

# Hoe ik ben begonnen...

Het verhaal van een ontslagen student die fulltime internet ondernemer is geworden.

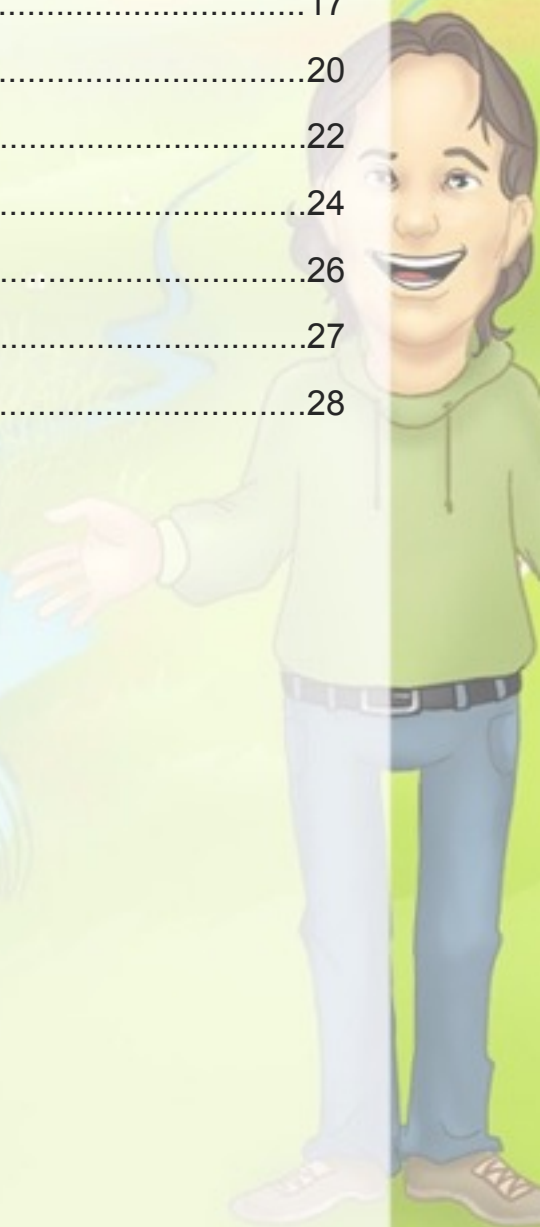


**Kees van Dijk**

Laatste update: Augustus 2016

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Voorwoord .....	3
Het begon met humor!.....	4
Webklik.nl .....	6
Studie Commerciële Economie .....	9
Mijn eerste webwinkel .....	10
De geboorte van WebwinkelSucces.....	14
Een nieuw bedrijf.....	15
HangmatGigant.nl .....	17
2013 - 2016: Tijd om de professionaliseren .....	20
Duitsland veroveren met HängemattenGigant.de .....	22
Webwinkels overnemen .....	24
Waar ik nu mee bezig ben .....	26
Doelstellingen behalen .....	27
To Be Continued... ..	28



## Voorwoord

Maandelijks komen er volgens Google Analytics 150 bezoekers op mijn sites die expliciet zoeken op “Kees van Dijk Dedemsvaart” of op “Kees van Dijk webwinkel”.

Blijkbaar zijn er dus veel mensen ‘nieuwsgierig’ naar wat ik precies doe op het internet.

Ook krijg ik regelmatig e-mails of ik wel ‘betrouwbaar’ ben omdat de dingen die ik soms vertel wel erg ‘simpel’ lijken. *Maar hé, soms is het ook gewoon simpel. ;-)*

Daar over later meer. Eerst nog even over dit boek:

In dit boek vertel ik jou welke website en bedrijven ik ben gestart sinds ik mij bezighoud met internet. Ik vertel over mijn verleden, mijn heden en mijn toekomst (naja in hoeverre dat werkelijk mogelijk is).

In het boek vertel ik open over mijn successen maar ook een aantal blunders wordt besproken.

Dan nog een kleine disclaimer: Het boek is zo chronologisch mogelijk geschreven maar helaas lopen er bij mij altijd projecten door elkaar.

Ook alvast mijn excuses voor mijn taalfouten. Ik ben geen schrijver en hoewel ik alles heb nagelopen zal het er waarschijnlijk nog vol mee staan. ;-)

Met vriendelijke groeten,

*Kees van Dijk*

P.S: Omdat ik er vaak een vraag over krijg:

De cartoon ben ik inderdaad zelf. Het riviertje is de Reest dat boven Dedemsvaart stroomt, een meanderend riviertje dat Overijssel van Drenthe scheidt.

## Het begon met humor!

Toen ik zo'n 15 jaar oud was gaf een klasgenoot mij zijn website adres door. Hij had een site gemaakt met allerlei informatie over zijn dorp Lemele (Overijssel). De site zag er natuurlijk niet uit maar ik vond het wel interessant en tof wat hij deed.

Ik dacht direct: "Ik wil ook een eigen website!"

Een week later was dan ook mijn eigen site al online.

De website draait op het gratis 25mb account van Wanadoo die je standaard ontving bij je ADSL verbinding. Je moest echter het adres wel opschrijven want niemand kon het onthouden. Ik geloof dat het adres er ongeveer zo uitzag:

*<http://web.wanadoo.nl/website/users/~keeszie>*

Pas een paar maanden later kwam ik erachter dat een gratis domeinnaam (.tk) en een framebreaker (zodat je geen reclame had) het internetadres een stuk kon vereenvoudigen.

Belangrijker dan de ontdekking van de gratis domeinnaam was dat ik er achter kwam dat je vrij eenvoudig wat reclame op je site kon zetten en daarmee geld kon verdienen.

**Zo verdubbelde ik in no-time elke week mijn € 5 zakgeld!**  
*Met dank aan de lucratieve CPM bannerreclame van destijds.*

Gemotiveerd door mijn zakgeld verdubbeling besloot ik om een eerste .nl domeinnaam te registreren.

Ook kreeg ik door dat wanneer ik meer bezoekers wilde krijgen dat ik mijn site moest gaan bouwen voor een breder publiek. Ik had namelijk maar een beperkt aantal ooms en tantes die mijn site wekelijks bezochten.

Ik registreerde de domeinnaam More-Fun.nl en plaatste de site vol met moppen, filmpjes en grappige PowerPoints.

*Het was nog in de tijd dat iedereen wel zo'n familielid had die niets anders deed dan "PowerPoint humor" doorsturen.*

Zo'n oom had ik ook en al die PowerPoints zette ik dan ook online maar niet voordat ik in de laatste slide overal mij URL toevoegde.

Achteraf gezien was ik al met een vorm van virale marketing bezig voordat de term hier in Nederland zou landen. ;-)

Door die virale marketing groeide mijn site hard.

Om bezoekers aan te moedigen om dagelijks terug te komen plaatste ik elke dag een mop, filmpje, powerpoint en een plaatje van de dag.

Dit betekende wel dat ik elke dag mijn site moest updaten, maar ik deed het met plezier. Het zou nog een dik jaar duren voordat ik ontdekte dat er ook scripts waren, die dit voor een hele maand konden doen.

De bezoekers gingen ondertussen door het dak. Het was in de tijd dat sites als Youtube en Dumpert nog niet bestonden, of nog niet populair waren.

Hoewel het allemaal best amateuristisch was behoorde More-Fun.nl tot de grotere fun-sites van Nederland. Ik geloof dat More-Fun.nl maandelijks zo'n 90.000 unieke bezoekers trok.

Ondertussen had ik mijn zakgeld van een wekelijkse 'uitbetaling' naar een dagelijkse uitbetaling weten te krijgen en verdiende zo maandelijks € 150.

Helaas kwam hier een einde aan.

Op een gegeven moment begon ik door te krijgen dat Youtube steeds populairder werd. Ook het dagelijks toevoegen van een nieuwe portie humor begon mij te vervelen (ik voorzag handmatig **alle** video's, powerpoints en plaatjes van mijn internetadres).

Ik vond het dus tijd worden om het maar van de hand te doen. Ik had dit nog niet besloten of iemand contacteerde mij voor een verkoop.

Wat een toeval en geluk. Ik had namelijk ook geen idee hoe, waar en aan wie ik mijn site moest verkopen.

Ik weet het bedrag niet exact maar ik geloof dat ik het verkocht voor € 4.500.

Ik was 16 en ik voelde mij miljonair! € 4.500,- wow! Dat waren welgeteld 900 weken zakgeld of 1.285 uur afwassen (een bijbaantje wat ik destijds met veel plezier deed).

Ik was gelukkig zo slim om van dit bedrag geen scooter te kopen maar om het te 'herinvesteren' in een nieuwe onderneming. Via een tal van mislukte projecten begon ik rond mijn 17<sup>e</sup> jaar Webklik.nl.

## Webklik.nl

### Gratis je eigen website maken!

Webklik is één van mijn grootste projecten tot nu toe geweest. Met Webklik kan iedereen eenvoudig en gratis zijn eigen website maken.

Door middel van standaard lay-outs en een soort van Word editor (WYSIWYG) konden zelfs computeranalfabeten een website maken.

Webklik ontstond uit een ergernis van mij. Je had destijds Freewebs.com waarmee je een website kon maken. Maar FreeWebs was traag en bovendien in het Engels. Iets wat ik zelf niet goed beheerste (kom ik nog op terug) en de traagheid vond ik verschrikkelijk irritant.

Op een gegeven moment kon ik voor een paar honderd euro (wat achteraf gezien te veel geld was) een half afgemaakt project kopen. Ik kocht het en Webklik was geboren!

Het probleem was dat ik een half afgemaakt project had gekocht en ik totaal niet kan scripten.

Hoewel veel mensen anders van mij denken weet ik maar bar weinig van de technische kant van een site af. Ik ben veel beter in de marketing en het verbeteren van de gebruikerservaring van websites.

Omdat ik dus zelf eigenlijk niets kon had ik mensen nodig die voor mij konden scripten. Deze vond ik in de naam van David (Fronteer) en later Michael (Elnino-ICT). David en Michael hielpen mij om het project af te bouwen.

Webklik groeide als kool. Dit kwam mede doordat Webklik al snel op één in Google stond wanneer je zocht op "website maken", "gratis website", enz.

Het groeide zo snel dat ik het niet echt meer kon bijbenen...

Op een gegeven moment heeft zelfs het hele systeem er enkele maanden uit gelegen. Nu, achteraf gezien wel een leuk verhaal:

Omdat iedereen een eigen gratis website kon maken kreeg je natuurlijk ook sites die je niet wilde hebben. Eens in de zoveel tijd zocht ik dan op steekwoorden als "porno" en "sex" en verwijderde die sites. Niet dat ik er direct zoveel op tegen had maar het had vooral nadelige gevolgen voor de Google ranking van alle andere sites.

Er werden natuurlijk ook sites gemaakt die niet door mijn handmatige filter gevonden werden.

Zo was er ook een site gemaakt door een extreem rechts hackers collectief. Volgens mij waren het gewoon amateurs maar oké. Deze gasten gingen een aantal Turkse sites aanvallen met wat simpele hackjes.

Wanneer ze zo'n site gehackt hadden lieten ze een link zien naar hun Webklik site. Op een gegeven moment hadden ze echter de verkeerde site plat gelegd en begon de tegenpartij met een tegenaanval.

Dit resulteerde erin dat Webklik een speelbal werd van allerlei hackers.

Omdat Webklik nou niet echt de meest beveiligde omgeving was, lag de site er soms dagenlang uit en verdwenen er allerlei bestanden en gebruikersaccounts.

Je wilt niet weten hoeveel honderden mails mij dit opleverde!

Ondertussen had Webklik zo'n 30.000 accounts en zag ik dus wel dat hier behoefte aan was. Ik nam toen de gok om, voor een jongen van 18, een gigantisch bedrag te investeren in een nieuwe betere en veiligere versie.

Ik geloof dat dit mij € 18.000 heeft gekost. Ik heb een jaar later nog € 12.000 overgemaakt voor nieuwe en betere functies. Alles bij elkaar dus een flink bedrag: € 30.000.

Het verdienmodel van Webklik was simpel: Iedereen kreeg gratis *websitenaam.webklik.nl* als domeinnaam. Wanneer men echter *www.websitenaam.nl* wilde hebben, kostte dit zo'n 30 euro per jaar.

De domeinnamen verkochten prima en binnen no time had ik dan ook een paar honderd betalende klanten. Helaas had ik mijn investering nog niet terugverdiend of het volgende probleem deed zich voor: De hosting liep vast.

Webklik groeide naar 50.000 gebruikers en dat vergt heel wat rekenkracht en server capaciteit om dat te runnen.

Het duurde dan ook niet lang dat mijn dedicated server van €150 in de maand niet meer voldoende was en er dus meer servers moesten worden besteld.

Om Webklik weer snel te kunnen laten draaien kon ik bijna € 1.000 per maand overmaken naar mijn hosting partij. Een behoorlijk bedrag voor iemand die pas 19 was.

Webklik groeide verder naar de 75.000 gebruikers, maar daar kwam het volgende probleem al: De servers deden het nu prima en waren schaalbaar maar het systeem/script liep tegen zijn uiterste grenzen aan.

Ik vond het toen welletjes. Hoewel ik nog altijd wel wat verdiende aan Webklik werden de investeringen te hoog. Ik moest dus op zoek naar een partner.

De partner had ik snel gevonden maar deze wilde een meerderheidsbelang in Webklik. Omdat Webklik mij echt boven de pet groeide moest ik dit maar doen en uiteindelijk heeft het niet lang geduurd voordat ik mijn overige aandelen verkocht.

**In 2009 had ik dus mijn belangrijkste inkomsten en tijdverdrijf verkocht.**





## Studie Commerciële Economie

### De nooit afgemaakte studie ;-)

In 2009 moest ik ook stoppen met mijn opleiding. Iets wat ik stiekem niet erg vond, behalve dan dat ik twee jaar lang het schoolgeld en mijn OV-kaart moest terugbetalen.

Mijn toetsen had ik twee jaar lang allemaal gehaald. Ik had dan ook meer dan voldoende punten om over te gaan naar het derde jaar. Ware het niet dat ik nog twee onvoldoendes had staan voor mijn Engels van het eerste jaar.

Omdat de kernvakken van de opleiding onder verbeterd toezicht stonden van de inspectie mocht ik zonder pardon de campus verlaten.

Ik had dus een zee van tijd: Geen opleiding, geen bedrijf en mijn bijbaantje, ik was inmiddels geen afwasser meer maar al drie jaar elektronikaverkoper, had ik ook stopgezet.

Ik moest wel met snel iets op de proppen komen om te voorkomen dat mijn ouders, mijn omgeving en de overheid zich met mijn leven begonnen te bemoeien.

Naar een paar brainstormsessies kwam ik er achter dat ik goed ben in internet marketing. Hier moest ik dus gewoon mee doorgaan.

Na een vervolgsessie met mezelf kwam ik tot de conclusie dat het enige wat ik snel kan opzetten, zodat ik geen gezeur zou krijgen, een webwinkel was.

En vanaf toen begonnen mijn avonturen met een nieuwe passie: Webwinkels.

## Mijn eerste webwinkel

De stap was gezet: ik begon een webwinkel!

Eén van de voorwaarden was wel dat ik geen werknemer van mijn webwinkel zou worden. Ik wilde zonder problemen op vakantie kunnen terwijl alles doorliep. Ik zou dus mijn winkel **hangmat-proof** moeten maken en veel moeten uitbesteden.

Ik moest nu producten vinden om te kunnen verkopen. Daarin heb ik redelijk wat fouten gemaakt. Zo waren mijn winstmarges bijvoorbeeld te laag en had ik niet de meest gemakkelijke leveranciers.

Op één of andere manier was ik bij fair trade producten terecht gekomen. Op zich had ik weinig met fair trade maar ik had er wel een positief gevoel over.

Qua marketing was het een prima keus. Je kunt namelijk vele kanten op met fair trade producten en je hebt altijd de goodwill mee. Daarnaast waren er maar een paar andere fair trade webwinkels. Die webwinkels waren nou niet echt denderend en ik zag een kans!

[www.EerlijkeWereld.nl](http://www.EerlijkeWereld.nl) was geboren.

### Uitbesteden van het inpakken van de bestellingen

Ik ben nogal lui aangelegd (een goede eigenschap vind ik zelf) en als ik in **één ding geen zin had was het wel het dagelijks inpakken van de bestellingen** en het op en neer rijden naar het postkantoor.

Via het toeval kwam ik Sven van PostNL (toen nog TNT) tegen en deze bood mij aan om mijn voorraad te beheren en de orders te verwerken.

Financieel gezien was het vrij aantrekkelijk. De kosten per verwerking waren zo'n € 3 per bestelling maar ik kreeg korting op de verzendkosten. Al met al betaalde ik ± €1,50 per bestelling extra. Een kleine prijs voor je vrijheid, wat wil je nog meer!

### Magento als webwinkel

Ik wilde achteraf niet knoeien met mijn webwinkel systeem dus het was zaak om dat direct goed te doen. Naar een paar weken ontwikkelen had ik EerlijkeWereld in online draaien op Magento.

Nu, een paar jaar later, draait de webwinkel nog steeds op hetzelfde systeem (al hebben we ondertussen een tal van updates en verbeteringen doorgevoerd).

*Als ik terugdenk aan de mogelijkheden die ik had tussen alle webwinkel software had ik in eerste instantie beter kunnen kiezen voor Lightspeed of misschien zelfs CCV Shop.*

*In een later stadium had ik dan kunnen overstappen naar Magento. Magento is namelijk lastig te begrijpen, vooral wanneer je ook nog honderden andere zaken aan je hoofd hebt.*

*Achteraf gezien was Magento wel een top keus! De winkels draaien er nog steeds op en het systeem heeft geen geheimen meer voor mij.*

*Heb je echter geen verstand van deze software? Besteed het dan uit aan een derde partij of begin met een kant-en-klare webwinkel. Ga in ieder geval niet zelf lopen martelen. Daarvoor is je 'tijd' te kostbaar.*

### **Klantenservice**

Wanneer je tegenwoordig met onze webwinkels belt krijg je een medewerker van Salesupply aan de lijn.

Toen dat nog niet zo was had ik een telefoonnummer genomen bij ContactCare. Deze nam al mijn telefoontjes aan en mailde mij wat de vraag van de klant was.

In eerste instantie probeerde ik klanten natuurlijk zoveel mogelijk te helpen met een uitgebreide FAQ en vooral duidelijke informatie. Verder gebruikte ik zoveel mogelijk het e-mailadres i.p.v. het telefoonnummer zodat ik meer e-mails kreeg en minder telefoontjes.

Een e-mail kon ik namelijk **afhandelen wanneer het mij uitkwam**. Een e-mail kon ik ook afhandelen wanneer ik even op iets moest wachten. Ik had destijds al een smartphone waarop ik de mails ook binnenkreeg.

### **Fair trade wel een goede keus?**

Helaas zal fair trade, naar mijn mening, nooit echt doorbreken. Nu ik die markt van dichtbij heb meegemaakt heb ik met eigen ogen gezien dat het een behoorlijke geitenwollen sokken niche is. Verandering en vooral internet is bij hen niet iets wat natuurlijk is aangelegd.

Zo had ik veel gezeik met een leverancier van prachtige fair trade tassen.

Omdat ik mezelf wel specialist kan noemen op het gebied van SEO (al mijn projecten slaagden omdat ik bovenaan stond met mijn belangrijkste zoekwoorden) wist ik al snel positie 1, 2 en 4 te claimen op hun merknaam.

Op **positie 1** had ik een algemene site gemaakt over dit merk.

Op **positie 2** stond mijn webwinkel met de merkpagina.

Op positie 3 stond de leverancier met zijn eigen webwinkel.

Op **positie 4** stond mijn webwinkel met één van de producten.

De leverancier verloor dus al snel omzet aan mij (ze hadden namelijk zelf een consumenten webwinkel) en het grappige was dat ik soms gezien werd als de importeur/leverancier van dit merk.

Het duurde dan ook niet lang of er was telkens van alles niet goed. De ene keer was ik te duur, de andere keer te goedkoop of de informatie in de webwinkel was niet correct en zo ging het maar door.

Het waren mijn best lopende producten (met een leuke marge) dus ik ging behoorlijk ver om alles aan te passen. Toen ze echter vonden dat ik mijn site met algemene informatie over dat merk moest sluiten werd het mij te gek en weigerde ik. Hier eindigde dus ook de verkoop van deze tassen.

Via enkele omzwervingen verkocht ik ondertussen ook hangmatten op EerlijkeWereld.nl en dit vond ik zelf een erg leuk product.

Hoewel tassen eigenlijk betere producten zijn omdat ze...

- grotere zoekvolumes heeft,
- vrouwen 1.000+ tassen per jaar kunnen kopen,
- je dus veel meer met herhalingsaankopen kunt doen en
- de marges veel beter zijn.

...zijn tassen niet mijn passie.

Het verkopen van hangmatten begon ik wel steeds leuker te vinden.

**Wat is er nu leuker dan een product te verkopen waarin mensen kunnen relaxen!**

**Wat waren de belangrijkste lessen die ik in mijn eerste jaar met mijn webwinkel leerde?**

- Zoekmachine optimalisatie is ook voor een webwinkel 'rete' belangrijk.
- Wanneer je klein bent, besteed zoveel mogelijk uit zodat je altijd professioneel overkomt.
- Een goed gevulde webwinkel verhoogt aanzienlijk de conversie.
- Adverteren in Google Adwords is een dure vorm van marketing.
- Maak geen ruzie met leveranciers. ;-)



## De geboorte van WebwinkelSucces

Ondertussen begon ik Webklik stiekem wel een beetje te missen...

Met een webwinkel, hoe leuk ik het ook vind om te doen, heb je alleen contact met klanten wanneer er 'stront aan de knikker' is.

Hoewel ik zeker weet dat alle klanten uiterst tevreden over mijn webwinkels zijn zal een klant je nooit bellen met:

*"Ey! Net stond PostNL voor de deur met mijn pakketje. Ik maakte het open en was helemaal blij. Prachtige producten! Top, jullie zijn super!"*

Met veel aandringen willen ze misschien nog een review schrijven maar het meeste contact dat je hebt gaat over verkeerd of te laat geleverde pakketten, over de kwaliteit die niet goed zou zijn en andere lastige vragen.

Hoe goed ik mijn webwinkel ook zou inrichten en hoe klein de foutmarge ook zou worden, 'gezeik' zou ik altijd blijven houden.

Ik wilde dus mijn mailbox ook vullen met positieve berichten en kwam toen op een idee. Ik ga bloggen over de opzet van mijn eigen webwinkel!

Al snel vond ik mijn blog [www.webwinkelsucces.nl](http://www.webwinkelsucces.nl) één van de leukste dingen om erbij te doen. Ik ging ook steeds meer bloggen over webwinkels en alles wat er bij komt kijken.

Door het bloggen kwamen er ook vele aanvragen binnen om webwinkels voor derden te bouwen. Ze wilden ook wel "zo'n webwinkel" als wat ik had.

Ik heb zo'n vijftien Magento webwinkels gemaakt voor diverse particulieren en bedrijven.

De leukste projecten vond ik toch wel waarbij ik niet alleen de webwinkels mocht bouwen maar ook betrokken werd bij de marketing ervan.

Hierdoor kon ik een kijkje in de keuken van diverse webwinkels nemen waardoor ik veel kennis vergaarde.

Met het actief bouwen en vermarkten van webwinkels voor derden ben ik in het begin van 2012 gestopt. Jammer, want het zoals ik al schreef leverde het veel kennis en inzichten op. Maar het is een verstandige keus gebleken want nu heb ik meer tijd om meer mensen te helpen bij het opzetten van hun webwinkel.

Het helpen van webwinkels doe ik grotendeels gratis. Naast alle gratis informatie heb ik ook betaalde informatieproducten zoals e-books en seminars gecreëerd. Deze staan te koop op WebwinkelSucces en worden vrij goed verkocht. Bedankt daarvoor. ;-)

## Een nieuw bedrijf

### Laarzen.com B.V

In de tijd die volgde ging het hard:

Zo betrok ik een klein kantoortje, nam iemand in dienst, ging ik dus webwinkels bouwen voor derden, nam nog iemand in dienst, ging naar een groter kantoor, faalde met Laarzen.com, nam nog iemand in dienst en behaalde leuke successen.

**Falen met Laarzen.com?** Yup.

Samen met Erwin begon ik tussentijds een nieuwe webwinkel. We richtten een gezamenlijke B.V. op, kochten een lading laarzen en startten de verkoop via de prachtige domeinnamen [www.laarzen.com](http://www.laarzen.com) en [www.laarzen.net](http://www.laarzen.net).

In het begin ging het goed. We haalden binnen een maand al € 2.500 omzet dus dat belooft veel goeds. Hoewel het er dus in het begin erg rooskleurig uitzag werd Laarzen.com nooit echt een succes.

Omdat we beiden geen verstand van dameslaarzen hebben kon elk merk ons worden aangesmeerd. Je had ons moeten zien rondlopen wanneer we laarzen inkochten. We wisten echt nergens van. ;-)

Een opsomming van de problemen die we tegenkwamen:

- Laarzen gaan altijd per 12 in 6 verschillende maten. Om 1 laars op de site te zetten hadden we dus al 6 verschillende maten nodig.
- Bekende merken wilden niet direct met ons samenwerken.
- Hoe goedkoper de laars was des te meer retourzendingen we kregen.
- Duurdere laarzen op voorraad houden zorgen voor een gigantische investering.
- De leveranciers leverden vaak verkeerde maten in verkeerde dozen (een drama voor elke webwinkel).
- Elk seizoen hadden we een nieuwe collectie nodig.
- Elk seizoen moesten we de helft van de voorraad afschrijven.
- Zalando begon ook op hetzelfde moment.
- Daardoor gingen de klikprijzen van bijvoorbeeld Adwords door het dak.

- En het belangrijkste: Laarzen was (en is) niet onze passie.

Hoewel het Erwin en mij veel geld en tijd heeft gekost hebben we allebei veel van dit avontuur geleerd.

Begin 2012 hebben we de Laarzen.com verkocht.





## HangmatGigant.nl

De webwinkel EerlijkeWereld ging steeds beter lopen. Vooral de hangmatten vonden gretig aftrek.

In de zomer van 2011 besloten we daarom om een nieuwe webwinkel te lanceren. Dit zou een webwinkel moeten worden die volledig gericht was op hangmatten.

De voornaamste reden was namelijk dat we niet goed scoorden op de zoekwoorden waarin 'hangmat' of 'hangmatten' in voorkwamen.

Adverteren zorgt vaak voor een extra omzet maar de winst haal je toch echt uit herhalingsaankopen en 'gratis' bezoekers. Zaak was dus om te scoren op elk woord waar maar hangmat in voorkomt.

Hoe we dit precies aangepakt hebben, daar kan ik een extra boek over vullen, maar het kwam er op neer dat we zijn begonnen met de long tail zoekwoorden om daarna steeds algemenere woorden te scoren.

Verder hebben we de strategie om overal op het juiste moment aanwezig te zijn. Overal waar mensen maar zoeken naar hangmatten (vergelijkingsites, marktplaatsen, Google, enz) is HangmatGigant nadrukkelijk aanwezig.

Natuurlijk gaat dit ten koste van de marge (soms verkopen we met verlies). Maar een hoge omzet en veel bestellingen zijn ook belangrijk:

- Meer bestellingen = meer verzendingen = goedkoper verzenden.
- We kopen groter (en met korting) in bij onze leveranciers.
- We kunnen veel sneller dingen testen en resultaten boeken.

Verder wilde ik van HangmatGigant een webwinkel maken waar ikzelf ook graag zou willen bestellen.

In plaats van te kijken naar de marges keek ik naar de 'vriendelijkheid' van de webwinkel.

Niet alleen het design moest aantrekkelijk zijn (al kan je daar natuurlijk over twisten) maar ik wilde in ieder geval de beste voorwaarden t.o.v. alle directe concurrenten hebben!

Daarom hanteert HangmatGigant de volgende voorwaarden:

- Elk product mag je 365 dagen na ontvangst nog retour sturen.

- De retourkosten vergoeden wij volledig.
- Op elk product geven wij 3 jaar garantie (dat is 2 jaar bovenop de fabrieksgarantie).
- Levering binnen 24 uur.
- Eerst je bestelling ontvangen, dan pas betalen.
- Laagste prijsgarantie. Zodat jij je nooit belazerd kunt voelen.

Door deze voorwaarden te hanteren onderscheidt HangmatGigant.nl zich op tal van punten t.o.v. de concurrentie en hebben we dus een gigantisch voordeel.

HangmatGigant groeide als kool en is HangmatGigant het bewijs dat je binnen 6 maanden € 100.000,- omzet kunt draaien.

De omzet die we nu hebben zit iets boven de € 1.000.000,-.

Als je me vraagt wat de voornaamste reden is voor die omzetgroei dan denk ik dat het de passie is, die ik voor webwinkels en voor het product, de hangmat, heb.

Ik geloof dat de hangmat het meest relaxte product te wereld is! Ik geloof dit nu al jaren en niemand heeft mij op een relaxter product kunnen wijzen.

Deze passie probeer ik over te dragen aan de medewerkers en dat geeft mij veel energie.

Energie om mij bezig te houden met zoekmachine optimalisatie, affiliate marketing en het opzetten van Adwords campagnes.

Laat ik eerlijk zijn: Marketing is maar een saai vak: Je bedenkt iets tofs maar dan moet je dagen, weken en soms maanden bouwen om het gedaan te krijgen. Dit lukt alleen wanneer je er 100% voor gaat en je er energie van krijgt!

### **Klantenservice**

Door de groei die we mee maakten werd onze klantenservice behoorlijk op de proef gesteld.

De hangmatten-business is sterk afhankelijk van het weer. Wanneer het een paar dagen mooi weer is vliegen de bestellingen je om de oren.

Je begrijpt dit gaat automatisch gepaard met veel telefoontjes.

In de zomer van 2012 was dit ook bijna niet meer te doen en heb ik besloten om het aannemen van deze telefoontjes uit te besteden aan Salesupply.

Salesupply beantwoordt alle vragen en wanneer er iets mis gaat geven zij aan het warehouse door wat er moet gebeuren.

Hierdoor is onze bereikbaarheid enorm toegenomen. Salesupply schakelt bij drukte snel een extra klantenservicemedewerker in en iedereen wordt weer netjes te woord gestaan.



## 2013 - 2016: Tijd om de professionaliseren

Helaas was Salesupply ook niet de oplossing voor onze webwinkels. Het ontbrak hun aan 'hangmat-kennis' en een externe klantenservice is minder flexibel dan iemand intern.

Ook de fullfilment werd steeds meer een knelpunt voor verdere groei.

Hierdoor kon ik niet de webwinkel creëren waar ikzelf ook graag zou bestellen.

Tijd om de dingen in eigen hand te nemen.

### Stap 1: Een eigen pand

Als ik alles op voorraad ga nemen dan heb we natuurlijk een magazijn en kantoor nodig.

Met Edwin, een bevriende collega webwinkelondernemer, huurden we een leuk pand in Dedemsvaart.

Het magazijn was zo'n 220m<sup>2</sup> groot. Ik kan mij nog goed herinneren dat we tegen elkaar zeiden: Dit krijgen we nooit vol.

Twee jaar later verhuisden we alweer naar een groter pand. Ondertussen huur ik het pand in mijn eentje en heb ik dus zijn ruimte er ook aan kunnen toevoegen.

Het voordeel van samen iets te huren is dat je de kosten kan delen. Denk aan gas/water/licht en de vuilnis.

Ook kan een vervoerder (wij gebruiken DPD en DHL) op één locatie meer pakketten afhalen en ons dus een combi-korting geven voor de pakketkosten.

Daarnaast is het natuurlijk een stuk gezelliger om een andere ondernemer een ruimte te delen.

### Stap 2: Personeel

Vrijheid is voor mij belangrijk. Als ik een dag niet wil werken dan wil ik dat 's ochtends nog kunnen beslissen.

Ook ben ik natuurlijk nog steeds zo lui als eerst dus wil ik niet zelf bestellingen inpakken.

Omdat ik samen met Edwin in één pand zat konden we full-time iemand aannemen die dan voor beide webwinkels werkte.

De klantenservice en bestellingen regelde hij.

Hierdoor had ik dus altijd iemand paraat die de dagelijkse gang van zaken deed.

We groeiden echter zo hard dan het al snel duidelijk werd dat we allebei een eigen personeelslid nodig hadden.

Ik ging dus opzoek naar iemand die zowel Nederlands als Duits spreekt en schrijft zodat ik ook mijn buitenlandse ambities waar kon maken.

Al snel had ik iemand gevonden en kon ik weer verder groeien.

In 2015 heb ik mijn tweede personeelslid aangenomen. En met de hulp van vakantiekrachten kunnen wij de piekmomenten van de hangmatverkopen prima opvangen.

Als ik soms andere webwinkels bekijk en zie hoeveel personeel ze wel niet hebben t.o.v. de orders dan begrijp ik ze niet.

Ik zet altijd 100% in op automatisering en gemak. Hierdoor kunnen we 's maandags 200 orders wegwerken en ook nog top klantenservice leveren!

Als het dan gaande de week weer wat rustiger wordt dan is het personeel druk bezig met het verbeteren van de webwinkels en markering.

Eén van de lessen die ik de laatste jaren geleerd heb is dat goed personeel belangrijk is. Vooral voor een kleine onderneming.

Ik heb nu alleen nog mensen in dienst die met mij mee denken.

Het zijn top gozers die hun hand niet omdraaien om een Adwords campagne te beheren. En het niet erg vinden om in het magazijn te staan.

Goed, zulke mensen zijn duurder. Maar het is het waard en ze houden je als ondernemer ook scherp.

Daarnaast is personeel ook een manier van uitbesteden. Dus zorg ervoor dat elk personeelslid die je aanneemt jou meer vrijheid geeft!

## Duitsland veroveren met HängemattenGigant.de

Tijd om mijn Duitse ambities waar te maken. Eén probleem, ik spreek geen woord Duits.

Tijdens mijn examen Duits, jaren gelden, moest ik een 6,5 halen om uiteindelijk toch een voldoende als eindcijfer te krijgen.

Spiekbriefjes waren de enige oplossing voor dit probleem. Ik haalde inderdaad precies een 6,5. Achteraf denk ik dat de lerares echt wel wist dat ik spiekte en dat die 6,5 ook niet helemaal toeval is. ;-)

Gelukkig had ik inmiddels een personeelslid die wel Duits kon. En vertalers vinden via UpWork en Freenlance.nl is ook niet zo'n probleem.

Al snel had ik dan ook een Duitse webwinkel online staan.

### Trustedshops Keurmerk

Om ook volgens de Duitse wet te mogen werken had ik Salesupply ingeschakeld. Volgens mij kostte het mij zo'n € 3.500 en dan zouden hun zorgen dat mijn webwinkel juridisch en legaal werd dichtgetimmerd.

Achteraf gezien had ik dat geld beter in mijn portemonnee kunnen houden.

Toen ik het Trustedshop Keurmerk aanvraag kreeg ik nog zo'n boekwerk met verbeterpunten dat ik me afvroeg hoe ik hier in hemelsnaam door heen zou komen.

Na twee herkansingen (elke keer werd het boekwerk dunner) had ik dan ook eindelijk een Trustedshops Keurmerk. Volgens mij was ik zo'n € 1.000 kwijt.

Mocht je dus ook overwegen om een shop te openen in Duitsland, vraag dan direct het keurmerk aan.

Dat scheelt je een paar duizend euro t.o.v. een Salesupply of een Dexport en je mag het belangrijkste logo op je site voeren. ;-)

### Marketing in Duitsland

Toch is een partner in Duitsland in het begin wel makkelijk. Fingerspitzengefühl heeft mij de eerste twee jaar in Duitsland dan ook geholpen met de marketing.

Tegenwoordig heb ik daar geen bureau meer voor. We doen ook voor Duitsland alles zelf intern. Natuurlijk wel volgens de hangmat filosofie. Dus zelf ben ik niet verantwoordelijk voor de Duitse marketing.

We staan in de Duitse Google momenteel rond positie drie voor onze belangrijke keywords. Ook met Adwords kunnen we aardig meekomen.

De klikprijzen van Adwords in Duitsland liggen wel zo'n 35% hoger liggen dan in Nederland. We kunnen dus niet altijd mee bieden.

Hoe die andere webwinkels dat wel kunnen is mij soms ook een raadsel. Ze moeten dan wel verlies maken op de orders.

## Frankrijk

Natuurlijk hebben we ook onze Franse webwinkel online gezet: [HamacEnligne.fr](http://HamacEnligne.fr). We gebruiken hiervoor dezelfde tactiek als in Duitsland: eerst maar eens een jaartje online, een paar sales binnenhalen en pas daarna opschalen.

Het voordeel is dan dat investeringen in je SEO en marketing veel sneller gaan. Je hebt namelijk al een jaar 'waarde' opgebouwd met je webwinkel.

Ik merk dat als we pas een jaar later gaan linkbuilden we veel sneller posities stijgen dan, en het minder werk kost, dan wanneer we direct na lancering daarmee beginnen.

Ook in Frankrijk hebben we positie 3-4 in Google weten te verkrijgen. Nu is het door optimaliseren aan ons om ook die laatste concurrenten te verslaan.

## Oostenrijk en België

Nog een snelle tip mocht je naar het buitenland gaan: open ook een webwinkel in België (.be) en Oostenrijk (.at). Je zal merken dat de klikprijzen in AdWords en vergelijkingssites zo'n 25% lager zijn dan in een Nederland, Duitsland en Frankrijk.

## Webwinkels overnemen

Omdat ik de eerste jaren veel moest investeren in voorraad bleef er weinig geld over. Maar sinds het magazijn goed gevuld is blijft er cashflow over voor leuke deals!

Ik kan je hier niet precies vertellen welke webwinkels ik overgenomen heb. Maar ik wil het één en ander toelichten.

### Neem in je eigen niche over

Als eerste neem ik alleen webwinkels over die in mijn niche vallen (hangmatten).

Ik wil namelijk alleen webwinkels overnemen die ik binnen één week volledig in mijn bedrijfsprocessen kan integreren.

Zodoende hoef ik nooit extra kosten te maken. De voorraad en inkoop is geregeld. Mijn medewerkers kennen het product en alles werkt precies hetzelfde als mijn eigen webwinkels.

### Zoek uitgebluste webwinkels

Verder probeer ik alleen webwinkels te kopen waar de 'energie' van de ondernemer is verdwenen. Stiekem is zo'n persoon opgelucht dat hij van zijn webwinkel afkan.

Vaak kan ik zo'n webwinkel met een paar simpele tweaks direct beter laten converteren. Ik voeg achteraf betalen toe, verruim het retourbeleid, voeg een keurmerk toe en verbeter de contactmomenten.

Ook het installeren van een nieuwe maar 'standaard lay-out' zal het oude design vaak al doen overstijgen.

Een conversiestijging van 30-50% is dan vaak haalbaar.

Een conversiestijging van 50% zorgt dus direct voor 50% meer omzet. Maar omdat er vaak geen extra kosten tegenover staan, behalve je inkoop, zal de winst met wel 100% groeien.

Zo'n webwinkel is in mijn handen direct twee keer meer waard dan in de handen van de uitgebluste ondernemer.



## Manage je cashflow slim

Omdat zo'n webwinkel vaak nog voorraad heeft liggen bied ik aan om al zijn voorraad over te nemen. Vaak is zijn omloopsnelheid te laag en ligt het al een paar maanden tot jaren in de weg.

Omdat ik toch hangmatten moet inkopen en mijn omzetsnelheid 10 tot 100 keer hoger is raak ik de producten vrij snel kwijt.

Hierdoor kan ik vaak deals maken dat ik zijn voorraad overneem en ik 'gratis' de webwinkel er krijg.

Het liefst probeer ik de upfront payment zo laag mogelijk te houden en het aankoopbedrag te spreiden over twaalf tot vierentwintig maanden.

In het ideale plaatje voeg ik direct meer omzet en meer winst toe aan mijn business, mijn kosten stijgen licht i.v.m. de afbetaling maar mijn cashflow blijft gelijk. Dus kan ik gelijk door naar de volgende deal. ;-)



## Waar ik nu mee bezig ben

Op dit moment heb ik de perfecte mix tussen HangmatGigant en WebwinkelSucces.

Voor WebwinkelSucces staan er nog genoeg toffe dingen op het programma.

Ik merk dat veel ondernemers het lastig vinden om een goede internetstrategie uit te dokteren en te implementeren.

Met WebwinkelSucces wil ik daarom nog meer content en producten lanceren om zo meer ondernemers te kunnen helpen met hun webwinkel.

De producten die we nu hebben gemaakt zijn al echt awesome en waardevol. Mijn ervaringen, maar ook die van andere ondernemers zijn daarin verwerkt tot makkelijke stappen.

Elk e-book, videocursus of checklist op WebwinkelSucces zorgt voor meer vrijheid en omzet met je webwinkel! En dat is mijn doel en wens voor jou.

Ik vind het erg belangrijk om waarde te geven aan jou als gebruiker van WebwinkelSucces. Niets is volgens mij zo waardevol als praktijkvoorbeelden.

Maar goed, zonder mijn eigen webwinkel zou WebwinkelSucces geen bestaansrecht hebben en dus gaat mijn eigen webwinkel voor.

Voor mijn eigen webwinkels gaan we nog verder de markt domineren.

Er liggen nog volop kansen in het buitenland, maar ook in Nederland om meer mensen te kunnen laten relaxen in een hangmat.

Ook het zelf produceren van hangmatten is wat ik meer en meer ga uitbreiden en fine tunen. We gaan steeds verder ons eigen merk hangmatten uitbreiden ([tropilex.com](http://tropilex.com)).

## Doelstellingen behalen

Ik wil nog wel één ding onthullen over mijn tactiek om doelstellingen te behalen:

***“Begin 5 maanden eerder.”***

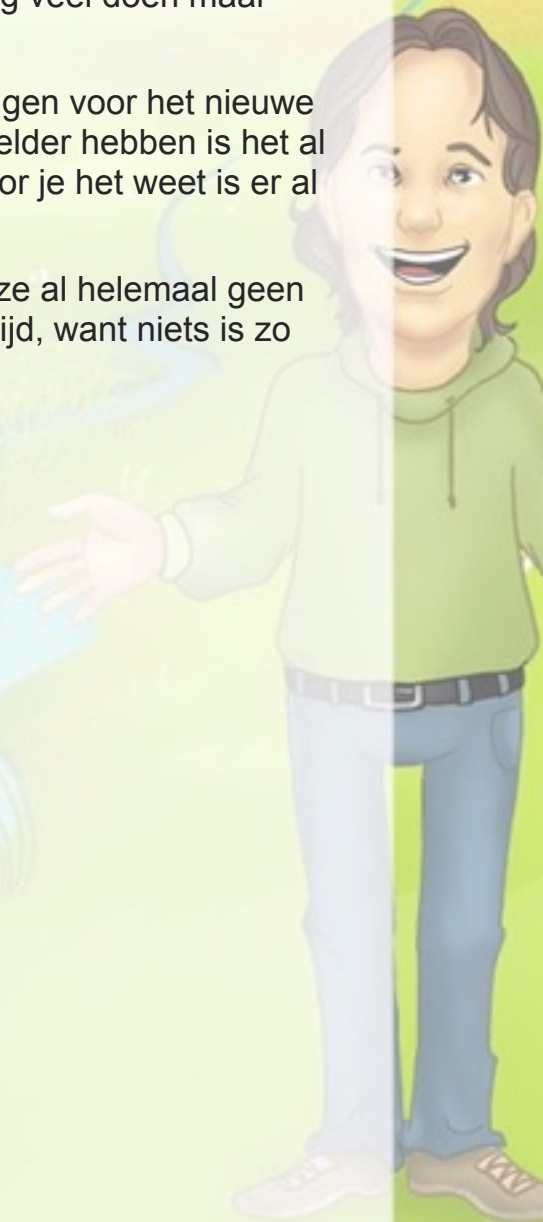
In augustus/september begin ik voorzichtig de nieuwe doelstellingen voor het volgende jaar te bedenken.

Eind september zijn deze doelstellingen dan een feit en vanaf dan werk ik er naar toe.

Ik heb nog 3 maanden om actie te ondernemen voordat de jaarwisseling plaatsvindt. In de maanden daarop moet ik natuurlijk nog veel doen maar eigenlijk sta ik al 1-0 voor op ‘de tijd’.

Veel mensen bedenken op 31 december hun doelstellingen voor het nieuwe jaar. Dat werkt niet! Voordat ze de doelstellingen echt helder hebben is het al februari. Dan moeten ze er nog aan gaan werken en voor je het weet is er al een half jaar om zonder resultaat.

Ze halen de doelstelling niet en het jaar daarop maken ze al helemaal geen doelstelling meer. Ik zou je willen adviseren: “Begin op tijd, want niets is zo lekker als je doelstellingen te halen!”



## To Be Continued...

*“Mensen overschatten wat ze in 1 jaar kunnen doen,  
maar onderschatten wat ze in 5 jaar kunnen bereiken.”*

~ Tony Robbins

Nu ik het hele verhaal op papier heb staan kan ik met zekerheid wel vaststellen dat bovenstaande uitspraak klopt.

Ik verbaas me er telkens weer over, wanneer ik dit boek herlees, wat ik de afgelopen jaren heb gedaan en heb geleerd.

Ik hoop nog vele malen dit boek te mogen updaten met nieuwe ontwikkelingen!

Rest mij alvast mijn excuses aan te bieden voor alle promotie rondom mijn webwinkels. Ik hoop oprecht dat je er iets aan hebt en dat je mij beter hebt leren kennen!

Het zou ontzettend tof zijn wanneer ik jou binnenkort zie op één van mijn seminars of webinars en dat je in onze webwinkel community actief wordt!

Je staat nu op de mailinglijst dus je krijg vanzelf een mail wanneer het weer zo ver is!

Met vriendelijke groeten,

*Kees van Dijk*

[WebwinkelSucces.nl](http://WebwinkelSucces.nl)

**Twitter en Facebook:**

[Twitter.com/keesvdijk](https://twitter.com/keesvdijk)

[Twitter.com/webwinkelsucces](https://twitter.com/webwinkelsucces)

[Facebook.com/webwinkelsucces](https://facebook.com/webwinkelsucces)