

Beregoede kwaliteit

Voor John de Beer is kwaliteit leveren net zo vanzelfsprekend als dat er schoon water uit de kraan stroomt. Vanaf de start met zijn klussen- en onderhoudsbedrijf in 1999, weet hij klanten te binden met zijn werk. Het resultaat: een al jaren goed gevulde orderportefeuille. Hij krijgt hij dat precies voor elkaar?



Klanten kun je sturen, als je maar duidelijk bent en blijft.

We ontmoetten de Tilburgse John de Beer bij het afgeven van de bouwradio die hij won. Na een kort gesprek en een blik op de klus was het snel duidelijk: hier was een echte vakman aan het werk. John wilde met alle plezier tijd vrijmaken om zijn aanpak toe te lichten.

John de Beer: "Ik wilde vroeger al de bouw in. Omdat ik het goed deed op school, wilden mijn ouders liever dat ik een andere richting koos. Maar na mijn opleiding zag ik mezelf niet op kantoor zitten. Ik rolde de vleeshandel in. Het werk in de koude deed me op een zeker moment de das om. Ik moest van de arts ander werk zoeken. Ik wilde niet meer voor een baas werken. Mijn schoonvader, zelf bouwer en schilder, stimuleerde me om een klussenbedrijf te beginnen, dat was in 1999. Hij is een oude rot in het vak en deed voor mij het opmeten, het schatten van de werktijd en de hoeveelheid te verwerken materialen. Veel geleerd van die man. Ik heb me ook direct bij de VLOK aangemeld, want samen sta je sterker."

Altijd bijblijven

"Ik was altijd al aan het klussen, maar miste nog wat kennis. Ik heb in de avonduren mijn aannemerspapieren gehaald. Het was veel theorie, maar ik stak er toch iets van op. Het grote voordeel van het diploma is dat ik me beter kan verzekeren, want ik zit regelmatig aan de constructie. Maar al heb ik voldoende kennis in huis, ik schakel altijd de constructeur in.

Over rommelen aan de constructie moet je nooit lichtvaardig denken. Je hebt een tekening met een berekening nodig. Zekerheid voor alles. Het zit in mijn aard. Als ik niet helemaal zeker van mijn zaak ben, dan vraag ik informatie op. Het valt me op dat veel collega's er niet voor durven uitkomen als ze iets niet weten. Die schamen zich. Dat is nergens voor nodig. Niemand kan alles weten, zeker in de verbouw niet. Je komt zoveel verschillende dingen tegen. De kennis is er, je hoeft er alleen maar om te vragen. Ik krijg veel info van mijn leveranciers. Wordt het echt spannend, dan bel ik de fabrikant. Ik volg de meeste cursussen van het programma Vakmanschap & Zekerheid. Laatst weer een cursus bij PCI. Ik kan wel zeggen dat ik bijna alles al weet, maar ik steek er toch elke keer wat van op, ook omdat er steeds nieuwe en betere producten op de markt komen. Zakelijk gezien is het ook interessant. Je krijgt een bon waarmee je bij de eerst volgende tegelklus een leuke korting op de materialen krijgt. Ze komen je ook op de klus begeleiden. Daar word je als vakman alleen maar beter van. Het geeft ook vertrouwen bij de klant. Iedereen kan een klusbedrijf beginnen, daar moet je toch iets mee als VLOK zijnde. Je mag best eisen aan het vakmanschap stellen. Je moet bekend staan als

een perfecte club, daar hebben we als leden alleen maar profijt van."

Geen spullen van de klant

"Kwaliteit betekent dat je scherp moet blijven. Werk in ieder geval niet met de spullen van de klant. Daar heb ik een keer een vervelende ervaring mee gehad. De klant, een pandjesbaas, wilde per se dat ik zijn partijtje 15 x 15 cm tegels verwerkte op een vloer van 6 x 3 meter. Toen de klus af was, realiseerde hij dat zo'n vloer niet meer van deze tijd is. Wilde hij mij voor laten opdraaien. Dus pakte hij een bouwlamp en controleerde de vloer met strijklicht. Dat mag helemaal niet, want dan vind je altijd wat. Twee tegels gaven wat schaduw, voor hem genoeg om de hele klus af te keuren. Ik kreeg niet de kans om het zelf te doen. De VLOK heeft me toen goed geholpen. De DAS rechtsbijstandsverzekering is alleen aanspreekbaar als je voor particulieren werkt. Omdat ik een trouw lid ben, wist de VLOK DAS te overtuigen om de zaak aan te nemen voor een eenmalig bedrag. We hebben gewonnen."

Richtprijs en offerte

"Ik krijg 90 procent van het werk via de klant. Klanten kiezen bewust voor mijn aanpak. Die is niet bepaald gemiddeld. Ik richt me op kwaliteit, dus mijd ik prijsoverbieders. Krijg ik bij een nieuwe klant het gevoel dat hij me wil uitspelen tegen collega's, dan geef ik alleen een realistische richtprijs. Vaak haken ze af. Dat is precies de bedoeling: zo'n klant past niet bij mij. Heb ik van mijn schoonvader geleerd. Is het wel raak, dan krijgt de klant een uitgebreide offerte en kan ik een klus opleveren waar ik achter sta.

Klanten kun je sturen, als je maar duidelijk bent en blijft. Probeer zoveel mogelijk informatie in te winnen, dat scheelt later voor beiden verrassingen. Als de klant tijdens het karwei met meerwerk op de proppen komt, maak ik daar duidelijke afspraken over en zet deze op papier."

Service van de zaak

"Ik reserveer elke vrijdagmiddag tijd voor kleine klusjes bij vaste klanten. Als het nodig is, kom ik nog zaterdag. Dat is service van de zaak. **Ik maak voor deze klanten een verzamelfactuur die ik om de zoveel maanden opstuur.** Dat waarderen de klanten en ik ben geen tijd kwijt aan factuurtjes van 100 euro. Mijn aanpak legt me geen windeieren. Geld dat ik onderhoud investeer ik meestal in professioneel gereedschap. Goed gereedschap bepaalt mede je vakmanschap, het betaald zich terug. Da's echt geen reclamepraatje. Het past in ieder geval bij mijn idee over het uitstralen van kwaliteit: van de inrichting van de bus en de bouwmaterialen tot je kleding."



John de Beer weet het zeker: "Je onderscheiden met kwaliteit en je uitstraling, is noodzaak. Toen ik begon stonden zes klussenbedrijven in de Gouden Gids, nu zijn het zes bladzijden."