

Internetshoppen: thuis een webshop runnen



De voorraad puzzels en spellen is keurig voorzien van letters en cijfers, zodat Ale en Willemien de producten snel kunnen terugvinden. | beeld Hans-Lukas Zuurman

06 april 2016, 03:00
Hans-Lukas Zuurman



Samen een webshop runnen is goed voor je relatie, vertellen Ale en Willemien Sytsma. Het begon op de zolderkamer, maar inmiddels staat het hele huis van de familie Sytsma in het teken van hun webshop.

Dozen, dozen. Overal dozen met spellen en puzzels. Trek een kast open in huize Sytsma in Eindhoven en je ziet een doorzichtige plastic doos. Toch is het geen chaos. De voorraad van hun webshop Pientere Puzzels & Spellen is keurig voorzien van letters en cijfers, het resultaat van een doordacht voorraadstelsel. Net geen puzzel.

De webshop wordt gerund door het echtpaar Ale en Willemien Sytsma uit Eindhoven. Zo'n dertig jaar geleden maakte Ale op zijn zolderkamer al houten puzzels. Puur als hobby, vertelt hij. 'Het is de magie van de puzzel die trekt. Dat je iets oplost wat niet lijkt te kunnen. Daar houd ik van.'

Toen het internet zo'n vijftien jaar geleden opkwam, betekende dat de eerste stap in de ontwikkeling van een puzzel-webshop. 'Samen met mijn zoon Harmen knutselde ik met HTML-codes om een site in elkaar te zetten. Ik vroeg een btw-nummer aan en we bedachten de naam Pientere Puzzels voor onze online winkel. Later voegden we daar '& Spellen' aan toe', vertelt Ale. 'Toen we online gingen, konden klanten een puzzel bestellen door te klikken op een getal dat bij de foto stond. Wij kregen dan automatisch een mailtje.' Tot zijn stomme verbazing bleken de houten puzzels in trek. Het ging Ale vooral om het plezier en niet om het geld. Ontvangen inkomsten gingen naar christelijke hulpprojecten als ZOA. Ale: 'Ik had al een baan en hoefde er niet aan te verdienen.'

nieuwe doelgroep

Van het een kwam het ander. 'In 2004 kwam ik in contact met een Belgische leverancier van de zogeheten 'smartgames', dat zijn logische denkspellen voor één speler. Ze zijn er in allerlei moeilijkheidsgraden. Ik investeerde driehonderd euro in de inkoop en kon ze vanaf begin 2005 verkopen via de site. Daarmee boorden we een nieuwe doelgroep aan.' Althans, dat leek zo. 'Het eerste jaar verkochten we niets, maar vanaf november leek men ons ineens gevonden te hebben. Het was achteraf gezien ook niet handig direct na de feestdagen te starten', zegt Ale. Dankzij zijn lidmaatschap van een internationale puzzelclub ontdekte hij allerlei nieuwe puzzels en spellen die hij aan de man kon brengen. De houten puzzels maakt hij intussen niet zelf meer. 'Je kunt ze beter inkopen en verkopen, ontdekte ik. Dus die importeer ik nu uit Thailand.'

Echtgenote Willemien werkt de laatste zes jaar ook actief mee. De webshop werd zo groot, dat dat nodig was. 'We zijn met niks begonnen, maar op een gegeven moment adviseerde onze zoon toch eens met een accountant te gaan praten', vertelt Willemien. 'Die stuurde ons direct door naar de Kamer van Koophandel om ons als bedrijf te laten inschrijven. Wisten wij veel. We hebben nu een vennootschap onder firma (vof). De accountant regelt alle financiële zaken en doet de belastingaangifte. Wij zijn toch meer de idealisten in dit verhaal.'

sloppenwijken

Dat idealisme werd extra gestimuleerd tijdens een reis die Ale in 2010 maakte. Met zijn dochter, die voor de christelijke hulporganisatie Compassion werkt, ging hij naar de Filipijnen. Willemien kon niet mee vanwege haar gezondheid. Ale werd 'diep geraakt' door de kinderen die hij ontmoette in de sloppenwijken. 'Deze mensen vertrouwden in hun ellende volledig op God. Wie is er nu echt rijk, denk je dan.' Het bracht hem tot het inzicht dat hij deze kinderen structureel wilde gaan ondersteunen. 'Ik zag dat je via het werk van Compassion echt het verschil kunt maken. Kinderen en ouders worden weerbaar gemaakt, krijgen medische verzorging en onderwijs. En velen komen er tot geloof doordat over Jezus wordt verteld.'

Ale en Willemien besloten daarom de opbrengsten van hun webshop voortaan aan Compassion te schenken. 'Daardoor kunnen we inmiddels 29 kinderen structureel ondersteunen', vertelt Ale. De lijstjes met hun foto's hangen prominent in de woonkamer.

Om de webshop naar een hoger plan te tillen, sprong ook zoon Harmen bij. 'We zijn ook meer gaan doen met Google Adwords, een

advertentieprogramma, waardoor we makkelijker te vinden zijn. Je kunt dan kiezen bij welke zoekopdrachten je advertentie wordt vertoond. Daar betaal je dan voor', legt Ale uit.

De familie kwam ook in contact met een lerares die zich afvroeg of Pientere Puzzels & Spellen iets kon betekenen voor hoogbegaafde kinderen. 'Dat is intussen uitgegroeid tot een heel netwerk waarbij mensen onze missie voor Compassion-kinderen steunen.

Net als de kinderen die we ondersteunen, vormen ook hoogbegaafden een kwetsbare groep, hoewel veel mensen dat niet direct denken. Maar er is eenzaamheid en depressie onder deze kinderen.' Naast hoogbegaafde kinderen zijn hun puzzels en spellen ook in trek bij wiskundigen die wel van een breinbreker houden en bij bedrijven, die er de kerstpakketten mee vullen.

De webshop van Ale en Willemien biedt momenteel zo'n 950 artikelen aan voor mensen 'vanaf 6 maanden tot 109 jaar'. De producten zijn snel te vinden via een goed te doorzoeken website. 'We verkopen nu ook bekende spellen als De Kolonisten van Catan en Carcassonne.'

Hét voordeel voor de kleinkinderen van de webshop-runnende opa en oma: ze kunnen de nieuwste spellen en puzzels uitproberen. "Oma, mogen we in de winkel slapen?" vragen ze als ze komen logeren. Ze bedoelen dan de kamer waar de meeste artikelen liggen opgeslagen', vertelt Willemien lachend. Zelf nemen ze ook genoeg tijd om te puzzelen. 'Dat doen we op zondag en in vakanties, zodat we weten wat we verkopen.' Ze zijn wel altijd bezig met de webshop, erkennen ze. Willemien: 'Maar ik hoef maar even naar de foto's aan de muur te kijken en ik weet waar we het voor doen. En het is ook goed voor je relatie: je bent lekker samen bezig.'

De rollen in de online onderneming zijn strak verdeeld: Ale is vooral het gezicht naar buiten toe, onderhandelt met leveranciers, schrijft op Facebook en geeft presentaties, terwijl Willemien zorgdraagt voor het verwerken van de bestellingen. 'Willemien is de motor van de webshop, zonder haar lukt het niet', vertelt Ale, die vier dagen per week als kwaliteitsmanager werkt bij chipmachinefabrikant ASML in Eindhoven. 'We versturen per maand zo'n zeventig tot tachtig pakketjes. In heel 2015 hadden we precies duizend bestellingen. Voor het derde jaar achtereenvolgend zijn we toen gegroeid. Als het zo doorgaat, hebben we dit jaar dertig procent meer bestellingen.' Topmaand in de verkoop is steevast november, vlak voor de feestdagen.

boekhouding

Willemien geniet ervan om met de webshop bezig te zijn. 'Onze kinderen zijn de deur uit. Zelf kamp ik met problemen met mijn spieren en gewrichten. Thuis kan ik op mijn eigen manier te werk gaan en het werk verdelen over de dag. Sinds twee jaar worden alle pakketjes 's middags thuis opgehaald. De boekhouding wordt min of meer automatisch bijgehouden doordat er een koppeling is met de bestelsite.'

Er gaat weleens iets mis. 'Dat gebeurt niet vaak', zegt Willemien. 'Maar als het gebeurt, gaat het ook goed mis, merkte ik laatst. Iemand moest zeven weken wachten voordat de bestelling er was. Moest ze het ook nog bij een afhaalpunt een dorp verderop halen. Heel vervelend. Het lag aan de vervoerder. Die heeft het hele aankoopbedrag toen terugbetaald aan haar. Gelukkig pakte de klant het sportief op. Zelf kan ik daar echt niet tegen.'

gunfactor

'Als je overweegt zelf een webshop te beginnen, moet je eerst kijken of er behoefte is aan je product', zegt Willemien. Ale vult aan: 'Zorg dat je onderscheidend bent. Zo moeten wij het bijvoorbeeld hebben van de gunfactor. Dat mensen weten dat het geld naar een goed doel gaat.'

Daarnaast is een professionele uitstraling van belang, onderstreept hij. 'Zorg dat je via Google goed te vinden bent en in vergelijkingssites naar voren komt. Ik heb laatst een training gevolgd hoe je Google Adwords beter kunt benutten. Dat kost tijd, maar het is wel belangrijk. Daarnaast gebruiken we Facebook en Twitter om nieuwtjes te melden.' Willemien: 'En één keer per maand sturen we een nieuwsbrief uit, waarbij we ook berichten over onze sponsorkinderen. Wel algemeen natuurlijk, want je moet ook op de privacy letten.' In de garage staan diverse maten kartonnen dozen om de bestellingen mee te verzenden. 'Bij de apotheek krijgen we plastic verpakkingsmateriaal dat zij niet meer gebruiken. Daar kunnen we dozen mee opvullen om het artikel goed te beschermen', aldus Willemien. 'Onze laatste aanschaf was een labelprinter.' Bij de bestelling gaat altijd een bedankkaartje en een webshopflyer met aanbiedingen. 'Dat levert vaak weer nieuwe bestellingen op.' ■

internetshoppen

Producten kopen we steeds vaker online. Lekker makkelijk. Het *Nederlands Dagblad* speurt in een serie artikelen naar de wereld die schuilgaat achter de webshop. Vandaag deel 3: een webshop vanuit huis.

hoe begin je een webshop?

Onderzoek de vraag naar je product. Raadpleeg bijvoorbeeld de Thuiswinkel Markt Monitor waar informatie per branche te lezen is.

Registreer je bij de Kamer van Koophandel en vraag een btw-nummer aan bij de Belastingdienst.

Kies een goede bedrijfsnaam en een logische en makkelijk te onthouden domeinnaam. Dat is belangrijk voor je online vindbaarheid.

Houd de informatie in je webshop overzichtelijk; klanten moeten binnen twee keer klikken het product gevonden hebben, anders vertrekken ze.

Zorg voor duidelijke en grote afbeeldingen en specificaties van wat je aanbiedt.

Gebruik goede sleutelwoorden op je site, zodat zoekmachines deze oppikken. Zorg dat er een match zit tussen de inhoud van een pagina en de URL-naam en update de inhoud van je site zo vaak mogelijk.

Zorg dat de site snel is en door meerdere internetbrowsers te raadplegen.

Beveilig je webshop goed, zeker wanneer je online je klantgegevens bewaart.

Klanten moeten op verschillende manieren kunnen afrekenen: bijvoorbeeld via iDeal, een eenmalige machtiging of creditcard.

Let op de verplichtingen in de Wet Koop op Afstand.

Trek klanten door zelf actief te zijn op online platforms waar zaken besproken worden die gaan over jouw product. Bijvoorbeeld via Twitter of LinkedIn. Pas wel op met opzichtig reclame maken, maar laat gerust zien dat je verstand van zaken hebt.

Zorg voor een webshop met een frisse vormgeving en realiseer je dat steeds meer mensen shoppen via een smartphone. Je website moet daar technisch op voorbereid zijn, zodat de uitstraling op elk apparaat hetzelfde is.

In de jaren 90 waren pop-ups nog zeer misleidend (en soms ook nu nog). Tegenwoordig wordt de pop-up weer meer gebruikt, maar nu vaker voor het geven van korting in ruil voor een inschrijving voor een nieuwsbrief of mailinglijst.

Veel webshops verzenden gratis, met name boven een bepaald bestelbedrag.

Vraag je klanten na een goede klantervaring ook zeker om feedback achter te laten, bijvoorbeeld via Thuiswinkel Waarborg Reviews.

