

Faculteit Communicatie en Journalistiek

Bijlage onderzoeksrapport



Inhoudsopgave

1.	Over MijnStudent	3
1.1.	Hoe het allemaal begon.....	3
1.2.	Partners... ..	3
1.3.	Huisstijl	4
2.	Algemeen sentiment	5
2.1.	VerhuisStudent.....	6
2.2.	KlusStudent.....	9
2.3.	TuinStudent	12
3.	Interviews	15
3.1.	Interviews met huidige klanten.....	15
3.1.1.	VerhuisStudent	15
3.1.2.	KlusStudent.....	16
3.1.3.	TuinStudent	18
3.1.4.	PC-Student.....	19
3.2.	Interviews met potentiële klanten	21
3.2.1.	VerhuisStudent	21
3.2.2.	KlusStudent.....	23
3.2.3.	TuinStudent	24
3.2.4.	PC-Student.....	25
3.3.	Interviews met de oprichters van MijnStudent	27
3.3.1.	Interview met eigenaar en oprichter Joren Harmanny	27
3.3.2.	Interview met eigenaar en oprichter Gerhard te Velde.....	28
4.	Quitclaim	31
5.	Flyer	32
6.	Nieuwsbrief voor klanten	33
7.	Videonieuwsbrief voor studenten.....	34

1. Over MijnStudent

1.1. Hoe het allemaal begon...

In 2006 beginnen de drie Utrechtse studenten, Gerhard te Velde, Jochem Oldenbroek en Joren Harmanny onder de naam “De TuinStudent” naast hun eigen studie tuinen op te knappen bij mensen uit de buurt. Ze gaan heel Utrecht door onder de studentikoze bijnamen: Snoeier, Sikkel en Boombaard.

Een jaar later, in 2007, wordt de vraag al snel te groot voor de drie studenten. Studiegenoten, familie en vrienden schieten te hulp. Klanten van het vorige seizoen komen terug en langzaam begon zich een vaste klantenkring op te bouwen.

“De TuinStudent” blijkt al snel niet voldoende. Terwijl Gerhard en Jochem in de tuin staan te werken bij een vaste klant krijgen ze de vraag of zij ook niet even kunnen helpen de zolder op te ruimen. Diezelfde maand wordt Joren, tijdens het omhakken van een boom, gevraagd een computervirus te verwijderen. Studenten zijn toch ook handig met computers?

Langzamerhand ontstaat er een bedrijfsidee: iedereen de mogelijkheid bieden een student in te huren. Voor iedere klus een student met het juiste talent. Er wordt een tijd gediscussieerd over de naam, (rent-a-student, student-for-rent, studenttalent, werkstudent, etc.), maar uiteindelijk wordt voor MijnStudent gekozen. Iedereen in Nederland moeten over een eigen studenten kunnen beschikken, dat is de kern. De maanden daarna wordt er door Gerhard, Jochem en Joren gewerkt aan het opzetten van dit bedrijf.

Op 18 juni 2008 schrijven Joren, Jochem en Gerhard de vennootschap onder firma (VOF) MijnStudent in bij de Kamer van Koophandel. Bij MijnStudent kan de klant studenten inhuren voor vier typen dienstverleningen: tuinklussen, verhuisklussen, computerklussen en klussen in huis. Zowel de particuliere als de zakelijke sector kan gebruik maken van de diensten van MijnStudent. Het eerste studentenklusbedrijf in Nederland is hiermee geboren (MijnStudent, n.d.).

MijnStudent heeft sinds 2008 een enorme groeispurt doorgemaakt. Naast Utrecht hebben ze nu ook vestigingen in Amsterdam en Zwolle. Het hoofdkantoor zit nog steeds in Utrecht.

1.2. Partners

MijnStudent werkt samen met negen partners. MijnStudent zet deze partners in om de verhuis-, tuin-, klus- of PC-klussen beter te kunnen uitvoeren. De kennis van de studenten is soms niet toereikend en dan is het nodig om een echte vakman in te schakelen. Deze vakmensen huren op hun beurt de studenten weer in voor een paar extra handen.

Hieronder heb ik alle partners op een rijtje gezet.

- **Bouwbedrijf ‘Wolfsbouw’**
MijnStudent werkt al sinds de oprichting in 2008 samen met bouwbedrijf Wolfsbouw. De KlusStudent wordt bijgestaan bij grotere bouwprojecten, zodat de professionaliteit van Wolfsbouw en de betaalbaarheid van MijnStudent hand in hand gaan.
- **Klusbedrijf ‘DoeHetNietZelf’**
Doe het niet zelf, DHNZ, is in 2004 gestart en werkt samen met MijnStudent sinds de oprichting in 2008. Met name bij grotere projecten zoals bijvoorbeeld een zolderverbouwing of het isoleren van het dak. De KlusStudenten werken onder verantwoordelijkheid van topklusser Kees Bot, waardoor de kwaliteit gegarandeerd is en de klant voordeliger uit is.
- **Autoverhuurbedrijf ‘Europacar’**
Al geruime tijd huurt MijnStudent bij Europacar bestelauto's, verhuisauto's en vrachtauto's. Op die

manier kunnen bijvoorbeeld de VerhuisStudenten complete verhuizingen uitvoeren en TuinStudenten het tuinafval afvoeren.

- Opslagbedrijf **'PickupBox'**
PickupBox levert opslagboxen voor bijvoorbeeld verhuizingen. Als de opslagbox gevuld is, wordt deze meegenomen en opgeslagen in een beveiligd opslagcentrum. Wanneer de inhoud van de opslagbox weer nodig is, wordt deze weer terug gereden naar ieder gewenst adres in Nederland. MijnStudent werkt in renovatieprojecten samen met PickupBox.
- Verhuurbedrijf **'VerhuisliftService Nederland'**
MijnStudent werkt sinds kort ook samen met VerhuisliftService Nederland. Het gebruik van een verhuislift maakt het verhuizen veiliger en eenvoudiger voor de VerhuisStudenten.
- Hoveniersbedrijf **'Edward Copijn Boomdokter'**
Als er bij MijnStudent een aanvraag voor een tuinklus binnenkomt waarvan ze denken dat het niet haalbaar is verwijzen ze de klant door naar een specialist zoals hovenier Edward Copijn. Dit werkt ook andersom: wanneer Edward Copijn mankracht nodig heeft, schakelt hij de TuinStudenten van MijnStudent in.
- Technische hulp voor senioren **'Jeroen ten Houten de Lange van 60+'**
Jeroen ten Houten de Lange van 60+ klus biedt hulp aan senioren op gebied van woonaanpassingen en technisch advies. Sinds enige tijd worden de Klus- en VerhuisStudenten van MijnStudent regelmatig ingezet ter ondersteuning van deze 60+ Klus.
- Klusbedrijf **'Marcel van Basten' van de Klussenier'**
Sinds juni 2007 is Marcel van Basten als zelfstandig klusbedrijf aangesloten bij De Klussenier. Als MijnStudent denkt dat de een klus voor hen niet haalbaar is, verwijzen zij klanten door naar Marcel van Basten. Maar de samenwerking werkt ook de andere kant op. Marcel kreeg in 2009 de flyer van MijnStudent in de bus: *"Ik vond het meteen een goed idee. Het leek me handig om af en toe een student op een klus mee te nemen"*. De KlusStudenten van MijnStudent leren veel van Marcells aanpak en de technieken die hij toepast op klussen.
- Oppasbemiddelingsbureau en Poetsbemiddelingsbureau **'OppasStudent en PoetsStudent'**
OppasStudent & PoetsStudent is een bemiddelingsbureau dat is opgericht door twee studerende zussen. Ze zijn actief in Amsterdam, Utrecht, Haarlem en omstreken. Studenten die willen oppassen of schoonmaken worden gekoppeld aan een vast gezin of huishouden. MijnStudent wil klanten ook helpen als ze dat zelf niet kunnen. Daarom verwijzen ze onze klanten voor een oppas of poetshulp door naar OppasStudent & PoetsStudent.

1.3. Huisstijl

De huisstijl van MijnStudent kan omschreven worden als *strak, eenvoudig* en *fris*.

De basiskleuren zijn blauw en grijs en paars. Hiervoor zijn de volgende kleurcodes gebruikt:

- Blauw R 23 G149 B194



- Grijs R 308 G100 B152



- Paars R 113 G113 B116



Het logo van MijnStudent ziet er als volgt uit:



2. Algemeen sentiment

MijnStudent doet zelf aan klanttevredenheidsonderzoek. Iedere klant die een klus via MijnStudent boekt krijg na afloop een mail met de volgende vier algemene vragen. Dit kost voor de klant weinig tijd maar hierdoor krijgt MijnStudent toch een redelijk beeld of de klant tevreden was en waar de verbeterpunten zitten.

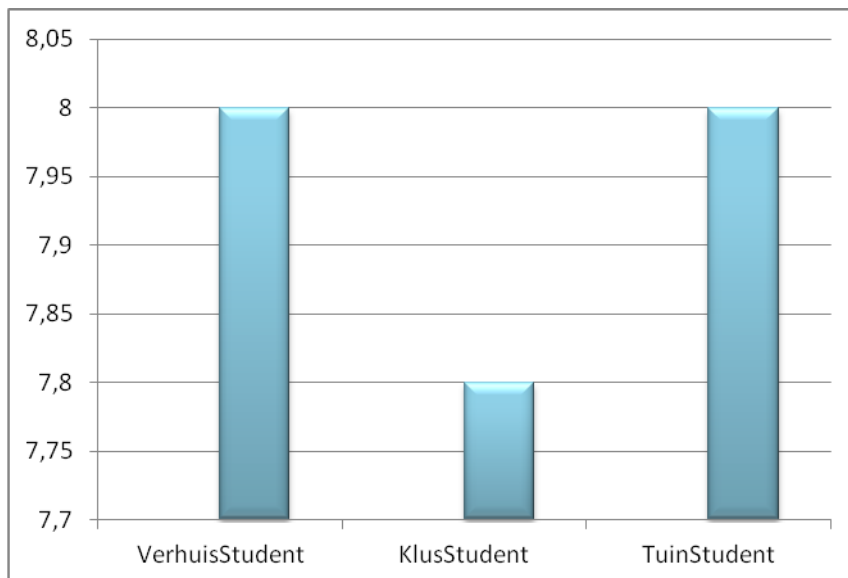
De mini-enquête bestaat uit de volgende drie vragen:

1. *Van welke dienst(en) heeft u gebruik gemaakt?*
 - a. *VerhuisStudent*
 - b. *KlusStudent*
 - c. *TuinStudent*
 - d. *PC-Student*
2. *Zou u mijn student bij anderen aanbevelen?*
 - a. *Ja*
 - b. *Nee*
3. *Welk rapportcijfer zou u MijnStudent geven?*

12345678910
4. *Tot slot: Heeft u nog tips, adviezen of opmerkingen die u met ons wilt delen?*

In dit algemeen sentiment ga ik in op vraag 2 en 4 uit deze enquête.

Hieronder vindt u een overzicht van het gemiddelde rapportcijfer in de periode april 2011 t/m april 2012 per dienst. Opmerkelijk is het gemiddelde cijfer van de klusdienst. Later in deze analyse zal duidelijk worden waar precies de knelpunten liggen rondom de klusdienst van MijnStudent.



MijnStudent heeft een goed overzicht van de resultaten van de enquête op de vorige pagina. Hieronder de antwoorden op vraag 4 uit enquête uit deze database van april 2011 t/m april 2012 per categorie:

VerhuisStudent, KlusStudent, TuinStudent en PC-Student.

De antwoorden zijn letterlijke quotes van de klanten van MijnStudent.

De PC-Student is helaas niet in dit overzicht opgenomen. De mini-enquête is verbonden aan de planning die MijnStudent maakt voor de klussen. De PC-Student plant zijn eigen klussen in.

2.1. VerhuisStudent

Hieronder de antwoorden op de vraag: "Tot slot: Heeft u nog tips, adviezen of opmerkingen die u met ons wilt delen?" van de verhuisdienst in periode april 2011 t/m april 2012.

De quotes zijn letterlijk overgenomen uit het klanttevredenheidsonderzoek. Om deze reden kunnen er spel- en taalfouten in staan.

Blauw = Uitstekend

Rood = Matig

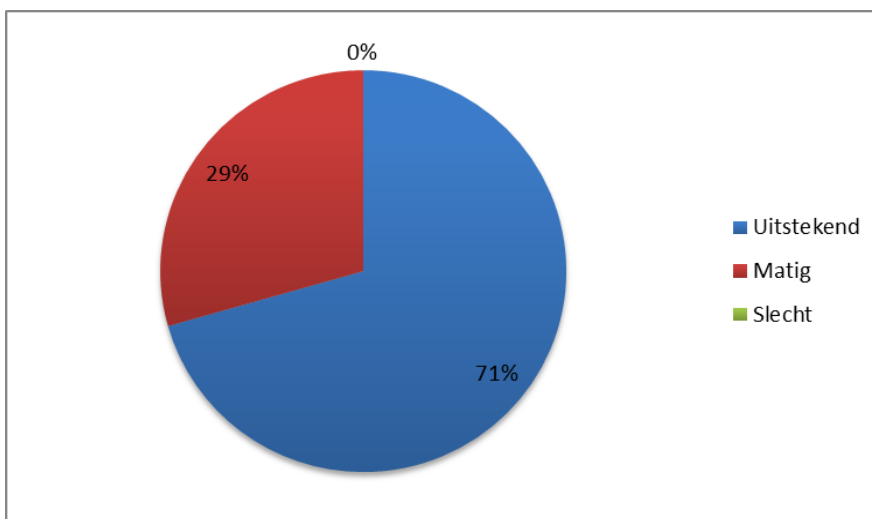
Groen = Slecht

1. *De vloer is iets beschadigd geraakt met de verhuizing, dat was eigenlijk het voornaamste minpunt... De jongens zelf vond ik erg behulpzaam, vriendelijk, flexibel en attent.*
2. *het kan wel wat sneller,want er zit geen tempo in bij de jongens.,maar de jongens werken wel erg netjes en overleggen goed met elkaar wie/wat doet.*
3. *Was allemaal prima geregeld!!*
4. *Fijne jongens die hun werk uitstekend hebben gedaan.*
5. *Studenten werken erg hard. Kantoor is vriendelijk en behulpzaam, maar zou beter moeten worden georganiseerd.*
6. *Heel goed allemaal. Snel en duidelijk geregeld met jullie organisatie. Studenten werkten netjes en hard. Dank.*
7. *prima werkers, correcte en nadenkende jongens, enige sturing en leiding hebben ze graag, dat konden ze waarderen, samenwerken verhoogde de motivatie.*
8. *ik ben heel tevreden!*
9. *Jongens hebben hard gewerkt, waren allemaal zeer vriendelijk en meedenkend.*
10. *Nee, geen tips of adviezen, alleen een compliment. Hard werkende mannen hebben wij op onze verhuizing gehad. Prima!*
11. *Wij werden geholpen door 2 plezierige jongens!! Heel fijn om je spullen (inclusief piano) toe te vertrouwen aan mensen die met rust een aandacht te werk gaan. Ze hebben geduldig geluisterd naar onze instructies en wensen, niet geschoven maar getild over de laminaatvloer, goed opgelet dat het stucwerk onbeschadigd door de verhuizing heen kwam, etc. En niet te vergeten: het was gezellig.*
12. *De verhuissstudent kwam met een bestelbus zonder spanbanden e.d. om spullen vast te zetten. Hiervoor was niet gewaarschuwd,terwijl bekend was dat er meubels e.d. weggebracht moesten worden. Gelukkig konden we materiaal bij de bure lenen. Voortaan dit onderwerp even ter sprake brengen of uit voorzorg spanbanden e.d. meenemen. Over de inzet van de student zijn we zeer tevreden.*
13. *De zelfstandigheid en overlegstructuur van de studenten was een verademing.*
14. *Ik ben zeer tevreden. Het waren hardwerkende, goede jongens.*
15. *Mijn complimenten voor de open en spontane houding van de verhuissstudenten. Ze leggen makkelijk contact en er valt goed met ze te overleggen tijdens het werk.*
16. *nette vriendelijke jongens. voorzichtig omgegaan met de spullen en zeer snel gewerkt*
17. *heel aardige en nette jongens niets beschadigd perfect*
18. *Ik vond de contacten plezierig en netjes verlopen. De afspraken zijn goed nagekomen. De jongens hebben hard gewerkt.*
De flexibiliteit van Mijn Student heb ik ook erg gewaardeerd. Op het moment dat bleek dat de verhuizing meer uren zou gaan kosten kon een extra student ingezet worden, wat erg prettig was. Het enige minpunt vind ik dat met sommige spullen niet netjes genoeg werd omgegaan, er werd toch geschoven met een bank op het parket (had ik wel gezegd maar ivm de wisselingen in de ploeg is dit denk ik toch niet goed doorgekomen). Achteraf bleek een sleuteltje van een kast weg (had ik er

misschien zelf uit moeten halen van tevoren) en er is een marmeren tafelblad beschadigd, w.s. zonder deken er omheen op de grond of in de auto gezet. Ik maak hier geen punt van, dit zijn wel een beetje de dingen die ik ingecalculeerd had toen ik Mijn Student inschakelde.

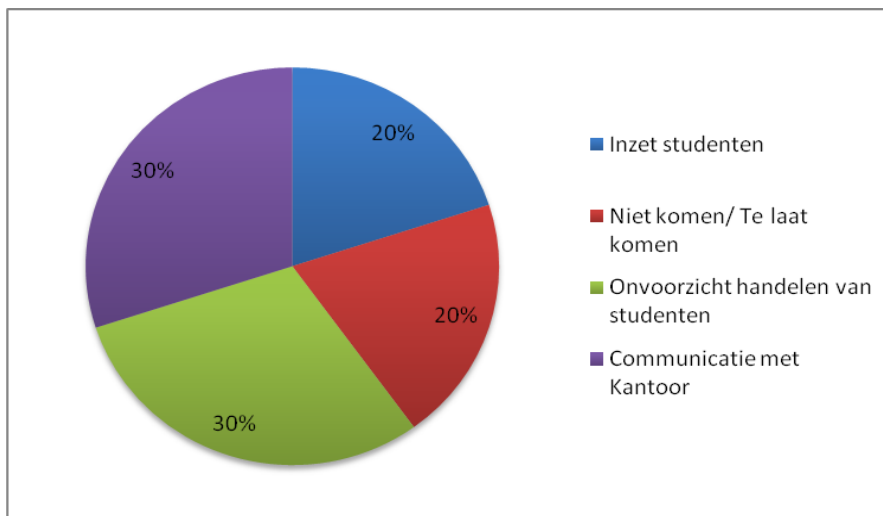
19. *Verhuizing ging prima!! Waren voorzichtig met de spullen, goed ingepakt en gingen zorgvuldig met de auto van Europcar om. We zullen jullie zeker weer vragen als het weer nodig is.*
20. *Vriendelijke verhuizers maar net iets te veel beschadigingen ervaren.*
21. *De klus is geklaard door de studenten B. en T. en de jongens hebben keihard gewerkt. Vriendelijk, beleefd en met beleid hebben ze de verhuizing uitgevoerd, kortom zeker aan te bevelen! Voor mij de 1e x dat ik met MijnStudent heb gewerkt maar tot volle tevredenheid.*
22. *Service was prima!*
23. *De 2 studenten hebben mij fantastisch geholpen door overtollige spullen naar de berging te brengen. Daar was ik erg blij mee.*
24. *Nee, geen tips, maar ik vond dat ze het hartstikke goed gedaan hebben, en mocht ik in de toekomst weer een keer gaan verhuizen dan zou ik jullie weer inhuren*
25. *Na veel rond gebeld te hebben naar andere verhuisbedrijven kwam ik terecht via Google bij mijnstudent. Kreeg direct keurig een man aan de lijn die zeer duidelijk en correct communiceerde. Had daardoor geen enkele twijfel over de betrouwbaarheid en kunde. Dit bleek later te kloppen; kreeg zoals afgesproken een afspraakbevestiging, een belletje op de dag zelf dat men in de file stond enz. Prima service!*
26. *Misschien een iets hoger werktempo. verder wel tevreden, ze waren vriendelijk en meedenkend.*
27. *Werd zeer goed samengewerkt. Op tijd komen is wel een aandachtspunt.*
28. *Twee vriendelijke mannen, die helaas niet erg vlot waren in het inladen van de spullen in de auto. Volgens ons had alles in 1 keer met de auto meegekund als deze iets economischer was volgeladen. Daardoor dus 2 keer rijden en meer tijd kwijt. Dit terwijl wij alsnog zelf voor 2 extra sjouwers hadden gezorgd. Verder hebben ze netjes en zorgvuldig gewerkt.*
29. *Een goed initiatief. Zo kun je voor weinig geld toch goed verhuizen. Deze jongens hadden goed inzicht in hoe je het beste dingen kon pakken en inladen. Ze werkten bovendien ook snel. Fijn dat er op korte termijn sjouwers beschikbaar waren.*
30. *Eigenlijk niet. We waren heel erg enthousiast over deze 2 studenten, die ons met de verhuizing hebben geholpen. Ze waren heel sterk, behulpzaam en aardig.*
31. *De verhuizing is heel zorgvuldig en goed uitgevoerd. De studenten wisten goed om te gaan met onverwachte situaties.*
32. *Een van de vier overeengekomen verhuizers kwam niet opdagen. De drie die er wel waren hebben uitstekend werk geleverd.*
33. *Prettige verhuizing was het. Flink doorgewerkt en de spullen gecontroleerd verplaatst :-)*
34. *Leuke jongens die weten wat ze doen!erg snel en zonder enig probleem,behulpzaam,kortom een goede ervaring.*

In het volgende cirkeldiagram is de verhouding tussen klanten die de verhuisdienst **uitstekend**, **matig** of **slecht** vonden weergegeven.



De redenen waarom de klanten niet of minder tevreden zijn over de verhuisdienst zijn onder te verdelen in vier categorieën.

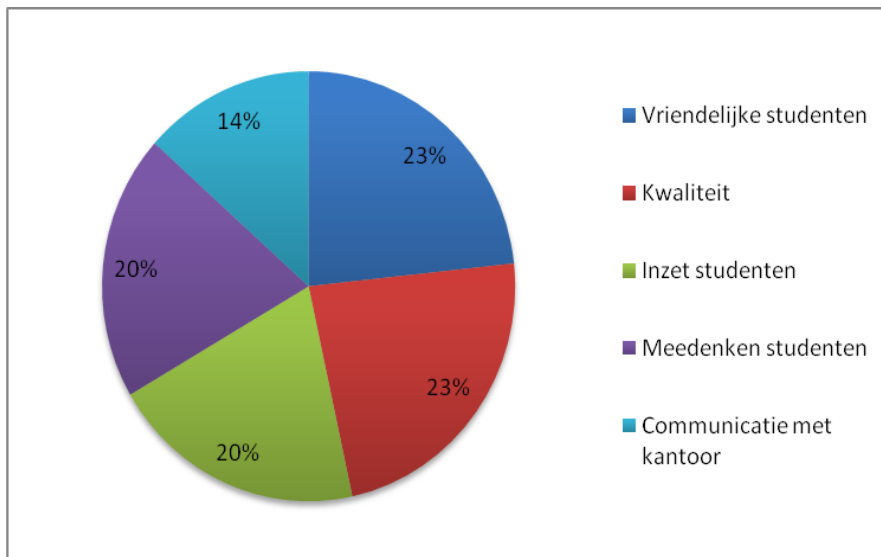
- **Inzet van studenten**
Een van de klachten is over de inzet van studenten. *“De studenten hadden wat harder mogen werken” is een veelgehoorde klac”*, aldus een verhuisklant van MijnStudent.
- **Niet komen / Te laat komen**
Het komt ook voor dat studenten te laat aankomen op een klus, of helemaal niet komen opdagen.
- **Onvoorzichtig handelen van studenten**
Bij een verhuizing is het van groot belang dat studenten weten hoe ze voorwerpen verantwoord naar buiten en weer naar binnen kunnen dragen en dat vloeren, kozijnen en muren hierbij niet beschadigd raken.
- **Communicatie met kantoor**
Soms ligt het knelpunt niet bij de studenten maar bij miscommunicatie tussen het kantoor en de klant of de student en het kantoor. De klant kan hier last van hebben.



De percentages in het diagram zijn uitgerekend door het totaal aantal opmerkingen over de verhuisdienst als 100% te nemen.

De redenen waarom de klanten tevreden zijn over de verhuisdienst zijn onder te verdelen in vijf categorieën.

- **Vriendelijke studenten**
Een veelgehoord compliment is dat de studenten erg prettig in de omgang zijn.
- **Kwaliteit**
Studenten zijn geen vakmensen, dit neemt niet weg dat veel van de studenten van MijnStudent kwaliteit leveren.
- **Inzet studenten**
Veel klanten zijn erg tevreden over de inzet die de studenten tonen. Ze zijn bereid om hard te werken.
- **Meedenken studenten**
De studenten die op verhuisklussen worden ingezet denken over het algemeen goed mee met de klant komt naar voren uit het klanttevredenheidsonderzoek.
- **Communicatie met kantoor**
Soms verloopt de communicatie met kantoor niet goed, daarom staat deze ook bij de redenen waarom klanten minder tevreden zijn. Er zijn echter ook klanten die erg te spreken zijn over de communicatie met de organisatie.



De percentages in het diagram zijn uitgerekend door het totaal aantal opmerkingen over de verhuisdienst als 100% te nemen.

2.2. KlusStudent

Hieronder de antwoorden op de vraag: "Tot slot: Heeft u nog tips, adviezen of opmerkingen die u met ons wilt delen?" van de klusdienst in periode april 2011 t/m april 2012.

De quotes zijn letterlijk overgenomen uit het klanttevredenheidsonderzoek. Om deze reden kunnen er spel- en taalfouten in staan.

Blaauw = Uitstekend

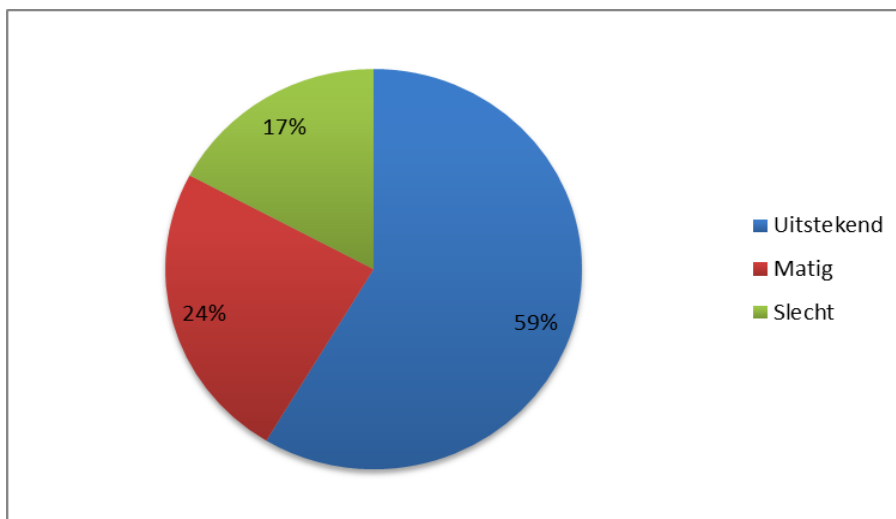
Rood = Matig

Groen = Slecht

1. *Zeer tevreden!*
2. *Geen opmerkingen. Ik ben zeer tevreden*
3. *Zorg dat afspraken duidelijk zijn en dat de juiste spullen meegenomen worden.
Voor de prijs is product afgeleverd dat je kan verwachten maar niet de kwaliteit die ik zoek.
Wel zijn niet alle werkzaamheden verricht.*
4. *Lampen ophangen ging goed, schilderen slecht en laminaat leggen slecht.*
5. *Zeer tevreden over het afgeleverde werk. In het proces om de afspraak te plannen had ik meer pro-activiteit van Mijn Student verwacht. Over het algemeen tevreden.*
6. *Het was allemaal heel netjes gedaan, pluimpje voor de student in kwestie dus.*
7. *Behangen is niet de sterkste kant van de studenten. Daar moeten ze nog veel op oefenen. Als er geen kasten voor werden geplaatst had ik ze wellicht een wand over moeten laten doen...*
8. *Graag herhaling!*
9. *We zijn dermate tevreden, dat we jullie in de toekomst zeker weer weten te vinden!*
10. *Mijn Student heeft het werk vakkundig uitgevoerd. Bedankt!*
11. *ik vond 't heel plezierig dat er met zoveel enthousiasme en de wil om de klus goed af te leveren is gewerkt.
Ik ben zeer tevreden over het resultaat.
Als er geen gereedschap gehaald had hoeven te worden zou ik de klus met een 10 gewaardeerd hebben (hoewel ook dat redelijk snel ging).*
12. *geweldige service en fijne sociaal vaardige studenten!*
13. *ja ik ben heel tevreden. Het werk is keurig uitgevoerd, de jongen was erg communicatief en de afspraken e.d. keurig op papier gezet. Vergeten jullie niet te factureren? :-)*
14. *De klusstudent was er meteen, en heeft ook geweldig goed geholpen bij het verhuizen van de piano.*
15. *Ben zeer teleurgesteld dat de beloofde klusstudenten niet zijn komen opdagen en geen reactie hebben gegeven op mijn sms of mail.*

16. *De jongeman heeft heel hard gewerkt en zijn best gedaan, maar een aantal kleine klusjes waren te moeilijk voor hem. Dat is niet erg, maar dan is het soms beter om er niet aan te beginnen. Een aantal andere klussen heeft hij heel goed gedaan. Dus het is een wisselend beeld.*
17. *Het werk bij mij betrof ouderwetse schuiframen. De klusstudent had daarmee geen ervaring; een dag na de klus merkte ik dat de ramen dicht geschilderd waren en het schuifstelsel niet meer werkte. Ik heb het verfwerk open moeten snijden, om het raam te kunnen openen. Daarmee was het fraaie schilderwerk beschadigd en had ik zelf ook nog weer een klus te doen!
Dat was jammer, verder was ik heel tevreden.*
18. *ga zo door ben tevreden*
19. *Vriendelijk, goed doorgewerkt, PRIMA dus*
20. *Geen opmerkingen: was prima*
21. *Ga zo door!!*
22. *de klusstudent had niet de nodige spullen bij zich, terwijl ik wel duidelijk had laten weten wat er moest gebeuren.*
23. *Hij was snel, maar wel een beetje slordig her en der.*
24. *De studenten waren te laat!!!*
25. *Veel slordigheden dit keer. Niet leuk voor de student en niet leuk voor ons. De student was uitstekend.*
26. *Jullie medewerker was uitstekend en op tijd. Heel vriendelijk en ik neem contact met jullie op om meer klusjes te doen bij mij thuis. Nog meer lampen moet geïnstalleerd worden en andere klusjes.*
27. *Het was een aardige jongen, hij heeft hard gewerkt, maar het duurde allemaal wel erg lang. En hij rook erg naar zweet (al toen hij begon).
Dus: op zich vind ik MijnStudent een goed initiatief, maar het blijft afwachten wie er komt en wat hij doet.*
28. *Hierbij een positief geluid: de klus kon al 2 dagen later worden ingepland. De studenten waren zeer vriendelijk en beleefd, hebben hard en netjes gewerkt. Eindresultaat was geheel conform verwachting. Het was voor mij een enorme uitkomst, bij een volgende klus schakel ik MijnStudent weer in!*
29. *In de loop van de tijd hebben we 3 klusstudenten gehad. Deze drie jongens waren aardige, rustige en beschaafde jongens. Ze hebben alle drie goed werk geleverd.*

In het volgende cirkeldiagram is de verhouding tussen klanten die de klusdienst **uitstekend**, **matig** of **slecht** vonden weergegeven.



De redenen waarom de klanten niet of minder tevreden zijn over de klusdienst zijn onder te verdelen in drie categorieën.

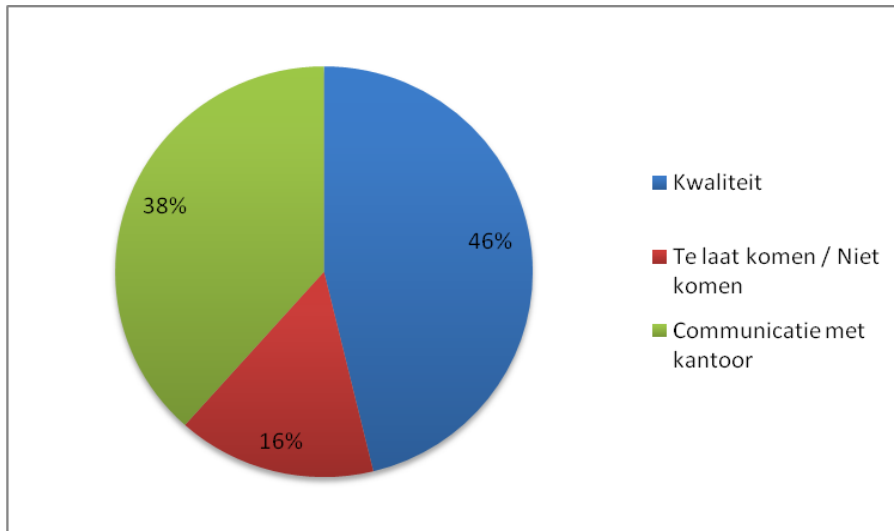
- **Kwaliteit**
Hierbij gaat het voornamelijk om slordigheden bij de klussen. De studenten hebben de klus niet goed uitgevoerd. De klant is niet tevreden over de kwaliteit die de studenten geleverd hebben.

- **Te laat komen / Niet komen**

Net als bij de verhuisdienst is bij de klusdienst te laat komen, of zelfs helemaal niet komen opdagen iets wat voorkomt.

- **Communicatie met kantoor**

De communicatie met kantoor is ook bij de klusdienst een veelvoorkomende reden voor ontevredenheid van klanten.



De percentages in het diagram zijn uitgerekend door het totaal aantal opmerkingen over de verhuisdienst als 100% te nemen.

De redenen waarom de klanten tevreden zijn over de verhuisdienst zijn onder te verdelen in vier categorieën.

- **Vriendelijke studenten**

Een van de redenen waarom de klanten van MijnStudent tevreden zijn over MijnStudent is vanwege de prettige omgang met de studenten.

- **Kwaliteit**

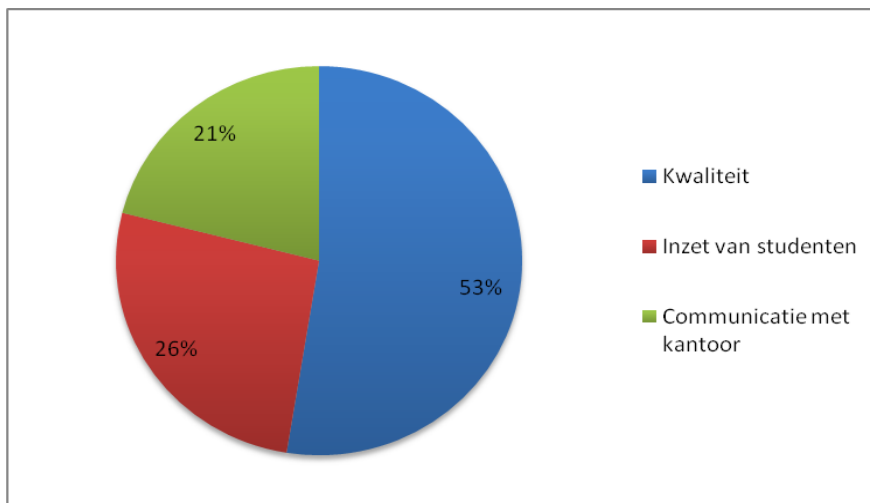
Het is enigszins tegenstrijdig dat 'kwaliteit' zowel bij de redenen van de tevreden als bij die van de ontevreden klanten terugkomt. Hierover verschillen de meningen erg. Er zit ook een verschil tussen de studenten van MijnStudent. Er zitten hele goede klussers bij, maar ook minder goede.

- **Inzet van studenten**

Veel klanten zijn erg tevreden over de inzet van de studenten. Ze doen hun best en werken erg hard, aldus de klanten van MijnStudent.

- **Communicatie met kantoor**

Ook de 'communicatie met kantoor' verloopt erg wisselend. Er zijn ook veel klanten die vonden dat het erg goed georganiseerd was.



De percentages in het diagram zijn uitgerekend door het totaal aantal opmerkingen over de verhuisdienst als 100% te nemen.

2.3. TuinStudent

Hieronder de antwoorden op de vraag: "Tot slot: Heeft u nog tips, adviezen of opmerkingen die u met ons wilt delen?" van de tuindienst in periode april 2011 t/m april 2012.

De quotes zijn letterlijk overgenomen uit het klanttevredenheidsonderzoek. Om deze reden kunnen er spel- en taalfouten in staan.

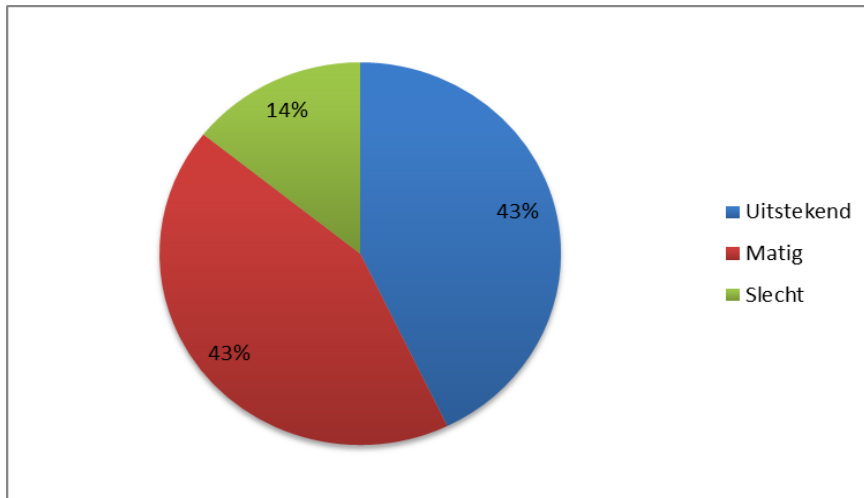
Blauw = Uitstekend

Rood = Matig

Groen = Slecht

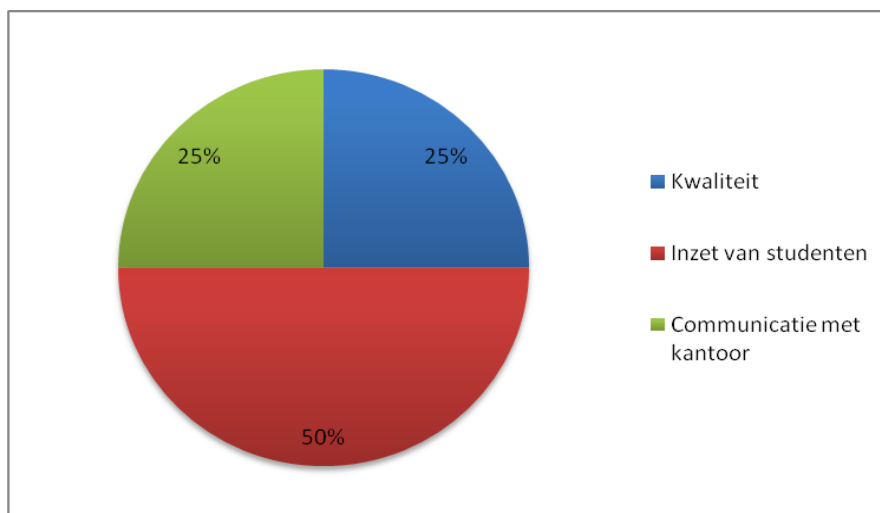
1. *We zijn zeer tevreden over de tuinstudent. Hij werkt hard door en zeer netjes.*
2. *Bij aanvraag voor hulp heb ik gevraagd, of zij tuingereedschap meenemen. Het antwoord Uwerzijds was, dat Uw instantie daar voor zorgde. Echter "de tuinman" had niets bij zich. Met de spullen, die ik zelf had, heeft hij zich kunnen behelpen. maar dat is toch niet ideaal. Aanbeveling: bij afspraak duidelijk aangeven, wie voor gereedschappen zorgen zal zorgen.*
3. *Het was jammer dat de studenten te kort waren ingeroosterd en de klus niet konden afmaken. Ook was de container die gehuurd was door Mijstudent te klein, wat ook zorgde voor oponthoud. Verder waren het harde werkers! Super!*
4. *Nee, eigenlijk niet en dat is een goed teken! Nou ja, nu ik toch kritisch nadenk; er mag iets meer toelichting gegeven worden over proces (offerte, klus zelf en vervolgens wanneer factuur te verwachten, hoe zit het met meer- minder werk etc). Maar dat is te verwaarlozen, want het algehele gevoel blijft dat het goed geregeld is!*
5. *Wellicht goed als ze een goed paar handschoenen meenemen*
6. *Communicatie. We hebben een vraag gestuurd met betrekking tot een verlengsnoer dat gesneuveld is tijdens het knippen van de heg. En nog een vraag over een schroevendraaier die bij een andere klus verloren is geraakt.
Tot op heden hebben we daar nog geen reactie op ontvangen.
De jongens werken prima; het contact met kantoor is prettig maar nog niet goed.*
7. *Voor dat bedrag dat er gevraagd wordt zou de student zich meer kunnen inzetten om de klus te klaren in 3 uren tijd. Aanpoten dus!*
8. *Ik ben blij dat ik jullie nu ontdekt heb, of liever, jullie hebben mij ontdekt door een flyer in mijn bus te stoppen!
Ik zal jullie zeker weer bellen.*
9. *Tip: overleg vooraf even met de klant wat hij/zij aan (tuin)gereedschap heeft. Ik had geen problemen met dat er iets niet was, maar dan weet je zeker dat dat goed zit als je komt en dat kan de student evt. gereedschap meesjouwen schelen als het wel allemaal bij de klant aanwezig is.*
10. *De uitvoering van het werk is uitstekend gedaan. De student in kwestie was vriendelijk en een harde werker.*
11. *Heel harde werker en heel vriendelijk. Snapte precies wat de bedoeling was!*
12. *Doet haar werk met grote inzet, ervaring en laat zich zelfs door regen niet weerhouden!*
13. *Dank voor het snelle regelen en het nakomen van alle afspraken.*
14. *Meer informatie vooraf over de kennis van het soort werk; in mijn geval; bijvoorbeeld wat is onkruid en wat niet. In mijn geval geen probleem maar wees wel duidelijk wat er van een TuinStudent verwacht kan worden van kennis tuinwerkzaamheden. Verder prima hulp als extra handen in de tuin!*

In het volgende cirkeldiagram is de verhouding tussen klanten die de tuindienst **uitstekend**, **matig** of **slecht** vonden weergegeven.



De redenen waarom de klanten tevreden zijn over de tuindienst zijn onder te verdelen in vier categorieën.

- **Vriendelijke studenten**
De studenten van MijnStudent worden door veel klanten als prettig in de omgang ervaren.
- **Kwaliteit**
Studenten zijn geen vakmensen, dit neemt niet weg dat veel van de studenten van MijnStudent kwaliteit leveren.
- **Inzet van studenten**
Veel klanten zijn erg tevreden over de inzet die de studenten tonen. Ze zijn bereid om hard te werken.
- **Communicatie met kantoor**
Soms verloopt de communicatie met kantoor niet goed, daarom staat deze ook bij de redenen waarom klanten minder tevreden zijn. Er zijn echter ook klanten die erg te spreken zijn over de communicatie met de organisatie. De kwaliteit van de communicatie met de klanten wisselt dus nog sterk.



De percentages in het diagram zijn uitgerekend door het totaal aantal opmerkingen over de verhuisdienst als 100% te nemen.

Veruit de belangrijkste oorzaak van ontevredenheid over de tuindienst is de communicatie met kantoor. Er zijn ook mensen die hier wel tevreden over zijn, zo is af te lezen uit bovenstaande grafiek. Maar het gaat ook nog geregeld mis. De quotes hieronder zijn afkomstig uit het klanttevredenheidsonderzoek en illustreren dit

probleem:

- *“Er mag iets meer toelichting gegeven worden over het proces (offerte, klus zelf en vervolgens wanneer factuur te verwachten, hoe zit het met meer- minder werk etc).”*
- *“Bij een afspraak duidelijk aangeven wie voor gereedschappen zorgen zal zorgen.”*
- *“Meer informatie vooraf over de kennis van het soort werk; in mijn geval; bijvoorbeeld wat is onkruid en wat niet. In mijn geval geen probleem maar wees wel duidelijk wat er van een TuinStudent verwacht kan worden van kennis tuinwerkzaamheden.”*

3. Interviews

3.1. Interviews met huidige klanten

3.1.1. VerhuisStudent

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de verhuisdienst van MijnStudent. U gaf hiervoor het rapportcijfer 9.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

"Ikzelf had geen moeite met het feit dat het studenten waren. Ik was wel benieuwd of de studenten goed werk zouden gaan leveren. Ik was me er goed van bewust dat de studenten het naast hun studie doen en geen opleiding tot verhuizer hebben gevolgd."

Hoe is het in de praktijk gegaan tijdens de verhuizing?

"Ik heb zelf een erg positieve ervaring gehad met hardwerkende jongens die daarnaast ook nog eens erg gezellig waren in de omgang."

Is er iets tegengevallen? Zouden ze iets kunnen verbeteren?

"Ze hadden iets voorzichtiger kunnen zijn hier en daar, dit had meer te maken met enthousiasme dan met nalatigheid. Dit heeft mij niet gestoord. Ergens houdt je daar ook rekening mee als je studenten inhuurt."

Wat vond u goed aan de diensten van de studenten?

"De studenten waren vriendelijk! Het was geen moment vervelend om ze over de vloer te hebben."

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

"Ja, ik heb echt een positieve ervaring gehad met de VerhuisStudenten."

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de verhuisdienst van MijnStudent. U gaf hiervoor het rapportcijfer 9.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

"Het is wel een gokje om studenten in te huren. Ik had er geen ervaring mee. De prijs trok me over de streep, het is net iets goedkoper als een 'professioneel' verhuisbedrijf."

Waar hield u rekening mee gezien het studenten zijn?

"Ik hield er rekening mee dat ze te laat zouden komen haha, aangezien mijn eigen kinderen studeren en hier ook een handje van hebben. Maar ik wilde het graag een kans geven. Ook gezien de prijs vond ik het de moeite waard om het te proberen. Je bent zelf wel wat alert bij de verhuizing zelf."

Was u ook alert geweest als u professionele verhuizers had ingehuurd?

"Ja, eigenlijk denk ik van wel. Daar zit het verschil hem niet in. Je moet een goed gevoel bij iemand hebben. Je kunt een goed gevoel bij een echte verhuizer hebben maar ook een slecht gevoel. Dit geldt natuurlijk ook voor studenten."

Hoe is het in de praktijk gegaan tijdens de verhuizing?

"De studenten van MijnStudent waren zeer gemotiveerd en werkten heel hard."

Is er iets tegengevallen? Zouden ze iets kunnen verbeteren?

"Nee."

Wat vond u goed aan de diensten van de studenten?

"De studenten waren sociaal en goed in de omgang. Het doet echt niet onder voor een professioneel verhuisbedrijf."

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

"Zeker, ik vond het echt een uitkomst."

3.1.2. KlusStudent

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de klusdienst van MijnStudent. U gaf hiervoor het rapportcijfer 8.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

"Ehm, er bestaan vooroordelen over studenten, ik heb zelf ook gestudeerd en weet dat deze in veel gevallen niet waar zijn. Ik vond het niet zo'n probleem om studenten in te huren. Studenten zijn volwassen en ik vind dat ze ook zo behandeld mogen worden."

U zei, er bestaan vooroordelen. Welke vooroordelen zijn dit volgens u?

"Ik zou me kunnen voorstellen dat men bang is dat studenten klussen niet goed zouden kunnen uitvoeren, het zijn geen vakmensen. Van MijnStudent begreep ik dat de studenten allemaal affiniteit met klussen hebben. (Of verhuizen, tuinieren of computerklussen). Hier had ik dan ook vertrouwen in."

Waar denkt u dat deze vooroordelen op gebaseerd zijn?

"Mensen die zelf gestudeerd hebben weten hier alles van. Of als je studerende kinderen hebt. Veel mensen denken dat studenten liever lui dan moe zijn. Ikzelf denk nogmaals dat dit echt niet zo is."

Hoe is het gegaan toen u de KlusStudenten over de vloer had?

"Er is echt goed werk geleverd. Het is haast vakkundig te noemen. De jongens waren daarnaast ook nog heel erg vriendelijk, dit is ook niet onbelangrijk. Het is was echt gezellig om de studenten met de studenten, dit in tegenstelling tot de norske vaklui die ik hiervoor inhuurde."

Zijn er verbeterpunten?

"Nee, ik zou eigenlijk echt niets kunnen bedenken."

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van MijnStudent?

"Op beide vragen: ja!"

Waarom wel/niet?

"Het is toch goedkoper dan een professioneel klusbedrijf maar het resultaat is denk ik hetzelfde, bij mij is de klus in ieder geval na volle tevredenheid uitgevoerd."

Betrof het bij u een complexe klus?

"Geen hele complexe klus. Misschien is het bij hele lastige klussen anders. Het heeft ook te maken met reële verwachtingen."

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de klusdienst van MijnStudent. U gaf hiervoor het rapportcijfer 5.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

"Die waren er wel enigszins."

Waar was u bang voor?

"Het zijn geen vakmensen, dat wist ik van tevoren. De angst bestond dat het werk niet goed werd gedaan. Na veel overleg met het kantoor van MijnStudent vooraf heb ik het toch gedaan. Het leek me een betrouwbaar bedrijf die garant staan voor hun studenten."

Waar waren deze twijfels op gebaseerd?

"Ik denk eerlijk gezegd dat dit toch een vooroordeel is. Ik heb nog nooit eerder studenten ergens voor ingehuurd. Dus uit ervaring kon ik niet spreken. Daarnaast wist ik dat het geen vakmensen zijn. Dus het is in die zin wel een gokje."

Hoe is het in de praktijk gegaan tijdens de klus?

"De studenten die uiteindelijk bij mij thuis zijn gekomen om de klus te klaren bleken niet in staat om dit te doen. Het schortte dus aan vakbekwaamheid."

Het waren hele aardige jongens, maar de klus is uiteindelijk niet goed uitgevoerd. Hierdoor moest ik op zoek naar een ander klusbedrijf, en waren de kosten die ik bespaard had bij het inhuren van MijnStudent teniet gedaan."

Wat voor klus moesten de studenten uitvoeren?

"Voornamelijk dingen in elkaar zetten en ophangen. Ze deden er zo lang over dat ik haast dacht dat ze het niet konden. Ik vind eigenlijk dat ik geen waar voor mijn geld heb gekregen."

Ik zie dat u behalve van de KlusStudent ook gebruik heeft gemaakt van de VerhuisStudent. Hoe was uw ervaring hiermee?

"Deze ervaring was wel erg goed. Het werk is goed uitgevoerd."

Wat zou MijnStudent in de toekomst anders moeten doen volgens u?

"Het is denk ik zaak om jongens te sturen die aan de verwachting van de klant kunnen voldoen op het gebied van vakbekwaamheid. Mij werd verzekerd dat de KlusStudenten dit konden. Ze hadden bij wijze van spreken al moeite om een kast in elkaar te zetten, terwijl je dit toch mag verwachten als je een KlusStudent inhuurt."

Wat vond u goed aan de diensten van de studenten?

"De jongens waren erg aardig. Daar was absoluut niets mis mee. Ik denk dat MijnStudent zich op dat gebied onderscheid van professionele klussers, dat zijn meestal niet erg hoogopgeleide, sociale mensen. De studenten

van MijnStudent waren dit wel.”

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

“Nee.”

Waarom wel/niet?

“Mijn ervaringen waren heel wisselend. De VerhuisStudent heeft bij mij wel goed werk geleverd, maar de KlusStudent niet. Ik durf niet te zeggen dat ik overtuigd ben. Het ligt heel erg aan welke student je krijgt.”

3.1.3. TuinStudent

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de tuindienst van MijnStudent. U gaf hiervoor het rapportcijfer 8.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

“Ik had geen seconde twijfels over het al dan niet inhuren van studenten. Ik had er echt vertrouwen in dat de studenten goed genoeg zouden zijn. Dit kwam ook door het prettige contact met het kantoor van MijnStudent van tevoren.”

Hoe is het in de praktijk gegaan met de tuinklus?

“Deze instelling werd beloond, ik kreeg drie tuinstudenten die hun werk uitstekend hebben gedaan. Ze deden wat er van ze gevraagd werd en ze wisten hoe ze het tuingereedschap moesten hanteren.”

Is er iets tegengevallen? Zouden ze iets kunnen verbeteren?

“Nee, echt helemaal niets.”

Wat vond u goed aan de diensten van de studenten?

“Ik heb ik echt kwaliteit gekregen, voor minder geld dan ik normaal kwijt zou zijn geweest. Ik weet niet of een professioneel hoveniersbedrijf deze klus beter had kunnen klaren.”

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

“Zeker! Ik ben echt dik tevreden”

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de tuin dienst van MijnStudent. U gaf hiervoor het rapportcijfer 8.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

“Ik hield er wel rekening mee dat de studenten niet erg deskundig zouden zijn. Ik had wel ingecalculeerd dat ik er zelf bij zou blijven. Ze kunnen de klus natuurlijk ook verpesten en je weet niet wie je krijgt.”

Om welke reden bent u uiteindelijk toch met Mijnstudent in zee gegaan?

“Het is een keuze. Ik wilde er niet teveel geld aan uitgeven. Je vraagt je af of je er goed aan doet. Maar ik wilde het graag proberen. ”

Had dit te maken met eerdere ervaring? Of waar was deze angst op gebaseerd?

"Ik denk toch dat dit een vooroordeel was, met een beetje logisch nadenken. Ik wist dat het geen vakmensen zijn. Ik had vertrouwen in de organisatie, dus ik wilde het graag proberen."

Hoe is dit in de praktijk gegaan tijdens de klus?

"Echt heel goed! De klus is goed uitgevoerd. Je staat er iets anders in, ik ben er veel bijgebleven en moest de jongens wat sturen hier en daar. Dit vond ik niet erg. Ze werkten erg hard en dat vond ik eigenlijk het belangrijkste."

Is er iets tegengevallen? Zouden ze iets kunnen verbeteren?

"Nee, eigenlijk is het precies wat ik verwachtte en hoopte bij het boeken."

Wat vond u goed aan de diensten van de studenten?

"Het waren hele aardige jongens. Ook het contact met het kantoor erachter verliep goed."

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

"Ja."

Waarom wel/niet?

"Voor mensen die redelijke verwachtingen hebben zou ik het zeker aanraden."

3.1.4. PC-Student

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de PC-dienst van MijnStudent.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

"Nee, eigenlijk niet. Ik vond het wel spannend om een vreemde bij mijn computer te laten, maar dit had niets te maken met het feit dat het studenten zijn."

Hoe is het in de praktijk gegaan tijdens de klus?

"Het probleem op mijn computer is verholpen, dat is uiteraard waar ik het voor deed. Ik vond de omgang met de student erg prettig. Al met al een hele goede ervaring!"

Zou MijnStudent iets kunnen verbeteren?

"Het contact met het kantoor verliep wat traag en steeds met andere mensen. Het contact met de student zelf verliep daarentegen perfect."

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

"Voor de PC-dienst zeker. Het was relatief goedkoper dan wanneer ik mijn computer naar een reparatiedienst had gebracht. En het resultaat is goed, dus ik ben tevreden."

U zegt, voor de PC-dienst zeker. Zou u minder snel kiezen om studenten in te huren voor een verhuis-, klus- of tuindienst?

"Ik denk het wel. Hierbij denk ik zelf dat het beter gedaan wordt door mensen met wat meer ervaring op dit gebied."

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Voor mijn opleiding ben ik bezig met een afstudeeropdracht bij MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden gebruik heeft gemaakt van de PC-dienst van MijnStudent.

Zou ik u hierover een aantal vragen mogen stellen?

Waren er van tevoren zaken waar u bang voor was bij het inhuren van studenten?

"Ik twijfelde van tevoren wel een beetje."

Waarover twijfelde u precies?

"Onkunde. Kunnen ze dit probleem wel verhelpen?"

Waarom twijfelde u hierover?

"Omdat ze er niet voor geleerd hebben. Het zijn jongens met affiniteit op dit gebied, maar geen papieren. Het is dus geen garantie dat ze het probleem kunnen verhelpen. Ik heb al vaker problemen gehad met mijn computer, en ik kan deze helaas niet zelf verhelpen. Eerder huurde ik een 'professional' in, maar dit bood ook lang niet altijd uitkomst. Daarom vond ik het de moeite waard dit te proberen."

Hoe is dit in de praktijk gegaan tijdens de klus?

"Het probleem op mijn computer is verholpen, dat is waar ik het voor deed. En de student was echt een aardige jongen!"

Is er iets tegengevallen? Zouden ze iets kunnen verbeteren?

"Ehm... nee ik zou eigenlijk niets kunnen bedenken."

Wat vond u goed aan de diensten van de studenten?

"Het was relatief goedkoper dan wanneer ik mijn computer naar een reparatiedienst had gebracht. De student kwam netjes op de afgesproken tijd en loste probleem naar mijn inzicht efficiënt op. Hij gaf zelfs nog tips om het probleem in de toekomst te voorkomen."

Zou u MijnStudent aanraden aan vrienden of kennissen? Of zelf opnieuw gebruikmaken van Mijn Student?

"Ja! Het een goedkope(re) maar goede oplossing om mijn computerproblemen bij neer te leggen. Beter dan een professionele reparatiedienst, daar heb ik ook ervaring mee."

Zou u het een ander verhaal vinden bij een verhuis-, klus- of tuindienst?

"Nee, niet na deze ervaring. Ik heb vertrouwen in de studenten."

3.2. Interviews met potentiële klanten

De vragen in de interviews gelden slechts als richtlijnen. Het antwoord van de geïnterviewde op vraag 1 bepaalt voor een groot deel de verloop van de rest van het interview.

3.2.1. VerhuisStudent

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de verhuisdienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Nadat ik de mogelijkheden bij MijnStudent had bekeken heb ik ook nog naar andere Verhuisbedrijven gekeken. MijnStudent was iets goedkoper, maar mijn partner vond het idee dat studenten de klus zouden gaan klaren toch te riskant."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Mijn partner was bereid iets meer te betalen voor kwaliteit. MijnStudent was dus wel goedkoper. Maar het verschil was niet groot genoeg om het de moeite waard te vinden om studenten te proberen."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Ik vond het eigenlijk niet zo'n groot probleem. MijnStudent biedt verhuizers aan, dan moet je ook een beetje vertrouwen in de organisatie hebben. Ik dacht gewoon: dan wordt het zelf iets harder werken of aanwezig zijn. Maar dat was ik sowieso wel van plan. Mijn partner had er wat minder vertrouwen in. Zijn mening is uiteraard belangrijk."

Op welk gebied had uw partner twijfels?

(Het dikgedrukte antwoord geeft aan welk antwoord de geïnterviewde hier gaf)

- Professionaliteit / Vakbekwaamheid

- Sociale vaardigheden
- Stiptheid (Bijvoorbeeld te laat komen)
- Anders, namelijk...

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee"

Hoe is de verhuizing uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Wij zijn uiteindelijk verhuisd met verhuisbedrijf Amsterdam, een professioneel verhuisbedrijf."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u en uw partner te overtuigen om toch gebruik te maken van de VerhuisStudent?

"De twijfels die we hebben zouden weggenomen moeten worden, al lijkt me dit wel moeilijk. Je moet het toch ervaren denk ik."

Zouden u en uw partner overtuigd kunnen worden door middel van een filmpje?

"Ik zou het filmpje eerst moeten zien. Ik denk dat het grootste euvel is dat we ons er niet echt een voorstelling bij kunnen maken hoe het zou gaan als studenten onze verhuizing komen regelen. Aangezien het geen vakmensen zijn. Als het filmpje dit duidelijk zou laten zien dan zou het ons best over de streep kunnen trekken."

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie

dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de verhuisdienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Mijn vraag was of één of twee studenten mij konden helpen mijn berging leeg te halen en deze spullen naar het kringloopcentrum te brengen. Hiervoor was er wel een student nodig die kan autorijden, omdat ik die zelf niet doe. Ikzelf woon in Amsterdam. MijnStudent had een student kunnen regelen, maar deze had dan wel uit Utrecht moeten komen met de auto. De reiskosten hiervoor waren voor mijn rekening. In Amsterdam hadden ze geen student met een rijbewijs voor handen.

De gunstige prijs waarvoor ik in eerste instantie voor MijnStudent koos werd hiermee teniet gedaan. Het werd me echt te duur."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Met reiskosten erbij wel."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Nee, het ging ten slotte om een simpele klus! Wat sjouwwerk en het afvoeren van spullen. Er zaten geen hele grote, moeilijk vervoerbare spullen bij."

Had u bij een complexere klus wel getwijfeld aan de studenten?

"Ja, dan zou ik er wel goed over nagedacht hebben. De klus moet zich wel lenen voor studenten. Ik weet niet of ik bij een echte verhuizing zo snel voor studenten zou kiezen."

Op welk gebied zou u twijfels hebben in dit geval?

(Het dikgedrukte antwoord geeft aan welk antwoord de geïnterviewde hier gaf)

- **Professionaliteit / Vakbekwaamheid**
- Sociale vaardigheden
- Stiptheid (Bijvoorbeeld te laat komen)
- Anders, namelijk...

Zou u bij een complexere klus wel twijfels hebben gehad bij het inhuren van studenten?

"Ja, daarvoor was ik denk ik eerder voor echte beroepsmensen gegaan."

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee."

Hoe is de 'verhuizing' uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Uiteindelijk heeft een kennis mij geholpen met de klus. Dit heeft me niets gekost, alleen de benzinekosten naar het kringloopcentrum."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u te overtuigen om toch gebruik te maken van de VerhuisStudent?

"Of omlaag qua reiskosten, of iemand in Amsterdam met een rijbewijs voor handen hebben."

En bij een complexere klus?

"Ik zou overtuigd willen worden van de beroepskwaliteiten van de verhuisstudenten."

Zou u overtuigd kunnen worden door middel van een filmpje?

"Als dat filmpje vakwerk zou laten zien, zeker!"

3.2.2. KlusStudent

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de klusdienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Ik had een drietal offertes aangevraagd bij verschillende bedrijven. Uiteindelijk bleek MijnStudent even duur als de bedrijven waarmee ik het had vergeleken."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Ja. Voor hetzelfde geld kon een professional inhuren."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Twijfels over de studenten had ik niet. Bij mij was het puur een kwestie van de keuze hebben tussen een vakman en een student voor ongeveer dezelfde prijs. Een collega van me had wel gebruik gemaakt van MijnStudent, en kon me vertellen dat er met de studenten echt niks mis is en dat ze hun werk goed deden."

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee, het was echt puur een overweging in prijs."

Hoe is de klus uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Ik heb voor Stagebrothers Amersfoort gekozen."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u te overtuigen om toch gebruik te maken van de klusdienst?

"De prijs zou in vergelijking met een gecertificeerd bedrijf toch lager moet liggen. Dan zou ik zeker bereid zijn om studenten in te huren!"

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de klusdienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Ik had bij MijnStudent een offerte aangevraagd en wat over en weer gemaaild. Uiteindelijk besloot ik de dienst te boeken. Daarna is het met de planning meerdere keren misgegaan. De klus was ingepland en werd tot twee keer toe vrij laat afgezegd, via de mail. Ik lees mijn mail niet iedere dag. Een telefoontje was heel fijn geweest. Na twee keer teleurgesteld te zijn had ik er genoeg van en heb ik het afgeblazen."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Nee. Ik heb wat bedrijven vergeleken en koos op basis van de prijs uiteindelijk voor MijnStudent."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Vooraf niet. In eerste instantie stond ik er helemaal voor open. Het is wel enigszins een risico, maar ik had er wel vertrouwen in."

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee."

Hoe is de klus uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Ik heb uiteindelijk StudentenWerk ingehuurd. Dit was absoluut geen succes. Deze studenten waren geen klussers. Het ging om makkelijke klusjes als deuren verven, lampen ophangen en wat gaten boren."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u te overtuigen om toch gebruik te maken van de KlusStudent?

"Ik zou een garantie willen dat de klus niet wordt afgezegd. Of een nette behandeling krijgen als dit toch het geval is."

Zou u na de negatieve ervaring met StudentenWerk de studenten van MijnStudent nog willen inhuren als de communicatie met kantoor beter zou verlopen?

"Ik zou wel zeker willen weten dat de klussen die moeten gebeuren ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden door de studenten."

Zou een filmpje u hiervan kunnen overtuigen?

"Ja ik denk het wel. Zien is beter dan horen of lezen. Ik wil met mijn eigen ogen overtuigd worden voordat ik het nog eens probeer. Ik zou willen zien dat ze het kunnen."

3.2.3. TuinStudent

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de tuindienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Ik had verschillende aanvragen gedaan en me op het internet wat georiënteerd. Het ging vooral om snoeiwerk. Na wat speurwerk vond ik MijnStudent in vergelijking met andere bedrijven niet genoeg financieel voordeel opleveren."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Ja. Voor iets meer geld kon ik een hoveniersbedrijf inhuren. Dit doe je dan toch liever."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Niet echt. Ik wist wel dat het geen vakmannen zouden zijn. Voor een écht voordelige prijs had ik dit geaccepteerd."

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee."

Hoe is de tuinklus uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"De klus is nog niet uitgevoerd. Ik me alleen nog maar georiënteerd."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u te overtuigen om toch gebruik te maken van de tuindienst?

"Ik ben best benieuwd wat de studenten echt kunnen."

Zou u dit in een filmpje willen zien en zou dit u kunnen overtuigen?

"Ja, ik denk het wel. Zoals ik al zei ik ben wel benieuwd of de studenten van MijnStudent echt wat kunnen in de tuin."

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de tuindienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"In overleg mijn MijnStudent was het te riskant. Het ging om het snoeien van twee bomen."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Nee, de prijs was eigenlijk juist waarom ik in eerste instantie interesse had'."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Ja. De bomen die gesnoeid moeten worden zijn me erg dierbaar. MijnStudent zelf had dit gelukkig goed door en raadde me daarom aan hiervoor geen studenten in te huren. Hier kon ik me goed in vinden."

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee."

Hoe is de tuinklus uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Inmiddels zijn de bomen nog niet gesnoeid. Ik moet nog beslissen aan wie ik dit overlaat."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u te overtuigen om toch gebruik te maken van de tuindienst?

"Een garantie op goeie snoeiers. Maar de grootte van mijn bomen leent zich helaas niet voor de diensten van MijnStudent. Ik waardeerde erg dat MijnStudent hier eerlijk in was."

3.2.4. PC-Student

Interview 1

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de...

Verhuis-, Tuin-, Klus-, PC-dienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Ik dacht dat mijn computer stuk was. Normaal bel ik een vriend op die heel technisch is, maar hij is al een tijdje ziek. Ik moest dus een andere oplossing bedenken. Via een krantenartikel kwam ik bij MijnStudent terecht. Aan de telefoon kreeg een aardige jongeman die vroeg naar het probleem. Na wat uitleg van mij gaf hij aan te denken dat het aan de monitor ligt en dat met de computer niets mis was."

"Ik ben naar de mediamarkt gegaan om een andere monitor te kopen en dit bleek inderdaad het probleem. Mijn complimenten voor de expertise van deze jongen! Er is dus uiteindelijk geen student geweest voor mijn computer omdat het probleem al verholpen was naar aanleiding van het telefoongesprek."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Ik moet wel zeggen dat ik MijnStudent nogal prijzig vond. Hier kwam ik pas achter tijdens het telefoongesprek."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Ik heb er geen ervaring mee en wilde het proberen. Het was wel spannend om voor studenten te kiezen maar ik wil geen oordeel vellen zonder het eerst geprobeerd te hebben."

Hoe is de PC-klus uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Uiteindelijk was het probleem opgelost met het kopen een nieuwe monitor. Eigenlijk kun je zeggen dat ik dus wel gebruik heb gemaakt van de diensten van MijnStudent."

Zou u nog een keer gebruik maken van de diensten van Mijnstudent?

"Mijn eerste voorkeur bij computerproblemen gaat uit naar mijn vriend, omdat ik hem ken. Maar anders zeker!"

Ik vond het erg goed dat ze zo met me meedachten en me uiteindelijk een hoop kosten bespaard hebben. Ik had denk ik wel een PC-Student 'geboekt' als het probleem niet telefonisch verholpen was."

Interview 2

Goedemiddag, u spreekt met Milou Derks. Ik ben bezig met een afstudeeronderzoek voor MijnStudent. Ik zie dat u in het verleden een aanvraag heeft gedaan voor de...

PC-dienst van MijnStudent, maar uiteindelijk toch geen gebruik heeft gemaakt van deze dienst. Zou ik u hier een aantal vragen over mogen stellen?

Wat was de belangrijkste reden van het uiteindelijk niet kiezen voor de diensten van MijnStudent?

"Het idee dat er een student met mijn privédocumenten aan de haal zou gaan zat me toch niet lekker. Deze twijfels zorgden ervoor om het uiteindelijk toch niet te doen."

Vond u het in vergelijking met een professioneel bedrijf te duur?

"Nee, dit was eigenlijk juist waarom MijnStudent eerst wel een optie was voor mijn gevoel."

Had u (daarnaast) twijfels bij het inhuren van studenten?

"Ja. Het zijn studenten waarbij je niet zeker weet of ze wel weten wat ze doen. Bij een vakman heb je ook geen garantie dat er goed werk geleverd wordt, maar wel meer dan bij studenten."

Op welk gebied had u twijfels?

(Het dikgedrukte antwoord geeft aan welk antwoord de geïnterviewde hier gaf)

- Professionaliteit / Vakbekwaamheid

- Sociale vaardigheden
- Stiptheid (Bijvoorbeeld te laat komen)
- Anders, namelijk...

Was er (daarnaast nog) een andere reden om niet voor de diensten van MijnStudent te kiezen?

"Nee."

Hoe is de PC-klus uiteindelijk uitgevoerd? Via een ander bedrijf/zelf/niet?

"Ik ben via via bij een ICT'er terecht gekomen. Iemand met diploma's, hier hecht ik toch wel veel waarde aan."

Wat zou MijnStudent moeten doen om u te overtuigen om toch gebruik te maken van de PC-dienst?

"Ehm, garantie op jongens die er echt verstand van hebben? Ook al lijkt me dit wel moeilijk."

Zou het zien van een filmpje u hiervan kunnen overtuigen?

"Wel als het een realistisch filmpje is. Niet in scene gezet."

3.3. Interviews met de oprichters van MijnStudent

3.3.1. Interview met eigenaar en oprichter Joren Harmanny

Waar staat MijnStudent voor?

“MijnStudent heeft een breed aanbod. Voor veel verschillende typen klussen kan de klant bij ons terecht. Wij gaan ervoor om de klant altijd te helpen, ook al ligt dit niet binnen ons interne vermogen. We geven de klanten die wij zelf niet kunnen helpen altijd een tip en soms ook contactgegevens van een partner die de klus wel voor hem of haar zou kunnen klaren. MijnStudent is een klusbedrijf met studenten. Dit maakt het concept uniek en nieuw.”

Wat zijn de sterke punten?

“Onze studenten zijn leuk, slim en handig. Wij hebben onze zaken strak georganiseerd. We kunnen snel schakelen omdat we een breed aanbod aan diensten hebben. Niet alleen verhuisklussen of tuinklussen. Het snel en flexibel kunnen opereren komt ook door de partners waarmee wij samenwerken. Wij kunnen wij onze klanten altijd en gemakkelijk doorverwijzen als dit nodig is.

Daarnaast is ons transparante beleid ook een sterk punt. We zijn eerlijk over wat we kunnen en wat we niet kunnen. Zowel het kantoor als de studenten denkt mee met de klanten.”

Wat zijn de mindere punten?

“Wij gaan niet in de diepte, maar in de breedte. Niet iedereen is hiernaar op zoek. Wij werken niet met specialisten maar met gedreven studenten.

Een studentenklusbedrijf is een nieuw concept. De verwachtingen van de klanten kunnen wij nog niet goed managen. Er is nog geen kader voor deze verwachtingen.”

Waarom kiest een klant voor MijnStudent bij een verhuis-, tuin-, klus- of PC-klus?

“Er is een bepaalde gunfactor. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat de klanten het de studenten gunnen om een zakcentje bij te verdienen en daarom kiezen om MijnStudent in te huren. Het kan ook zo zijn dat klanten het concept van een studentenklusbedrijf erg leuk vinden en kiezen voor MijnStudent vanwege de gezelligheid. Een sociaal vaardige student of een norske klusjesman is een heel verschil.

De keuze voor MijnStudent kan ook met herkenning te maken hebben. Veel van onze klanten zijn zelf student geweest en het herinnert hen aan deze fijne tijd.

We moeten het niet hebben van de expertise van onze studenten, de hoge kwaliteit van het werk, of de prijs (veel klanten verwachten een hele lage prijs, dit valt vaak tegen) maar we merken dat veel mensen sympathie hebben voor het bedrijf en de onze studenten. Om deze reden worden zij klant bij ons.”

Waarom kiest een klant niet voor MijnStudent bij een verhuis-, tuin-, klus- of PC-klus?

“Klanten overschatten ons zo nu en dan op kwaliteit, prijs en snelheid. Aan te hoge verwachtingen kunnen we niet voldoen. Mensen die perfectie willen kiezen niet voor MijnStudent.

Deze mensen zijn vaak niet geïnteresseerd in de gezelligheid die de studenten te bieden hebben. Zij willen puur en alleen dat de klus geklaard wordt. Zelf willen zij 100% ontzorgd worden. Als een klant hiernaar op zoek is dan moet hij/zij niet voor MijnStudent kiezen.”

Wat zijn verbeterpunten op het gebied van de uitvoering van de diensten?

“Het komt regelmatig voor dat studenten geen goede kwaliteit kunnen leveren.”

Hoe spelen jullie hierop in het selectieproces van de studenten?

“Dit blijft moeilijk. We willen de studenten in principe aannemen op basis van ervaring, net zoals dit bij echte

verhuis-, tuin-, klus-, PC-bedrijven gebeurt. Maar studenten hebben vaak nog niet heel veel ervaring. We stellen vaak wel een proeftijd in, maar dit is nog niet structureel. Dit is ook iets wat we graag willen verbeteren. Als er consequent berichten komen dat een student onder de maat presteert dan moet er actie ondernomen worden.”

Tegen welke problemen loopt MijnStudent nog aan op het kantoor?

“In onze communicatie hebben we met meerdere partijen te maken. Het komt voor dat klanten een verkeerde tijd door hebben gekregen of dat studenten op een verkeerd adres staan. Dit is natuurlijk puur miscommunicatie, en dit is jammer. Deze communicatiestroom moet beter, maar dit is niet makkelijk.”

Wat is de belangrijkste reden om voor films te kiezen? (Aanleiding)

“Voor mij is de belangrijkste reden: het winnen van het vertrouwen van de klanten. Een studentenklusbedrijf is een nieuw concept en klanten vinden het spannend om studenten in te huren voor deze typen klussen. Zij weten niet zo goed wat ze kunnen verwachten, hier hebben ze geen beeld bij.

Ik denk dat films hierin een grote rol kunnen spelen. De films kunnen het kader bekleden waar ik het eerder over had. Het kader van verwachtingen. Mensen kunnen het simpelweg nog met niets vergelijken dus weten niet goed welke verwachtingen reëel zijn.”

Wat zou u als oprichter van MijnStudent graag terug willen zien in de films? (Boodschap)

“Het belangrijkste is dat er verschillende klanten in beeld en kort aan het woord komen.

En de studenten zijn ook erg belangrijk. Het moet duidelijk worden dat het handige, vriendelijke en betrouwbare jongens en/of meiden zijn. Laat dit vooral zien

Welk type film past het beste bij MijnStudent? (Zakelijk/informatief/humoristisch?)

“Ik denk dat de films niet te smooth moeten worden. Een aantal kernwoorden voor de films zijn: informeel, strak en eerlijk. Het zou ook leuk zijn als er een slimmigheidje in verwerkt zit, waardoor de klanten kunnen zien dat de studenten goed werk leveren.

Daarnaast moet het ook leuk zijn om naar te kijken. Ik denk ook dat ze niet te lang moeten zijn. 1.00 tot 2.30 min.”

3.3.2. Interview met eigenaar en oprichter Gerhard te Velde

Waar staat MijnStudent voor?

“MijnStudent staat voor meerdere dingen. Bij klanten leg ik het vaak als volgt uit: MijnStudent heeft een ondersteunende rol. We zijn professioneel. Wat we doen doen we goed, maar onze studenten zijn geen vakmensen. We zijn daarnaast betrouwbaar. Afspraken komen we na. Hier hecht de klant veel waarde aan. Deze betrouwbaarheid staat bij MijnStudent hoog in het vaandel.”

Wat zijn de sterke punten?

“De kracht van het werken met studenten. Studenten zijn slim, goedkoop, weten van aanpakken en vooral: ze denken mee. Samen met de klant wordt er naar oplossingen gezocht. De studenten zijn in de tijd dat ze voor een klant werken bereid om meer te doen dan verwacht wordt. Ze hebben niet de expertise om bijvoorbeeld een vijver aan te leggen, maar ze kunnen wel heel hard werken. In die zin is er een goede prijs-kwaliteitverhouding. Wij gaan voor ‘underpromise overdeliver’. Nooit andersom! De klant verrassen door het werk van de studenten.”

Wat zijn de mindere punten?

“Die zijn er ook uiteraard. Ik denk dat het nog veel misgaat op het gebied van verwachtingen. Klanten die teveel verwachten zijn vaak niet tevreden.”

Waarom kiest een klant voor MijnStudent bij een verhuis-, tuin-, klus- of PC-klus?

“Dit bestaat voor een groot deel uit een zogenaamde gunfactor. Daarnaast maken mensen een afweging tussen prijs en kwaliteit. De prijs is vrij eenduidig. Iemand vindt onze diensten duur, goedkoop of gemiddeld. Bij kwaliteit is dit moeilijker. Sommige klanten vinden fysieke kwaliteit erg belangrijk, heel concreet: de klus is goed geklaard. Anderen vinden het ook belangrijk dat het de communicatie erom heen goed verliep, dat de studenten prettig waren in de omgang, dat de afhandeling op het gebied van geld zonder problemen verliep. Het is maar net waar mensen waarde aan hechten.

Mensen met reële verwachtingen kiezen voor MijnStudent omdat ze niet zozeer voor de goedkoopste, snelste of de beste gaan maar wel voor de leukste!”

Waarom kiest een klant niet voor MijnStudent bij een verhuis-, tuin-, klus- of PC-klus?

“Wat we momenteel veel merken is dat we niet altijd goedkoper zijn dan bijvoorbeeld een professioneel verhuisbedrijf. Hierdoor kan ik me voorstellen dat mensen eerder kiezen voor een bedrijf met echte verhuizers. Door de financiële crisis gaan verhuisbedrijven er ‘zwart’ wat klusjes naast doen. Wij kunnen geen lager uurloon gaan vragen dan we nu doen. Vanwege de prijs kan een klant dus niet voor MijnStudent gaan.”

Wat zijn verbeterpunten op het gebied van de uitvoering van de diensten?

“De fysieke kwaliteit van de klussen is nog niet altijd voldoende.”

Wat doet MijnStudent eraan om dit te verbeteren?

“Wij trainen de studenten hierin. We geven basistrainingen op het gebied van klantcontact/klantvriendelijkheid. Maar ook ‘vaktrainingen’ per dienstverlening. Hierin blijven we verbeteren. We leren steeds beter waar het aan schort bij de uitvoering van de klussen. De trainingen worden hierdoor steeds gericht.

Hierbij relateren we vaak aan de ‘Value Chain’. We vragen ons vaak af: ‘Hoe voegt MijnStudent waarde toe voor de klant?’. Dit doen wij door ons selectieproces steeds te verbeteren, maar ook de aangenomen studenten goed te blijven trainen.

In de afronding kunnen er bijvoorbeeld nog veel dingen verbeteren. De eerste indruk van de studenten en het werk dat zij leveren is vaak goed. De laatste indruk is nog een uitdaging voor ons. Een slechte laatste indruk blijft helaas lang hangen. Dit is iets waar we op moeten sturen in de trainingen die we de studenten geven.”

Tegen welke problemen loopt MijnStudent nog aan op het kantoor?

“We hebben te maken met software, mensen en een werkproces. De communicatie vlekkeloos laten verlopen blijft moeilijk. Ikzelf mail een klant na een telefoongesprek altijd nog even met de gemaakte afspraken, zodat er zo min mogelijk misverstanden kunnen ontstaan.”

Wat is de belangrijkste reden om voor films te kiezen? (Aanleiding)

“Primair levert het hopelijk geld op. Het moet geïnteresseerde klanten over de streep trekken om voor MijnStudent te kiezen.”

Wat zou u als oprichter van MijnStudent graag terug willen zien in de films? (Boodschap)

“De klant moet vanuit zijn/haar comfortzone, vanuit huis, alle informatie kunnen krijgen/zien die zij willen weten. Vragen of twijfels waarmee zij blijven zitten na het bekijken van de website moeten weggenomen worden in de films.

Ik denk dat het voor een klant fijn is om andere klanten met wie zij zich kunnen relateren aan het woord zijn. ‘Wie zijn mij al voorgedaan?’.

Daarnaast lijkt het me ook goed om bijvoorbeeld een alleenstaande moeder aan het woord te laten maar ook een echtpaar.

Het filmen op locatie en laten zien hoe goed de studenten kunnen werken lijkt mij erg waardevol. Het moet erg concreet en praktisch zijn. En zich ook richten op de afronding: studenten laten de boel netjes achter en gaan pas weg als het helemaal klaar is en de klant tevreden is.”

Welk type film past het beste bij MijnStudent? (Zakelijk/informatief/humoristisch?)

“Het moet er wel professioneel en strak uitzien. Het moet daarnaast voldoen aan de fysieke, emotionele en mentale informatiebehoefte van de klant. Daarnaast mag het luchtig, vlot en jong zijn, net zoals MijnStudent zelf.”

4. Quitclaim

In films komen studenten en klanten in beeld en aan het woord. Om te voorkomen dat zij naderhand aanspraak doen op hun portretrecht en bezwaar maken tegen het plaatsen van de films op de website heb ik een zogeheten quitclaim ontwikkeld. Deze is hieronder weergegeven.



Quitclaim – Toestemming gebruik opnamen

Gegevens

Naam

Geboortedatum:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Toestemmingsverklaring:

Dhr. en/of Mevr.....verleent/verlenen toestemming aan MijnStudent voor:

- het openbaar maken van (delen van) de opnamen op internet;
- Het verveelvoudigen van (delen) van de opnamen: vastlegging, al dan niet in bewerkte vorm, in iedere denkbare vorm en op iedere bestaande en toekomstige drager, waaronder op YouTube, audio- en videotape, DVD, CD, CD-ROM en USB stick.

Ondergetekende stemt er voorts mee in dat:

- voor bovenstaande handelingen geen aanspraak gemaakt kan worden op enige vergoeding;
- de gegeven toestemming niet kan worden herroepen;
- de gegeven toestemming voor een onbeperkte termijn geldt.

Milou Derks namens MijnStudent:

Naam ondergetekende:

Plaats en datum:

Plaats en datum:

.....

.....

Handtekening

Handtekening

.....

.....

5. Flyer

Hieronder vindt u de voor- en achterkant van de flyer van MijnStudent. Deze flyer is onderdeel van communicatiemiddelenmix. De Flyer wordt huis aan huis bezorgd bij een groot aantal huishoudens in de steden waar MijnStudent opereert (Utrecht, Amsterdam en Zwolle).



6. Nieuwsbrief voor klanten

MijnStudent stuurt maandelijks een nieuwsbrief naar gemiddeld 8.000 klanten. Hieronder vindt u een exemplaar van de nieuwsbrief van mei 2012.



Vakantiekraft nodig?

Komt u in de zomerperiode handen te kort op uw werk? Is bij uw werkgever de vakantieplanning al op orde? Wellicht kan MijnStudent u van dienst zijn met een nette, snel in te werken vakantiekraft. Interessant genoeg? Reageer zelf of stuur deze e-mail door naar uw collega's van de P&O afdeling.

Van receptie tot bouwplaats

Studenten kunnen goed van pas komen bij het invullen van tijdelijke piekdrukke in de zomermaanden, of bij het opvangen van medewerkers die op vakantie zijn. Denk bijvoorbeeld aan een medewerker voor receptiewerkzaamheden, het klaarzetten van de lunch of om mee te helpen op de bouwplaats. Bij MijnStudent hebben we zowel dames als heren, van verschillende opleidingen en altijd minimaal van hbo werk- en denkniveau. U kunt ook meerdere studenten tegelijk bij ons inhuren.

Arbeidsethos

Alle studenten die we inzetten worden geselecteerd op betrouwbaarheid, arbeidsethos en een dienstbare instelling. Onze studenten begrijpen dat ze niet zomaar een 'uitzendkracht' zijn, maar een dienstverlener. De kosten vallen vaak erg mee als u deze vergelijkt met de kosten van vast personeel. Klik [hier](#) voor meer informatie.

Direct contact

Wilt u meer weten? Vraag direct vrijblijvend meer informatie aan bij Gerhard te Velde via gerhard@mijnstudent.nl of mobiel op 06-41412225.

*Goed personeel is
moeilijk te vervangen.
Wij denken het toch te
kunnen. Probeer het
maar eens*



7. Videonieuwsbrief voor studenten

MijnStudent stuurt maandelijks een videonieuwsbrief naar gemiddeld 150 studenten. Hieronder vindt u een exemplaar van de nieuwsbrief van maart 2012.



Videonieuwsbrief MAART voor studenten

Welkom bij de MijnStudent Videonieuwsbrief! Blijf op de hoogte van nieuwe collega's, klussers op de werkvloer, borrels en andere activiteiten. De videonieuwsbrief verschijnt elke maand.

- [Volledige videonieuwsbrief maart](#)
- [Op klusbezoek bij...](#)
- [Sebastiaan aan het woord](#)
- [De Prangende Vraag](#)
- [Win een accuboormachine!](#)



Bekijk de videonieuwsbrief als geheel.



Deze maand gaan we op klusbezoek bij Piet-Hein en Kees. Samen met een aantal andere studenten hebben zij in een paar dagen een nieuw kantoor klaar gemaakt in de Pionier aan de Grebbeberglaan.



Sebastiaan aan het woord. De laatste week van maart is de laatste week dat Sebas voor MijnStudent werkt. Hij vertelt waarom hij weggaat en wat zijn plannen voor de toekomst zijn.