

In de reeks formules in Londen, met beelden van Erik Hemmes, deze maand: Waitrose.

Door: **Gé Lommen** Foto's: **Erik Hemmes**



*Deze Waitrose is gelegen aan het 'Granary Square', een plein dat op zomerse dagen een vrijtjidsplek is voor veel Londenaren. Dit gebied was ooit een station en een spoorwegemplacement, maar is bijna helemaal op de schop gegaan, op een paar panden na. Inmiddels is dit terrein vergeven van de cafeetjes, restaurants, onderwijsinstututen, winkels en kleinschalige podia. In een van de gespaarde panden zit die Waitrose-vestiging.*

## FOOD RETAIL IN LONDEN

# Waitrose

In de reeks impressies van winkelformules uit Londen, met beelden en commentaar van Erik Hemmes\Trade Marketing Services: deze maand een bijzondere Waitrose, met horeca, een kookschool en een wijnbar.

Waitrose? Alweer? Inderdaad. Toen we jaren geleden met deze rubriek (buitenlandse formules, aan

de hand van beelden van Erik Hemmes) begonnen, was dat met een rijtje Britse ketens en daar zat – uiteraard – Waitrose tussen. Toen we enkele jaren later een reeks deden over werknemerscoöperaties, zat daar weer Waitrose tussen. Toen we twee jaar geleden opvallende formules presenterden uit een prestigieus en groot winkelcen-

trum in Dubai (ook met beelden van Hemmes), kwam een bijzondere Waitrose-vestiging weer voorbij.

En nu deze, in een reeks over bijzondere winkels in Londen. Waarom moeten we deze ook laten zien?

Om verschillende redenen. Het zou zomaar eens



*Behalve een café-bar biedt deze Waitrose ook een wijnbar en een kookschool. Waitrose heeft inmiddels drie vestigingen met een kookschool en voor zover we konden vinden, vier vestigingen met een wijnbar.*







Onderdeel van deze Waitrose is een 'café-bar'. We zien ook een 'juice bar' en de nodige keuzevrijheid op de verschillende menukaarten. Twee jaar geleden heeft Waitrose verklaard meer aan horeca te willen gaan doen in de supermarkten.

de mooiste supermarkt van Londen kunnen zijn, alleen al vanwege de tegenstelling tussen oud en nieuw. Nieuw is het aanbod van Waitrose, met daarbij de experimenten horeca, wijnbar, kookschool en een navulstelsel voor bier. Oud is het pand zelf, in vroegere tijden een station. Nou is een stenen wand geen absolute nieuwheid meer, in 2008 zagen we voor het eerst in ons land zo'n muur zonder stucwerk toen Quirijn Bolle zijn eerste Marqt opende. Daarna volgden er meer, maar bij de traditionele supermarktketens nooit – met Jumbo Foodmarkt als uitzondering. Hier in deze Waitrose is dat contrast tussen roestvrijstalen supermarktinventaris en oude stenen muur zeer geslaagd doorgevoerd.

En deze Waitrose ligt in een bijzondere omgeving: enkele jaren terug besloot Londen de stadsverrommeling in de wijk King's Cross in iets nieuws en aantrekkelijks om te zetten: nieuwbouw en restauratie. King's Cross werd een nieuw bestemmingsgebied, met onderwijsinstututen, centra voor podiumkunsten, cafés, eettentjes, parken, winkels etc. Een bijzondere plek is het Granary Square, een plein voor alleen voetgangers, met een fontein.

Aan dit plein is die Waitrose gevestigd. Het is ook een vrij grote Waitrose, voor eentje in de stad dan, want in grote steden heeft Waitrose net als concurrenten Tesco en Sainsbury de laatste jaren voorrang gegeven aan kleinere, wijkverzorgende vestigingen. Waitrose noemde die variant 'Little Waitrose'. Maar zoals gezegd, deze hier met bijna 2.000 m2 vvo is een 'echte'. Het opmerkelijkste zijn de kookschool – daar heeft Waitrose er nog maar drie van – de wijnbar (waar je dus wijn kunt

proeven), los daarvan nog een andere horeca-voorziening en daarnaast navulstelsel voor bier.

Waitrose is natuurlijk niet meer de keten zoals we 'm jaren geleden beschreven, maar van de andere kant, zo heel veel is er nou ook weer niet veranderd. Het is nog steeds een 'upmarket'-formule in het Verenigd Koninkrijk, tussen enerzijds Tesco en Sainsbury en anderzijds formules als Whole Foods Market, Marks & Spencer en Planet Organic. Bij Waitrose komt dat neer op een nadruk op kwaliteit en op 'buy British' omwille van de positie van Britse boeren.

Waitrose omvat volgens het laatste jaarverslag van de John Lewis Partnership momenteel 346 vestigingen: 286 gewone supermarkten, 45 'Little Waitrose'-vestigingen en 15 vestigingen die een pompshop zijn van een tankstation. De omzet over het laatste verslagjaar is 6,5 miljard Britse ponden. Dat is € 8,2 miljard, nou, ja dat is dan net vóór het brexit-referendum. Twee weken ná dat referendum is het € 7,7 miljard... Het bedrijfsresultaat is ten opzichte van een jaar eerder gedaald, 0,8%, de omzet steeg met 1,1%. De daling van het bedrijfsresultaat is niet zo vreemd: de opkomst van discounters zorgt voor een verergerde prijsenslag. Tesco, Sainsbury, Asda en Morrison moeten mee omlaag met prijzen om Aldi en Lidl bij te benen en in het kielzog daarvan moest ook Waitrose mee. Het marktaandeel is 5,2%, en volgens recente metingen inmiddels 5,3%, maar om maar een idee te geven: het marktaandeel van Aldi in het Verenigd Koninkrijk schijnt inmiddels 6% te zijn en dat van Lidl 4,4%. Aldi heeft Waitrose



Dit kennen we in Nederland nog niet: bier navullen in een supermarkt. Een soort tap dus. Hier zien we de flessen, grote joekels. In de wijnbar biedt Waitrose de mogelijkheid om bier in deze fles te tappen, en als zo'n fles leeg is, kun je navullen. Het is een samenwerkingsproject met een bierbrouwer uit Londen, Camden Brewery, en we vermoeden dat je als klant meer biersoorten kunt laten navullen.

inmiddels ingehaald. En dan mag Waitrose nog van geluk spreken, want die stijgende marktaandeel van de Duitse discounters gaan vooral ten koste van Tesco, Sainsbury, Asda en Morrison en niet zozeer van Waitrose. Overigens moeten we die € 7,8 miljard omzet van Waitrose niet gelijkstellen aan die 5,2% (of 5,3%) marktaandeel, want die Waitrose-omzet omvat nog tal van andere elementen, zoals export naar het buitenland waar 'expats' wonen. Waitrose is zoals gezegd onderdeel van de John





De versafdelingen zoals hier agf en vlees verschillen niet of nauwelijks van de strakke vormen van Britse supermarkten. Maar deze Waitrose heeft wel een mooi contrast met de oude stenen wanden van het stationsgebouw. Vooral bij de borden over tal van diensten van de keten (bezorgen, 'click & collect' etc.) zien we dat, het geeft deze Waitrose een 'vintage'-uitstraling.  
 Hemmes: "En je ziet hier bijzondere details, zoals beschermende palen op de hoeken van de kopstellingen; die zie je doorgaans niet. Verder valt me de originele agf-signing op, die bordjes met 'salad', 'leaf salad', 'tomatoes' etc."

Lewis Partnership. Dat is het bedrijf achter warenhuisketen John Lewis, en dus ook achter Waitrose. De John Lewis Partnership heeft Waitrose al sinds 1937. Oprichters Waite en Rose, die in 1904 startten (met aanvankelijk nog een derde partner) verkochten hun kleine ketentje toen.  
 De John Lewis Partnership is een werknemers-

coöperatie, iets wat in het bedrijfsleven vrij zeldzaam is en al zeker in de westerse wereld. De medewerkers van warenhuis John Lewis en van supermarktketen Waitrose zijn de aandeelhouders van het bedrijf. Ze hebben inspraak, uiteraard, en de jaarwinst – of anders een deel daarvan – gaat naar die werknemers.  
 Dat kenmerk maakt ook meteen duidelijk dat

Waitrose een keten is met redelijk wat personeel in elke vestiging en dan past ook een positionering van kwaliteitssupermarkt. Waitrose is dan ook niet een van de goedkoopste, maar dat kan de keten goed hebben, al die jaren als top van de markt zorgt wel voor duidelijkheid voor de klant, geen zigzagkoers als de groei van het marktaandeel een beetje tegenzit, de City heeft er toch niks



Deze groene muntjes zijn onderdeel van het programma 'Community Matters'. Waitrose heeft een goeddoelenfonds, dat per vestigingspunt en per marktgebied anders is, omdat er per marktgebied een ander goed doel gekozen wordt. Het is in dat opzicht enigszins te vergelijken met het Jan Linders Fonds, maar bij Jan Linders kiest het personeel van elk filiaal het goede doel, bij Waitrose kiest de consument.  
 Hoe dat werkt? Nadat je als klant hebt afgerekend, krijg je een groen plastic muntje. Bij de uitgang staan drie glazen kastjes, die representeren drie door Waitrose gekozen goede doelen in het betreffende marktgebied. De consument kiest welk van de drie deze Waitrose deze maand zou moeten steunen. Elke maand bekijkt de filiaalleider van de Waitrose in kwestie welk van de drie glazen kastjes de meeste muntjes bevat, en dat goede doel krijgt dan de goeddoelenbijdrage van de maand. Het gaat om maandelijks 1.000 Britse ponden bij elke Waitrose en bij Little Waitrose-vestigingen om 500 ponden. Dit goeddoelenprogramma loopt sinds 2008, volgens vrij recente cijfers zou Waitrose inmiddels ongeveer 14 miljoen Britse ponden hebben geschonken.





*Dit is de kookschool. Helaas, zonder mensen is het een dooie boel, maar die zijn er nu eenmaal niet op het moment dat Hemmes er is. "Wat ik bijzonder vind, is dat mensen in de kookschool de winkel in kunnen kijken en andersom. En het is een royaal formaat, je kunt hier zeker twintig tot dertig mensen laten koken. Verder vielen me de beeldschermen op: toch nuttig als een kok heeft uitgelegd hoe je aan de slag moet gaan, visuele ondersteuning werkt dan altijd nog. En ook nog eens vier ovens, ja, Waitrose heeft hier flink geïnvesteerd, maar 'investeren in eetcultuur' past wel bij deze formule."*

over te zeggen (en mensen die in de City werken, zijn natuurlijk vaak Waitrose-klant, dat dan weer wel). Daarnaast is het koninklijk huis ook klant en – dat hebben we allemaal al 's een keer verteld – prins Charles was met zijn biomerk Duchy Originals zelfs leverancier van Waitrose, maar sinds zeven jaar is dat merk onderdeel van Waitrose, een deel van de omzet gaat naar liefdadigheidsinstellingen (tegenwoordig heet het Waitrose Duchy Organic). Dat is niet het enige Waitrose-huismerk, net als Tesco en Sainsbury zijn er verschillende segmenten eigen merken, zoals Essential Waitrose (prijzvechtmerk) en Waitrose Love Life (gezondheid, minder calorieën, geen of nauwelijks kunstmatige toevoegingen etc.).

De positionering van Waitrose uit zich ook op een andere manier in de assortiments- en leverancierspolitiek. Nou, even dit rijtje dan maar: agf- en vleesleveranciers moeten aan het 'LEAF-certificaat' voldoen ('linking environment and farming'), eigenmerkleveranciers aan het 'REACH-certificaat' ('regulation evaluation authorisation of chemicals') en ze moeten ingeschreven staan in arbeidsomstandigheden-index SEDEX ('supplier ethical data exchange'), niet zo gek natuurlijk bij een werknemerscoöperatie. Verder moet het allemaal vaak biologisch zijn, lokaal (in de oorspronkelijke betekenis van 'uit de regio', en anders graag van Britse bodem, dus 'local' zoals dat in de Engelse taal synoniem is



*Hemmes: "Geraffineerd hoe Waitrose met dit lage schap - een soort tafel eigenlijk - tussen de hogere schappen aandacht vraagt. Het gaat om geuren. Het nodigt uit om te kijken, te snuffelen... op de een of andere manier vergroot het de sfeer in de winkel."*



*"Stijlvolle, strakke broodafdeling", aldus Hemmes. "Mooi gebruik van verschillende materialen, mooie combinatie van zwart en wit. En de beelden op de achtergrond zijn het tegendeel van schreeuwerig."*

geworden voor nationaal). En hebben we nog 'employers' benefit, traceability, product safety, farming standards, animal welfare, sustainable timber, responsible sourcing, local sourcing, fair trade, the Waitrose Foundation, town centre regeneration, community investment, food education, energy and emissions, sustainable construction, packaging and waste, water, transport'. Een flink pak mvo-papier dus.

Dan zeggen we er nog even bij dat Waitrose en John Lewis de eerste partners zijn van Ocado, de internetkruidenier van het Verenigd Koninkrijk, zeg maar, de Picnic van het VK (geen winkels, alleen internet). En los daarvan opereert Waitrose nog met Waitrose.com, geen van beiden maakt winst en ook dat klinkt niet verrassend. ■

*Meer foto's zien? Mail Erik Hemmes: [info@erikhemmes.nl](mailto:info@erikhemmes.nl).*



*Dit is niet zomaar champignons presenteren. Waitrose geeft aan welke paddenstoelen passen als onderdeel van het ontbijt, hoofd- of bijgerecht. Dan gaat het uiteraard ook om soorten als shiitake en portobello.*



*Hemmes: "Wat ik met deze zakjes kruiden wil laten zien? Het design: strak, eenvoudig, kwalitatief sterk. Ook die ongelijke letters: apart."*