

Vloerengroothandel De Betuwe heeft een eigenzinnige blik

## “Wij zijn betrokken, betrouwbaar en bekwaam”

Manager Gerald Zwiers van Vloerengroothandel De Betuwe uit Oss is een relatieve nieuwkomer in de branche. Dit ziet hij echter geenszins als een nadeel: “Ik ben gewend om flexibel te zijn, mee te denken met de klant. Dat zie je nog niet zo vaak in deze branche en dat levert ons orders op.” Een interview met een open en directe man: “Alleen iets melden als je iets te melden hebt.”

### Hoe en wanneer is De Betuwe ontstaan?

Zwiers: “Wij zijn een onderdeel van Jongeneel, waaronder ook Houthandel De Betuwe uit Tiel viel. Eind 2006 is besloten om per 1 april 2007 de verkoop van laminaat te verplaatsen naar Oss, waar we er een hal voor hadden vrijgemaakt. Tiel werd Jongeneel Tiel en wij zijn De Betuwe in Oss, met 3 vertegenwoordigers, met André Heijnen als nieuwe man vanaf 1 april, een medewerkster voor de binnendienst, 2 man in het magazijn en ikzelf.

“Wij leveren laminaat van Balterio en, exclusief voor Nederland, Kronotex. Daarnaast zijn we net gestart met de vinylvloeren van Gerflor, zowel stroken in dry back en click. Alsmede op de rol op 2 en 4 meter breed. En uiteraard alle toebehoren, zoals onder andere plinten en ondervloeren.”

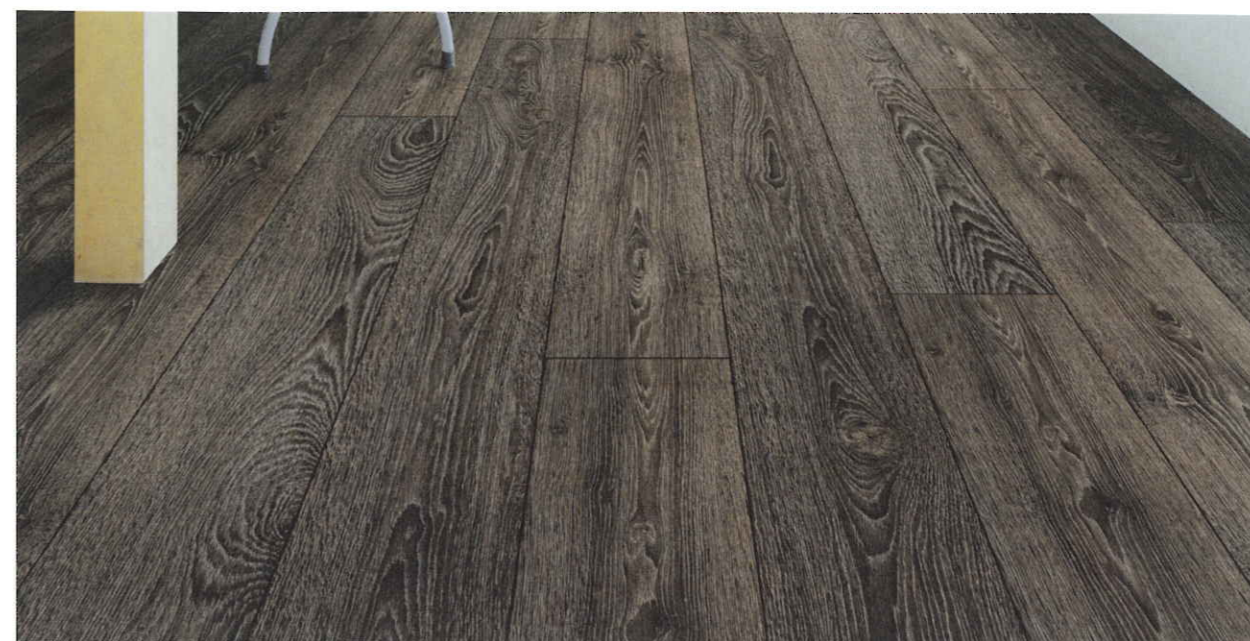
### Wat is er kenmerkend aan het bedrijf? Waarin zijn jullie anders dan andere vloerengroothandels?

“We hebben onze kennis ‘from scratch’ opgebouwd, we wisten bijna niets over de markt toen we begonnen. We hebben aan bestaande klanten van De Betuwe Tiel gevraagd wat zij verwachten van een groothandel. Het bleek dat snel bestellen en snel leveren het belangrijkste is voor onze klanten. Vandaar onze slogan: De 24 uur van De Betuwe. Dat slaat niet alleen op snel bestellen en snel leveren, maar ook op het snel beantwoorden van vragen en direct in actie komen bij klachten. Het viel me namelijk op dat er in deze branche vaak slecht geleverd wordt en dat er heel laat gereageerd wordt op klachten. Daarnaast lopen er veel cowboys rond



Kronotex Exquisit Major Oak Grey (Endless Elegance)

die zich groothandel noemen. We hebben hier in Oss een zeer grote voorraad staan en kunnen gewoon altijd volgens afspraak leveren. Wij zijn betrokken, bekwaam en betrouwbaar in afspraken. ‘Misschien’ is voor mij geen afspraak. Wij zijn een vloerspecialist, geen groothandel met 10.000 artikelen waaronder een paar vloeren. We weten waar we het over hebben. Neem de vloeren van Gerflor: deze zijn 100% formaldehydevrij en voldoen aan alle eisen voor milieuvriendelijk produceren en installeren. We roepen dat niet na, maar zoeken het uit zodat we het ook zeker weten. Niets is zo erg als een verkoper die niet weet wat hij verkoopt. We hebben voor Kronotex een collectie samengesteld met decoren die aansluiten op de Nederlandse smaak, met grijs tinten. Dat werkt alleen wanneer je de markt goed in de gaten houdt en openstaat voor feedback. Ook de online Kronotex Floorstudio bevat de Nederlandse decoren. We willen graag de exclusiviteit waarborgen en een partnership met onze klanten.



Kronotex Mammuto  
Capital Oak Coffee

Daarom kiezen wij voor hooguit 250 tot 300 verkooppunten voor Kronotex in het land. Een bewuste keuze. Dat geldt ook voor het direct inzetten van onafhankelijke inspecteurs bij klachten. Dat kan teleurstellend uitpakken voor een klant, maar we willen het meteen duidelijk en eerlijk hebben. Het getuigt van professionaliteit, bekwaamheid.”

### Is duurzaamheid ook belangrijk voor De Betuwe?

“Jazeker, we kiezen voor groene producten, dus voor laminaatvloeren die PEFC gecertificeerd zijn. Laminaat bestaat voor 95% uit MDF, dat is gemalen hout dat ook gecertificeerd kan worden. Als je ziet hoeveel boomstammen een laminaatfabriek worden binnengereden! Kronotex en Balterio hebben dus het PEFC keurmerk. Men denkt bij laminaat vaak aan kunststof, maar de basis is gewoon hout. Vandaar ook de boomstam in ons logo. We leveren feitelijk houten vloeren.”

### Jullie gaan er prat op om vloerspecialist te zijn, is het niet te beperkend in vergelijking met generalisten?

“Dat klopt als het gaat om het aanbieden van package deals met verschillende productgroepen. Onze prijzen zijn minder flexibel, maar daar krijg je wel betrouwbaarheid in leveren en kennis voor terug. We zijn redelijk naïef in deze markt gestapt en we zijn nog steeds heel open en direct in onze benadering. Dat kost wel eens orders maar levert veel goodwill en uiteindelijk weer orders op. Daarom ben ik zo trots op de verkiezing van Leverancier van het Jaar 2010 door de leden van Parket Tree. We zijn er echt trots op dat we specialist zijn: weten we iets niet dan zoeken we het meteen uit. De vertegenwoordigers van De Betuwe zijn ook geen koffiedrinkers die iedere vrijdagmiddag binnen komen vallen met een slap verhaal en een foldertje. Wij komen alleen maar langs wanneer we echt iets te melden hebben, daarom hebben we maar 3 medewerkers op de weg. Ik snap ook niet

dat detaillisten de tijd nemen voor al dat geklets, ze moeten zakelijker worden. Afhankelijk van de omzet bezoeken we een klant twee tot zes keer per jaar, en altijd op afspraak, daar moet men aan wennen. We doen dingen op onze eigen manier. Neem nou de beurs in Gorinchem. We staan daar niet met een standaard stand van de beurs, maar met een eigen stand naar eigen ontwerp. Dit jaar hangt er iets in de lucht, namelijk de vloerdelen. Ik houd niet van bokken en displays, dus hangen we 48 items in de lucht die we kunnen laten zakken. We delen ook geen folders uit”

### Heeft het laminaat veel te vrezen van pvc vloeren?

“In de projectmarkt is pvc op dit moment de nummer één, laminaat wordt daar niet vaak toegepast. Bij consumenten is laminaat de leider. Wat is de toegevoegde waarde van pvc voor consumenten? De akoestiek? Laminaat met een goede rubber ondervloer lost de akoestische problemen op. De prijs van pvc kan soms die van laminaat benaderen, maar dan zijn de egalisatie- en lijmkosten nog niet inbegrepen. De markt voor pvc in natte ruimtes als badkamers en keukens is nog te klein. Wanneer luxury vinyl van 6 mm dik met een goed kliksysteem voor een aantrekkelijke prijs wordt aangeboden, dan wordt pvc een bedreiging voor laminaat in het particuliere segment.”

### Hoe ziet de nabije toekomst er uit voor de detaillist?

“Dit wordt het zwaarste jaar voor woninginrichters tot nu toe. Er is nauwelijks nieuwbouw op komst, de huizenmarkt staat nog steeds stil, het wordt moeilijker dan 2010. Toen werden er nog woningen opgeleverd uit de orderportefeuille van 2009. We moeten het dus allemaal hebben van renovatie in bestaande woningen. Het wordt extra hard werken om een vloer te verkopen, want mensen gaan nog steeds liever op vakantie dan dat ze een nieuwe vloer kopen. Dan is het goed om te weten dat De Betuwe een prima partner is, met een grote, betrouwbare voorraad en met snelle levering.”