

Top 2 bestaat dit jaar uit: Nalden (WeTransfer) en Pieter Zwart (Coolblue)



EMERCE
JUNI 2013

DOOR RONALD TER VOERT
FOTOGRAFIE ALEK BRUESSING

EMERCE
E-COMMERCE

15

*De meest innovatieve
e-commerceprofessionals
van Nederland*



EMERCE
JUNI 2013

Coolblue wint jaarlijks vele prijzen. Ook dit keer was er geen ontkomen aan. Met meer dan een kwart van de stemmen staat **Pieter Zwart** (35), medeoprichter en CEO, met stip op de eerste positie.

‘We zijn een winkel, geen platform’

Wat in 1999 begon met een paar vrienden is vandaag de dag uitmondend in een bedrijf met ruim vijfhonderd medewerkers. Vorig jaar alleen al werden er honderdtachtig vacatures vervuld. Volgens Zwart mede dankzij de nieuwe werklocatie, de zevende en achtste verdieping van de Weena Tower tegenover het Centraal Station van Rotterdam, die sinds september in gebruik is. “Het is een hotspot en ligt gunstig ten opzichte van de universiteitssteden. Als het aan ons had gelegen, hadden we echter nog meer mensen aangenomen.”

Waarom heb je dat dan niet gedaan? “Softwaredevelopers, slimme jongens en meisjes die echt mooie en betrouwbare software willen maken, zijn extreem schaars. Ze zijn er gewoon niet. Als we er vandaag honderd zouden vinden, zou ik ze direct aannemen. Om dat alsnog te bereiken, zetten we alle registers open, zowel in binnen- als buitenland. Software is cruciaal voor onze verder digitaliserende samenleving, maar gek genoeg moet het nu vooral uit de mensen zelf komen, dat is absurd. Scholen zouden in hun curriculum ook ‘codingskills’ moeten opnemen. Daar hebben veel bedrijven wat aan, niet alleen een softwarebedrijf als Coolblue. Het leert mensen namelijk ook op een bepaalde manier denken en doen. Het ontwikkelen van software is over twintig jaar belangrijker dan het leren van bijvoorbeeld Duits.”

Hoe wil je de juiste softwaredevelopers verleiden? “Door ze in een positie te zetten waar

bij ze datgene kunnen doen wat ze het liefst doen: gave software ontwikkelen. Verder vertel ik regelmatig voor volle collegezalen over ondernemerschap. En probeer ik waar mogelijk beweging te realiseren. Zoals onlangs tijdens een ondernemerslunch met Eurocommissaris Neelie Smit-Kroes.”

Je kunt er ook voor kiezen om een gedeelte van je nieuwe kantoorpand open te stellen voor derden. “Daar hebben we al vaker over nagedacht. Aan ruimte geen gebrek: we hebben zo’n 4500 m² vloeroppervlak tot onze beschikking, waarvan momenteel driekwart in gebruik is. De vraag is vooral of het ons als bedrijf verder brengt. Ik denk van niet. Je kunt spill-over-effecten bedenken, maar aan de andere kant zijn er in Nederland en hier in de buurt al voldoende van dergelijke ontmoetingsplekken.”

Ondanks de hoeveelheid medewerkers kent jullie bedrijf een platte organisatiestructuur. Is dat gezien jullie groei nog lang vol te houden? “Zeker. We zijn goed georganiseerd, maar niet hiërarchisch. Dat is een van de pijlers uit ons cultuurhandboek. Daarnaast kan het door de soort mensen die hier werken; we recruten onze collega’s op meer dan hun functionele kwaliteiten. Naast flexibiliteit, zowel in handelen als denken, is bijvoorbeeld vriendelijkheid van groot belang. Daarbinnen valt onder meer of we met de sollicitant vanavond een biertje zouden willen gaan drinken. Geschikte kandidaten moeten ook een randje hebben, eigenzinnig zijn. Denk aan een bijzondere hobby of manier van

doen. En tot slot moeten ze een bepaalde wil hebben om te winnen. Hoe lastig ook, we tornen niet aan deze randvoorwaarden.

Volgens de CEO van Yahoo heeft flexwerken een negatief effect op het innovatieve karakter van een bedrijf. Eens? “Wij geloven erg in groeps cultuur, maar als je het nodig vindt om thuis te werken kan dat. Cultuur is vaak een undermanaged ding binnen bedrijven. Je kan het niet opleggen, het is het resultaat van alle medewerkers tezamen. In dat kader hangen bij sommige van onze werkplekken ook schermen waarbij we contact kunnen hebben met collega’s die elders werken, bijvoorbeeld in Polen. Zo creëer je een gevoel van saamhorigheid. De kracht ervan moet je niet onderschatten.”

Vorig jaar steeg de omzet met 48 procent naar 168 miljoen euro. Waar reken je dit jaar op? “Ik verwacht eenzelfde groeicurve. In het slechtste geval zal de omzet tegen de 225 miljoen euro uitkomen. Als het consumentenvertrouwen zich een beetje herstelt, verwacht ik de 245 miljoen euro te halen. We gaan niet verder uitbreiden in het buitenland. We hebben momenteel de handen vol aan het managen van de onstuimige groei hier. Het gaat wel gebeuren, maar niet ten koste van onze concurrentiepositie in Nederland. Dan moeten we eerst nog iets groter zijn.”

Gezien jullie groeistrategie komt dat moment volgens mij nooit... “Je hebt meerdere vormen van groei. Je hebt niet alleen het aantal, maar ook de omzet van de afzonderlijke





CV Pieter Zwart

Werkzaamheden

- > **1999 - heden:** CEO en medeoprichter Coolblue

Opleiding

- > **1994 - 2000:** Rotterdam School of Management, Erasmus Universiteit

Coolblue

- > **Aantal medewerkers:** 520, waarvan 320 op het hoofdkantoor in Rotterdam
- > **Aantal internetwinkels:** 258
- > **Aantal fysieke winkels:** 5 (Utrecht en Amsterdam openen binnenkort)
- > **Aantal klanten:** 1,5 miljoen
- > **Verwachte omzet:** 225 tot 245 miljoen euro (omzet 2012: 168 miljoen)
- > **Merk telefoon:** "elke zes weken een ander"
- > **Merk auto:** Porsche 911 en een BMW 5

shops. Daarnaast kun je geografisch gaan diversificeren. Dat hebben we inmiddels al gedaan in België. De volgende stap is om de diversificatie in meerdere talen te gaan doen. Welk land als eerste in aanmerking komt, doet er niet toe. Het gaat erom dat je als bedrijf dergelijke skills eigen maakt. Als dat lukt, pakken we ook het buitenland."

Wanneer wordt Coolblue als platform opgesteld voor tweehandsspullen? "Nooit. Het past niet in onze propositie: we willen mensen blij maken door te helpen met het maken van de juiste keuzes. Daarnaast willen

we top-customerservice bieden, in de breedste zin des woords. Daarvoor zijn wij op aarde. Met tweehandsspullen hebben we te weinig grip op het gehele proces, dat wringt. Onze winkel openstellen voor het aaneenkopen van databases past daar evenmin in. We zijn een winkel, geen platform."

Zelf investeer je privé in een aantal startups, zoals Winecast.com, een subscriptionbased concept. Waarom? "Door Winecast.com voelt het kopen van een fles wijn niet als een lot uit de loterij. Daar is een grote markt voor. Daarnaast vind ik het leuk om ook op deze

'SOFTWARE IS HET HART VAN ONZE BUSINESS'

manier kennis te delen. Als investeerder bemoei ik me overigens niet met de beslissingen van de ondernemer. Wel vertel ik graag hoe ik het zou doen. Dat geldt ook voor een aantal commissariaten die ik heb. Door mijn inbreng hoop ik een goed concept meer tractie te geven.”

Ondanks al het succes heeft Coolblue nog steeds geen mobiele app gelanceerd. Dat kan echt niet meer. “Waarom niet? Het is een kwestie van keuzes maken. Natuurlijk scheelt het ons omzet. Desondanks open ik liever een nieuw warehouse van 13.000 m², zoals onlangs in Tilburg. Daar hebben we direct profijt van. Daarnaast speelt ook hier het gebrek aan goede softwaredevelopers een rol. De huidige veertig developers kunnen niet naast alle werkzaamheden ook even een mobiele app bouwen.”

Welk internetconcept had je zelf willen bedenken? “Booking.com vind ik echt af. Het is stiekem ook het mooiste bedrijf dat na de Tweede Wereldoorlog in Nederland is gestart. Met zeventien miljard omzet en een miljard winst is het twee keer zoveel waard als Ahold. Waanzin. Het is goed uitgevoerd en on-Nederlands groot. Wat ik tevens knap vind, is hoe Paul Nijhof Wehkamp succesvol heeft getransformeerd van een postorderbedrijf naar een grote e-commerce speler. Dat is managementtechnisch een knap staaltje werk.”

Wat zou je terugkijkend op veertien jaar Coolblue anders doen? “Altijd als we terugkijken, krijgen we het gevoel dat we te klein hebben gedacht. Waarschijnlijk is dat in de toekomst nog zo. Met de wijsheid van nu had ik destijds wel harder willen groeien. Aan de andere kant heeft het ons ook gemaakt tot wat we nu zijn, en daar kunnen we alleen maar blij mee zijn. Het is een spannend jongensboek dat nog lang niet uit is.”

Wat is de grootste bedreiging voor voor jullie? “Met afstand het gebrek aan softwaredevelopers. Dat heeft impact op alle onderdelen van ons bedrijf. Software is het hart van onze business. Daarom zal ook het aantal vacatures op het gebied van business intelligence de komende tijd toenemen.”

‘Ik begin nu pas’

Vier jaar na oprichting heeft WeTransfer meer dan vijftien miljoen gebruikers en worden dagelijks meer dan 1,5 miljoen transfers verstuurd. Ondanks al het succes blijft medeoprichter Ronald Hans, beter bekend als **Nalden** (28), er nuchter onder.

Zijn eigenzinnige karakter heeft Nalden geen windeieren gelegd. Zo kreeg hij landelijke bekendheid toen het tv-programma De Wereld Draait Door zijn blog Nalden.net ontdekte en hem tot internetdeskundige kroonde. Omdat hij zich liever op de achtergrond begeeft, verdween hij al spoedig van het scherm.

Naldens eerste startup WeTransfer is inmiddels uitgegroeid tot een speler van wereldformaat. Het is zelfs groter dan andere tot de verbeelding sprekende startups, waaronder het Amerikaanse Path en Basecamp. Eind vorig jaar stopte hij met zijn eigen blog. Volgens eigen zeggen was hij toe aan een nieuwe fase in zijn leven. “Zie het als een volgende stap in het volwassen worden, ook zakelijk.”

Waarom verschilt de oude Nalden van de nieuwe? “De enthousiaste jongeman is een jonge ondernemer geworden die zich veel meer bewust is van wat ie doet en waarom. Tot op heden is alles me eigenlijk overkomen.”

Terugkijkend is mijn leven nogal een roller coaster geweest. Ik heb daardoor mijn passies leren kennen en mooie vriendschappen opgedaan. Dat had ik voor geen goud willen missen. Maar willen we met WeTransfer internationaal groeien, dan moet ik me meer als ondernemer opstellen. Dat betekent niet dat ik ineens ga managen, want daar liggen mijn kwaliteiten helemaal niet. Als het opzetten van een bedrijf uit tien stappen bestaat, beperk ik me tot de eerste vier. Ik wil vooral mensen inspireren en verder helpen. En nog meer startups opzetten. Van niets iets maken, dat is mijn kracht. Het kind in mij zal zeker blijven, maar meer zakelijk worden ingezet. Eigenlijk begin ik nu pas.”

Hoe ga je feeling houden met nieuwe ontwikkelingen? “Door allerlei nieuwe online concepten en apps al in de Bèta-fase te testen. Maar ook door gebruik te maken van Twitter en Instagram. Mensen delen heel veel. En als je dat ook doet, krijg je er een hoop waardevolle dingen voor terug. Ik ga, zij het wat minder frequent, wel artikelen schrijven op medium.com, een bundeling van exclusieve blogstories opgericht door een van de founders van Twitter. Het geeft me alsnog de mogelijkheid om mijn gedachtenspinsels met een groot publiek te delen, zonder dat ik zelf een blog hoeft te runnen. Ik erger me overigens aan mensen die geen mening hebben. In die zin ben ik meer een rebel. Dat zie je ook terug in het afwijkende advertentiefor-

‘GRATIS GEBRUIKERS CONVERTEREN HET BESTE IN DE VS’



CV Nalden

Werkzaamheden (o.a.)

- > **2010 - heden:**
Medeoprichter Present Plus
- > **2009 - heden:**
Medeoprichter WeTransfer
- > **2002 - 2012:** Nalden.net

Opleiding

- > Mbo ICT Netwerkbeheer

WeTransfer

- **Aantal medewerkers:** 14
- **Aantal gebruikers wereldwijd:** 15 miljoen
- **Aantal transfers:** meer dan 1,5 miljoen per dag
- **Grootste landen:** Frankrijk, Nederland, UK
- **Aantal Nederlandse gebruikers:** 3,5 miljoen
- **Omzetcijfers:** onbekend
- **Winstgevend:** sinds december 2012
- **Startupkosten:** gedekt door verkoop whitelabel-rechten Russische markt
- **Telefoon:** iPhone 5
- **Auto:** Geen ("De Tesla en Lotus heb ik weggedaan. Momenteel oriënteer ik me nog.")



maat van WeTransfer, dat mede onderdeel is van het succes. We moeten niet alleen over innovatie praten, maar het ook doen."

Hoe gaan de zaken momenteel? "Goed. Ongeveer zestig procent van onze inkomsten komt uit advertenties. Hiermee dekken we onze hostingkosten. De overige veertig procent komt uit de Plus-abonnementen die we verkopen, waarbij je tot vijftig gigabyte aan data kunt opslaan, net als bij Box en Dropbox. Sinds de lancering eind vorig jaar verkopen we zo'n tachtig abonnementen per dag. Verhoudingsgewijs de meeste in de Ver-

enigde Staten, daar converteren gratis gebruikers het beste."

Doe je alle sales in eigen huis? "Nee. Onze internationale salesdirector stuurt vanuit Amsterdam diverse verkoopkantoren aan. We beperken ons daarbij tot Nederland, de United Kingdom, Duitsland, Frankrijk, Portugal en Italië. Hierdoor kunnen we lokale adverteerders meenemen. In andere landen zetten we alleen de grote landoverschrijdende advertenties weg, denk aan campagnes van G-Star, Vodafone of Nike. Het liefst lokaliseren we de advertenties overal ter wereld, maar

dat is nog een brug te ver. De doorklikratio van een doorsnee campagne ligt bij ons overigens gemiddeld tussen de twee en vijf procent. Dat doet niemand ons na."

Door de focus op een beperkt aantal landen laat je wereldwijd veel potentiële omzet liggen... "Klopt, dat is niet anders. Het is inherent aan hoe wij WeTransfer willen uitrollen. We hadden veel rijker kunnen zijn als we gewoon een bannerformaat hadden gekozen, maar we doen geen concessies daarin. Ook het automatisch wegzetten van advertenties is een trend die we niet willen volgen. We



De shortlist-enquête is verstuurd naar alle abonnees van Emerce magazine en lezers van de digitale Emerce-nieuwsbrief. Er kon eenmalig worden gestemd op maximaal drie personen. Hierdoor is de optelsom van de percentages in bovenstaande toplist hoger dan honderd procent. Er zijn ruim 1200 unieke stemmen uitgebracht.

Niet de meest invloedrijke, maar meest innovatieve e-commerce-professionals van Nederland, daarom draait de nieuwe toplist: Emerce E-commerce 15. Het gaat hierbij om personen die het vak vooruitbrengen door waar mogelijk de online business nieuwe impulsen te geven, van vernieuwende webshops tot eigenzinnige internetconcepten.

- 1 **PIETER ZWART** > 26,2%
Oprichter en CEO Coolblue
- 2 **NALDEN** > 16,1%
Medeoprichter WeTransfer
- 3 **DANIEL ROPERS** > 15%
Managing Director bol.com
- 5 **TOM CORONEL** > 10,6%
Medeoprichter en CEO Create2Fit
- 4 **STEPHAN BOSMAN** > 8,5%
CEO Zoover
- 6 **THOMAS BRINKMAN** > 7,2%
Oprichter en directeur MyOrder
- 7 **FER VAN DER PLAS** > 7,1%
Directeur e-commerce Macintosh Retail Group
- 8 **JOCHEM VROOM** > 7%
Eigenaar Imbull
- 9 **VALENTIJN BRAS** > 6,9%
CEO Scoopy
- 10 **GEERT-JAN SMITS** > 6,2%
CEO Flinders
- 11 **ELISE VAN WONDEREN** > 5,6%
Oprichter en directeur Modemusthaves
- 12 **LAURENS GROENENDIJK** > 3,9%
Investeerder o.a. Miinto en Zoef.com
- 13 **STEIJN PELLE** > 3,3%
CEO Pelliano
- 14 **SANDER DULLAART** > 3,2%
Oprichter The Social Shop
- 15 **LEVI VAN WIJNGAARDEN** > 3%
Country Manager Vergelijk.nl

proberen juist de liefde voor creatief werk terug te brengen. Dat is een grote uitdaging. De experience en de emotionele link die mensen voelen voor ons product helpen ons daarbij. Evenals de wallpapers afkomstig van creatieven. Die ruimte geven we gratis weg, waardoor de WeTransfer-ervaring in ieder land weer anders is. En we die groep supportten in hun werk. Zij zijn essentieel voor ons succes.”

Welke landen staan qua gebruik in de top drie? “Dat zijn Frankrijk, Nederland en de UK, met respectievelijk zo’n vier, drieënhalve en anderhalf miljoen gebruikers. Eerstgenoemde is de snelst groeiende markt. Geen idee waarom, het enige wat ik kan bedenken is dat Colette, een van de bekendste conceptstores ter wereld, daar zit en fan van ons is. Mede door hun imago gaan we daar hard. Op de Amerikaanse markt zijn we ook actief, maar zoeken we nog een soortgelijke partij. Alleen dan kunnen we WeTransfer daar een kickstart geven. Het openen van een kantoor in San Fransisco en New York staat dan ook op onze agenda. We worden er behandeld als een Amerikaanse startup, inclusief alle potentie. Dat is anders dan hier.”

Waarom hebben jullie nog geen mobiele app? “Vooralsnog geven we de voorkeur aan het continu optimaliseren van het huidige platform. De uitdaging is daarbij om de service zo clean en simpel mogelijk te houden. Wij voelen ons daar prettig bij, ondanks dat het onze groei op korte termijn vertraagt. De app komt wel dit jaar. De toegevoegde waarde ervan zal voornamelijk liggen in de con-

nectie met je Plus-account en het feit dat we de dienst echt relevant willen maken voor het delen van meerdere bestanden vanuit iOS.”

Al bezig met het verkopen van WeTransfer? “Nee. We hebben alles tot op heden met eigen geld gefinancierd, dat houden we voorlopig graag zo. We naderen wel een soort van momentum in het buitenland, waarbij steeds meer investeerders interesse in ons tonen. Eerst moeten we echter flink groeien in de VS en willen we WeTransfer verder uitbouwen, dan kijken we wel weer verder. Ik zie ons concept overigens ook wel een plekje binnen ondernemingen veroveren.”

Een van jouw mentoren is Werner Vogels, CTO van Amazon. Wat heb je van hem geleerd? “Hij heeft me onder meer laten inzien hoe belangrijk communicatie en perceptie is. Ik praat met hem dan ook niet over techniek. Hij heeft me wel eens meegenomen op perstours van Amazon, waar we vanwege het gebruik van hun servers een casestudie waren. Ik heb daar presentaties gehouden. Daardoor groei ik als ondernemer. Net als Werner geloof ik dat je als startup eerst een persbericht moet schrijven. Je leert daardoor goed nadenken over je key features en wat je wilt communiceren.”

Wie zie je als grootste concurrent? “Totdat je met e-mail grote bestanden kunt versturen, zie ik die niet. Wat betreft toegankelijkheid en beleving zijn wij ongeëvenaard. YouSendIt is in de VS wel een directe concurrent. Zij communiceren echter heel Amerikaans, vanuit angst. Bij ons gaat het om de eenvoud van het product. We zouden overigens graag meer dan twee gigabyte aan data per transfer laten versturen, maar de meeste browsers laten dat nog niet toe. Ze breken het proces dan af.”

Wat is volgens jou de mooiste startup die er is? “Zonder enige twijfel Kickstarter. Een briljant initiatief. Ook hoe ze omgaan met het cureren van nieuwe initiatieven aan de voorkant. Ze houden vast aan hun principes, net als wij.”

‘IK ZIE ONS CONCEPT OOK WEL EEN PLEKJE BINNEN ONDERNEMINGEN VEROVEREN’

