

Copyright foto

STALKING

EEN KLANT DIE ELK VERHAAL OVERTREFT

Wellicht herinner je je nog het artikel in de vorige uitgave van het *Dibevo-Vakblad*, over betweterige klanten. Of was je erbij tijdens de Dibevo University, waar Jan van Setten – expert persoonlijk leiderschap – het had over de omgang met mensen in het algemeen, ook de minder leuke. Bij Dierenhotel de Hendrikshoeve troffen ze een klant die – qua lastigheid – elk verhaal overtreft.

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: SHUTTERSTOCK EN JANINE VERSCHURE

Dierenhotel de Hendrikshoeve is een familiebedrijf dat al bijna zestig jaar bestaat. Vader en zoon Joop en Henk Puijk zijn ondernemers die hard werken en ver gaan, voor hun bedrijf, de dieren en hun klanten. Maar onlangs, ongeveer een jaar geleden, troffen ze een klant die niet tevreden te stellen was. Dat had niets te maken met het werk dat Dierenhotel de Hendrikshoeve leverde, maar met het feit dat Joop en Henk hier te maken hadden met een 'beroepsstalker'.

SCHIJN BEDRIEGT

"Het was een nieuwe klant", vertelt Henk. "In de zomer van 2021 kwam hij zijn hond brengen omdat hij drie weken met

vakantie ging. De hond was een kruising die uit het buitenland kwam, de eigenaar op het eerste gezicht een vriendelijke man. Maar helaas: schijn bedriegt."

De man bracht zijn hond rond 11.30 uur en vertelde dat hij haast had: om 18.00 uur ging zijn vliegtuig. Henk vertelt dat de hond nog geen uur in het pension zat toen een van de pensionmedewerkers zag dat het dier bloed bij zijn urine had. Henk: "Ik belde de eigenaar, die was nog thuis, maar hij geloofde het eigenlijk niet zo. Hij vertelde dat zijn hond nog in de achtertuin had geplast voordat-ie hem kwam brengen en dat daar geen bloed te zien was. Ik gaf aan dat ik toch graag wilde dat hij zelf met zijn hond naar de dierenarts zou gaan voordat hij met vakantie ging, maar dat ging 'm niet worden. Ik zei dat wij dan zelf met de hond wilden gaan, maar hij

deed moeilijk. Later belde zijn vader terug, de vader van de eigenaar van de hond dus, en die zei dat wij dan maar met de hond naar de dierenarts moesten gaan. De dierenarts constateerde inderdaad een flinke blaasontsteking, én schurft.”

LEKKER DAN

Schurft in je pension, daar zit geen ondernemer op te wachten. De hond werd apart gehouden van zijn soortgenoten, en daar was hij niet blij mee. Henk vertelt dat het dier niet gelukkig was in het pension. Toen hij dat telefonisch mededeelde aan de eigenaar – die inmiddels op zijn vakantieadres was – reageerde die op zijn zachtst gezegd nogal lauwtjes. Henk: “Hij zei: ‘Dat maakt me niet uit, als ik maar een goede vakantie heb.’”

Na enkele dagen ging het beter met de hond, maar of de vakantie van zijn baas inderdaad goed was, mogen we betwijfelen. Die stond namelijk een week voor de afgesproken datum – dus na twee in plaats van drie weken vakantie – bij de familie Puijk op de stoep om zijn hond op te halen. Je voelt ’m al: hij wilde die week pensioengeld, die hij conform de voorwaarden vooruit had betaald, terug. Iets waar Henk dus niet in meeging. De man nam, onder protest, zijn hond mee, maar de volgende dag stond-ie weer op de stoep.

DOOR DE POLITIE BUITEN HET HEK GEZET

Henk: “Hij was woest. Zei dat zijn hond kale plekken had – logisch, vanwege de schurftmijten – en dat-ie zijn geld terug wilde. Sterker nog: hij wilde ook de vaccinatiekosten terug, en de reiskosten. In totaal claimde hij zo’n achthonderd euro. Toen ik hem duidelijk probeerde te maken dat we dat dus niet gingen doen, begon hij te schreeuwen en te schelden. Ik zei dat ik hem niet verder te woord wilde staan als hij zo tekeerging. Hij dreigde met geweld, dat-ie ons met een groep vrienden zou komen opzoeken. Het was echt heel vervelend, ook voor onze medewerkers en de klanten die erbij waren. Ik had getuigen genoeg van alles wat hij uitkraamde. Ik zei dat hij moest vertrekken, maar hij weigerde te gaan. Uiteindelijk moest ik de politie erbij halen. Die probeerden met hem te praten – tevergeefs – en uiteindelijk hebben ze hem buiten het hek gezet.”

MAAR TOEN BEGON HET PAS ECHT ...

Even dacht Henk dat het nu wel klaar zou zijn, maar de opluchting was van korte duur. Dezelfde avond begon de man te reageren op Facebookberichten op de pagina van de Hendrikshoeve. “Mensen die een positieve reactie hadden geplaatst, benaderde hij met nare berichten. Ik belde hem om te vragen of hij daarmee wilde ophouden en toen zei hij dat hij dat niet ging doen, en dat het bedrag dat hij van ons eiste alleen maar zou oplopen als ik niet betaalde.”

Henk betaalde niet, natuurlijk, en de pesterijen gingen door. De man plaatste berichten op de site van de Consumentenbond, benaderde klanten van de Hendrikshoeve, de Dierenbescherming en ook Dibevo. Henk: “Ook zette hij vreselijke teksten online over ons pension. Dan vertelde hij bijvoorbeeld dat zijn hond overleden was door onze schuld, en dan schreef

hij onderaan het verhaal: ‘dit is niet de waarheid’. En dan kun je zo iemand dus niks maken, zo hoorde ik van de politie. Ook belde hij regelmatig. Niet één keer, maar tientallen keren achter elkaar, met verschillende telefoonnummers. Hij bedreigde onze medewerkers, soms zei hij helemaal niks en als ik hem aan de telefoon kreeg, vroeg hij ‘Heb je genoeg gezien nu? Ga je betalen?’ Ook ontving ik een zogenaamde mail – vol spelfouten – van ‘zijn’ advocatenkantoor. Met het dringende verzoek om het bedrag, dat inmiddels was opgelopen tot 900 euro, contant bij hem thuis te komen betalen. Die brief had-ie duidelijk zelf in elkaar geknutseld.”

BEKENDE VAN DE POLITIE

Henk deed aangifte van de pesterijen en bedreigingen en de politie zei dat dit duidelijk een geval van stalking was. Ze stelden voor om nogmaals met de man te gaan praten, en nadat dit gebeurd was, bleef het een tijdje stil. Totdat hij het voor elkaar kreeg om het Google-account van de Hendrikshoeve te hacken en het hele gedoe opnieuw begon. Henk: “Ik hoorde van de politie dat deze man een bekende van hen was, dat hij dit bij meerdere bedrijven deed. Waarschijnlijk verdient hij er zo een leuke zakcent bij, bovenop zijn uitkering. Hij wilde het Google-account niet teruggeven, totdat de politie wederom met hem ging praten. Dat account kreeg ik terug, en de politie maakte hem duidelijk dat er een rechtszaak zou volgen als hij niet ophield. Dat laatste contact met de politie is nu drie maanden geleden. Ik denk wel dat het nu eindelijk afgelopen is. Dat hoop ik in elk geval van harte.”

KLANTEN SELECTEREN

Henk vertelt dat dit voorval er wel voor heeft gezorgd dat hij zijn klanten zorgvuldiger gaat selecteren. “Elke nieuwe klant krijgt verplicht een ‘wendag’. Dat gaat ons er niet zozeer om dat de hond of de kat moet wennen, maar vooral dat wij willen wennen aan de klant: erachter willen komen of die wel bij ons past. Laatst hadden we bijvoorbeeld een dame die zich aan de telefoon onaardig gedroeg tegen ons personeel: dan krijgt zo iemand te horen dat we vol zitten. Dan maar een slechte recensie, maar zulke klanten die passen niet bij ons. Die zijn we liever kwijt dan rijk.”

SLAPELOZE NACHTEN

Als we hem vragen hoe hij dat afgelopen jaar ervaren heeft, zegt Henk. “Ik heb er soms echt wel van wakker gelegen. Niet omdat ik bang voor hem was – wij hebben twee Mechelse Herders en een Bouvier; hij komt hier echt het terrein niet op als wij dat niet willen – maar het is gewoon heel naar als iemand zo’n lastercampagne begint. Je maakt je zorgen, om je bedrijf, je medewerkers, je klanten. Wij hadden een heel duidelijk standpunt: we laten ons niet afpersen, maar ik kan me best voorstellen dat er ondernemers zijn die overstag gaan. Omdat het allemaal zo lang duurt, omdat het bedreigend is, omdat je gewoon wilt dat het eindelijk eens afgelopen is. Maar het ergste vond ik dat het gewoon zo onverdiend en oneerlijk was. Wij hebben goed voor die hond gezorgd, hebben geprobeerd alles zo goed mogelijk te doen en dan krijg je dit. Dat is zuur hoor.” ←