



JOOST KOKKE (INFOTHEEK GROUP)
ONTMOET MAURITS VAN BERCKEL (GISPEN)

'REFURBISHED IS NIET HETZELFDE ALS TWEEDEHANDS'

TEKST: RUTGER VAHL | FOTOGRAFIE: JERONIMUS VAN PELT

Een doorbraak voor het denken over hergebruik. Zo valt het recente contract van kantoorinrichter Gispén met het Rijk te omschrijven. Het Culemborgse bedrijf gaat alle ministeries en een andere overheidsinstellingen van meubilair voorzien. Joost Kokke van Infotheek Group nodigde Gispén-directeur Maurits van Berckel uit voor een goed gesprek. Ze ontdekten interessante raakvlakken.

In het warehouse van Infotheek aan de rand van Leiden staan twee stoere fauteuils van Gispén. De ene is voor Maurits van Berckel. Hij is commercieel directeur van Gispén, de kantoorinrichter die onlangs zijn eeuwfeest vierde en hard groeit binnen de Royal Ahrend-groep. In de andere zetel neemt Joost Kokke plaats, directeur Rent & Demo bij Infotheek Group, een bedrijf dat al net zo hard groeit en klanten voorziet van hardware. Twee werelden die elkaar niet alleen raken, maar waar veel overeenkomsten te ontdekken zijn. Bijvoorbeeld in opvattingen over de circulaire economie: duurzaamheid, levensduurverlenging, waardebehoud en het voorkomen van afval. Het gesprek begint met de welgemeende felicitaties van Joost Kokke aan het adres van Maurits van Berckel.

Joost Kokke: "Wat een geweldige contract hebben jullie met het Rijk gesloten!"

Maurits van Berckel: "Wij zijn er heel blij mee. Niet alleen geeft het Gispén de zekerheid dat we de komende

tien jaar het Rijk aan nieuw kantoormeubilair kunnen helpen, het bevestigt ook de koppositie van Nederland op het gebied van hergebruik. Voor Gispén is circulair denken de afgelopen tien jaar onze corebusiness geworden. We hebben nu al meer dan 20.000 meubelcomponenten hergebruikt, die anders als afval waren afgevoerd. Dit contract met het Rijk vertegenwoordigt een waarde van 100 miljoen euro en omvat alle ministeries, de Dienst Justitiële Inrichtingen, het Openbaar Ministerie en andere overheidsinstanties, waaronder de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA), de Onderwijsraad, het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) en de Raad voor de Kinderbescherming."

Joost Kokke: "Wat houdt circulariteit bij Gispén in?"

Maurits van Berckel: "Enerzijds gaat het om het hoogwaardig hergebruiken van bestaande producten, componenten en materialen. Anderzijds verlengen we de levensduur van bestaand kantoormeubilair - 'REVIVED by

Gispen' noemen we dat. Ook bouwen we bestaand meubilair om voor nieuwe functies, onder het label 'REMADE by Gispen'. Zo kunnen oude kasten bijvoorbeeld lockers worden. En last but not least houden we bij het ontwerpen van nieuwe producten al rekening met het verlengen van de levensduur, het recyclen van onderdelen en het beperken van afval."

Maurits van Berckel: "Wat is de visie van Infotheek op circulariteit?"

Joost Kokke: "Al lang voor de financiële crisis drong bij ons het besef door dat niet elke klant behoefte heeft aan het nieuwste van het nieuwste. Computers worden steeds krachtiger, maar het gros van de mensen gebruikt hun laptop of desktop vooral voor tekstverwerking, spreadsheets, powerpoint en internet.

Daarbij draait steeds meer software in de cloud. Een grote groep mensen is daarom prima geholpen met een refurbished computer: een apparaat dat een tweede leven heeft gekregen en heel aantrekkelijk geprijsd is. Voor ons betekent circulariteit hergebruik van materialen en het besparen op grondstoffen. Wist je bijvoorbeeld dat voor de productie van één nieuwe smartphone bijna duizend liter schoon water nodig is? Maar er zit ook een bedrijfseconomische component aan: door de gunstige prijs van refurbished hardware houden onze zakelijke klanten meer geld over om te investeren in hun corebusiness."

Maurits van Berckel: "Zit circulariteit al in alle genen van jullie onderneming?"

Joost Kokke: "Misschien nog niet in alle genen, maar wel steeds meer. We verhuren en leasen bijvoorbeeld ook hardware. Daarbij kiezen we voor merken en apparatuur uit een hoger prijssegment dan gebruikelijk is in deze markt. Door die duurdere prijsklasse wordt het makkelijker de hardware, na de verhuurperiode, te refurbishen en weer te verkopen. Niet alleen het kwaliteitsaspect speelt hierbij dus een rol, maar ook de circulariteitsgedachte."

Joost Kokke: "Onze ervaring is dat het hergebruiken van materialen veel innovatie vraagt. Hoe is dat bij Gispen?"

Maurits van Berckel: "Gispen is echt een early adopter op gebied van circulariteit. We moesten grotendeels onze eigen weg zoeken zonder voorbeelden in de markt. In ons geval betekende het dat we ons productieproces feitelijk honderdtachtig graden moesten draaien. We halen onze grondstoffen – gebruikte meubels – op bij de klant en maken daar weer nieuwe meubels van, precies omgekeerd van wat altijd gebruikelijk was. Bijzonder is hoe snel onze klanten zich aanpasten aan dit nieuwe proces. Ik denk dat dit komt omdat onze boodschap helder is en onze medewerkers het idee van circulariteit al snel met veel enthousiasme hebben omarmd. Innovatie zit trouwens ook in andere zaken. Zo kun je bij ons ook meubels leasen. Op die manier blijft Gispen eigenaar en wordt hergebruik eenvoudiger."

MAURITS VAN BERCKEL, GISPEN

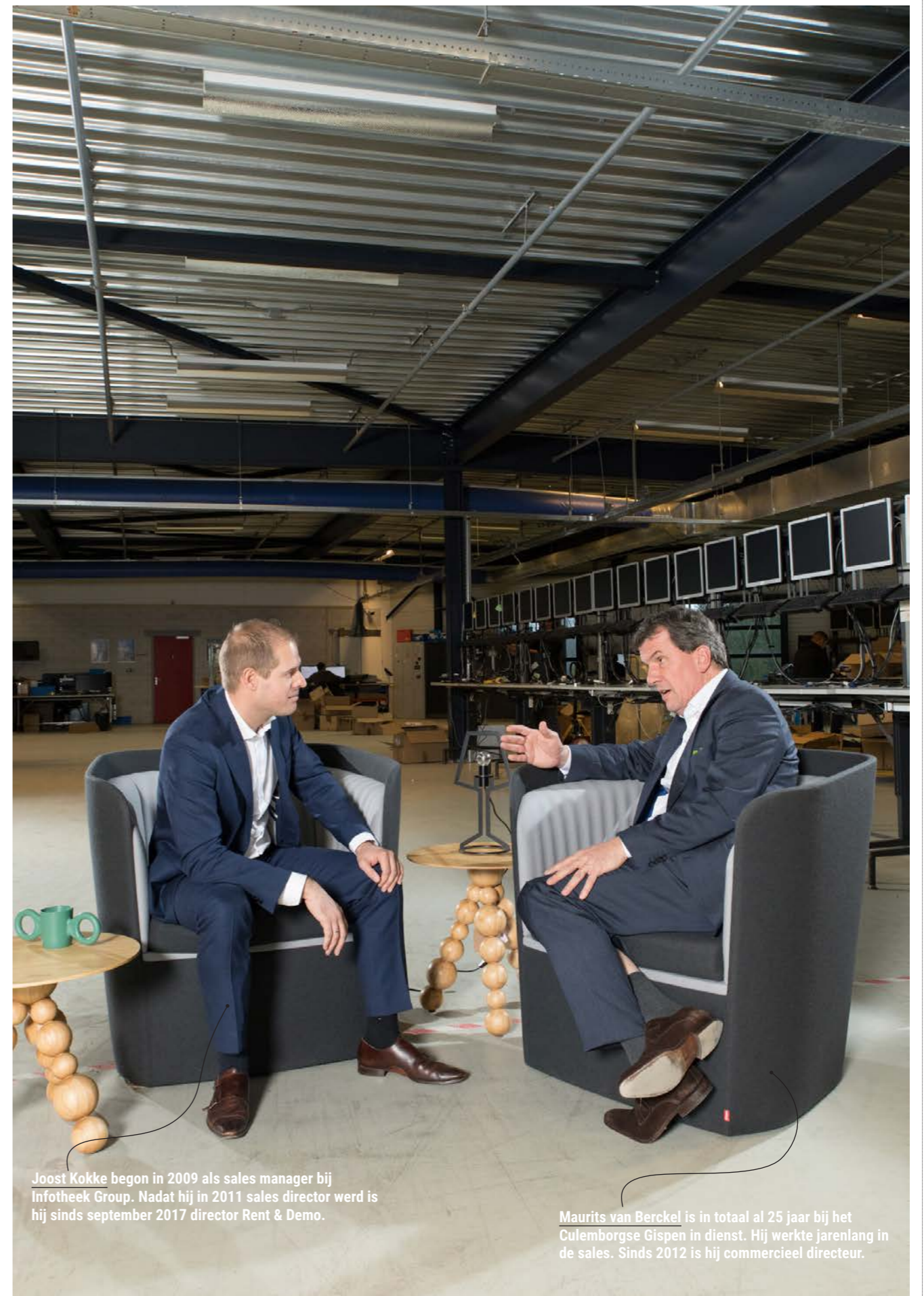
'We moesten grotendeels onze eigen weg zoeken zonder voorbeelden in de markt. In ons geval betekende het dat we ons productieproces feitelijk honderdtachtig graden moesten draaien.'

Maurits van Berckel: "Innovatie is ook dat je continu streeft naar betere processen. Een idee is bijvoorbeeld om statiegeld te heffen op meubels. Is dat ook iets voor Infotheek Group?"

Joost Kokke: "Ik vind dat een prikkelende gedachte. Het probleem bij computers is namelijk dat veel klanten zich nauwelijks bewust zijn van de eventuele restwaarde. Door ons geleverde computers verdwijnen vaak uit het zicht. Statiegeld zou een oplossing kunnen zijn. Ik zie nu ineens een laptop voor me met een sticker: Deze computer is minimaal 50 euro waard voor datum x. Dat zorgt direct voor bewustwording bij de gebruiker!"

Maurits van Berckel: "Wij gebruiken meubels als grondstof voor nieuwe meubels. Bij Infotheek Group betekent refurbishen, vermoed ik, iets anders. Jullie maken geen nieuwe computers uit oude computers, toch?"

Joost Kokke: "Soms wel. We hebben medewerkers die er een sport van maken uit losse onderdelen weer prima laptops te bouwen zodat er geen laptops onnodig gerecycled hoeven worden. Maar meestal betekent refurbishen dat we de hardware uit elkaar halen, stofvrij maken en eventueel kapotte componenten vervangen. Innovatief is



Joost Kokke begon in 2009 als sales manager bij Infotheek Group. Nadat hij in 2011 sales director werd is hij sinds september 2017 director Rent & Demo.

Maurits van Berckel is in totaal al 25 jaar bij het Culemborgse Gispen in dienst. Hij werkte jarenlang in de sales. Sinds 2012 is hij commercieel directeur.

onder meer de manier waarop we krassen verwijderden. Zo krijgt de klant de belevenis dat hij echt iets nieuws koopt en niet iets wat al gebruikt is. We leveren een refurbished computer brandschoon op, zonder data van de vorige gebruiker. Refurbished is daarom iets heel anders dan tweedehands. Tweedehands is wat je op Marktplaats koopt. Refurbishen is een gebruikt product weer als nieuw maken. Wij leveren computers daarom met een officiële Microsoft Windows-licentie, mooi verpakt en met garantie.”

Joost Kokke: *“Ik zie als probleem dat er geen norm is voor wat refurbished mag heten. Als je alleen met een stofdoekje over een laptop gaat mag je ‘m al ‘refurbished’ noemen. De klant weet niet altijd wat hij of zij koopt. Hoe is dat in jullie business?”*

Maurits van Berckel: *“Dat is bij ons helaas hetzelfde. Er is geen algemeen aanvaarde norm. Gispen heeft, samen met TNO, een eigen standaard ontwikkeld, het Design Framework. Dit biedt handvatten tijdens het ontwerpproces en maakt het voor de klant mogelijk om refurbished producten onderling te vergelijken. De methode maakt circulair ontwerpen en de producten die hieruit voortvloeien meetbaar. Het Design Framework bestaat uit 47 stellingen, verdeeld over 7 thema’s: hergebruik, (de)assemblage, onderhoud en upgrade, logistiek, materiaal, retour en logistiek, productie. De 47 stellingen kunnen enkel met een ‘ja’ of een ‘nee’ beantwoord worden en opgeteld resulteert dit in een score.”*

Maurits van Berckel: *“Hoe gaan jullie om met het ontbreken van een algemene norm?”*

Joost Kokke: *“Wij hebben het label Approved Selection, waaronder we hardware verkopen die op 18 punten is gecheckt. Alleen als refurbished pc’s, notebooks, workstations, TFT-monitoren en thin clients aan al deze punten voldoen, wordt de hardware bestempeld met het kwaliteitskeurmerk Approved Selection. De garantieperiode is standaard 1 jaar en is uit te breiden naar 5 jaar.”*

Maurits van Berckel: *“Gispen is extra aantrekkelijk voor talent vanwege onze visie op hergebruik en levensduurverlenging. Herken jij dit?”*

Joost Kokke: *“Absoluut! Als je hier rond kijkt, zie je heel veel jongeren aan het werk. Ik merk bij hen ook een andere mentaliteit. De generatie van veertigers en vijftigers hangt nog erg aan het idee dat je zelf overal de eigenaar van moet willen zijn. Jongeren zijn veel meer van het delen. Ze kopen geen cd’s/dvd’s meer, maar luisteren via Spotify of kijken Netflix; ze hoeven geen eigen auto meer maar nemen een abonnement op GreenWheels. Bij die mentaliteit hoort ook het besef dat je een notebook kan huren of er een abonnement op kan nemen en alleen betaalt voor het gebruik. Zo maak je efficiënt gebruik van technologie en middelen. Als je iets nodig hebt gebruik je het, als dat niet meer zo is dan geef je het terug en kan een ander er weer gebruik van maken.”*

Joost Kokke: *“Infotheek Group is sterk groeiende, onder meer door de acquisitie van Scholten Awater en Centralpoint.nl. We versterken zo onder meer onze internationale positie. Gispen maakt ook deel uit van een internationale groep. Welke rol spelen jullie daarbinnen?”*

Maurits van Berckel: *“Gispen zit in de Royal Ahrend holding. Binnen de groep hebben wij een voorbeeldfunctie als het gaat om circulair denken en werken. Het voordeel van een holdingverband is dat je kunt leren van elkaars best practices. Ik neem aan dat dit voor Infotheek Group net zo geldt.”*

Joost Kokke: *“Dat klopt. We proberen van elkaar te leren en elkaar ook te stimuleren. Er is hier veel enthousiasme over onze missie. Dat herken ik in Gispen. Ik denk dat we veel gemeenschappelijk hebben!”*

Maurits van Berckel: *“Er zijn inderdaad tal van interessante raakvlakken. We komen ook nog eens deels bij dezelfde klanten over de vloer. Misschien moeten we snel eens kijken hoe we de krachten kunnen bundelen! Ik zou me wel iets kunnen voorstellen bij het idee dat we samen circulaire werkplekken inrichten voor bedrijven en instellingen. Wij de meubelen en jullie de ICT-hardware...”* #

JOOST KOKKE.
INFOTHEEK GROUP

‘Al lang voor de financiële crisis drong bij ons het besef door dat niet elke klant behoefte heeft aan het nieuwste van het nieuwste.’

