

# Albert Heijn zet kleine stappen: 'Snelheid is de sleutel'

28-05-2018 09:01



Albert Heijn kon zich bij het aantreden van Wouter Kolk moeilijk aanpassen aan veranderingen. “We hadden moeite met de klant van de toekomst”, zegt Kolk, die nu 3,5 jaar aan het roer van de supermarktketen staat, in [Het Parool](#).

Als voorbeeld wijst Kolk op het openen van een nieuwe winkelformule in Eindhoven, waar drie jaar voorbereidingstijd voor nodig was. De retailer moet zich juist continu ontwikkelen, vindt hij. “Kleinere stappen maken op weg naar het einddoel. Snelheid is de sleutel.”

Albert Heijn test verspreid over zijn supermarkten verschillende innovaties. Zo wordt in Hoofddorp gewerkt met beeldschermen in plaats van posters en komt er een kassaloze AH to go in Amsterdam. Niet alle pilots krijgen direct een vervolg. De supermarktketen stopte onder meer met de speaker Hiku, flitsbezorging op de Amsterdamse Zuidas en de verkoop van vis op ijs. Kolk is niet bang dat de buitenwereld dat ziet. “Het toont dat we nadenken over wat in het verschiet kan liggen”, stelt hij.

Kolk laat verder weten na te denken over het bezorgen van warme kant-en-klaarmaaltijden in samenwerking met andere partijen. “We hebben alle ingrediënten al in huis en met Allerhande de recepten om er iets van te maken”, stelt hij. Wanneer de maaltijdbezorging van start kan gaan, vertelt Kolk niet.