



Voorkom uitstel van betaling - waarom goed vastleggen het halve werk is

Regiobijeenkomsten VHG gaan in op betalingsrisico's: duidelijkheid, afspraken en juridische valkuilen

Een soepele werkrelatie tussen opdrachtnemer en klant vraagt om duidelijke afspraken, transparantie én het lef om verwachtingen scherp te formuleren. Tijdens enkele regiobijeenkomsten van de Koninklijke VHG werd ingegaan op de prangende vraag: hoe voorkom je uitstel van betaling?

Auteur: Fleur Dil

'Veel problemen kunnen worden voorkomen door meteen vanaf de start transparant te zijn', vertelt advocaat Bart Sprangers van The Legal Department. 'Manage de verwachtingen van je klanten. Hierbij gaat het heel vaak mis.' Aan de hand van dat uitgangspunt loodst hij de zaal langs de belangrijkste juridische valkuilen van het vak, van overeenkomsten en algemene voorwaarden tot meerwerk, oplevering en klachten.

Warm welkom in Venlo

De avond bij gastheer NLG Buitenkansen in Venlo start met een kort welkomstwoord door de VHG. Eline Visser praat de aanwezigen bij over indexering, de VHG-brancheoopleiding in Limburg, de VHG-nieuwjaarsbijeenkomst op 13 januari tijdens De Groene Sector Vakbeurs en overige actuele ontwikkelingen in de branche. Gastheer Daan Smolders geeft de aanwezigen

een inkijkje in NLG Buitenkansen, een organisatie die net zo sociaal is als groen. 'Wij bieden iedereen een baan', vertelt Smolders. 'Met kleine teams, sociale hoveniers als voormannen en aandacht voor veiligheid krijgen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans om zich te ontwikkelen.'

Duidelijke afspraken

Na deze introductie verschuift de aandacht naar een thema dat iedere hovenier herkent: betalingsrisico's. 'Bijna iedereen krijgt te maken met klanten die niet betalen', zegt Sprangers. Zijn boodschap is helder: onduidelijke afspraken leveren gedoe op.

Volgens Sprangers begint alles met een duidelijke overeenkomst. 'Maak een duidelijke omschrijving van het werk, als onderdeel van de overeenkomst', is zijn advies. Te vaak ziet hij offertes waarin te weinig gegevens staan.

'Soms staat er alleen maar: aanleg tuin. Dat is echt niet genoeg', benadrukt hij. 'Leg vast wat je doet. Hoe transparanter je bent, hoe kleiner de kans op discussie achteraf.' Goede en duidelijke communicatie is daarbij essentieel. Ook de algemene voorwaarden verdienen meer aandacht dan ze doorgaans krijgen. Ze moeten expliciet van toepassing worden verklaard. 'Algemene voorwaarden hoeven niet te worden ondertekend, zoals offertes', zegt Sprangers, 'maar je moet ze wel onderdeel maken van de overeenkomst én bekendmaken, dus stuur ze mee met de offerte. De algemene voorwaarden van de VHG zijn erg goed.'

De 14-dagenregel die vaak vergeten wordt

Misschien niet bij iedereen bekend is de bedenktijd bij digitale aankopen. Steeds meer hoveniers leveren producten via webshops of digitale kanalen, van tuinhuisjes tot losse materialen. 'Juridisch gezien is jullie werk daardoor

complexer geworden', zegt Sprangers. 'Voor de aanleg van een tuin gelden andere regels dan voor het leveren van online spullen.' Bij online verkoop aan consumenten geldt een bedenktijd van veertien dagen. 'En wijs je een klant daar niet op', waarschuwt hij, 'dan wordt die termijn automatisch een jaar.'

Meerwerk is geen detail

Een ander punt dat Sprangers benadrukt, is de waarschuwplicht. Hoveniers moeten vooraf melden wanneer iets niet klopt of risico's kan opleveren. 'Zie je dat een ontwerptekening niet logisch is? Meld het. Zie je dat de bodem niet geschikt is voor een zware schutting? Meld het. Anders kan het jou worden aangerekend.' Ook meerwerk moet altijd worden vastgelegd. Het is een van de grootste bronnen van conflict. Een extra plantvak, een paar meter verharding die wordt uitgebreid, het tikt snel aan. 'Leg het vast op papier of desnoods via WhatsApp. Dan weet de klant waar hij aan toe is en kun jij achteraf aantonen dat het afgesproken is.' Lever deugdelijk werk af volgens de gemaakte afspraken. 'Vergeet daarbij ook je onderaannemers niet. Als zij hun werk niet goed doen, ben jij verantwoordelijk. Maak ook met je onderaannemers dus duidelijke afspraken en leg die vast.' Nog een tip: spreek een oplevermoment af. Sprangers: 'Juridisch gezien wordt de aannemer ontslagen van verantwoordelijkheid zodra de klant redelijkerwijs had kunnen constateren dat

er gebreken zijn.' Het moment van oplevering markeert een belangrijk juridisch houvast, zowel voor hovenier als voor de klant.

Wanneer mag je stoppen met werken?

Dan het moment waarop het misgaat: de betaling blijft uit. Sprangers legt uit dat iemand die in verzuim is, geen prestaties mag verwachten. Maar dat werkt wel twee kanten op. 'Een klant hoeft ook niet te betalen als het werk niet of niet naar behoren wordt gedaan', zegt hij. Belangrijk: maak je werk af, stuur alle facturen en bouw een dossier op. Foto's van de tuin kunnen soms het verschil uitmaken tussen winnen en verliezen in een geschil. Mocht een conflict echt hoog oplopen, dan biedt de geschillencommissie volgens Sprangers een uitstekende route.

Sprangers wijst ten slotte nog op een prettige bijkomstigheid voor VHG-leden: de eerste twee uur van zijn dienstverlening zijn inbegrepen bij het lidmaatschap. 'Een brief of mail is soms precies wat er nodig is om een klant over de streep te trekken', zegt Sprangers.

Wat vond de zaal?

Wat nemen de aanwezigen mee naar huis? 'Die bedenktijd van 14 dagen ga ik meteen controleren', zegt Anita Linnebank van de ELEMENTEN groep BV. Lies van de Kerkhof (IBOR Advies BV) bekijkt het vanuit haar adviespraktijk. 'Wij zien zo vaak dat offertes te weinig informatie bevatten. Terwijl er programma's zijn die dat heel makkelijk maken. Hoveniers onderschatten hoe belangrijk dat is.' Fred van Wijlick (Van Wijlick Tuinen) knikt instemmend. 'Onze algemene voorwaarden mogen weleens kritisch bekeken worden. En meerwerk. Je tikt zo duizend euro extra aan. Als je dat niet vastlegt, komt de verrassing altijd bij de klant terecht.' Gastheer Smolders voegt daaraan toe: 'Vastleggen, vastleggen, vastleggen, dat is het sleutelwoord van vandaag. Misschien niet het leukste werk, maar het voorkomt veel ellende.'

Uiteindelijk draait deze bijeenkomst om een simpele, maar essentiële boodschap: juridische problemen ontstaan vaak door onduidelijkheid. 'Blijf altijd communiceren', is Sprangers' laatste boodschap. 'Wees vriendelijk, maar zorg voor bewijs. Want wie stelt, die bewijst.'

Daan Smolders: 'Vastleggen, vastleggen, vast- leggen, dat is het sleutelwoord van vandaag'

Bart Sprangers: 'Bij online verkoop aan consumenten geldt een bedenktijd van veertien dagen. Wijs je een klant daar niet op, dan wordt die termijn automatisch een jaar.'



BE SOCIAL
Scan, lees & deel!