



Gerard Oltmans

Voorzitter van de
Branchevereniging voor
Klussenbedrijven, VLOK

Geld besparen

Vaak gaat het als volgt: we worden met een probleem op de klus geconfronteerd. Het probleem zien we niet als een uitdaging, maar als iets lastigs. Vervolgens gaan we het probleem ontkennen en zeg je tegen jezelf: 'Joh, dat valt best mee. Ze zien het toch niet.' Maar helaas, de klant ziet de klusfout wel degelijk. Na de confrontatie gaan we het probleem verplaatsen in de tijd: 'Ik los het later wel op.' En daarna komt het grote vermijden. Met een smoes niet op een afspraak komen of gaan klussen als de klant er niet is. Dat werk. Valt er echt niet meer aan de klant te ontkomen, dan steekt de boosheid op. Dan komen de zelfverwijten of wordt de klant of een collega agressief benaderd. Kortom: je loopt schade op, ook financieel. Een verloren geschil kost minimaal 1000 euro aan behandelingskosten en verloren uren. Reken ook op de herstel- en eventuele deurwaarderskosten. Allemaal verloren geld, want al die shit kun je voorkomen. Ontken een probleem niet, maar pak het direct aan. Vraag een collega hoe hij het op zou lossen, huur hem desnoods in. Dat kost je veel minder dan al die ontken- en verstopuren. Neem initiatief, wees open en praat! Daar word je een betere vakman van.