

# 5 tips om geschillen te voorkomen



Johan Tuenter

Het lijkt zo eenvoudig: u krijgt een aanvraag voor een offerte, de klant keurt die goed, u voert het werk uit, de klant is tevreden en betaalt uw factuur. In de meeste gevallen is dit - gelukkig - de realiteit. Maar het kan ook anders lopen. Wat doet u om de kans op een geschil te verkleinen? Of neemt u het risico?

Door Annemieke Bos

Johan Tuenter van de VHG-Ondernemershelpdesk wordt ongeveer twee keer per week gebeld door lidbedrijven met vragen over dit onderwerp. "Pas geleden belde een hovenier die een schutting had geplaatst van materiaal dat daar eigenlijk niet voor bestemd is. Hij had dat gedaan op aanwijzing van de klant. Inmiddels trekt het materiaal krom en komt de consument verhaal halen. Een ander lidbedrijf ligt met een klant overhoop vanwege de krasgevoeligheid van de terrastegels die hij heeft gelegd, terwijl de opdrachtgever deze zelf bij de leverancier heeft uitgekozen." Het zijn twee voorbeelden van situaties die volgens Johan voorkomen hadden kunnen worden door vooraf duidelijke afspraken te maken. "De meeste conflicten ontstaan doordat zaken niet goed zijn gecommuniceerd en vastgelegd. Als je iets maakt op verzoek van een klant dan ben je als opdrachtnemer verantwoordelijk voor het resultaat. Je kunt ervoor kiezen om het van tevoren goed uit te zoeken of besluiten het niet te doen en iets anders te adviseren."

De 5 tips:

1. Zorg voor een werkomschrijvende offerte. Neem daarin ook resultaatverplichtingen op.
2. Pas de algemene voorwaarden van VHG toe. Voeg deze bij de werkomschrijvende offerte.
3. Leg tussentijdse wijzigingen in de opdracht schriftelijk vast.
4. Lever het werk op en bevestig dit door een opleverdocument te ondertekenen.
5. Geef nazorgadvies.

Papierwinkel

Johan Tuenter beseft dat het schriftelijk vastleggen van afspraken niet door alle ondernemers enthousiast wordt toegejuicht. "Ik weet dat er leden zijn die een aversie hebben tegen het optuigen van een 'papierwinkel'. Er zijn ook ondernemers die vinden dat teveel papier juist wantrouwen schept. Tegen die ondernemers zou ik willen zeggen: leg in ieder geval de meest belangrijke zaken vast. Het kan je veel ergernis, tijd en geld

besparen. En trouwens, de consument verwacht tegenwoordig bijna niet anders. Bij de aanschaf van een keuken ontvangt hij ook de nodige papieren."

Als er toch een geschil ontstaat

Als er ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch een geschil ontstaat met een klant en u komt er samen niet uit, dan staat altijd nog de weg open naar de Geschillencommissie Groen. Deze onafhankelijke commissie buigt zich over de zaak en brengt dan een bindend advies uit. Als de consument in het gelijk wordt gesteld, kan dit ertoe leiden dat u een schadevergoeding moet betalen of herstelwerkzaamheden moet uitvoeren. De Stichting Garantiefonds Groen staat garant voor de nakoming van de adviezen door leden van Branchevereniging VHG. ■



## Tip 1

### Zorg voor een werkomschrijvende offerte

Een goed opgestelde offerte of contract geeft voor beide partijen duidelijkheid over de werkzaamheden en afspraken. Omschrijf duidelijk wat u levert en wat niet en neem ook resultaatverplichtingen op. Geef aan hoe u omgaat met meerwerk. Voorbeelden van standaardoffertes voor aanleg en onderhoud vindt u op de VHG-website (Ondernemershelpdesk > Downloadbare ondernemerstools > Documenten projectdossier).

## Tip 2

### Overhandig de algemene voorwaarden van VHG

Met de Algemene Consumentenvoorwaarden en de Business-to-businessvoorwaarden van VHG weten uw klanten precies onder welke voorwaarden u werkt. Ze maken duidelijk welke rechten en plichten u beiden heeft. U hoeft er dan niet elke keer apart over te onderhandelen. De zogenaamde 'kleine lettertjes' besparen u een hoop tijd en verkleinen de risico's die u loopt. Voor VHG-leden is het verplicht om de Algemene Consumentenvoorwaarden toe te passen. Het toepassen van de VHG-Business-to-Businessvoorwaarden is ook verplicht, maar hierbij geldt dat ook eigen voorwaarden mogen worden toegepast, mits deze vergelijkbaar zijn en niet strijdig met de wet- en regelgeving. Gebruik de meest actuele versie. U kunt deze downloaden via de site (Ondernemershelpdesk > Downloadbare ondernemerstools > Documenten projectdossier).

## Tip 3

### Leg tussentijdse wijzigingen in de opdracht schriftelijk vast

Als er tijdens de uitvoering van het werk wijzigingen zijn, leg deze dan direct schriftelijk vast. Bijvoorbeeld door ter plekke een opdrachtbon te schrijven. Of door 's avonds een mail te sturen waarin u dit aan de klant bevestigt.



## Tip 4

### Lever het werk op en bevestig dit door een opleverdocument te ondertekenen

Een open deur misschien, maar toch van groot belang: in juridische zin is de oplevering het moment waarop het risico (weer) overgaat van u als opdrachtnemer naar de opdrachtgever. In het Burgerlijk Wetboek is geregeld dat de opdrachtgever het werk binnen een redelijke termijn moet keuren zodra u heeft aangegeven dat het werk is voltooid. De opdrachtgever moet dan onderzoeken of het werk is verricht zoals u dat met elkaar heeft afgesproken. Zodra de opdrachtgever de oplevering heeft aanvaard, is het werk voor zijn risico. U kunt hiervoor het standaard opleveringsdocument van VHG gebruiken. Dit is te downloaden via de site (Ondernemershelpdesk > Downloadbare ondernemerstools > Documenten projectdossier). Volgens Johan is het oplevermoment ook te beschouwen als een service aan de klant: "Samen bekijk je het resultaat en of dit aan de verwachtingen voldoet. Combineer dit met het verstrekken van onderhoudsadviezen en tips. Die aandacht ervaart de consument vaak als heel positief. Regelmatig levert het meerwerk op."

## Tip 5

### Geef nazorgadvies

Geef de klant tips en adviezen voor het onderhoud van de aangelegde tuin. Zo helpt u teleurstellingen en mogelijke klachten achteraf voorkomen. Geef bijvoorbeeld instructies hoe in de winterperiode om te gaan met exotische beplanting of de aangelegde vijver. Een voorbeeld van zo'n advies kunt u downloaden via de site (Ondernemershelpdesk > Downloadbare ondernemerstools > Documenten projectdossier).