

BROKKEN & ZO

Denken volgens de Brokken & Zo-manier



“Vroeger op de basisschool hadden we vriendenboekjes”, herinnert Ina van Vliet zich. “Mijn vriendinnetjes schreven daarin dat ze juf wilden worden, dolfjinentrainer of gewoon ‘rijk’. Ik schreef in elk vriendenboekje dat ik later als ik groot was, een dierenspeciaalzaak wilde.”

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

Toen Ina ruim tien jaar geleden de eerste Brokken & Zo opende in het centrum van Gouda, kreeg ze van haar vriendinnen kopietjes van die pagina's uit hun oude vriendenboekjes. Die dierenspeciaalzaak op zich was al een droom die uitkwam en in juni vorig jaar werd de tweede Brokken & Zo een feit: Brokken & Zo XXL. Met deze winkel van maar liefst 3200 vierkante meter aan de Burgemeester van Reenensingel, in de voormalige Sligro in Gouda, kunnen we wel zeggen dat zowel Brokken & Zo als Ina van Vliet, groot geworden zijn.

“Dat ben ik”

Dat ‘groot’ mag je alleen letterlijk nemen voor wat betreft het bedrijf van Ina van Vliet. Qua omvang is de frêle ondernemerster allesbehalve ‘groot’. Het is niet netjes om een dame naar haar leeftijd te vragen, maar Ina is net veertig. En hoewel we bij Dibevo tot op het bot geëmancipeerd zijn, bekruipt ons als we haar de hand schudden heel even de gedachte: ben jij hier de baas? Eventjes maar, want de hand is stevig. Ina wist toen ze een jaar of zeven was al wat ze wilde en haar kordate handdruk verradt dat ze wat dat betreft geen spat veranderd is. Wij zijn trouwens niet de enigen die zo primair reageren, zo horen we van Ina. “In het begin kwamen er regelmatig vertegenwoordigers of klanten aan mij vragen of ze de eigenaar kunnen spreken”, zegt ze. “Soms lopen ze mij voorbij en vragen

aan mannelijke personeelsleden naar ‘de baas’. Maar daar kan ik goed mee leven hoor. Ik zeg dan gewoon: ‘Dat ben ik.’”

Anderhalf jaar

Toen Ina een kleine twee jaar geleden begon te dromen over een grotere winkel erbij, kwam dat doordat ze in haar stadswinkel niet alle ideeën kwijt kon die door haar hoofd spookten. “Op een gegeven moment, toen ons huurcontract bijna ten einde liep, ging in dromen over het pand van de burendat al jaren leegstond”, vertelt ze. “Dat was 880 vierkante meter en ik zag het wel zitten. Ik besloot te gaan kijken bij collega-winkeliers, te praten met ondernemers en te kijken of ik tips en informatie kon inwinnen. JP Berx van de grote dierenspeciaalzaak Zowizoo in het Belgische Kontich (zie *Dibevo-Vakblad* april 2016 – red.) vertelde me dat ik goed moest nadenken over parkeergelegenheid. Die is er nauwelijks in de binnenstad. Hij heeft gelijk, dacht ik, ik moet gewoon verder gaan kijken.

Toen ik dit pand vond, goed bereikbaar, gelijkvloers, in een omgeving waarin je helemaal je eigen identiteit kunt uitstralen en met meer dan genoeg parkeerplaatsen rondom, dacht ik dat ik het gevonden had. Ik moest alleen ‘nog even’ de vergun-



Ina van Vliet





ning regelen.” Uiteindelijk duurde het, van het eerste idee tot het openen van de winkel zo'n anderhalf jaar. Kopen bleek niet mogelijk dus Ina huurt het pand. Je kunt bepaald niet zeggen dat de gemeente Gouda dwarslag. “Ik mag niet mopperen”, zegt Ina. “Maar als je er middenin zit en heel graag wilt, dan lijkt anderhalf jaar een eeuwigheid. Het onderhandelen over de koop van het pand liep stuk. Uiteindelijk heb ik toch een makelaar in de arm genomen om te onderhandelen over een redelijke huurprijs. De financiering regelen was de volgende hindernis. Dan is eindelijk alles rond en begint het klussen, personeel werven, inkopen... en staat er opeens een winkel!”

Zeventien kilometer planken

Het interieur van Brokken & Zo XXL bestaat grotendeels uit steigerhout en uit de vrolijke limegroene tint die ook de kleine stadswinkel siert. “Ik heb de inrichting zelf bedacht”, zegt Ina. “Ik had veel geluk met een team van goede timmermannen. Ik had veel foto's verzameld van winkelstellingen, interieurs en meubilair dat ik mooi vond. Dan kwam ik bij de timmerman met een plaatje van een loungebank en als ik dan zei: ‘Zo wil ik het hebben’, maakte hij het.” Niet alleen de stellingen (en dat zijn er nogal wat op een vloeroppervlak van 3200 vierkante meter) maar ook de tafels waarop artikelen staan uitgestald, meubels in het restaurant, de kinderboerderij, de omheining rond de indoorhondenspeelweide, de knaagdieren- en vogelverblijven en de vele trapjes en verhogingen in de winkel zijn van steigerhout. “Zeventien kilometer aan planken”, zegt Ina niet zonder trots. “We bleven maar pakketten bestellen, er zitten onwijs veel manuren in. Het leuke van steigerhout vind ik de uitstraling: je hebt het gevoel dat je thuiskomt en ondanks dat de winkel zo groot is, voelt het knus. De mensen in de stad komen naar de winkel voor ‘boodschappen’. Hier komen ze om te kijken, zich te vermaken, maar dan moet de sfeer wel goed zijn. De gemiddelde klant brengt heel veel tijd door in deze winkel: een uur is geen uitzondering.”

Dieren in de winkel

Brokken & Zo fokt zelf hamsters, ratten en cavia's. “Dan kunnen we de kwaliteit garanderen”, zegt Ina. “Ik heb wel geprobeerd om samen te werken met de Stichting Dierenhulp Boskoop, om in de winkel opvangdieren te verkopen, maar dat is niet gelukt. Wij stellen hoge eigen aan nieuwe dierenbezitters, maar zij nog meer. Je merkt echt dat mensen blij worden van dieren in de winkel. Onze winkelkonijnen Bickel en Babs zijn Franse hangoren. Bikkelp springt tegen etenstijd over het hek heen op zoek naar verpakkingen die hij stiekem kan openknagen. Mijn hond Ober en de twee katten Chef en Kiki hebben een gouden leventje in de winkel. Ze liggen in de mooiste mandjes, krijgen de hele dag door aandacht en Ober kan regelmatig konijnen wassen. Ja, dat hoor je goed. Ober is dol op konijnen en als ze de kans krijgt, likt ze ze helemaal af. Als er onrust is onder de kippen of de kleine knagers, komt ze ons waarschuwen. Beetje vreemd voor een Barbet; een ras dat toch ooit gefokt werd als jachthond.”



Soms neemt Ina een nestje aan van een particulier. “Als ze gezond zijn en als ik de fokker ken”, zegt ze. “Alle konijnen vertrekken hier ingeënt en met een gezondheidsverklaring van de dierenarts.” In de winkel bevindt zich een dependance van Dier Medisch Centrum Gouda dat – net als de dieren-specialzaak – zeven dagen per week open en bemand is.

(Heel) veel werken

Brokken & Zo XXL omvat een dierenkliniek, trimsalon, restaurant, indoorhondenspeelweide waar een hondenschool traint, knaagdierenopvang en de mogelijkheid om kinderefeestjes te organiseren. “Kinderen zijn hier bijzonder welkom”, zegt Ina. “Ze komen hier graag, om rond te kijken, te spelen met de winkelhond of de katten te knuffelen. Ik wil dat iedereen die hier in de winkel komt zich op zijn gemak voelt. Mensen die hun hond laten loslopen, kinderen die zich hier vermaken: ik heb er geen enkel probleem mee, zo lang ze andere mensen maar niet tot last zijn.”

In haar twee winkels heeft Ina een kleine twintig medewerkers. Sinds kort woont ze boven de Brokken & Zo XXL. Hoewel je dat wellicht niet zou verwachten, vertelt ze dat dat rust geeft. “Ik werk zeven dagen in de week en heus geen acht uur per dag. Dan is het heel fijn als je zo van je werk je huis binnenstapt”, zegt ze. “Ik houd van mijn werk, het voelt niet als werk. Of er mensen zijn die zich zorgen maken om het aantal uren dat ik werk? Ik sprak laatst Jimmy Huybers van Avonturia de Vogelkelder, iemand die ook echt vol zit met ideeën en die graag uitwisselt. Hij waarschuwde me dat ik mijn vrije tijd moet nemen. Maar ik heb daar nog geen tijd voor. Ik werk al tien jaar heel veel, dit is wat ik het liefste doe. Ik luister heus wel naar mijn lichaam en ik voel me goed. Dan is dit toch prima?”



De Brokken & Zo-manier

Brokken & Zo XXL is 18 keer zo groot als de ‘oude’ Brokken & Zo in het centrum. “Hier kan ik grote artikelen kwijt”, vertelt Ina. “En al mijn ideeën.” In de winkel vind je kooien, benches, fietskarren, hondenkussens, heel veel aquaria en een koivijver. Opstellingen met alleen kattenspeeltjes of voerbakken, een aquariumafdeling waar je ‘u’ tegen zegt en ruitersport. Bovendien organiseert Ina elke maand een speurtocht in de winkel. “In het begin waren er wat strubbelingen met personeel”, vertelt ze, “maar nu staat er een hecht team dat op elkaar is ingespeeld en dat denkt op de ‘Brokken & Zo-manier’. Ik kan met een gerust hart zaken aan ze overdragen.”

“De Brokken & Zo-manier”, zo legt Ina desgevraagd uit, “wil zeggen dat je de klant verantwoorde producten verkoopt, dat je weet waar je over praat. Onze personeelsleden zijn vriendelijk, klantgericht en ze moeten allemaal hetzelfde zeggen als een klant een vraag stelt. Daarom hebben we regelmatig interne trainingen, bijvoorbeeld van leveranciers.”

Website en de rest

De website van Brokken & Zo is bijna af. “Hij wordt prachtig”, zegt Ina. “Met veel beeld en filmpjes, 3D-foto’s en heel veel beweging. Ik heb nog geen plannen voor een webshop. Ik denk dat je met een winkel als deze moet inzetten op mensen die naar de winkel komen, niet op internetverkoop.” Op de vraag of ze weleens overwogen heeft zich aan te sluiten bij een franchise- of inkooporganisatie, zegt Ina: “Nee, eigenlijk niet. Als het niet hoeft, dan hoeft het niet, vind ik. Ik wil graag mezelf blijven en anders zijn dan anderen. Ik ben bang dat je als franchisenemer een stukje vrijheid inlevert. Natuurlijk kan het handig zijn om te sparren met collega’s, samen ervaring en inspiratie op te doen om je winkel nog beter te maken. Maar eerlijk gezegd kan ik dat zelf ook wel. Ik praat graag met collega-winkeliers, ook als zelfstandige winkelier kun je leren van hoe anderen zaken aanpakken. En heel soms voel ik me dan toch weer even een klein meisje in een grote winkel.” ←

“Je merkt echt dat mensen **blij** worden van **dieren** in de **winkel**.”