

“De geschiedenis krijg je, de toekomst moet je zelf maken”



Heems sinds 1822, de oudste dierenspecialzaak van Nederland bestaat 196 jaar. De rijke geschiedenis zie, voel en proef je in deze winkel. Op kantoor hangen de foto's van een lange rij vaders en zonen die aan het roer stonden van de firma Heems, met daaronder de vele jubilarissen die dit bedrijf kenden. “Wij zijn de zesde generatie”, zegt Jos Heems. Zijn broer Frans: “Sinds het ontstaan van dit bedrijf verloopt de opvolging altijd van vader op zoon.” Er klinkt trots in die woorden en die is terecht.

In 1822 begon het echtpaar Pieter Heems en Marijtje Steenvoorde een winkel-tje in grutten (gebroken en gepelde granen als haver, boekweit en gort) erwten en andere levensmiddelen in de voorkamer van hun woonhuis in de Achterstraat in Haarlem. Na het overlijden van Pieter zette Marijtje de winkel voort. Elke cent werd in het bedrijf geïnvesteerd en het assortiment groeide. Jan, de zoon van Pieter en Marijtje, kwam in de zaak en breidde het bedrijf verder uit.

In 1873 betrok de firma Heems een groter pand aan de Anthoniestraat. Omstreeks 1925 kende het bedrijf een grote bloei in de fourage- en meelhandel. Later legde de familie Heems zich toe op de verkoop van mengvoeders. Via de groothandel schakelde de firma Heems na de Tweede Wereldoorlog over op detailhandel in pluimvee- en vogelvoer. In





deze periode maakten de kruideniers- en grutterswaren steeds meer plaats voor voeders en benodigdheden voor huisdieren en werd de vogelafdeling aan het assortiment toegevoegd. In 1970 verhuisde de winkel van het Spaarne in Haarlem naar de Kanaalweg 7 in Heemstede, omdat er aan het Spaarne een brede weg gemaakt moest worden voor een nieuwe brug. Na deze gedwongen verhuizing werd een aquariumafdeling aan het bedrijf toegevoegd en zo werd aquaristiek een van de kernwaarden van de firma Heems. Verschillende uitbreidingen en verbouwingen volgden. Met een grotere aquariumafdeling in 1994 verdween de fouragehandel voor een groot deel uit het assortiment en werd de winkel steeds overzichtelijker. De artikelen voor alle huisdieren werden luxer en de firma Heems groeide daarin mee. Op 1 mei 1997 werd ter gelegenheid van het 175-jarig jubileum het predicaat 'Bij Koninklijke beschikking Hofleverancier' uitgereikt door de burgemeester van Heemstede. Ook werd het boekje Van groene erwt tot tropische vis uitgegeven, dat gaat over de geschiedenis van de firma Heems sinds 1822. De familie Heems is al bijna 200 jaar specialist in het inspelen op

veranderingen. Een talent waarover ook Jos en Frans ook beschikken.

Verhuizing in een weekend

Aangezien er aan de Kanaalweg in Heemstede huizen worden gebouwd, verhuisde de firma Heems in het weekend van 6 augustus 2017 naar een modern nieuw pand aan de Havenstraat 49 in Heemstede, 500 meter vanaf de oude locatie. Dit was de vierde verhuizing in de lange geschiedenis van de firma Heems. "We zijn in één weekend verhuisd", vertelt Frans die de planning en organisatie van dit project op zich nam. "Zaterdag om vier uur zijn we gestart met inpakken en rond negen uur 's avonds was dat klaar. Zondagochtend om negen uur begon het uitpakken in de nieuwe winkel, waar de stellingen al klaar stonden. Samen met het personeel, familie en vrienden was 's avonds om een uur of acht alles compleet ingeruimd." Jos: "Zo zie je maar, als je de zaken goed voorbereidt, is er een heleboel mogelijk in een korte tijd. Daarbij hoorde ook een complete plattegrond van de nieuwe winkel met alle stellingen erop en de daarbij behorende producten per meter in

kaart gebracht. Ook waren er foto's gemaakt van de schapindelings in de oude winkel, die ook heel gemakkelijk waren bij het opnieuw inrichten van de stellingen. Zo wisten we precies hoe alles stond in de oude situatie. Frans: "Op maandagochtend stonden er nog enkele dozen in de winkel om uit te pakken en ging de winkel gewoon om negen uur open. Op deze eerste dag hebben ook enkele vertegenwoordigers hun stellingen of presentaties nog even verbeterd, maar het was voor de klanten een gewone winkeldag. De weken daarna was er nog werk genoeg achter de schermen om alles op zijn plaats te krijgen, zoals in het kantoor en het magazijn. Voordat écht de laatste doos is uitgepakt ben je een paar weken verder." Mede door de schoolvakanties werd de nieuwe winkel pas op 6 september vorig jaar officieel geopend door Mevr. Heems, de moeder van Jos en Frans, die ook vele jaren binnen de firma werkzaam was.

Het hart van de zaak "De aquariumafdeling"

Het nieuwe pand is 925m2 groot, modern, overzichtelijk en voorzien van eigen parkeer-

plaatsen. Een van de eerste zaken die opvallen als je de drempel overstapt is – naast de winkelkat Poes - de aquariumafdeling. Deze vormt duidelijk het hart van de zaak. Een ruime keuze aan aquariums en benodigheden, en langs de zij- en achterkant van de winkel de tropische- en koudwater vissen en een grote afdeling met aquariumplanten. “In het oude pand”, zo vertelt Jos, “zat de aquariumafdeling in een aparte, verwarmde ruimte. Dat was voor de klanten en personeel niet altijd prettig, want het was daar warm en de deur moest zoveel mogelijk dicht blijven.” In de nieuwe winkel bevindt alle techniek zich in een ruimte achter de aquaria. De bakken worden verwarmd door bodemverwarming die is aangesloten op de CV-installatie. Alle verlichting is led en wordt via een computer geregeld. Het energiegebruik wordt geminimaliseerd door energiezuinige pompen. “Door de bodemverwarming gaat er nauwelijks warmte verloren”, zegt Frans. “Van elke stelling kunnen we heel eenvoudig de temperatuur regelen of er nu goudvissen, tetra’s of discusvissen in zwemmen.”

Overzicht

Hoewel dieren- en aquariumspeciaalzaak van elkaar gescheiden zijn door een negen meter lange winkelstelling, vormt de winkel één geheel. “Je kunt de hele winkel doorkijken”, zegt Jos. “Dat is overzichtelijk, voor ons, maar ook voor de consument. We hebben bewust gekozen voor dat overzicht. Zodra je binnenkomt is het duidelijk welke assortimentsgroep zich waar bevindt. In de vorige winkel kwam de klant iets kopen, hier komt hij echt winkelen, rondkijken, snuffelen. Mensen komen binnen, pakken een karretje en gaan lopen.” “We hebben karretjes en winkelmandjes”, zegt Frans. “Dat is echt praktisch. De klant die door de winkel loopt en op een gegeven moment zijn handen vol heeft, stopt met winkelen. Terwijl hij, als hij nog wat kwijt kan in zijn mandje of zijn karretje, in je winkel blijft. Maak het die klant gemakkelijk. Als de consument het bij jou in de winkel naar zijn zin heeft, blijft hij langer. En hoe langer die consument blijft, hoe meer hij uitgeeft.”

Veel veranderd

De taakverdeling tussen de broers is zo helder als het glas van hun aquaria. Jos doet de winkel, helpt de klanten waar nodig is en heeft voor iedereen een luisterend oor. Frans doet ‘de organisatie en het kantoorwerk’, zoals de

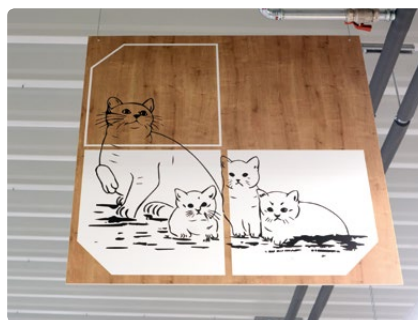


25 en 40 jaar in dienst is bij Firma Heems niet ongewoon. Zo werkt Rob (foto) al meer dan 40 jaar bij Dierenspeciaalzaak Heems. Ook Lisa en Marion werken al meer dan 11 jaar binnen het bedrijf.

winkelautomatisering, de boekhouding, de bestellingen, afspraken met vertegenwoordigers enz. Frans: “Het kantoor bevindt zich net achter de kassa, wanneer het nodig is ben ik met twee stappen in de winkel. Mede hierdoor heb ik toch contact met de winkelvloer en de klanten.”

Natuurlijk is er veel veranderd in de bijna 200 jaar dat dierenspeciaalzaak Heems bestaat, maar ook in de ruim veertig jaar sinds de gebroeders hun vader opvolgden bleef bijna niks hetzelfde. Jos: “In de oude winkel hebben we veel verbouwd. In de loop der jaren werd er steeds aangepast of bijgebouwd. Nu is het ontzettend praktisch dat we één grote ruimte hebben, waar we eenvoudig kunnen bepalen welke assortimentsgroep waar komt. Wat dat betreft is dit pand een verademing.”

“Op alle vlakken zijn er dingen veranderd”, zegt Frans. “Automatisering, prijsbeleid, inkoop, reclame, internet met de webshop en facebook enz. Een dierenspeciaalzaak is vandaag



De geschiedenis is aanwezig in de vorm de tekeningen van de verschillende diergroepen die vader Heems zo'n 20 jaar geleden maakte.

de dag veel meer dan de winkel. Er zijn zaken bij gekomen waar je als ondernemer maar feeling mee moet hebben. Als je dat niet hebt loop je op een gegeven moment toch achter de feiten aan. Wij hebben zoveel mogelijk geautomatiseerd. Met één druk op de knop haal je alle info uit de computer die je nodig hebt. Dat maakt het werk voor iedereen een stuk prettiger.”

Gunfactor

Het lijkt vanzelfsprekend dat je als bedrijf, waarvan bijna twee eeuwen historie liggen in de buurt, kunt putten uit een flinke berg ‘gunfactor’. Geldt dat ook voor de winkel van de gebroeders Heems? “Natuurlijk zijn we, na zoveel jaar, een gevestigde waarde in de omgeving van Haarlem en Heemstede”, zegt Jos. “Maar de consument gaat net zo gemakkelijk ergens anders heen of het internet op. Gelukkig hebben ook wij trouwe klanten, maar met de komst van het internet heeft het woord ‘trouw’ een andere betekenis gekregen.” Frans: “Je moet als winkelier erg je best doen wil je het gemak van internet overtreffen. Wij hebben tegenwoordig ook een webshop, maar alleen nog op het gebied van aquaristiek. De webshop wordt door de twee zonen van Jos onderhouden, zo zijn ook zij betrokken bij het familiebedrijf. Wellicht dat we die in de toekomst nog gaan uitbreiden.” Frans: “Naar de toekomst blijven kijken, dat blijft belangrijk. Zelfs als je bijna 200 jaar bestaat.” Want het verleden hebben we, maar de toekomst zullen we zelf moeten maken.” ←