

Judith en Carlijn
werken de
to-dolijst van
drukke mensen af

Carlijn (24) runt samen met haar moeder Judith (55) een butler-servicedienst. Ze doen klusjes waar anderen geen zin in of geen tijd voor hebben.

"Mensen zien ons als een hulplijn, de assistent die je echt voor álles kunt bellen."



JUDITH (LINKS):
'Carlijn en ik
houden er allebei
van om de handen
uit de mouwen
te steken.'

'Wij voelen
ons voor geen
klusje te goed'

Carlijn: "Gisterochtend kreeg ik om tien voor acht al een appje van een vaste klant: 'Help! Kun je me even bellen?' Haar koelkast bleek plotseling te zijn uitgevallen en ze had geen idee hoe dat kon. Omdat de koeling en diepvries vol boodschappen lagen, was ze in paniek. Ik ben meteen in de auto gestapt. Ik legde alle etenswaren in een koelbox, belde een elektricien en ging tegelijkertijd zelf op onderzoek uit. Dit soort verzoeken vind ik het leukst: snel moeten schakelen en probleemoplossend denken. Toen we uiteindelijk het mysterie hadden opgelost – er bleek iets mis met het stopcontact – was ik zelf net zo blij als de klant."

Extra handjes

Judith: "Carlijn is altijd al een streber geweest. Alles wat ze deed, moest zo goed mogelijk gebeuren. Tegelijkertijd was ze ook zorgzaam. Ze voelde zich erg verantwoordelijk voor haar jongere broer en zus. Carlijn en ik zijn allebei echte Rotterdammers: werkpaarden die ervan houden de handen uit de mouwen te steken. Ik was de enige vrouw in mijn vriendenkring die na de komst van de kinderen bleef werken. Eerst in de grafische sector, daarna heb ik vijftien jaar een eigen communicatiebureau gerund. Dat heette Do Company, net als het bedrijf dat we nu hebben. We hadden een goede oppas aan huis die deel uitmaakte van ons gezin, ze ging zelfs mee op vakantie. Daardoor heb ik niet het idee gehad dat mijn kinderen iets tekortkwamen."

Carlijn: "Natuurlijk baalde ik er als klein meisje weleens van dat mijn moeder minder vaak thuis was dan die van vriendinnetjes, maar ik keek ook enorm tegen haar op. Ze werkte altijd met plezier en heeft in korte tijd haar bedrijf groot gemaakt, dat wilde ik later ook. Toen ik in de laatste fase van mijn studie zat, stopte zij met haar bedrijf. Meteen zei ik: 'Zullen we samen iets nieuws beginnen?'"

Judith: "Eigenlijk was ik nog niet zover. Het was namelijk een bewuste beslissing geweest om met mijn bedrijf te stoppen. Al jaren eerder had ik me voorgenomen dat ik na mijn vijftigste het stokje zou overdragen aan de jongere generatie. Er verandert veel op het communicatievlak, dat kun je op mijn leeftijd nooit helemaal bijbenen. Ik zei daarom tegen Carlijn dat ik haar best wilde leren hoe je een bedrijf opstart, maar dat ze zelf met het idee moest komen. Toch borrelde er niet veel later spontaan een plan op in mijn hoofd. Elke keer als ik 's ochtends de hond uitliet, zag ik gestreste vaders en moeders die de kinderen naar school brachten en vervolgens doorsjeesden naar hun werk. Druk-druk-druk. En dan was de tuin nog niet gedaan en moest er een traktatie worden gemaakt voor het verjaardagsfeestje. Die mensen kunnen wel een extra handje gebruiken, dacht ik. Natuurlijk zijn er al schoonmakers, tuinmannen, hondenuitlaters en babysitters, maar er was nog geen dienst die op alle gebieden ondersteuning biedt. Want wie bel je als het deurtje van het keukenkastje klemt, je fiets naar de fietsenmaker moet of als er iemand thuis moet zijn om een pakketje aan te nemen?"

Overvolle to-dolijst

Carlijn: "In landen als Amerika is een butlerdienst al heel gebruikelijk, maar in het begin twijfelden we of de mensen hier daarvoor zouden openstaan. Nederlanders zijn redelijk nuchter en spaarzaam, zouden ze het geld ervoor overhebben om taken uit te besteden? Al snel ontdekten we dat de generatie van nu heel anders in het leven staat dan hun ouders, zeker stadsmensen. Veel stellen hebben allebei een drukke baan, kinderen, hobby's en een sociaal leven. Hun to-dolijst is overvol. En als ze een uurtje overhebben, besteden ze dat liever aan leuke dingen dan aan tijdrovende of vervelende klusjes. Wat als we deze taken nou eens zouden overnemen?"

In 2015 zijn we begonnen in onze woonplaats Rotterdam en dat liep zo goed, dat we inmiddels ook in Den Haag en Amsterdam actief zijn. We rekenen achtenhalve euro

'Mensen besteden hun tijd liever aan leuke dingen dan aan tijdrovende klussen'

per kwartier, maar mensen kunnen bij ons ook een abonnement afsluiten. Dan kunnen ze ons meerdere keren per week inhuren als persoonlijk assistent. Duur? Voor sommige mensen misschien wel. Maar omdat je ons ook voor een kwartiertje kunt inhuren, blijft het in veel gevallen goedkoop. Veel diensten als tuinmannen of verhuizers hebben een starttarief van bijvoorbeeld 75 euro, terwijl sommige klusjes in tien minuten zijn gepiept."

Alles is mogelijk

Judith: "Helemaal in het begin deden we echt alles zelf, maar toen waren we vrijwel alleen maar bezig met boodschappen. En die halen we niet allemaal bij de supermarkt, daar zijn andere services voor. Onze klanten vinden het juist fijn dat er iemand voor ze naar de slager, de bakker en de markt gaat. Al snel hebben we daarom ons netwerk uitgebreid. Inmiddels werken er zo'n zestig mensen voor ons. Dat varieert van specialisten als timmermannen en elektriciens tot krachten die voor alles inzetbaar zijn, zoals studenten. Een sterke jongen kan worden ingezet als verhuizer, een vrouw met volwassen kinderen kan met een ouder iemand mee naar de dokter."

Carlijn: "Nu doen we ook nog steeds veel zelf. Vooral klussen die zo snel mogelijk actie vereisen. Zo werd ik een keer gebeld door een vaste klant dat ze met haar vriend onderweg naar het ziekenhuis was, omdat hij zich had gesneden. Of wij onder-tussen even de keuken wilden schoonmaken, die zat onder het bloed. Maar we gingen ook een keer op jacht naar zwarte truffels die buiten het seizoen nergens verkrijgbaar waren, maakten een 'welkom thuis'-spandoek voor iemand die lang op reis was >

geweest en hielpen een oudere mevrouw wekelijks met haar fysiotherapieoefeningen. Alles is mogelijk. Tot nu toe is er nog geen opdracht geweest die we hebben moeten weigeren. Ik heb zelfs eens een funderingsonderzoek geregeld. Daar wist ik van tevoren niks over, maar uiteindelijk is ook dat gelukt. Ik vind het leuk dat ik door dit werk steeds nieuwe dingen leer. Een klant had bijvoorbeeld last van muizen die achter de keukenplinten vandaan kwamen. Ik was erbij toen de timmerman het gat repareerde. Toen ik een paar maanden later een klant met hetzelfde probleem kreeg, dacht ik: ik weet hoe ik dit oplos. Dan lig ik dus vervolgens zelf op de grond met de gereedschapskist. En ik vind het nog leuk ook!"

Karpers in de koelbox

Judith: "Je kunt natuurlijk niet alles zomaar proberen. Ik heb Carlijn bijvoorbeeld geleerd hoe ze schoenen moet poetsen. Als je dat verkeerd doet, kun je het leer goed verpesten. Mensen moeten ons wel kunnen vertrouwen. Zo was er ooit een man die last had van spinnen rond zijn huis, dus hebben we daar een bestrijdingsdienst voor ingehuurd. Het waaide die dag alleen flink en blijkbaar is het gif toen zijn vijver in gewaaid. 's Avonds belde de klant dat zijn dure koikarpers allemaal op apegapen lagen. Ik heb meteen mijn man met een koelbox naar zijn huis gestuurd om de vissen op te halen. Die hebben we vervolgens bij ons thuis in de vijver gelegd. Gelukkig hebben ze het allemaal overleefd en is die man nog steeds een vaste klant. We hadden dit natuurlijk niet voor niets aan een professioneel bedrijf overgelaten, maar wij blijven toch eindverantwoordelijk."

Carlijn: "Er komt best veel kijken bij een bedrijf als het onze. Neem de administratie: we hebben ruim dertig huissleutels in beheer, we kunnen het ons niet veroorloven dat we de verkeerde meenemen. En we hebben ook heel veel bonnetjes te sorteren. Variërend van een zak krentenbollen van een euro tot een factuur van de tuinman. Ik ben heel erg blij dat mijn moeder die taken op zich heeft genomen. Zij heeft jarenlange ervaring, ik kom net kijken."

Altijd eerlijk

Judith: "Ik zal nooit tegen Carlijn zeggen: 'Zo moet je het doen.' Wel hebben we afgesproken dat we eerlijk tegen elkaar zijn en geen dingen verzwijgen. Je hoort soms dat zakenpartners grote ruzie kunnen krijgen, dat zou ik nooit willen met mijn dochter. Carlijn mag mij er ook op aanspreken als ze het niet met me eens is. Graag zelfs. Ik heb gezegd dat ik alleen zou helpen opstarten. Ik wil haar graag mijn kennis en ervaring meegeven, maar het is háár bedrijf."

Carlijn: "Begin dit jaar heeft ze haar aandelen aan mij overgedragen, nu ben ik dus officieel de baas. Na verloop van tijd zal mijn moeders rol steeds beperkter worden. Ze doet nu voornamelijk de administratie en klussen die goed bij haar passen en fysiek niet al te zwaar zijn. Zo heeft ze laatst een ouder echtpaar geholpen met hun verhuizing: dozen uitpakken, meehelpen met het uitkiezen van gordijnen en lampen. Echt iets voor haar."

'Door dit werk leer ik steeds nieuwe dingen'

Judith: "Vorig jaar zijn mijn ouders vrij plotseling hard achteruitgegaan. Om te zorgen dat ze thuis kunnen blijven wonen, help ik ze nu elke ochtend met wassen, aankleden, de boodschappen en ziekenhuisafspraken. Dat was het moment dat ik zei: 'Car, nu moet jij de kar gaan trekken.'"

Zorgen voor de katten

Carlijn: "Ik hoop dat mijn moeder altijd betrokken zal blijven in een adviserende rol. Zonder haar was dit bedrijf er nooit geweest. Maar omdat ik jong ben en geen gezin of andere verplichtingen heb, kan ik veel tijd in mijn werk steken. Ik vind dat dat past bij de 24-uursmaatschappij waarin we nu leven. Mensen verwachten dat je altijd bereikbaar bent. 's Nachts staat mijn mobiel op stil en als ik met de hond naar buiten ga, neem ik mijn telefoon bewust even niet mee. Maar verder ben ik altijd alert. Gisteravond stond ik te koken toen een klant belde om te vragen of ik lastminute nog wat hapjes en glazen kon regelen voor een feest. Dan laat ik mijn eten voor wat het is en ga ik meteen aan de slag. Soms zie ik mijn vriend wel zuchten, maar hij weet dat ik dit heel leuk vind en gunt me dat ook."

Judith: "De drukste maand is december. Dan zijn we constant bezig met het kopen en bezorgen van cadeautjes, kerstbomen halen en optuigen, en staan we in de rij voor oliebolletjes. Ook tijdens de zomermaanden werken we extra hard. In die periode passen we op huizen en zorgen we dat de achtergebleven katten en konijnen te eten hebben. Natuurlijk is het goedkoper om dit soort klusjes aan je burens te vragen, maar mensen hebben het er blijkbaar voor over. Ze hoeven niemand anders te belasten en komen na hun vakantie thuis zonder dat gevoel dat ze nog honderd dingen moeten doen."

Carlijn: "Je merkt dat klanten die in eerste instantie een eenmalige opdracht hebben, toch weer terugkomen. Ze zien ons als een hulplijn, de assistent die je echt voor alles kunt bellen. Er is ook geen klusje waar we ons te goed voor voelen. Een tijdje terug heb ik geassisteerd bij een groot strandfeest: van de dj ophalen van het station tot het regelen van de goodiebags. Zo gaaf om te doen. Dat ik dan ook af en toe op mijn knietjes een vloer aan het schrobben ben, valt daarbij in het niet." 🐾



JUDITH:
'Als ik 's ochtends de hond uitlaat, zie ik gestreste ouders die wel een extra handje kunnen gebruiken.'



CARLIJN:
'Ik hoop dat mijn moeder altijd betrokken blijft bij mijn bedrijf.'



CARLIJN:
'Er komt veel administratie bij kijken. We kunnen het ons niet veroorloven de verkeerde huissleutel mee te nemen.'

