

Lef hebben

Discus Flip Kluin is een begrip in Apeldoorn en omstreken. Het bedrijf, dat momenteel drie vestigingen telt, werd in 1962 opgericht door Flip, de opa van Dennis Kluin. Dit jaar nam Dennis, samen met zijn partner Stephan, de onderneming over van zijn ouders. Het *Dibevo-Vakblad* had een gesprek met twee (of eigenlijk drie) generaties Kluin over ondernemen, uitdagingen en risico's, en over lef hebben. Om knopen door te hakken.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

Bij de drie generaties Kluin met wie we aan de koffie zitten, in de Discus Flip Kluin-vestiging aan de Reigersweg in Apeldoorn, zit één heel kleintje. Sem (2), kleinzoon van Henk en Jeanet Kluin is het vierde Kluintje dat al van kleins af aan tussen de hondenbrokken en de konijnenverblijven rondstruint. Hij is de zoon van Dianne, die dan dus logischerwijs de zus is van Dennis. Dianne werkt in de vestiging aan het Korianderplein in Apeldoorn. Stephan (getrouwd met Dennis), is werkzaam in de vestiging aan de Eglantier in Apeldoorn en Dennis is meestal te vinden aan de Reigersweg. Flip Kluin, de oprichter en naamgever van het bedrijf is helaas niet meer onder ons.

Van kleins af aan

Henk: "Mijn vader overleed in 1988, op 48-jarige leeftijd, hier in deze winkel achter de toonbank. Het was zaterdagmiddag net voor sluitingstijd. Hij hielp de laatste klant van die dag toen hij een hartstilstand kreeg. Hij stierf in het harnas, op een plek waar hij graag was, maar het was natuurlijk vreselijk. Echt een bizarre gebeurtenis. Ik werkte toen al in de winkel, mijn moeder werkte ook nog volop mee, en het was eigenlijk niet meer dan logisch dat ik het zou overnemen. Dat wilde ik trouwens al van kleins af aan, hoor. Mijn ouders begonnen in 1962 hun winkel. Vijftig jaar geleden vestigden ze zich op deze plek, aan de Reigersweg. Later begonnen ze een winkel op het Korianderplein in de wijk Zevenhuizen en die nam ik in 1984 over. Natuurlijk is het prachtig dat onze kinderen het dan ook weer zien zitten om verder te gaan met dit bedrijf."

In het jaar dat Flip Kluin overleed, werd Dennis geboren en ook hij ging van kleins af aan met zijn vader mee, naar de winkel. Dennis: "Op donderdagmiddag samen met de auto om de bezor gingen te doen. Op zondag naar de winkels om de beestjes te voeren. Voor mij was het altijd al duidelijk dat ik hetzelfde wilde gaan doen als mijn ouders. School was nooit mijn hobby: ik stond liever in de winkel. Na de havo volgde ik de opleiding Ondernemer en Manager Detailhandel. Een dag in de week naar school en de rest van de week aan de slag in de winkels, want dat is waar ik het liefst was."

Verantwoordelijkheid

Toen Dennis zijn partner Stephan leerde kennen, was die werkzaam in het hotelwezen. "Dat was best lastig", vertelt Stephan. "Door mijn werktijden zag ik Dennis bijna nooit. Na een tijdje besloot ik ander werk te gaan zoeken. In 2009 ging ik op sollicitatiegesprek bij mijn schoonouders. We wilden kijken hoe het zou gaan, of het wel echt wat voor me was. Ik ben nooit meer





weggegaan! Toen de bedrijfsleider – die al 42 jaar voor ons werkte – met pensioen ging, nam ik zijn taak over. De affiniteit met dieren was er wel degelijk, ik vond het mooi werk, maar het was best een overstap van de horeca naar de gezelschapsdieren. Natuurlijk ben ik verschillende cursussen gaan volgen en heb ik alle benodigde diploma's gehaald. Want met liefde voor dieren alleen ga je het niet redden in dit vak. Voor veel klanten zijn wij het voorportaal van de dierenarts. Als ze een vraag hebben over de gezondheid van hun dier, komen ze eerst naar de dierenspecialzaak. Wij zijn namelijk een stuk goedkoper dan de dierenarts. Op zich is dat mooi, dat biedt natuurlijk kansen, maar aan de andere kant scheidt het ook een grote verantwoordelijkheid. Als je in een dierenspecialzaak werkt, moet je er echt voor zorgen dat jouw kennis op peil is."

Reigersweg

De winkel aan de Reigersweg is met 500 vierkante meter een groot pand. Gevestigd buiten het centrum van Apeldoorn en met veel parkeerruimte. Op de begane vloer is onder andere een opvallend grote aquariumafdeling gevestigd en op de eerste verdieping is voldoende ruimte om onder andere vogelkooien, kattenkrabmeubels en hondenvanen uit te stallen. Ook de vogel-, de konijnen- en cavia-verblijven bevinden zich op de eerste verdieping. In een gloednieuw houten verblijf dat eruitziet als een tuinhuis. "Daar is een timmerman vijf weken lang, vijf dagen per week aan bezig geweest", vertelt Henk. "We zijn trots op het resultaat. De verblijven zijn groot, veilig en voldoen aan de richtlijnen van deze tijd."



Eglantier en Korianderplein

De Eglantier is een winkelcentrum in een van de grootste wijken van Apeldoorn. Stephan: "De familie heeft daar zes jaar

geleden een bestaande winkel overgenomen. In tegenstelling tot veel andere winkelcentra en winkelstraten in Apeldoorn is het in de Eglantier nog steeds druk. Er is niet veel leegstand, gelukkig. We zitten bij de Dekamarkt, Blokker en Zeeman en dat zorgt ervoor dat we veel aanloop hebben van winkelend publiek."

De Flip Kluin aan het Korianderplein werd geopend in 1982. "Dat is het pand waar we het langst in zitten", vertelt Henk. "Bijna veertig jaar, het is een eigen pand. We zitten daar precies tegenover de ingang van de Jumbo: een prima plek."

Beter te vroeg dan te laat

In 2005 opende de familie Kluin in het centrum van Apeldoorn, in winkelcentrum De Oranjerie een kleine stadswinkel. Henk: "Die heeft jarenlang geweldig gedraaid. Zeker in het begin toen de koopzondagen net in opkomst waren, haalden we daar op een zondagmiddag net zoveel omzet als op maandag en dinsdag samen. Maar ook in Apeldoorn begon het centrum leeg te lopen. De koopzondagen waren bij lange na niet meer wat ze ooit waren en in 2016 besloten we de winkel te sluiten."

"Zo ging het ook met onze winkel op 't Fort", vertelt Jeanet.

"Dat is een wijkwinkelcentrum waar we in 2004 een dierenspecialzaak konden beginnen. Dat was destijds een winkelgebied waar veel mensen kwamen, maar dat begon ook flink terug te lopen. We hoorden dat er in de buurt een spoorwegviaduct zou komen, waardoor een belangrijke toegangsweg naar het winkelcentrum zou worden afgesloten. Er kwam steeds meer leegstand en iets meer dan een jaar geleden zeiden we tegen elkaar: we moeten er nu mee stoppen."

"Dan zijn wij inderdaad vrij resoluut in het doorhakken van knopen", zegt Henk. "Dat kun je beter te vroeg doen dan te laat. Achteraf blijkt het sluiten van deze winkels een heel verstandige zet. In de drie winkels die we nu nog hebben, draaien we nu meer omzet dan destijds in vijf."

"In de drie winkels die we nu nog hebben, draaien we nu meer omzet dan destijds in vijf."



“Het verbaast me dat er zo veel jonge mensen zijn die denken dat je in een dieren-speciaalzaak de hele dag met konijnen aan het knuffelen bent.”

Ondernemen is vooruitkijken

“Natuurlijk heeft ook de coronacrisis een bijdrage geleverd aan dit verhaal”, zegt Dennis. “Ook wij merken dat het goed gaat in de branche, nu mensen veel dieren aanschaffen en veel waarde hechten aan het gevoel van gezelligheid en gebondenheid dat dieren geven. Het feit dat we nu met drie winkels beter draaien dan destijds met vijf komt zeker ook voor een deel door de bizarre tijd waarin we nu leven: corona heeft ervoor gezorgd dat het in de meeste dieren-speciaalzaken erg druk is. We krijgen weleens de vraag of we het niet moeilijk vonden om die winkels te sluiten, of we ons daarvoor schamen, maar daarvan is echt geen sprake. Natuurlijk zullen er mensen zijn die zeggen: ‘Eerst hadden ze vijf winkels en nu nog maar drie’, maar ik denk dat het juist getuigt van ondernemerschap als je op tijd een besluit durft te nemen. Ondernemen is vooruitkijken, risico’s durven nemen. Ik geloof wel dat wij van onszelf mogen zeggen dat we dat kunnen.”

Konijnen knuffelen

“Ooit hadden we zes winkels”, vertelt Henk. “Dat was wel een beetje veel, dan raak je het overzicht kwijt. Dennis: “Zoals het nu gaat: Stephan en ik die elk een winkel draaien, en een goede bedrijfsleidster in onze winkel aan het Korianderplein, gaat het prima. Als je meer filialen krijgt, krijg je ook meer personeel aan wie je veel moet kunnen overlaten. Helaas hebben wij de afgelopen jaren gemerkt dat dat een behoorlijk probleem kan zijn. Wij hebben hier een aantal medewerkers met wie we al jarenlang heel fijn samenwerken, maar we hebben ook best veel wisselingen gehad.” Stephan: “Als wij een vacature hebben, regent het aanmeldingen, maar het verbaast me dat er zo veel jonge mensen zijn die denken dat je in een dierspeciaalzaak de hele dag met konijnen aan het knuffelen bent. Vaak vinden ze het opeens veel minder leuk als ze merken dat er hier ook moet worden schoongemaakt en dat verkopen,

contact met klanten, een ontzettend belangrijk onderdeel is van het vak. Ik vind het bijzonder dat jonge mensen die op zoek zijn naar een baan in deze branche, zich dat niet altijd realiseren.”

Het doorhakken van knopen

Nu de overname door Dennis en Stephan een feit is, blijft Henk nog gewoon drie dagen per week werkzaam in de winkels, en Jeanet blijft de administratie doen. Op de vraag of hij en zijn echtgenoot dingen anders gaan doen dan zijn ouders, vertelt Dennis: “Tot een jaar of drie geleden hadden we nog zo’n ouderwetse tikkassa. Mijn vader heeft niks met automatisering, maar hij zag toch wel de voordelen van een nieuw kassasysteem. Met het systeem dat we nu hebben verzamelen we e-mailadressen voor de nieuwsbrieven, en kunnen we heel eenvoudig in alle winkels prijzen aanpassen. Dat is een belangrijke verandering die die wij met zijn allen hebben doorgevoerd. Net als social media. Stephan ‘doet’ Facebook en Instagram. Daar gaat veel tijd in zitten, maar het werpt wel degelijk vruchten af. Automatisering en social media zijn zaken waar je wat kennis over moet hebben, maar je moet het ook leuk vinden. Dat is wel een verschil tussen onze aanpak en die van mijn ouders, maar verder doen wij het heus niet heel anders. We hebben ook geen wilde plannen voor de toekomst: het afgelopen jaar was een gekkenhuis en het ziet ernaar uit dat dat nog wel even zo blijft. Voorlopig hebben we geen plannen om er een winkel bij te nemen, maar dat is iets dat zomaar kan veranderen. Soms dromen we wel van een Flip Kluin XL, maar je moet oppassen dat je jezelf niet in de vingers snijdt. Met meer winkels in Apeldoorn en omgeving, zouden we toch in principe onze eigen concurrent zijn. Natuurlijk is het verstandig om, ook als het goed gaat, altijd te blijven kijken naar, en nadenken over, andere mogelijkheden. En als het gaat over het doorhakken van knopen: dat kun je aan onze familie best overlaten.” ←