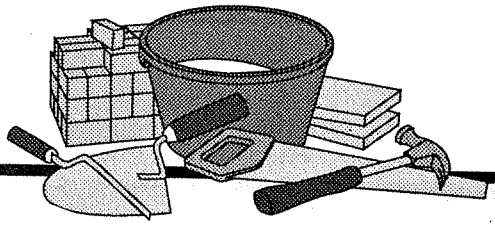
DE STEM



Aannemer Piet Balemans: 'Iedere klant belangrijk'

Van onze verslaggever

Hij kent de verhalen ook wel. Over aannemers die geen trek zouden hebben in kleine verbouwingen. Piet Balemans (47), directeur van het gelijknamige bouwbedrijf uit Breda, voelt zich echter niet aangesproken. Sterker, hij stuurt zelfs sinds het voorjaar van 1992 gericht brieven om opdrachten van particulieren in de wacht te slepen.
Niet dat die categorie voor zijn bedrijf een vetpot is. De marges zijn immers klein en de respons is niet gigantisch.
Maar daar gaat het Balemans ook niet om. „Iedere klant is voor ons belangrijk. En bij verbouwingen leren mijn mensen meer van het vak dan in de nieuwbouw."
Uit zijn eigen 33-jarige ervaring weet Balemans dat een doorsnee bewoner zijn huis driemaal in zijn leven laat verbouwen. De kleine klant van nu is wellicht de grote van straks. Een aannemer heeft dat voor een deel zelf in de hand. „Je moet het vertrouwen van mensen weten te winnen en ze vooral niet bedotten."

Uit de markt

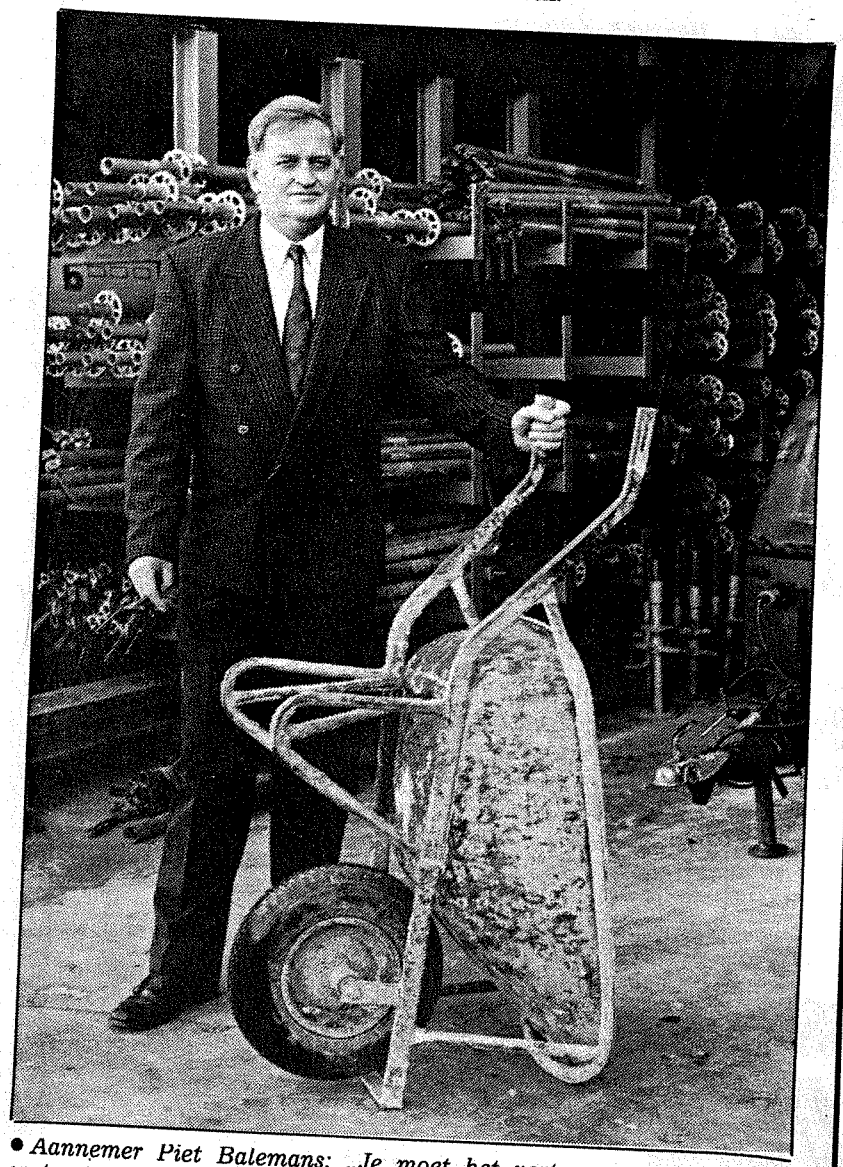
Een goede communicatie is daarbij net als eerlijke voorlichting belangrijk. Al prijst Balemans zichzelf met zijn offertes soms uit de markt. Dat risico neemt hij op de koop toe. Hoewel het soms frustreert om uren te steken in een prijsopgaaf die uiteindelijk geen werk oplevert.
Daarom staan veel aannemers niet te popelen om een offerte te maken. „Ik heb echter tien keer liever dat een klant vooraf weet waar-ie aan toe is, dan dat ik achteraf ruzie krijg, omdat het niet voorziene meerwerk zo duur uitvalt."
Omdat hij gesteld is op een goede nachtrust, neemt Balemans altijd met de opdrachtgever de offerte door op wat er precies gaat gebeuren. Zodat daarover geen misverstanden kunnen ontstaan. De klant mag immers weten waar zijn centen naar toe gaan, is zijn motto. „Daarop ben ik later zelf ook aanspreekbaar als er wat mis mocht zijn gegaan."
Dat niet alle aannemers tuk zijn op particuliere verbouwingen, begrijpt hij best. Veel van zijn collega's verdienen een boterham in de nieuwbouw. Dat is een heel ander soort werk. Er wordt veelal gewerkt vanaf tekeningen. „Nieuwbouw is confectiewerk vergeleken bij verbouwingen." Daarin komt het aan op maatwerk. Op improvisatietalent. Iedere verbouwing is immers anders. „Door die variatie houdt iemand wel plezier in zijn werk, dat is goed voor de motivatie en de kwaliteit van mijn mensen."
Daarom ook leidt Balemans de nieuwkomers die zo van de technische school komen, zelf op. Binnen een jaar of zeven moeten het all-rounders zijn. Jongens die zelfstandig kunnen werken, die meer kunnen dan louter kappen stellen of betonbekisting maken. Zulke gasten kan hij tenminste met goed fatsoen op karwei sturen.
Vakkennis is niet het enige waar Balemans op hamert. Een correcte omgang met de klanten is voor hem minstens zo belangrijk. „Ik zeg altijd: verplaats je in de schoenen van de klant. Je zit wel bij een ander in huis." Goed en deskundig gedrag kweekt good-will en wellicht op langere termijn nieuwe opdrachten.
Zelf houdt hij nauwlettend in de gaten welke medewerker het best bij een karwei past. Balemans kijkt daarbij ook naar het karakter van de mensen. Iemand kan nog zo'n kei van een timmerman zijn, als het in de omgang met de klant niet klikt, werkt dat contra-produktief. „Dan moet ik er zelf bij gaan staan om beide partijen uit elkaar te houden. Dat kost me echt te veel tijd."

Knokken

Ondanks die instelling is het ook voor een bedrijf met zestien medewerkers als dat van Balemans knokken om opdrachten in de verbouwingssfeer. „Gelukkig hoef ik er niet van te leven, omdat we ook in de nieuwbouw, onderhoud en restauratie actief zijn." Want van de 250 offertes, die hij jaarlijks vrijblijvend uitbrengt, leveren er misschien tien procent echt wat op. De concurrentie komt vooral uit de hoek van de avondwerkers en de klusjesmannen.

„Logisch, beunhazen werken voor 20, 25 gulden per uur, een klusjesman zit daar 5 of 10 gulden boven, terwijl wij tarieven hanteren die eens zoo hoog liggen en dan nog exclusief BTW."

Toch meent Balemans dat een particulier ook verder moet durven kijken dan zijn portemonnee. „Als erkend aannemer kunnen wij ons niet permitteren om half werk te leveren. Hoe vaak zie je niet dat beunhaasjes links en rechts van de straat worden geplukt? Wij kunnen in een teamverband met deskundige mensen volgens een strakke planning en met een heldere offerte in de hand het karwei klaren."



● *Aannemer Piet Balemans: „Je moet het vertrouwen van mensen weten te winnen en ze vooral niet bedotten."*