

Persoonlijk assistent

GEMAK dient de mens

Bekende Nederlanders pronken altijd met hun persoonlijk assistent oftewel PA die ze álles uit handen neemt. Variërend van de belasting regelen tot de boodschappen of een klusjesman vinden. Dat willen we allemaal wel! Zodoende springen steeds meer ondernemers in het gat dat 'gemakdiensten' heet.

Door **Marjolein Schipper**
Foto's **Eran Oppenheimer**



**Nieuwe luxe: bedrijven
die van alles voor je regelen**

Eigenlijk wilde Margriet van Meulen al jaren de benedenverdieping van haar huis laten verven. Maar ze zag er zo tegenop. Al die boekenkasten uit de werkkamer van haar man leeghalen, wat moest ze met de meubels doen en dan elke dag schilders in huis...

Toen kwam de Driebergse in contact met De Buren, een pakkende naam voor een organisatie die eigenlijk hetzelfde doet als je burens heel vroeger, alleen dan tegen betaling: ondersteuning bieden en bemiddeling om schilders, klusjesmannen of loodgieters te zoeken, maar ook werksters of glazenwassers. Margriet van Meulen: „Joost Vellinga van De Buren

Een deel van de medewerkers van De Buren, met oprichters Joost en Liesbeth Vellinga (m.), die je tegen betaling klussen uit handen neemt.





zei tegen me: Als je er zo tegenop ziet, dan regelen we het toch gewoon tijdens jullie vakantie? Jullie gaan lekker weg en wij zorgen dat bij terugkeer alles is geschilderd en weer ingeruimd." Het echtpaar vertrok toch licht onrustig, maar vond bij terugkeer inderdaad het huis weer in compleet oude staat terug. Maar dan fris geschilderd!

"Joost had van tevoren foto's gemaakt zodat zelfs alle boeken op hun oude plek stonden. Net als de fotolijstjes. De gordijnen waren naar de stomerij geweest en de meubels in de opslag, maar we konden zo weer op de bank neervallen. Je begrijpt: als er nu bij ons iets is waarmee we zitten, roepen we meteen: Even De Buren bellen!"

'Ergens mee zitten' kan heel ruim zijn, want De Buren pretendeert op brede vlakken hulp te bieden: variërend van computerproblemen tot ondersteuning bij complete verbouwingen. Er is steeds meer behoefte aan zulke gemak- of comfortdiensten, zo blijkt uit de opkomst van bedrijven zoals wasservice Miele Laundry Club, Bloomon (levert bloemen in vaas aan huis) of MarleenKookt, een service voor vers bereide maaltijden.

De klantenkring is bij bijna al deze bedrijven heel divers: jonge gezinnen met kinderen en hardwerken-tweeverdieners, maar ook ouderen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Het aanbod is het breedst in de grote steden, maar De Buren opereert

Voor veel mensen is het tegenwoordig een opgave om een fijne klusjesman te vinden.

Retro-trend

De bekende trendwatcher Adjiedj Bakas is een groot liefhebber én afnemer van gemaksdiensten. „Het begon eigenlijk met restaurantmaaltijden thuis laten bezorgen, nu geprofessionaliseerd met apps als UberEats en Thuisbezorgd.nl. Juist in buitenwijken en -gebieden is dit fenomeen populair, want in de grote stad heb je alles op loopafstand. In mijn wijk, Almere Overgooi, zie ik van alles rijden: de was wordt opgehaald, de kapper komt aan huis, evenals de pedicure en de fietsenmaker." Tweeverdieners met gezinnen en senioren zijn volgens Bakas de twee grote doelgroepen van comfortdiensten. „Hierdoor kunnen mensen efficiënter met hun tijd omgaan. Maar het is ook een nieuwe luxe die de middenklasse graag benut. In Amerikaanse steden wordt in eenpersoonshuishoudens zo weinig gekookt dat appartementen nu keukenloos worden gebouwd. Ik denk dat we dat in ons land ook gaan krijgen." Grappig: volgens Bakas is het eigenlijk een terugkeer naar vroeger. „De scharensliep kwam aan huis om messen te slijpen, er waren rijdende bakkerijtjes en de melkboer kwam langs met flessen verse melk. Eigenlijk is deze trend enigszins retro."



juist weer in de regio Midden-Nederland.

Oprichter Joost Vellinga was tot 2004 manager bij een groot telecombedrijf. Hoe hoger hij in de boom krom, des te abstracter het werk, des te meer stress en gedoe. Hij voelde dat hij eigenlijk iets heel anders wilde.

Na een wereldreis van een jaar met zijn gezin hakte Vellinga de knoop door: zijn hart lag bij dienstbaar zijn aan anderen. „Ik hou van regelen", zegt hij. „Bovendien hoorde ik de afgelopen jaren in mijn omgeving dat veel mensen moeite hadden met het juiste personeel te vinden voor een renovatie of het onderhoud van huis of tuin. Ik dacht: als ik daar nu eens in ga bemiddelen? En dan met een heel breed pakket, niet alleen een verbouwing begeleiden, ook een betrouwbare huishoudelijke hulp vinden of een oudere naar het ziekenhuis begeleiden."

Het principe is simpel: De Buren heeft zo'n 250 abonnees die een basisbedrag van 14,95 per maand betalen. Hebben ze een probleem, dan bellen ze De Buren die vervolgens op zoek gaat naar een geschikte kracht, maar die ook inschat of de geleverde offerte klopt en of het werk nadien naar behoren is gedaan. Liesbeth Vellinga, de vrouw van Joost, houdt zich vooral bezig met de zorg voor de oudere abonnees die bijvoorbeeld – tegen betaling – graag begeleiding willen naar arts of ziekenhuis of hulp bij de administratie. Joost richt zich meer op bemiddeling bij klussen in en rond het huis.

Morris

Veel groter wil Joost niet groeien. „Het unieke van ons concept is juist het persoonlijke contact. We kennen al onze abonnees en we zijn ook bij ze langs geweest. Dit doen we trouwens met onze 'bedrijfsauto', een vijftig jaar oude Morris. Soms belt er iemand en begint met adres en postcode op te nemen. Dan zeg ik: Mevrouw Dijkstra, toch? Ik weet wie u bent, hoor!"

Rosien Mees van wasgigant Miele weet het fenomeen kort en bondig samen te vatten: „Er is een verschuiving gaande van product naar service en naar uitbesteding van diensten om tijd te besparen." Daarom biedt Miele sinds kort de Laundry Club, een wasservice die de was van klanten ophaalt en binnen 48 uur gewassen en gestreken weer aflevert. Per bakfiets die is voorzien van een speciale roede om pakken en overhemden hangend te kunnen vervoeren.

„Eerst hebben we een pilot gedraaid en nu is de service actief in Amsterdam, met de bedoeling dat andere grote steden volgen. We willen als bedrijf voorbereid op de toekomst zijn en volgen alle nieuwe ontwikkelingen op de voet. We werken inmiddels dat de Laundry Club vooral gewild is om overhemden te wassen en te strijken, maar ook voor bijzondere klussen zoals de skiwas. Klanten hebben daar tijd noch zin in en vinden het heerlijk als het ze uit handen wordt genomen."

Ook steeds meer grote luxe appartementencomplexen bieden hun bewoners comfortdiensten aan. Zo heeft het prestigieuze project Pontsteiger in Am-



Laat tijdens je vakantie je huis schilderen; je hoeft het niet eens zelf te regelen.

'Tijdens vakantie kreeg benedenetage keurig verfje'





Van wassen en strijken tot huwelijksaanzoek begeleiden

sterdam – ook wel bekend als de Miljoenstoren – de zogenoemde Pontsteiger Assistent (PA). Die doet van alles, van nieuwe sleutels regelen als de oude kwijt zijn, pakjes aannemen of op verzoek van de bewoner vrienden binnenlaten als hij of zij te laat thuis is. De assistent is aanwezig in het gebouw of kan via een speciale app worden ingezet.

Kleinschaligheid is belangrijk, weet Joost van Rijswijk. Via zijn bedrijf SolKitchen levert hij vers bereide maaltijden aan huis in Amsterdam-Noord. „Je zou denken dat er op dat gebied al genoeg pizzalijnen en spareribs-expressen zijn. Maar er zijn veel mensen, vooral jonge gezinnen, die hard werken en die als ze thuiskomen, echt lekker en gezond willen eten.”

Van Rijswijk is chef-kok bij een congrescentrum en doet dit er nu nog bij. „Maar als ik naar het succes van soortgelijke bedrijven zoals MarleenKookt kijk, denk ik er steeds vaker over om SolKitchen uit te breiden. Het probleem is dat je weer niet te groot mag worden. Het gaat de klanten juist om die zelfbereide, bijzondere maaltijden en niet om die massahap. Exclusiviteit is belangrijk.”

Ook Muriël Sival, in de hoofdstad bekend met haar bedrijf SupergroverPA, houdt het bij een handjevol klanten. „Vooral drukke ondernemers. Ze verwachten dat ik altijd de telefoon openneem en op diezelfde dag tijd voor ze kan maken. Vanochtend nog belde een klant dat hij onverwacht op reis moest, maar zijn

Wasservices zoals van Miele zorgen ervoor dat al je kleding steevast gewassen en gestreken in de kast hangt.

FOTO MATTY VAN WIJNBURGEN

auto stond nog in de garage en de leenauto voor de deur. Of ik die kon omwisselen? Natuurlijk.”

Sival biedt een duizelingwekkende hoeveelheid activiteiten aan: etentjes voor vrienden organiseren, kleding bij de stomerij ophalen, de eetplanning voor een complete week maken of autoschade afhandelen. „Maar ik heb ook een klant die alleen belt als hij op reis gaat. Of ik kan zorgen dat het huis bij terugkomst schoon en opgeruimd is en de koelkast vol is?”

Natuurlijk hangt er een prijskaartje aan deze dienstverlening. SupergroverPA brengt particulieren een uurtarief van 40 euro (exclusief btw) in rekening. „Ik merk dat dit soort diensten steeds normaler worden. Toen ik in 2010 begon, zei mijn omgeving: Wát ga je doen? Denk je dat mensen daarvoor willen betalen? Terwijl het nu steeds meer is: oh wat handig, dat zou ik ook wel willen. De perceptie is veranderd. Al mijn klanten hebben gemeen dat ze de schaarse vrije tijd die ze hebben, heel erg goed willen besteden. En dat is niet in de rij bij de fietsenmaker!”

Het leukste wat Muriël Sival heeft gedaan, is hulp bij de voorbereiding van een huwelijksaanzoek. Maar ook voor een kinderverjaardag in een *escape-room* draait ze haar hand niet om. Inmiddels heeft zij het zo druk dat ze een assistent in dienst heeft genomen. „Zoals een van mijn klanten zei: Heb je inmiddels zelf een PA?” ●