

Bedrijf in Malden levert onderdelen wereldwijd

# Bart Ebben's verborgen wereld

**Bart Ebben in Malden is behalve een garagebedrijf ook een grote Europese speler als het gaat om gebruikte onderdelen voor Citroën en Peugeot. BOVAGkrant keek de ogen uit in het magazijn van deze hightechspeler in de demontagewereld. door René Quist**

Tijdens het gesprek in de werkkamer van Bart Ebben draait mijn hoofd voortdurend naar rechts. Daar aan de wand hangen vier prachtige skifoto's. Het beeld van de skiër die zich in een ravijn stort zou niet mistaan in een skimagazine. Het zal toch niet zo zijn dat... Tegenover mij zit een normale man, niet overdreven gespierd of gebuind, gewoon een vijftiger die goed op zich zelf let. Dan kan ik mijn nieuwsgierigheid niet meer bedwingen en vraag ik hem op de man af of hij de persoon is die verscholen gaat achter de bril en skipak. Met ge-

auto's werkelijk overal vandaan en onderhoudt goede contacten met verzekeraars. Eenmaal binnen wordt een inventarisatie gemaakt over het aantal bruikbare en verkoopbare onderdelen. 'Die fout maakte ik in het begin: dan haalden we alles van de auto af. Gevolg: veel arbeid en overvolle magazijnen. Nu slopen we alleen die onderdelen waar vraag naar bestaat.'

## Zoeken

Alle bruikbare onderdelen worden ingevoerd in het bestelsysteem van Ebben en daarna verdwijnen ze in het 2500 m<sup>2</sup> grote magazijn. 'Het is een

## 'Zonder te weten waar je terecht komt in een ravijn storten'

paste trots antwoordt Ebben bevestigend.

Die onverwachte kant van Ebben is niet alleen terug te vinden in zijn sportieve voorkeuren. Ook zijn bedrijf heeft een onverwachte kant. De argeloze bezoeker van het weinig imposant ogende bedrijf in het Gelderse Malden ziet een garage zoals daar zovelen van zijn. Een receptie, een kantoor, bruggen en wat auto's her en der rond het terrein. Pas als je wat verder het gebouw inloopt, ontdek je dat er nog een hele wereld schuilgaat achter het garagebedrijf. Ebben: 'Het zijn twee zijn volledig gescheiden bedrijven. De

zogeheten vrije locatie magazijn. De computer bepaalt waar een onderdeel wordt opgeslagen', legt Ebben uit. 'Per locatie mag er maar één specifiek onderdeel liggen. Het lijkt logisch om alles te groeperen, maar dat is het dus niet. Als ik bijvoorbeeld op zoek ben naar een spiraalveer, hoef ik nooit lang te zoeken in een bepaald opslagvak, want er liggen weliswaar veel verschillende onderdelen, maar altijd maar een van elk soort. En die spiraalveer heb ik zo gevonden.' Vanuit de hele wereld weten klanten Bart Ebben te vinden. En dat is voor een belangrijk deel te danken aan de sterke



**Bart Ebben: 'Het gaat niet meer om de showroom. Het gaat om internet. Daar moet je goed te vinden zijn.'**

denheid en kan Ebben met een paar drukken op de knop onderdelen uitleveren, invoeren en factureren. Sinds internet gemeengoed is, gaat het alleen nog maar harder met Ebben. Via zijn programma houdt hij precies in de gaten naar welke onderdelen vraag is. 'Zijn er wel veel kijkers naar een bepaald onderdeel, maar weinig orders, weet ik dat de prijs te hoog is. Andersom geldt hetzelfde.' Meten is weten, is het credo van Ebben. Hij monitort precies hoe lang en waarop bezoekers zoeken. Blijft een bezoeker te lang hangen bij een bestelling, dan kunnen de medewerkers een pop-up openen met de vraag of er geholpen kan worden. 'De meesten schrikken dan wel even', lacht Ebben.

## Gouden Gids

Ook bij advertenties houdt hij precies bij welke advertentie scoort. 'Als het om printadvertenties gaat, gebruiken we telkens een ander telefoonnummer. Met ons belsysteem houden we precies bij hoeveel telefoon-

tjes een advertentie oplevert. Zo is Gouden Gids een sterk medium, terwijl Google Adwords nauwelijks tot klandizie leidt.' Elk jaar reist hij Ebben naar de Verenigde Staten om daar inspiratie op te doen op het gebied van nieuwe technologie. 'In de Verenigde Staten zijn ze toch verder dan wij. Ik ga naar cur-

sussen, volg seminars en duik helemaal onder in alle ontwikkelingen.' De ondernemer wil met dit interview ook zijn collega-ondernemers wakker schudden. 'Het gaat niet meer om de showroom. Het gaat om internet. Daar moet je goed te vinden zijn. De klant die bij jou in de show-

room komt, weet meer van die auto dan jij. Weliswaar komen er minder mensen naar de showroom, maar de mensen die komen, willen juist wel kopen.' Momenteel is hij bezig met een nieuwe website. 'Minder tekst, meer plaatjes en met een terugbelknop en nog meer verschillende talen. Het is een fulltime job bij ons om de website bij te houden.' Elke dag komen er transportbedrijven langs om de onderdelen de wereld door te sturen. Het Maldense bedrijf beschikt over een uitgekende voorraad, stelt Ebben. 'Bij 73 procent van de orders kunnen wij direct ja verkopen.' Al is dat "ja" tegenwoordig wel vaker onder voorbehoud. 'We leveren minder op krediet. Eerst het geld overmaken, pas dan leveren we uit. Je merkt door de economische situatie dat er moeizamer betaald wordt. Zeker als het gaat om levering aan bijvoorbeeld het Midden-Oosten, willen wij eerst geld zien.'

## Racen

Hij mag zich inmiddels een succesvol ondernemer noemen die zichzelf een paar keer per jaar trakteert op prachtige reizen. 'Van skiën in Steamboat tot racen op het circuit van Daytona.' Maar hij draait niettemin volop mee op de werkvloer. Wie niet beter zou weten, ziet nog steeds die pijplasser die 35 jaar geleden begon met demonteren van oude Citroëns en van huis uit niets meekreeg op het gebied van automotive.

Alleen in zijn werkkamer is die andere kant van Bart Ebben te zien. 'Als je op de rand van zo'n klif staat, moet je wel naar beneden. Wachten heeft geen zin. Gevaarlijk? Er ligt meters sneeuw. Echt bezeren kun je jezelf niet.' Verderop in zijn kantoor hangt een foto van het circuit van Daytona. 'Een onbeschrijflijke ervaring om met zo'n snelle wagen over het circuit te racen.' En dan is het weer tijd voor de praktijk van alledag. De telefoon rinkelt. 'Met Bart.'



**'Zijn er wel veel kijkers naar een bepaald onderdeel, maar weinig orders, dan weet ik dat de prijs te hoog is. Andersom geldt hetzelfde.'**

voorkant is Bart Ebben Peugeot en Citroën specialist, de achterkant is Bart Ebben Specialist in Citroën en Peugeot onderdelen.' En juist die kant is als een ijsberg. Je hebt geen flauw idee hoe groot het bedrijf is dat hierachter schuilgaat, maar dat verandert snel tijdens de rondleiding. Op de forse parkeerplaats staan tientallen sloopauto's uit heel Europa. Ebben haalt de sloop-

it-infrastructuur van het bedrijf. Ebben zag al vroegtijdig in dat een sterk programma essentieel was voor het opzetten van zijn bedrijf. 'Alleen in die tijd waren de computers nog niet zo ver.' Pas na een lange zoektocht trof hij in de Verenigde Staten een Schotse programmeur die precies het programma had dat Ebben zocht. Inmiddels draait het programma al jaren naar tevren-



**Wat ooit begon met het slopen van oude Citroëns, is nu 'een wereldzaak'.**