



PETS&CO ZANTING

Familiebedrijf met hart voor dieren én voor mensen

Als we hem vragen of zijn zoon al van kleins af aan in de dierenspecialzaak wilde gaan werken, vertelt Arjan Zanting: “Stephan was een jaar of vijftien. Hij studeerde diervverzorging en in de weekenden en vakanties werkte hij mee. Op een gegeven moment was Martin Gaus hier. Ik vertelde trots dat mijn zoon in de winkel werkte en vroeg of Stephan met hem op de foto mocht. Martin vond dat leuk en Stephan ging naast hem staan. ‘Wil jij later ook zo’n winkel beginnen?’, vroeg Martin heel aardig. Ik schrok een beetje toen Stephan zijn antwoord resoluut begon met: ‘Nee.’ Maar toen zei hij: ‘Ik neem straks de winkel van mijn ouders over.’”

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE

In 1979 begonnen de ouders van Arjan Zanting een dierspecialzaak in Holten. De zaken gingen prima en tien jaar later wilden ze een tweede winkel erbij. Arjan: "Ik werkte in de logistiek, toen mijn vader vroeg of ik een jaar wilde komen helpen met het opstarten van die tweede winkel, aan de Flora in Deventer. Dat deed ik. Ik ben nooit meer weggegaan."

“Echt niet!”

Miranda Zanting had, toen ze Arjan leerde kennen, een eigen baan. "Begin jaren negentig vroeg mijn schoonvader of ik samen met Arjan in de winkel wilde. Ik droomde er altijd van om dierenartsassistent te worden, maar eigenlijk heeft het werk dat ik nu doe wel veel raakvlakken daarmee. Of ik er ooit spijt van heb gehad dat ik destijds 'ja' zei op die vraag van mijn schoonvader? Echt niet!"

De dierspecialzaak van Arjan en Miranda, die begon als Discus en die later Pets&Co werd, veranderde nooit van straat, maar wel verschillende keren van plaats en formaat. Arjan: "We begonnen op huisnummer 5 en 7. Toen we in 2001 een aangrenzende fotozaak erbij kochten, bestond onze winkel uit het rijtje van 5 tot en met 9. In 2017 kwam in het aangrenzende pand aan de andere kant, het voormalig bankgebouw vrij. Dat hebben we erbij gekocht, en de unit van nummer 9 werd toen verhuurd. 2017 was ook het jaar dat Stephan in de zaak kwam en het bedrijf een vof werd. Toen ruim twaalf jaar geleden Pets&Co ontstond en ze op zoek waren naar een nieuwe directeur, kon ik daar tijd in steken, omdat Stephan en Miranda de winkel draaiden."

Pokémontrainer

Miranda vertelt dat het al vrij vroeg duidelijk was dat Stephan dierspecialzaakhouder wilde worden. "Toen hij een jaar of zes was, droomde hij nog van een carrière als Pokémontrainer, maar al snel daarna riep hij dat hij in de winkel wilde werken. Eerst in vakanties en de weekenden en toen hij klaar was met school, ging hij echt serieus hier aan de slag. Arjans vader is twintig jaar geleden overleden, dat was in de periode dat Stephan zijn Pokémondroom nog aan het ontgroeien was. Het is jammer dat opa het niet meer heeft mogen meemaken dat Stephan hier nu werkt en straks de zaak overneemt. Dat had-ie prachtig gevonden. Het is mooi om aan den lijve te onderkennen wat het woord 'familiebedrijf' precies inhoudt." Stephan vertelt dat zijn leven altijd al in het teken van dieren stond. "Ik begon als kind al met het kweken van vogels, net als mijn vader, en wij hadden altijd honden en katten thuis. Ook aquaristiek vind ik mooi. Verkopen is eigenlijk in elke winkel hetzelfde, of je nou in een kledingzaak of een dierspecialzaak staat, maar omdat je over levende have praat heb je het over emotie en over kennis overdragen. Dat maakt het werken in een dierspecialzaak extra boeiend. Ik vind het mooie van deze branche dat het een beetje ouderwets is allemaal. Daar houd ik van. We lopen niet voorop met digitale prijskaartjes en zelfscans. De producten blijven in grote lijnen hetzelfde, en dat geldt ook voor de passie die mensen voor hun dieren hebben. Dat vond ik als kind al prachtig."





↑
Miranda Zanting,
Stephan en Joan.

“Ik begrijp niet dat er ondernemers zijn die ervoor kiezen om geen dieren in de winkel te hebben.”

Zo vader, zo zoon

Stephan heeft de ogen van zijn moeder, maar als je met hem praat, lijkt het of je Arjan voor je hebt. Miranda: “Ik zie in Stephan ontzettend veel dingen van Arjan terug. Ze zeggen vaak tegelijkertijd precies hetzelfde, hebben dezelfde humor, gaan op dezelfde manier met klanten om. Maar ook hoe ze thuis dingen doen, hun interesses en hobby’s.” Arjan (lachend): “Het is wel heel veel, ja. Onze stemmen klinken ook hetzelfde. Mensen die naar de winkel bellen weten

nooit of ze mij of Stephan aan de telefoon hebben. Hoewel ik vandaag de dag de telefoon in de winkel bijna nooit meer opneem. Sinds ik me steeds meer met Pets&Co bezighoud ben ik de winkel gaan loslaten. Dat is een proces, dat gaat niet vanzelf, maar inmiddels is het echt wel duidelijk dat Stephan, Miranda en Joan dat prima samen kunnen.”

Opbloeien

Joan is de vriendin van Stephan. Ze werkt nu bijna zeven jaar bij Pets&Co Zanting. Ze kwam niet in het familiebedrijf binnen als schoondochter, maar als stagiaire. Miranda: “Ze had een lastige tijd achter de rug en voelde zich hier goed. Het werk hier deed haar enorm opbloeien en zo bloeide er langzamerhand nog meer op, tussen Stephan en haar. Dat was leuk; Stephan hoefde zijn nieuwe vriendin niet voor te stellen. Op een gegeven moment kwam Joan bij ons en had ze haar papegaai bij zich, met de vraag in welke voliëre hij kon. Dat was nog eens wat anders dan een tandenborstel.”

Levende have

Als we hem vragen op welk deel van de winkel hij het meest trots is, zegt Stephan: “Ik denk toch wel de knaagdierenafdeling. Die hebben we onlangs verplaatst en vergroot, zodat die meer prominent aanwezig is. Ik denk dat er op de omzet van artikelen voor konijnen en kleine knagers nog best wat winst te behalen is, klanten met konijnen lijken trouwer aan hun dierspeciaalzaak te zijn dan mensen met katten, merken wij hier.” Arjan: “Dat gaat dan ook zo mooi. Dan overlegt Stephan

met mij. Hij vertelt wat zijn plan is en ik twijfel nog een beetje: ‘Dat zouden we wel een keer kunnen gaan doen’, zeg ik en dan belt-die de volgende dag: ‘Ik ben begonnen, kun je komen helpen?’ We zijn het heus niet altijd overal over eens hoor, maar over een aantal dingen wel degelijk. Zoals het feit dat levende have de basis is van een dierspeciaalzaak. Ik begrijp niet dat er ondernemers zijn die ervoor kiezen om geen dieren in de winkel te hebben. Natuurlijk brengt het extra werk met zich mee en is het heus niet zo dat de verkoop van die dieren een enorm deel vormt van je omzet. Maar met dieren in de winkel kun jij wel laten zien hoe die dieren verzorgd moeten worden; hoe het moet. Je kunt het gesprek aangaan over huisvesting, laten zien wat hamsterscaping is, kinderen bezoeken jouw winkel en er ontstaan mooie gesprekken op de winkelvloer. En dat hoeven heus niet altijd verkoopgesprekken te zijn.”

Familie

Als we vragen of er binnen het familiebedrijf sprake is van een taakverdeling, zegt Stephan: “We doen zoveel mogelijk alles samen, maar je hebt toch allemaal je eigen interesses. Mijn moeder is een wandelende encyclopedie als het gaat over hond en kat. Zelf vind ik vogels en vissen erg mooi en Joan is het meest in haar element als ze met mensen omgaat.” Miranda: “Die heeft wat dat betreft echt een mega-ontwikkeling doorgemaakt. Toen ze hier begon, dook ze bij wijze van spreken achter de stelling als er een klant binnenkwam, zo bang was ze dat ze iemand moest aanspreken. En nu, zeven jaar later, voert ze verkoopgesprekken alsof het niets is en vindt ze het juist leuk om met mensen te werken. Joan is familie geworden, maar dat geldt eigenlijk voor al onze medewerkers. Marieke werkt hier al een paar jaar en is herstellende van een rotziekte. Monique werkt hier al 25 jaar, die weet alles en hoort er helemaal bij. We hebben twee mensen in dienst die ook een trimsalon hebben en daardoor over veel specifieke kennis beschikken; dat is goud waard. Wij doen het samen, zonder onze medewerkers zijn we nergens.” ←

