

WETEN WAAR HET OM DRAAIT

Als je aankomt bij Pets & Co in Drachten, dan kun je niet anders dan onder de indruk zijn. Dat is niet alleen vanwege het feit dat de winkel groot is. Natuurlijk is dat een opvallend kenmerk, maar ook voor dierenspecialzaken geldt dat er zaken die belangrijker zijn dan het formaat.

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: JANINE VERSCHURE EN PETS&CO TALSMAS



↑ Nicole en Bart Talsma voor hun winkel

Sfeer bijvoorbeeld. Pets & Co Talsma in Drachten is overzichtelijk, dusdanig ingericht dat de kassa het centrale punt vormt, heeft twee verdiepingen waardoor artikelen als kattenkrabpalen, hondenfietskarren en aquaria de ruimte krijgen die ze verdienen én – en dat is misschien wel het allerbelangrijkste – de sfeer is goed. Dat voel je niet alleen als je er werkt, maar ook zodra je er als bezoeker over de drempel stapt.

Vanzelfsprekend

Bart en Nicole zijn de trotse eigenaren van deze winkel met zo'n duizend vierkante meter winkelloppervlak. Op de plek waar het bedrijf vandaag de dag nog steeds staat begon in 1905 een handel in eieren en kunstmest, in een boerderij met schuur aan de Raai in Drachten. In de loop der jaren verschoof de handel naar granen, graszaad en bloemen, totdat ergens in de eerste helft van de vorige eeuw zogenaamd honden- en kattenbrood op de markt kwam: de eerste versie van commerciële huisdiervoeding. In de jaren daarna kwam de aandacht in de winkel steeds meer op huisdieren te liggen en in 1972 werd een nieuw pand gebouwd. In 1996 nam de vader van Bart Talsma de dierenspecialzaak over en toen gebeurde er iets vreselijks.

Bart: "In januari 1996 was de overdracht van de winkel, en op 19 december overleed mijn vader. 56 jaar oud, compleet onverwacht. We waren in shock. Ik weet niet of hij gewild had dat ik zou doorgaan met het bedrijf, dat heb ik hem nooit kunnen vragen. Op zo'n moment is er veel verdriet en doe je veel dingen op de automatische piloot. Mijn vader was nog jong en ik ook. Ik studeerde nog en



werkte soms wel wat mee in de zaak. Die was al een vof, maar concrete plannen voor een overname waren er toen nog niet. Toch heb ik op dat moment eigenlijk nauwelijks getwijfeld; het leek me logisch dat mijn vader zou hebben gewild dat het bedrijf werd voortgezet, dus dat deed ik.”

Elke dag biefstuk?

Als we hem vragen of hij ooit spijt heeft gehad van die beslissing, zegt Bart: “Absoluut niet, maar ik weet natuurlijk niet hoe ons leven eruit had gezien als ik destijds een andere keuze had gemaakt. Nicole en ik werken allebei in dit bedrijf. We hebben al ons enthousiasme en onze energie erin gegoooid. We hebben hard gewerkt en nu staat er een gezond bedrijf, dat flink gegroeid is. Daar zijn we trots op en gelukkig mee, maar we komen nu ook wel op een leeftijd dat je je realiseert dat er meer is dan werken alleen. Natuurlijk is ons bedrijf belangrijk, maar ons leven draait er niet om. Wij hebben twee jonge jongens van

negen en elf en daar willen we van genieten. Volgend jaar word ik vijftig. Ik moet er niet aan denken dat ik straks met pensioen ga en tot de ontdekking kom dat ik een deel van hun jeugd heb gemist omdat ik te veel tijd in dit bedrijf stak. Hard werken is prima, maar je hoeft niet elke dag biefstuk te eten. Ik denk dat elke ondernemer wel eens zo'n dag heeft dat-ie denkt: wat ben ik eigenlijk allemaal aan het doen? Dat zijn van die momenten waarop je je realiseert dat er meer is dan geld verdienen. De mensen om je heen; daar draait het om.”

Wandeltocht

Bart: “In 2010 vond er een grote verbouwing plaats. We bouwden 600 vierkante meter aan en sloten ons aan bij Pets & Co. En toen kwam in 2012 de recessie. Daar sloegen we ons doorheen en toen covid kwam waren we maar al te blij dat we destijds zo'n groot stuk hadden bijgebouwd. Daardoor konden we de toeloop aan klanten verwerken.



↑
Het team van
Pets&Co Talsma

Omdat je in zo'n grote winkel een flink assortiment kwijt kunt, ben je regionaal interessant, trek je klanten aan die echt de tijd nemen om te komen shoppen. Wij hebben de winkel ingericht met een duidelijke routing, goede verlichting en met mooie winkelmandjes van Pets&Co. Bij de inrichting worden we al sinds jaar en dag geholpen door Beeztees, hun vertegenwoordigers hebben wat dat betreft echt zijn stempel op deze winkel gedrukt en daar zijn we blij mee. Doordat het zo overzichtelijk is kan de klant shoppen zonder dat-ie aan het handje meegenomen hoeft te worden. En aan het einde van de wandeltocht komt ie

langs de toonbank en legt ie daar voor een leuk bedrag aan artikelen op."

Winkel en webshop

Bart vertelt dat wat hem betreft de mooiste plek in de winkel, de kassa is. "Dat is een fijn centraal punt. Als je daar staat heb je overzicht over een groot deel van de winkel. Achter de kassa ontvangen we

de goederen, sta je vlakbij de kantine en kun je toch de winkel overzien. Je ziet elke klant die binnenkomt, kunt hem even aankijken en begroeten. Als die klant de routing volgt, loopt-ie via de afdeling 'hond' – dat is de grootste – door de verschillende assortimenten. De kassa staat op de scheiding van de dierenwerelden. In het zicht van degene

achter de kassa staat de hengelsportafdeling, omdat dat best een diefstalgevoelig assortiment is. Op de eerste verdieping hebben we de aquariumafdeling, de grote artikelen zoals vogelkooien, hondenmanden en kattenkrabmeubelen en... de fietskarren."

Bart legt uit dat hij in eerste instantie geen voorstander was van een webshop naast de stenen winkel. "Ik vond dat een goede winkel belangrijk was, dat het daar om moest draaien. Maar sinds covid zie ik steeds meer kansen voor online. Tijdens de pandemie is de handel in fietskarren explosief gegroeid, en we zijn nu bezig om ons assortiment digitaal te presenteren. De webshop staat in de steigers. Het grote voordeel daarvan is dat de klant thuis kan zien wat je in huis hebt. Vervolgens komt hij naar je winkel om het te voelen, uitleg te krijgen en eventueel te proberen. Mensen komen echt overal vandaan voor onze fietskarren. Deze aanpak werkt voor ons erg goed."

Goud waard

Een tijdje geleden werden Bart en Nicole allebei geveld door corona. Als we hem vragen of het dan stress is, zegt Bart: "Geen gram, en dat is aan slechts één ding te danken: ons team. Nicole en ik werken hier samen met een team van drie dames en drie heren. De laatste topper die erbij kwam werkt hier inmiddels alweer twee jaar, en de rest al langer dan tien jaar. Het is een hecht team, daar zijn we trots op. Zonder zo'n team ben je als ondernemer nergens. Jouw personeel kan je bedrijf maken of breken. Die beslissing bijvoorbeeld om voldoende tijd aan ons gezin te besteden, hoe denk je dat die ten uitvoer kan worden gebracht zonder medewerkers waar je op kunt vertrouwen? Ook als wij allebei ziek op bed liggen, draait de winkel gewoon door. Ons team, dat is goud waard." ←

"Ik denk dat elke ondernemer wel eens zo'n dag heeft dat-ie denkt: wat ben ik eigenlijk allemaal aan het doen? Dat zijn van die momenten waarop je je realiseert dat er meer is dan geld verdienen. De mensen om je heen; daar draait het om."