



Hendriks

## 'De klant kiest voor ons gedegen advies'

**Hendriks voor bouw en industrie, met vestigingen in Uden en Best, is al meer dan zestig jaar toonaangevend leverancier voor met name gereedschappen en machines voor bouw en industrie. Een uitgebreid assortiment met meer dan 120.000 artikelen. Uit voorraad leverbaar, desgewenst op de werkplek. Gerard Verbossen brengt een bezoek aan directeur Paul Hendriks, de tweede generatie in het bedrijf dat een grip in de wijde omgeving is.**

Paul Hendriks zit inmiddels 27 jaar in het vak. "Ik wilde de autobranche in, dus ging ik naar de IVA in Driebergen. In de weekenden werkte ik thuis mee in de ijzerwarenwinkel van mijn vader, in Uden. Dat vond ik ook wel interessant. Toen in Duitsland het fenomeen bouwmarkt op begon te komen - ik praat nu over zeker dertig jaar geleden - heb ik in Wuppertal een tweejarige Wirtschaftsfachopleiding gevolgd. Ik woonde

daar toen ook. Ik verbreedde me er en wilde er ook gaan werken, totdat mijn vader ziek werd. Ik kwam naar huis." "Toen vervolgens ook in Nederland de bouwmarkten kwamen opzetten, besloten wij op twee sporen verder te gaan: de professionele klant en de particulier. Er kwamen zelfs twee ingangen; ijzerwaren en gereedschappen vormden nog altijd de hoofdmoot, maar het assortiment werd snel breder. De verhuizing naar het bedrijventerrein, nu zo'n vijftien jaar geleden, was belangrijk: de bereikbaarheid en de parkeermogelijkheden zijn hier immers veel beter."

### Nieuwe vestiging

"Hoe was de verhouding zakelijk-particulier?", informeert Gerard. "Die was toentertijd 20-80, maar nu helemaal andersom; de zakelijke klant is vele malen belangrijker geworden voor ons. En dan is er nog internet: onze webwinkel biedt keus uit 120.000 artikelen.

Klanten komen overal vandaan: laatst bestelde iemand uit de PC Hoofdstraat in Amsterdam exclusief hang- en sluitwerk bij ons."

Worden internetbestellingen doorgaans uitgeleverd, er worden bij Hendriks met name 's morgens en 's avonds veel materialen en gereedschappen afgehaald die kort daarvoor zijn besteld. "Veelal door de kleine zelfstandige, die naar een klus gaat of er juist van terugkomt. Die service is belangrijk. Onze klanten komen grotendeels uit een gebied met een straal van dertig kilometer rond Uden." "Heeft de nieuwe vestiging in Best daar wat mee te maken?", vraagt Gerard. "Klopt, dat gebied sluit precies op de Udense regio aan. Ook de crisis is aan ons niet voorbijgegaan, het heeft het koopgedrag beïnvloed. Hendriks Best loopt boven verwachting."

### Aanvullend aanbod

Het belang van service komt nog eens ter sprake via het aanvullende aanbod. Zo is Hendriks bijvoorbeeld specialist in producten die het werken veiliger maken. Men adviseert er ook in. En voor de zzp-er en kleine zelfstandige organiseert men bijvoorbeeld cursussen BHV en VCA. Er is een speciale instructieruimte in het Udense bedrijfspand.

"Daarnaast geven we advies over alle materialen en gereedschappen die we verkopen. Onze medewerkers zijn allemaal specialisten, we besteden veel tijd aan training, ook in deze branche gaat de ontwikkeling snel en is het belangrijk dat onze mensen blijven. Daar zit immers onze meerwaarde. De prijs is inmiddels geen instrument meer, in die zin dat de klant alles met elkaar kan vergelijken. Die transparantie zorgt voor minimale marges, maar als wij met gedegen advies komen, zal de klant uiteindelijk voor ons kiezen. Wij merken dat ons advies gewaardeerd wordt. En we blijven met de tijd meegaan: tegenwoordig adviseren we bijvoorbeeld ook in hoe zo efficiënt mogelijk te werken. Of over fijnstof: ook al zo'n hot item. Wij wijzen onze klanten erop dat er vanaf nu al controles kunnen zijn op de bouw. Zagen mag alleen nog met afzuiging, om maar wat te noemen."

"Terugkijkend kan ik zeggen dat ondernemen mijn ding is. Franchise is niets voor mij: ik wil helemaal zelf mijn lijn uit kunnen stippelen. En als er dan iets mis gaat, weet je ook vaak waardoor het gebeurd is", aldus Paul Hendriks, die niet veel tijd voor hobby's zegt te hebben. "Maar gelukkig kan ik werk en privé goed scheiden. Na hard werken is het heerlijk om de knop om te zetten."



Paul Hendriks

Drie steekwoorden tot besluit:

### Zelfstandig ondernemerschap:

"Een mooie en afwisselende uitdaging."

### Toekomst:

"Positief."

### Privé (lachend):

"Houden zo."