

'Muziek is de basis van dit bedrijf', vertelt Rob van Berkel. Samen met zijn vrouw Rebecca staat hij aan het roer van een webwinkel met 100.000 klanten en 35.000 artikelen. 'Bij zulke aantallen moet je wel automatiseren. King neemt ons heel veel werk uit handen. King is echt onmisbaar voor ons geworden.'

Attitude Holland

door
Joost van Meggelen

'Internet staat nog maar aan het begin.'

fotografie
Hans Tak



Zelfstandig

Toen Attitude in 2003 met King aan de slag ging bestond het bedrijf al vier jaar. Rebecca's broer runde in Engeland Attitude UK, een postorderbedrijf gespecialiseerd in Gothic, Punk en andere alternatieve kleding. Rob wilde altijd al zelfstandig ondernemer worden. Het bedrijf van zijn zwager bracht hem op een idee. Na een flitsende carrière bij bedrijven in Nederland, Australië, Engeland en weer in Nederland besloot Rob om de stap te wagen. Naar het voorbeeld van Attitude UK ging hij een soortgelijk bedrijf opzetten in Nederland. Attitude Holland was een feit. 'Wij richten ons op de alternatieve kleding. Veel breder dus dan alleen Gothic. Je ziet wel dat alternatieve kleding steeds meer mainstream wordt. Maar je blijft altijd mensen houden die wat anders willen dan de rest.' De BMW van de zaak maakte plaats voor de fiets.

Verkocht

Rob: 'Ik heb eerst bij een accountantskantoor gewerkt. Dan doe je veel kennis op die handig is als je zelf ondernemer bent. Daarna ben ik in Australië gaan werken als verkoper van telecomproducten. Dat ging heel goed, ook al is Engels niet mijn moedertaal. Verkopen bleek me op het lijf geschreven. Ik wou daar meer mee doen. In Australië ontmoette ik Rebecca. Ik was gelijk helemaal verkocht. Zij komt uit Engeland en was een wereldreis aan het maken. Samen gingen we naar Engeland, waar ik ook weer een verkoopfunctie kreeg, opnieuw in de telecom. Ik verdiende heel veel geld. Iedereen verklaarde me voor gek toen ik alles aan de kant zette en met Attitude Holland begon.'

Kaaspakhuis

Attitude Holland werd in 1999 opgezet vanuit Edam als postorderbedrijf. Zoals veel beginnende ondernemers begon ook Rob vanuit huis. 'Ik had 110.000 catalogussen laten drukken en begon die overal te verspreiden. Ik stuurde de catalogus mee met de Hitkrant en al gauw kwamen de orders binnen. Toen het thuis te klein werd, verhuisden we naar een kaaspakhuis elders in Edam. Het bedrijf bleef groeien en in 2003 heb ik een King-pakket aangeschaft. Dat was op advies van de accountant. In datzelfde jaar kwam ook de eerste werknemer in dienst. Op dit moment werken er twaalf mensen bij Attitude. Sinds begin 2010 zitten we hier in dit prachtige pand.'



Huiskamersfeer

'Het moet OK zijn om hier te werken. Andersom vraag ik ook betrokkenheid van mijn medewerkers. Als je alleen maar komt om geld te verdienen ben je hier niet aan het goede adres. Je moet je hart en je hersens meenemen, zeg ik altijd. Het gaat mij eigenlijk niet eens om geld verdienen. Ik wil dat mensen het leuk hebben. Hier staat bijvoorbeeld een bank. Ik wil graag een huiskamersfeer. Maar om eerlijk te zijn is er niet zoveel tijd om er op te zitten! We hebben ook een stillteruimte. 's Morgens zijn we met z'n allen daar een tijdje bij elkaar.'

Stroomversnelling

'In 2004 ontmoette ik King-consultant Bas Leeuwerke. Hij kwam met ideeën waardoor de automatisering in een stroomversnelling kwam. Ik wil zoveel mogelijk automatiseren. Het was met King mogelijk om de webwinkel aan King te koppelen. Wij krijgen heel veel kleine orders binnen. De laatste jaren ben ik er druk mee bezig geweest om alles zoveel mogelijk te integreren. Dat scheelt ons handenvol werk. Inmiddels zijn we wel erg afhankelijk geworden van King en IB-vision (de leverancier van de webwinkel, red.). Ik moet er niet aan denken dat we over zouden moeten stappen op een ander pakket! Veel ondernemers gebruiken hun website om mensen naar hun winkel te krijgen. Bij ons is dat andersom. Als ik een stand neerzet of een tijdelijke winkel open, is dat om mensen naar de webwinkel te krijgen.'

'Iedereen verklaarde me voor gek toen ik alles aan de kant zette en met Attitude Holland begon.'



Automatisch

'We hebben verschillende websites. Die worden allemaal gevoed vanuit King. Via de vertegenwoordigercode kan ik zien van welke site een bestelling komt. Gaat een artikel uit het assortiment of wijzigt de leverdatum, dan hoef ik dat alleen maar in te voeren in King en alle klanten die dat artikel besteld hebben krijgen automatisch een e-mail in onze huisstijl. Ik heb er geen omkijken meer naar. Alleen de betaalde orders komen binnen in King. Ik hoef dus niet bij elke order te controleren of die betaald is. Alleen als een automatische incasso van een klant mislukt moeten we handmatige handelingen verrichten, maar dat komt heel weinig voor. We hebben koppelingen laten maken met DocData en met Parcelware. Ook de King MaatwerkBox neemt ons heel veel werk uit handen. Slim voorraadbeheer is cruciaal voor ons. Van de meeste artikelen houden we geen voorraad, alleen van de bestsellers. We bepalen de minimumvoorraad op basis van de verkoopaantallen en de prijs.'

Internet

'De webwinkel is heel belangrijk voor Attitude. Verschillende medewerkers zijn full time bezig om het artikelenbestand actueel te houden, prijswijzigingen te verwerken, plaatjes te maken, enzovoort. Het afgelopen jaar zijn we van 15.000 naar 35.000 artikelen gegaan. En de internetindustrie staat nog maar aan het begin! Daarnaast brengen we regelmatig een catalogus uit. De vormgeving doen we helemaal zelf. Ook investeren we in Facebook en andere social media. De social cloud wordt steeds belangrijker. Nu er steeds minder aan cd-verkoop verdiend wordt, nemen de muziek-merchandise en de games industrie een grote vlucht. In games gaat al net zoveel geld om als in de muziek. Daar speel ik op in. Ik wil dé leverancier worden van band en games merchandise. Voor de muziekindustrie zijn wij de schakel met de jongeren. Wij hebben de contacten.'

'Het gaat mij eigenlijk niet eens om geld verdienen. Ik wil dat mensen het leuk hebben.'

Babyshirts

Attitude Holland heeft niet alleen contact met consumenten, maar levert ook aan bedrijven. 'Je kunt hierbij denken aan dansscholen, kledingverhuurbedrijven, theaterproducties of stylisten. Zo hebben we onlangs kostuums geleverd aan Joop van den Ende Theaterproducties. Ook het mediabedrijf De Ster klopte bij ons aan voor honderden leuke Speaker tape recorders bags. Op die tassen kun je gewoon je Ipod of mp3 speler aansluiten en dan komt er muziek uit je tas. Of neem nu Daphne Deckers die wilde dat we een pagina met leuke stoute babyshirts aanleveren voor haar Mama agenda 2011. Geweldig toch?'

Australië

'Vorig jaar hebben we een vestiging geopend in Australië. Die wordt gerund door een bevriend stel, maar geleid vanuit Nederland. We hebben ook plannen voor andere landen. Maar je moet wel in dat land zelf aanwezig zijn. Australië is onze 'try out case'. Attitude Holland regelt de inkoop en de marketing. Wij sturen de bestelde spullen naar Australië op. Maar de customer care moet in het land zelf gebeuren. In Australië werken ze trouwens met de King die in Nederland draait. Ze kunnen gewoon hier inloggen. Wij werken overdag in King en zij 's nachts.'

Ruimte

Zelf zien Rob en Rebecca er nogal 'mainstream' uit. Hoe zit dat? Rob: 'De spullen die we verkopen dragen we inderdaad niet zelf. Wij zoeken wel onze doelgroep op en gaan dus ook naar Lowlands en Pinkpop. Daar val ik dan wel wat uit de toon met mijn kleding en zonder tatoeages, maar ik heb net zoveel recht om daar te zijn als ieder ander. Vanuit die visie is Attitude Holland ook ontstaan. Iedereen is goed zoals 'ie is. Te vaak word je veroordeeld op bijvoorbeeld kleding, nog voordat je één woord hebt gezegd of één stap hebt gezet. De wereld heeft juist mensen nodig die zichzelf durven te zijn en daardoor misschien wat anders zijn dan de rest. Natuurlijk willen we ook gewoon geld verdienen en een goede automatisering is daarbij cruciaal, maar bovenal willen we het met Attitude Holland iedereen mogelijk maken om vooral 'heel erg zichzelf' te zijn. Dat is onze missie.'

WWW.ATTITUDEHOLLAND.NL

