



vanHaren dient de mens. Niet alleen met kwalitatief goede schoenen tegen een betaalbare prijs, maar ook door te kijken naar wat er in de rest van de wereld gebeurt. Het maatschappelijk belang vindt de schoenenketen minstens zo belangrijk. Vanuit die gedachte zette de schoenenketen twee jaar geleden de eerste stap naar refurbished toestellen van Forza. Een gesprek met manager ICT Michel van Gent en Forza's accountmanager B2B Marvin in 't Groen.

Forza Refurbished en vanHaren vinden elkaar in duurzame inzet van hardware

Forza en vanHaren vinden elkaar niet alleen in hun gedeelde idee over de inzet van duurzame hardware, maar ook in die van een duurzame samenwerking. Die samenwerking werd in 2019 afgetrapt met een pilot: vanHaren wilde zijn winkelpersoneel voorzien van een mobiele device om schoenen te scannen, voorraden te checken en zo nodig schoenen bij klanten thuis te laten bezorgen. Er werd gekozen voor de iPhone 7 Plus, geleverd door Forza, in totaal 150 stuks. Michel: "Je moet het zien als een mobiele kioskversie van onze webshop waarmee medewerkers niet alleen klanten in de winkel kunnen bedienen, maar ook in één oogopslag kunnen zien of een bepaalde maat of kleur op voorraad is. Medewerkers hoeven dus niet meer drie keer naar het magazijn te lopen om te zoeken."

Groot succes

De pilot bleek niet alleen een duurzaam, maar ook een financieel succes en al gauw volgden meerdere projecten. Marvin: "Wij als Forza willen een samenwerking graag breder trekken. Als de inzet van refurbished in de winkel bevalt, waarom zou je zoiets dan ook niet op kantoor doen?" Zo gezegd, zo gedaan. Michel: "Eerst hebben we de reguliere mobiele telefoons van de kantoormedewerkers mondjesmaat vervangen door refurbished toestellen. De devices zijn dezelfde toestellen met dezelfde kwaliteit als we gewend waren. Er is dus geen verschil, behalve dat ze refurbished zijn."

iPad-project

In de loop van de tijd kwam er nog een winkelproject bij. "We hebben een iPad-project

uitgerold in onze winkels, waarbij we de taken voor de medewerkers die we normaliter naar de kassa stuurden, nu naar de mobiele devices gingen pushen. Checklijsten printen om mee door de winkel te gaan is hierdoor niet meer nodig."

Het was tevens het eerste contact tussen Marvin en Michel. "Dat was net na de eerste lockdown, in september 2020", blikt Michel terug. "We hadden kort daarvoor een expansie gehad in België van 16 naar 54 winkels. Ook de winkels in België gingen met de iPads werken." In totaal leverde Forza 208 iPads af op het hoofdkantoor in Waalwijk. "Die hebben we in iPad cases gestoken en in de dozen van de iPad cases via ons eigen transport bij onze filialen afgeleverd. Er is dus geen aparte verzending geweest."

Lege dozen

Nadien zat Michel met 208 lege iPad dozen van Forza op kantoor. "Van onze verzend-dozen komt 30% via ons eigen transport weer leeg terug en gebruiken we waar mogelijk opnieuw. De andere 70% die niet kan worden hergebruikt, komt ook bij ons terug en wordt hier weer verwerkt. Onze vrachtwagens rijden dus nooit leeg terug. Toen heb ik Marvin gebeld en gevraagd: als we dan toch duurzaam bezig zijn, wat gaan we dan met die lege iPad dozen doen?" Marvin kon de vraag enorm waarderen. "Het zou raar zijn geweest als ik had gezegd: gooi ze maar in de container", zegt hij lachend. "Het was de eerste keer dat die vraag ons werd gesteld. Ik vond dan ook dat we hierin moesten meegaan. In combinatie met een al geplande fysieke afspraak op het hoofdkantoor van Forza in Breda, heeft Michel de dozen meege-nomen. Deze zijn vervolgens door Forza hergebruikt."

Keurmerk Refurbished goed voor vertrouwen

Op het moment dat vanHaren het eerste iPhone Plus project deed met Forza, kwam ook het Keurmerk Refurbished op de markt. Michel: "Dat dit keurmerk er kwam, heeft wel bijgedragen in onze keuze voor refurbished. Het keurmerk zorgt voor een onderscheid tussen tweedehands en refurbished." Marvin: "Het grijze gebied dat er voorheen was, is met de komst van het keurmerk niet langer grijs. De refurbished markt is ook verder geprofes-sionaliseerd. Een bedrijf wil toestellen hebben van goede kwaliteit, maar ook zekerheid. Dat de toestellen technisch in orde zijn, daarop wordt streng toegezien door TÜV Nederland, een grote technische audit maatschappij. Ook op onze financiële gezondheid worden we streng gecontroleerd, zodat de garantie is gewaarborgd."

Voor vanHaren speelde ook de garantie die Forza geeft, een rol in de beslissing. "Een van de voordelen van de iPads was dat we niet alleen garantie kregen op de batterij, maar ook op het apparaat voor een gelijk aantal jaren of zelfs langer dan op een nieuw device", zegt Michel. "Op het moment dat je refurbished koopt, kijk je eigenlijk eerst naar de batterij omdat dit het eerste is dat je laat vervangen. Als het om Apple producten gaat, is het niet makkelijk om dit zelf te doen."

Als je dan twee jaar garantie kunt krijgen op zowel het apparaat als de batterijduur en je de apparaten in principe vier tot vijf jaar inzet voordat ze aan vervanging toe zijn, dan is dat erg aantrekkelijk." Marvin vult aan: "Apple geeft een half jaar garantie op een batterij en een jaar op een toestel. Bij Forza hebben we gekozen voor twee jaar garantie, omdat wij geloven in onze kwaliteit."

Verschillende gradaties

Het volgende project staat al weer op stapel; de afname van 300 refurbished iPhones XR van Forza, bestemd voor het winkelpersoneel van vanHaren. "De toestellen liggen klaar, we moeten er alleen nog de laatste versie van iOS op zetten", zegt Michel. Marvin vult aan: "Voorheen koos vanHaren voor toestellen met de cosmetische gradatie 'zo goed als nieuw'. Technisch gezien zijn alle gradaties honderd procent in orde, alleen cosmetisch maakt Forza een verschil. Tijdens de fysieke afspraak van vanHaren heeft Michel een rondleiding gekregen door de Forza Factory. Hier heeft hij met eigen ogen de zorgvuldige productie gezien en is door vanHaren vervolgens gekozen voor 'licht gebruikt'. Ook deze toestellen zijn technisch in orde, maar vertonen aan de buitenkant lichte gebruikssporen."

Het prijsverschil tussen 'zo goed als nieuw' en 'licht gebruikt' was voor Michel doorslag-gevend. Een beslissing waarin ook het advies van Marvin een belangrijke rol speelde. "Marvin raadde ons aan om voor 'licht gebruikte' toestellen te kiezen", zegt Michel. "Voor ons was het belangrijker dat de toestellen technisch in orde waren dan dat het uiterlijk zo goed als nieuw was. Als ze naar de winkels gaan, worden de toestellen voorzien van een beschermhoes met ons bedrijfslogo erop. Het verschil tussen zo goed als nieuw of licht gebruikt is dan helemaal niet zichtbaar. Ook ziet de consument in de winkel dat het om een toestel gaat dat bedrijfsmatig wordt ingezet. Als je dan 300 telefoons kunt krijgen tegen een lagere prijs voor technisch hetzelfde product, dan is dat een hele mooie stap. Waar we bij de keuze wel op hebben gelet is de ondersteuning vanuit Apple op de besturingssystemen. Op een iPhone XR zit vier jaar ondersteuning. Dat is voor ons ruim voldoende."

Software pushen op afstand

De toestellen zijn door Forza in DEP (Device Enrollment Program) uitgeleverd, wat betekent dat ze direct op de achtergrond al gekoppeld aan vanHaren worden uitgeleverd. Michel: "Hierdoor kunnen wij op afstand alle software op de telefoons *pushen*. Zo hebben we tijdens de lockdown, toen er bij winkels alleen op bestelling kon worden afgehaald, alle telefoons voorzien van de app Tikkie Zakelijk. Consu-menten die iets hadden besteld, konden vooraf via Tikkie Zakelijk afrekenen zodat ze niet fysiek de winkel in hoefden maar direct hun bestelling konden afhalen bij de ingang van de winkel."

In totaal leverde Forza 208 iPads af op het hoofdkantoor in Waalwijk

No-brainer

Wat Michel andere bedrijven zou willen meegeven als ze voor de keuze tussen refurbished en nieuw staan? "Kwalitatief staat refurbished gelijk aan nieuw en is daarom echt het overwegen waard. Is het niet vanwege de kosten, dan zeker vanwege het duurzame aspect. Als je met een behoefte aan apparatuur maatschappelijk kunt bijdragen zonder in te leveren op kwaliteit, dan is dat eigenlijk een *no-brainer*."

Volgens Marvin zit de refurbished markt ook steeds dichterbij de nieuwste releases. "We lopen ongeveer een half jaar tot een jaar achter op nieuw. Bovendien hebben we een pre met de beschikbaarheid. Apple, maar ook met andere ICT-hardware, heeft te maken met chiptekorten waardoor de levertijden extreem lang zijn. Apple heeft al aangekondigd van de iPhone 13 tien procent minder te gaan uitleveren. Forza heeft standaard 15.000 iPhones en 5.000 iPads op voorraad, óók de laatste modellen. We zien dat bedrijven dan toch liever voor refurbished kiezen, omdat wij binnen één dag kunnen leveren." Michel sluit af: "Heb je eenmaal refurbished gekocht en de kwaliteit ervaren, dan zijn er eigenlijk weinig argumenten om weer terug te gaan naar nieuw. En dan heb ik het nog niet eens over de financiële besparing."