

DIERENSPECIAALZAAK VAN HET JAAR 2017

# AND THE WINNER IS... **VIA NATURA**

Wat was ze blij, Roos van Limbeek toen haar bedrijf eind vorig jaar werd uitgeroepen tot Dierenspeciaalzaak van het jaar. “Leuke reacties van klanten, collega’s en leveranciers, het leek hier wel een bloemenwinkel, en omzet en klantenaantallen gingen door het plafond”, vertelt Roos. “Aan het winnen van die award zit eigenlijk maar één minpuntje: ik vond het jammer dat mijn medewerkers daar die avond niet samen met mij op het podium stonden.”

TEKST EN FOTO’S: JANINE VERSCHURE



**H**et feit dat niet het hele Via Natura-team aanwezig was op 20 november tijdens de gala-avond van de Dutch Pet Conference en Pet Awards, was eigenlijk hun eigen schuld. “Ik wilde voor iedereen een kaartje kopen”, zegt Roos. “Per slot van rekening maak je het niet elke dag mee dat je genomineerd wordt voor zo’n prijs. Maar toen mijn medewerkers hoorden dat dat in totaal zo’n 1200 euro zou kosten, staken ze er een stokje voor. ‘Dat gaan we dus niet doen,’ zeiden ze, ‘veel te duur.’ Hiermee wil ik niet zeggen dat de avond de toegangsprijs niet waard was. Maar het is wel een beetje jammer dat – vanwege de toegangsprijs van zo’n 200 euro – de mensen die dit samen met mij mogelijk maakten, maar ook bijvoorbeeld veel van mijn eigen leveranciers, er die avond niet bij waren.”

## Roze wolk

De roze wolk waar Roos op zit sinds 20 november 2017 begint al een beetje op te lossen, maar weg is-ie nog niet als we haar half januari bezoeken. “Ik heb het nog dagenlang gehoord,” vertelt ze, “And the winner is... Via Natura!” De eerste twee nachten na de uitreiking sliep ik nauwelijks en ik had kramp in mijn handen van het appen en sms’en. We kregen ontzettend veel leuke reacties, de hele winkel stond vol bloemen. Waarom ik denk dat we gewonnen hebben? In het juryrapport stond dat met name onze klantgerichtheid daar debet aan is en het feit dat we altijd



en overal onze filosofie doorvoeren. Ik heb een behoorlijk eigenwijze manier van werken en ik denk dat de jury vooral dát aansprak. Dit bedrijf is geen dertien in een dozijn. Maar de andere kanshebbers waren bepaald niet de minste: prachtige bedrijven met een mega-uitstraling. Zelf had ik een beetje het gevoel dat de underdog gewonnen had. Maar na de uitreiking sprak ik twee juryleden die zeiden dat ik won omdat ik het verdiend heb.”

### Eigenwijze manier van werken

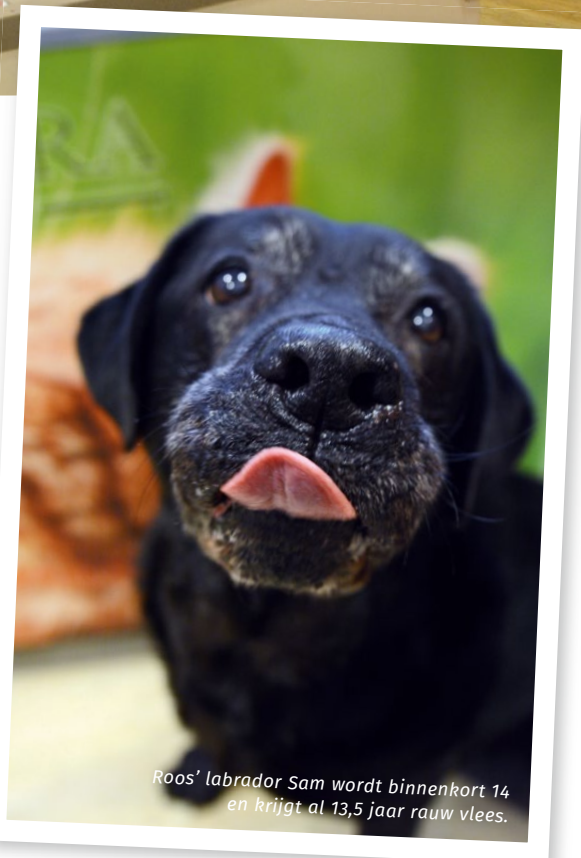
Op de vraag wat zij anders doen dan andere dierenspecialisten zegt Roos: “Elk product in onze winkel is natuurlijk. We richten ons voornamelijk op voeding voor hond en kat. In onze winkel vind je, behalve onze eigen honden en die van klanten, geen levende have. We hebben wel wat behoeftes in het assortiment, maar dat is niet waar het hier om draait. Ons beleid is dat we kijken naar het hele dier. Als er hier iemand komt voor voedingsadvies, kijken we naar de hele hond of kat. Hoe oud is het dier, hoe veel beweegt hij, van welk ras is hij, zijn er klachten, hoe reageert hij op zijn huidige voeding, wat zit daarin, en wat wil de klant: brok, nat, diepvries?”

Zelf is Roos een groot voorstander van diepvriesvoeding. Haar labrador Sam wordt binnenkort 14 en hij krijgt al 13,5 jaar rauw vlees. “Toen ik hem kreeg was hij ziek”, vertelt ze. “Ik werkte destijds als dierenartsassistent en Sam werd bij de kliniek aangeboden door zijn fokker. Hij had ontzettend veel last van allergieën, het zat op en in zijn lichaam vol ontstekingen en het was maar de vraag of hij het zou gaan redden. Sam kreeg antibiotica, maar toen ik hem rauw vlees ging voeren, knapte hij zo op dat dat niet meer nodig was. Sam zal altijd een gevoelige hond blijven, maar niemand had ooit gedacht dat dat zielige pupje ooit veertien zou

worden. Sam stond aan de basis van mijn fascinatie voor diervoeding en dus ook van deze winkel. Zonder Sam was Via Natura er nooit geweest.” Ondanks het feit dat rauwvleesvoeding het leven van haar hond redde, is het bij Via Natura niet het doel om elke hond of kat op een rauwvleesdieet te krijgen. “Wij zullen nooit pushen”, zegt Roos. “Rauwvleesvoeding past niet bij iedereen. Sommige klanten kunnen simpelweg beter brokken voeren. Zo hebben wij hier bijvoorbeeld een klant die blind is en die alleen woont: dan is rauw vlees ook geen optie, want je moet wel in staat zijn om alles goed schoon te maken. Weet je wat veel beter werkt? Al jarenlang komen mensen hier in de winkel om brokken of blik te kopen en op een gegeven moment vragen ze: ‘Wat sjouwen al die mensen toch met die diepvriesworsten? Waarom doen ze dat?’ Dán heb je een opening en kun je vertellen waarom ‘al die mensen’ diepvries geven.”

### Holistische denkwijze

In 2012 begon Roos een kleine diervoedingswinkel aan de Arnhemseweg in Beekbergen, zo’n 300 meter van de plek



Roos' labrador Sam wordt binnenkort 14 en krijgt al 13,5 jaar rauw vlees.

“Mijn filosofie was – en is nog steeds – dat het geven van eerlijke voorlichting je het verst brengt”



Het team Van Via Natura

waar Via Natura nu gevestigd is. “Dat liep goed”, vertelt ze. “Ik had het ‘geluk’ dat ik nogal wat klanten kreeg met voedingsproblemen bij hun dier en diepvriesvlees werd steeds populairder. Mijn filosofie was – en is nog steeds – dat het geven van eerlijke voorlichting je het verst brengt. Ik wilde mijn kennis delen, liet de mensen lezen wat er op een verpakking staat en ging echt samen met ze op zoek naar de beste voeding voor hun dier. Voor sommige dieren is dat een graanvrij product, er zijn honden of katten die baat hebben bij een hoog vleespercentage, maar er zijn er ook die het niet goed doen op veel eiwitten. Wij bekijken het altijd per dier en dat concept bleek te werken. Al snel kon ik personeel aannemen.”

Roos vertelt dat ze ongeveer een jaar geleden verhuisde naar de huidige locatie, waar plaats is voor een dierenarts in de winkel. “Daarnaast werk ik samen met een honden-

school”, vertelt ze. “De dierenarts en hondenschool werken en denken op dezelfde manier als ik, met een voorkeur voor natuurlijke oplossingen en een holistische denkwijze, waarbij je kijkt naar het hele dier en niet alleen naar bepaalde symptomen.”

### Tuig passen

Roos vertelt dat ze zelf 100 procent overtuigd moet zijn van een product, anders wil ze het niet in haar winkel. Roos: “Tuigen bijvoorbeeld, die meten we hier in de winkel aan. Dat is een behoorlijk tijdrovend klusje, we hebben er een speciale pastafel voor en soms ben je wel twintig minuten aan het passen. Regelmatig gebeurt het dat we tot de conclusie moeten komen dat geen enkel tuig dat ik in het assortiment heb, past. Een tot twee op de tien klanten gaat uiteindelijk naar huis met het telefoonnummer van iemand die zelf tuigen maakt. Omzettechnisch schiet ik daar dus absoluut niks mee op, maar als zo’n klant een volgende keer advies nodig heeft over zijn dier, of dat nu betrekking heeft op uitlaten, voeding of wat dan ook, komt hij weer naar ons. Dát bereik je met een aanpak die voornamelijk klantgericht is.”

### Worst aan verpakking

Omdat Roos geen producten in haar winkel wil waar ze niet achter staat, verkoopt ze geen supermarktvoeders. “Maar ook voeders, snacks, tandpasta of supplementen met conserveringsmiddelen, kleurstoffen of verbeteraars komen er hier niet in”, vertelt ze. “Ook let ik absoluut niet op verpakkingen. Ik weet dat veel dierspecialzaakondernemers een voeding vooral ook mooi willen vinden, omdat de klant eerder geneigd is juist de zak met die mooie kleurtjes of foto’s uit het schap te trekken, maar de verpakking zal mij worst wezen. Mij gaat het erom wat erin zit.” ←

