

DE GESCHIEDENIS HERHAALT ZICH

Als klein jochie was Frank Hoeben dagelijks te vinden in de winkel van zijn vader. “Soms kreeg ik van hem op mijn kop omdat ik druk was of overal aanzat. Mijn opa nam het dan steevast voor me op. Grappig hoe de geschiedenis zich herhaalt: vandaag de dag zijn mijn vader en mijn zoon twee handen op één buik. Als ik vertel dat Logan met zijn vingers van het hondenspeelgoed af moet blijven, zegt mijn vader: “Doe niet zo moeilijk, jij was vroeger precies zo.”

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE



→
Frank en
Veroni Hoeben

Het kost wat tijd en moeite voordat je van een gewone dierenpecialzaak een 'begrip' wordt. Wanneer je zo lang bestaat als Dierenpecialzaak Hoeben – al tachtig jaar – en gevestigd bent in dezelfde plaats op bijna dezelfde plek, dan weten de klanten je wel te vinden.

Hoe het zo kwam

“Mijn opa is hier om de hoek begonnen”, vertelt Frank Hoeben, momenteel samen met echtgenote Veroni trotse eigenaar van Dierenpecialzaak Hoeben. “Opa werkte als buschauffeur en hield vogeltjes in een voliëre in zijn tuin. Van daaruit ging hij vogels en zaden verkopen. Hij had een vogelkooitje in de bus hangen met een kanarie erin. Mensen vonden dat mooi en op een gegeven moment ging hij vanuit de bus ook zaden verkopen. Toen zijn bus een rijdende dierenwinkel dreigde te worden – het was toen 1958 – besloot mijn opa zijn baan als buschauffeur op te zeggen en in de dieren verder te gaan.”

Twee jaar later, in 1960 kocht opa Hoeben een pandje aan de Generaal Cronjéstraat in Haarlem. “Dat is nu het middenpad van onze winkel”, vertelt Frank. “Het was een klein winkeltje op nummer 142. Twee jaar later kocht hij huisnummer 144 erbij, dat was een stomerij. Toen mijn vader in 1977 de zaak overnam, heeft hij een grote verbouwing gedaan. In plaats van golfplaten kwam er een echt dak op het achterste deel van het pand. Er kwam een grotere aquariumafdeling – mijn opa verkocht tot die tijd vooral vogels en zaden en had een tuinafdeling waar mijn vader afscheid van nam. In 2000 kwam ik erbij, toen hebben we een naastgelegen pand erbij gehuurd. We hebben nu in totaal 340 vierkante meter winkelruimte. In 2005 stapte ik in de vof, waar mijn beide ouders in



zaten en in 2016 heb ik de winkel van mijn ouders overgenomen. Mijn vader is nog steeds heel betrokken, hij werkt mee in de zaak en” – lachend – “hij leert onze zoon de fijne kneepjes van het vak.”

Groots gevierd

Het tachtigjarig bestaan van Dierenspecialzaak Hoeben is grootschalig gevierd. “De hele maand oktober was feestmaand”, vertelt Frank. “We hebben tachtig aanbiedingen gemaakt met ‘acht’ of ‘tachtig’ als thema. Tachtig snacks voor een bepaalde prijs, een kattenbak voor acht euro, we hadden goodiebags met echt een mooie inhoud en er heeft een artikel van twee pagina’s in de krant gestaan. Daar hebben we veel reacties op gehad. We hoorden regelmatig dat mensen in de krant lazen over onze acties en daarom naar de winkel kwamen. Ze kwamen hier met felicitaties en bloemstukken: hartverwarmend.”

Webshop

Toen Frank een paar jaar geleden een webshop wilde, was er aanvankelijk wel wat aarzeling. “We spraken af dat ik het vijf jaar de tijd zou geven. Nu, na twee jaar, zien we dat het werkt. Ook wij merken dat de prijzen onder druk staan, dat er artikelen voor dump-prijzen online worden aangeboden. Er zijn leveranciers die aan iedereen leveren. Ook aan mensen die spullen verkopen vanaf een zolderkamer. Die



rekenen prijzen waar wij als winkel niet bij kunnen. Maar het lukt best goed om klanten uit te leggen dat iemand die hobbymatig wat bij handelt, lagere prijzen kan rekenen dan een bedrijf dat te maken heeft met een hypotheek, personeel en stroomkosten vanwege een grote aquariumafdeling. Maar het gebeurt hoor, dat er hier mensen in de winkel komen die zich alle ins en outs laten uitleggen over een pomp. En dan komen ze een week later langs met de mededeling dat ze online een pomp hebben gekocht en graag extra uitleg willen, of dat er iets ontbreekt. Maar er zijn ook mensen die online een aquarium gekocht hebben en hier hun dieren komen halen. Internetverkoop is een gegeven, het heeft geen zin om daarover te klagen of er tegenaan te schoppen. Het is beter om te kijken wat je er wél mee kunt. Wij merken regelmatig dat mensen uit Friesland en Groningen hier online spullen bestellen. Soms bel ik ze dan op met de vraag hoe ze zo terecht kwamen bij Dierenspecialzaak Hoeben. Meestal is dan het antwoord dat ze via via van

ons hoorden, dat ze weten dat wij veel kennis hebben en dat wij – ook op onze website en in onze webshop – een eerlijk verhaal vertellen. Dat is goed om te horen.”

Toekomst

Voor wat de toekomstplannen betreft vertelt Frank dat hij best een nieuwe terrariumafdeling zou willen. “Ook zou ik het kantoor bij de winkel willen betrekken. Toen ik in de vof stapte hebben we het hele



“Het heeft geen zin om over internetverkoop te klagen of er tegenaan te schoppen. Het is beter om te kijken wat je er wél mee kunt.”



pand verbouwd. Er kwam een nieuwe vogelafdeling, een nieuwe zeewaterafdeling, nieuw plafond met zuinigere verlichting en de hele voorpui is vernieuwd. Als je 'familie Hoeben' zegt dan zeg je 'verbouwen' maar voorlopig blijft het wel nog even bij dromen en plannen maken. Zo zou ik graag zonnepanelen op het dak hebben, maar ook dat is iets voor de toekomst. Waar we al mee begonnen zijn is het vervangen van de tl-verlichting op de visafdeling voor led. Ik wil graag het stroomverbruik verder terugdringen. Jaren geleden hebben we de achttien opvoerpompen vervangen door exemplaren die ruim de helft zuiniger zijn en op dat pad willen we graag verder."

Met opa op pad

Frank vertelt dat hij veel dingen leerde van zijn opa en zijn vader. "Als klein jochie ging ik met mijn opa naar de vogeltjesmarkt in Barneveld. Hij vertelde mij hoe je kon zien dat een vogel gezond is, waarop je moet letten. Van mijn vader leerde ik onder andere hoe mooi aquaristiek is en van allebei kreeg ik zakelijk inzicht mee. Mijn vader en mijn opa leerden me dat het goed is om hard te werken, leuk ook. Ik was zo'n jochie dat uit school zo hard mogelijk naar de winkel holde. In de vakanties zat ik altijd hier. Toen ik een jaar of vier was, wist ik al wat ik wilde: in de winkel werken. Onze zoon Logan is nu vierenhalf en het is prachtig om te zien dat hij precies hetzelfde is. Als hij de kans heeft, is hij in de winkel, wil hij iedereen helpen en gaat hij met opa mee op pad om te bezorgen of voor aquariumonderhoud. Ontzettend jammer dat mijn eigen opa dat niet meer heeft kunnen meemaken." ←

MOEILIJKE DINGEN

Frank vertelt dat hij qua personeelsbeleid een behoorlijke vuurdoop kreeg toen hij Dierenspecialzaak Hoeben overnam. "Wij hadden een personeelslid dat al 33 jaar voor mijn vader werkte. Hij was een vaste waarde in de winkel, maar gezondheid en levensstijl speelden hem parten. Staan en lopen kostte hem steeds meer moeite. Goederen lossen was al een tijd geen optie meer. Op een gegeven moment werd het hem lichamelijk zelfs te zwaar om schapkaartjes op te hangen. Staan in de winkel hield hij simpelweg niet meer vol. Hij deed enkel nog administratief werk. Korte tijd nadat ik de zaak overnam, deed hij nog maar twintig procent van zijn werk en ik kon dat eigenlijk niet meer verkopen tegenover de andere medewerkers. Ik heb het er met mijn vader over gehad, want ik vond het een erg lastige beslissing. We zijn met hem gaan praten over de situatie. Hij gaf ons gelijk, ging in de ziektewet, heeft allerlei trajecten gevolgd om lichamelijk weer een beetje op de rit te komen. Maar hoe langer het duurde, hoe meer aandoeningen er aan het licht kwamen. Lastig voor ons, maar natuurlijk ook rampzalig voor hem. Hij was een trouwe werknemer die door ons echt gewaardeerd wordt. Gelukkig is de goede relatie gebleven, hij komt nog regelmatig hier koffiedrinken, maar werken lukt niet meer. Mijn vader is degene die de Arbodienst inschakelde en een bedrijf inhuurde dat onze werknemer ging helpen bij het zoeken naar ander, passend werk. Dat is tot op heden nog niet gelukt. Hij heeft nu bij ons een zogenaamd 'slapend' dienstverband. Dit zijn moeilijke, lastige, pijnlijke dingen waar je als ondernemer zomaar mee te maken kunt krijgen. Ik ben blij dat mijn vader een deel van de begeleiding van deze zaak op zich heeft genomen."