

Noem een markante Haagse retailer en veel mensen denken gelijk aan Paagman. Het boekhandelsbedrijf is stilletjes haar vleugels buiten Den Haag aan het uitslaan. Na een overname in Delft kijken **Fabian en Nadine Paagman** serieus naar een huurpand in winkelcentrum Leidsenhage. Een overname van een boekhandel in een andere studentenstad lijkt een kwestie van tijd. ‘Wij zijn niet het type bedrijf dat in een niche opereert, we moeten groter worden en dat gebeurt ook.’

door Rupert Parker Brady



‘We willen graag nog twee winkels in de regio openen’



Een afspraak in één van de twee cafés van Paagman ligt voor de hand. In dit geval kiest algemeen directeur Fabian Paagman voor de Lange Poten. Hier praat de markante ondernemer gepassioneerd over zijn vak als boekhandelaar. ‘We hebben een heel leuk bedrijf omdat we niet de kruidenier om de hoek zijn. We zijn ook niet megalomaan groot dat we totaal geen feeling meer hebben.’

Hoe lang hebben jij en je zus de leiding over Paagman?

‘Ik heb het bedrijf iets meer dan 20 jaar geleden van mijn vader overgenomen. Nadine is er vrij snel daarna bij gekomen. Zij is de operationeel directeur en ik neem het financieel administratieve en strategische deel voor mijn rekening. Ik zeg altijd zo: ‘Ik ben van het lullen en zij is van het poetsen.’ De eerste vijftien jaar onder onze leiding hebben we de nadruk gelegd op verbreding van diensten en assortiment. Op dit moment kijken we toch anders naar de toekomst van boekhandels aan. Het is niet een uitstervend ras. We kiezen vandaag met wat meer vertrouwen en zekerheid om de bijzaken te laten liggen en te focussen op waar we goed in zijn.’

Welke bijzaken willen jullie specifiek laten liggen of afstoten?

‘We hebben de laatste jaren met Velvet een samenwerking voor onze muziek- en filmproducten. Het staat nu ter discussie of dat we nog moeten volhouden.’

Jullie concurrentieveld is ook behoorlijk veranderd.

Vijftien jaar geleden had je Verwijs, Paagman en Van Stockum met drie grote winkels in Den Haag. Als je wilde weten hoe het met hun ging liep je gewoon binnen en kon je goede ideeën jatten of ze stiekem uiltachen. Onze concurrent is niet de Bijenkorf of Primera. Het zijn Storytel, Google en Bol. Die bedrijven zijn veel lastiger om te peilen. Wat zeker is dat niemand in de keten geld verdient, alleen distributie en de logistiek. Moet je mee in hun spel of houden wij gewoon vast aan ons kunstje? Voor Blokker zijn wij de exclusieve boekenpartner van hun online winkel. We maken daarmee niet grote klappen, maar we moeten ruimte blijven creëren om dit soort experimenten te doen. Wat het ons brengt is nieuwe inzichten.’

Jullie blijven in de kern boeken verkopen.

‘We blijven een retailbedrijf met van oudsher het mantra dat we in kwalitatief opzicht wilden groeien en niet in kwantitatief opzicht met meerdere winkels. In 2019 ziet ook onze wereld er anders uit met drie vestigingen die ieder hun eigen identiteit hebben. Veel van de gemaakte keuzes zijn door ons niet strategisch doelbewust genomen. De overname van het Haagse filiaal van Polare in april 2014 hebben we alleen gedaan omdat we geen enkel financieel risico liepen. Dat pakte heel goed uit, zowel zakelijk als voor de bedrijfscultuur. We hebben tien maanden in de Spuistraat gezeten om op 14 februari 2015 aan de Lange Poten open te gaan. We ervaren een positieve omzetting. Na bijna vijf jaar zit het bij mensen eindelijk tussen de oren dat we hier zitten.’

Het smaakt naar meer.

‘We hebben op 1 januari 2018 strategisch doelbewust een goed lopende boekhandel in Delft overgenomen. We bereiden daar nu een verbouwing voor. We oriënteren ons op meer vestigingen in de regio waar onze naam toegevoegde waarde biedt. Een overname van een bestaande boekhandel in een stad als Leiden is voor ons een veilige optie omdat je veel meer een benchmark hebt; een nieuwe vestiging openen in een krimpende markt is veel spannender. We zijn wel in gesprek over een vestiging in winkelcentrum Leidsenhage. Hun ambitieniveau spreekt ons erg aan, maar in de huurvoorwaarden zien we nog geen rode loper.’

Hoe loopt het Paagman Privilege programma?

‘We hebben ruim 55.000 actieve gebruikers die we voordeel kunnen bieden. Het programma is typisch een voorbeeld van dat je steeds meer moet doen om je business overeind te houden met alle investeringen van dien. Het is net als met online, het is nooit extra omzet maar vervangende omzet. We hebben nu drie jaar lang data verzameld op basis van loyaliteitsaankopen en dat genereert voor ons veel waarde om mensen die een bepaald populair genre lezen te porren bij ons langs te komen. Daar moeten we prima toe in staat zijn. Tegelijkertijd schatten wij in dat de loyaliteit aan boekhandels wel afneemt. Wij merken dat de prijs steeds minder relevant wordt, het draait om beschikbaarheid en gemak.

Boekhandel Donner verkoopt sinds deze zomer nieuwe bestsellers in een inspannende zaak van de Centrale Bibliotheek aan de Rotterdamse Binnenrotte.

Het is een hele logische gedachte om in een bibliotheek ook boeken te verkopen. Wij hebben dat in 2007 gedaan en zijn er na 13 maanden weggegaan. We ontdekten een complete mismatch in de organisatiecultuur. Ook de klanten zelf gaven niet echt thuis. Een boeken lenend publiek is toch iets anders dan een boeken lezend publiek.

Wat is je grootste zorg op dit moment?

‘Met de gemeente als vriend heb je geen vijanden meer nodig. Parkeertarieven zijn dit jaar met 20-25 procent omhoog gegaan. En dan staat een wethouder krokodillentranchen te huilen als Hudson’s Bay dreigt te vertrekken. Als ondernemers in de omgeving van het Binnenhof worden we met de geplande renovatie door gemeente en het Rijksvastgoedbedrijf van het kastje naar de muur gestuurd. Niemand geeft thuis, terwijl de gemeente heeft beloofd de bezoekersaantallen op peil te houden. Hoe gaan we dat samen doen? Er zitten hier naast ons ondernemers die huurcontracten hebben afgesloten tot september 2020 op het moment dat de verbouwing begint. Het is belangrijk dat we over een jaar op de Lange Poten geen leegstand krijgen. Ons contract loopt per 1 januari 2020 af. We hebben de afspraak gemaakt met onze verhuurder dat we het aankijken en tussentijds de balans opmaken.’

