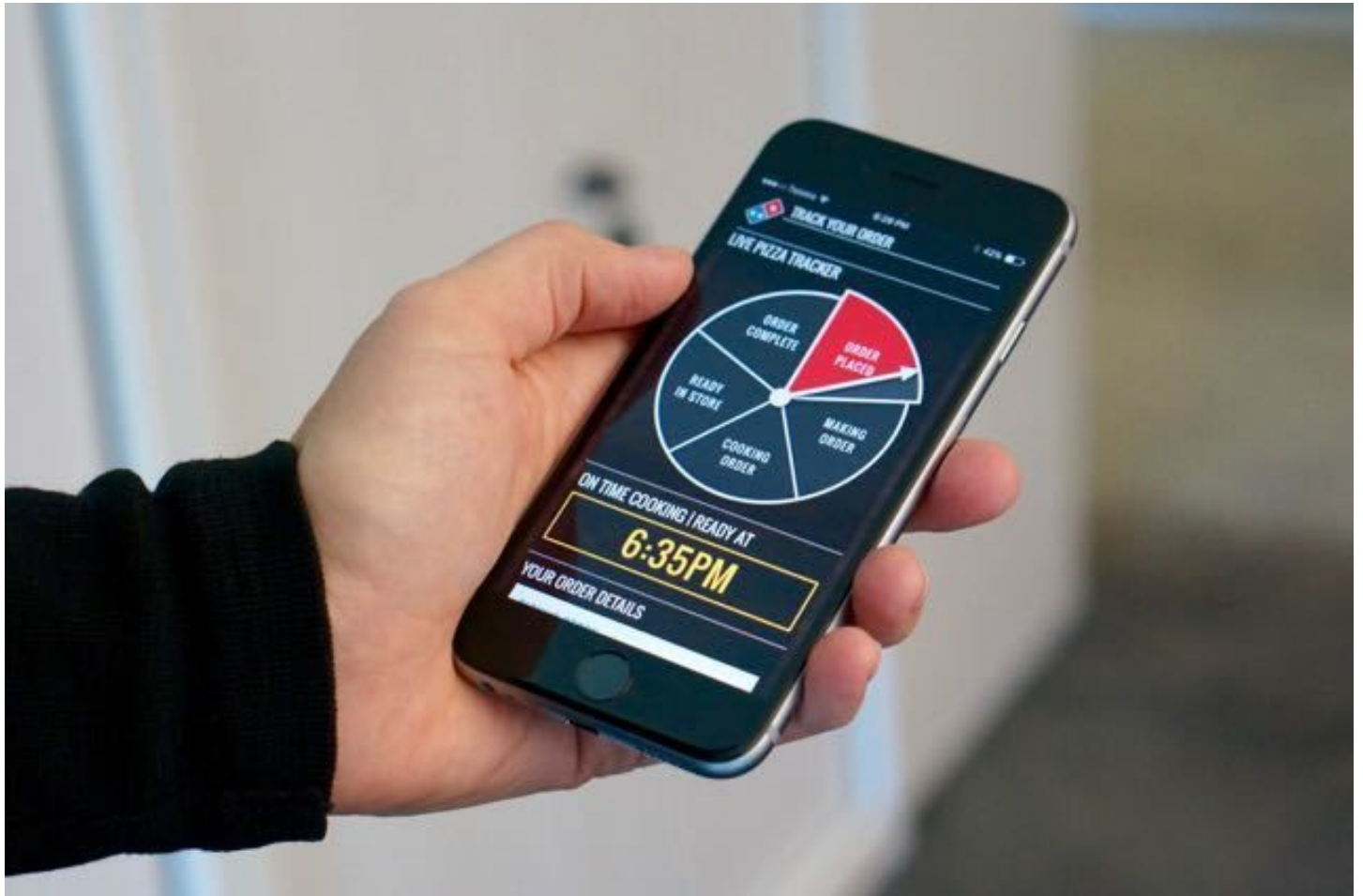


De dromen van Domino's in Nederland

23-01-2017 10:24



Door Amnon Vogel
Redactie RetailWatching

Domino's timmert onophoudelijk aan de weg in ons land. Het aantal vestigingen blijft groeien als kool en de technologische innovaties buitelen over elkaar heen. Je kunt het zo gek niet bedenken of de pizzaketen werkt eraan, of doet het zelfs al. Pizzarobots- en drones gaan we dit jaar al zien ons land, maar achter de schermen wordt intussen nog veel meer getest. André ten Wolde, ceo voor de Benelux, deed tijdens de Webwinkel Vakdagen zijn dromen uit de doeken.

Domino's opent tientallen vestigingen per jaar in Nederland. Als in november de grens van 250 winkels wordt overschreden, wordt de doelstelling formeel bijgesteld. Niet drie-, maar vierhonderd Domino's-Zaken moet ons land tellen. Twee maanden eerder werd de groei-doelstelling nog op driehonderd vastgesteld, maar het kan snel gaan. Nog veertig winkels erbij, en de pizzaketen is in ons land groter dan McDonald's. "In aantal vestigingen, niet in omzet", voegt Ten Wolde er snel aan toe. En met het plan er dit jaar liefst zestig te openen, lijkt dat er inderdaad van te komen. Ook voor de gehele Benelux is een doel vastgesteld: zeshonderd winkels, binnen zes jaar te bereiken. "We hebben die dichtheid nodig voor de last mile", legt Ten Wolde uit. "En de last mile, dat is voor ons de enige mile." Retailers die zich op de borst kloppen met sameday-delivery, de Domino's-topman moet er altijd een beetje om lachen. "Wij hebben 'same 20minutes-delivery'." Daar neemt hij overigens geen genoegen mee. Want die levertijd, die nu dus op gemiddeld twintig minuten ligt, moet verder omlaag naar

vijftien. "In Dordrecht is het gemiddelde nu al dertien minuten. Dat bewijst dat het mogelijk is."

Maar Domino's heeft meer aan zijn hoofd dan alleen veel winkels en snel leveren. Tweederde van de onlinebestellingen komt in Nederland via mobiele devices binnen, weet Ten Wolde. Niet voor niets startte de retailer afgelopen jaar met Order Anywhere, als enige andere land naast Australië. Daarmee kunnen klanten hun pizza laten afleveren waar ze zich op dat moment bevinden. Op het strand in Scheveningen, bijvoorbeeld. "We zien dat als één iemand dat eenmaal doet, de pizza's zich daarna als een soort olievlek over het strand verspreiden", zegt Ten Wolde. Toch wordt ook Order Anywhere nog wel eens iets te letterlijk genomen, stelt de ceo vast. De bewoners van Vlieland moeten nu bijvoorbeeld nog teleurgesteld worden. "Onze winkel daar is nog net niet open. Maar die komt eraan." Ook op de andere Waddeneilanden moet men het voorlopig nog zonder Domino's-pizza's doen. Alleen eind september, toen Order Anywhere net werd gelanceerd, kwam daar eenmalig verandering in. Om de nieuwe service onder de aandacht te brengen, bracht een helikopter 52 pizza's naar Texel. Niet binnen de beloofde twintig minuten, overigens. Wel heeft Domino's naar eigen zeggen het 'wereldrecord pizza bezorgen met helikopter' verbroken: 44 minuten.

Domino's liet al enige tijd geleden weten in ons land met drones te willen bezorgen. Alleen de wetgeving stond dat plan nog in de weg, maar die hindernis is volgens Ten Wolde de eerste helft van dit jaar uit de weg. "Nog voor de zomer krijgen wij een vergunning om met drones te bezorgen en zullen we daarmee van start gaan." Daarvoor wordt samengewerkt met een universiteit. Dat deed de pizzaketen eerder al voor zijn robotplannen, met de Universiteit Twente. En ook die autonome bezorgauto, gaan we dit jaar nog op de Nederlandse wegen zien. Die zullen niet alle tien miljoen pizza's die per jaar in ons land gebakken worden kunnen rondbrengen, dus blijven menselijke bezorgers nodig. Die moeten echter wel zo snel mogelijk op elektrische fietsen rondrijden, zegt Ten Wolde. "In 2020 willen we helemaal niet meer met die knetterende scooters bezorgen."

Billsplit

Er komt nog meer aan. Pizza's zijn populair onder studenten, weet Domino's. Daarvoor komt over twee maanden de billsplit-functionaliteit, in samenwerking met PayPal, waardoor zij de rekening eenvoudig kunnen verdelen. Aan bestellen in WhatsApp wordt gewerkt, terwijl bestellen in Messenger er daadwerkelijk aan zit te komen, inclusief stemcommando. Het betalingsproces ziet Ten Wolde overigens als een van de grootste barrières, met name mobiel. "Nederland loopt schandalig achter met mobiel betalen."

De dromen van Ten Wolde gaan nog een stuk verder. Met één druk op de knop bestellen vanuit de auto, bijvoorbeeld. Een cookzone rond de vestigingen, waarmee Domino's op basis van iemands telefoon kan zijn waar de klant zich bevindt, zodat de oven precies op het juiste moment de oven in kan. "En zou het niet mooi zijn als we in iemands koelkast zouden kunnen kijken", vraagt Ten Wolde zich hardop af. "Dan zien we bijvoorbeeld dat iemand nog wat rucola over heeft die bijna over de datum is, en kunnen we aanbevelen een pizza te bestellen." Zover zal het voorlopig nog niet komen. "Maar ik mag graag een beetje dromen."