

In de reeks food retail in het buitenland, met beelden van Erik Hemmes, deze maand een niet al te grote Colruyt Laagste Prijzen, in het dorp Noorderwijk, gemeente Herentals.

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

FOOD RETAIL IN BELGIË

Colruyt Noorderwijk/Herentals



Dit is Colruyt 'Laagste Prijzen' in Noorderwijk. Colruyt lijkt op een kale fabriekshal of op een loods. Uitgangspunt: een zo goedkoop mogelijk assortiment? Dan een zo sober mogelijke winkel.

De informatie op het winkelwagentje is wezenlijk voor Colruyt... Jaren geleden hanteerde Colruyt de claim 'rood: laagste prijs' en werden klanten er steevast op geattendeerd dat zij 'de rode telefoon' konden bellen als ze bij een concurrent een lagere prijs voor hetzelfde product aantroffen. Waarna Colruyt de prijs aanpaste – in alle filialen. Tegenwoordig houdt Colruyt de prijzen van de landelijk opererende concurrenten bij en past die prijzen landelijk aan. En het houdt ook de prijzen van regionaal opererende ketens bij en past die prijzen regionaal aan, en nog eens de prijzen en promotieprijzen per marktgebied. Colruyt wijst vaak op die claim in zo'n filiaal: zo ook hier, net voordat je de winkel binnenloopt. In deze tijd van inflatie zal het nog belangrijker zijn voor de consument. Maar Colruyt claimde dit altijd al.

Erik Hemmes van Erik Hemmes\Retail Advies reist geregeld naar het buitenland om bijzondere formules te bezoeken voor FoodPersonality. Deze maand een foto-impressie van een filiaal van de formule Colruyt – of zoals Colruyt Group dat

consequent noemt: Colruyt Laagste Prijzen. Het is een Colruyt van slechts 1.200 m2 vvo; doorgaans is een Colruyt-filiaal een stuk groter. Niettemin, Colruyt mag dan naar eigen zeggen 'de laagste prijzen' voeren, maar altijd met een

volledig assortiment. Afhankelijk van de vvo-verschillen: doorgaans biedt een Colruyt zo'n 18.000 sku's, waarvan 10.500 food en 7.500 non-food. Zou je de prijsclaim van Colruyt moeten vergelijken met een Nederlandse formule, dan



De kassa-afhandeling bij Colruyt is en blijft uniek voor een supermarkt. De klant gaat met de winkelwagen bij een kassamedewerker staan. Naast de winkelwagen van die klant staat links of rechts een lege winkelwagen, die net is blijven staan van de klant die daarvoor aan de beurt is geweest. De kassamedewerker pakt een voor een de artikelen, scant die en legt de producten in die andere winkelwagen tijdens het scannen (en stapelt die zo fatsoenlijk mogelijk). Als alle boodschappen zijn overgeladen, loop de klant met die nieuwe winkelwagen met zijn/haar boodschappen naar een kassa, de medewerker loopt met hem/haar mee, en aan die kassa wordt afgerekend. En de bon is er niet een zoals wij die kennen, maar een soort factuur, ongeveer op papierformaat A5.



Zo sober de aankleding van Colruyt is, zo ruim is het aanbod, zeker voor een formule met een laagsteprijsgarantie. Discounters Aldi en Lidl zijn van oudsher prijsvechters, maar met een beperkt assortiment. In de Nederlandse sector is Jumbo de eerste die het ruime aanbod van een fullserviceformule combineerde met zo'n laagsteprijsgarantie, maar in België deed Colruyt dit al decennialang.

We zien hier de ingang naar de afzonderlijke ruimte met vooral agf. In Nederland heeft Dirk van den Broek zo'n afzonderlijke ruimte voor zuivel, maar Colruyt heeft dit voor agf, maar ook sappen en tapas en andere borrelhapjes etc.

kom je al snel op Dirk van den Broek of Netto-rama uit. Maar die hebben niet die 18.000 items in het assortiment. Zeggen we echter: daar hoort ook Jumbo bij, dan zou je kunnen zeggen dat Colruyt en Jumbo in de combinatie van de claim van laagste prijs en het ruime aanbod elkaar benaderen. Van de andere kant: juist de laatste maanden heeft Jumbo-ceo Ton van Veen verklaard dat het dna van Jumbo wat verwaterd is en dat de formule terug moet naar het uitgangspunt 'laagste prijs, grootste assortiment, beste service'

en andere van die 'Zeven Zekerheden'. Dus vergelijken blijft link.

Waarom is het de moeite waard om deze Colruyt te bekijken? Omdat-ie hartstikke nieuw is. Hij werd in juli heropend en was daarvoor een Alvo-supermarkt. Dat is een groep van zo'n vijftig supermarktondernemers in Vlaanderen, die voor een deel hun assortiment bij Colruyt Group betrekken.

Met andere woorden, wie wil weten waar Albert Heijn en Jumbo tegen strijden in de concu-

rentiemarkt in Vlaanderen: de Colruyt op deze pagina's is nieuw en biedt daarmee een 'actueel beeld' van de formule. Wie liever een grotere Colruyt zou willen bekijken, zou naar Vosselaar kunnen rijden, nabij Turnhout. Ook vrij nieuw, maar groter dus.

Deze Colruyt is gevestigd in Noorderwijk, een dorp dat deel uitmaakt van de gemeente Herentals. Noorderwijk omvat ruim 5.000 inwoners. Herentals omvat 28.500 inwoners.

Wat is Colruyt Laagste Prijzen en wat is Colruyt



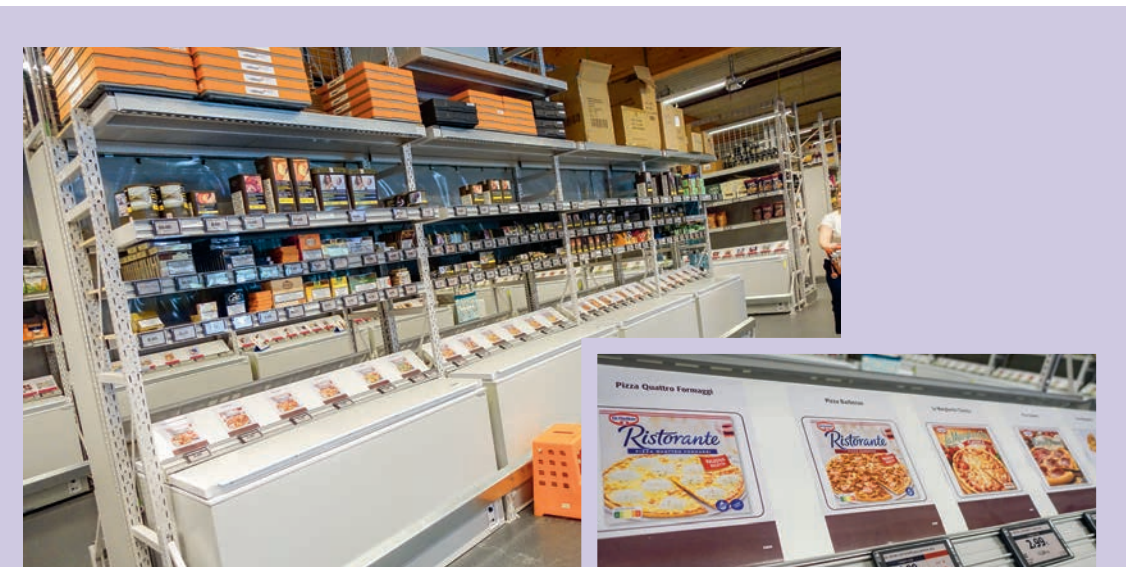
'Prix-Qualité'-supermarkten



Prijsvechter of niet, ook Colruyt gaat mee in een steeds uitgebreider aanbod maaltijden en maaltijdonderdelen. Wellicht minder dan concurrenten als Delhaize en Carrefour, maar toch. De meeste van deze maaltijden worden bereid in de ruimte van de slagerij, een kleiner deel is afkomstig van productiedochter 'Colruyt Group Fine Food Meat'. We zien linguine met scampi, tomaat en mascarpone; paëlla; tongschar en tomaat in dragonsaus; kipfilet in pepersaus, 'kipoester' met tomaat in dragonsaus ('kipoester' is vergelijkbaar met onze kalfsoester, maar dan van kip, in België kennelijk gebruikelijk). Op andere foto's die we van Hemmes kregen, zagen we vitello tonnato, sperziebonen met spekjes, erwtjes/worteltjes in een dressing, linguini bolognese, linguini ham-kaas, dus deels maaltijden, deels maaltijdcomponenten. Alles kan zowel in de oven als in de magnetron. Daarnaast biedt Colruyt ook 'koude schotels', zoals pasta met tomaat en gehaktbal en gekookt ei, tomaat met mozzarella en ijsbergsla etc. De maaltijden ogen soms duur, maar wellicht zeggen we dat te veel met een 'Nederlandse supermarktbril' op (een lager prijspeil). Navraag bij Colruyt Group leert: je kunt als klant de maaltijden en componenten qua portionering zo samenstellen dat ze geschikt zijn voor een huishouden van minimaal twee personen. En ook voor dit assortiment geldt de laagsteprijsgarantie.



Een sobere aankleding, maar wel een ruim aanbod, zeiden we. Dat is vooral bij de wijnen goed te zien. We zien in deze Colruyt een klant wijn schenken, om te proeven – absoluut verboden in Nederland. En we zien een mooi aanbod, bijvoorbeeld in deze wijnkisten. Van ‘Château Lestage, cru bourgeois exceptionnel’ tot ‘La Duchesse Saint-Julien,’ dat zijn geen wijnen die je zomaar in Nederlandse supermarkten in het schap aantreft. De kenner zal begrijpen wat we bedoelen. En kijk, een Piper-Heidsieck in het schap, voor € 36,99. Die kost bij Gall & Gall € 45,00 (althans, eind augustus). Dus wie stelt dat de Belgische supermarktsector categorisch duurder is dan de Nederlandse: nee, nuance. Uiteraard: champagnes zoals deze mag een supermarkt in Nederland niet verkopen. Maar Albert Heijn verkoopt online wél een Piper Heidsieck, via Gall & Gall. Maar dat is er dan weer eentje voor € 50,- en van hogere kwaliteit, ‘cuvée sublime’.



Bij de kassazone staat een winkelwagen met: ‘plooidozen’, dus vouwdozen, zouden wij zeggen. Hemmes: “Een aanvulling op de boodschappentassen, ze zijn bedoeld om de boodschappen in mee te nemen. Ze zijn uiteraard herbruikbaar.” (Maar niet gratis).

‘Typisch Colruyt’: dichte vrieskisten, dat moet ‘bij ons’ ook, oké, Maar hier bij Colruyt is de afdekking van bovenaf niet doorzichtig: in plaats daarvan kijk je als klant naar de productafbeeldingen net boven zo’n vrieskist. Een besparingsuitgangspunt, omwille van die ‘laagste prijzen’. Maar waarom zou het nu nog ondoorzichtig moeten zijn? Je zou ook glas of doorzichtig kunststof kunnen gebruiken. Navraag bij Colruyt leert: Colruyt is doorzichtige afsluitingen aan het testen, maar voorlopig blijken de ondoorzichtige nog altijd minder energie te verbruiken. Niettemin, wellicht komen er in de toekomst doorzichtige afdekkingen, wellicht bij een paar diepvriescategorieën. Opvallend ook dat de sigaretten en de shag erboven gepresenteerd worden: diepvriesartikelen en tabak in één gangpad – dat is nergens in Nederlandse supermarkten zo. En het verschil met Colruyt gaat nog groter worden als ‘in onze sector’ de tabak in juli volgend jaar uit het assortiment moet.

Group? Deze speler is voor de Nederlandse supermarktsector een buitenstaander, maar Colruyt is zeker geen ‘ver-van-het-bed-kwestie’, ten eerste doordat het de grote concurrent is van Albert Heijn en Jumbo en ten tweede omdat Colruyt jaren geleden probeerde om in Nederland aan de slag te gaan, nog vóórdat Albert Heijn in Vlaanderen begon. Colruyt Group is een beursgenoteerde retailer in



Hoe compleet is Colruyt? Hemmes: "Kijk naar dit schap met 'computertoebehoren' en we zien hoe volledig Colruyt wil zijn: dit zien we in geen enkele Nederlandse supermarkt." Verder: sinds 1983 bood Colruyt Collishop non-food aankopen doordat je dat als klant bestelt via een computerterminal, terwijl je eerst een catalogus hebt doorgenomen. Daarmee liep Colruyt ver op de concurrentie vooruit. Er is ook nog Collect & Go, maar dat is voor eten en drinken en ander supermarktassortiment. Colruyt is in 2020 met Collishop gestopt, nu bestaat de naam nog als afhaalplek voor een bestelling van de Colruyt-ketens als Dreamland en 'internet-apotheek' Newpharma. En dit vinden we vreemd: die afzonderlijke versruimte biedt agf, tapas/borrel, sappen etc., maar vlees/vleeswaren horen daar niet bij, te zien aan deze koelwand. Dat staat weer naast die maaltijden van de slagerij... o ja, toch begrijpelijk dan, want dat is de plek waar vlees en maaltijden worden verkocht.

België. Zo'n 67% van de aandelen is in het bezit van familieleden Colruyt en hun vennootschappen. En zo'n 33% wordt vrij verhandeld. De oprichter is Franz Colruyt, oorspronkelijk een groothandelaar, maar die ging in de jaren zestig van de vorige eeuw winkels openen. Daarmee werd Colruyt steeds meer detailhandelaar dan groothandelaar. Verder waren na Franz altijd mannen uit de familie ceo, eerst Jo, toen Jef en sinds kort is er een nieuwe ceo, die niet 'uit de familie is': Stefan Goethaert. Jef Colruyt is nog wel voorzitter van de raad van bestuur, dus wij zouden zeggen: voorzitter van de raad van commissarissen. Het jaarverslag van Colruyt Group is zeer recent, omdat het bedrijf altijd een 'gebroken boekjaar' hanteert, van 1 april t/m 31 maart.

Dus hebben we info tot aan afgelopen maart. In dat jaarverslag, dat overigens veel meer een verslaglegging is van duurzaamheidseisen en de inspanningen daarbij dan een financieel verslag, meldt Colruyt Group een omzet van € 10,8 miljard. Maar de activiteiten omvatten veel meer dan alleen de formule Colruyt Laagste Prijzen. Er is ook 'buurtdiscounter' Okay en verder is Colruyt Group deels de groothandel voor Spar-ondernemers (Spar-ondernemers zijn ofwel aangesloten bij Colruyts Retail Partner ofwel bij Spar Lambrechts). Colruyt Laagste Prijzen, Okay en het 'Spar-deel' van Colruyt Group hebben bij elkaar volgens het jaarverslag 'per einde boekjaar' gezamenlijk een marktaandeel van 31%. Daarmee is Colruyt Group marktleider in België, vóór Delhaize en Carrefour. De formule Colruyt

Laagste Prijzen alleen is geen marktleider. Tel je dat voor formules, dan zou Delhaize de grootste zijn. Maar pas op: Colruyt Laagste Prijzen, Okay en het Colruyt-deel Spar behalen niet die omzet van € 10,8 miljard. Colruyt Laagste Prijzen is wel een groot deel die omzet: € 6,4 miljard. Dan is er nog de omzet van Okay, Bio-Planet en Cru, ruim € 1 miljard. Even ingewikkeld: die Colruyt-omzet omvat ook de omzet van webwinkel Collect & Go en de online-omzet van Bio-Planet via de Colruyt-formule. Het Spar-deel van Colruyt zit er ook nog in, maar dan niet als consumentenomzet, maar als groothandelsomzet.



Erik Hemmes is vrij laat in de middag in deze Colruyt, en dus ja, begrijpelijk dat het broodaanbod niet meer zo ruim is als eerder die ochtend. Snijden en verpakken... allemaal zelfbediening, wat in Belgische supermarkten vrij gewoon is, al jaren. In onze sector is hier ook wel eens met geëxperimenteerd (C1000 ooit, Superunie-leden) en september vorig jaar begon opmerkelijk genoeg Albert Heijn hier weer 's mee, in een pilotfiliaal in Pijnacker.

In deze Colruyt: je pakt je brood, snijdt het, je kiest op een beeldscherm voor een broodzak etc. er zijn twee beeldschermen, dus max. twee klanten kunnen dat tegelijk doen. Hemmes: "Het is net alsof die schermen vrij hoog hangen, en dat ziet er ongemakkelijk uit. Maar dat klopt niet. De mevrouw die ik fotografeerde, was vrij klein."



De formules: naast Colruyt Laagste Prijzen, Okay en Spar is er nog de biologische formule Bio-Planet en een formule met alleen premium-aanbod, 'versmarkt' Cru. Dan is er nog webshop Collect & Go. En Retail Partners, de groothandel waar bijvoorbeeld deels de Spar-ondernemers bij aangesloten zijn. En supermarktondernemers die tot de groep 'Alvo' behoren, bestellen hun waren ook deels bij Retail Partners. En dan is er nog 'Spar For You', catering voor bedrijven. Wat zit er dan nog in die groepsomzet? Een hele hoop: non-fooddetailhandel met Dreamland (speelgoed) en Dreambaby (soort Prénatal), tankstationformule Dats 24 (niet alleen de winkel van een tankstation, Colruyt Group verkoopt ook de brandstoffen), online-apotheek Newpharma, fitnessketen Jims, modeformules Zeb, The Fashion Store en Pointcarré, fietswinkelketen Bike Republic. En dan hebben we nog foodserviceleverancier Solucious (horeca, maar ook scholen, ziekenhuizen etc.), en er is een dienstverlener op het gebied van digitale transformatie. En Colruyt Group is ook actief in Frankrijk, met Colruyt 'Prix-Qualité'-supermarkten (95 vestigingen, niet zozeer prijsvechter in dat land), maar ook met groothandel Codifrance voor de buurtformules als Coccinelle en Coccimarket, en met groothandel Degrenne (voor andere buurtwinkels). En daarnaast nog boekt Colruyt

Group buitenlandse omzet door de export van de huismerken Boni en Everyday. En dan hebben we nog niet alles genoemd. Colruyt Group omvat detailhandel (81% van de omzet), groothandel en foodservice (18% van de omzet) en 'overig' (8%). Daarnaast: Dreamland is niet meer helemaal van Colruyt Group, 75% van de aandelen is enkele maanden geleden in handen gekomen van Toychamp (ook een speelgoedketen). Dreamland blijft wel als formule bestaan en officieel is eind deze maand 25% van Dreamland nog van Colruyt Group. En tankstationformule Dats 24 is in juni verkocht aan Virya Energy. De omzetting, naar die € 10,8 miljard (stijging van 7,7%) komt vooral door prijsstijgingen, het verkoopvolume is gedaald. Alle andere winstomschrijvingen zijn gedaald: ebitda met 7%, ebit met 25%, winst vóór belasting met 29% en 'winst van het boekjaar' met 30%, afgerond. Daarover zegt Colruyt Group: we hebben niet alle prijs- en kostenstijgingen aan de klant of consument kunnen doorberekenen. En dat is begrijpelijk, denk bijvoorbeeld ook aan de situatie van Jumbo (halfjaarcijfers van dit jaar) en aan de gedaalde winst van Ahold Delhaize in Europa. Dit resultaat van Colruyt Group komt ook voort door de laagsteprijsgarantie van de grootste activiteit, Colruyt Laagste Prijzen. Dat

zorgt natuurlijk voor tegenslag. En dan is het ook te begrijpen waarom Colruyt Group in de media zoveel tegenwind kreeg in de afgelopen anderhalf jaar, van de kant van 'finance': beleggers, aandeelhouders, sectoranalisten van banken etc. Dan nog het winkelaantal van enkele formules: Colruyt Laagste Prijzen omvat 259 vestigingen, Okay 159, Bio-Planet 33, Cru 4, 176 Spar-vestigingen (Spar omvat in België 213 vestigingen: 176 daarvan nemen de waren af van Retail Partners, 37 Spar-ondernemers van Spar Lambrechts) en 52 Alvo-supermarkten. Over Colruyt Laagste Prijzen meldt het bedrijf: 'een krimpende retailmarkt'. En: 'ook Colruyt zag zijn verkoopvolumes dalen, zij het verhoudingsgewijs minder sterk'. "Klanten kwamen frequenter, maar namen gemiddeld kleinere winkelmandjes mee en kozen iets meer budgetvriendelijkere eigen merken boven nationale merken." Dat is hetzelfde als wat we in de Nederlandse supermarktsector meemaken sinds februari vorig jaar. Maar Colruyt heeft er ook profijt van: "In een context van aanhoudende voedselinflatie, kon Colruyt vanaf het najaar van 2022 veel nieuwe klanten aantrekken, wat het marktaandeel ten goede kwam." Ja, dat is wel begrijpelijk: klanten kijken dan natuurlijk meer naar die laagsteprijsgarantie van de formule.



'Onze laagste kosten. Jouw laagste prijzen. Zo maken we het verschil.' Te zien op de schermen in deze Colruyt. En met uitleg: de gesloten diepvriezers, de gekoelde ruimte voor vers, karren zonder muntslot, aldus Colruyt. Ook in het laatste jaarverslag legt Colruyt Group een en ander uit over kostenbesparingen en een laag prijspeil: efficiënte werkprocedures, sobere winkelrichting, die vriezers, maar ook 'volgeladen vrachtwagens'. Daarnaast: afgelopen jaar heeft Colruyt vanwege de hoge energiekosten de 'flappen' weer ingevoerd, die plastic lamellen in een in-/uitgang, verder interne processen zoals een 'product finder' en 'easy check-out' bij het kassaproces. En elke medewerker heeft sinds 2020/2021 een smartphone van de zaak, om de interne papierwinkel te bestrijden. Wat we hier ook zien: 'speciale openingsuren' van de Colruyt-filialen aan de Belgische kust en in de Ardennen. Een manier om de Belgische consument die vakantie in eigen land viert, voor Colruyt te behouden. Maar dan zien we ook nog: varkensspiering met spinaziestoemp (prachtig woord voor stampot, maakt 't nog lekkerder) en blackwellsaus. Ja, dan wil je discounter zijn of 'prijsleider', maar Colruyt doet ook aan 'kook- inspiratie'/'wat eten we vandaag?'. Met 'Colruyt.be/lekkerkoken'. En nou de quizvraag: wat is blackwellsaus? Aanbaksel/-vocht/-resten, bouillon erbij, room of boter erbij, piccalilly erbij... Geen vaste receptuur, verschillende recepturen op internet, maar wel bijna allemaal Belgische culi-sites, geen Nederlandse. Waarschijnlijk heeft de Belgische chef-kok Piet Huysentruy (bekend van tv in België) dit groot gemaakt. En waarschijnlijk komt de naam van de Britse tafelenleverancier Crosse & Blackwell. Maar zeker weten doen we dat niet, het was even een kort rondje googelen.

En dit moeten we toch maar even noemen, zonder dat we pretenderen alles over de formule Colruyt en het bedrijf Colruyt te hebben gemeld: Colruyt Group investeert flink in nieuwe technologie als daarmee winkelprocessen en aankoopprocessen goedkoper kunnen of gemakkelijker zijn voor de klant. Dat doet het bedrijf niet sinds de opkomst van 'tech', maar al sinds jaar en dag. Collishop was er van 1983 t/m 2020 en fungeert nu als afhaalpunt in een Colruyt (internetbestellingen bij Dreamland, Newpharma etc.), Collect & Go is er ook al jaren. Elke medewerker heeft sinds een jaar of twee een smartphone van de zaak, om zodoende de gebruikelijke papierwinkel te verminderen. Verder test Colruyt met Colruyt en Okay allerlei technologische innovaties uit, zoals onbemand boodschappen doen, en het experimenteert met

thuisbezorging via onbemande bestelwagentjes. En wie ooit – zeg, ruim tien jaar terug – als leverancier naar het stadje Halle is gereden, naar het hoofdkantoor van Colruyt Group, weet vast nog dat er een enorme windmolen achter dat pand stond, eigen windenergie, pal naast de deur. Maar: dat is inmiddels een windmolenpark, nabij Halle. En Colruyt Group laat zich ook 'op agro-gebied' van z'n innovatieve kant zien door landbouwgrond in België te kopen, waar dan Belgische boeren op kunnen verbouwen. En die oogsten worden dan deels weer het assortiment in een Colruyt, of ze worden verwerkt als bijproduct. Overigens, er zijn ook boeren in België die dit 'feodaal' vinden. Daarnaast heeft Colruyt een bedrijf opgezet om de mosselweek in België te versterken. Dus anders dan vele andere foodretai-

lers die de levensmiddelenproductie in de laatste decennia juist afgestoten hebben, blijft Colruyt Group zelf produceren (bijvoorbeeld voor de eigen merken) en zoekt het samenwerkingsvormen op het gebied van landbouw, veeteelt en visserij. ■

30.000 supermarktfoto's

Van Tesco tot Edeka, van Carrefour tot Walmart, van Migros tot M-Preis. Sinds 2008 fotografeert Erik Hemmes buitenlandse formules. Voor dit blad, maar ook voor andere geïnteresseerden. Meer weten? Mail Erik Hemmes: info@erikhemmes.nl. ■