

Siermarkt Amsterdam door op eigen kracht

‘Ook Albert Heijn is blij met onze markt’

In de Koopman berichten we maandelijks over De markt van morgen, het project waarin de Centrale Vereniging voor de Ambulante Handel (CVAH) en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) zich sterk maken voor een nieuwe, klantgerichte aanpak van de warenmarkt: de markt als klantgerichte onderneming. Deze keer opnieuw aandacht voor de Siermarkt in stadsdeel Nieuw-West in Amsterdam. Deze markt werd in mei 2010 gestart als pilot en wordt gerund door de ondernemers zelf. Na de succesvolle opstartfase is het nu tijd voor een ‘zelfstandige doorstart’. De Koopman sprak met verschillende betrokkenen.

Marcel Jansen is scheidend marktmanager. Hij droeg zijn taken per januari 2011 over aan zijn opvolger Jaap van Leeuwen.

Jansen: ‘We zijn met de Siermarkt in een volgende fase beland. Na de start, met ondersteuning van stadsdeel Nieuw-West en het HBD, is de markt sinds januari van dit jaar echt op eigen benen komen te staan. Er ligt inmiddels een goede basis, veel draait al goed, andere dingen zijn nog in ontwikkeling. De vooruitzichten zijn zeer positief. Zoals bij de start van de markt is afgesproken, heb ik me per het nieuwe jaar teruggetrokken. Het bestuur trekt nu de kar, samen met de nieuwe marktmanager: Jaap van Leeuwen. Jaap heeft als formulebegeleider bij Bakkerij ‘t Stoepje veel ervaring opgedaan met commerciële aansturing en marketing en beschikt over een uitgebreid netwerk. Precies de dingen die we op de Siermarkt nodig hebben.’

Enquêtes

‘Wat voor andere markten in het land geldt, geldt ook voor de Siermarkt: je moet geregeld een tussentijdse balans opmaken. Hoe staan we ervoor en wat is nodig om onze markt verder te verbeteren, zodanig dat bestaande klanten blijven en we nieuwe klanten aanspreken? Daarom hebben wij in december 2010 aan de hand van enquêtes

onder marktbezoekers en buurtbewoners allerlei zaken onderzocht. De uitslagen zijn nog niet volledig verwerkt, maar we kunnen er wel een aantal dingen uitpikken.’

Mooie score

‘Zo blijkt dat een groot deel van onze klanten wekelijks komt: 60%. Dat is veel voor een nieuwe markt! Onze promotieactiviteiten en klantenbinding hebben dus zichtbaar effect. Desondanks zijn er ook mensen die de Siermarkt nog niet kennen. Goed te weten, daar valt dus nog te winnen. Ook blijkt dat 66% van de buurtbewoners de Sierkrant, onze promotiekrant met nieuws en aanbiedingen kent. Een mooie score, waar zeker ook nog groei in zit. Verder krijgen we een hoge waardering voor de diversiteit, de klantvriendelijkheid en de kwaliteit van ons aanbod. Stuk voor stuk zaken waaraan we vanaf het begin veel aandacht hebben besteed. Dat wordt dus door de klant gewaardeerd.’

Eigen hachje

‘Wat we in acht maanden hebben weten te bereiken is – behalve een leuke markt voor de consument – ook saamhorigheid en betrokkenheid. De ondernemers nemen samen de verantwoording. Dat loopt niet altijd vanzelf, mensen drijven wel eens af, maar de aanloopperiode is ook goed geweest om te

bepalen hoe je daar mee omgaat. Het is besef is heel duidelijk doorgedrongen: een succesvolle markt maak je met elkaar. Juist die samenwerking is op warenmarkten nog wel eens een probleem. Maar het is toch echt een kwestie van je eigen hachje loslaten. Met elkaar kijken waar je heen wilt, samen adverteren, samen acties opzetten. Uit ons onderzoek blijkt ook dat ondernemers 20% meer omzet hebben nadat onze Sierkrant is verschenen. Dan kun je snel uitrekenen wat dat oplevert.’

Raad van Advies

‘Ik blijf nu zijdelings bij de Siermarkt betrok-

‘Wat voor andere markten in het land geldt, geldt ook voor de Siermarkt: je moet geregeld een tussentijdse balans opmaken.’

ken. Plan is om een soort raad van Advies op te richten, ter advisering van het bestuur, met daarin iemand van het stadsdeel, iemand van het HBD, iemand met een juridische achtergrond en ikzelf voor de marketing- en retailkennis.’

Stadsdeel Nieuw-West

Ook voor het stadsdeel Nieuw-West was het na een half jaar Siermarkt tijd voor een evaluatie. Voor het stadsdeel is het belangrijk om te weten hoe deze ‘Markt van Morgen’ functioneert nu de overheid op afstand staat. De conclusie is dat men tevreden mag zijn. Op verzoek van het stadsdeel heeft er begin 2011 een onderzoek plaatsgevonden naar de tevredenheid onder bezoekers van de markt en winkeliers op het Sierplein. Uit de eerste resultaten kan worden opgemaakt



Ondernemer John van der Kroon kijkt tevreden op de Siermarkt.

dat de Siermarkt als een aanwinst wordt gezien. Op dit moment wordt er hard gewerkt aan een betere juridische constructie. Het is daarbij de bedoeling dat de Siermarkt komt te vallen onder de Verordening op de Straatmarkt van de gemeente Amsterdam, met behoud van het bijzondere karakter. De pilot met de Siermarkt duurt tot mei 2013. Volgens het stadsdeel moet een periode van drie jaar voldoende zijn om vast te stellen dat de 'Markt van Morgen' navolging gaat krijgen.

Nieuwe marktmanager

Jaap van Leeuwen is de nieuwe marktmanager op de Siermarkt: 'Ik werk vier dagen per week als formulebegeleider voor 't Stoepje en één dag als marktmanager Siermarkt. Nee, dat zijn geen conflicterende petten. Ik heb op mijn eerste dag als marktmanager te-

gen de Stoepje-ondernemer gezegd: jij krijgt het 't moeilijkst. Haha. Ik denk niet in individueel belang, het belang van de hele Siermarkt staat voorop. Want dat is nu net de kracht van deze formule. In wezen verschilt het dan ook niet veel of ik optreed als formulebegeleider voor 't Stoepje of als marktmanager van de Siermarkt. We hebben het over dezelfde consument en die moeten we prikkelen.'

Blijde Albert Heijn

'Mijn rol als marktmanager zit 'm vooral in het uitstippelen van een goed promotiebeleid. De basis daarvoor is overigens heel goed neergezet door mijn voorganger. We zijn nu druk aan het kijken hoe we het voor 2011 verder gaan invullen. Wat we naar aanleiding van de enquêtes in elk geval al beslo-

ten hebben is dat onze focus, behalve op het werven van nieuwe klanten, ook komt te liggen op het belonen van vaste klanten en het verhogen van het aantal aankopen per bezoek. Daarvoor zijn we op zoek naar de juiste activiteiten. Bijvoorbeeld een couponkorting in januari, in het voorjaar een leuke actie gericht op kinderen en misschien een activiteit met scholen in de buurt. Want de buurt erbij betrekken, dat is belangrijk. En ook de winkeliers op het plein. Ook zij kunnen bijvoorbeeld meedoen met onze Sierkrant. We hebben elkaar echt nodig. Ik sprak pas iemand van Albert Heijn en die zei: ik ben zo blij met die nieuwe Siermarkt op woensdag. We draaien 10% meer omzet. Kijk, als we met z'n allen meer consumenten naar het plein weten te krijgen, dan zijn we goed bezig. Daar profiteert iedereen van.'



Taken goed verdeeld

‘Er zijn ook goede afspraken gemaakt met ondernemers. De taken zijn goed verdeeld. Dat is nog wel eens anders op markten, is mijn ervaring. Dan zijn het altijd dezelfde mensen die de kar trekken. Bij ons niet, we zijn er met z’n allen verantwoordelijk voor. Soms is dat best lastig. We merken bijvoorbeeld dat ondernemers in non-food het financieel wat moeilijker hebben. Toch kunnen ook kooplieden die minder te besteden hebben, meedoen in onze Sierkrant. Je kunt groot uitpakken of bescheiden adverteren, net wat je wilt. Met een kleine advertentie voor 25 euro lig je dan wel op 20.000 deurmatten.’

Zoeken als bestuur

Adriaan Kastelein, ondernemer in kaas, is voorzitter van het bestuur van de Siermarkt, dat bestaat uit 6 kooplieden en 1 winkelier: ‘We hebben een prachtige start gehad met veel publiciteit. Als bestuur is het in begin wel zoeken, alles is nieuw. We zijn allemaal ondernemers die al langer meedraaien, dus op de “ouderwetse” manier. Onze hoofddoelen voor het komende jaar: zorgen dat het ondernemersbestand op peil blijft en daar waar verloop is aanvullen met kwalitatief goede kooplieden die stáán voor het Siermarktconcept. Een andere prioriteit is het promotieplan. Het concept is net goedgekeurd op onze ledenvergadering, die overigens prima bezocht werd. Driekwart van de ondernemers was aanwezig. De promotiecommissie heeft een mooi plan gepresenteerd. Onze nieuwe marktmanager Jaap van Leeuwen kan daar al z’n expertise in kwijt. De eerste twee Siermarktkranten van het jaar zijn al weer uitgekomen. De volgende komt in week 11. Iedere keer met een ander thema. Dat werkt heel goed. Het is een kwestie van bestaande klanten houden, nieuwe klanten vinden én alle klanten voorzien van goede producten.’

Saamhorigheid

‘De saamhorigheid is bijzonder, dat had ik

nog nergens zo meegemaakt. Driekwart van de ondernemers staat echt achter ons concept en zet zich in voor het gemeenschappelijk belang. Ik denk dat de rest ook nog wel mee komt. En anders selecteert het zich wel uit.

‘Structuur is belangrijk, ook binnen het bestuur. Iedereen heeft het druk, dus soms is het lastig om de discipline op te brengen. Ik wil toe naar vaste overlegmomenten. Bijvoorbeeld iedere maand een “snelle” bestuursvergadering tijdens de markt, met ruimte voor korte onderwerpen. En dan vier of vijf keer per jaar een avondvergadering, voor de meer structurele zaken. Het is zoeken naar de goede invulling. Maar ik ben tevreden over hoe het nu loopt. De bestuursleden zijn enthousiast en vullen elkaar goed aan qua kwaliteiten. We coachen elkaar. Spreken elkaar als ondernemers waar nodig ook aan. Dat je je professioneel presenteert, de goede voorzeilen gebruikt, dat soort dingen. Dat mis je vaak wel op andere markten.’

Op zoek naar kwaliteit

‘We doen het allemaal samen én voor de klant. Op zoek naar de kwaliteit die de consument wil. Zodat die niet alleen maar terugkomt voor een kaasje of een visje, maar ook voor een bos bloemen, een jurk of een paar schoenen. Kwaliteit voor een leuke prijs op een gezellige markt waar je leuk geholpen wordt. Daar gaat het om.’

Mooie verkoopwagen

John van der Kroon staat met aardappelen op de Siermarkt: ‘Ik was blij dat ik door de toelatingscommissie werd geselecteerd en een plek kreeg. Ik denk dat er aan bijgedragen heeft dat we een mooie verkoopwagen hebben, als enige aardappelkoopman in het land. Dat vonden ze wel een aanwinst. Mijn vader stond veertig jaar lang, tot vier jaar terug, op Plein 40/45, dat is vlakbij de Siermarkt. Binnen twee weken hadden we 70% van onze oude klanten terug. Het loopt vanaf het begin dus heel goed,’
Sterke jongens

‘De Siermarkt is echt een leuke markt met hele goeie ondernemers. Een echte slager, een top poelier, top visboer, een groentestall met topspul, een mooie kaaswagen... En het is goed georganiseerd. Het stadsdeel Nieuw-West, het HBD en de marktmanager hebben daar veel tijd en energie in gestoken. Petje af daarvoor.’

Slecht weer

‘Als hier iemand niet komt opdagen, dan wordt hij gebeld door de marktmanager. Dat had ik nog nooit meegemaakt. Terwijl het zo belangrijk is dat iedereen elke week aanwezig is. Als een consument de markt op stapt en er zijn gaten, dan ziet dat er niet uit. Het moet vol zijn, je doet het met elkaar. Dat is ook op de Siermarkt nog wel eens lastig hoor. Met name ondernemers in non-food lijken sneller geneigd om bij slecht weer niet te komen. En toch kan dat niet, vind ik. Ik hoop dat het bestuur daar een oplossing voor vindt. Ik zeg altijd: je kunt beter een kleine goed gevulde markt hebben met sterke ondernemers, dan een grote markt vol gaten.’

Vroege vogelkorting

‘De Amsterdamse markten komen ’s ochtends langzaam op gang. Daarom had ik de vroege vogelkorting bedacht. Dat staat nu in onze actiekant. En het werkt. Het is maar een voorbeeld van hoe je door creatief te zijn, je markt steeds weer kunt verbeteren.’ ◀

Informatie?

Kijk voor meer informatie over de markt van morgen, de checklist en het werkboek op www.demarktvanmorgen.nl of op www.hbd.nl/ambulantehandel.

Nu ook op LinkedIn!

Mee discussiëren over de Markt van Morgen? Ervaringen delen en kennis uitwisselen over vernieuwing op de markt? Dat kan op de LinkedIn-groep ‘De markt van morgen’. Sluit u aan via www.linkedin.com.