



**Gerard Oltmans**

Voorzitter van de  
Branchevereniging voor  
Klussenbedrijven, VLOK

## De kunst van het opleveren

Het opleveren van de klus is makkelijk, vindt menig vakman. Hij zegt tegen de klant dat hij bijna klaar is. Op die manier heeft hij nog wat speelruimte. Komen er geen vragen, dan ruimt hij op. Geeft de klant een hand, dan zegt hij dat de (eind) factuur er nog aankomt en druk zijn snor. De klant blijft vervolgens achter met een verbouwing waarvan het puntje nog niet op de i is gezet.

Zo'n 'vluchtoplevering' is een garantie voor gezeur achteraf. De 'deskundigen' die de verbouwing komen bewonderen, zien de gebreken en geven kritiek. De klant voelt zich gepakt en gaat met de vakman een discussie aan vanuit een negatieve emotie.

Het kan ook anders: gebruik de offerte als opleverdocument. Loop samen de werkzaamheden na, benoem gelijk eventueel meer/minder werk dat al of niet in rekening is gebracht. Luister naar de klant en noteer zijn opmerkingen. Maak direct afspraken en los de losse eindjes op. Wees open en eerlijk. Groot voordeel: alles staat op papier en discussies achteraf zijn terug te brengen tot wat genoteerd staat. Natuurlijk, het is altijd lastig om kritiek op je werk aan te horen. Helemaal als de klant gelijk heeft. Maar een vluchtoplevering lost niets op en verplaatst de sores in de tijd. Lever liever de klus op met een glimlach!