



Bizarre zomer

Coronacrisis en een anderhalvemetersamenleving. Een hittegolf in combinatie met de angst voor 'de tweede golf'. Volle dierenspecialzaken en lege pensions. Heel veel mensen die juist nu een huisdier aanschaffen (en erachter komen hoe leuk dat is). 'Vreemd' is een understatement als je de afgelopen periode wilt samenvatten: de zomer van 2020 was bizar.

TEKST: **JANINE VERSCHURE** | FOTO'S: **GEÏNTERVIEWDE ONDERNEMERS**

BLIK OP DE TOEKOMST

DRACHTEN – Op de site van Dierenpension Drachten staat: 'Helaas heeft de coronacrisis wel grote gevolgen voor ons gehad. En zullen wij tot ons grote verdriet moeten stoppen met het opvangen en verzorgen van katten.' "We moesten het kattenverblijf sluiten om als dierenpension te blijven bestaan", zegt Aldert de Jong. "Dat is des te zuurder omdat 't voorkomen had kunnen worden, als onze bank zich niet zo star had opgesteld. Wij wilden en konden ook gewoon extra hypotheek nemen, maar de Rabobank gaf niet thuis. Volgens onze accountmanager was onze zaak 'niet urgent genoeg'. Wij hebben Dibevo ingeschakeld, Henk van Houwelingen was het helemaal met ons eens en diende een klacht in. Maar die is in de vakantieperiode bij de bank blijven liggen. In de tussentijd deed zich de mogelijkheid voor om de grond met daarop de

kattenverblijven te verkopen aan het crematorium dat bij ons op het terrein gevestigd is. Wij hadden al vanaf maart slapeloze nachten, en omdat je als ondernemer nu eenmaal in beweging moet blijven en vooruit moet denken, besloten wij te verkopen. En toen dat gebeurd was, kwam er een telefoontje van de bank, met excuses. Ze hadden de klacht van Dibevo ontvangen en wilden alsnog met ons om tafel. Maar toen hoefde het niet meer. Natuurlijk is dat frustrerend: wij hebben altijd extra afgelost. Als we dat niet gedaan hadden, waren we nu niet in de problemen gekomen. Maar ook niet als de bank, waar we al 22 jaar klant zijn, had willen meedenken." Als we vragen hoe het nu gaat, zegt Aldert: "Goed hoor, we overleven het wel. Afgelopen zomer hebben we weliswaar zo'n veertig procent minder omzet gedraaid, maar was er toch bezetting in het pension. Wel opvallend veel korte verblijven,

Hondenspeeldagen bij
Dierenpension Drachten



van een paar dagen of een weekje. Meer wisselingen, en dus meer onrust en meer werk. Maar we houden onze blik op de toekomst gericht! Zo zijn we onlangs begonnen met hondenspeeldagen en dat loopt prima. Ik denk dat het de komende zomers erg druk gaat worden. Heel veel mensen hebben een pup aangeschaft en ik denk dat heus wel een paar dierenpensions zijn omgevallen. De bedrijven die zich wel door de crisis konden knokken, zullen het druk krijgen!"

"WE HOEVEN ER NIET VAN TE LEVEN, DAT GEEFT RUST"

WOUDENBERG – "Wij begonnen dit pension negen maanden geleden", vertelt Gert-Jan Peelen. "We hadden een vliegende start, met kerst vorig jaar zaten we praktisch vol, en toen kwam corona. Het pension is 2,5 maand zo goed als leeg geweest, in mei pas kwamen weer de eerste honden. Maar gelukkig was juni weer een goede maand en uiteindelijk is het toch redelijk goed gekomen. Alles was nieuw, het bedrijf, de coronamaatregelen, en vervolgens de hitte. Gelukkig hebben we ook dat laatste kunnen trotseren. De honden kunnen kiezen of ze binnen of buiten willen, en we hebben een sproeisysteem geïnstalleerd op de buitenrennen, zodat de bodem lekker koel is. Ook nu, na de zomervakantie, melden zich nog nieuwe klanten: we merken dat de mond-tot-mondreclame zijn werk doet. Groot voordeel voor ons is dat we naast het pension nog een melkveebedrijf hebben: we hoeven er niet van te leven, kunnen quitte draaien. Dat geeft rust."



"TOEN WAS HIJ WEL EVEN STIL"

HAARLEM – Amanda Beck-Broos van Dierenspecialzaak Kleverpark vertelt dat de afgelopen zomer "bizar in goede zin" was. "Augustus was mijn beste maand in de negen jaar dat mijn winkel nu bestaat", vertelt ze. "Mensen hebben in coronatijd veel meer dieren aangeschaft, en ik merk echt dat ze daarbij kiezen voor welzijn. Ze vinden het prettig om een dierenspecialzaak te 'hebben' die altijd bereikbaar is om advies te geven. Dat doe

ik dan ook, bijvoorbeeld via sms of whatsapp en ik merk dat de klanten dat waarderen. Wij fokken zelf en kregen in het begin van de coronacrisis soms wel zes keer per dag mensen aan de balie die een hamster wilden. Wij gaan dan het gesprek aan met zo'n klant en als blijkt dat ze het dier alleen maar aanschaffen als speelgoed voor de kinderen, verkopen we ze geen dier. Ik vind dat een dier altijd de verantwoordelijkheid van de ouder moet zijn. Maar dan zie je toch dat die mensen hun hamster ergens op Marktplaats kopen en vervolgens bij jou de benodigdheden komen halen." De anderhalvemetersamenleving binnen Kleverpak verliep vrij gemakkelijk. "Mensen vinden het fijn als je duidelijk bent", zegt Amanda. "Wij hadden eenrichtingverkeer, een duidelijke routing, en als mensen te weinig afstand hielden, dan zeiden we daar wat van. Natuurlijk heb je altijd klanten die het allemaal onzin vinden. Op een gegeven moment stond hier in de winkel een klant te verkondigen dat corona maar een griepje is. Hij vond dat het scherm op onze toonbank daar helemaal niet hoefde te staan. De vrouw die naast hem stond, vertelde dat twee mensen in haar omgeving overleden waren aan corona. Toen was hij wel even stil."



Amanda Beck-Broos

"GELUKKIG HAD IK MIJN NOODFONDS"

NIJ BEETS – Ellen Sjaarda van kattenpension/trimsalon Nij Beets vertelt dat het in haar bedrijf afgelopen periode beduidend rustiger was dan normaal, maar dat er in de zomer wel een kleine inhaalslag volgde ten opzichte van het voorjaar. "Het voorjaar was erg", zegt ze. "In de meivakantie hebben we normaal zo'n 25 katten; nu zaten er twee. Dat was triest. Ik zit nu dertig jaar in het vak en het was nooit zo rustig. Maar in augustus trok het gelukkig weer wat aan. Buiten de vakanties is de trimsalon financieel gezien de hoofdmoot, die draaide gelukkig gewoon door. Maar in de vakanties genereert het pension de meeste omzet. Gelukkig had ik een potje, mijn 'noodfonds'. Daar kon ik uit putten en doordat de trimsalon doordraaide konden de vaste lasten betaald worden." Ellen vertelt dat ze tijdens de hittegolf de buitenverblijven voor de katten overdekte met lakens, zodat er overal schaduw was. "We hebben niet heel veel hinder gehad van de hitte", vertelt ze. "Katten



Ellen Sjaarda

“Het waren hectische tijden en eigenlijk is dat nog steeds het geval. Druk, vroeg beginnen en laat stoppen.”

Winkelhond Samos van Dierenspecialzaak Reerink laat zien wat veel mensen leerden in coronatijd: hoe leuk dieren zijn.

kunnen er beter tegen dan honden, die gaan languit op de tegels liggen en om tien uur 's avonds leeft de boel weer een beetje op.”

ALLES OP EN NAUWELIJKS LEVERBAAR

“We dachten dat het na de ‘hamsterweken’ in week 12 en 13 wel rustiger zou worden”, zegt Rob Reerink van Dierenspecialzaak Reerink. “Maar dat gebeurde dus niet. Het bleef gewoon constant druk. De aanlevering van voeders, benodigdheden en van levende have liep regelmatig vast. Wij verkopen ook planten en kruiden, en omdat zo veel mensen een moestuintje begonnen, konden de kwekers eenvoudigweg niet leveren. En dan hengelsport: mensen gingen massaal vissen; bij ons in de winkel was alles op en nauwelijks leverbaar. Het waren hectische tijden en eigenlijk is dat nog steeds het geval. Druk, vroeg beginnen, laat stoppen en elke zaterdag werken, maar wel heel fijn qua omzet natuurlijk. Elke week weer plussen we ten opzichte van vorig jaar.”

Als we hem vragen of hij het gevoel heeft dat veel mensen impulsief een dier aanschaffen, zegt Rob: “Niet als ze goed worden voorgelicht. Jij als verkoper moet ervoor zorgen dat mensen hun keuze weloverwogen maken. Natuurlijk zullen er best klanten zijn die op hun beslissing terugkomen, maar aan de andere kant denk ik dat er ook veel mensen zijn die

juist in deze tijd erachter komen hoe leuk het is om een hond, een konijn of een cavia te hebben. Precies zoals veel mensen nu kennismaken met de aquaristiek of een hobby vinden in de hengelsport.”

“JE MOET DOEN WAT JIJ DENKT DAT GOED IS”

WEERT – “Als ik eenmaal over mijn bedrijf begin te praten, ben ik niet te stuiten” waarschuwt Toos van Geneijgen. “Kom maar op”, zeggen wij. “Hoe meer, hoe liever!” Toos vertelt dat ze zich met succes door het voorjaar heeft geknokt. Dankzij haar team, de trimsalon, dagopvang én de overheidsregelingen, hield Huisdierenhotel De Hegge het hoofd boven water. “Daar ben ik trots op”, vertelt ze. “We hebben direct aan het begin van de crisis in beeld gebracht wat het zou betekenen als veel klanten zouden annuleren. In die periode zat mijn man in Spanje vast, vanwege de lockdown. Ik stond er alleen voor, klanten begonnen te bellen wat er ging gebeuren met hun aanbetaling, en ik lag er wakker van. ‘Je moet doen wat jij denkt dat goed is’, zei mijn man. Ik besloot om elke klant die niet op vakantie kon, zijn aanbetaling terug te geven. Ik wist dat we voldoende buffer hadden. Het was moeilijk, maar het heeft ons veel goodwill opgeleverd. En nog belangrijker: het gaf rust in mijn hoofd, waardoor we





← De entree van Huisdieren-hotel De Hegge

weer konden gaan focussen op het bedrijf, op de zomer, op klanten die wél kwamen. En gelukkig: die kwamen. Op het einde van de zomer begon het pension best weer wat te lopen, maar gisteren kreeg Griekenland code rood en werden er toch weer wat reizen geannuleerd. Veel mensen blijven in Nederland en dan proberen ze de hond mee op vakantie te nemen.”

DE BLAREN OP DE TONG

TERBORG – “Eerst was er de schrik”, zegt Bianca van Amerongen van Dierenspecialzaak Spoorzicht. “Nagelbijten of we wel open mochten blijven. Daarna kwam er een storm van klanten die je moest remmen omdat ze je winkel wilden leegkopen. Toen kwamen de eerste zorgen over leveringen: zouden we wel genoeg voorraad hebben. En vervolgens dachten we dat het weer wel wat rustiger zou worden: mooi niet dus.”

Bianca vertelt dat de drukte één week lang meeviel de afgelopen zomer: “De eerste week van de hittegolf. Toen bleven wat meer mensen thuis, maar toen ze eenmaal een beetje

gewend waren aan de hitte, kwamen ze gewoon weer. Ongelooflijk waar mensen allemaal hun pups en kittens vandaan haalden. Wij probeerden ze echt allemaal te adviseren, maar soms schrokken we van de onkunde. Mensen wilden ontzettend graag geld uitgeven, dat heeft me verbaasd. Maar ook het gebrek aan kennis verbaasde me. Mensen die een pup kochten en dachten dat hij met een week of tien van het puppyvoer af kon, omdat hij dan al ‘groot’ was. De afgelopen zomer hebben we heel veel advies gegeven, we kletsten ons de blaren op de tong. Inderdaad: we hebben veel omzet gedraaid. Wij hebben ook wel jaren gehad dat het moeilijk was, nu kunnen we achterstallige dingen doen en even bijkomen.”

STEUN IN DE RUG

TETERINGEN – Toen Agnes Heller van Agnes’ Dierenpension in maart de annuleringen zag binnenkomen, besloot ze haar pension tijdelijk te sluiten. “Niet dat dat ergens voor nodig was”, vertelt ze. “Want er was slechts één reservering over. Wij hadden in het voorjaar en zomer zo’n vijftien tot twintig procent van de normale bezetting.” Als ze haar vragen of ze gebruik heeft gemaakt van de overheidsregelingen, zegt ze: “Nee. Ik heb daar geen vertrouwen in, zeker na de toeslagenaffaire van de Belastingdienst. Mijn man heeft een inkomen en ik gaf tot voor kort nog les op de middelbare school, dus wij redden het financieel wel. Ik ben 65 jaar en mijn man is 73, we behoren dus tot de risicogroep. Ik heb me daar echt wel zorgen over gemaakt. Zo vond ik de periode dat iedereen de dieren na de vakantie weer op kwam halen spannend.

Tachtig procent van de dieren ging toen naar huis. Ik las in het vakblad dat artikel over de dierenpensionondernemer die corona kreeg, en daar ging toch wel een waar-schuwendende werking van uit. In die periode heb ik er extra goed op gelet om afstand te houden.”

Agnes vertelt dat ze merkte dat veel mensen in de afgelopen periode van slag waren, behoefte hadden aan een praatje. “Alleenstaande mensen die blij waren dat ze even iemand zagen, mensen die bang waren hun baan kwijt te raken, die niet wisten of hun vakantie nog door kon gaan. Er waren veel zorgen. Ook bij mij, natuurlijk. Wat dat betreft heb ik echt veel gehad aan Dibevo. Aan alle informatie die je kreeg, aan het feit dat je ze altijd kunt bellen als je ergens mee zit. Dat is voor mij echt een steun in de rug geweest.”



Agnes Heller

WAT GEBÉURT HIER?

WIJK BIJ DUURSTEDÉ – “Het is vreemd om de afgelopen zomer ‘leuk’ te noemen”, zegt Anique Beumer van Discus van Leeuwen. “Maar ondanks alle ellende die corona met zich meebracht, was het hier in de winkel over het algemeen goed. Maar hectisch! Mijn collega werd ziek en als je dan een jong bedrijf bent, een dochter hebt die niet naar

“Ongelooflijk waar mensen allemaal hun pups en kittens vandaan haalden. Wij probeerden ze echt allemaal te adviseren, maar soms schrokken we van de onkunde.”



Robert en Bianca van Amerongen



↑
Anique Beumer
van Discus van
Leeuwen

school kan, klanten in rijen voor de toonbank ziet staan en lege schappen in de winkel, dan vraag je je soms af: wat gebeurt hier?"

Ook Anique merkte dat er de afgelopen zomer opvallend veel dieren werden aangeschaft. "Ik denk heus niet dat dat allemaal impulsaankopen zijn", zegt ze. "Er zijn ook mensen die juist tijdens de crisis voelden wat ze thuis missen. Die er al langer over dachten een dier aan te schaffen en die nu de stap gezet hebben. En vervolgens komen ze tot de ontdekking hoe leuk een dier is, en hoe je je eraan kunt hechten. Natuurlijk zullen er mensen zijn die niet goed nadenken over hun beslissing, waardoor dieren weer herplaatst moeten worden, en natuurlijk zou dat voorkomen moeten worden. Maar ik denk dat er ook heel veel dieren een fijn tehuis vinden, bij mensen die blij zijn met hun dier. Dat laatste merk ik in elk geval wel degelijk onder mijn klanten."

Anique vertelt dat er in de afgelopen tijd weliswaar heel veel klanten over de vloer kwamen, maar dat die mensen meer verspreid over de dag kwamen. "Omdat vanwege corona iedereen thuiswerkte, konden ze gewoon overdag

↓
Paul en Sjoukje
Hiemstra van Dieren-
pension Excellent.



een boodschap gaan doen. Normaal merkte je dat het druk was net voordat de kinderen uit school werden gehaald, of na werktijd. Nu komen mensen even tussendoor om halfelf binnenlopen. Die spreiding maakt het werken gemakkelijker; je hebt nu meer tijd om het gesprek aan te gaan met je klanten."

BLIJ DAT-IE VOORBIJ IS!

HAULE – In februari tekende Sjoukje Hiemstra het voorlopig koopcontract van Dierenpension Excellent en in mei was de overdracht. "Het was een start om nooit te vergeten", vertelt ze. "Op 18 mei zijn we verhuisd en op 19 mei gingen we open; er zaten drie honden in het pension en de annuleringen stroomden binnen." Maar een echte ondernemer is altijd op zoek naar het licht aan 't eind van de tunnel, en zo zag ook Sjoukje zelfs in deze situatie een voordeel: "We hadden alle tijd om rustig te starten, de vaste dagopvangklanten goed te leren kennen. Maar natuurlijk hadden we veel zorgen. Als ik nu terugkijk, denk ik dat we niet mogen klagen. We hebben ons ontzettend flexibel opgesteld. Mensen die niet op vakantie konden kregen hun geld terug, en we stopten met het vragen van aanbetalingen. Als mensen drie keer hun boeking moesten annuleren dan kon dat, en als iemand eerder kwam brengen of halen dan deden we daar niet moeilijk over. Het is een groot voordeel dat wij deze zomer geen betaalde krachten hoefden in te huren, mijn moeder was dagelijks hier om te helpen. Met een werkende man en een gezin met twee kleine kinderen was dat ook echt noodzaak. Dat gold ook voor onze investeringen tijdens de hittegolf. Toen hebben we zonwering en koelmaten aangeschaft. De zomer van 2020 was spannend en bizar. Ons beleid heeft ons veel goodwill opgeleverd en ik denk ook trouwe klanten. Maar ik zeg je eerlijk: ik ben blij dat-ie voorbij is!"

"AFKOELEN IS BIJ ONS GEEN PROBLEEM"

MALDEN – "Wij zijn een webwinkel, met afhaalmogelijkheid", vertelt Sabine van Riessen die samen met haar partner Meat&Bones runt. "Geen detailhandel dus. Wij zijn een van de weinige bedrijven binnen het Dibevo-ledenbestand die het op deze manier doen. Om voor de klanten die kwamen afhalen een zo veilig mogelijke situatie te creëren, hebben we buiten een noodbalie gebouwd. De klanten hoefden dus niet helemaal naar binnen. Ook zijn we (nog) meer digitaal gaan werken. Het was hier ontzettend druk, we hebben veel nieuwe klanten mogen verwelkomen; je merkte echt dat veel mensen graag hun spullen afhaalden of thuisbezorgd wilden krijgen. Of wij last hebben gehad van de hitte de afgelopen zomer? We verkopen veel diepvriesvoeding en zijn regelmatig in de vriescel aan het werk, lekker koel! Als er dan een pakketbezorger of een klant kwam, liep je snel even naar buiten. Dan stonden die mensen daar in 35 graden, op hun badslippers, en dan kwamen wij vragen of we ze konden helpen, met onze dikke winterjas aan. Dat leverde grappige situaties op. Afkoelen is bij ons nooit een probleem." ←