



Sneue bedrijven (deel 2)

In 2002 was ik in mijn nopjes met mijn eerste Eurocave-wijnbewaarkast. Dat mocht ook wel, want je betaalt een paar duizend euro voor een ingewikkelde ijskast. Maar ik werd er gelukkig van. Mooi zwart, solide, perfect glijdende schuifplateaus; het Mercedes-gevoel. Helemaal gelukkig werd ik van al die fijne champagnes die ik na jaren lagering, perfect ontwikkeld uit mijn Eurocave trok.

Offerte

Logisch dat ik vorig jaar ook bij Eurocave langs ging voor een offerte voor twee nieuwe kasten. Die offerte bleek scherp, dus kwam ik tot zaken. Al snel bleek waarom, ze hadden de kosten voor twee glazen deuren vergeten mee te tellen, die kreeg ik dus gratis. Eigenlijk had ik toen al nattigheid moeten voelen. Wat is een bedrijf waard dat geen fatsoenlijke offerte kan aanbieden?

Ik heb het geweten. Op elk denkbaar vlak is het sinds dien royaal misgegaan. Bij levering kreeg ik twee verschillende deuren en geen plateaus. Bij de nageleverde plateaus ontbraken voldoende rubberen dopjes en braken de houten legertjes af, gelukkig had ik schroefjes op voorraad met een iets langere schroefdraad. Na vier weken bleken ze, hoera, in staat een andere deur te leveren, vol met krassen en deuken erin – die heb ik ze dus maar weer mee naar huis laten nemen. Na acht weken was de levering compleet. Het ziet er nu fantastisch uit.

Incompetentie

Probleem is dat mijn blij Mercedes-gevoel voorgoed verdwenen is. Weg, diep triest! Het lijkt me nog niet eens eenvoudig om zoveel incompetentie bij elkaar te verzamelen. Niet één keer heb ik iemand aan de deur gehad met verstand van zaken. Het is een naar gevoel, geld uitgeven om ongelukkig te worden. Ik wil alleen nog maar weg van hier, er niks meer mee te maken hebben. Ik hoop dat ik geen beroep hoeft te doen op garantie. Ik leer leven met de stroef lopende schuifplateaus door de speling op de lagertjes.

Hoe efficiënter uw operatie loopt, hoe afhankelijker u bent geworden van de zwarte wereld. Dat lijkt prachtig als alles goed gaat. Perfect in elkaar grijpende radertjes leveren een zo kosteneffectief mogelijk product af. Totdat het misgaat. Perfect afgestelde radertjes hoeven slechts een millimeter te verschuiven om compleet zinloos te worden.

Cheers!

DAAN QUAKERNAAT (daan@quakernaat.nl, www.quakernaat.nl) is spreker. Met zijn voordrachten helpt hij bedrijf en bestuur met het bouwen van kathedralen. Met het vinden van de balans tussen de zwarte en de witte wereld.

Ik deel uw wereld in, in een zwarte wereld en een witte wereld. Uw zwarte wereld is dat deel dat je kunt vatten in cijfers en regels. Structuur, checklistje, blokje, pijltje. Uw witte wereld past fundamenteel niet in een computer of blokjes en pijltjes. Visie, mensen, passie en ideeën, de dingen die we softere zaken noemen.

