

## Tip van Wim: 'Pin me er niet op vast, hoor'

**Werk opnemen.** Thuis bij de klant noteer je al zijn wensen. Nadat je een klus hebt opgenomen, vraagt de klant of je een idee hebt wat het allemaal gaat kosten. Je hebt ervaring met inschatten. Toch aarzel je. Er moet nogal wat gebeuren en je wilt thuis de boel eerst berekenen. De klant blijft aandringen en na nog enig aarzelen meld je, dat het zeker neerkomt op € ...

**"Maar ...," voeg je er snel aan toe: "... pin me er niet op vast, hoor."**

**Begroting.** Thuis werk je alles volgens je aantekeningen uit en kijk je ook nog eens goed naar de plaatselijke omstandigheden (transporten, de afvoer van sloopmateriaal enz.). De klant staat erop om specifieke materialen toe te passen en zo kom je nog een aantal dingetjes tegen. Kortom, het bedrag in je offerte is toch hoger dan je als raming had opgegeven.

**Maar dan.** Nadat je de offerte hebt overhandigd en doorgenomen, beroept de klant zich plotseling op wat je eerst als ramingsbedrag genoemd hebt: "Toen zei je € ... en dat was lager dan je offerte nu is". Het heeft kennelijk niet geholpen dat je toen een voorbehoud maakte en eerst het juiste bedrag wilde berekenen. De klant beschouwde jouw raming als richtprijs. Mijn advies is om nooit een ramingsbedrag te noemen. Dat bedrag zet zich vast in het geheugen van de klant, gaat een eigen leven leiden en blijkt een moeilijk onderhandelingspunt te worden. Laat je niet verleiden! Want de klant pint je vast....



# KLOOF TUSSEN VAKMENSEN EN HUN KLANTEN

mi'nu.ba

Over het belang van een goede communicatie tussen vakmensen en hun klanten kunnen we zo langzamerhand wel een boek vol schrijven. Uit de zaken voor de Geschillencommissie blijkt in driekwart van de gevallen gebrekkige communicatie de lont te zijn geweest om de boel te laten ontploffen (om het maar eens plastisch uit te drukken). Het begint meestal met het onvoldoende duidelijk vastleggen van de gemaakte afspraken.



Met de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen op komst wordt communicatie nog belangrijker. Samen met Minuba hoopt de VLOK de leden op dat punt te kunnen ontzorgen. En daarbij van de nood een deugd te maken. Daarvoor moeten we alleen wel een kloof overbruggen. De ICT-kloof hebben we het genoemd.

Al sinds de eerste onderzoeken naar het gebruik van computers scoorde onze branche hoog in het bezit ervan. Maar laag in het effectief gebruik. Ook bij de inzet van social media zien we dit terug. Bijna alle vakmensen hebben een smartphone of tablet. Maar een kleine groep gebruikt die om hun bestaande klanten te laten delen in

het plezier van het maken van mooi werk. En dan te bedenken dat de mond-tot-mond-reclame waarmee van oudsher vakmensen de meeste nieuwe opdrachten krijgen door hun klanten juist plaatsvindt via social media.

De uitdaging voor ons allen is dus die kloof te overbruggen. De VLOK doet dat met inzet van de VLOK Akademie op twee manieren. Aan ene kant door met partner Minuba te werken aan de nieuwe app waarmee vakmensen gemakkelijk aan de nieuwe wetgeving voldoen. Aan de andere kant door met een nieuwe partner De Kabelfabriek uit Delft leden de mogelijkheid te bieden slim gebruik maken van social media.

### Protocol Samen Doorwerken vernieuwd

Op de homepage van de VLOK-site hebben we voor ondernemers en consumenten tips en links naar belangrijke informatie over doorwerken tijdens de coronacrisis opgenomen. Voor jou als ondernemer is door een groot aantal partijen samen met de overheid een Protocol Samen Doorwerken opgesteld, dat regelmatig wordt bijgewerkt aan de nieuwe inzichten.





## Aanbetalingen

De laatste tijd krijgen we steeds meer vragen van consumenten of het gebruikelijk is een aanbetaling te doen van 40-50%.

Daarbij gaat het soms om behoorlijke bedragen. De klanten zijn bang hun geld kwijt te raken als de ondernemer failliet gaat. In deze bijzondere tijd is werken - en dus een inkomen - niet voor iedereen meer vanzelfsprekend. Wij begrijpen de zorgen van de klant. Aan de andere kant zien we ook graag dat de klant onze leden voor hun werk betaalt.

Met de VLOK Uitvoeringsvoorwaarden hebben beide partijen een stuk extra zekerheid. Bij een geschil voor de Geschillencommissie is elke partij die in het gelijk gesteld wordt zeker van zijn geld. De klant via de VLOK-nakomingsgarantie en de ondernemer, omdat openstaande facturen altijd bij de Geschillencommissie in depot moeten worden gestort.

Voor andere gevallen is de situatie ongewis. Tenzij je kiest voor VLOK-partner SAFE Betalen. Wil je je klant laten zien dat je zijn zorgen deelt én ook zelf graag extra zekerheid op prijs stelt, dan is een kleine extra uitgave de moeite waard.

Kwaliteit begint met goede afspraken vooraf!



## WE WAREN ER NOG NET EVEN BIJ

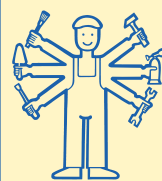
De corona heeft in de vorige KlusVisie het 'gewone' nieuws naar de achtergrond gedrukt. Zoals het nieuwtje dat de VLOK van 6 tot en met 8 maart 2020 weer zijn opwachting maakte bij de woonconsument op de voorjaarseditie van de Eigen Huis Beurs in Utrecht. We komen daar nog even op terug omdat het een bijzondere editie was. Het was een van de laatste grote evenementen i voor de intelligente lockdown. De mensen op de stand naast ons hadden al besloten niet meer lijfelijk aanwezig te zijn en zo waren er meer stands onbemand.

Wij waren er wel met inachtneming van de toen afgekondigde maatregelen "geen handen schudden" en "regelmatig handen



wassen". Met op de stand een flesje desinfectievloeistof. Het was dus anders. Maar ook was het anders omdat we er een bijzondere buur bij hadden. Ook ROMAZO, onze collega brancheorganisatie op het gebied van rolluiken, markiezen en zonwering, was overtuigd van het nut van de beursdeelname in het belang van de leden. En zij deden het voortvarend en enthousiast. Tussen onze stands in hadden we samen een Rad van Fortuin geplaatst waarvoor vele bezoekers stopten. Een prijs winnen is natuurlijk altijd fijn. En prijzen waren er! Zowel ROMAZO als de VLOK stelden meerdere tegoedbonnen beschikbaar voor de inzet van hun vakmensen. En om zaken goed te kunnen vastleggen bedachten onze vrienden van ROMAZO een set lenzen voor op je smartphone.

Al met al was het een levendige bedoening en hebben we onze namen onder de vlag van Samenwerken aan Kwaliteit bij de consument bekender kunnen maken.



# VLOK

BRANCHEVERENIGING VOOR KLUSSENBEDRIJVEN

Chroomstraat 38  
2718 RR Zoetermeer  
Postbus 582  
2700 AN Zoetermeer

Tel.: 079 - 343 62 12  
Fax: 079 - 343 62 14  
email: info@vlok.nl  
www.vlok.nl