

## CV

## ESTHER VROLIJK (39)

Deed in Leeuwarden een hbo-opleiding Retailmanagement en begon aansluitend (in 2000) bij de Bijenkorf als eerste medewerkster damesmode. Kwam daarna al snel in aanraking met logistiek en e-commerce, om uiteindelijk zes jaar lang als operationsmanager verantwoordelijk te zijn voor e-commerce. Vorig jaar vertrok ze naar Docdata, nu Ingram Micro, waar de Bijenkorf al klant was.

## JOKE VINK (36)

Studeerde bedrijfs-economie aan de Erasmus Universiteit en werkte tijdens en na de studie bij Schuitema in Woerden. Vanaf 2005 doorliep ze diverse functies bij V&D om in 2010 over te stappen naar Hema in de rol van dc manager van het nieuwe dc voor e-commerce activiteiten. Vorig jaar besloot ze haar loopbaan een andere wending te geven en werd ze senior consultant bij Groenewout.



FOTO'S: MOEDER/STREKTOEGE

# 'JE MOET WEL TEGEN EEN STOOTJE KUNNEN'

INTERVIEW  
TEKST HERES STAD

Het gevecht om de online klant kennen ze van binnen uit. Afgelopen jaar verlieten ze allebei een gerenommeerde winkelketen om zich breder te ontwikkelen. Maar de passie voor e-commerce gaat nooit meer weg. "Ik wil snappen wat het is, iets neerzetten en dan weer door. Daar voel ik me goed bij."

## 10 JAAR

Zolang zijn retailers als de Bijenkorf en Hema bezig met online shoppen en het logistieke proces er achter. Nog steeds merken winkelbedrijven hoe lastig het is om processen te integreren.

## 1. DE KUNST VAN ONLINE

**Joke:** "Afgelopen periode zie je opnieuw dat veel winkelketens moeite hebben om hun online kanaal te integreren met de bestaande processen. De reden is simpel. Winkelbedrijven verzuimen om te investeren in de logistiek. Het is ook wel logisch. Ze denken vooral vanuit commerciële mogelijkheden. Alle aandacht gaat uit naar de winkels en hoe die zich moeten aanpassen. Maar investeringen in de logistiek blijven achter."

**Esther:** "Ik ben het daar wel mee eens. Heel veel gebeurt manueel. Dat is niet erg, maar op een gegeven moment moet je wel meegaan met de technologie. Op het gebied van mechanisatie zijn zoveel nieuwe mogelijkheden. Het is jammer als je daar niet in investeert. Dat versnelt het proces en verbetert de arbeidsomstandigheden. Snelheid is heel belangrijk in e-commerce. Daar moet je wel in meegaan, anders kom je op achterstand en gaat de performance achteruit."

**Joke:** "Het verschilt per winkelketen, maar er wordt gewoon onvoldoende gekeken naar de processen, naar het assortiment. De impact van bepaalde inkoopbeslissingen op de logistieke kosten krijgt nauwelijks aandacht. Het is steeds meer een must om snel te kunnen schakelen met voorraden in de keten. Dat is cruciaal in deze wereld."

## 2. KENNEN WE ELKAAR?

**Esther:** "Joke en ik hebben elkaar een paar keer ontmoet inderdaad, onder andere bij de Hema met een rondleiding in het eDC."

**Joke:** "In 2012 werden wij tweede bij de verkiezing Logistieke Webshop van het Jaar. Daarna ben je nog een keer geweest om te kijken hoe wij ons proces hadden ingericht. We deden de logistiek zelf, terwijl de Bijenkorf had gekozen voor uitbesteding bij Docdata. Hema heeft de overtuiging, dat je het beter zelf kunt doen als er een redelijk omzetaandeel mee gemoeid is."

**Esther:** "Onze analyse was in die tijd, dat wij daartoe onvoldoende in staat waren, omdat je bijvoorbeeld allerlei aanpassingen moet doen, onder andere in het WMS. Dit wordt vaak onderschat. Mensen denken: we hebben een dc, dus kunnen we van daaruit online bestellingen afhandelen. Maar die aanpassingen vergen extra investeringen, en dan is het gewoon een rekensom. En ook, gaat het geld naar marketing of naar logistiek? Bij de Bijenkorf was dat snel duidelijk. Dan kun je beter op zoek gaan naar de beste partij in de markt, die het voor je kan doen. Dat was Docdata, en dat is het nog steeds na de overname door Ingram Micro – zeg ik natuurlijk nu ik daar vorig jaar naar toe ben gegaan."

## 3. KENNISMAKING MET LOGISTIEK

**Esther:** "Ik heb retailmanagement in Leeuwarden gedaan als opleiding en van daaruit ben ik met logistieke aspecten bezig geweest. Maar de eerste echt grote ervaring was met de Drie Dwaze Dagen actie en het coördineren van goederenstromen vanaf een buitenlocatie naar de winkels. Ik had al wel eens gemechaniseerde dc's gezien van Karstadt in



## 'BEREID ZIJN OM FYSIEK HARD TE WERKEN'

JOKE VINK

Duitsland. Dat vond ik toen heel indrukwekkend. Ooit ben ik op de winkelvloer begonnen als afdelingsmanager. Toen zag ik al wel dat je vanuit de winkel weinig kunt doen om achterliggende processen te verbeteren. Dat kon wel vanuit het dc. Die ervaring met de Drie Dwaze Dagen was heel positief."

**Joke:** "En toen was je verkocht..."

**Esther:** "Ja, zo ging het inderdaad. Heel no-nonsens en pragmatisch kijken wat er moet gebeuren, en dan aanpakken. Dat past wel bij me."

**Joke:** "Toen ik 17 jaar was, liep ik al rond bij Schuitema in Woerden, tegenwoordig Jumbo. Op zaterdag was ik daar een soort manusje-van-alles. Met vier telefoons en zeven pc's was ik de hele dag in de weer om vrachtwagens te regelen, bestellingen te noteren, klantenservice, expeditie aansturen evenals

zaken in het magazijn. Fantastisch. Heerlijk om te doen naast m'n studie bedrijfseconomie aan de Erasmus. Dan wil je niets anders meer. Ik ben afgestudeerd bij prof. Hugo Roos. Schuitema gaf me vervolgens de kans om een bestelsysteem te implementeren bij de diverse dc's, omdat ik de taal sprak en wist waar het over ging. Daarna ben ik een paar jaar werkzaam geweest bij V&D, onder andere als leveranciersmanager. Vervolgens werden plannen gemaakt om te verhuizen naar Nieuwegein in een nieuw te bouwen dc, waar ook Groenewout bij betrokken was. In 2010 ben ik het eDC gaan doen voor Hema."

**Esther:** "Al in 2004 kregen we bij de Bijenkorf een nieuwe afdeling e-commerce en huwelijkservice vanuit het dc. Best leuk. Een bruidspaar legt een wensenlijstje aan, familie en vrienden konden online cadeaus aankruisen en bestellen. De aantallen waren echter heel gering in die tijd. Ik heb daarna als logistiek planner gewerkt, als merchandise planner en als financieel planner. Dat was ook echt een financiële functie over budgetten en zo. Ik ben liever met het proces bezig. In 2009 zijn we live gegaan met de webshop. Ik mocht samen met Docdata het operationele proces opzetten."

### 4 HET GAAT HARD...

**Esther:** "Dat e-commerce zo groot zou worden, had ik niet gedacht toen we er aan begonnen. Maar ik had er wel vertrouwen in. Dat zeker. In 2004 was de tijd nog niet rijp voor online shoppen. Ik kocht zelf ook weinig online destijds. Later werd dat veel meer. Ik ben nu echt een typische online consument. Ik koop nauwelijks iets in een winkel. Dat is ook wel een loyaliteitsding van mij, want ik zie wel de voordelen van de beleving in de winkel en online bestellen. Beide heb je nodig als retailer."

**Joke:** "Ik heb dat minder. Maar online heeft zeker voordelen. Als je wasmachine het begeeft vlak voor Kerst met twee kleine kinderen, heb je wel een uitdaging. Online is: voor 22.00 uur besteld, de volgende dag in huis. Dat gaat je niet lukken in een winkel. Tenminste vanuit onze ervaring niet. Het gaat zeker heel hard, alleen merk je dat zelf niet zo. Je zit nu eenmaal in die wereld en gaat mee in de groei die op je af komt. Pas achteraf besef je dat er heel veel is gebeurd eigenlijk. Anders dan in andere logistieke omgevingen, moet je in de e-commerce met logistiek voor de muziek uitlopen, omdat die groei zo enorm is. Het is echt alle zeilen bij-

zetten. Overigens doe ik sinds kort wel mijn boodschappen online."

**Esther:** "Ik doe nu mee met een proef van Albert Heijn in Utrecht met een bezorgabonnement voor drie maanden. Dat vind ik heel interessant. Want ik ga echt niet op zaterdag de supermarkt in. Daar ga ik geen tijd meer in steken. Dat is wel veranderd."

### 5. MANNENWERELD

**Joke:** "Ja, dit is absoluut een mannenwereld. Regelmatig ben ik de enige vrouw in een team met logistiekelingen. Zo is het nu eenmaal. De vrouwen die je tegenkomt in deze wereld doen recruitment of zoiets - vrijwel nooit hardcore logistics."

**Esther:** "Het grappige is: ik kom uit de winkel, wat weer echt een vrouwenwereld is. Logistiek is inderdaad voornamelijk mannen, maar als ik kijk naar bijvoorbeeld een engineeringafdeling, dan zijn daar toch ook wel veel vrouwen actief."

**Joke:** "In de logistiek moet je bereid zijn om fysiek keihard te werken. Je bent verantwoordelijk voor een afdeling en dan steek je ook zelf de handen uit de mouwen als dat nodig is. In dat opzicht is het geen gemakkelijk beroep, dat je parttime een paar dagen in de week kunt doen."

**Esther:** "Dat klopt, zeker voor functies zoals wij hebben. Zelf werk ik vier dagen in de week, dat zijn dan wel lange dagen. Maar anders gaat het niet. De operatie moet door. Je moet wel een beetje nuchter in het vak staan. Wat is hier nodig? Soms is het heel simpel, soms best ingewikkeld. Wat helpt, is tegen een stootje kunnen en een bepaalde humor hebben."

**Joke:** "Dat vind ik wel een mannending, inderdaad. Niet te lang lopen zaniken. Ik kan prima met mannen en met vrouwen werken. Het maakt mij niet uit."

### 6. AMBITIES? JA, WAT DACHT JE...

**Esther:** "Ik heb in de eerste tien jaar tijd bij de Bijenkorf ook tien verschillende functies gehad. Zo zit ik wel een beetje in elkaar. Ik moet het zien, kunnen begrijpen, iets neer kunnen zetten en dan ga ik door. Blijkbaar wil ik veel en daar krijg ik ook energie van. Draaien op routine past niet bij mij. Dat kan bij Ingram Micro, waar ik nu aan de kant van de dienstverlener zit in plaats van de opdrachtgever. Hier wordt je uitgedaagd om altijd weer te denken in oplossingen."

**Joke:** "Ik was na vijf jaar bij Hema en veel mooie projecten wel weer toe aan een nieuwe

uitdaging. Het werd - heel bewust - consultancy. Dat stond al wat langer op mijn lijstje, maar ik wilde dat niet direct na mijn studie aanpakken. Eerst ervaring opdoen. Met de voeten in de klei. Echt weten wat de impact is voor de operatie. Dat soort dingen vind ik heel relevant. Ik heb veel spannende gesprekken gevoerd voor ik koos voor Groenewout. Maar dit is wat ik nu wil doen."

**Esther:** "Als je steeds weer nieuwe projecten kunt doen, zoals nu het project voor bol.com, dan hoef je ook niet steeds te veranderen. Dat herken ik wel. Het was ook niet over een nacht ijs, dat ik besloot naar Docdata te gaan. Dit is heel veelzijdig: transport, opslag, verpakken. En het was een goede klik. Ik wilde wel absoluut verbonden blijven met e-commerce, want dat is de toekomst. Daar is nog zoveel mogelijk."

## 'IK BEN LIEVER MET HET PROCES BEZIG'

ESTHER VROLIJK

