

Start-up



Start-up //

### Auto kapot? Regel garage via een app

Elke week kiest nrc.next een start-up met potentie. Deze week: foto's van autoschade voor de beste garageprijs.

Bedrijf: App Fixico  
Oprichter: Mark van Laar (25) en Derk Roodhuysen (27)  
Medewerkers: 4

#### Wat is het idee?

Je rijdt met je auto tegen een paaltje. Deuk in je bumper, lak beschadigd. Je pakt je smartphone, opent de app van Fixico en neemt drie duidelijke foto's van de schade. Fixico stuurt de foto's naar garages in je regio. Binnen 24 uur krijg je minimaal drie offertes van schadeherstellers aangeboden, waar precies in staat hoeveel het gaat kosten, wat eraan gaat gebeuren en hoe snel de auto klaar is. Je kiest één van de herstellers uit en laat je auto repareren voor de prijs uit de offerte.

#### Maar je bent toch verzekerd?

De app richt zich op cosmetische schade, de kleine opknappertjes die je niet wilt declareren bij je verzekering om je no-claim niet te verliezen. Ingewikkelde reparaties, zoals problemen met de motor, vallen niet onder de mogelijkheden. Voor een garage zou het op een foto te moeilijk beoordelen zijn hoeveel een reparatie gaat kosten.

#### Bestaat zo'n app nog niet?

Wel in Amerika, niet in Nederland. De Amerikaanse app richt zich alleen op de prijs, terwijl deze app ook beoordeelt op service-niveau, zoals een haal- en brengservice en klantbeoordelingen.

#### Wat is de missie?

De ontwikkelaars willen het aanbod van schadeherstellers zo transparant en inzichtelijk mogelijk maken. Eerst in Nederland, daarna in het buitenland.

App Fixico is in oktober begonnen met een pilot van zeventig herstellers (omgeving Amsterdam). Vanaf begin april komen daar 350 garages in het hele land bij. Tot nu toe heeft App Fixico 450 opdrachten uitgevoerd.

#### Hoe verdienen ze geld?

Voor de klant is het gratis. Voor de hersteller nu ook nog, maar die gaat straks een percentage van het offertebedrag afstaan. Om App Fixico te ontwikkelen hebben investeerders 250.000 euro ingelegd.

#### Wat moet er niet gebeuren

De app moet soepel en snel werken. Omdat een klant ook kiest op basis van de prijs, zijn ze er vooral alert op dat de hersteller zich houdt aan de kosten op de offerte en niet achteraf meer rekent.

CHARLOTTE VAN 'T WOUT

➔ Ken of heb je zelf een leuke start-up? Mail naar [werk@nrc.nl](mailto:werk@nrc.nl) met je motivatie

## Tarieven zelfstandigen //

Je **tarief als zzp'er** verhogen is niets anders dan gezonde bedrijfsvoering // Wees niet bang dat je klanten **kwijtraakt** // **Opdrachtgevers** lezen je kwaliteit af aan je tarief

# Al vraag je maar 5 euro per uur méér

### Hoe bepaal je als zzp'er je tarief? 8 tips



Er is een aantal factoren dat je moet laten meewegen bij het bepalen van je tarief: hoeveel geld heb je per maand nodig, **wat is het tarief van concurrenten**, hoe snel moet de opdracht af, hoe goed moet het werk zijn?



Verhoog je tarief bij voorkeur elk jaar met de **inflatie**. Doe je het om de paar jaar, dan zal een opdrachtgever schrikken van het bedrag.



Zorg altijd dat je meerdere klanten hebt. **Op die manier dek je je in tegen het wegvallen van een klant** of een slecht betalende klant en kun je het je veroorloven om eens een minder goedbetaalde opdracht aan te nemen.



Probeer altijd zelf je tarief te bepalen. Tegen een opdrachtgever zeggen **'aan welk tarief dacht u zelf?' is gevaarlijk**: een geroutineerde onderhandelaar kan een veel te lage prijs noemen.



Leg jezelf een minimumtarief op. Als je altijd maar 'ja' zegt tegen een opdracht, tegen welke prijs dan ook, **ben je geen echte ondernemer** en doe je jezelf tekort.



Investeer in een **kursus onderhandelen**. Die geeft je meer zelfvertrouwen, waardoor een professionelere uitstraling én verdient zichzelf terug.



Als een opdrachtgever vraagt om een lager tarief: niet doen. **Wel kun je korting geven voor de duur van de opdracht**. Dan handhaaf je je tarief en kom je de opdrachtgever toch tegemoet.



Doe eens **iets extra's voor een trouwe opdrachtgever**: bijvoorbeeld na vijf jaar een gratis workshop voor klanten. Met een beetje mazzel levert dat zelfs nieuwe opdrachten op.

FRIEDERIKE DE RAAT

**T**oestemming vragen aan je opdrachtgever of jij als zzp'er je tarief mag verhogen? Nee, dat zou ik niet doen." Caro Ritsma, directeur van Benefitsyou, een adviesbureau voor onderhandelen over arbeidsvoorwaarden, is er stellig over. "Jij hebt als zelfstandig ondernemer besloten om je tarief te verhogen. Dan stuur je een briefje met die mededeling plus je motivatie naar je opdrachtgever", legt Ritsma uit. Zo doen alle bedrijven dat ook. "Een krant verhoogt het abonnementsgeld periodiek, de beheerder van de fietstenalling de prijs van een dagkaartje."

Je opdrachtgever zal echt niet bij jou aan de bel trekken en zeggen: zou je je tarief niet eens verhogen, want je verdient nu al vier jaar hetzelfde. Ritsma: "Dus als je niet zelf het initiatief neemt, ben je een dief van je eigen portemonnee. Je tarief verhogen is niets anders dan gezonde bedrijfsvoering."

Zelf heeft Ritsma vorig jaar ook haar tarief voor persoonlijk onderhandelingsadvies verhoogd. "Vraag in elk geval per jaar minimaal 3 pro-

### IK VREES DAT MAAR EEN BEDROEVEND LAAG AANTAL ONDERNEMERS JAARLIJKS ZIJN TARIEF VERHOOGT

cent meer, de inflatiecorrectie dus. Maar omdat je ervaring toeneemt in de loop der jaren kun je dat ook doorberekenen in je prijs."

Een probleem is, volgens Ritsma, dat veel zzp'ers zichzelf helemaal niet als ondernemer beschouwen. Vaak zijn ze al blij dat er überhaupt opdrachten binnenkomen en dat ze het hoofd boven water kunnen houden. "Ik vrees dat maar een bedroevend laag aantal ondernemers jaarlijks zijn tarief verhoogt. Vaak zijn dat de meer ervaren ondernemers, die weten wat ze waard zijn."

En daar schort het vaak aan, volgens Peter Bosman, auteur van diverse handboeken voor zzp'ers. "Je moet een goed gevoel van eigenwaarde hebben om een fatsoenlijk tarief te durven vragen, laat staan om het te durven verhogen. Veel ondernemers realiseren zich niet dat een verhoging van 5 euro per uur al een leuke vakantie oplevert."

Bosman schreef onder meer een gids waarin voor 150 beroepen de hoge, lage en middeltarieven zijn beschreven en de methodes om je tarief te bepalen. "Bereken eerst welk inkomen je per maand nodig hebt", is zijn advies. "Vraag je vervolgens af hoeveel je waard bent voor een werkgever."



ILLUSTRATIE JENNA ARTS

#### Kijk naar tarieven concurrent

Dat bepalen is lastig, geeft Bosman toe. "Daar kom je achter door te ontdekken wat belangrijk is voor een opdrachtgever en in hoeverre jij daaraan voldoet: hoe snel moet het werk af? Hoe nauwkeurig moet het zijn? Is de opdrachtgever gesteld op mensen die hun werk op tijd af hebben? Die meedenken? Die factoren moet je allemaal meewegen bij het bepalen van je tarief."

En niet onbelangrijk: kijk welke tarieven je concurrenten hanteren en blijf daarbij in de buurt, tenzij je een absolute topper (of kneus) bent. Bosman: "Een beginnend fotograaf kan natuurlijk niet hetzelfde vragen als Anton Corbijn. En andersom zou Corbijn niet meer serieus worden genomen als hij het tarief van een beginnende vroeg."

Met een laag tarief loop je het risico in een vicieuze cirkel terecht te komen, waarschuwt Ritsma. "Met een laag inkomen bouw je geen buffer op en ben je genoodzaakt om slecht betaalde opdrachten aan te nemen om toch geld te verdienen. Je kunt je dan niet permitteren

om eens nee te zeggen."

De angst dat een opdrachtgever jou niet meer hoeft als je je tarief verhoogt, is lang niet altijd terecht, volgens Bosman. "Zzp'ers denken vaak dat alleen de prijs telt, maar dat is niet zo. Als je al eerder hebt bewezen kwaliteit te leveren, dan wil de opdrachtgever jou meestal graag weer hebben voor een volgende klus. Maar ook zaken als snelheid, je bekendheid en precisie spelen mee."

#### Trap niet in smoesjes

Er zijn nogal wat opdrachtgevers die misbruik maken van het feit dat veel zzp'ers het eng vinden om vast te houden aan hun tarief. Die zeggen: "Je begrijpt, we zijn een armlastig bedrijf en kunnen dus niet al te veel betalen."

Trap daar niet in, adviseert Bosman. "Ook hier geldt: ken je eigen waarde. Als jij als enige met een foto komt van een neerstortend vliegtuig, dan hoor je geen enkele opdrachtgever meer over de prijs."

Er zit een heel psychologische kant aan het bepalen van je tarief. Caro Ritsma noemt het voorbeeld van een

zzp'er die 12 euro per uur krijgt. "Nota bene iemand met een salesfunctie! Hij wist dat het een probleem was, maar durfde het niet aan te pakken. Uit angst voor een confrontatie met zichzelf [het is eng om je eigenwaarde te bepalen], maar ook voor die met de opdrachtgever", zegt Ritsma.

Hoe kijk je tegen jezelf aan als je zoiets accepteert, vraagt Ritsma zich af. "Het is heel begrijpelijk dat je als startend ondernemer in onzekere tijden blij bent dat je werk hebt, maar als je een paar jaar draait, moet toch wel de ratio gaan overheersen. Vergeet niet dat opdrachtgevers je kwaliteit mede aflezen aan je tarief."

Volgens Bosman kan een tariefsverhoging op diverse manieren in je voordeel werken. "We hadden eens een stukadoor over de vloer die steen en been klaagde dat hij zoveel moest werken. Geen wonder, hij had zijn tarief vijf jaar geleden voor het laatst verhoogd", vertelt Bosman.

Iedereen vroeg de stukadoor voor klussen. Bosman: "Ik heb voor hem berekend wat hij zou moeten vragen. Dat heeft hij gedaan. Het scheelde hem klanten, maar ook uren. En hij bleef net zoveel verdienen."

#### Voor de rechter //

### Geen nieuw contract na trakteren op vlaai

**Wie?** Een voormalig werknemer versus een accountantskantoor in Maastricht  
**Wat?** Hoger beroep  
**Waar?** Het gerechtshof in Den Bosch  
**Wanneer?** 18 maart 2014

#### Waarom?

De vrouw had een tijdelijk contract van een half jaar bij een accountantskantoor. Vlak voor haar vakantie wilde ze van de baas weten of haar contract zou worden verlengd. Uit dat gesprek maakte ze op dat ze kon rekenen op een contractverlenging van een half jaar. De vrouw trakteerde daarna op vlaai. De baas zou toen hebben gezegd dat hij vaker contracten zou verlengen als hij dan weer zulke lekkere vlaai zou krijgen.

Na haar vakantie zei haar leidinggevende dat haar contract niet zou worden verlengd. En toen moest ze plots haar studietoelagen terugbetalen die door het bedrijf was overgenomen toen ze in dienst kwam.

#### De eis

De vrouw wil dat zij haar studietoelagen niet volledig hoeft terug te betalen aan haar voormalige werkgever.

#### De uitspraak

De verklaringen van de baas en de vrouw staan lijnrecht tegenover elkaar. De baas zegt dat hij haar heeft verteld dat haar werk niet goed genoeg was, dat ze altijd te laat doorgaf wanneer ze kon werken en dat er veel moest gebeuren voor haar contract kon worden verlengd.

Daartegenover staat de verklaring van de vrouw en wat ze gehoord zou hebben van de baas die de vlaai at. Het gerechtshof vindt geen van beide verklaringen geloofwaardiger dan de andere. De werkgever hoeft een tijdelijk contract niet te verlengen en was in dit geval dus nergens toe verplicht. De vrouw wist volgens het gerechtshof bij het aangaan van het tijdelijk contract dat ze de studietoelagen moest betalen als haar contract werd beëindigd.

**De vrouw moet de studietoelagen van 16.880,80 euro met rente terugbetalen aan de werkgever. Die heeft haar een redelijke betalingsregeling beloofd. De vrouw moet ook de proceskosten van ongeveer 5.400 euro betalen.**

ALEX VAN DER HULST



ILLUSTRATIE LOTTE KLAVER