

Dit zijn afspraken, tips & tricks die uit eerdere workshops met klanten kwamen. Dit verschilt natuurlijk erg per bedrijf en per branche. Zit er voor jou iets bruikbaars tussen?

WERKAFSPRAKEN [BEDRIJF X / INTERIEURBOUW]

- Deze afspraken zijn ontstaan tijdens de VDT workshop d.d. [datum]
- Met afgevaardigden van: administratie, directie, verkoop en uitvoering

I. VOOR HET WERK (CONTRACTFASE | AFDELING VERKOOP | DIRECTIE)

! Voor ons is het belangrijk dat de afspraken glashelder zijn. We worden achteraf betaald, dus geef opdrachtgevers geen ruimte voor discussie (of smoesjes)!

Dus:

1. Wij gaan alleen maar aan de slag als er één contractdocument is dat door beide partijen is getekend.
2. Wij laten het niet gebeuren dat het contract in versnipperde stukken staat, of dat er nog wat vaags bijgefietst wordt in (bijv.) een laatste email van de opdrachtgever. Wij hebben altijd het laatste woord; stuur het totale contract in pdf per e-mail.
3. Wij proberen na het laatste woord zo snel mogelijk aan de slag te gaan; dat versterkt/verzegelt (jouw laatste versie van) het contract.
4. Als er zoveel gestreept is in een contract dat er onduidelijkheid kan ontstaan wat de afspraken zijn, schrijven we het opnieuw op.
5. We checken altijd even KvK (juiste partij te pakken en onderhandel ik ook met de juiste persoon)?
6. Als we niet zeker zijn dat degene die ondertekent bevoegd is, zetten we de directie van de opdrachtgever in cc als we het definitief getekende contract rondsturen.
7. Bij opdrachten boven de € 25.000,00 willen we de handtekening van degene die volgens de KVK formeel bevoegd is.

*!Soms hebben we inkoopvoorwaarden van de klant te accepteren.
Maar we hoeven ons niet alles te laten welgevalen.*

Dus:

8. We gaan proberen of we met enkele terugkerende dominante opdrachtgevers tot een raamovereenkomst (op basis van hun inkoopvoorwaarden) kunnen komen.

9. We gaan proberen af en toe eens onze poot stijf te houden. Kijken of er toch wat meer onderhandelingsruimte ontstaat. Onze kwaliteit/specialisme en/of tijdsdruk bij de opdrachtgever zijn in ons voordeel.
10. We zijn op onze hoede wat betreft de volgende RED FLAG bepalingen: "aansprakelijkheid", "vrijwaring", "planning", "boete". De risico's die daarmee bij ons worden neergelegd, zijn vaak onredelijk en onbeheersbaar groot. Ze zijn meestal ook niet verzekerd.
11. We stellen altijd als voorwaarde dat er zonder ingebrekestelling geen recht op (schade)vergoedingen bestaat.
12. We willen geen bepaling die bij geschillen verwijst naar de Raad voor Arbitrage. Wij hebben geen zin in een stroperige instantie die begint met een nota van € 25.000,00.
13. We gaan zwaar inzetten op een document (dat we steeds als bijlage bij ieder contract willen toevoegen) dat zo nauwkeurig mogelijk omschrijft wat we voor de aanneemsom doen (demarcatie-document). De tekst van het contract moet zo hard mogelijk de aanneemsom en dit document aan elkaar koppelen.
14. We gaan dus in woord en tekening uiterst secuur en compleet noteren wat er wel (of niet) bij de opdracht en de prijs inbegrepen zit. We gebruiken geen algemene begrippen, zoals "alle voorbereidende werkzaamheden", "de volledige begeleiding" etc. etc.

II. TIJDENS HET WERK

! De mogelijkheden die je hier hebt, hangen in hoge mate af van hoe goed afdeling verkoop en directie hebben onderhandeld in de contractfase !

Bonnenspel:

1. We laten ons niet met administratieve spelletjes het bos in sturen. We proberen altijd een getekende bon te krijgen. Als dat niet meteen lukt, melden we altijd meteen per e-mail (met bon in bijlage) dat het werk (voor dat deel) gereed is. We blijven proberen een handtekening te krijgen, maar ook als dat niet lukt sturen we gewoon (heel vriendelijk) de factuur. Het werk is klaar, dus dat is hartstikke redelijk.
2. Bij discussie proberen we af te spreken dat het onbetwiste deel van de bon wel kan worden gefactureerd. Probeer dit al bij contractsluiting te regelen.

Ongeschikte omstandigheden

1. Voor we vertrekken weten we, wat hierover is afgesproken (afdeling verkoop bellen). Als de situatie niet geschikt is om te starten, en het contract is hier duidelijk in dan start je in principe niet. We melden dat bij de leidinggevenden,

die bij de opdrachtgever melden dat de situatie niet klaar is en dat je niet verantwoordelijk bent voor de vertraging (en schade) die optreedt en (optioneel) dat je meerkosten in rekening brengt.

2. Ben je toch bereid om te beginnen (bijvoorbeeld omdat het contract toch niet heel duidelijk is, of uit coulance)? Je stuurt een mail (met foto's e.d.), maakt melding van het probleem, zegt "onverplicht" te willen beginnen, maar dan wel tegen meerkosten en zonder garantie of aansprakelijkheid.

Oplevering

1. Als er (deels) is opgeleverd blijven we af van zichtbare gebreken die bij oplevering niet zijn ontdekt! Wil je dat toch oplossen melden we schriftelijk dat we dat coulancehalve proberen te herstellen onder garantie of aansprakelijkheid.
2. Als je gereed bent op te leveren, maar de opname kan niet meteen plaatsvinden, leg de situatie dan vast met wat foto's. Dat helpt bij schade die eventueel is toegebracht naderhand door andere partijen.

Evaluatie

1. Jaarlijks evalueren we deze afspraken aan de hand van de ervaringen

"WANT WAT NIET FOUT GAAT, HOEF JE OOK NIET OP TE LOSSEN"

