

“WE ZIJN MEER DAN TEVREDEN”

Een goede kop koffie op het werk is voor Nederlandse werknemers erg belangrijk. Begrijpelijk, want we zijn grootverbruikers en op de Finnen na drinken we de meeste koffie in Europa. Die markt is de afgelopen jaren gegroeid, in omzet, maar vooral ook in de kwaliteit van de koffie. Een bonenmachine is tegenwoordig bijna een must en daar speelde Marcel Neggers van Copa Coffee slim op in. Met succes, zoals blijkt uit de woorden van Eric van den Munckhof, directeur van de Munckhof Groep in Horst.

Marcel Neggers begon zijn carrière als profvoetballer bij Helmond Sport, maar hij was als koffiefreak ook altijd al bezig met koffie. Toen hij verkaste naar een Belgische voetbalclub en de dagelijkse trainingen daar pas om 17.00 uur begonnen, had hij tijd voor een andere daginvulling. “Ik was toen al voor Douwe Egberts als melangeur mede verantwoordelijk voor het samenvoegen van verschillende koffiesoorten om verschillende koffiesmaken te realiseren. Daarna kwam ik bij bedrijven terecht in de koffiesales, eerst voor horecabedrijven, later ook voor de zakelijke markt. Zes jaar geleden besloot ik dat ik zelf aan het stuur wilde zitten, niet alleen volledige invloed wilde hebben over de samenstelling van de verschillende soorten koffie, maar ook over de service. Het complete verhaal dus. Dat kan alleen als je je eigen bedrijf start en zo zag zes jaar geleden Copa Coffee het licht.”

TOTAALLEVERANCIERS

In de visie van Marcel Neggers drijft het succes van zijn zaak op twee componenten: kwaliteit in de producten en in service. Daarom startte hij al snel met het opzetten van een eigen branderij. “De kwaliteit van de koffie wordt volledig bepaald door twee factoren: de melange en het brandingsproces. Wanneer je invloed wilt uitoefenen op de kwaliteit van je koffie moet je dus zelf branden. Dat doen we. Ook de inkoop werd veel breder. In eerste instantie kwamen onze bonen met name uit Brazilië, tegenwoordig kopen we onze bonen ook in Midden- en Zuid-Amerika en Noord-Sumatra. Daarmee hebben we zeer uiteenlopende melanges samengesteld, helemaal naar ieders smaak. Die leveren we aan zakelij-

ke klanten, maar via onze webshop ook aan consumenten.” Copa Coffee ontwikkelde zich tot een totaalleverancier. “Niet alleen verse koffiebonen en gemalen koffie, maar ook verse thee. Niet alleen de theeblaadjes zijn van uitstekende kwaliteit van plantages uit Sri Lanka, India, China, Zuid-Afrika en Kenya, ook toevoegingen als stukjes fruit en kruiden zijn echt. Onze klanten kunnen kiezen uit Ceylon, Bosvruchten, Earl Grey, Cactusvijg, Groene Citroen, Rooibos naturel, Rooibos African Orange en Rooibos Cranberry. Wanneer je beweert dat je totaalleverancier bent horen daar alle randzaken bij. Denk aan koffiemachines en daarvoor werken we samen met gerenommeerde leveranciers. Koffiebekers, roersticks, alles wat nodig is kunnen we leveren, indien gewenst gepersonaliseerd, dus het complete concept rond koffie en thee. Cruciaal in ons verhaal is de service. Wij steken geen geld in dure verpakkingen, maar in een compleet serviceapparaat. Koffie is belangrijk, dus moet er in geval van een storing snel worden gehandeld. Dat regelen we. Omdat de smaakwaliteit van koffie na drie maanden terugloopt, leveren we ook geen grote voorraden aan klanten. We bezorgen liever een keer extra.”

MUNCKHOF GROEP

De Munckhof Groep is gespecialiseerd in personenvervoer. De groep telt zo'n 1.850 medewerkers en 1.400 eigen voertuigen verdeeld over 26 vestigingen. Er wordt gewerkt in drie divisies: Taxivervoer is de grootste. Munckhof vervoert dagelijks 30.000 personen in opdracht van overheid, zorg- en onderwijsinstellingen. De divisie Touringcar is gericht op recreatieve evenementenvervoer in de breedste





zin van het woord. De divisie Travel opereert als zakelijk reisbureau. Van ticket tot hotel en alle vervoer in Nederland of ter plaatse. Om een idee te krijgen, Munckhof Travel boekt jaarlijks zo'n 150.000 tickets.

Eric van den Munckhof is binnen de Munckhof Groep verantwoordelijk voor het wagenpark. "En dat is vandaag de dag een ingewikkelde klus. De vervoersvraag is na corona weer sterk aangetrokken en het kost ons moeite om aan die vraag te voldoen. Personeelstekort was een groot probleem en dat geldt voor alle afdelingen, van administratie tot chauffeurs. Gelukkig wordt het probleem kleiner, maar het is er nog steeds. We hebben nog veel uitdagingen in de vervoersvragen die er nu liggen. Daarnaast is het lastig om met het wagenpark aan die vervoersvraag te kunnen voldoen. De autobedrijven kunnen de leveringsafspraken niet nakomen. Grote orders worden niet, of te laat uitgeleverd, soms met een vertraging van meer dan een jaar. Dat zorgt ervoor dat we ons huidige materieel langer in dienst moeten houden. We zitten volop in de omschakeling naar 100% elektrisch. We lossen alle problemen op, we willen hoe dan ook voorkomen dat de dienstverlening aan onze klanten in het gedrang komt, maar het maakt de uitvoering soms wel hectisch. Ik heb dat in veertig jaar Munckhof nog niet meegemaakt, maar het werkplezier wordt er niet minder om, ik houd wel van uitdagingen. Je hebt dan wel geregeld behoefte aan een goeie kop koffie en dat heeft Copa Coffee in alle vestigingen goed geregeld. Op maat van de vestiging en alles gepersonaliseerd."

37

MUNCKHOF RACING

Eric van den Munckhof is een racefanaat, hij start met zijn team in sprint- en Endurance races. "Onze koffiesponsor ging failliet en toen kwam Marcel met Copa Coffee in beeld. Toen het contract van de toenmalige koffieleverancier binnen Munckhof afliep is er een nieuwe uitvraag naar diverse partijen gedaan en daar deed Marcel ook aan mee en hij kwam er als beste uit. Dat is nu een jaar of zes geleden. De kwaliteit van de koffie en thee is uitstekend, maar ook de service is op orde. Wij zitten met onze vestigingen in heel Nederland, maar in geval van nood is er altijd snel een monteur ter plaatse. Daarvoor werkt hij samen met geselecteerde partners, een slim concept, want het levert tevreden klanten op. Copa Coffee is ook een flexibele leverancier. Vrijwel alle vervoersvragen worden via een aanbesteding vergund. Het gaat soms om grote en langdurige contracten en dan starten we daar een nieuwe vestiging. Verliezen we dat contract in een volgende aanbesteding, dan kan het zo maar zijn dat de vestiging sluit of verhuist. Dan volstaat een mailtje naar Copa Coffee. Wij zijn dus meer dan tevreden."