

Nederland telt vele miljoenen internetshoppers. In 2008 kwamen er zelfs zowat een miljoen bij. Het is een markt die de vijf miljard euro aan omzet is gepasseerd. Kopers gebruiken echte winkels steeds vaker om eerst te kijken en daarna hun computer om voordelig te bestellen.

Rob Bos van Eco-logisch speelt hier slim op in. In zijn ecologische bouwmarkt in Amsterdam kun je alles vastpakken en onderzoeken wat je wilt. In de webshop is zijn complete verzameling producten online te bestellen. Het bedrijfsleven bedient hij met een groothandel. Als er iemand in Nederland is die weet hoe de duurzame consument het hebben wil, is het deze oude hippie wel. Zijn webshop kreeg meteen de prijs van de beste nieuwkomer van brancheorganisatie thuiswinkel.org.

✦ TEKST JAN BOM ✦ FOTOGRAFIE MAAIKE VERGOUWE

BANKIER OP BEZOEK

Wat is voor jou de belangrijkste financiële drempel op weg naar duurzaamheid? Met deze vraag gaat directeur Matthijs Bierman van Triodos Bank Nederland op bezoek bij ondernemingen.



Winnende webshop

Het is een groot verzamelaar, Rob Bos. De nietloze nietmachine staat in dezelfde winkel als de wasbol zonder wasmiddel. Even verderop keihard parket van bamboe en ademende muurisolatie van vlas. Een met een zonnepaneeltje gevoede barometer geeft de weersverwachting aan. Zonnig, wat Bos betreft. Als je dan eenmaal klaar bent met verbouwen, heeft hij ook nog een scheurkalender met groene grapjes om in de wc op te hangen. Bos is de eerste winkelier in Nederland die Cradle to Cradle-toilet papier verkoopt. Hoeveel geld hij in zijn webwinkel heeft gestoken? Hij schat ruw: 200 duizend

euro. Maar dan rekent hij alle uren mee die hij en zijn compagnon Bart de Vries steken in het bijhouden van de catalogus. Kwestie van veel uitproberen en de homepage snel bijsturen, wanneer de barbecueblokkjes van kokosnoten onverwacht de grote zomerhit worden, een afvalproduct waar geen boom voor gekapt hoeft te worden. Met moeite weet Bos zich te bedwingen om zijn assortiment niet nog verder uit te laten waaiëren. Maar nee, van de stoere riemen van oude brandweerslangen zag hij toch maar af. Dat had nou echt niets meer met inrichten of wonen te maken. En die opwindbare vibrator ook niet. ➤

Rob Bos (1952, rechts) en Matthijs Bierman (1964) van Triodos Bank in de winkel van Eco-logisch, die het midden houdt tussen een koele groothandel vol hoge, groene stellingen en een verbazingwekkend sprookjespaleis voor duurzame consumenten die hun huis willen verbouwen en inrichten.



Bierman: “Jij hebt dus drie kanalen. Een winkel, een webwinkel en een groothandel. Hoe is de verhouding tussen die drie in omzet gemeten?”

Bos: “De helft is groothandel. Dat komt natuurlijk door het volume. Hout leveren aan een bouwproject genereert heel wat meer omzet dan hout leveren aan een klusser. Dan heb je 25 procent fysieke winkel en 25 procent webwinkel.”

Bierman: “En internet levert alleen particuliere klanten op?”

Bos: “Je kunt op internet moeilijk het prijsverschil tussen particulieren en de business aanbrenge. De particuliere groep is groeiend. Maar het is een hoop werk. Bestellingen opnemen, inpakken, verzenden. Je weet precies wanneer de vaste bestellers van TNT met vakantie gaan, want ineens krijg je meer breuk terug dan in de rest van het jaar. En die betaalsystemen, ik wou dat we daar wat op konden verzinnen. Er wordt wat afgeroomd door de PayPals van deze wereld. Het varieert allemaal. Wat ze pakken, hangt van de hoogte van het bedrag af, hoe lang het op de rekening staat, procenten boven een bepaalde omzet. Het is echt schandalig, vind ik. Niet leuk. Het is ook jammer dat er niet één Europees betaalsysteem voor is. Ik moet een rekening openen in België om aan het Belgische systeem mee te kunnen doen, ik moet naar Duitsland rijden om daar een Duitse bank te vinden. Het is te gênant voor woorden. Sta je daar met een tasje of je alsjeblieft een rekening mag openen. Als we dit Europa noemen. België, anderhalve maand en drie ritten voordat je een rekening

“Ik vind het een idioot idee: wanneer mensen maximale keuze zouden hebben, dat ze dan zelf zullen kiezen wat het beste voor hen is”

hebt. Anders kun je daar niet internetbankieren. iDEAL wil wel Europees worden, maar dat moet ik nog zien. En als je naar creditcards kijkt, denk je helemaal: mijn hemel. Dit is een legale manier om zelf geld te drukken. Maar webwinkeliers hoor je daar niet over. Dat begrijp ik niet.”

Bierman: “Omdat ze misschien denken: mijn andere kosten zijn zo laag. Geen winkelhuur.”

Bos: “Wij maken veel volume. Dan tikken al die kosten ontzettend door.”

Bierman: “Met al die freeware kan iedereen een webwinkel beginnen en kost het bouwen van een webshop niks meer.”

Bos: “Maar ik geloof niet in een webwinkel alleen. We doen veel meer. Ik geef veel informatie over eco. We moeten met zijn allen één kant op. We garanderen ook: binnen 24 uur leveren. Dat is een hele organisatie. Daarom zijn we low profile met de webwinkel begonnen, want: maak het maar eens waar. Je weet niet wat er op je af komt.”

Bierman: “Je kunt niet hebben dat er gezegd wordt: zie je wel, het gaat niet. Dat is hetzelfde als bij ons. We kunnen nog zo’n duurzame bankier zijn, maar als een betaalrekening niet snel genoeg geopend is...”

Bos: “...dan ben je een waardeloze bank. Dat hebben wij met aannemers gehad. Die gingen ons testen. Belden ze: ‘Ik heb een pallet gymzaal nodig. Op de Keizersgracht. Drie hoog. Morgen’. Zei ik: ‘Da’s goed’. Maar tegen elkaar: Oh wow, wat erg, hoe doen we dat? Maar het moet er zijn. Het moet goed zijn. Dat is regel een. Je moet je conformeren. Regel twee is: duurzaam.”

Bierman: “Waar kunnen webwinkels het van gewone winkels winnen?”

Bos: “Aan ons idee hangt een hele filosofie. We hangen het nieuwe winkeliers aan. Alles in één gebouw. Webwinkel, winkel, groothandel: een kolom. Het hele idee van de winkel is dat dit een showroom zou moeten zijn, waar van één product maar één exemplaar te zien was. Maar ik heb de logistiek onderschat, dus nu



staan de planken net als in gewone winkels toch weer vol met voorraad. Omdat ik anders te weinig ruimte heb. Ik kon het niet kwijt. Mensen vinden het niet erg, maar het was niet de bedoeling.”

Bierman: “Wat stijgt het snelst, de winkel of de webshop?”

Bos: “Het gaat gelijk op. De webwinkel gaat ietsje sneller.”

Bierman: “In welke dingen doet de webshop het beter?”

Bos: “In de kleinere dingen: de gadgets. En de winkel doet het beter in spullen die mensen niet helemaal vertrouwen als je ze opstuurt. Verf. Of dingen die breekbaar zijn.”

Bierman: “Er staan ook nogal wat gadgets hier.”

Bos: “Maar geen onzin. Geen zonnepaneel op een deurbel voor onder een donker afdakje. Hoe verzin je het? Geen zaklantaarn op zonnepanelen. Hou toch op. Ga nou geen dingen verzinnen die niet logisch zijn. Er zijn goeie alternatieven. Een lantaarn met een slinger om op te winden. Ik heb mijn zoon er een meegegeven, die is op reis geweest in Azië. Hij kwam terug met: ‘Pap, dit is te gek. Veertig keer draaien en ik kon twee uur lezen in de bus. Ik heb in zeven maanden tijd geen batterij hoeven te kopen.’”

Bierman: “Op dezelfde manier kun je ook je mobiele telefoon opdraaien. Maar laten we bij het begin beginnen. Wat ben jij na je school gaan doen?”

Bos: “Ik ben na de middelbare school meteen begonnen met werken. Een ouwe hippie, dat ben ik. Heel lang heb ik het principe gehuldigd: werken is voor de dommen. Wij waren van een generatie die werkte, genoeg geld verdiende en dan weer stopte. Ik heb heel veel baantjes gehad. Toen ben ik in de horeca terechtgekomen. We kochten een biljartcafé op en maakten er een moderne tent van. Dat herinrichten en verbouwen, dat deed ik dan. Later met een clubje van een man of zeven hebben we reclamebureaus benaderd, die altijd



naar Londen gingen als er een filmpje moest worden gemaakt. Daar stonden de decors. Nou, dat kunnen wij ook, zeiden we. We waren jonge honden. Een prachtige tijd. Het is een groot bedrijf geworden, waar tussen de honderd en 120 man werkten. Hollandwood. Bestaat nog hoor, ik krijg nog steeds krediet op de decorbouw, maar met het stopzetten van de subsidie is de hele Nederlandse filmindustrie in elkaar gestort. Er waren in Amsterdam twintig filmstudio’s en er zijn er nu nog een stuk of twee over. We zijn in twee jaar teruggegaan naar twaalf man.”

Bierman: “Geen consistent regeringsbeleid. Net als met de regelingen voor het opwekken van duurzame energie.”

Bos: “En dan komt een moment, dan heb je tijd over. Dan ga je eens nadenken over die decorbouw. En dat ik al jaren bezig was om die tak een beetje milieuvriendelijker te maken. Hergebruik van spullen en decors. Ik wist waar ik de meer ecologische bouwmaterialen kon vinden, daar waar anderen zo hard moesten zoeken dat ze er maar niet aan begonnen. Zo ontstond het idee van de winkel waar alles samenkwam. Huis verkocht om de boel voor te financieren. Ik zit nu in een huurhuis. Ik hou van een beetje

avontuur. Ik wil over drie jaar minimaal drie vestigingen hebben. Ik wil ook nog naar Rotterdam en Eindhoven. Plus twee buitenlandse webshops. En ik zou ook graag een shop in shop beginnen. Een eigen lijn neerzetten binnen collega-bouwmarkten. De Praxis. Oh heerlijk.”

Bierman: “Zouden ze daar dan denken: dan zijn we meteen van dat gezeur af over duurzame producten? Dat laten we lekker aan Rob over?”

Bos: “Daar zijn we allemaal mee geholpen, toch?”

Bierman: “Maar dat is een hele discussie hoor. Moet je de duurzame artikelen afzonderen op een speciaal schap in een winkel, of moet je de biologische macaroni juist naast de gewone neerzetten? Want anders vinden de mensen het niet. In Engeland zijn daar jarenlang discussies over gevoerd, als het over voeding ging.”

Bos: “Wie won dat?”

Bierman: “Beide concepten bestaan nog steeds naast elkaar. De ene consument wil de garantie dat alles biologisch is zodat je nergens over hoeft na te denken, de ander wil toch dat prijsverschil controleren tussen gewoon spek en biologisch spek. Ik weet al helemaal niet

“Je weet precies wanneer de vaste bestellers van TNT met vakantie gaan, want ineens krijg je meer breuk terug dan in de rest van het jaar”

DE WEDERVRAAG AAN BIJERMAN

Bos: “Waarom zoekt een bank geen combinatie met een huisarts, een notaris of familie, die garant staan wanneer een ondernemer een krediet vraagt?”

Bierman: “Als je 28 jaar geleden bij ons was gekomen, dan had je het zo gevonden. Als er toen mensen bij ons om een financiering vroegen, dan kregen ze als antwoord: ga eerst maar eens in je eigen omgeving kijken. Als je genoeg mensen vindt die vertrouwen in jou hebben, in de vorm van borgstellingen, kom dan terug. Zo hebben we dat een aantal jaren gedaan. Totdat we er achter kwamen dat de bedrijven dat helemaal geen fijn systeem meer vonden. Je wil een beetje snel een lening krijgen wanneer je die dringend nodig hebt, en niet teruggestuurd worden met de opdracht om je familie lastig te vallen. Ik ben er niet bij geweest. Maar ik zie wel dat het ook niet meer in deze tijd past. Er zijn op internet communities die bedoeld zijn om elkaar geld uit te lenen, zonder tussenkomst van een bank. Maar ze komen niet van de grond of vallen om. De toegevoegde waarde van een bank is nu eenmaal de objectieve kredietbeoordeling waar de consument blind op kan vertrouwen. En stel nu eens voor dat jij met je mooie praatjes bij je familie en je vrienden voor je vestiging in Eindhoven borgstellingen weet te krijgen. En potverdorie, twee jaar later gaat het mis. Dan moeten wij al je ooms en tantes en je vrienden langs en zeggen: ‘Sorry, maar kom op met die vijftienduizend euro borg.’ En probeer dan nog maar eens als bank een goed imago op te houden.”

hoe dat in een bouwmarkt zou werken.”

Bos: “Dat zijn nu nog twee heel verschillende werelden. We gaan wel consuminderen. Rotwoord natuurlijk. Maar het is wel waar het heen moet. Als ik in de toekomst kijk: we gaan naar veel minder producten toe. Maar het is een non-onderwerp. Ik mis het in elke discussie. Niemand weet er goed raad mee.”

Bierman: “We zijn gewend geraakt aan het idee dat welvaart recht evenredig staat met keuze. Hoeveel verschillende soorten wc-papier kun je in de winkel hebben? Ik vind het een idioot idee: wanneer mensen maximale keuze zouden hebben, dat ze dan zelf zullen kiezen wat het beste voor hen is.”

Bos: “Wij zeggen: vertrouw ons maar. Wij proberen de beste keuze voor u te maken. Ik hoeft niet alle soorten ecologische verf in de winkel te hebben staan. Ik heb er twee. Punt. De een doet het goed buiten en de andere doet het goed binnen.”

Bierman: “Je zou Aquamarijn er toch niet gauw uitgooien?”

Bos: “Als er een veel betere verf zou zijn? Dan is het toch gedaan. Vind ik wel... Daar moet het heen. Je kunt niet duizend potjes neerzetten.” ■

www.eco-logisch.com