



Slapeloze nachten

kies ik de juiste leverancier?

Slapeloze nachten

kies ik de juiste leverancier?

Auteur: Erika Grotens-van de Bovekamp

Opmaak: Erika Grotens-van de Bovekamp

Redactie: Henk van der Pol, Gerlinde Bobeldijk-Konijn

1e druk maart 2012

www.infosupport.com

Alle in dit boekje voorkomende namen en gebeurtenissen zijn fictief. Eventuele overeenkomsten met de werkelijkheid berusten uitsluitend op toeval.

© Info Support, Veenendaal 2012

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Info Support.

Slapeloze nachten

kies ik de juiste leverancier?

Inhoudsopgave

Proloog.....	5
Nieuwe bureu.....	9
Amanda	31
Epiloog.....	45
Checklist	51

Proloog

Het boek dat voor u ligt bevat twee korte verhalen. Het eerste verhaal gaat over twee gezinnen die ingeloot zijn voor een nieuwbouwkavel. Een lang gekoesterde wens gaat daarmee in vervulling; een nieuw droomhuis, helemaal naar eigen wens gebouwd. Toch gaat het avontuur niet alleen maar over rozen. Er komen ook veel zorgen en onzekerheden op de toekomstige burens af.

In het tweede verhaal speelt Jan van der Hoove de hoofdrol. Jan is een IT-manager die een akkoord van zijn management krijgt om een nieuwe applicatie te laten bouwen. Het uitbesteden van de ontwikkeling blijkt Jan echter niet per se werk uit handen te nemen.

In beide verhalen staan de dilemma's die bij het kiezen van een leverancier komen kijken centraal. Op basis waarvan maak je je keuze en wat is je nachtrust je waard?

Info Support heeft deze verhalenbundel uitgebracht om de lezer eens op een heel andere manier haar toegevoegde waarde te laten zien. Want de verhalen vertellen eigenlijk ons verhaal. Wilt u uw nachtrust behouden? Kies dan voor Info Support!

Nieuwe buren

Met een luide knal sprong de kurk uit de fles. Vincent hield snel de champagnefles boven de salontafel, om te voorkomen dat de helft van de inhoud op het laminaat terecht zou komen. ‘Ha, we willen niet dat ons ouwe laminaatje straks onverkoopbaar is.’ Met rood aangelopen gezicht keek hij zijn vrouw aan. ‘We hebben ‘m schat!’

Esther lachte en keek hoe Vincent de glazen vol liet lopen. ‘Eindelijk kunnen we ons droomhuis bouwen!’ Terwijl ze hun glazen tegen elkaar lieten klinken, vloog de achterdeur open. Jasper rende op zijn gebruikelijke onstuimige manier de kamer binnen, gooide zijn schooltas in de hoek en smeed zijn jas over de eetkamerstoel.

‘Wat doe jij al thuis papa?’ ‘Ik ben eerder naar huis gekomen uit mijn werk, want mama belde me op met goed nieuws’, antwoordde Vincent grijnzend. ‘De notaris belde dat we zijn ingeloot voor die kavel in het nieuwbouwproject in de Groene Weide. Binnenkort mag jij dus op zoek naar een nieuw bed en nieuw behang.’ ‘Yes, een nieuwe kamer!’ Jasper keek naar hun glazen.

‘Kom hier jongen.’ Vincent duwde zijn zoon

ook een glas champagne in de hand. ‘Voor deze ene keer maken we een uitzondering.’

‘Luxe tent’, fluisterde Vincent tegen zijn vrouw, terwijl ze een beetje onwennig de drukke zaal binnenliepen. Het zalencomplex, een omgebouwde boerderij, was één van de luxere gelegenheden in Grotenbroek. Maar dat mocht ook wel vond Vincent, voor een kavel van ruim twee ton mocht de projectontwikkelaar ook wel wat meer moeite doen. In de drukte was het even zoeken naar de juiste tafel. Esther ging op haar tenen staan om over de mensen heen te kunnen kijken en zag in de hoek een tafel met een bordje met daarop het nummer twaalf. ‘Daar naast die grote plant achterin de hoek’, wees ze haar man en trok hem mee.

‘Hallo, ik ben Esther van den Hoef. Dit is Vincent, mijn man. Ik geloof dat wij jullie nieuwe burens zijn.’ De man met de bril stond op en gaf haar een stevige handdruk. ‘Hallo, ik ben Alex de Rijke en dit is mijn vrouw Mascha.’ Hij wees naar de koffiekant die op de tafel stond. ‘Ga zitten en schenk jezelf wat in, de koffie is niet slecht.’

Na de kennismaking en enthousiaste opmer-

kingen over en weer over de gelukkige afloop van de loting, klonk het rondzingen van een microfoon. ‘Hallo. Ahum, sorry voor de microfoon, goedenavond allemaal. Welkom bij deze kennismakingsavond voor toekomstige bewoners van de Groene Weide.’ Het geroezemoes verstomde en het publiek draaide zich aandachtig naar de man op het podium.

‘Nou, je zou Home OK ook echt even moeten benaderen,’ benadrukte Alex nog eens. ‘Het is echt een voordelige aannemer. Als je liever geen dief van eigen portemonnee bent. Ik ben dat in elk geval niet.’ De echt)paren namen afscheid voor de deur van de oude boerderij. ‘Ja, dat doe ik zeker, bedankt’, beaamde Vincent terwijl hij het briefje met het telefoonnummer in zijn broekzak stak. ‘Leuk jullie ontmoet te hebben. Raar idee dat we straks burens zijn!’

Augustus 2011

Vincent en Esther zaten aan de eetkamer-tafel onder het schijnsel van de lamp over de slordige stapel papieren gebogen. Het was al laat, in de rest van de straat was de verlichting al uit. ‘Hoe maak je nu in hemelsnaam een keuze uit zulke verschillende offertes?’, verzuchtte Vincent en pakte de thermoskan. ‘Ik neem nog een bak koffie, jij ook?’ Esther schudde haar hoofd. ‘Dan kan ik straks helemaal niet meer slapen, ik doe nu al geen oog dicht ben ik bang.’ ‘Ik denk toch dat we voor kwaliteit moeten gaan. Het is duurder, oké, aardig wat duurder bij De Huizenbouwer, maar toch... je ziet meteen dat ze weten waar ze het over hebben. Ze zullen toch niet voor niets zo’n groot bedrag berekenen voor de architect en de projectplanning? Dan ga ik ervan uit dat je er ook verder geen omkijken meer naar hebt.’ Esther knikte. ‘Lijkt me ook. En het intaketraject is bij de Huizenbouwer behoorlijk uitgebreid. Wel belangrijk, ik wil het wel in één keer goed doen. We bouwen niet ieder jaar een eigen huis.’ Vincent beet op zijn wang. ‘Home OK is wel heel goedkoop en de schets van het huis lijkt hetzelfde, maar toch... Die man van De Huizenbou-

wer had wel overtuigende argumenten. Als hij gelijk heeft en je dat hogere bedrag later weer terugverdient... Je ziet dat toch ook zo vaak in die tv-programma's als Van Kavel tot Kasteel of hoe heet dat ook alweer? Dat er altijd problemen zijn als je de planning niet goed geregeld hebt. En dat het altijd uitloopt en achteraf duurder wordt dan dat je dacht.' Esther knikte een beetje weifelend. 'Dat is waar, maar we moeten dan wel een hogere hypotheek nemen, daar maak ik me wel wat zorgen om.' 'Dat is zo, maar ja, als het inderdaad zo is dat je dat terugverdient op het onderhoud...'

Het duurde die avond nog lang voordat ook in huize Van den Hoef alles rustig werd.

September 2011

'Oké, dan gaan we toch voor baksteen in plaats van houten betimmering op de bovenverdieping. Je hebt me overtuigd.' Vincent leunde achterover en keek Esther vragend aan. 'Toch?' Hij draaide zich om naar Henk van Zolderen, de projectleider van de Huizenbouwer en knipoogde naar hem. 'De vrouw beslist.' Esther glimlachte. 'Ja, ja, maak er maar een grapje van. Maar je hebt gelijk. Fijn

dat jullie meedenken, ik ben het eens met mijn man.'

Later in de auto keek Esther opzij naar haar man. Hij keek opgewekt. 'Toch wel nuttig dat ze zoveel tijd steken in het voortraject, vind je niet?' Vincent draaide zijn hoofd en keek haar aan. 'Het lijkt er wel op ja, al moet ik toegeven dat ik voor deze afspraak wel wat ongeduldig was. Het liefst zou ik willen dat het huis gisteren al klaar zou zijn. Maar ja, haastige spoed... Ik denk in elk geval wel dat we nu een goede keus hebben gemaakt, baksteen en geen hout.' Esther leunde tevreden achterover en keek door het raampje naar buiten. De herfst was vroeg dit jaar, de kruiden van de bomen hadden nu al een prachtige rood-bruine waas.

November 2011

'Ha, buur, het wil nog niet echt vloten bij jullie hè?', klonk een bekende stem achter hem. Het was Alex, die net met de auto kwam aangereden. Hoewel zijn buurman zijn gezicht snel weer in de plooi had, zag Vincent toch een glimp van leedvermaak. Wacht maar, dacht hij bij zichzelf.

Vincent fietste elke week 's avonds even

langs de bouw, ook al was er nog niet veel te zien. Bij hun kavel dan. ‘Nee, dat klopt, onze architect had iets meer tijd nodig om de plannen uit te werken. En we hebben een paar keer een meeting gehad om onze wensen door te spreken. Dat kost tijd, maar ze komen wel steeds met heel goed advies.’ Hij schopte een steentje in het onkruid en stapte over het piketpaaltje heen naar de kavel van zijn buurman.

‘Ik zei toch al dat je bij Home OK een offerte op moest vragen, kijk maar naar ons huis, het begint al ergens op te lijken!’ Alex wees trots naar de fundering van zijn toekomstige huis. ‘Heb ik ook gedaan,’ antwoordde Vincent een beetje wrevelig. ‘Ik heb gewoon meer vertrouwen in de kwaliteit van De Huizenbouwer.’

‘Nou, ik heb hen ook gevraagd, maar ze waren mij te duur. Allemaal weggegooid geld als je het mij vraagt’, vond Alex. ‘Moet je kijken hoe snel Home OK gaat. Niks geen gezeur met ellenlange intakes en uitgebreide plannen, gewoon afspraken maken en gaan. Ik ben blij dat ik geen geld heb besteed aan die onzin. Het kan toch allemaal niet zo ingewikkeld zijn? Dit is niet het eerste huis dat ze

bouwen.’ ‘Da’s waar, maar toch, als ik toch een eigen huis laat bouwen, wil ik het meteen goed doen. Precies zoals ik het hebben wil’, was Vincents commentaar. ‘Ze vragen gewoon heel goed door bij De Huizenbouwer. En ze denken mee, ik heb al dingen veranderd in mijn oorspronkelijke plan, omdat wat ik wilde eigenlijk helemaal niet zo handig was.’ ‘Nou, ik vind het allemaal onzin, ik wil gewoon een mooi huis, voor niet teveel geld. Ik kan zelf ook wel in de gaten houden of het allemaal goed komt met de planning’, antwoordde Alex en haalde zijn schouders op.

Februari 2012

Vincents vingers bevroren bijna, maar dat kon hem niet schelen. De bijtende kou weerhield hem er niet van om foto’s te maken van de vordering van de bouw. Ook de kavel van de Van den Hoefjes begon nu vorm te krijgen. Toegegeven, bij de burens stond de tweede verdieping er al op, maar ook zijn fundering was nu klaar. Vincent had heus wel eens twijfels gehad over zijn keuze voor De Huizenbouwer, zeker als hij naar de kavel van de burens keek, maar over het algemeen was hij tevreden. Zijn aannemer koppelde regelmatig

terug wat de vorderingen waren en eigenlijk liep alles gewoon soepel volgens plan. Behalve het weer dan. Nu het vroom konden ze niet verder, maar dat was nu zo eenmaal in de bouw.

Toen Vincent Alex vorige week sprak, was die al iets minder lovend over Home OK. Ze hadden blijkbaar al veel verder moeten zijn, maar iemand had zitten slapen en te weinig betonblokken besteld. Vergist in het aantal vierkante meters, had Alex boos gezegd. Alsof er niemand controleerde wat voor bestelling er de deur uitging.

Straks halen we jullie nog in, dacht Vincent met een grijns. Hij zoomde in met zijn foto toestel en maakte een close-up van het afgedopte leidingwerk voor de buitenkraan. Toch fijn dat De Huizenbouwer hem had geattendeerd op een buitenkraan, stom dat hij er zelf niet aan had gedacht. Henk had hem gelukkig op dit soort details gewezen. Leuk dat ze allemaal nieuwe fratsen bedenken, dacht Vincent zoals dat kruipruimteloos bouwen. Vast heel nuttig op veengrond, met oog op het grondwaterpeil, maar je hebt wel een probleem als je na oplevering alsnog een leiding of een kabel onder het huis wilt door-

trekken. Zie maar onder de fundering door te komen. Vincent maakte nog een foto en stopte het toestel in zijn zak. ‘Goeie tip van Henk om foto’s te maken van de leidingen. Ik boor in elk geval over vijf jaar niet per ongeluk door mijn waterleiding heen.’ Tevreden trok Vincent zijn handschoenen aan en stapte op zijn fiets.

April 2012

‘Wauw, ik moet toegeven dat je dit mooi voor elkaar hebt, buur’, zei Alex terwijl hij bewonderend naar de grote glazen erker keek. Vincent knikte trots. ‘Ja, terwijl we eigenlijk een gewoon raam hadden bedacht voor de voorkant. Ik zag dit bij vrienden van ons en ik was meteen verkocht.’ Hij streek een laagje stof van het kozijn. ‘Ik vond het wel vervelend om Henk te bellen, we hadden al zo goed nagedacht over het huis in het begin. Ik vond het een beetje stom om dan halverwege toch met een wijziging te komen. Maar ja, ik bouw maar één keer mijn eigen huis, dus ik dacht: ik bel hem toch. Misschien kan het nog. En het was geen enkel probleem. Hij lachte er zelfs om, het schijnt dat ze er altijd rekening mee houden dat klanten dat soort dingen in

een later stadium willen veranderen. Daar had de architect al rekening mee gehouden. Het is wel een draagmuur, maar vanwege de samenstelling van het beton dat ze hebben gebruikt was een grotere uitsparing voor de erker geen probleem.' 'Mooi hoor, je hebt echt een hoop licht zo', zei Alex. 'Ja, heerlijk, kunnen wij dat ook niet doen?' vroeg Mascha voorzichtig aan haar man. 'Niet dat we jullie ideeën willen na-apen hoor', vervolgde ze snel, terwijl ze verontschuldigend naar Esther glimlachte. 'Tuurlijk niet, dat maakt toch niks uit, ik vind het alleen maar een eer dat jullie ideeën opdoen in ons huis', stelde Esther Mascha gerust, terwijl ze vol trots naar haar erker keek.

'Nee, sorry meneer De Rijke, dat kan niet meer. Die ruit is al besteld en bovendien hebben we geen rekening gehouden met een grote erker bij het ontwerp. Het beton is niet sterk genoeg voor zo'n groot formaat. We kunnen er misschien een erker in plaatsen met minder glas, maar evengoed gaat dat een hoop extra kosten. Zulke dingen gaan niet zo gemakkelijk wanneer je al zover gevorderd bent. Wij moeten dan heel veel extra werk

uitvoeren.’ Karel, de contactpersoon van het echtpaar De Rijke bij Home OK, trommelde ongeduldig op de tafel. Het was duidelijk dat hij niet teveel tijd wilde spenderen aan dit soort gedoe, dacht Alex. Mascha keek haar man beteuterd aan. Toen ze na het overleg op het hoofdkantoor van Home OK terugliepen naar de auto haalde Alex zijn schouders op. ‘Balen, maar ja, ik ga er ook geen tienduizend extra voor neertellen.’ Hij dacht even na. ‘Maar zeg maar niks tegen de burens hoor, we zeggen wel dat we een gewoon raam toch mooier vinden.’

Juni 2012

Het was een prachtig gezicht; dat rood-wit-blauw van de wapperende vlaggen in de Van Hoogendijkstraat. Kinderen met smoezelige vegen op hun witte zomerkleding sprongen rond tussen de pallets met stenen en grind die her en der op de zanderige stoepen stonden. De nieuwe bewoners van de straat in Groene Weide stonden met vrolijke gezichten in de kring rond de grote barbecue midden op de straat. Bijna alle huizen waren inmiddels opgeleverd. Dat was wel een klein buurtfeestje waard! De eigenaren van de huizen die al

opgeleverd waren, waren duidelijk te herkennen aan hun met verf besmeurde T-shirts en korte broeken. ‘Toch valt het me mee’, zei Alex terwijl hij zijn blikje bier op zijn handpalm ronddraaide. ‘Bijna alles is ongeveer in dezelfde periode klaar. Ook jullie huis, terwijl ik het somber in zag in het begin. Wel jammer dat je zoveel teveel hebt betaald aan die Huizenbouwer van je’, met een knipoog naar Vincent. ‘Ik koop van het geld dat ik heb uitgespaard misschien wel een jacuzzi voor in de tuin. Grapje hoor buur.’ ‘Ik moet toegeven dat ik wel even jaloers heb gekeken toen jullie stulpje zo snel ging in november, maar ik ben toch erg tevreden over De Huizenbouwer’, kaatste Vincent terug. ‘Er waren maar een paar opleverpunten en dat was allemaal binnen een week keurig opgelost. En bij jullie?’ ‘Eh, nou, wel wat punten, maar op zich viel het wel mee hoor’, antwoordde Alex met een lichte kleur. Hij durfde niet toe te geven dat hij vorige week nog een verhitte discussie had gehad met de opzichter van Home OK over het dakraam dat niet goed sloot. Vincent had wel door dat Alex zich wat ongemakkelijk voelde en deed alsof hij de kleur van zijn buurman niet zag. ‘Zo zie je maar

weer; je kunt de kwaliteit pas beoordelen als het huis klaar is. Blijkbaar hebben jullie geluk gehad met je aannemer en zo mooi geld bespaard. Toch ben ik ook blij, ik heb wel een mooie erker en ook ons huis was keurig op tijd klaar.’

Juni 2014

‘Hé buurman, jij durft!’ Vincent liet het autoportier achter zich dichtvallen en drukte de afstandsbediening in om de deur op slot te doen. Hij liep over de oprit naar het huis van de burens, waar Alex een beetje wiebelend bovenaan een ladder stond. Een beetje bleek keek Alex naar beneden. ‘Tja, het is ook niet mijn hobby, maar ik wilde toch eens kijken naar het dak. We hebben een lekkage boven.’ ‘Nu al?’, vroeg Vincent verbaasd terwijl hij zijn tas naast zich op de grond neerzette. ‘Ja, toen het van de week zo tekeer ging, was het overduidelijk. Ik dacht al eerder natte kringen te zien op het stucwerk onder het dakraam, maar het was steeds na een paar dagen weer droog. Gisteren was het pas echt goed mis. Het is ook weer typisch Hollands weer, het lijkt wel herfst in plaats van lente.’ Alex klom voorzichtig van de ladder af. ‘Verdorie, ik

baal er wel van, dat gaat me geld kosten. En ik heb ook al een dure offerte liggen voor het schilderwerk.’ ‘Ga je nu al schilderen dan?’, vroeg Vincent verbaasd. ‘Ja, het likje verf dat er vanuit de bouw op is gesmeerd, blijkt met de Franse slag te zijn gedaan. Het bladdert nu al hier en daar. Jij treft het maar met je steen, daar heb je geen onderhoud aan. En je hebt veel minder oppervlakte om te schilderen, alleen je kozijnen hoeven maar.’

April 2015

‘Het valt wel mee. Alleen een keer gronden en een toplaag erover heen.’ De schilder klapte zijn rolmaat in en liep met Vincent mee terug naar de achterdeur. Hij keek naar het huis van de burens. ‘U heeft nog geluk, uw buurman heeft heel wat meer oppervlakte.’ Vincent liet de man voorgaan naar binnen en vroeg of hij nog een kopje koffie lustte. ‘Lekker, met melk graag. Wist u trouwens dat wij een onderhoudscontract hebben? We lopen dan elk jaar al het houtwerk na. Doordat we dan tijdig kleine reparaties doen, kan het groot onderhoud langer worden uitgesteld. Uiteindelijk bent u dan voordeliger uit.’

‘Klinkt goed, zet u het maar in de offerte’, was Vincents commentaar.

‘Zo weinig maar?’, riep Alex ontzet uit. ‘Hoeveel oppervlakte heb je dan?’ Vincent liet hem de offerte zien. Peinzend beet Alex op zijn lip. ‘Hmm, tja, bij mij was dat 3 keer zoveel...’

‘Wat is dat?’ Lieke, de jongste telg van de Van den Hoefjes liet haar stoepkrijtje vallen en keek nieuwsgierig naar het grote groene ding waar de buurman mee liep te sjouwen. ‘Dat is een gieter’, lachte Alex. ‘Ik ga de bloemetjes water geven in de achtertuin.’ ‘Waarom dan?’ ‘Omdat de bloemen anders dorst krijgen.’ ‘Papa doet dat altijd met een tuinslang. Wij hebben een mooi kraantje bij de achterdeur. Ik mag er niet aanzitten, omdat alles dan nat wordt in huis. En dan is mama boos.’ ‘Ja, handig hoor, die papa van jou heeft het goed voor elkaar’, antwoordde Alex en liep snel door naar de achtertuin.

April 2016

Mascha zette haar kopje terug op het schoeltje en streek over haar buik. ‘Goh, ik was

zelf ook erg verrast met de uitslag van de test, maar ik ben dolblij.’ ‘Tuurlijk, heerlijk toch, een broertje of zusje voor je kids?’ Esther lachte naar haar buurvrouw, die inmiddels een goede vriendin geworden was. ‘Jee, de vijfde! Wel een huis vol!’ ‘Ja, inderdaad. Maar ja, met een tweeling erbij gaat het hard’, glimlachte Mascha. Joep en Janine waren inmiddels alweer twee jaar oud. ‘Om heel eerlijk te zijn was ik wel blij dat ik dit keer maar één mensje op de echo zag. We moeten nu al gaan verbouwen om alles kwijt te kunnen, laat staan als het weer een tweeling was geweest!’

September 2016

‘Voor jou een sapje, Mascha?’ ‘Lekker, alsjeblieft. Nog even en ik mag ook weer aan de alcohol.’ Haar buik was aardig opgebold. Esther dook de koelkast in. ‘Ik kan het nog steeds niet geloven dat jullie straks onze burens niet meer zijn!’, zei Vincent voor de tweede keer die avond. Alex knikte. ‘Ik ook niet, ik baal er ook van. Jullie zijn de beste burens die we ons wensen kunnen. Maar ja, uitbouwen is gewoon geen optie, de ruimte tussen de woonkamer en de garage is gewoon

te smal. En daar hadden we nog wel mee kunnen leven, maar dat gedoe met die draagmuur boven was de druppel. Ik wil gewoon dat de kinderen allemaal een eigen kamer hebben. We konden niet anders dan op zoek gaan naar een ander huis.’ Vincent knikte en dacht aan de tekeningen voor het kantoor aan huis die hijzelf in zijn dressoir had liggen. Niet zo’n goed moment om daar nu over te beginnen, besloot hij bij zichzelf.

‘Ik moet toegeven buur, die dure investering die je in het begin hebt gedaan in De Huizenbouwer, was toch wel de moeite waard.’ Alex keek Vincent aan en zuchtte diep.

Amanda

‘**N**ou mensen, goed nieuws!’ Jan van der Hoove keek tevreden naar zijn team. ‘Ik heb Ed vanochtend gesproken en de kogel is door de kerk. Het management is akkoord. We kunnen een offerteaanvraag de deur uit doen voor die nieuwe applicatie. Dat is wel een klein feestje waard.’ Hij schoof de doos saucijzen naar voren. ‘Wacht niet te lang, dan worden ze koud.’ Er werd druk met schoteltjes geschoven en door elkaar gepraat. Jan keek opzij naar Julia. ‘Kun jij zorgen dat het allemaal in gang wordt uitgezet?’ Ze knikte. ‘Tuurlijk. Hier, neem zelf ook een saucijs.’ Ze schoof er eentje voor hem op een bord. Die mannen ook, dacht ze bij zichzelf, ook al schoppen ze het tot IT-manager, dan nog hebben ze een vrouw nodig die voor ze zorgt. Het zou een rommelige vergadering worden om te notuleren, dacht ze. Maar ach, het was weer eens wat anders en tegen zo’n traktatie had ze geen bezwaar.

Juni 2011

Jan streek het papier glad en zuchtte diep. ‘Dat papierwerk allemaal.’ Links van hem lag een stapel offertes die hij al doorgelezen had, maar naast hem stond nog een stapel.

Hij was nog lang niet klaar. Gelukkig maar dat Julia heel handig was met inventariseren. Dan hoefde hij niet alle details te onthouden. Toch wilde hij wel zelf alles doornemen om gevoel bij de aanbiedingen te krijgen. Hoe moest hij anders in hemelsnaam beoordelen welke offerte het beste was. En dan nog. Natuurlijk kende hij de meeste IT-bedrijven wel die een offerte hadden uitgebracht. Ze hadden allemaal keurig de wensen en eisen opgenomen en ze hadden allemaal een sterk verhaal. ‘Had ik maar zelf meer mensen en kennis in huis. Dan hoefde ik niet uit te besteden’, praatte hij zacht in zichzelf. Maar dat was geen optie. Deze applicatie was gewoonweg te complex. Zijn IT-afdeling kon prima kleine projecten aan, maar dit was een brug te ver. En ze hadden echt deze applicatie nodig, om aan de doelstellingen te kunnen voldoen. Arno, de CIO had duidelijke targets meegekregen en hij had Jan behoorlijk onder druk gezet. Om te besparen moesten ze gewoon een efficiënter systeem ontwikkelen. Ze werkten nu nog teveel met losse databases, veel lijstjes werden zelfs nog bijgehouden in Excel. Hij schudde zijn hoofd om die gedach-

ten te verdrijven en concentreerde zich weer op het document dat voor zich lag.

‘En zo zie je dat de initiële investering weliswaar hoger ligt dan bij sommige van onze concullega’s maar wij garanderen uiteindelijk op de lange termijn goedkoper te zijn. In het beheer gaat nu eenmaal over het algemeen 80% van de kosten zitten. Om nog maar niet te spreken over de doorontwikkeling van een applicatie.’ Ralf van Loon wees met zijn laserpen naar het laatste boogje van de grafiek. De CIO en IT-manager van AtotZ knikten instemmend. Hij klikte door naar de laatste slide van zijn PowerPoint presentatie. Op het beeld verscheen een grappig cartoonmanneltje met het logo van QualIT Software op zijn shirt dat vraagtekentje omhoog hield. ‘Vragen?’ Ralf had een goed gevoel bij zijn presentatie. De instemmende knikjes tijdens de presentatie wezen erop dat zijn verhaal in goede aarde gevallen was. Maar niet te vroeg juichen dacht hij bij zichzelf. Hij had al vaker meegemaakt dat de klant zo enthousiast was, maar dat QualIT Software het toch net niet werd. Toch fijn dat hij toelichting op de

offerte mocht komen geven, ze hadden maar weer mooi tot de tweede ronde geschopt.

‘Ja, ik weet het niet hoor’, verzuchtte Jan. Hij keek op zijn horloge. Deze meeting was nu al een kwartier uitgelopen. Hij snapte de argumenten van Arno wel, maar toch had hij een ongemakkelijk gevoel. ‘Ik snap best dat jij op de cijfertjes moet letten, maar het gaat om een stukje kwaliteit. Over een paar jaar verdienen we dat geld weer terug, omdat we minder kosten hebben voor het beheer. Je zat toch zelf ook bij die presentatie van die Ralf?’ Hij keek vragend naar Arno. ‘Dat was inderdaad een mooi verhaal, maar OntwikkelSnel.nl had ook een goed verhaal. En hun offerte is 20% goedkoper. Het is volgens mij gewoon heel simpel, we gaan wat mij betreft voor OntwikkelSnel.nl. Je weet hoe dat gaat, aandeelhouders willen nu resultaten zien, niet pas over een paar jaar. Ik moet meer mensen tevreden houden.’ Arno klapte het hoesje van zijn iPad dicht ten teken dat de vergadering wat hem betreft afgelopen was. Jan haalde nog eens diep adem en haalde toen zijn schouders op.

Augustus 2011

‘Amanda - Administratieve Medewerkers AaN De Aanval – haha, leuke codenaam voor een applicatie!’, lachte Jan.

‘Het gaat ten slotte om de administratieve medewerkers toch, dat die gemakkelijker klanten kunnen invoeren?’ Coen de Wit, de accountmanager van OntwikkelSnel.nl was in zijn nopjes. Daar ging het om, de klant tevreden houden. Met een grapje op zijn tijd. Die jongens weten waar ze het over hebben, dacht Jan tevreden. Gelukkig maar dat ik niet teveel heb uitgegeven aan projectleiding en requirements. Met maar een paar korte afspraken heeft een beetje IT-bedrijf ook heus wel in kaart wat we willen. Daar heb ik dan toch maar mooi heel wat geld op bespaard.

September 2011

‘Goedemorgen, Touroperator AtotZ, u spreekt met Julia, de secretaresse van Jan van der Hoove.’ Ze klemde de hoorn tussen haar oor en haar schouder en klikte de agenda van Jan open. ‘De afspraak van vanmorgen kan niet doorgaan zegt u? Kunnen we dan wel direct een nieuwe afspraak maken?’

‘Alweer afgezegd?’ Jan sloeg met zijn vuist op zijn handpalm. Dat schoot niet op zo, nu was de demo van de eerste bèta versie van Amanda alweer uitgesteld. Hij zou toch eens zelf gaan bellen met die heren van OntwikkelSnel.nl. De planning liep nu al een paar weken uit. En Arno had al een paar keer ongeduldig aan zijn bureau gestaan...

Oktober 2011

Coen schoof de emulator naar Jan toe over de vergadertafel. ‘Wat later dan gepland, maar hierbij dan de eerste versie.’ ‘Nou, we gaan eens kijken of het allemaal werkt.’ Jan wreef in zijn handen en stak zijn muis in de usb-poort aan de achterkant van de laptop. ‘Slecht voor je muisarm, maar ik kan het niet laten’, lachte hij naar Coen. Hij klikte op het launcher icoon van de applicatie. ‘Ze ziet er goed uit die Amanda’, zei hij goedkeurend. Dat veroorzaakte gelach bij de mannen die rond de tafel zaten. ‘Ik zal maar eens beginnen met het opvoeren van een nieuwe klant, een simpele. Geslacht, achternaam, geboortedatum... ja, ja, dat ziet er allemaal prima uit. Ehh...’, hij keer op naar Coen. ‘En nu? Zit er iets van een ‘Next’ button in of

zo? Hoe kom ik naar het volgende scherm?’ ‘Wacht maar’, Coen stond op en kwam naast Jan staan. ‘Daar linksboven staat een pijltje, zie je dat?’ ‘Daar? Wel een beetje onlogisch’, bromde Jan. ‘Waarom moet ik trouwens het hele adres invullen, kan er niet zo’n handig automatisme worden ingebouwd zodat je alleen een postcode en huisnummer in hoeft te voeren en de rest vanzelf gaat?’ ‘Nou, eh, tja, ik zal dat eens intern overleggen, maar volgens mij is dat wel ingewikkelder dan het lijkt. Ik noteer het in elk geval’, aarzelde Coen.

Jan ging verder met zijn test. ‘Oké, stel nu dat ik opnieuw begin en deze klant nog eens probeer in te voeren. Zit er een automatische controle op dubbele gegevens in? Hoe kan ik nu zien of deze persoon al eerder een reis bij AtotZ heeft geboekt?’

Coen kreeg een kleur. ‘Eh... daar hebben we eigenlijk nog niets voor ingeregeld. Was dat de bedoeling dan?’

November 2011

‘Ik heb hier een factuur voor me liggen van 1 november.’ Jan tikte met zijn pen op het papier dat voor hem lag. ‘Wat zeg je?’ Hij frons-

te. ‘Nummer F-20110111 inderdaad. Luister, ik heb de offerte erbij gepakt, maar we zitten nu al ver boven de geschatte kosten. En de applicatie is nog niet eens klaar. Hoe kan dat eigenlijk?’ Hij trommelde ongeduldig op de tafel. ‘Zat er niet in? Hoezo zat er niet in? Dat hebben we volgens jullie bij de kick-off niet aangegeven? We hebben het er toch duidelijk over gehad? Jullie wisten precies wat we wilden en dat kwam helemaal goed verzekerde je me in augustus.’ Jan zuchtte en schudde zijn hoofd. Hij was al in een rothumeur en nu ook dit nog. Straks kwam het totaalbedrag van OntwikkelSnel.nl nog bijna op hetzelfde uit als dat van QualIT Software...

December 2011

‘Ik begin me toch een beetje zorgen te maken Van der Hoove.’ Arno stond nu alweer aan zijn bureau. ‘1 januari moet Amanda live zijn, als het niet rechtsom is dan moet het maar linksom.’ ‘Ik doe mijn best, ik kan ook niet anders dan OntwikkelSnel.nl achter de broek aanzitten, maar de applicatie is nog steeds niet stabiel genoeg om live te gaan. Bij de systeemtest van afgelopen week kwamen weer 23 bugs naar voren.’ ‘Dan

laat je er maar wat functionaliteit uit slopen. Die dames van de administratie zijn nu ook gewend houtje touwtje aan het werk te zijn. Ze kunnen ook prima alles zelf intypen hoor. Die applicatie gaat live aan het einde van de maand.’ Arno beende de kamer uit. De deur klapte achter hem dicht en trilde in zijn sponningen. Jan staarde naar zijn bureaul kalender en zuchtte diep.

Januari 2012

‘Het hele systeem is down. Dat mag gewoon niet gebeuren zoiets! Weet je wel hoeveel omzet we mislopen hierdoor?’ Arno stond bijna te schuimbekken aan zijn bureau. Jan werd kwaad. ‘Ja hoor eens, ik heb je in het begin al gewaarschuwd dat goedkoop duurkoop is, nu moet je niet mij de schuld gaan geven.’ ‘Sorry Jan, je hebt gelijk. En jij kunt er ook niks aan doen, maar die gasten van OntwikkelSnel.nl ben ik nu wel even zat. We hebben toch een contract voor het applicatiebeheer? Hoe kan het dat ze dit niet aan zagen komen? En dat het zo lang moet duren voordat alles weer loopt zoals het moet?’ ‘Ze zijn ermee bezig, verzekerde Kees me’, antwoordde Jan. ‘Kees? Wie is dat nu weer? Coen

was toch onze contactpersoon?’ ‘Dat wisselt nog wel eens blijktbaar, nu is het Kees’, verzuchtte Jan. Hij was aan vakantie toe.

Juni 2012

‘Ha Jan, hoe gaat het?’ Arno liet zich zakken in de stoel tegenover Jans bureau. ‘Hoe was de MT-vergadering?’, vroeg Jan. Hij lockte zijn computer en draaide zijn stoel naar Arno toe. ‘Ja, je kent het wel. Leo kwam met allerlei ideeën, Ingrid zag alleen maar beren op de weg en Wim zat erbij alsof hij niet zo goed wist waar hij was.’ Arno lachte. ‘Haha, geintje. Nee, er was wel een interessant agendapunt. Voor jou ook van belang. Jammer dat je er zelf niet bij kon zijn.’ Jan haalde zijn schouders op. ‘Tja, ouderavond gaat toch voor.’

‘Ze hebben die plannen toch doorgedrukt’, vervolgde Arno zijn relaas. ‘Die webshop voor reisartikelen gaat er komen. Dat heeft dus ook effect voor Amanda, zoals we al hadden ingeschat. Ze willen dat we Amanda uitbreiden, zodat ook de klantadministratie voor die reisartikelen geïntegreerd is in het geheel. Klant A heeft een fietsvakantie

geboekt in het verleden en krijgt daarom korting op fietsdoos B, je weet wel, zo'n geval om je fiets in het vliegtuig mee te nemen. Uitgekiende marketing. Maar dan moeten we wel een compleet nieuwe module toevoegen aan Amanda. Zou dat gaan?' Jan zag het somber in. Er waren nu al zoveel incidenten voor alleen de vakantieboekingen...

'Nou, Jan, we hebben ernaar gekeken, maar die uitbreiding heeft wel meer voeten in aarde dan dat we eerst hadden gedacht. In plaats van Amanda2.0 moet je eerder aan een hele nieuwe applicatie gaan denken. Het wordt eerder een Resie - Reis En Shop In Een.' Teun, de nieuwe accountmanager bij OntwikkelSnel.nl liet een glad lachje horen.

Jan rolde met zijn ogen en klemde zijn hand om de hoorn van de telefoon. Die vent zag duidelijk al dollartekens, maar daar trapte hij niet in. Hij zou zo toch nog maar eens op de website van QualIT Software gaan kijken...

Epiloog

Ik hoef denk ik geen enkele lezer te wijzen op de parallel tussen de voorgaande verhalen. Het verhaal van de familie De Rijke toont opvallend veel overeenkomsten met dat van Jan van der Hoove.

Software ontwikkelen verschilt eigenlijk helemaal niet zoveel van het bouwen van een huis. Bij een huis begin je met het inventariseren van je wensen: hoeveel kamers heb ik nodig, wil ik een kantoor aan huis, een garage, bijkeuken enzovoort. Bij softwareontwikkeling is dat niet anders: je bepaalt de requirements en bedenkt scenario's: waarvoor ga ik de software gebruiken, wat wil ik voor functionaliteit.

Bij een huis gaat vervolgens een architect aan de slag met het ontwerp. Hij of zij bedenkt wat voor structuur en indeling er moet komen en denkt al na over eventuele toekomstwensen. Tenminste, een goede architect. Bij software gaat ook daar de vergelijking op. Ook dan kies je een bepaalde structuur en bijpassende technologie.

De parallel met het onderhoud en beheer is ook duidelijk. Stenen of hout? Hoeveel functiepunten kan één fte beheren? Onderzoek

wijst uit dat wanneer bij de ontwikkeling van software al rekening wordt gehouden met het latere beheer en de beheersbaarheid, dit de efficiency van het beheer aanzienlijk verbetert. En hoe stabiel is de applicatie uiteindelijk? En dan is er nog de aanpasbaarheid en uitbreidbaarheid. Al voor de oplevering van zowel huis als software wijzigen de wensen. Die erker die toch wel mooi zou zijn. Die extra functionaliteit waarbij we nog niet hadden stilgestaan. En na oplevering stopt dat niet. Je huis uitbouwen of een extra kamer of een dakkapel. De applicatie die mee moet bewegen met de grillen van de markt.

Raar eigenlijk dat we als mensen soms moeite hebben ver vooruit te denken. Zowel bij een huis als bij softwareontwikkeling. De keuze voor een lage prijs is snel gemaakt. Hoewel het bij de bouw van een huis misschien wat gemakkelijker is om daar doorheen te prikken. Een huis loop je gemakkelijk even binnen. Je vergelijkt eens met je burens of wisselt ervaringen met anderen uit. Software is daarentegen een veel abstracter product, het is niet tastbaar, je kunt er niet even aan snuffelen. Gelukkig helpen kwaliteitsnor-

men ons een eind op weg. Net als de bouw kent ook software standaarden en normen. Er zijn zelfs partijen die software beoordelen op kwaliteit, denk aan de Software Improvement Group (SIG). Praktijk van alledag is het echter niet. Bovendien is het niet wettelijk verplicht.

Bij Info Support staat kwaliteit altijd voorop. We hebben niet voor niets de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in onze eigen ontwikkelstraat. Een methode waarmee we tot een steeds hoger kwaliteitsniveau komen en waarin best practices worden geborgd. De parallel van het verhaal doortrekkend; wij zijn een soort QualIT Software of Huizenbouwer. Initieel zijn wij niet altijd de goedkoopste IT-leverancier, maar wij kunnen wel een lagere Total Cost of Ownership garanderen. Veel tevreden opdrachtgevers gingen u al voor. Hun verhalen zijn te vinden op onze website. Nu zult u misschien opmerken dat alleen de parallel met de familie De Rijke is doorgetrokken, de Van den Hoefjes kwamen niet voor in het tweede verhaal. Waarom? Dat is eenvoudig: dat verhaal schrijft Info Support graag samen met u!

Checklist

Wanneer u een keuze moet maken uit een aantal leveranciers, dan is het raadzaam verder te kijken dan alleen naar de initiële prijs. Maar waar moet je dan naar kijken? Een handige checklist:

- Total Cost of Ownership***
Wat kost de geboden oplossing op de langere termijn? Wat kost het beheer en de eventuele doorontwikkeling? Kan er überhaupt worden doorontwikkeld?
- Kwaliteit***
Wat is het kennisniveau van de medewerkers? Zijn er kwaliteitskeurmerken?
- Continuïteit***
Hoe lang bestaat het bedrijf en hoe zijn de bedrijfsresultaten?
- Flexibiliteit***
Hoe groot is het bedrijf en kunt u snel schakelen? Hoe gaan zij om met tussentijds wijzigende wensen en eisen?

Vindt u alle punten belangrijk? Dan bent u bij Info Support aan het juiste adres!

