



gerard

Gerard Oltmans

Voorzitter van de
Branchevereniging voor
Klussenbedrijven, VLOK

Voorkom een bezoek aan De Rijdende Rechter

Een klus is altijd een keer af. De vraag is alleen hoe. Neem je afscheid met een groet en een getekend opleveringsformulier of gaat het grauwend en snauwend en gooi je het bijtje erbij neer?

Gelukkig gebeurt het eerste het vaakst. Maar soms loop je tegen een vechtscheiding aan. De vraag die gesteld moet worden: begrijpt de klant de opdracht wel? Er zijn klanten die zo onzeker zijn, dat ze voortdurend vragen en wisselende aanwijzingen geven. "Oooh, ga je het zo doen!? Nee, doe toch maar anders." Die klant is op zoek naar duidelijkheid. Kennelijk had de vakman die duidelijkheid niet gegeven in de offerte. Natuurlijk kan hij dat de klant verwijten. Maar het is uiteindelijk zijn klus.

Heel leerzaam was de uitzending van De Rijdende Rechter van afgelopen 3 november. Het conflict ging over het plaatsen van een schutting. De discussie ontspoon zich over het al dan niet bereid zijn tot het betalen van (onvoorzien) meerwerk. Conclusie? Niet van het werk weglopen, altijd een oplossing aanbieden. Het belangrijkste: leg alles vast! Formuleer de opdracht zodanig dat de klant begrijpt wat er gaat gebeuren (ook voor regiewerk!) en bepraat de consequenties van de wijzigingen. Bevestig de wijzigingen en let op dat de klant het ook begrijpt. Vragen of opmerkingen waaruit teleurstelling blijkt zijn belangrijke aanwijzingen dat er iets niet goed gaat. Reageer daar direct op en behoud het initiatief! Vraag hulp en voorkom dat de klus eindigt voor de (rijdende) rechter.