



PREMIUM

Portret van Misja Vroom, CEO van Domino's Pizza. © Pim Ras Fotografie

Hoe pizzabezorger Domino's het land veroverde, juist in coronatijd

Domino's heeft in ons land met 300 vestigingen inmiddels meer vestigingen dan Mc Donald's en de pizzaketten wil binnen vijf jaar doorgroeien naar 600 filialen in de Benelux. Het bedrijf onder leiding van Misja Vroom (51) heeft amper last van de coronacrisis. „De omzet is als vanouds.”

Sanne Schelfaut 12-06-20, 13:00



Het is even zoeken naar een ruimte waar bouwvallers niet aan de slag zijn. Het splinternieuwe hoofdkantoor en distributiecentrum van Domino's in Nieuwegein nadert zijn voltooiing, er wordt de laatste hand gelegd aan een pand dat drie keer zo groot is als het huidige onderkomen in Gorinchem. Het wordt maandag 15 juni geopend; vanuit de nieuwe locatie worden alle 400 filialen in de Benelux worden bevoorrad. In Nieuwegein wordt onder meer het pizzadeeg gemaakt.

Tempel

Domino's groeide uit het jasje in Gorinchem, de plek waar het bedrijf nog niet eens zo lang geleden (tien jaar) neerstreek. Vroom: „Dat hoofdkantoor werd toen gezien als een soort tempel, met

voldoende capaciteit. Toch groeiden we harder dan verwacht. Hoe dat komt? Nederlanders houden vooral op het gebied van eten van gemak, een maaltijd hoeft niet ingewikkeld te zijn. En ook de Belgen volgen inmiddels dat voorbeeld. We laten steeds vaker een maaltijd bij ons thuis bezorgen. Niet alleen in deze coronatijd, maar ook daarvoor merkten we dat niet alleen afhalen, maar vooral bezorgen populairder wordt.”

Bezorgen van pizza's, het is de corebusiness van het van oorsprong Amerikaanse Domino's. In 1989 opende Domino's haar eerste winkel in Nederland. Sindsdien heeft de pizzaketen een constante ontwikkeling doorgemaakt. In 2008 werd de 100e vestiging geopend, tien jaar later stond de teller op 250 en eind mei ging de vlag uit in Den Bosch waar de 300e Domino's in Nederland het levenslicht zag.



© Pim Ras Fotografie

Privilege

„We hebben veel geluk gehad dat we ondanks het coronavirus open konden blijven. Het voelde als een privilege. Een privilege waar we verstandig mee om moesten gaan om de veiligheid van onze medewerkers niet in gevaar te brengen. In het begin van de crisis kwam er geen klant meer in onze zaken, alles werd thuis bezorgd. Onze bezorgers gaan sindsdien op pad met een speciaal krukje waarop ze de pizzadozen leggen. Komt iets vriendelijker over dan een doos op de stoep. Daarnaast zijn bijna alle betalingen *cashless*. Dat is op alle fronten, denk aan een overval of risico van besmetting, een stuk veiliger. Nu zijn we terug, ook qua omzet, op het niveau van voor de crisis.”

De in het Vlaamse grensdorp Weelde opgegroeide Vroom weet hoe je een goeie pizza bereidt ('thuis ben ik ook de pizzabakker, het liefste met veel ansjovis erop'). Hij begon zijn carrière bij Domino's als manager in Tilburg en stapte na twaalf jaar ondernemerschap over naar het hoofdkantoor. Sinds 2 jaar is de Brabander ceo van Domino's Benelux. De meeste van de 300 Nederlandse vestigingen zijn in handen van zelfstandige ondernemers (franchisers). Zij betalen het pizzabedrijf een bedrag voor het gebruik van de formule en nemen bijvoorbeeld ook het deeg en overige pizza-ingredienten centraal af.

- Domino's Pizza werd in **1960 opgericht** door de Amerikaanse ondernemer Tom Monaghan en telt inmiddels ruim 15.000 vestigingen in 89 landen. Het bedrijf kwam in 1989 naar Nederland, en heeft nu 300 vestigingen in ons land. In België zijn er honderd Domino's en in Luxemburg is sinds kort het eerste filiaal geopend.
- Domino's telt **wereldwijd zo'n 17.000 filialen**. In de Benelux werden afgelopen jaar 24 miljoen pizza's verkocht. In Nederland zijn de pizza's margharita en pepperoni het meest populair. De gemiddelde bezorgtijd bedraagt 21 minuten.
- In de Benelux werkt Domino's met ongeveer **150 franchisenemers**, samen zijn zij eigenaar van bijna alle vierhonderd vestigingen. Slechts 36 zaken worden door Domino's zelf gerund.
- Het bedrijf maakt geen omzetcijfers bekend, volgens Misset Horeca bedroeg de omzet van Domino's Nederland in 2018 ongeveer **180 miljoen euro**, een stijging van 17 procent ten opzichte van 2017.
- Grootste **concurrent** in Nederland is New York Pizza met 200 vestigingen. Kleinere pizzaketens in ons land zijn Papa John's en Pizza Hut.
- **Misja Vroom** begon in 1994 als manager bij Domino's in Tilburg en werd daarna samen met een partner franchiser van 14 zaken in en rond Eindhoven. Tussen 2014 en 2018 was Vroom ceo van de pizzaketens in België en sinds 2 jaar heeft hij die functie voor zowel België, Nederland als Luxemburg.

Concurrenten

Het afgelopen jaar bekoelde de relatie tussen hoofdkantoor (franchisegever) en een deel van de franchisers. Een groep van 69 zelfstandige ondernemers stapte naar de rechter nadat zij in een conflict verzeild raakten over de openingstijden van hun zaken. Domino's verplichtte hen om de vestiging ook tijdens lunchtijd te openen. Niet alle ondernemers hadden hier zin in, uit vrees dat de kosten daarvan hoger zijn dan de opbrengsten. Het tweede conflict gaat over de verkleining van het verzorgingsgebied van de franchisenemers. Door de groeiplannen worden sommige gebieden die de bestaande vestigingen bestrijken, kleiner. Ondernemers vrezen dat ze een deel van hun klandizie verliezen aan nieuwe Domino's. Deze laatste zaak is nog onder de rechter. Als het gaat om de lunchtijden, gaf de rechter aan dat franchisers door het hoofdkantoor niet gedwongen mogen worden om eerder open te gaan.

Vroom ziet ondanks het gedoe met zijn franchisers voldoende ruimte voor groei. „Natuurlijk overleggen we met elkaar. Een relatie tussen franchisegever- en nemer duurt vaak langer dan een gemiddeld huwelijk. Het is dan ook belangrijk dat je in gesprek blijft. We zijn van plan vooral

vestigingen te openen in plaatsen waar we nog niet actief zijn, dan moet je denken aan grotere dorpen die vlakbij steden liggen. Op die manier worden we geen concurrenten van elkaar.”

Openingstijden

Volgens Vroom staat ondanks de rechtszaak een meerderheid van de franchisenemers positief tegenover ruimere openingstijden. „Ze wilden alleen niet dat dit verplicht werd. Er is een groeiende vraag naar gemak, ook tijdens de lunch.” De Domino's-baas geeft geen aantallen over het verloop van het aantal franchisers in Nederland. „Er is altijd verloop. We werken nu met ongeveer 150 franchisers in de Benelux. Gemiddeld heeft een Nederlandse franchisenemer 3 winkels. Maar sommigen hebben er meer. De 300e winkel wordt bijvoorbeeld gerund door een ondernemer die tien winkels heeft. Het merendeel van de winkels die nu en in de komende jaren wordt geopend, worden gerund door bestaande franchisenemers. Hoewel we altijd kansen willen bieden aan nieuwe franchisenemers.”

Misja Vroom is ervan overtuigd dat de groei van Domino's voorlopig niet is te stoppen. „Er zijn veel ontwikkelingen gaande die ons bedrijf sterker maken. Om te beginnen breiden we het aantal smaken uit, zo hebben we ook een veganpizza in het assortiment. Maar we verkopen niet alleen pizza, maar ook steeds meer desserts en kipmaaltijden.” Hij verwacht dat er over 5 jaar 6 keer zoveel maaltijden worden bezorgd dan nu. „Dan heb je dus veel bezorgcapaciteit nodig. We geven onze bezorgers niet voor niets een contract en ze worden per uur betaald. Ook rijden de meesten op een elektrische fiets, die is bijzonder populair onder zowel mannelijke als vrouwelijke bezorgers.” Ook test Domino's speciale bezorgrobots en drones. „In Aziatische landen zijn ze een stuk verder op dit gebied, dat is ons voorland. Ook wij zullen over een tijdje met robotbezorging werken, dat weet ik zeker.”

Bron: Tubantia.nl