



't Vulpenhuis is terug in de binnenstad Arnhem

'Webwinkel niet zaligmakend'

Vijf jaar geleden waren we op bezoek bij 't Vulpenhuis in Arnhem. Na meer dan 60 jaar als schrijfwarenspecialist actief te zijn geweest in de binnenstad, besloot eigenaar Mark Rakers zich volledig te focussen op internet. En met succes. We waren dan ook verrast toen onlangs ons het nieuws bereikte dat 't Vulpenhuis terug zou keren in het centrum. We gingen opnieuw langs om eens te kijken wat de drijfveer was om tot dit besluit te komen.

Nederland kent nog slechts circa tien schrijfwarenspecialisten die vanuit een winkelpand de klant bedienen. Dit aantal is de afgelopen vijf jaar gelijk gebleven. Het besluit om de binnenstad te verlaten vond menige vaste klant in 2011 bijzonder spijtig. 't Vulpenhuis had weliswaar nog wel een showroom buiten het stadscentrum maar het was geen locatie die je even makkelijk aandeed. Voor Arnhem betekende het 't zoveelste verlies van een speciaalzaak in een winkelgebied waar zelfs grote winkelketens, zoals de Bijenkorf en V&D, verdwenen en de verschroming van het aanbod sterk toenam. 't Vulpenhuis bestaat al sinds 1949. Mark Rakers is na zijn vader en grootvader de derde generatie die aan het roer staat van dit mooie bedrijf. De nieuwe winkel in de Arnhemse Beekstraat ligt schuin tegenover C&A. Een mooie locatie op steenworp afstand van de Koningstraat waar het bedrijf eerder gevestigd was. Op deze nieuwe plek is er echter aanzienlijk meer ruimte. De mooie vitrines met schrijfwaren komen er prachtig tot hun recht. Het is daarmee echt een winkel die uitnodigt om binnen te lopen.

Internethype

"Dat ik vijf jaar geleden besloot me te focussen op online verkoop had alles te maken met het feit dat internet op dat moment een enorme vlucht nam. Ik had het gevoel dat als ik daar niet goed op in zou spelen en alle kansen durfde te pakken, de veranderingen in de markt me de baas zouden worden. Ik merkte ook dat het op dat moment niet goed te combineren was met de verkoop in de winkel. Ik moest kiezen en besloot

me dus volledig op internet te focussen en daarnaast alleen een kleine showroom in stand te houden voor klanten die toch nog even langs wilden komen voor een persoonlijk advies", vertelt Rakers.

Zijn besluit legde hem geen windeieren. De eerste twee jaar zag hij zijn omzet op internet verdubbelen. "Gaandeweg kwam er toch een gevoel van verveling. Ik zag en sprak nog maar weinig klanten en was vooral bezig met het verzendklaar maken van bestellingen. Dat leidde tot een onbevredigend gevoel en minder arbeidsvoldoening. Dit gevoel werd zo sterk dat ik besloot om terug te keren naar de binnenstad. Ook omdat ik zie dat de internethype alweer is afgenomen en ik voldoende behoefte zie bij klanten aan een winkel waar ze binnen kunnen lopen voor een persoonlijk advies."

Combinatie

Puur economisch gezien had het terugkeren naar de binnenstad volgens Rakers niet gehoeven. "Zeker voor wat betreft klanten die bedrijfsmatig inkopen volstaat veelal het contact per telefoon en e-mail. Aan de andere kant waren er ook klanten die ik niet meer zag"

De overstap naar verkoop via internet betekende de eerste twee jaar wel dat Rakers kans zag om zich te onthaasten, want de combinatie van winkel en webshop was bij momenten wel erg zwaar. "Sinds ik het bedrijf in 1996 van mijn vader heb overgenomen ben ik zelf ook veranderd. Ik ben nu tien jaar wijzer. Ik laat me niet meer opjagen en bepaal zelf mijn grenzen. Het is

me gebleken dat een webshop niet zaligmakend is. De kosten om een webshop goed draaiende te houden zijn hoger dan die van een winkel. Er zijn veel kosten gemoeid met handling en soms zelfs bestellingen die ergens bij de post zoek raken. Wil je je daar tegen indekken dan ben je ontzettend veel geld kwijt en worden de verzendkosten onbetaalbaar. Voor wie het alleen om geld verdienen gaat, is internet een goed verkoopkanaal. Ben je als specialist graag en gepassioneerd met je vak bezig, dan kun je beter een fysieke winkel runnen."

Na de hype

Rakers constateert dat de internethype danig begin af te zwakken. "Ik merk dat klanten weer meer behoefte hebben aan het beleven en ervaren van producten bij hun aankoop. Men heeft ook meer plezier van een product wanneer het 'live' is gekocht en er in de winkel een verhaal bij is verteld. Wanneer je een goed advies weet te geven, merk je dat mensen ook bereid zijn meer uit te geven dan ze aanvankelijk van plan waren." Het verdwijnen van de Bijenkorf en V&D die immers ook schrijfwaren verkochten, is iets wat Rakers toch jammer vindt. "Door hun aanwezigheid in het centrum kwamen er klanten van allerlei pluimage die uiteindelijk ook bij mij in de winkel kwamen. Zo ook tijdens de zogenoemde 'Drie Dwaze Dagen' die de Bijenkorf jaarlijks organiseerden. Ik heb dit nooit als een bedreiging gezien."

Op dit moment is het assortiment van 't Vulpenhuis iets kleiner dan voorheen. Rakers: "Ik wil dit afstemmen op de vraag

en meegroeien met de vraag van mijn klanten. Wel wil ik het assortiment breed houden en zorgen dat ik in alle prijscategorieën iets te bieden heb. Het gaat me vooral om een goede mix. Het moet niet zo zijn dat leveranciers hier hun hele assortiment kunnen neerleggen."

"Klanten hebben weer meer behoefte aan het beleven en ervaren van producten bij hun aankoop"

Oude klanten

Tijdens ons bezoek aan de nieuwe winkel kwamen er al weer wat oude klanten over de vloer die lieten weten verheugd te zijn over de terugkeer van 't Vulpenhuis naar het centrum. Men weet de weg dus weer te vinden en dat is niet verwonderlijk. Als je als speciaalzaak al zoveel jaren verdienstelijk aan de wegtimmerd en laat zien dat je je met je vakkennis nog altijd weet te onderscheiden van anderen, is een nieuw begin ook meteen een gespreid bedje. "Gelukkig zijn er nog altijd generaties die met de pen zijn opgegroeid. Wanneer die er niet meer zijn is de toekomst ongewis. Maar voorlopig is het verkopen van schrijfwaren vanuit een winkel nog altijd lucratief en vooral ontzettend leuk om te doen. Ik ben blij mijn klanten op deze nieuwe locatie weer van dienst te kunnen zijn. Dat geeft me veel voldoening."



Mark Rakers en zijn echtgenote