

# 'Albert Heijn moet de vernieuwingsmotor aanzwengelen'

16-01-2015 08:02

Wouter Kolk staat als nieuwe algemeen directeur van Albert Heijn voor enkele grote uitdagingen. Veel retailers zouden in hun handen wrijven bij een marktaandeel van 34 procent en marges van vier tot vijf procent, ware het niet dat de supermarktketen een olietanker is. Dat zegt hoogleraar retailmarketing Laurens Sloot van de Rijksuniversiteit Groningen in De Financiële Telegraaf. "En het schip is nu van koers."

Albert Heijn heeft volgens Sloot niet alleen last van opkomende concurrenten als Jumbo en Lidl, maar is zelf het gevoel met de consument verloren. De vernieuwingsmotor moet worden aangezwengeld om de gunfactor weer terug te krijgen. "Investeren in vakkundig personeel, klantgerichtheid, beter assortiment en meer ruimte geven aan initiatieven van kleinere leveranciers."

De huidige directeur Sander van der Laan, die op 1 februari plaats maakt, zou zich teveel op prijsbeleving en kostenbesparing hebben geconcentreerd. Zo startte hij in 2013 met een prijzenslag om de prijsperceptie van Albert Heijn te verbeteren. Dat kwam hem volgens Het Financieele Dagblad op een reprimande van Ahold-ceo Dick Boer te staan.

Kolk moet er volgens het dagblad weer voor zorgen dat consumenten weten waarom ze voor Albert Heijn moeten kiezen. Zij weten niet meer of de Zaanse keten het goedkoopst, klantvriendelijkst, duurzaamst of juist meest innovatief is. "Albert Heijn is een wat meer 'corporate' merk en minder aibaar geworden", concludeert consultant Alexander Belderok van Roland Berger in De Financiële Telegraaf.

Per slot van rekening is de relatie met franchisenemers onder Van der Laan op een dieptepunt beland. De franchisevereniging heeft Ahold gedagvaard om zo'n tweehonderd miljoen euro terug te krijgen. Ze zeggen benadeeld te zijn door het concern, omdat bulkkortingen van grote leveranciers niet volgens afspraak zouden zijn doorberekend. Het zou volgens Het Financieele Dagblad voor Kolk, Ahold en de franchisenemers goed zijn als het pleit zo snel mogelijk wordt beslecht.