



HEEFT U WEL EENS EEN NIEUWE KEUKEN GEKOCHT? IK WEL, TWEE KEER. EEN BIJZONDERE ERVARING IN VEEL OPZICHTEN. WANT WAAR GA JE TE RADE? DE MEUBELBOULEVARDS ZIT TEN VOL MET KEUKENZAKEN, DIE ALLEMAAL ROEPEN DE GOEDKOOPSTE TE ZIJN. ONDANKS DAT VOEL JE JE TOCH GEDWONGEN OM OVER DE PRIJS TE ONDERHANDELEN. DAT DOET IEDEREEN, ZO HOOR JE OP VERJAARDAGEN. EN JE WIL TOCH GEEN SUKKEL ZIJN? EN JAWEL HOOR, DE TOCH AL 'LAAGSTE PRIJS' BLIJKT NOG WAT VERDER TE KUNNEN ZAKKEN.

TEKST MARTIN KOOT (MONEYVIEW) | BEELD JIRI BÜLLER

**E**rgens voel je je toch belazerd, en wie zegt dat je na dat onderhandelen echt de beste deal hebt? Nou zijn mensen geneigd om zo'n beslissing – die in het merendeel van de gevallen compleet irrationeel genomen is – achteraf te rationaliseren. En zo creëer je je eigen goede gevoel.

Nou heb ik sinds een paar maanden een verse schoondochter. Zij werkt als keukenspecialist bij de Ikea. Belangstellend inspecteerde zij onze duurbetaalde keukens. Ze wist mij haarfijn te vertellen dat de meeste onderdelen uit exact dezelfde fabrieken komen als waar Ikea inkoopt. Het verschil is dat Ikea met standaardmaten werkt en een minder uitgebreide keus heeft. Op

# Hypothøken als een keuken

stenen keukenbladen (vaak het duurste onderdeel van een keuken) rekent Ikea geen marge. Bovendien kopen ze dusdanig groot in dat de maximale inkoopvoordelen worden behaald. En verkopen ze soms onderdelen onder de kostprijs. Het resultaat: een net zo goede keuken voor de helft van de prijs. Waarbij je als koper zelf bepaalt wat je zelf doet en wat je aan de vakman over laat. Onderhandelen is overbodig bij Ikea: er wordt geen dubbeltje korting gegeven. Wel zo duidelijk. Ikea is dan ook de grootste keukenboer van Nederland met een marktaandeel van ongeveer 25 procent.

Ja hallo, zult u zeggen, een keuken is toch geen hypotheek? Dat is waar. Mensen vinden het uitzoeken van een keuken namelijk belangrijker en aanzienlijk leuker dan het regelen van een hypotheek. Maar laten we de parallellen met uw vak eens bekijken.

- Ikea verweeft on- en offline dienstverlening naadloos met elkaar. Hoe is dat bij u?
- Een afspraak van twee uur met een Ikea-keukenspecialist kost 39 euro; er is geen direct belang om dan ook de keuken te kopen. En bij u?
- Zonder de exacte cijfers te kennen en daarom afgaande op mijn schoondochter: een conversie van gesprek naar aanschaf van 80 procent. Wat is uw score?
- Ikea heeft uitstekende controle over voorraad en productie en kan daarom altijd snel en betrouwbaar leveren. Lukt u dat?
- Ikea biedt 25 jaar garantie. U ook?
- Ikea is veel goedkoper dan andere aanbieders. En u?

Het zal slechts een beperkt aantal grote spelers op de hypotheekmarkt lukken om een Ikea-achtige positie te verwerven. Hoge volumes, lage marges, sterke inkoop, een hoge inzet van IT. Maar troost u: er zal volop ruimte blijven bestaan voor echte, persoonlijke dienstverlening. Het na-apen van een Ikea model moet u daarbij

vergeten. Een keuken is meer dan plek om eten te bereiden: het is een centrale plek in het gezin, waar gekookt wordt, gesprekken worden gevoerd, gasten worden verrast, nieuwe recepten worden uitgeprobeerd. Geeft dat geen mogelijkheden voor onderscheidende dienstverlening?

Een keukenspecialist die elk jaar thuis checkt of de scharnieren nog goed werken en de apparatuur controleert. Die kijkt hoe er gekookt en geleefd wordt en tips en adviezen kan geven. Die kookworkshops en proeverijen organiseert. Die regelmatig speciale aanbiedingen heeft voor extra keukeninventaris, passend bij de leefstijl van de klant. Wellicht een spaarconstructie aan kan bieden, zodat na tien jaar de keuken tegen dan lage kosten kan worden gerenoveerd. En o ja, natuurlijk dé betrouwbare en betaalbare specialist is om een keuken mee te ontwerpen, aan te schaffen en te laten installeren.

Mijn volgende keuken zal denk ik een Ikea keuken worden. Tenzij iemand mij er van kan overtuigen dat ik veel beter (en dan niet eens per se goedkoper) af ben bij een andere partij. Wat ik dan wel moet zien uit te leggen aan mijn schoondochter... ■

'Het na-apen van het Ikea-model moet u vergeten. Kies voor echte, persoonlijke dienstverlening'