HELEMAAL AQUACOMPLEET

Als het over aquaristiek gaat dan moet je van goeden huize komen om een vraag te bedenken die Arie van Leerdam niet kan beantwoorden. Voor mensen met een aquarium én een probleem (of gewoon een vraag), is dat een behoorlijke zorg minder. Ontzorgen noemen we dat.

TEKST EN FOTO'S: **JANINE VERSCHURE**

Aquariumspeciaalzaak dekt niet de lading van Aquacompleet, het bedrijf van Arie en zijn vrouw Lenie. Naast het feit dat er aan de Van Beethovensingel in Rotterdam een winkel is gevestigd waar je inderdaad aquaria, benodigdheden, vissen en koralen kunt kopen, heeft Aquacompleet een uitgebreide en onlangs compleet vernieuwde webshop. Een ander belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van het team van Aquacompleet is het inrichten en onderhouden van aquaria. Arie: “Wij zorgen voor een mooi aquarium bij mensen thuis, op kantoor of ergens anders, komen langs voor onderhoud en staan klaar met raad en daad; 24/7, al 25 jaar lang.”

Webshop

Op maandag is de winkel dicht en zijn Arie en Lenie druk met onder andere de administratie en de webshop. Arie: “De webshop is belangrijk voor ons bedrijf. Natuurlijk vanwege de extra omzet, maar vooral ook omdat het onze digitale etalage is. Kortgeleden hebben we de oude webshop gesloten en een compleet nieuwe gelanceerd. We hebben drie dames in dienst die de producten invoeren, dat is een enorme berg werk. Ze komen op zaterdag en werken dan mee in de winkel, omdat ik het belangrijk vind dat ze het gevoel met de winkel hebben. Maar een groot deel van de dag voeren ze teksten in. De webshop loopt goed en brengt veel extra werk met zich mee. Telefoontjes, mails en appjes van klanten die vragen hebben over hun bestelling, wanneer hun order bezorgd wordt, of ze wel de goede spullen hebben besteld. Wij zitten daar bovenop. Ik vind echt dat je tijd moet maken voor klanten die jou willen benaderen. Sinds kort zijn we van dinsdag tot zaterdag ook bereikbaar via WhatsApp, dat is een contactmogelijkheid die de klanten erg waarderen. Communicatie is altijd belangrijk maar in een bedrijf als het onze al helemaal. Dat geldt voor mensen die in de winkel komen, klanten die ons benaderen via en over de webshop, maar natuurlijk vooral voor de klanten van wie wij aquaria in onderhoud hebben.”


Arie van Leerdam

‘Dan moet je bij Arie wezen’

De inrichtings- en onderhoudswerkzaamheden het team van Aquacompleet (in totaal zijn er twaalf mensen in dienst,



“De **webshop** is belangrijk voor ons bedrijf. Natuurlijk vanwege de **extra omzet,** maar vooral ook omdat het onze **digitale etalage** is.”



zowel part- als fulltime) betreffen niet alleen ‘eigen’ bakken: Arie heeft ook zo’n zestig bakken in onderhoud die in een aantal gevallen geleverd of ingericht werden door andere aquariumspecialisten. “Wij werken samen met collega’s die niet ingericht zijn om buitenshuis onderhoud te plegen. Als iemand de vraag van een klant krijgt of hij ervoor kan zorgen dat een bak gezond blijft, zal een vertegenwoordiger of importeur al snel zeggen: ‘Dan moet je bij Arie wezen.’ Onlangs hebben we in Breda een bak ingericht. Mijn collega heeft zelf het aquarium en de techniek geleverd, wij de steenvissen en de koralen. Vanaf het moment dat zo’n bak draait, nemen wij het over. Of een collega die zelf de hele bak inricht, en dat wij dan alleen het onderhoud op ons nemen. Afhankelijk van de wens van de klant hoeft hij in principe alleen af en toe de aquariumruiten schoon te maken. De rest doen wij. Onze service gaat 24/7 door en als er wat is dan rijd ik, of onze buitendienstmedewerker, erheen. Met Gilbert werk ik al 22 jaar samen, hem kun je praktisch geen vraag stellen die hij niet kan beantwoorden. En Tanne Hoff, hij heeft ooit een aquariumhandleiding geschreven voor onze winkel, als stageproject voor zijn scriptie. Vervolgens schreef hij het boek *Praktische handleiding voor het zeeaquarium*, een boek waaraan ik ook een kleine bijdrage heb geleverd. Het boek van Tanne is toch echt wel uitgegroeid tot een soort aquaristiekbijbel. Hij is hier al vele jaren klant en ook hem kunnen we altijd bellen als we vragen hebben.”



“... of ik verkoop zo’n klein bakje met een schip op de bodem aan een jochie van acht: ik geniet ervan.”

Facebookwinkeltjes

Arie vertelt dat zijn bedrijf prima loopt maar dat hij zich ergert aan de wildgroei van zogenaamde thuiswinkels. “Dat is wel echt een probleem. Wij noemen het Facebookwinkeltjes, het zijn mensen die aquariumbenodigdheden verkopen vanuit huis of het schuurtje. Ze hebben minimale kosten, stunten met prijzen, maken fouten en nemen risico’s die het dierenwelzijn in gevaar brengen. Ik kan me daar boos om maken en dat is heus niet alleen omdat het mij omzet kost. Het is vooral de respectloze manier waarop zulke mensen vaak met vissen en koralen omgaan die mij tegen de borst stuit. Levende vissen versturen met de post, dat gebeurt echt regelmatig. Het is verboden natuurlijk, maar vaak worden de dieren zo verpakt dat je aan de buitenkant niet ziet dat er vissen in het pakket zitten. Mocht het gaan lekken en als dan blijkt dat er levende have verstuurd wordt, kun je – terecht – een flinke boete tegemoetzien maar er zijn bedrijfjes die dat risico gewoon nemen. Laatst schreef zo’n ‘ondernemer’ op Facebook dat-ie controle had gehad van de NVWA. Zijn handel voldeed niet aan de eisen en daar maakte hij zich boos over. Ik vind het een goede zaak dat zulke ondernemers het vuur aan de schenen wordt gelegd. Wat mij betreft kunnen ze niet vaak genoeg controleren!”

Trots

Als we Arie vragen of hij een project kan noemen waar hij extra trots op is, zegt hij: “De gebogen bak in Vlaardingen. Die staat bij een bedrijf, het is een zes meter lange bak met een gebogen ruit. Dit aquarium is onder andere opgenomen in het boek *The most beautiful aquariums of the world*. Ik kom er elke maandag voor onderhoud. Ook de bak die we vorige maand geplaatst hebben in een zorginstelling voor ouderen, is er een waar we trots op zijn. Ze hadden daar een verwaarloosd aquarium en de bewoners wilden graag een mooie nieuwe bak. Er is een crowdfundingactie opgestart, wij hebben wat van de prijs afgedaan en momenteel zijn we daar bezig. We hebben de oude bak leeggemaakt, schoongemaakt en technisch aangepast en binnenkort gaan de vissen erin. Prachtig om te zien hoe blij die mensen ermee zijn, het is echt mooi om aan zo’n project een bijdrage te mogen leveren. Er zijn weken dat ik tachtig uur werk, ik rijd zo’n veertig- tot vijftigduizend kilometer per jaar, maar het voelt niet als werk. Ik doe dit met zo veel plezier. Of ik nu een onderwaterwereld maak in de luxe keuken van in een supervilla, of ik verkoop zo’n klein bakje met een schip op de bodem aan een jochie van acht: ik geniet ervan.” ←

