



KLUSBRANCHE DOET GOEDE ZAKEN

Klusbedrijven draaien goed. Dat blijkt uit de maandelijkse enquête van onderzoeksbureau Qudata onder een vast aantal kleine klusbedrijven en zzp'ers. Het vertrouwen in de eigen onderneming scoort bij de klussers 70. Onder winkeliers is dat slechts 40. Wat is de kracht van het kleine klusbedrijf en in hoeverre hebben bouwmarkten en keuken- of sanitairspecialisten daar last dan wel profijt van? Directeur Albert Schoonderbeek van klusorganisatie De Vakman geeft zijn visie.

Het is op z'n zachtst gezegd nogal opmerkelijk dat klusbedrijven het zo goed doen in een tijd waarin de bouwsector het zwaar te verduren heeft en de woningmarkt op slot zit. Weliswaar lijkt er wat die woningmarkt betreft sprake van een voorzichtige opleving, maar het hopelijk positieve effect daarvan op de bouwsector en de algehele economie zal nog wel even op zich laten wachten. Niettemin blaakt de klusbranche van vertrouwen.

Waar zit hem dat in?

"De markt voor onderhoud en renovatie is goed, en dan met name het particuliere deel. Mensen verhuizen niet en gaan dus hun woning opknappen. Weliswaar is de concurrentie in die renovatiemarkt wat toegenomen, doordat ook aannemers zich steeds meer gaan richten op de kleinere klussen. Maar zeker als je als professional je onderneming goed

"BOUWMARKT NIET INTERESSANT VOOR EEN KLUSBEDRIJF"

hebt georganiseerd, dan is er meer dan voldoende werk."

Want mensen doen het niet meer zelf?

"Met name jongeren klussen niet of nauwelijks meer. De iPad en telefoon is hun gereedschap, niet meer de hamer en de schroevendraaier, zoals vroeger. Veel jongeren kunnen niet eens meer klussen, maar ze weten wel heel goed wat ze willen. Ook dat is voor de klusbedrijven heel gunstig.

Een goed georganiseerd bedrijf, wat houdt dat in?

"Een goede website én vindbaarheid op google is een eerste vereiste. Natuurlijk is mond-tot-mondreclame belangrijk voor klusbedrijven. Maar we leven inmiddels in een 24-uurs economie. Je moet op ieder moment goed vindbaar zijn voor je potentiële klanten. Een site waarop je

je goed presenteert, met goede reviews van eerdere klanten. Ben je niet vindbaar, dan loop je straks achter de feiten aan."

En het feit dat een goed klusbedrijf allround is en met de klant meedenkt?

"Daar kan het klusbedrijf absoluut het grote verschil maken. Een persoon die de hele klus regelt, vaak ook zelf helemaal uitvoert, en het aanspreekpunt is voor de klant. Die adviesrol is daarbij ook heel waardevol. Doordat een vakman nauw bij het project is betrokken, kan hij continu meedenken, tips en advies geven. Klanten weten vaak weinig van mogelijkheden en materialen. En de vaak jonge medewerkers in de bouwmarkt kunnen ook niet optimaal adviseren. Zij weten lang niet alles en bovendien kan de bouwmarktmedewerker simpelweg niet zien welke deur er precies in de sponning van jouw jaren 30-woning past. Dus zorg als vakman dat je altijd je iPad bij je hebt en laat de klant zien wat er allemaal mogelijk is qua oplossingen en materialen. Zo word je partner van je klant."

Een aannemer kan dat niet of minder goed?

"Een aannemer is doorgaans iemand die het project aanjaagt. Hij is meer de commerciële man die diverse

specialisten zoals de loodgieter, de timmerman en de schilder moet aansturen. De klant krijgt allemaal verschillende mensen over de vloer. Een goed klusbedrijf houdt alles zelf in de hand. Die hoeft geen schilder in te huren, want hij pakt zelf de kwast. Veel prettiger voor de klant en bovendien is een allround vakman goedkoper, alleen al omdat er geen overhead op zit en er niet allerlei verschillende specialisten met hun busje naar de klus toe moeten, zoals dat bij een aannemer gebeurt."

Uit het onderzoek van Qudata blijkt dat klusbedrijven ook steeds vaker

worden ingeschakeld voor de montage van een keuken of de complete installatie van een badkamer. Daarmee gaat de consument dus voorbij aan de specialist of bouwmarkt die deze klus ook kan uitvoeren.

Herkent klusorganisatie De Vakman deze trend?

"Ja, wij merken ook dat onze Vakmannen steeds vaker worden ingeschakeld voor dergelijke klussen. Belangrijkste reden is hier ook dat onze mensen alles zelf kunnen. Er hoeft voor een nieuwe badkamer niet een loodgieter, stukadoor en tegelzetter te komen, maar één allrounder, die alles kan. Voor een keuken geldt hetzelfde: het keukenbedrijf plaatst slechts de keuken, maar een allround vakman kan direct de hele keuken aanpakken. Bovendien, een verkoper kan een mooi praatje houden over de keuken en de apparatuur, maar hij weet niet hoe het er bij jou thuis precies uitziet. Een vakman wel."

En hij denkt mee wat er verder allemaal mogelijk is of moet gebeuren?

"Een goede allround vakman kan ook goed com-

municeren. Hij kijkt verder dan alleen de keuken of het sanitair, hij denkt geïntegreerd. Dat vindt de klant tegenwoordig enorm belangrijk. Breng de klant op ideeën, maar behoedt hem ook voor verkeerde keuzes."

Dat is natuurlijk wel een hele andere dimensie voor een professionele klusser, die toch vooral gewend is met z'n handen te werken.

"Klopt, maar dat hoort tegenwoordig bij het ondernemerschap. Je moet het leuk vinden om met mensen om te gaan en met hen mee te denken. Dat is ook te leren, wij als klusorganisatie trainen onze vakmensen daar ook in. En als je dat goed doet, als je de klant ontzorgt en op een goede manier adviseert, dan is de prijs ineens ook niet meer het belangrijkste. Onze ervaring is dat je dan nog best 40 euro per uur kunnen verdienen."

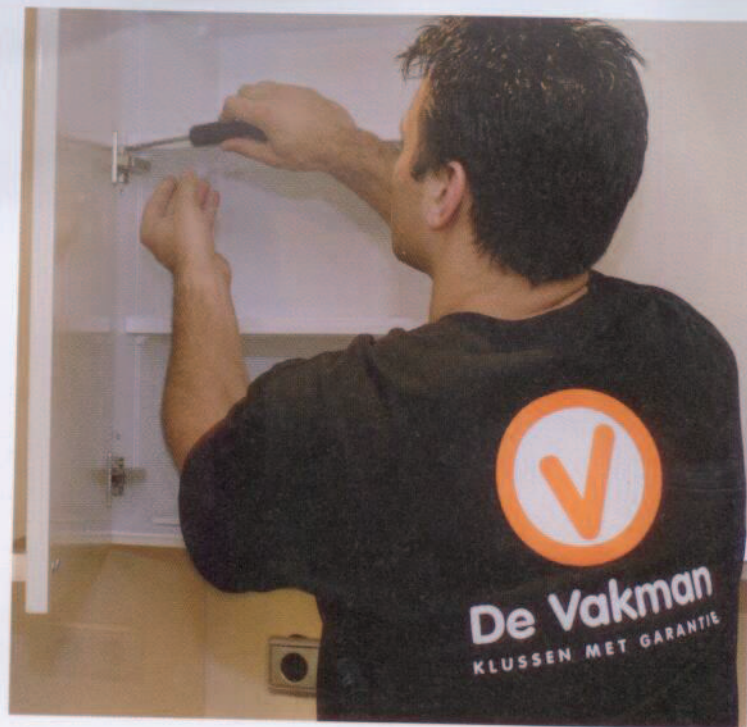
Waar koopt het klusbedrijf doorgaans z'n materialen?

"Voor onze Vakmannen geldt dat ze vooral naar de bouwmaterialenhandel gaan en zelden naar de bouwmarkt. Uiteraard ook omdat we als organisatie goede condities met enkele bouwmaterialenhandels hebben, maar een zaak als Bouwmaat is natuurlijk de Albert Heijn voor de klusbranche. One stop shopping, het bespaart tijd en geld. Bovendien kan je bij

De Vakman

Bij klusorganisatie De Vakman zijn circa 70 allround klusbedrijven aangesloten. Allemaal zelfstandig ondernemers, die door de centrale organisatie echter worden ondersteund op gebied van ondernemerschap. Denk aan een website, administratie, offertes, juridische bijstand, maar ook aan trainingen en cursussen op gebied van gereedschappen, materialen, internet en klantcontacten. Het Servicekantoor van De Vakman is gevestigd in Amersfoort.





de bouwmaterialenhandel steeds makkelijker online bestellen, dat gaat ook nog een vlucht nemen. En ze bezorgen het materiaal op de gewenste plek. Dat is een groot voordeel."

Is de bouwmarkt dan helemaal niet interessant?

"Onze Vakmannen gaan nog wel eens naar Hornbach, als dat zo uitkomt. Die hebben een goede Profi-afdeling. Maar verder gaan ze eigenlijk zelden of nooit naar een bouwmarkt."

Is duurzaamheid een belangrijk thema voor de klusser?

"Dat wordt met de dag belangrijker. Klanten vragen steeds meer om energiezuinige of duurzame materialen. Zorg ook dat je op dat vlak voldoende kennis hebt, zodat je daarin de klant ook kan informeren. Want ook op dit vlak weet de klant vaak nog weinig. Met goed advies kan je je ook op dit vlak als klusbedrijf onderscheiden van je concurrentie."

Die concurrentie zit ook vaak op klussites als Werkspot of Marktplaats. Heeft een goed klusbedrijf dat nodig?

"Ik kan alleen praten over onze vakmannen. Voor zover ik weet is geen van hen actief op die sites. Ik heb de indruk dat particulieren die via een klussite een klusbedrijf zoeken, vooral kiezen voor de beste prijs. Maar een goede vakman gaat voor kwaliteit en betrouwbaarheid."



In hoeverre zijn reviews dan belangrijk?

"Heel belangrijk. Het is de moderne vorm van mond-tot-mondreclame. Het is belangrijk dat een vakman zijn klanten vraagt om een review te plaatsen. Dat doen ze eigenlijk nog te weinig. Je kan het als vakman natuurlijk ook enigszins positief beïnvloeden, door juist de klanten waar je heel prettig hebt gewerkt te vragen om een review te plaatsen. Maar uiteraard heeft iedere klant de gelegenheid om dat te doen."

Het is, om in vaktermen te blijven, tegenwoordig dus best een klus om een eigen allround klusbedrijf te hebben en op de hoogte te blijven van alle ontwikkelingen, zowel qua producten en materialen als internet en communicatie?

"Ja, je moet er veel tijd en energie insteken. Alleen handig zijn is eigenlijk niet meer voldoende. Maar mijn ervaring is dat vakmensen heel eager zijn. Ze willen graag, ze zijn op zoek naar informatie en volgen trainingen. En als je daarin voorop loopt, is er werk voldoende."