

De toekomst van retail

- verslag van de 41^{ste} VOGON studiemiddag op 1 april 2015 –

De financiële problemen bij V&D en eerdere faillissementen van onder andere Schoenenreus, Mexx en Halfords gaven aanleiding om de blik te richten op de retail sector. De focus lag op veranderend consumentengedrag en hoe retailer en vastgoedbeleggers daar op moeten inspelen. De middag kende een hoge opkomst van circa 45 mensen en vond plaats op het kantoor van CBRE Global Investors te Schiphol.

Dagvoorzitter **Frank Quix, managing director bij Q&A Research & Consultancy** en verbonden aan de Universiteit van Amsterdam, startte de middag met het plaatsen van het thema in een actuele context. Daarbij haalde hij onder andere de Retail Agenda aan. Deze agenda bevat een toekomstvisie en werkafspraken tussen marktpartijen en overheid om de retail sector te versterken.

Eerste spreker was **Marije Braam, Senior Associate bij CBRE Global Investors**. Marije stelde het publiek voor aan vier typen 'nieuwe consumenten', die in toenemende mate het winkellandschap gaan bepalen. Winkels die zich op deze consumenten richten, zijn in staat uit te breiden, blijkt uit gegevens van de omvangrijke vastgoedportefeuille van CBRE Global Investors - waaronder huurtransacties en omzetcijfers van retailers. Door een duidelijk profiel op te stellen van deze consumentengroepen is de vastgoedbelegger in staat winkelcentra op deze consument af te stemmen, bijvoorbeeld wat betreft branchering en services.

Jesse Weltevreden, sinds 2010 lector Online Ondernemen aan de Hogeschool van Amsterdam, kon een mooie brug maken naar zijn onderzoek naar de collectieve marketing van winkelgebieden als antwoord op het online winkelen. Onderdeel van de Retail Agenda is het stimuleren van lokale samenwerking voor toekomstgerichte winkelstraten. Jesse toonde aan de hand van een Business Model Canvas exercitie aan dat hier nog een flinke slag in te maken is. Huidige initiatieven zijn vooral gericht op het organiseren van evenementen en een gezamenlijke website. Maar winkelgebieden blijken nauwelijks over een uitgewerkt business plan te beschikken en het ontbreekt aan een heldere visie op de (lokale) consument en zijn behoeften.

Jurjan Adriaansens, partner bij M2 Advocaten, gaf daarna een juridisch college over de faillissements- en huurwetgeving. Aan de hand van de actualiteit en jurisprudentie gaf hij inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden voor vastgoedbeleggers om hun bezit te beschermen. Het faillissementsrecht is erop gericht dat de curator de belangen van schuldeisers behartigt, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen boedelschuld en concurrente schuld. Een interessante situatie ontstaat wanneer een keten faillissement aanvraagt en een doorstart wil maken met de beste vestigingen. Juist de beste vestigingen hebben de meeste potentie om (tegen een hogere huur) opnieuw verhuurd te worden. Het blijkt dat het belang van de winkelier zwaarder kan wegen dan dat van de eigenaar, wanneer de winkelier de werkgelegenheid van de vestiging in stand kan houden.

Het laatste podium was voor **Paul de Jong, mede-oprichter en directeur van Coolblue**. Hij vertelde over het succesverhaal van Coolblue, een van de Top-5 grootste internetretailers van Nederland en meermaals verkozen tot beste webwinkel van Nederland. Paul gelooft dat er vier onderscheidende retailmodellen bestaan, gericht op: kwaliteit, prijs, loyaliteit of specialisme. Coolblue is gestart als een verzameling van specialistische websites, zoals

camerashop.nl, laptopshop.nl etc. Inmiddels zijn er 323 specialistische webshops met een gezamenlijke omzet van EUR 350 miljoen. Het succes komt voort uit een zeer klantgerichte en persoonlijke benadering, logistieke innovaties (same-day-delivery, zondagslevering) en het gebruik van big data. Naar de toekomst toe wil Coolblue ook onder de naam 'Coolblue' bekender worden en op de loyaliteit-dimensie groeien. Coolblue heeft inmiddels zeven fysieke winkels geopend om de service te verbeteren en herkenbaarheid te vergroten.

Na een dankwoord van VOGON-voorzitter Cor Worms voor deze voortreffelijke studiemiddag, werd de middag afgesloten met een borrel. Proficiat voor de organisatoren Ciska Damen, Micheal Hesp en Bart Stek en voor CBRE Global Investors, voor het beschikbaar stellen van deze fraaie locatie.