

Wie van de drie?

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 20 maart 2009

Voor het pakket gekocht werd, had de leverancier een, volgens hem, diepgravend onderzoek gedaan naar de eisen en wensen van de klant. Met name naar de koppeling met het in eigen beheer gebouwde maatwerk voor calculatie en offertes, dat voor de afnemer cruciaal is. Geen probleem, volgens de accountmanager (verkoper) van het softwarehuis. Er werd dan ook een overeenkomst gesloten voor de gebruiksklare levering van het standaardpakket, aangevuld met het nodige maatwerk om de beide programma's naadloos samen te laten werken.

De projectleider, die werd belast met de implementatie was minder optimistisch dan de verkoper en meldde na een week al, dat een aansluiting tussen beide pakketten er niet inzat. En dus (!?) werd de projectleider vervangen door een collega die positiever stond tegenover "de uitdaging". Die werd na drie maanden vruchteloos sappen van het project gehaald, wegens niet nader gespecificeerde gezondheidsproblemen. Hij kon vanwege personeelsgebrek niet direct vervangen worden, meldde de directie van de pakketleverancier. Aangezien de geplande invoerdatum allang verstreken was, maakte de afnemer daar niet direct een probleem van. Die ging akkoord met een jaar uitstel, want hem was verzekerd dat het uiteindelijk allemaal goed zou komen.

Na een half jaar stilte kwam de directeur van het softwarehuis eens even praten. In het gesprek legde hij uit, dat hij in het afgelopen halfjaar het beleid had gewijzigd. Zijn bedrijf deed geen maatwerk meer, maar alleen het standaardpakket met een beproefde branchetoepassing. Deze klant paste niet in dat plaatje, want er moest veel maatwerk gebouwd worden. En dat deed zijn bedrijf dus niet meer. Maar niet getreurd, er waren in de markt nog voldoende collega's die dat wel aanbieden. Hij adviseerden daarmee contact te zoeken.

In de brief ter bevestiging van dit verrassende gesprek schreef de leverancier "Zoals bekend streven wij naar standaard implementatie van het pakket met een standaard aanvulling. U bent echter gebaat bij een partner die meer gericht is op het ontwikkelen van specifiek maatwerk. Wij adviseren u dan ook, wetend dat u het standaardpakket al in bezit heeft, om de implementatie van het standaardpakket en de koppeling met uw bestaande applicatie op te pakken met een partner die een bredere expertise heeft in het bouwen van maatwerk voor productiebedrijven." Daarna worden drie bedrijven genoemd en werd de klant veel succes gewenst bij de beoordeling wie van de drie "het beste past bij uw bedrijf qua expertise, referenties en aanpak." Over terugbetaling van de in rekening gebrachte vruchteloze pogingen om de koppeling tot stand te brengen, ruim 16 duizend euro, werd grootmoedig aangeboden de laatste factuur van ruim 5 duizend euro gecrediteerd zou worden. Uit coulance overwegingen, meldde de brief nog.

Dat er een jaar daarvoor een overeenkomst in een feestelijke bijeenkomst was ondertekend, was de leverancier kennelijk vergeten. Die overeenkomst verplicht de leverancier tot gebruiksklare oplevering van het standaardpakket, gekoppeld aan de in gebruik zijnde maatwerksoftware. Ruim voldoende aanknopingspunten dus voor een gerechtelijke procedure en uitstekende kansen voor de in de steek gelaten klant om die te winnen. Probleem in de ICT-branche is vaak, dat de overeenkomsten voor meer dan een uitleg vatbaar zijn. Niet in dit geval. Alleen zal het wel jaren duren voor de rechter een uitspraak doet. In een kort geding nakoming van de overeenkomst eisen, zou stuiten op de onmacht van de leverancier om het maatwerk te maken. Het zou dus aankomen op schadevergoeding en daarvoor is een bodemprocedure nodig die, als de wederpartij strategisch procedeert, jaren kan duren en veel kosten met zich meebrengt. Voordeel is wel, zo hield de klant de wanpresterende leverancier voor, dat de zaak met naam en toenaam 'in de krant' kan komen. Dat wilde de pakketleverancier liever niet, vooral ook omdat daarmee zijn dealerschap van het standaardpakket op de tocht zou komen te staan. Dat vooruitzicht leidde tijdig tot voortschrijdend inzicht bij de leverancier en een voor de klant acceptabele schikking.

Dat beetje chantage zij de in de steek gelaten klant, in dit geval, wel vergeven.