

ANIMAL CENTER VUGHT

Meer dan een winkel

Wanneer je als ondernemer van een kleine dorpswinkel verhuist naar een pand van 1500 vierkante meter en daar in no time een goedlopende dienspecialzaak van maakt, zou je kunnen denken 'mission accomplished'. Maar zo denkt Bert van der Pluijm uit Kaatsheuvel niet. Die opende er gewoon een tweede megastore bij. Animal Center Vught is, net als zijn broertje in Kaatsheuvel 'meer dan een winkel'.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

We zitten aan de koffie bij Bert in het gloednieuwe Animal Center Vught, een winkel die op 31 maart 2018 officieel geopend werd. Tijdens ons bezoek is het vakantietijd en in de ochtend al dik dertig graden. Het is rustig op de winkelvloer. "Vrouwen bloot, handel dood", lacht Bert. "Vandaag wordt het extreem warm dus heel druk zal het niet worden. Dat komt goed uit, want we hebben momenteel wat zieke medewerkers. Ze staan met twee man in de winkel dus het kan zijn dat ik soms even de telefoon moet opnemen of moet bijspringen."

Voor ons sowieso geen probleem, natuurlijk, maar ook Bert lijkt zich er niet druk om te maken. "Of ik weleens last heb van stress? Nee, eigenlijk niet. Als er een probleem is, zoeken we daar een oplossing voor. Dat helpt beter dan stressen." Bert vertelt dat werkweken van veertig uur voor hem geen optie zijn, maar hij zou niet anders willen. "Ik heb plezier in mijn werk", zegt hij. "Ik heb een druk leven, maar ik vind dat je het zo druk hebt als je het jezelf maakt. En bovendien: allebei de winkels zijn zeven dagen per week open, maar de zondag houd ik vrij voor mijn gezin. Mijn vrouw en ik hebben vier kinderen."

De telefoon gaat en Bert neemt op: "Animal Center Kaa... Vught. Goedemorgen."

"Zou ik dat ergens anders ook kunnen?"

"Tja, dat gebeurt soms nog", lacht Bert. "Animal Center Kaatsheuvel zit er na acht jaar behoorlijk ingebakken. De winkel bestaat nu acht jaar, loopt prima. Soms denk je dan bij jezelf: ik ken het kunstje nu wel; zou ik dat ergens anders





ook kunnen? Vervolgens zijn we op de kaart gaan kijken waar een tweede vestiging van Animal Center zou passen. Samen met de mensen van Forix keken we waar er blinde vlekken zijn, liefst een beetje in de buurt van Kaatsheuvel. Ook ben ik gaan rondrijden, kijken bij dierspecialzaken in winkelgebieden in Brabant, met name in en rond Den Bosch. Waar zou een bedrijf als het onze passen, waarom? We hebben alle opties, voor- en nadelen in kaart gebracht en kwamen uiteindelijk uit op deze locatie, aan De Schakel in Vught. Een nieuw winkelgebied met meerdere grote bedrijven. Inderdaad zit er hiernaast een Action waar ze ook goedkope dierbenodigdheden en snacks verkopen, en een Boerenbond met een Pets Place. Maar ik denk dat winkels elkaar juist kunnen versterken. Het is zaak ervoor te zorgen dat onze winkel zich onderscheidt. Niet door spullen net zo goedkoop aan te bieden als Action of door ook tuinartikelen te gaan verkopen, maar door ons assortiment en de service. Door een hondenwasstraat, trimsalon en Pets Health Dierenkliniek in de winkel. En door heel regelmatig een leuk evenement te organiseren, je gezicht te laten zien op social media en in nieuwsbrieven. Te laten zien dat je meer bent dan een winkel. Zo doen we dat in Kaatsheuvel en zo willen we dat ook hier gaan doen.”

Operatiekamer

In Animal Center Vught is – net als in het Kaatsheuvelse broertje – een trimsalon, hondenwasstraat en dierenkliniek gevestigd. “In de trimsalon hier in Vught werken twee hondentrimsters en die zijn nu al drie weken compleet volgeboekt. We zitten hier nu vier maanden, ik had niet verwacht dat het zo’n vaart zou lopen. Maar natuurlijk is het prettig dat er zo’n behoefte blijkt te zijn aan deze dienst. In de dierenkliniek hier in Vught werken we – net als in Kaatsheuvel – samen met Dierenkliniek De Langstraat uit Waalwijk. De mensen van deze dierenkliniek bemannen onze Pets Health Dierenkliniek. Hier in Vught hebben we een compleet uitgeruste operatiekamer. Daardoor kunnen er hier ook bijvoorbeeld castraties en tandheelkundige behandelingen uitgevoerd worden.”

Steeds meer manager

Bert werkt afwisselend in Kaatsheuvel en Vught, maar zijn medewerkers wisselen niet van winkel. “Het is voor klanten fijn om dezelfde gezichten te zien”, zegt Bert. “Kaatsheuvel en Vught liggen met de auto maar twintig minuten van elkaar, maar ik denk dat het zo voor de klanten prettiger is. Ook onze medewerkers vinden het prettig om in de buurt van hun woonplaats te werken. Ze kennen de winkel, de klanten en hun dieren. Het gaat prima zo. Ik ben zeker niet mijnheer de directeur, we hebben hier een vlakke structuur: iedereen is gelijk. Als iemand ergens aanleg voor heeft en werk naar zich toetrekt, dan gebeurt dat min of meer automatisch. Ons team is mega-belangrijk. Als het tussen jou en je personeelsleden of tussen de mensen onderling klikt, heb je al tachtig procent gewonnen. Toen we nog één winkel hadden, gingen we regelmatig met zijn allen wat drinken. Meestal gebeurde dat spontaan, bijvoorbeeld op zaterdag na het werk. Nu we met twee winkels zijn, is de groep zo groot dat we zulke dingen wat meer moeten plannen. Maar dat geeft niet, daar wordt de sfeer niet minder om.”



Bert van der Pluijm:
 “Het is **hypocriet en krom** om de verkoop van dieren uit de dierspecialzaak te weren.”



Hoewel hij nog steeds in hart en nieren winkelier is, is Bert met twee grote winkels en bijna dertig man personeel steeds meer een manager geworden. Bevalt die rol hem? "Ja, prima", zegt Bert. "Overdag sta ik gewoon in de winkel. Werk wat de organisatie, personeelszaken of evenementen betreft, doe ik 's avonds. Of ik lange dagen maak? Ja, soms wel. Zoals elke ondernemer."

Dieren in de winkel: vanzelfsprekend

Naast lange dagen maken, zijn er nog wat zaken die Bert een vanzelfsprekendheid vindt. "Dieren in de winkel", zegt hij. "Dat hoort erbij. Het is hypocriet en krom om de verkoop van dieren uit de dierenpeciaalzaak te weren. Dan verplaatst de handel zich naar Marktplaats; worden dieren verkocht vanuit een schuur in de achtertuin. Wie controleert dan of ze niet hun hok uit stinken? Hier in de winkel zit de levende have in schone, ruime verblijven. Ze krijgen alle zorg en aandacht en worden nagekeken door de dierenarts. Bovendien worden ze verkocht aan mensen die door ons compleet worden voorgelicht. Zeg nou eens eerlijk: waar is dat dier dan beter mee af?"

Kroontje voor de hond?

Bert vertelt dat hij in zijn winkels nooit commentaar krijgt van consumenten die er problemen mee hebben dat hij dieren verkoopt. "Waarom zouden ze?" zegt hij. "De dieren zitten er toch prima bij? Hier komen de klanten die een zak van 25 kilo konijnenvoer nodig hebben. Dat zijn mensen die meerdere konijnen houden, die denken vaak anders dan stadsmensen die twee konijnen in een verblijf in de woonkamer hebben. Natuurlijk merken ook wij dat mensen hun dieren steeds meer als kinderen gaan zien, dat ze op zoek zijn naar nieuwe en bijzondere producten. Aquariumtechniek die werkt met behulp van apps, exclusieve manden of innovaties op het gebied van voeding, daar is veel vraag naar. Als mensen niet van hun dieren zouden houden, waren wij de kracht van onze handel kwijt. Maar een kroontje voor de hond of jukjes voor katten, daar doen de mensen hier niet aan." ←

