

## Gebruik je derde hersencel

*De Geschillencommissie Klussen- en Vloerenbedrijven constateert dat sommige klussenbedrijven zichzelf nodeloos op kosten jagen. Waardoor ontstaat er volkomen onnodig schade? In de meeste gevallen door niet te communiceren met de klant. Hoe kun je die onnodige schade voorkomen? Heel eenvoudig: communiceer en gebruik je derde hersencel.*

Hoe het mis kan gaan? Een voorbeeld uit de praktijk. Een klussenbedrijf verricht werkzaamheden bij een klant die een appartement heeft gekocht. Hij wil zo snel mogelijk zijn nieuwe woning betrekken. De werkzaamheden worden goed en netjes uitgevoerd. Maar waar gewerkt wordt, vallen wel eens spaanders. Even een moment van onoplettendheid en dan gaat het mis.

Bij boorwerkzaamheden blijkt iets in de muur geraakt te zijn. Niemand had er in erg in. Totdat de klant merkt dat zijn intercominсталatie niet meer naar behoren werkt. De klant vermoedt dat tijdens de boorwerkzaamheden een leiding is beschadigd. Hij stuurt een mailtje naar het klussenbedrijf. Omdat hij niets hoort, stuurt hij na een week nog een mailtje. Omdat hij vervolgens nog niets hoort, belt hij de klusser mobiel. Hij spreekt een boodschap in, maar hoort daarop weer niets. De irritatie neemt toe. De klant besluit nog een mail te sturen, maar dit keer minder vriendelijk van toon.

Omdat het klussenbedrijf nog steeds niet reageert, neemt de klant de zaak op met zijn Vereniging van Eigenaren (VVE). Een VVE is een vereniging van alle eigenaars van een appartementengebouw. De VVE beheert onder meer de

algemene voorzieningen. In dit geval roept de VVE de hulp in van een installateur om het probleem met de intercominсталatie op te lossen. De installateur komt tot de conclusie dat allerlei leidingen moeten worden omgelegd. Hij doet dat en stuurt zijn rekening naar de VVE. De VVE stuurt de rekening door naar de klant. Deze besluit de schade op het klussenbedrijf te verhalen.

Omdat het klussenbedrijf niets van zich laat horen, legt de klant zijn klacht voor aan de Geschillencommissie. Ter zitting is de klant aanwezig. Wie schittert er door afwezigheid? Juist, het klussenbedrijf. Dat heeft nog steeds niets van zich laten horen. De klant geeft tegenover de leden van de Geschillencommissie zijn versie van de gebeurtenissen weer. Er is niemand die hem tegenspreekt. De Geschillencommissie geeft de klant gelijk en veroordeelt het klussenbedrijf tot het vergoeden van alle schade, inclusief de factuur van het installatiebedrijf. En extra huurkosten omdat de klant later dan gepland kon verhuizen naar zijn nieuwe appartement. Al met al bedraagt de schade ruim vijfduizend euro.

Hoe groot was de schade geweest als het klussenbedrijf gewoon had gereageerd? Nul komma nul euro.

Aan de hand van enkele tips wordt snel duidelijk hoe je veel geld kunt besparen.

### TIP 1: Denk je eens in

Denk je eens in: wat zou jij doen als jij de klant was? Wat zou je ervan vinden om afgepoeierd te worden? Je leverancier levert een verkeerd product. Je spreekt hem erop aan en hij laat niets meer van zich horen. Zou je dat fijn vinden? Vind je dat logisch? Vind je het klantvriendelijk? Vind je het professioneel? Welnee, puur amateurisme! Beunhazerij! Oplichterij! En ga zo maar door...

### TIP 2: Houd de touwtjes in handen

Door actief naar de klant te reageren kun je de regie in handen houden. Dat is in de eerste plaats voor je eigen werkplanning van groot belang. Je kunt zelf aangeven wanneer het je schikt om naar de klant toe te gaan. Wanneer het door jou voorgestelde moment de klant niet schikt, kun je zelf een nieuw voorstel doen. Ook is het van belang dat je kunt onderzoeken in hoeverre je de klant gelijk wilt geven. Je kunt ter plekke zien wat er aan de hand is, wat de oorzaak van het probleem is. Dan kun je bij twijfel met de klant overleggen of er een deskundige bijgehaald moet worden en je kunt tijd vragen om een voorstel aan de klant te doen.

### TIP 3: Wek vertrouwen

Het kan niet genoeg gezegd worden: alles draait om vertrouwen. Door niets van je te laten horen, verspeel je onmiddellijk veel vertrouwen. Door wel te reageren wek je juist vertrouwen. Daarbij is het belangrijker dat je iets van je laat horen dan wat je laat horen. De klant ervaart dat je zorg aan hem besteedt en stelt dat in zijn algemeenheid op prijs. Bovendien geeft het hem het idee dat het goed gaat komen. Blijkt het probleem lastiger te zijn, leg hem dit uit en je zult zien dat de klant begrip toont. De klant is vaak vergevingsgezind en bereid om – zonder meteen een schadevergoeding te eisen – de lasten te dragen van een verlate oplevering of iets dergelijks.

### TIP 4: Neem je verantwoordelijkheid

Verantwoordelijkheid nemen is niet hetzelfde als schuld bekennen. Sommige klussenondernemers voelen zich in het beklagdenbankje gezet zodra een klant over iets moppert. Wees niet bang je verantwoordelijkheid te nemen. Dat betekent: als een klant moppert kan hij gelijk hebben, maar het hoeft niet. Je gaat dat dan zelf uitzoeken. Je neemt een standpunt in en dat laat je duidelijk gemotiveerd aan de klant weten. Leg het liefst vast, bijvoorbeeld in een mailbericht. Dan kan de klant

jouw lezing accepteren of niet. Zo niet, dan pas is er sprake van een geschil. Een geschil is een verschil van mening en niet iets waar je als klussenbedrijf op voorhand ergens de schuld van hebt.

**Zelfs wanneer je vindt dat er schade is ontstaan waar je zelf geen schuld aan hebt, kun je om commerciële redenen besluiten de klant ter wille te zijn (coulance-behandeling).**

### TIP 5: Weet waar je staat

Soms denk je dat het niet jouw schuld is. In de praktijk komt het nog al eens voor dat een klant materialen inkoopt voor de klus die niet geschikt zijn. Of de klant wil dat je iets maakt op een manier die afwijkt van de voorschriften van een fabrikant. Of dat je een zolder tot slaapkamer ombouwt, terwijl de manier waarop de klant het wil niet is zoals het volgens het Bouwbesluit zou moeten. Als er vervolgens iets mis gaat, moet je je realiseren dat je als vakman een risico hebt aanvaard.

Daarvoor ben je verantwoordelijk. Er zijn voldoende rechterlijke uitspraken waarin de vakman voor de kosten moet opdraaien. De VLOK heeft De Keizersgracht Advocaten gevraagd een clausule op te stellen waarmee je als klussenbedrijf vooraf kunt vastleggen hoe de verantwoordelijkheden liggen. Het is geen vrijbrief, maar helpt je wel aan te tonen wat er is besproken bij het aangaan van de overeenkomst. VLOK-leden kunnen de modeltekst voor hun offerte van de VLOK-site halen: [www.vlok.nl](http://www.vlok.nl), onder *Voor leden bij Documenten: Vrijwaring*.

### TIP 6: Schakel tijdig de verzekeraar in

In het voorbeeld is sprake van schade aan eigendommen van derden ten gevolge van de werkzaamheden. In die gevallen kan een claim van de klant doorgespeeld worden aan de verzekeraar op grond van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Daarom had het de klusser niets hoeven kosten. Maar dan moet je de schade wel tijdig melden. Wanneer je niets van je laat horen en de klant dwingt zelf oplossingen te zoeken, verspeel je je rechten op vergoeding.

## Actieve en passieve arbo voor de ozp-er

In de wereld van de arbo wordt met betrekking tot arbeidsmiddelen steeds vaker gesproken over de passieve en de actieve arbo. Actief zijn regels die op grond van de Arboret zijn vastgesteld. Passief zijn de regels die in andere wetten zijn opgenomen en gaan over veiligheid. Het bekendste voorbeeld zijn de regels voor productveiligheid zoals vastgesteld op grond van de Warenwet.

Voor klussenondernemers die als zelfstandig ondernemer zonder personeel werkzaam zijn beperkt de actieve arbo zich tot artikel 9.5 van het Arbobesluit. In dit besluit wordt echter niet met zoveel woorden over de passieve arbo gesproken. Omdat de passieve Arboregels voortvloeien uit andere wetten maar wel rechtstreeks van toepassing zijn, is het goed dit nog eens onder de aandacht te brengen. Zo zijn ten aanzien van elektrisch handgereedschap de volgende verplichtingen vastgelegd op grond van de Warenwet:

- Het arbeidsmiddel moet voorzien zijn van een CE markering.
- Bij het arbeidsmiddel hoort een conformiteitsverklaring en een Nederlandse gebruiksaanwijzing.
- De configuratie behoort te allen tijde in stand te worden gehouden (je mag dus niet zomaar aan de apparatuur sleutelen).

Deze machines zijn in principe veilig als je ze gebruikt zoals in bijgeleverde gebruiksaanwijzing staat en je zelf niets aan de machines verandert. Deze machines zijn alleen voor eigen gebruik.

Daarnaast moet volgens de actieve Arboregels:

- elektrisch handgereedschap deugdelijk zijn en goed onderhouden worden (belang van vastleggen van regelmatige controles),
- gereedschap alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor het gemaakt is,
- altijd gevolgd worden gegeven aan de veiligheidsvoorschriften in de gebruiksaanwijzing.

Deze laatste verplichtingen geldt volgens de Arboret wanneer je zonder personeel werkt en er evenmin sprake is van een arbeidsverhouding met de opdrachtgever. Let op dat het begrip 'dienstbetrekking' in de arbo zeer ruim wordt uitgelegd. Hiervan is al sprake wanneer de opdrachtgever aanwijzingen geeft hoe je een klus moet klaren. Voor de Arboret kunnen nadrukkelijke aanwijzingen van de klant dus grote gevolgen hebben, want dan zijn alle Arboregels voor werknemers van toepassing!

Je kunt dit voorkomen door met het volgende rekening te houden en zodoende je status als zelfstandige overeind te houden.

- Werk niet op basis van een arbeidsovereenkomst.
- Voorkom een gezagsrelatie met de opdrachtgever.
- Zorg voor eigen vrijheid bij het uitvoeren van de opdracht.
- Regel de eigen aansprakelijkheid voor eventuele schade als er iets mis gaat.

