



△ Freddy Kloeze: "Het is topsport: altijd aanvallen, nooit achterover leunen."

Vraag ondernemers naar de grootste bedreiging voor de showroom en steevast krijg je 'de webwinkel' als antwoord. Uitzondering is Freddy Kloeze. De 54-jarige ondernemer opende in 2006 zijn Water en Vuur Badhuis in Groningen en zag kansen in de online-markt toen de crisis greep kreeg op de omzet. Kloeze omarmde deze 'bedreiging'.



△ Een rustieke badkameropstelling met kranen van het Italiaanse designmerk Radomonte en een wastafelmeubel van Instamat, het ligbad komt van L'eau Bain en de tegels van TGN.

# De 'bedreiging' omarmd

Stilzitten kan Kloeze niet, de ondernemer heeft een honger naar innovatie. Een paar maanden geleden breidde hij z'n webshop uit met een minishowroom en binnenkort krijgen zelfs alle producten bij Water en Vuur een chip met informatie die je kunt uitlezen met een smartphone of tablet.

## Belevingswereld versus losse producten

Webshoptechniek toegepast in de showroom. "Absoluut uniek in sanitairland." 2006 was het jaar waarin Water en Vuur Badhuis de deuren opende in Groningen. De omzet steeg in vier jaar

tijd naar zo'n drie miljoen euro, tot het moment dat de crisis toesloeg. "We waren gewend dat klanten vanzelf wel kwamen, maar ineens bleven ze weg." Door internet is de markt volgens Kloeze transparanter geworden, ook voor klanten. "Zeker in het begin haatterden A-merken dezelfde prijzen voor webshops als voor showroomhouders, dat was lastig concurreren.

### Webwinkel

Met de komst van de webwinkel is dat probleem opgelost en is ons afzetgebied fors vergroot." Een paar maanden geleden werd de webshop uitgebreid met een kleine showroom ondergebracht in het pand naast Water en Vuur

Badhuis. "Sommige klanten willen de producten graag zien of een beetje uitleg hebben. De ruimte was er en meerkosten zijn er nauwelijks. De ene winkel gaat ook niet ten koste van de andere, want beide bedrijven hebben elk een eigen doelgroep. BadkamerXXL verkoopt hoofdzakelijk losse producten en nauwelijks complete badkamers, bij Water en Vuur is het juist andersom."

### Water en Vuur

Om zich te blijven onderscheiden heeft Kloeze ook de showroom van Water en Vuur onder handen genomen. "We willen een belevingswinkel zijn met veel verschillende materialen en vooral maatwerk. Twee interieurarchitecten in



Luca. De opvallende buisradiator is een Tubone van



△ Tegels met reliëf van Porcelanosa. Handdouche is Mem van Dornbracht.

vaste dienst hebben het ontwerpniveau naar een hoger plan getild. Zij zijn creatief, minder productgericht en denken meer vanuit beleving." Elke klant wordt gekoppeld aan een interieurspecialist en samen maken ze een moodboard met kleuren, stijlen en materialen. "De puntjes moeten nog op de 'i', maar door de nieuwe aanpak kunnen we klanten sneller verleiden."

### Webshop steeds belangrijker

De webwinkel draait goed en Kloeze rekent volgend jaar op zo'n vier miljoen euro omzet. De omzetverhouding tussen BadkamerXXL en Water en Vuur is ongeveer 60/40 ten gunste van de webshop. Op termijn is volgens Kloeze zelfs 70/30 denkbaar. "Internet biedt nog heel veel mogelijkheden." Toch denkt de ondernemer er niet aan om de showroom van de hand te doen en zich

volledig te richten op de webwinkel. "Ik ben een rasechte sanitairverkooper, de showroom is mijn ding. Het persoonlijk contact en iets moois maken voor klanten, daar doe ik het voor. Beide bedrijven vullen elkaar prima aan, sommige klanten willen ontzorgd worden en anderen zoeken het liever zelf uit."

### Klant is een open boek

Online verkoop heeft voor Kloeze geen geheimen meer. Sterker nog, hij denkt erover om het aantal producten uit te breiden. "Daar wil ik nog niets over zeggen, maar als je eenmaal weet hoe een webwinkel werkt kun je alles verkopen. Eén van de grote voordelen van internet is dat je precies ziet wat speelt in het hoofd van de klant. Daardoor durven we ook meer producten op voorraad te nemen, zoals gepoedercoate kranen maatwerk meubelen." Inzicht, voor-

### Water en Vuur:

**Adres:** Peizerweg 72e Groningen, [www.watervuurbadhuis.nl](http://www.watervuurbadhuis.nl)

**Showroom:** 900m<sup>2</sup> badkamers en tegels

**Formule:** Baderie

**Inrichting:** 17 vaste en 63 flexibele opstellingen en een afdeling met tegels verdeeld

**Rayon:** Groningen, Friesland en Drenthe

**Doelgroep:** midden tot hoger segment

**Aantal verkocht badkamers per jaar:** ongeveer 220

**Gemiddelde prijs verkochte badkamer:** 15.000 euro

**Inkoop:** divers

**Meest gevoerde merken:** A-merken, huismerk en veel maatwerk

**Aantal medewerkers:** 15

### BadkamerXXL:

**Adres:** Peizerweg 72e Groningen, [www.badkamerxxl.nl](http://www.badkamerxxl.nl)

**Showroom:** 200m<sup>2</sup>

**Formule:** geen

**Inrichting:** losse opstellingen

**Rayon:** Nederland en België

**Doelgroep:** midden tot hoger segment

**Inkoop:** Galvano

**Meest gevoerde merken:** Villeroy & Boch, Sphinx, Hotbath, Blinq en Hansgrohe

**Aantal medewerkers:** 8



△ Het effect van matzwarte kranen en garnituur. Kranen Fantini en de wastafels van Globo. Villeroy & Boch maakte de douchebak. Kasten en glaswerk is op maat gemaakt.



△ Toen de crisis toesloeg in showroomland, ging Kloeze innoveren.



△ De webshop heeft een showroom waar je zelf je badkamer samenstelt.



△ Geen informatiebordje maar een chip. De klant krijgt een tablet waarmee hij via de app alle informatie en opties af kan lezen bij de opstelling.

- >> raad en vooral snelheid zijn kernwoorden, aldus Kloeze. Er moet direct geleverd worden. "Het is topsport, je moet continu in de aanval en kunt nooit achterover leunen."

#### Nieuwbouw opslag

Tot voor kort werd het sanitair en andere producten van Water en Vuur rechtstreeks vanaf de leverancier bij de klant thuis afgeleverd, maar dat ging



△ Wandmeubel van Casabath, kranen zijn van Vola. De wanden zijn afgewerkt met betonstuc.

niet altijd goed. Om problemen met verkeerde en incomplete leveringen in de toekomst te beperken, wil Kloeze de bestellingen eerst verzamelen in een nieuw te bouwen magazijn. "Begin van de week worden alle bestellingen in het magazijn verzameld, gecontroleerd en eventueel aangevuld, zodat het op woensdag naar de klant kan. Dat voorkomt veel heen en weer bellen en e-mailen, maar vooral een hoop ergernis bij ons en de klant."

#### Toekomst

In de webwinkel wordt getest met een, volgens eigen zeggen, noviteit in sanitairland. Kloeze pakt een tablet en houdt het vlak boven een chip die vastgeplakt zit op een douchedeur. Op het scherm verschijnt een afbeelding en informatie over het product zoals afmetingen, kleuren en prijs. "We hebben een app gemaakt met daarin alle artikelen die we in de winkel verkopen. Op elk artikel zit een chip. Als je de app boven de chip houdt, zie je op het scherm alle relevante informatie over het product. Het grote verschil met papieren informatiebordjes is dat we nu heel eenvoudig ook variaties en opties kunnen laten zien." Kloeze verwacht veel van de nieuwe ontwikkeling en wil het zo snel mogelijk gaan gebruiken in de showroom van Water en Vuur

Badhuis. "Een verkoopondersteunende toepassing, fouten maken is verleden tijd en het rondje showroom gaat veel sneller. Aan de verkooptafel heb je met één druk op de knop alle gekozen producten." Kloeze had het chipsysteem gezien in Londen waar het werd toegepast voor een andere productgroep.

#### Webshoptechniek

In de regio Groningen wordt volop gebouwd en zowel BadkamerXXL als Water en Vuur varen er wel bij. "In Lauwersoog hebben we via de webshop materialen geleverd voor vakantie-huisjes. En in de Groninger wijk Meerstad kunnen zeventien eigenaren van een nieuwbouwwoning in de showroom van Water en Vuur een badkamer samenstellen. Via de nieuwste communicatiemiddelen komen ze direct in contact met één van onze interieurarchitecten die volledig op de hoogte zijn van het lopende project." Met de twee verschillende ondernemingen lijkt Kloeze het antwoord te hebben gevonden op de vraag hoe een showroomhouder om kan gaan met de gevaren en uitdagingen van het internet. "Door deze mix zijn we toekomstbestendig." De webshop met een mini-showroom en de showroom waar je binnenkort dankzij webshop-technologie met een tablet of een smartphone je badkamer samenstelt. <<

