

“Ik koop niet elke dag een pand”

Ruimte voor expansie

Optiek Van Veen is al jaren een goedlopende zaak in Nunspeet. Maar eigenaar Hendri van Veen is ambitieus en wilde meer: een compleet oogzorgcentrum. Maar zijn winkel uitbreiden, zou het doel niet bereiken. Toen het pand naast hem kwam leeg te staan bleek dit uitkomst te bieden. Helaas waren de burens niet al te happig. Dankzij bemiddeling kwam er toch een oplossing.

Door: Theo Peeters

‘Van Veen’ is in Nunspeet een bekende optieknaam. “Mijn vader had hier twee panden verderop zijn optiekzaak”, zegt Hendri van Veen. “Het pand is nog steeds van hem, hij verhuurt het inmiddels aan een horecazaak. Vooral het terras vind ik een aanwinst voor het dorp.”

Net als zijn vader (“hij heeft Nunspeet contactlensminded gemaakt”) is Hendri van Veen een ondernemer pur sang. “Ik heb aan de IVA in Driebergen gestudeerd, een opleiding voor de autobranche. Naast de optiek heb ik een zwak voor auto’s, maar dat had je na een eerdere Oculus vast al begrepen.” Vijf jaar geleden werden de ambities die Hendri koesterde al zichtbaar met een ingrijpende verbouwing. “Heel Nunspeet sprak erover”, zegt hij. “Maar met een gewone optiekzaak ben je uiteindelijk nog niet toekomstproof. Ik wilde mijn serviceniveau upgraden en van mijn zaak een volledig oogzorgcentrum maken.”

Hendri van Veen (rechts):
“Ik mis de ervaring op het gebied van bedrijfspanden die Ton Juffermans wél heeft.”

Sterkte

Volledige oogzorg, wat versta je daaronder?

Hendri van Veen: “Allereerst moeten de zorg en het product uit elkaar getrokken worden. Maar om dat te kunnen realiseren heb je wel veel meer vierkante meters nodig – en die waren niet zo een twee drie voorhanden. Ik zette de mogelijkheden op een rijtje. Achter de zaak ligt nog een binnenterrein van zo’n zeventig vierkante meter, maar dat was te weinig. Nu was het pand hiernaast juist leeg komen te staan. Er had een drukkerij gezeten, maar die was er in 2015 mee gestopt. De drukker was overigens niet de eigenaar: hij huurde het pand van een weduwe en haar vier kinderen die het ooit geërfd hadden. Ze hadden het pand aangehouden bij wijze van een soort oudedagsvoorziening.”

>>>



Plinten

Hendri van Veen maakte zijn interesse kenbaar aan 'de burens' en hij was aangenaam verrast dat hij al snel een afspraak had. "Daaruit maakte ik in elk geval op dat de tegenpartij geïnteresseerd was." Het optimisme was van korte duur: de verkopers schoven hun administratiekantoor naar voren als gesprekspartner. "Die keken alleen naar de cijfers", zegt Hendri. Ineens ging de communicatie verder via een makelaar. Was het op advies van het administratiekantoor, was er wellicht sprake van hem onbekend oud zeer uit het verleden of was het ingefluisterd door vrienden en kennissen? Voor Hendri van Veen blijft het gissen. "Wat niet meehielp was dat mijn verbouwing van vijf jaar terug in Nunspeet best wel indruk heeft gemaakt. Kennelijk dachten veel mensen dat het geld hier tegen de plinten op klotst en wilde de familie het onderste uit de kan. In werkelijkheid heb ik heel diep moeten gaan om dit te realiseren."

Uit de droom

Op een dag vertelde Hendri het verhaal tegen Ton Juffermans, "een oude bekende, al uit de tijd van mijn vader. Ik weet dat Ton met zijn bedrijf EyeTon af en toe optreedt als mediator. Ik begon het gevoel te krijgen dat ik aan het lijntje werd gehouden en dat er een patstelling was ontstaan. In elk geval gebeurde er niks. Ik wist ook niet hoe het nu verder moest: ik mis de ervaring op het gebied van bedrijfspanden die Ton wél heeft." Ton wilde wel een poging wagen om de zaak vlot te trekken en belde de makelaar. "Binnen tien minuten waren we met de auto onderweg naar Harderwijk, waar de makelaar kantoor houdt", zegt Ton Juffermans. "Die bleek al goed gebrieft

door zijn opdrachtgever. 'Die vraagprijs is voor jou toch geen probleem?' zei hij, en 'Dat kun jij toch makkelijk betalen?' Dus dat was voor mij een goed aanknopingspunt om dat te nuanceren. Blijkbaar was de tegenpartij in de veronderstelling dat het verwerven van hun pand onze enige optie was, dus ik kon ze meteen uit de droom helpen. Ik noemde de argumenten van de grote investeringen die Hendri had gedaan en voegde eraan toe dat we niet per se hoefden, omdat hun pand niet de enige manier was waarop we konden uitbreiden. Dat het alternatief – het achterterrein – eigenlijk te klein was voor de plannen van Hendri vertelden we er natuurlijk niet bij", lacht Ton. "Wel stipte ik terloops nog even wat nadelen aan die aan het pand kleefden, want die waren er natuurlijk ook."

"Wat niet meehielp was dat mijn verbouwing van vijf jaar terug in Nunspeet best wel indruk heeft gemaakt: mensen dachten dat het geld hier tegen de plinten op klotst."

Gratis beurt?

Hendri van Veen mag graag de vergelijking maken met zijn ándere liefde, de autobranche. "Onder druk van de prijsvechters hebben wij de optieklant totaal verkeerd opgevoed. Een autodealer heeft een showroom en achter een werkplaats. Klanten accepteren het als vanzelfsprekend dat zaken als onderhoud en aflevering gewoon betaald moeten worden. Wij opticiens geven onze know-how en service gratis weg. Vind je het dan gek dat consumenten ontvankelijk zijn voor de marketing van drogisten die brillen verkopen en gratis zogenaamde oogmetingen verrichten?"





“Met een gewone optiekzaak ben je uiteindelijk nog niet toekomstproof.”

Marktconform

Belangrijk onderdeel van het verhaal was ook dat de tegenpartij inzicht kreeg in de plannen van Hendri. Ton Juffermans: “De verhuurders hielden halsstarrig vast aan het idee om uitsluitend huur-overeenkomsten voor vijf jaar aan te gaan. Nou, het pand stond al een half jaar leeg. Ik heb ze toen uit hun hoofd gepraat dat dat ooit zou lukken. Dat wil zeggen: je kunt het wel afspreken, maar in de praktijk zul je zien dat zo’n huurder het twee jaar probeert en het dan voor gezien houdt. Dan kun je weer overnieuw beginnen. Heb je wel zin in al dat gedoe, terwijl je er in één keer van af kunt zijn, voor een marktconforme prijs? Verder bleken ze toch wel gevoelig voor het argument dat Hendri bereid was om duurzaam te investeren, hetgeen nog het best werd geïllustreerd door zijn voornemen om de muur tussen zijn huidige winkel en het buurpand door te breken.”

Gemeente

Een complicatie waaraan de verkopende partij ook niet veel kon doen was dat op het te verwerven

pand uitsluitend de bestemming van drukkerij rustte. Hendri: “De gemeente Nunspeet is verder de beroerdste niet, maar het betekende wel dat we nog een extra procedure moesten doorlopen om de bestemming van het pand gewijzigd te krijgen. Dat kostte ook weer zo’n vijf à zes weken. En dan kom je nog de banken tegen die niet echt leuk meedenken, zeker niet als je nog zit na te hijgen van die grote investering in de verbouwing...”

Helicopter view

Hendri van Veen is achteraf blij dat hij de hulp van Ton Juffermans heeft ingeroepen. “Ik mag dan verstand hebben van ondernemen, ik koop niet elke dag een pand. Als jonge ondernemer ben je gretig, en dat kan in je nadeel werken. Dat maakt dat de verkoper denkt dat-ie goud in handen heeft.” Volgens Ton is het belangrijk om ‘de emotie eruit te halen’. “In een situatie als deze kun je de boel vlot trekken door beide partijen uit te nodigen eens wat verder in de toekomst te kijken: ‘Waar sta jij over pakweg tien jaar? Hoe oud ben je dan? Wat wil je tegen die tijd?’ Dan gaan ze zich wel even op het achterhoofd krabben. Wil ik op mijn tachtigste nog wel de rompslomp van het verhuren? Daarover gesproken: de administrateur die hun zaken behartigde was er een van de oude stempel, die zuinig communiceerde en alleen het hoogst noodzakelijke deed. Helicopter view was in elk geval niet zijn ding.”

Geduld

Uiteindelijk bleken de burens open te staan voor de aangedragen argumenten. De transactie kwam tot stand en de plannen werden gerealiseerd. “Achteraf had ik misschien wat meer bedenktijd willen nemen,” zegt Hendri, “maar ik had eigenlijk in april 2016 open willen gaan.” Ton: “Maar ik heb je toen al verteld dat dat nooit zou gaan lukken.” De relatie met de burens is in elk geval ‘back to normal’. Hendri: “De familie was al klant hier en is dat nog steeds. En ze zijn bij de opening langs geweest met wat lekkere flessen.”

