

# Groot wederzijds vertrouwen tussen Klompé & Rupp en klanten

## Arnhemse glorie herrezen

8

Kantoor Business Magazine Maart 2005

Het nieuws dat Klompé & Rupp, onderdeel van de Jager Groep, failliet was gegaan, werd in de gehele regio waarin het bedrijf actief was, als een donderslag bij heldere hemel ontvangen. Met name in Arnhem en Nijmegen was het bedrijf al meer dan honderd jaar een begrip en werd het alom geprezen voor de geboden kwaliteit en degelijke dienstverlening. Maar langer dan twee dagen heeft het bedrijf uiteindelijk niet plat gelegen. Na een succesvolle doorstart bleek dat zowel leveranciers als klanten het bedrijf trouw waren gebleven. Een solide basis om opnieuw een sterke regionale speler te worden.



**N**a de doorstart in de zomer van 2004 kon het bedrijf terugkijken op twee zeer turbulente jaren. "De overgebleven personeelsleden hadden in die periode ongeveer net zoveel meegemaakt als een gemiddelde werknemer gedurende zijn hele werkzame leven", vertelt Ton van Griensven, nu nog commercieel directeur, binnenkort algemeen directeur van Klompé & Rupp Totaal. "We zijn in afgeslankte vorm verder gegaan

met minder personeel en hebben er bewust voor gekozen om ons te vestigen in Arnhem. Hier zitten onze roots. In deze omgeving zijn de meeste klanten van ons gevestigd", aldus Van Griensven. Behalve aan de Leemansweg in Arnhem is Klompé & Rupp ook te vinden in drie shops in enkele hogescholen in zowel Arnhem als Nijmegen. Dankzij de inspanningen van Bas Kamphuis, die samen met Van Griensven het voortouw

nam bij de gehele doorstart, werd in korte tijd niet alleen de verhuizing gerealiseerd maar werd ook een geheel nieuwe organisatie neergezet. Een pittige klus. Zo moest gezorgd worden dat leveranciers weer vertrouwen in de onderneming kregen en dat ze opnieuw zouden leveren. Maar ook alle IT moest weer op operationeel zijn in het nieuwe pand, zoals ook de website weer 'de lucht in' moest. "Wat onze leveranciers betreft zijn we in die tijd door de loyale opstelling van Canon, Kyocera-Mita, Quantore en Markant bijzonder snel in staat geweest om onze klanten opnieuw van dienst te zijn", zegt Van Griensven. "Wel was het uiteraard moeilijk om met diverse werknemers in gesprek te moeten gaan, omdat we in afgeslankte vorm verder moesten en er dus voor een aantal van hen geen plaats meer was. Daarbij ging het ook om dubbele functies die er al langer waren door eerdere fusies. Door de vele veranderingen binnen onze organisatie werd bovendien de buigzaamheid van onze werknemers soms wel erg op de proef gesteld. Enkelen kozen er uiteindelijk voor zelf een andere weg te gaan." Op dit moment telt Klompé & Rupp dertig werknemers.

### Regionale positie

Klompé & Rupp mag zich inmiddels weer een kantoorespecialist van formaat noemen met een ruime keuze op het gebied van kantoor-meubelen, kantoorapparaten en kantoorartikelen. Maar ook voor automatiseringsoplossingen, variërend van computers tot en met de implementatie van een gehele netwerkinfrastructuur, kan de klant nog altijd bij Klompé & Rupp terecht.

Dankzij een grote klantenportfolio en de loyaliteit van de leveranciers is het bedrijf inmiddels volop actief om de nieuwe ambities gestalte te geven. Van Griensven: "Het probleem bij de Jager Groep was ook dat men veronderstelde vooral als global player te moeten opereren. Daar zijn we van afgestapt omdat we er van overtuigd zijn dat we juist onze positie als regionale speler optimaal moeten benutten. We willen dit doen door ons netwerk, met name op sales-gebied, verder uit te bouwen. Door ons te onderscheiden



## Rijke historie

De onderneming Klompé & Rupp Totaal komt voort uit twee Arnhemse ondernemingen die oorspronkelijk in de binnenstad van de Gelderse hoofdstad gevestigd waren en dus ooit als concurrenten tegenover elkaar stonden. Klompé werd 125 geleden opgericht, Rupp bestaat zelfs al langer dan 200 jaar. Nadat beide bedrijven zich reeds uit de Arnhemse binnenstad hadden teruggetrokken en voor een breder assortiment hadden gekozen, werd twee jaar geleden besloten tot een fusie. Kort daarna maakten Klompé & Rupp deel uit van de Jager Groep. Geen gelukkige keuze, zo bleek achteraf. Door de tamelijk grote verschillen in de bedrijfsculturen tussen Klompé & Rupp verliep het samensmeltingproces uiterst langzaam. Na de doorstart in de zomer van 2004 werden de vestigingen in Duiven, Doetinchem en Nijmegen afge-stoten en werd in Arnhem gekozen voor een andere locatie.

door de extra service die we klanten bieden en door in de regio op diverse manieren de aandacht op ons te vestigen." Van Griensven zegt zich er daarbij van bewust te zijn dat de naamsbekendheid van het bedrijf in de regio weliswaar groot is, maar dat het bedrijf opnieuw een gezicht moet krijgen. "Om dat te bereiken zullen we via directe en indirecte kanalen meer van ons moeten laten horen. Bijvoorbeeld tijdens evenementen in de re-

*Ton van Griensven*



gio, maar ook door het verstevigen van de band met onze klanten door middel van mailings en vooral persoonlijk contact. Hoewel we over een zeer loyale klantenkring beschikken, merk je tegenwoordig immers dat klanten makkelijker switchen en sneller dan voorheen van leverancier wisselen. Je moet als onderneming dan ook zoeken naar meer contactmomenten." Om sterker te staan heeft Klompé & Rupp zich inmiddels ook aangesloten bij diverse brancheorganisaties als Novaka.

Voordat Klompé & Rupp toetrad tot de Jager Groep was men ook enige tijd All Office-lid. We vroegen Van Griensven dan ook of hij wellicht opnieuw voor samenwerking met deze organisatie zal kiezen. Voor alsnog ziet het er daar niet naar uit. "De basis van dit concept is goed, maar persoonlijk is me de toegevoegde waarde niet helemaal duidelijk."

### Keuzes

Als de geruchten en voortekenen uitkomen, zullen de aanbieders van kantoormeubelen het er op z'n zachts gezegd niet makkelijker op krijgen de komende tijd. Van Griensven: "Ik denk dat dit met name veroorzaakt zal worden doordat steeds meer nieuwe partijen van buiten de branche zich bezig zullen gaan

houden met het leveren van kantoormeubelen. Toch denk ik niet dat we het als een echte bedreiging moeten zien dat bedrijven als Ikea zich hiermee intensiever zullen gaan bezighouden. Zo is ook de angst die er ooit was voor de Office Centers niet geheel terecht gebleken. Hoewel dergelijke partijen weliswaar marktaandeel wegsnoepen van de traditionele aanbieders, is gebleken dat veel bedrijven toch nog altijd blijven kiezen voor kantoor-specialisten die meer servicegericht zijn."

Qua kantoor machines zal er bij Klompé & Rupp steeds meer een verschuiving naar IT plaatsvinden. De daarvoor beschikbare ruimte in het nieuw betrokken pand is daar inmiddels al op aangepast. Van een aparte divisie, zoals die er nu is binnen Klompé & Rupp, zal op termijn bovendien geen sprake meer zijn.

Sinds een jaar is Klompé & Rupp ook actief met een eigen bestelsysteem op internet. Dit systeem dat samen met Quantore gevuld wordt, draait op Easy-Order van e-Buzz. Sinds het faillissement wordt het echter minder actief ingezet. "Maar daar zal binnenkort ook verandering in komen. Hoewel we er van overtuigd zijn dat onlinebestelmogelijkheden wezenlijk bijdragen aan meer omzet, zijn we er wel voorzichtig mee. We zijn althans van mening dat een persoonlijk advies door kundig personeel even belangrijk blijft. Voor sommige producten zie je dat klanten internet ook meer gebruiken om zich te oriënteren, om vervolgens toch via de traditionele weg te bestellen." ■