

COLUMN

WAARDE TOEVOEGEN

Een recente ervaring. Vaatwasser stuk, ben ik tegen verzekerd, dus dat gaat goedkomen. Gebeld en de volgende dag neemt het reparatiebedrijf contact op. "Tja, erg druk, over drie weken kom ik langs." De vaatwasser is vijftien jaar oud en de motor blijkt defect, is te vervangen, maar moet wel besteld worden. "Ik laat weten wanneer het binnen is".

Na twee weken maar eens gebeld. Wat een geluk, de motor komt morgen binnen en dan plannen ze de reparatie gelijk in. Twee weken verder, reparatie uitgevoerd. Maar de vaatwasser past niet helemaal goed want de slang zat erachter klem en de pootjes moeten nog afgesteld worden. "Maar bedankt voor de koffie, u bent de eerste vandaag die het aanbiedt. Ik moet nu naar de volgende afspraak, het is zo druk, weet u", mij verbouwereerd achterlatend. Bij het terugplaatsen blijkt de vaatwasser te lekken, niet veel, maar toch. Over drie weken heeft de monteur weer tijd of natuurlijk eerder als er een afspraak uitvalt.

Waarschijnlijk heeft hij het gevoel dat hij zijn best doet. Hij werkt zich een slag in de rondte en komt elke afspraak na. Maar van mij kan hij zakken, een reparatie met een doorlooptijd van drie maanden en mij met de troep achterlaten. Herkenbaar? Niet goed!

Hij werkt zich een slag in de rondte **en komt elke afspraak na**



Gerard Oltmans

Voorzitter van de
Branchevereniging voor
Klussenbedrijven, VLOK