



Luke Coolen van Kerstpakkettenidee.nl. FOTO'S MARA VAN DE OETELAAR

Een anoniem gebouw in Nederweert. Achter de deuren het mekka van de Limburgse kerstpakketenindustrie. Maar verwacht geen lopende banden. Laat staan elfjes. Bij Kerstpakkettenidee.nl zitten de medewerkers voornamelijk achter een beeldscherm.

Kerstpakketten: de beurzen zijn al in februari

DOOR NICK BRULS

„Alles wat we doen, gebeurt online”, verklaart Luke Coolen (32) maar direct. Na zijn studie management, economie en recht begon hij nu zes jaar geleden meteen met een online kerstpakketenwinkel. Wie in hartje Nederweert, in het oude pand van een discount supermarkt, zoekt naar levensmiddelen, vogelzaad, wijn en kilo's zaagsel, kan zoeken tot hij een ons weegt. „Dat gebeurt in speciaal daarvoor ingerichte sociale werkplaatsen.” Kerstpakketenidee.nl groeide vorig leden jaar uit z'n jasje en verhuisde naar de huidige locatie twee straten verderop. Achter de vervaagde ramen zitten mannen en vrouwen - jong en oud - al dan niet met headset

„De jongens die er het vroegst bij waren, legden bijna alle relevante domeinnamen vast. Maar het is gelukt.”

achter een pc. „Hier zitten designers, marketingmensen en tekstschrijvers.” Tussen een nog af te ronden stenenwand en rekken koffie voor een andere webshop.

Domeinnaam

Omdat Coolen niet de eerste was die een gat in de markt zag, duurde het nog even voordat hij een goede naam kon vastleggen. Google voor de grap eens op 'kerstpakketen' en de websites met elk denkbaar achtervoegsel vliegen je om de oren: -express, -kiezer, -xl, -tip... „De jongens die er het vroegst bij waren, legden bijna alle relevante domeinnamen vast. Maar het is gelukt. Jaren geleden was ons werkgebied Limburg en een stukje Noord-Brabant. De ontwikkeling van het internet, de vindbaarheid en onze marketing heeft ervoor gezorgd dat ook Groningers en Belgen ons weten te vinden”, vertelt Coolen.

Belangrijk in dat proces waren volgens de eigenaar de uitstraling van de website, de klantenbeoordeling (9 op 10), prominent weergegeven op de homepage en de bereikbaarheid van het bedrijf. „Klanten kunnen live met ons chatten of gewoon bellen. Grote bedrijven vinden dat prettig, omdat ze zo onze betrouwbaarheid kunnen checken. Het gaat vaak toch om grote bedragen.”

Giga piek

Nog zo'n misvatting waarmee menig weddenschap kan worden verloren: de piek bij Kerstpakketenidee.nl ligt weliswaar aan het eind van het jaar, maar ook buiten die periode is er werk aan de winkel voor het circa twintig leden tellende team van Coolen. „Tussen februari en maart zijn in Rosmalen en Apeldoorn de beurzen. De stands worden bemand door leveranciers van inhoudsartikelen. In de zomer

wordt de laatste hand gelegd aan productfoto's en omschrijvingen en eind juli staat alles online en kan besteld worden.”

Neemt niet weg dat de meeste bedrijven wachten tot midden november met het bestellen van hun pakketten. „Een giga piek”, noemt Coolen het. „Terwijl we toch altijd zeggen: begin juli kan het al! Bij veel organisaties is het toch vaak een ondergeschoven kindje. Of een doorgeschoven, wat je wilt.”

Zes jaar geleden vond Coolen dat het netter, beter en gemakkelijker kon. Maar ondanks de vele alternatieven die er in de loop der jaren bij kwamen, blijft het traditionele pakket onverminderd populair: De man achter Kerstpakketenidee.nl maakt er op verzoek een open. Popcorn, chips, beschuit, cola... Al dan niet van een A-merk. „Wijn en bier is een veelvoorkomend product in het kerstpakket”, weet Coolen. Bij de samenstelling spelen meerdere aspecten een rol. Zo is er elk jaar wel een thema. „Momenteel draait het om teamwork, uitgebeeld met producten die allemaal dezelfde kleur verpakking hebben. Vaak naar het logo van het bedrijf. Vorig jaar hadden we het Vincent van Gogh-pakket erbij. Ja, daar zat een canvasdoek in. Verder zijn er altijd wel pakketten die rekening houden met andere geloofsovertuigingen. Zo heb je een halal-doos en zat pak-

ketten vol non-food. In de bouw kiezen ze voor stoer (met bier), in de zorg zitten er veel shampooetjes en andere verzorgingsproducten in en advocaten gaan voor champagne en glazen.” Volgens Coolen letten bedrijven vooral op het volume. „Welk bedrag het ook is: als de doos maar vol zit. Dat het personeel denkt: hé, dat is een mooi, duur pakket!”

Giftcard

Even terugkomend op de alternatieven. De 'Eigen Keuze Kerstpakketen', om maar eens iets te noemen. „Een box, met een eigen kerstgroet van het bedrijf aan de werknemer met daarin een giftcard zo groot als een pinpas. Met de persoonlijke inloggegevens komt de gebruiker in een gepersonaliseerde webshop. Daar zien ze eerst een filmpje en vervolgens een heleboel cadeaus waaruit ze kunnen kiezen. Huishoudartikelen of elektronica bijvoorbeeld. Wij zorgen er na bestelling voor dat het binnen twee dagen is afgeleverd. Een deel van de waarde kan worden geschonken aan goede doelen, maar dat hoeft natuurlijk niet.” Over goede doelen gesproken: hoe-

wel bij Kerstpakketenidee.nl weinig overblijft, worden vlak voor de feestdagen nog verrassingspakketten samengesteld uit de voorraad. „Dat kan voordelig uitpakken voor wie lang wacht. En voor wat daarna nog over is, melden zich ergens in januari opkopers. Wat zij meenemen, gaat naar onder meer de Voedselbank.

