

## De vakantie-assistent

Ze is klein, beweeglijk en een makkelijke prater, Margo Eggermont van de Vakantie-assistent. Samen met man Tijmen doet ze wat de slogan op haar website belooft: "Alles thuis geregeld, terwijl u op vakantie bent."

Ze was bezig zich te oriënteren op mogelijkheden voor nà haar werkzame leven, "die geraniums wilde ik het liefst nog een poosje buiten de deur houden", en zou gedurende het vakantie seizoen met manlief naar Frankrijk afreizen. Helpen op de camping van een vriendin. Hij voor de klusjes, "Tijmen heeft 2 rechterhanden, ideaal zo'n echtgenoot". Zij achter de receptie, "ik spreek m'n talen." Ze stonden op punt van vertrekken toen "Frankrijk" belde, de camping was ineens verkocht. "We zijn toch maar gegaan, al kregen de dagen ineens een heel andere invulling." Het was daar in het zonnige zuiden, de aanleiding was een jong Nederlands ouderpaar, dat de Vakantie-assistent werd geboren. Jeugdige ouders die pijnlijk duidelijk lieten merken dat hun kindje het vakantieplezier danig versjeteerde, maakten zo zichtbaar wat mensen met dieren ook ervaren: niet zomaar kunnen vertrekken zonder zorg of opvang voor de dieren te hebben geregeld. Dat geldt voor vakanties, natuurlijk ook voor ziekenhuisopname of zakenreis.



### Vaker even weg

"Vanaf de start in 2007 kwamen we in kranten, tijdschriften, bij Omroep Gelderland. Zelfs Hart van Nederland en Man bijt hond wisten ons te vinden. Het was nieuw, onbekend." En nu? "Het begrip vakantie-assistent is meer booming dan ooit. Mensen gaan minder lang, wel vaker weg. Soms onverwacht omdat er zo'n mooie aanbieding voorbijkomt. In deze regio was en is het heel normaal dat burens op je huis letten of je dieren verzorgen. Langzaam zie je een verschuiving ontstaan: burens niet willen belasten en geen wederzijdse afhankelijkheid willen kweken, zeker niet als de evenweg-momenten frequent zijn. De consequentie daarvan is dan iets te moeten regelen."

### Hoe ga je van start?

"Stel, we krijgen de vraag om gedurende iemands afwezigheid de katten te verzorgen. Tijmen en ik gaan er naar toe, altijd samen, maken kennis met onze potentiële klant en zien de omgeving. We laten ons informeren over de klantwensen. Als het van beide kanten klikt en de deal een feit is, maken we schriftelijke afspraken. In een enkel geval voelt het niet goed, dat is gelukkig hoogst sporadisch, en gaat het niet door. Het zal de leeftijd zijn dat we blind op onze intuïtie kunnen vertrouwen."

### **Wat houdt zo'n deal in?**

“Die is afhankelijk van de wensen van de klant. Neem opnieuw die katten als voorbeeld. We voeren de dieren, maken de kattenbak schoon, wassen de etensbakjes af en stofzuigen het huis vóór thuiskomst. Je kent het verhaal wel van een leger vlooiën dat je bespringt bij binnenkomst. Komt regelmatig voor als een huis een paar weken heeft dichtgezeten. Dat kunnen wij voorkomen. We legen en passant de brievenbus, kijken of alles in en rond huis in orde is en geven de planten water.”

### **Accent op dieren**

“Hoe dat is gekomen, weten we niet, maar van meet af aan ligt het accent op dieren, terwijl ons pakket veel breder is. Moet het gras gemaaid, de tuin gespreeid, is er een pakje onderweg en blijkt vrij nemen lastig, zijn er boodschappen nodig tijdens ziekte, moeten er medicijnen bij de apotheek gehaald, noem het maar en we komen in actie. Dan niet alleen tijdens de vakanties, gewone het hele jaar door.”

Even terug naar de dieren. Het verzorgen van katten, cavia's, kippen lijkt niet zo moeilijk. Hoe gaat dat met honden? “We regelen zo nodig individuele hondenlogeerplekken en hebben in de loop der jaren een mooi bestand van vertrouwde opvanglocaties opgebouwd. In een enkel geval vangen we een gasthondje thuis op. Zoals deze Indy.

Van tevoren bespreken we alle mogelijke onverwachte situaties met de klanten, zeker als er dieren in het spel zijn. Een dier kan ziek worden of erger dood gaan. Dan moeten we wel weten hoe te handelen. Ons geheim? Betrokkenheid, een zorgvuldige werkwijze, maar bovenal gezond verstand. Een voorbeeldje? Als we door een verlaten huis lopen om te kijken of alles in orde is, vervolgens iets ongebruikelijks horen, zien of ruiken, gaan we op onderzoek uit. Reken maar, dit is echt gebeurd, dat de klant blij was toen we de niet goed gesloten deur van de diepvriezer ontdekten, de inmiddels forse ijskoek verwijderden en zo erger voorkwamen.”

### **Hoe ziet jullie toekomst, laten we zeggen 2020, eruit?**

Met de vakantie-assistent gaan we, zolang gezondheid en energie dat toelaten, op de huidige voet door. Daarnaast zetten we vol in op ons andere bedrijf Hand- en Spandienst. Noem het een zoekplaats, vindplaats, marktplaats zo je wilt voor mensen en hun wensen. Met Hand- en Spandienst brengen we vraag en aanbod bij elkaar. Het gaat niet om materiële zaken, die leuke oude stoel kun je er niet melden. Wel de vraag of iemand eens per week met jouw oude dementerende moeder wil wandelen. Of de wens van een moeder die haar kind bijles wil laten geven en zo iemand hoopt te vinden. Hand- en Spandienst is de spin in het web, fungeert als zeef en brengt de koppeling tussen vraag en aanbod tot stand. Zodra er een match is, zijn wij niet meer nodig. De zakelijke kanten bespreken vrager en aanbieder samen. Zetten we met de Vakantie-assistent vooral in op de Liemers, voor Hand- en Spandienst spelen afstanden geen rol, van Bovenkarspel tot Heesch, van Spijkenisse tot Heerlen, the sky the limit.”

door José Vleeming

<http://www.vakantie-assistent.nl>

<http://www.hand-en-spandienst.nl>