeld dat we geen mondkapjes hebben, is de vraag ook verstomd. Klanten verwachten

dat ze toch wel achter het net vissen."

Doe het zelf en Doe het voor mij

"Verder is verf een veelgevraagd artikel. Mensen halen alvast verf in huis voor de **voorgenomen verflussen**. En als er dan tijd is, dan kun je die klus meteen oppakken. Zeker een paar weken terug, toen er een veronderstelde lock down in de lucht hing, was er veel verfbelangstelling. Als je dan toch moet thuiszitten, kun je net zo goed een klus oppakken. Wat ook veelgevraagd is: plaatmateriaal als onderlegger voor puzzels. Zo kun je die plaat met een legpuzzel erop even wegleggen op het moment dat je bijvoorbeeld de eettafel nodig hebt voor iets anders. Hubo staat bekend als formule die ook **thuis klussen uitvoert**. Onze orderportefeuille zit behoorlijk vol, dus daarover hebben we niet te klagen. Wel hanteren we, zeker in deze regio, strikte voorwaarden. Mensen die ons thuis verwachten, mogen absoluut geen verkoudheidsklachten hebben. En: de klus wordt op afstand van de klant uitgevoerd. Die moet het liefst in een andere ruimte bevinden. We hebben één keer bij de hand gehad dat de klant zich niet aan voorschriften hield. Toen was het: 'Zeg het maar, of u neemt afstand, of we vertrekken'. Dat signaal kwam duidelijk binnen."

Nieuwe drukte

Jan Folkers, Praxis Nijkerk: "Deze vestiging was de laatste in de rij van Formido-bouwmarkten die tot de Praxis-formule werd omgebouwd. De opening vond plaats eind februari, min of meer aan de vooravond van de eerste coronabesmetting in Nederland. Deze twee factoren, de ombouw en de coronacrisis, zijn daarna zeer bepalend geweest voor de ontwikkeling van deze locatie. Het werd vanaf eind februari beslist drukker op de winkelvloer, maar aanleiding daartoe valt dus niet haarfijn te herleiden. Ook wij hebben moeten wennen aan de **nieuwe drukte**, waarbij je kunt zeggen dat het NL-alert op zondagochtend 22 maart een duidelijk moment was voor nieuwe waakzaamheid. Zeker sindsdien zien we er nadrukkelijk op toe dat mensen de geldende regels in acht nemen, terwijl tegelijkertijd valt te zien dat klanten zich daarvan duidelijk bewust zijn. Veel klanten bezoeken de bouwmarkt alleen, hoewel je ook echtparen en stellen zien die gezamenlijk bijvoorbeeld een verfkleur of vloer uitzoeken. Op zich is dat mogelijk, maar dan het liefst op een rustig moment, terwijl ook dan wordt toegezien op het naleven van voorschriften."

Na sluitingstijd vullen

Bij Folkers is vooraf verf populair op dit moment. "Mensen die thuiszitten, pakken nu de mogelijkheid aan om een verfklus op te pakken. Of dat een **uitgestelde klus** is, dat valt niet precies te beoordelen. Voor nu geldt dat we nog moeten wennen aan de nieuwe situatie. We hebben het **dagelijks drukker** dan voorheen, deels dus door de verbouwing, deels door de coronacrisis. We zijn met z'n allen nog niet op de juiste plek gevallen, hetgeen betekent dat we het overdag druk hebben met klanten en na sluitingstijd het assortiment op orde moeten brengen. Dat verdient nog verbetering, we zijn nog op zoek naar het juiste evenwicht."

Verf en Tuin

Ronald Vromans, Karwei Goirle: "Gelukkig heb ik in mijn team nog **geen afwezigen door ziekte**. Er zijn enkele medewerkers met verkoudheidsklachten geweest, maar dat is eigenlijk elk jaar na carnaval. Mensen zijn dan in die feestroes toch wat bevattelijker voor griepverschijnselen. Nu zijn we in ieder geval weer op volle sterkte. Ook hier is het, net zoals bij veel andere bouwmarkten, behoorlijk druk. Of we een dubbele omzet gaan aantikken, durf ik nog niet te zeggen, maar die kant gaan we wel op. Vooral verf is populair geweest, nu het warmer wordt, is er veel aandacht voor **tuinverfraaiing**. Wat betreft die **verfpopulariteit**: of dat gaat om achterstallig onderhoud of vooruitgeschoven klussen, valt lastig in te schatten, maar als je thuis zit en je kijkt kritisch naar je woning, dan zie je misschien wel dat je huis aanvullend onderhoud kunt gebruiken. Voor wat de

tuin betreft: het lijkt wel of heel Goirle één meter is opgehoogd, zoveel ophoogzand hebben we verkocht. Mensen komen nu vaker naar buiten, en willen er gezellig bij zitten in de tuin. Nu er het gevoel ontstaat dat de zomervakantie misschien geen doorgang vindt, is dat een extra stimulans om het thuis gezelliger te maken. Barbecues, grote zwembaden, tuinmeubelen en hogedrukreinigers zijn zeer gewilde artikelen."

Druk op toelevering

Vooralsnog kan Vromans in Goirle bijna alle **klantvragen inwilligen**. "Gelukkig heeft de organisatie daar al vroeg op geanticipeerd. Als het gaat om verfmateriaal, zoals kwasten of rollers: dat komt voor een belangrijk deel uit China. Er ontstond wat dat betreft een zekere druk op de toelevering, terwijl we nu in combinatie met de **toegenomen vraag** wat **lege plekken in het schap** zien ontstaan. Dat leidt nog niet tot nee-verkoop, er zijn alternatieven beschikbaar, maar als dit lang aanhoudt, dan kom je ook in een situatie terecht dat je niet aan de vraag kunt voldoen. Wat me nu echt opvalt, is dat het **klantgedrag verandert**. Niet ten goede helaas. Mensen zijn het thuiszitten beu. Het houden aan de voorschriften op de winkelvloer wordt steeds meer een opgave. Het wil gebeuren dat medewerkers op hun rug worden geklopt door klanten die een vraag willen stellen. Ook bij de kassa merken we dat mensen ongeduldiger worden. Dat alles heeft nog niet tot echt vervelende situaties geleid, maar we moeten er zeker op toezien dat regels worden nageleefd. Wat ik nu heb gedaan, is een **verkeersregelaar op de parkeerplaats** aangesteld. Die probeert al vanaf het begin het winkelproces in goede banen te leiden. Ik verwacht wel dat die regelaar de rust een beetje kan terugbrengen."

Terugveren?

"En dan de toekomst: we zitten nu in een **overduidelijke plus**, maar voor de toekomst verwacht ik dat we weer terugveren naar een duidelijke afvlakking. Je kunt je huis niet twee keer verven, bovendien krijgen we ook te maken met een oplopende werkloosheid. Consumenten houden straks misschien vaker de handen op de knip. Wat daarnaast eveneens geldt: er bestaat een kans dat meer mensen niet op vakantie gaan en thuis blijven. Dat **uitgespaarde budget** wordt wellicht besteed aan huisverfraaiing. Dat valt niet te voorspellen, maar dat is net zo goed een mogelijkheid."

Tweede Paasdag dicht

Jan Bart Huurman, Bouwhof Zoetermeer: "We hebben tegen het einde van maart besloten om afscheid te nemen van onze koopavond. Bovendien blijven we Tweede Paasdag dicht. Dat besluit viel rondom de persconferentie van Rutte over extra maatregelen, waarin ook de horecasluiting werd aangekondigd. Dat besluit is nogal ingrijpend natuurlijk, te meer omdat Tweede Paasdag traditiegetrouw veelal de **drukste dag** is van het eerste kwartaal. Directe aanleiding was de onrust onder het personeel. Medewerkers zijn onzeker, weten niet precies wat er te wachten staat in deze merkwaardige tijden. We zitten niet in de brandhaard van de besmetting, zoals in Noord-Brabant, maar toch bestaat hier net zo goed een gevoel van onbehagen."

20.000 m2 loopt niet snel vol

"Verder zien ook wij natuurlijk de drukte op de winkelvloer toenemen. Daarbij geldt wel de nuance dat wij de beschikking hebben op de dhz-afdeling van 20.000 vierkante meter. Dus echt snel met bezoekers zal het niet vollopen. We kunnen 600 mensen binnen hebben, en dan nog heeft iedereen voldoende ruimte om afstand van elkaar te houden. Bovendien hebben we twee of drie mensen bij de entree die binnenkomers begeleiden. Elke klant krijgt een schoongemaakt winkelwagentje aangereikt." Populaire producten bij Bouwhof zijn verf. "Maar toch ook wel hand- en elektrisch gereedschap, terwijl nu tuinartikelen stevig in de belangstelling staan, zoals hogedrukreinigers, tuinmeubelen, barbecues en zwembaden bijvoorbeeld. Het is vooral dat zomerassortiment waar we nu stevig in investeren. De vraag waaraan we momenteel moeilijk kunnen voldoen, is die naar

hogedrukreinigers. De distributie vanuit Italië is afgesneden, terwijl de distributeur in Duitsland primair aandacht heeft voor de eigen regio."

Inhaalslag of voorgenomen klus

Dat mensen nu veel schilderen en klussen heeft vooral te maken met een inhaalslag, of met een voorgenomen verflklus. Dat is niet helemaal duidelijk, maar in ieder geval: er wordt volop geklust. Ik geloof persoonlijk niet dat deze extra omzetplus straks zal leiden in een vraagdip, er blijft in traditionele tijden altijd wel wat te klussen over. Bovendien bestaat de verwachting dat veel mensen niet op vakantie gaan, maar thuisblijven. Dat overgebleven vakantiebudget kan ook in onze branche terecht komen. Of de oplopende werkloosheid een afvlakking zal opleveren, verwacht ik niet, maar effect daarvan is misschien wel merkbaar wat betreft verkoop van sanitair en keukens. In periodes van oplopende werkloosheid zijn mensen wat voorzichtiger met grotere uitgaven."

Marc Nelissen