

Goed ondernemerschap betekent niet overal ja op zeggen, maar ook niet altijd nee



De klant is niet altijd koning

De klant is koning. Het is zo'n ondernemerswijsheid die we elkaar al jaren voorhouden. Zeker in de hoveniersbranche, waar mond-tot-mondreclame belangrijk is, wil je een klant graag tevreden houden. Dus die extra border kan er nog wel even bij. Die boom snoeien we ook nog wel ff bij. En dat kwartiertje extra advies over de berekening schrijven we ook niet op. Goede service, toch?

Hoveniersadviseur Niels Treffers zet daar in deze editie terecht vraagtekens bij. Want ergens houdt service op en begint gratis werken. En wie structureel zijn uren, kennis en materiaal weggeeft om vooral maar een tevreden klant te houden, heeft uiteindelijk misschien fantastische klanten, maar een beroerde onderneming.

Wie structureel zijn uren, kennis en materiaal weggeeft om vooral maar een tevreden klant te houden, heeft uiteindelijk misschien fantastische klanten, maar een beroerde onderneming

Duidelijkheid lijkt mij daarom een onderschat onderdeel van goed vakmanschap. Extra werk? Prima, maar vertel wat het kost. Een halve dag advies? Daar mag gewoon een rekening tegenover staan. Dat is niet klantenvriendelijk. De loodgieter, accountant en automonteur doen het tenslotte ook niet voor niets.

Maar die duidelijkheid werkt natuurlijk twee kanten op. Dat blijkt mooi uit een recente rechtszaak over een verkeerd aangelegd terras. De betreffende

hovenier vond dat de problemen waren ontstaan doordat te vroeg over de bestrating was gelopen. De rechter ging daar niet in mee. Een deskundige constateerde een hele reeks gebreken en uiteindelijk kostte de kwestie de hovenier ruim 7.400 euro. Ook zijn standpunt 'eerst de resterende factuur betalen, daarna praten we over herstel' hield geen stand.

En daar zit wat mij betreft de andere helft van professioneel ondernemerschap. Je hoeft als hovenier niet iedere wens gratis uit te voeren en je hoeft ook niet iedere discussie met een klant te winnen. Maar als het werk aantoonbaar niet goed is, hoort herstellen net zo goed bij het vak als betaald krijgen voor meerwerk. Dat klinkt allemaal behoorlijk vanzelfsprekend. Toch ontstaan veel conflicten precies in het grijze gebied daartussen. Wat was afgesproken? Wat was meerwerk? Wanneer was het werk opgeleverd? Wie is verantwoordelijk als er iets misgaat? Als die vragen pas worden gesteld wanneer de relatie met de klant al is verzuurd, ben je meestal te laat.

Misschien moeten we daarom afscheid nemen van dat oude adagium. De klant hoeft helemaal geen koning te zijn. En de hovenier evenmin. Goede klanten en goede hoveniers hebben uiteindelijk hetzelfde nodig: duidelijke afspraken, goed werk en de bereidheid om daarvoor een eerlijke prijs én verantwoordelijkheid te dragen.

Willemijn van Iersel
(willemijn@nwst.nl)
Hoofdredacteur

[Lees het hele artikel hier](#)



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!