

**KLUS- EN ONDERHOUDSBEDRIJVEN
WETEN OMZETTEN OP PEIL
TE HOUDEN**

W

**erbouwen
in plaats van
verhuizen**

De makelaardij heeft zwaar te lijden onder de crisis. Hoe is dat eigenlijk in andere branches in de keten? Klussers en onderhoudsbedrijven zien kansen nu mensen het verhuizen uitstellen. **Deel 5 uit de reeks 'Gluren bij de burens'.**

Uit de eerste afleveringen van deze reeks doemt een niet al te vrolijk beeld op: de omzetten van architecten, projectontwikkelaars, verhuizers en notarissen kachelen achteruit. En uit de pers weten we dat de meeste bouwbedrijven hard worden getroffen door de crisis. Maar er zijn signalen dat de branche van de onderhouds- en klusbedrijven zich vooralsnog wonderwel weet te handhaven. Klopt dat?

Ja, zeggen ze bij Bouwend Nederland. De nieuwbouw is weliswaar bijna geheel stilgevallen, maar de onderhoudssector neemt een hoge vlucht. Ja, zegt ook Kees Huisman, algemeen secretaris van de Brancheorganisatie van Klussenbedrijven (VLOK). Elco Brinkman, voorzitter van Bouwend Nederland, ziet twee verklaringen voor de tegendraadse trend in de branche van klus- en onderhoudsbedrijven. "Ten eerste stellen woningbezitters die misschien wel willen verhuizen maar niet kunnen, de koop van een nieuwe woning uit en gaan extra verbouwen. En hoewel mensen misschien geneigd zijn grote investeringen zoals een nieuwe badkamer uit te stellen als die niet dringend nodig zijn, is er juist wel veel behoefte aan klein, noodzakelijk onderhoud."

In de tweede plaats zien mensen onderhoud en sommige verbouwingen als een investering in de verkoopbaarheid van de woning, aldus Brinkman. "Elke makelaar weet dat er twee dingen belangrijk zijn voor de waarde van een huis: ligging en staat van onderhoud. Verbeteringen uit de categorie 'noodzakelijk onderhoud' kunnen dan belangrijke investeringen zijn die voor de verkoper hun geld waard zijn." Een huis moet er nu uitspringen om verkocht te worden. Mensen zijn wel bereid hierin te investeren als ze verwachten dat die investering zich terugbetaalt.

De vraag naar verbetering en groot onderhoud wordt nog eens extra gevoed door het energiethema: energiezuinige woningen zijn geliefder, dus is er in oudere woningen nog heel veel op te knappen. Vooral de circa 30 procent woningen die in de eerste twee decennia na de Tweede Wereldoorlog is gebouwd, loopt volgens Brinkman in kwaliteit, zowel qua wooncomfort als energiezuinigheid, sterk achter op nieuwere woningen.

HARDE KERN

Het lijkt dan ook niet meer dan logisch dat andere bouwbedrijven die nu krap in het werk zitten, een graantje mee proberen te pikken van de onderhoudsmarkt. De afgelopen jaren zijn bij de grote bedrijven die zich vooral met de realisatie van nieuwbouw bezighouden - de 'grote sector' - 28.000 mensen ontslagen. Veel van deze ontslagen bouwvakkers stromen weer in in de 'kleine sector'; bij een klusbedrijf of als ZZP'er. Dit hoeft volgens Brinkman niet slecht te zijn voor de sector: "Wij werken sinds een jaar of tien al met een vaste kern van aannemersbedrijven met daaromheen een flexibele schil van kleine bedrijfjes en ZZP'ers. De grote aannemers hebben ook altijd telefoonnummers van goede ZZP'ers in hun mobiel en iedereen werkt met iedereen samen. De verhoudingen tussen de kern en de schil veranderen steeds. Inderdaad zie je dat de schil naar verhouding groter wordt, nu aannemers met een slinkende orderportefeuille geen personeel aannemen."

Brinkman verwacht dat de flexibele schil de komende tijd alleen nog maar zal groeien. "Maar er blijft behoefte aan een vaste kern. Als je elke keer met losse krachten werkt, zakt er veel kennis tussen de steigerplanken weg. Dit werkt beter in >>>

een vaste ploeg, die de communicatie en logistiek in de keten op gang houdt. Niet alleen in algemene termen, er zit ook geld achter. Inefficiëntie kost veel geld dus het is niet zo dat we zeggen 'hoe flexibeler hoe beter'."

VAKKUNDIGHEID

Een groot issue in Bouwend Nederland is volgens Brinkman de vraag naar vakkundig personeel, zelfs nu het economisch minder gaat. "We worden nu gestraft voor het feit dat de generatie voor ons lange tijd gedacht heeft dat je niet in een blauwe overall hoort te werken maar in een wit overhemd. Nu blijkt dat de maatschappelijke behoefte aan mensen die weten hoe iets technisch in elkaar zit nog altijd groot is. Zeker nu. Als je besluit een klusbedrijf in de arm te nemen, wil je wel weten dat het iemand is die niet zomaar wat doet." Kees Huisman van de brancheorganisatie VLOK valt hem bij: "Betrouwbaarheid en vakmanschap zijn belangrijker dan ooit nu klanten meer zekerheid zoeken. Zeker in een branche waar veel kleine ondernemers en ZZP'ers werkzaam zijn, die het ook nog eens van hun naamsbekendheid en mond-tot-mondreclame moeten hebben, is het belangrijk dat de klant kan vertrouwen dat klussers hun afspraken nakomen. Zowel subjectieve zekerheid - het betrouwbaar overkomen van een klusser -, als objectieve zekerheid - zoals juridische aansprakelijkheid en een onafhankelijke geschillencommissie - spelen hierbij een rol."

INNOVATIES

Veel innovaties in de bouw richten zich op het verbeteren van de logistiek van het bouwproces, aldus Brinkman. Er wordt bijvoorbeeld veel gewerkt om de overlast op bouwplaatsen te verminderen zodat tijdens een verbouwing de bewoning gewoon door kan gaan. De ideeën zijn niet nieuw, maar de crisis is het moment om deze ook uit te voeren. Dit sluit rechtstreeks aan op klantgerichtheid: een klant zal kiezen voor het bouw- of klusbedrijf dat het beste aansluit op zijn woonwensen. In een krappere markt worden bouwers gedwongen zich meer aan de wensen van de klant aan te passen. Ook verbeterde efficiëntie van het proces, waar nog veel winst is te halen, wordt dringender. "Niemand is erbij gebaat dat dingen

langer duren dan nodig, de klant al helemaal niet. Het just-in-time element wordt steeds belangrijker."

Huisman van de VLOK ziet veel mogelijkheden in een betere samenwerking met makelaars. "Een makelaar met bouwkundig inzicht kan aan een klant duidelijk maken hoe hij met relatief kleine ingrepen de verkoopbaarheid van zijn huis sterk kan verbeteren." Beide partijen kunnen er volgens hem beter van worden als makelaars en kleine klussers aandacht besteden aan een betere samenwerking met als doel aansluiting bij de wensen van de klant. Brinkman kan dat alleen maar beamen: "Makelaars en bouwers hebben elkaar nodig."

Toch is Huisman er niet helemaal gerust op dat de klusbedrijven het goed blijven doen. "Tot nu toe hebben we kunnen profiteren van de toegenomen vraag naar onderhoud, renovatie en uitbreiding. Maar consumenten worden kostenbewuster waardoor ook de onderhoudsmarkt dreigt op te drogen. Klussers moeten het op het moment vooral hebben van kleine opdrachten, grote investeringen stellen mensen uit. 2012 zou wel eens een zwaar jaar kunnen worden." Brinkman is het niet met hem eens. Veel van de onzekerheid in de markt is volgens hem niet terecht. "Ik ben dan ook niet somber." ■

'Makelaars en bouwers hebben elkaar nodig'

BOUWEND NEDERLAND EN VLOK

Volgens ruwe schattingen zijn er in Nederland in totaal 7.000 klusbedrijven. Een deel hiervan is aangesloten bij Bouwend Nederland, de overkoepelende organisatie van Nederlandse bouwbedrijven. Bij deze brancheorganisatie zijn circa 5.000 bedrijven aangesloten met in totaal 450.000 medewerkers in de bouw en infrastructuur. Bouwend Nederland treedt in de eerste plaats op als belangenorganisatie en geldt als één van de meest invloedrijke lobbyorganisaties van Nederland. De branchevereniging van Nederlandse Klussenbedrijven VLOK is een vereniging van vooral zelfstandige ondernemers. De branchevereniging verenigt 1.600 klussers, van wie het overgrote deel werkt als ZZP'er. De VLOK richt zich op de profilering van de kleine klusser door middel van bij- en nascholing en het stimuleren van samenwerking tussen de leden onderling en tussen de leden en andere bedrijfstakken en de overheid.