

Eko-producten via internet

Nieuwe ontwikkelingen in thuisbezorging

Bezorgdiensten van EKO-producten bieden hun klanten steeds vaker de mogelijkheid bestellingen te doen via internet of per e-mail. De verwachting is dat via internet meer mensen worden bereikt en het verwerken van bestellingen kan snel en efficiënt. Ook de wijze van bezorging breidt zich uit: van bestelauto naar landelijk per post en in Amsterdam nu zelfs per pizzakoerier.



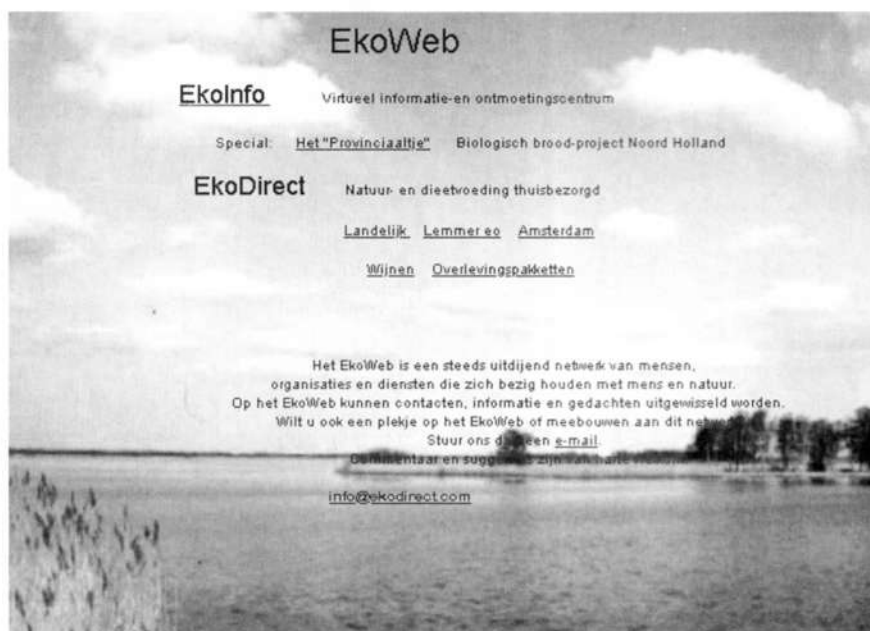
De moderne communicatiemiddelen zijn ook de biologische sector niet vreemd. Steeds vaker kunnen klanten van bezorgdiensten gebruik maken van e-commerce: kopen via internet. Bezorgdienst De Granerie in het Groningse Grootegast is al bereikbaar via een website en per e-mail en biedt zijn klanten vanaf deze maand de mogelijkheid via internet bestellingen te doen (zie ook Ekoland 1997/12). Hiervoor wordt een programma op diskette beschikbaar gesteld. De klant kan de bestellingen intypen en vervolgens de bestelling per e-mail verzenden. Voor De Granerie is het voordeel dat de bestellingen zo sneller verwerkt kunnen worden, alles hoeft niet nog eens te worden overgetypt. Hebben klanten geen internetaansluiting, maar wel een computer, dan nog biedt het programma voordelen. Zij kunnen de bestellijsten op de computer invullen en de print opsturen of faxen.

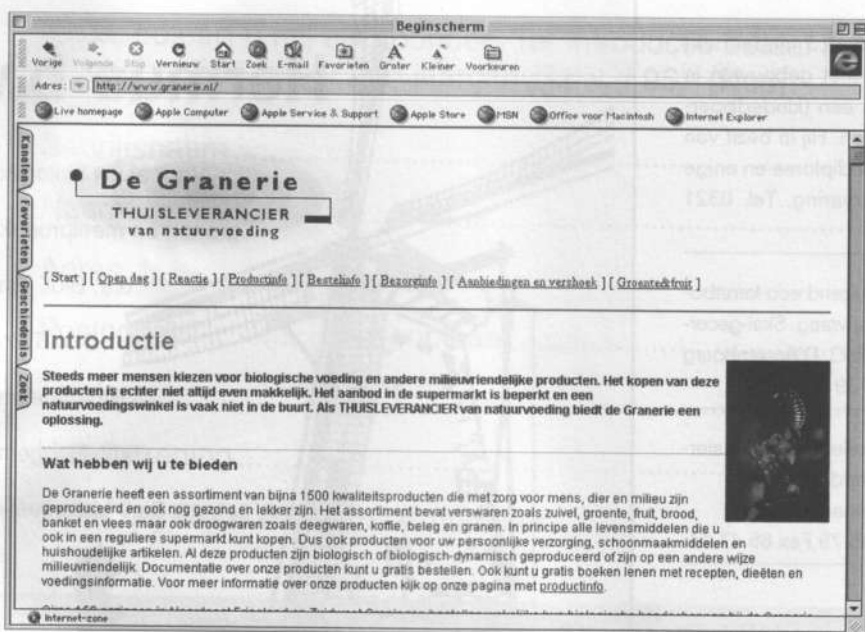
Internet noodzaak

Ook het bedrijf OQ of Organic Quality uit het Brabantse Boxtel ziet de noodzaak ervan in om de mogelijkheid van e-commerce aan hun klanten aan te bieden. OQ bezorgt een breed assortiment gekoelde producten als vlees, vleeswaren en zuivel en kruiden-

nierswaren in heel Nederland. Het bedrijf betreft het vlees direct van circa veertig biologische boerenbedrijven en koopt de kruidenierswaren rechtstreeks bij de groothandel. Eens per twee a vier weken kan de bestelling worden bezorgd; in de regio vaker dan in de verder weg gelegen provincies. De koelauto rijdt 26 routes en komt zowel op het platteland als in steden. Voor de bezorging hoeft de klant niets extra te beta-

len, maar de bestelling moet wel minimaal vijftig gulden bedragen. Het klantenbestand is in de vijf jaar dat het bedrijf landelijk bezorgt gegroeid naar zesduizend. Directeur Bert van de Rijdt is van mening dat je er als bezorgdienst niet meer aan kunt ontkomen om de consument van 1999 het kopen via internet te presenteren. Van de Rijdt: 'Je kunt er een grotere klantengroep mee bereiken. De perceptie van het biologisch pro-





duct is heel anders dan tien jaar geleden. Mede dankzij het aanbod van de grote supermarkten wordt er een segment in de markt bereikt dat voorheen nauwelijks bekend was met het Eko-product. Je ziet dat er langzamerhand een switch in de markt optreedt. Met internet kunnen we beter op deze ontwikkelingen inspelen.'

Eko per post

Voor de landelijke bezorgdienst EkoDirect zou de verkoop zonder internet ondenkbaar zijn. Maar liefst vijftig procent van de klanten bestelt via internet, de overige vijftig met de papieren catalogus in de hand per fax of telefoon. De klantengroep van EkoDirect bestaat voornamelijk uit tweeverdieners, oudere of zieke mensen die niet goed met boodschappen kunnen sjuwen en mensen die geen natuurwinkel in de buurt hebben. Ook komt het voor dat de klant de boodschappen op zijn vakantieadres laat bezorgen. Het bedrijf regelt de thuisbezorging van biologische producten per post in heel Nederland. De klant betaalt een vast posttarief van fl 9,50, onafhankelijk van het gewicht van de zending, plus vijf procent van de totale kosten van de boodschappen. Initiatiefnemer Victor van Dalen kwam op toevallige wijze op het idee om met de bezorgdienst te beginnen. Zijn ouders in de Noord-Oostpolder, konden op een gegeven moment in hun buurt geen biologisch brood meer kopen. Hij adviseerde hen een vriendin, die een natuurvoedingswinkel runde, brood per post te laten opsturen. Een kost-

bare zaak, maar het idee voor een bezorgdienst voor Eko-producten was geboren. Na een aanlooptijd van een jaar startte EkoDirect in december 1998.

Pizzakoerier

In Amsterdam en binnenkort ook in Leiden en Maastricht kan EkoDirect de boodschappen ook per pizzakoerier laten bezorgen. Dat betekent meer keus voor de klant – ook gekoelde producten en eieren kunnen dan in het pakket – en een snellere bezorging dan met de post. Van Dalen: 'met de post weet je nooit honderd procent zeker of het binnen een dag bezorgd wordt'. Voor de bezorging in Amsterdam per pizzakoerier wordt binnen de ringweg f 7,50 in rekening gebracht. De koerier neemt bovendien de



Bij De Belly kan de klant kiezen: zelf boodschappen doen of winkelen via internet en laten bezorgen door de koerier. Foto: Annemieke Praamstra

lege flessen mee terug en de bestelling is op dezelfde dag nog in huis. Er wordt direct samengewerkt met de natuurvoedingswinkels. Voor Amsterdam is dit De Belly in de Jordaan, in Lemmer wordt samengewerkt met Logisch, in Leiden met De Zaailing en in Maastricht ligt samenwerking met De Natuurwinkel in het verschiet. De landelijke bezorgdienst wordt verzorgd door de Zaailing in Leiden. In de toekomst hoopt Van Dalen op internet een Megawinkel van biologische producten te starten, die de klant een nog veel groter assortiment kan vinden.

Twee verdieners

EkoDirect is ook bereikbaar via een computersysteem dat in sommige nieuwbouwwijken is geïnstalleerd. Het gaat om een netwerk van kleine terminals waarop bedrijven via een algemeen menu allerlei services aanbieden, variërend van taxidiensten en bezorgdiensten van supermarkten tot stome-



Op het Java-eiland in Amsterdam wordt geëxperimenteerd met een home-shopping systeem
Foto: Gemeente Amsterdam

rijen. Van Dalen: 'Op het Java-eiland en de Borneo-Sporenburgbuurt in het Amsterdamse Oostelijk Havengebied wordt momenteel een experiment uitgevoerd met dit terminalsysteem. De woningen zijn bovendien voorzien van kluisjes waarin de betreffende producten door de leveranciers kunnen worden neergezet. Iemand hoeft bij aflevering dus niet thuis te zijn, een belangrijk voordeel voor de doelgroep die vooral uit tweeverdieners bestaat, mensen die meestal krap in hun tijd zitten en veel uithuizig zijn. Er zijn plannen om het moderne homeshoppingsysteem ook in nieuwbouwwijken in andere delen van Nederland in te voeren.'

WEBSITES

De Granerie in Grootegast, tel.: 0594-611 945.
Website: <http://www.granerie.nl>
EkoDirect in Amsterdam, tel.: 020-42 36 613.
Website: <http://www.ekodirect.com>
OQ in Bostel, tel.: 0411-686 040.
Website vanaf 1 januari 2000 operationeel.