

**“HET GAAT OM MENSEN,
NIET OM GELD”**

Iedereen die zich wil inschrijven bij Vakaturemarkt Personeelsdiensten in het West-Friese Zwaag, moet eerst op gesprek komen. Eigenaresse Hetty Vendeloo neemt namelijk niemand ongezien aan. “Op basis van een cv alleen kan je gewoon geen goede inschatting maken”, weet Hetty uit ervaring. Meer dan eens maakte ze onwaarschijnlijke, maar zeer succesvolle matches. “Dus ja, iedereen moet altijd eerst bij ons langskomen”, aldus Hetty.

EEN GROOT COMPLIMENT

Het was 2004 toen Hetty Vendeloo besloot voor zichzelf te beginnen. Een vrij plotselinge beslissing, maar wel de enige juiste. Hetty vertelt: “In 2002 was ik in dienst getreden bij ‘de Vakaturemarkt’. Kort daarop werd de filiaalmanager ontslagen wegens mismanagement. Ik sprong in het gat dat viel en hielp de eigenaresse de zaken weer op de rit te krijgen. Toch besloot zij uiteindelijk te stoppen en heb ik, van de ene op de andere dag, de zaak overgenomen. Omdat ik het allemaal anders wilde doen, heb ik de naam iets aangepast en alle klanten een mailing gestuurd waarin ik de situatie toelichtte. Natuurlijk was het spannend; hoe zouden zij reageren en zouden ze blijven? Ik hield er rekening mee dat een aantal klanten zou opstappen, maar dat is gelukkig niet gebeurd. In plaats daarvan kreeg ik juist te horen ‘we dachten dat de zaak al van jou was!’. Een groot compliment.”

WAKKER LIGGEN

Doordat Hetty van dichtbij meemaakte hoe het niet moet, is ze van begin af aan heel alert geweest. “Ik zat overal bovenop en deed alles zelf. Al vrij snel kwam mijn man ook in de zaak en omdat we 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar zijn voor onze opdrachtgevers en uitzendkrachten, waren er dagen dat we nergens anders aan toekwamen. Vooral de administratie is heel veel werk. En, met een groeiend aantal klanten, was de voorfinanciering op een gegeven moment ook niet meer te doen. Soms lagen we er zelfs wakker van. Maar uitbesteden leek ons ook riskant want je wilt wel je eigen, zorgvuldig opgebouwde identiteit behouden. Gelukkig vonden we een manier om de backoffice uit te besteden zonder dat onze klanten er hinder van ondervonden. De afgelopen drie jaar hebben we ons dus nauwelijks meer druk hoeven maken over de administratie. En slapen we weer goed”, lacht Hetty.

BEDRIJFSFILOSOFIE

Maar wat is die zorgvuldig opgebouwde identiteit waarover Hetty het heeft? Wat is de bedrijfsfilosofie van Vakaturemarkt Personeelsdiensten? “Persoonlijk contact”, antwoordt Hetty meteen. “Daar hoeft ik niet over na te denken. Een cv kan nog zo goed zijn, je weet pas echt wat voor vlees je in de kuip hebt als je iemand persoonlijk gesproken hebt en voor je aan het werk gaat. Soms blijkt iemand juist heel geschikt terwijl je dat niet zou opmaken uit zijn cv. Ik noem graag het voorbeeld van een jongen die popelde om aan het werk te gaan. Hij had vmbo theoretische leerweg gedaan en alleen nog maar wat bijbaantjes gehad in de landbouw. Toch kreeg ik hem geplaatst bij een lokale aannemer waar hij met veel plezier aan de slag ging, ervaring opdeed én vakdiploma's haalde. En nu, anderhalf jaar later, is hij zzp'er in de bouw en komt hij bij ons als hij personeel nodig heeft. Zo zie je maar dat een papiertje niet alles zegt. Daarbij vind ik dat iedereen die de moeite neemt om te solliciteren, een eerlijk antwoord en duidelijk verhaal verdient. Als ik denk dat ik iemand niet kan helpen, zeg ik dat ook eerlijk.”

“Iedereen verdient een persoonlijk gesprek.”

Vakaturemarkt Personeelsdiensten is een algemeen uitzendbureau dat werkzaam is in de gehele kop van Noord-Holland en vacatures en personeel aanbiedt in uiteenlopende branches. Kijk voor meer informatie ook op www.vakaturemarkt.nl

Ondernemer aan het woord



DOEN WAT JE ZEGT

Ook de opdrachtgevers van Hetty kunnen rekenen op een persoonlijke benadering. “In West-Friesland zijn we heel nuchter. We zijn niet zo snel onder de indruk van uiterlijk vertoon. Van een strak pak worden we eerder achterdochtig. Hier gaat het er vooral om dat je doet wat je zegt, en zegt wat je doet. Duidelijkheid daar houden we van. Natuurlijk telt ook het onderscheidend vermogen. In ons geval is dat onze persoonlijke benadering. Zo zijn we al in november vorig jaar begonnen om onze klanten voor te bereiden op de komende wetwijzigingen. We hebben eerst een mailing gestuurd en zijn het daarna persoonlijk komen toelichten. Dat kost misschien veel tijd, maar het geeft ons een streepje voor op anderen en het wordt enorm gewaardeerd.”

“Als ik een bos bloemen krijg als dank voor een match, is mijn dag weer goed.”

BOS BLOEMEN

In al die jaren dat Hetty nu actief is in de uitzendbranche, haalt ze nog steeds de meeste voldoening uit een succesvolle plaatsing. “Veel (uitzend) ondernemers zijn, zeker in deze tijd, bezig met tarieven. Maar het gaat niet alleen om geld, het gaat om mensen. Als ik van een uitzendkracht een bos bloemen krijg als dank voor het vinden van de juiste baan - nota bene bij een opdrachtgever die geen klant is - is mijn dag ook goed. En het mooiste compliment is misschien nog wel dat een deel van onze klanten ooit bij ons is begonnen als uitzendkracht. Dat is me veel meer waard dan een hoog tarief.”

TIP VAN HETTY:

“Mensen zijn vaak te veel gefixeerd op inkomsten. Maar het gaat niet alleen om geld, het gaat om hoe je in het leven staat. Zeker in onze branche draait het om de juiste mensen op de juiste plek krijgen. Alleen daarom moet je in het vak gaan. Niet om er alleen maar rijk van te worden.”