

De dertig-jarige oorlog

Zelfstandige detailhandel in de Jordaan

Er waren eens twee speciaalzaken in elektra, ijzerwaren, gereedschappen en huishoudelijke artikelen. Beide winkels verkopen nagenoeg dezelfde producten tegen eenzelfde prijs, op eenzelfde plaats, namelijk pal naast elkaar. Ook de uitstraling van de panden en de wijze van uitstalling van goederen voor de deur is nagenoeg identiek. Het lijkt daarom op het eerste gezicht of het één grote winkel is. Er zijn echter ook enkele verschillen. Zo is de ene zaak bomvol en woekert met de ruimte. Alles staat tot het plafond opgestapeld en in de kelder wordt de voorraad gestald. De ander heeft juist ruimte te over en gebruikt de helft van de winkel uitsluitend als etalage.

Een tweede verschil is de sfeer in beide winkels. De kleine winkel wordt bevolkt door een zeer omvangrijke ondernemer en zijn even omvangrijke echtgenote Vriendelijke mensen die moeite doen om je te helpen en je anders door te sturen naar iemand die wel heeft wat je wil hebben. De halve buurt komt langs om een praatje te maken en er is altijd volk in de winkel.

De grote winkel is meestal leeg, donker en ongezellig. Hij wordt bestierd door een chagrijnige man die duidelijk zijn roeping mis is gelopen. Bij hem heb je altijd het gevoel de eerste klant van de dag te zijn en wat hem betreft ook de laatste. Wanneer je niet snel genoeg duidelijk kan maken wat je wilt hebben of te lang treuzelt kan hij acuut het helpen van de klant staken.

Opvallend is verder de energie die beide ondernemers gestoken hebben in het aangeven van de ingang van de beide winkels. Met pijlen, teksten als 'ingang rechts' of 'ingang hiernaast' wordt de aandacht van de ander getrokken.

Wat zit hier nu achter? Zevenentwintig jaar geleden zat er nog maar één ijzerhandel in de straat, namelijk de grote winkel die er toen al veertig jaar zat. De ijzerhandel die om de hoek zat moest in het kader van de stadsvernieuwing verkassen en streek vervolgens neer naast de reeds gevestigde ondernemer. Deze was natuurlijk niet blij met de komst van de concurrent en heeft sindsdien geen woord met de burens gewisseld. Een ijzige sfeer ontstond, die enige samenwerking of afstemming in de weg staat. Wanneer de een een nieuw artikel in het assortiment opnam, volgde de ander binnen afzienbare tijd. Klanten naar elkaar doorverwijzen? Over mijn lijk! De één weigert zelfs klanten te helpen als hij weet dat ze eerst in de winkel van de ander zijn geweest.

Bij de kleine winkel heeft de zoon het bedrijf van zijn vader overgenomen, maar de vete wordt onverminderd gevoerd. Het heeft nog niet tot een wapenstilstand of voorzichtige toenadering geleid. Hij wacht nu rustig af tot zijn buurman met pensioen gaat en hij het rijk alleen heeft. Een opvolger voor de grote winkel dient zich namelijk niet aan en gezien het te behalen rendement is dat economisch gezien geen raadsel. En wie zou zich in zo'n wespennest durven te steken.

Als ik er langsloop denk ik iedere keer aan de enorme hoeveelheid negatieve energie die gestoken wordt in het bestendigen van de situatie. Het is maar goed dat branchecommissies en andere vormen van zorgvuldige winkelplanning dit soort situaties weten te voorkomen.

Jeroen Verwaaijen

directeur onderzoek Strabo bv

verwaaijen@strabo.nl

verschenen in Shopping Center News februari 2001