

De Vakklusser doet het anders

Interview

Een klusorganisatie kan de zzp-er op allerlei fronten ondersteunen. Van promotie en administratie tot het maken van offertes en het verkrijgen van werk. Klusformule De Vakklusser richt zich met name op het laatste. Daarbij probeert De Vakklusser zoveel mogelijk de meest gespecialiseerde vakman naar iedere klus te sturen. "Zo garanderen wij onze kwaliteit", aldus formulemanager Felix Kusters.



De Vakklusser heeft een andere filosofie dan veel andere klusformules. Zo zijn de circa vijftig bij De Vakklusser aangesloten zzp-ers veelal specialist op een bepaald vakgebied. Uitgangspunt van de klusorganisatie is om naar iedere klus de meest gespecialiseerde vakman te sturen, voor zover dat althans ook regionaal haalbaar is. De reden daarvoor is helder, stelt formulemanager Felix Kusters. "Er wordt veel specialistisch werk aangeboden. Als een klant een stukadoorsklus heeft, dan heeft hij liever een gespecialiseerde stukadoor in huis, die volledig is geoutilleerd op zijn vakgebied, dan een allrounder die dat toevallig ook kan. Bovendien doen vakmensen het

liefst waar ze het allerbest in zijn. Wij denken op deze manier de beste kwaliteit te kunnen garanderen. Die aanpak maakt ons uniek." Felix Kusters erkent dat deze aanpak ook zijn beperkingen kent. Zo zijn nog niet in iedere regio alle specialismen aanwezig. Ook vraagt de vernieuwing van bijvoorbeeld een badkamer meerdere specialismen. Kusters: "Onze vakmannen hebben allemaal een eigen netwerk. Bij de installatie van een badkamer doen ze zelf de klussen waar ze in gespecialiseerd zijn en voor andere zaken huren ze collega's in met andere specialismen. Uitgangspunt is wel dat de Vakklusser die de opdracht heeft aangenomen, eindverantwoordelijk blijft en aanspreekpunt is voor het totale project."

En als er voor een bepaalde klus geen gespecialiseerde Vakklusser in de regio aanwezig is? "Als we geen kwaliteit kunnen garanderen, dan laten we de klus schieten. Aan kwaliteit doen we nooit concessies."

Belangstelling

Het feit dat de klusformule niet overal in Nederland over voldoende gespecialiseerde vakmannen beschikt, duidt erop dat De Vakklusser nog genoeg nieuwe leden kan gebruiken. Kusters zegt dat hij sommige specialisten, zoals elektriciens en cv-monteurs, goed kan gebruiken. Ook zijn enkele regio's, zoals Noord- en Zuid-Nederland, nog onderbezet. Belangstelling vanuit de zzp-ers om lid te worden van De Vakklusser is er voldoende, maar evenals collega-formules als De Vakman en De Klussenier, is Kusters voorzichtig met het aannemen van nieuwe leden. De Vakklusser is met name op zoek naar de meer ervaren klussers die al een eigen bedrijf hebben, maar nog wel wat ondersteuning kunnen gebruiken. Kusters: "Groeien is voor onze organisatie belangrijk, maar geen doel op zich. Wij hebben ons kwaliteitsstempel en het is aan onze vakmannen om dat waar te maken. Maar we verlangen ook dat ze representatief zijn, goed kunnen communiceren, hun afspraken nakomen. Dat checken we uitvoerig, ook trekken we referenties na van aspirant-Vakklussers."

Dat kwaliteitskeurmerk is belangrijk voor De Vakklusser. De centrale organisatie staat namelijk garant voor de kwaliteit die de afzonderlijke leden leveren. Voldoet het werk uiteindelijk niet aan de verwachtingen van de klant en blijkt uit onafhankelijk onderzoek dat die klant daarin gelijk heeft, dan wordt de klus zonodig opnieuw gedaan, op kosten van de centrale organisatie. In het uiterste geval wordt de samenwerking met het betreffende lid beëindigd.

Is de manager ook een klusser?

Managers zijn handig in het leiden van een organisatie en het aansturen van mensen. Maar zijn de managers van onze klusorganisaties eigenlijk ook handig met de hamer en de boormachine? KlusPro vroeg het Felix Kusters, formulemanager van De Vakklusser.

Klus je zelf ook?

"Ja, ik ben zelfs een fervent klusser. Ik woon met m'n gezin in een jaren dertig-huis in Arnhem, daar hebben we twee jaar geleden een stuk bij aangebouwd. De aannemer heeft het casco gezet, verder heb ik het grotendeels zelf afgebouwd."

Wat kan je wel en niet?

"Ik pak bijna alles aan, van elektrisch tot de riolering, maar ik ken ook m'n beperkingen. Leidingwerk doe ik niet en ook stucwerk laat ik het liefst door een specialist doen. Ik kan wel stucen, maar het gaat eigenlijk te langzaam. Het stucwerk is al hard voordat ik de hele wand klaar heb."

Wat vind je daarvan het leukst?

"Ik vind alles leuk om te doen. Zeker als tegenhanger van m'n dagelijkse werk, dat toch vooral achter het bureau gebeurt. Het geeft een kick om dingen met eigen handen te maken. En als ik er niet uitkom, dan bel ik één van onze Vakklussers. Dat is dan ook weer erg handig."

Kusters: "Het gebeurt gelukkig zelden dat klant en vakman er samen niet uitkomen. Maar alleen al het feit dat we dit garanderen is voor de klant heel prettig. Maar er is onze vakmannen natuurlijk ook alles aan gelegen om goed werk te leveren, zeker in deze tijd. Dat zorgt vervolgens weer voor mond-op-mondreclame en dat is het beste wat je kan hebben."

Knokken

Ook De Vakklusser ervaart dat zzp-ers momenteel harder moeten knokken voor hun opdrachten. De consument vraagt voor één klus soms wel tien offertes aan. In hoeverre zzp-ers onder de prijs werken, kan Felix Kusters niet zeggen. "Het zal best gebeuren, maar ik weet niet in welke mate. Feit is wel dat een bepaalde groep consumenten gaat voor goedkoop. Maar anderzijds zijn er veel mensen die geen risico willen lopen, zij kiezen

voor kwaliteit." Meer adverteren in kranten en bladen is volgens Kusters niet de beste optie. De Vakklusser richt zich vooral op internet. "Het gaat erom dat mensen je kunnen vinden als ze je nodig hebben. Wij kiezen voor

goede vindbaarheid op internet in combinatie met een aansprekende boodschap over kwaliteit, garantie en zekerheid. Iedere afgeronde klus moet een visitekaartje zijn voor onze organisatie en onze leden. Dat is de beste reclame."

De Vakklusser

De Vakklusser is in 1997 begonnen als onderdeel van de technische groothandel Vihamij. Doel was om klanten van Vihamij extra ondersteuning en goede inkoopcondities te bieden. Nog altijd valt De Vakklusser onder de holding van Vihamij, maar de klusformule werkt volledig onafhankelijk. Leden kunnen gebruik maken van de nog altijd geldende aantrekkelijke inkoopcondities, maar zijn dat niet verplicht. De Vakklusser is dan ook een zogenaamde soft-franchiseorganisatie. Aangesloten vakmannen zijn volledig eigen baas, ook wat betreft bedrijfskleding, belettering op busjes of reclame-activiteiten gelden geen regels. Vakklussers worden door de in Arnhem gevestigde centrale organisatie met name ondersteund in het vinden van werk, dat gebeurt vooral via de interactieve website. Daarnaast staat De Vakklusser garant voor de kwaliteit van het geleverde werk van z'n leden.

