

# NIETS MOET

HET GRASVELD NAAST MIJN CARAVAN LIEP HELLEND OMHOOG. WAARSCHIJNLIJK HAD IK DAARDOOR TE VEEL GAS GEGEVEN WANT EEN BANDENSPoor TEKENE ZICH AF IN HET GRAS. NIET ALLEEN WERD IK HIEROP FERM AANGESPROKEN, MAAR OOK VOOR HET FEIT DAT HET KLEINE HONDJE VAN MIJN VRIENDIN DIE OP BEZOEK WAS, LAG TE SLAPEN ONDER EEN STOEL, ZÓNDER LIJN. OOK DAARMEE WAS IK IN OVERTREDING.

**W**ij hadden een seizoen plaats aan het Veerse Meer. De camping was toentertijd van een vereniging die beheerd werd door 'wat oudere mensen'. Het leek net alsof ze het heerlijk vonden nu ze niet meer werkten regels op te stellen en te handhaven.

Elk weekend had ik de kriebels. Het waren zowel de hoeveelheid regels, alsook de manier waarop ermee werd omgegaan. "Heerlijk is het hier hè", zeiden ze steeds. "Je moet hier niets". "Nee", dacht ik dan, "maar je mag ook niets".

Als bedrijf hebben wij natuurlijk ook onze spelregels. Wat ons als ondernemers het meest frustrereert is de 'no show'. Vaak door schade en schande wijs geworden hebben we onze spelregels hierover op de website geplaatst. Echter het is een hele lastige om na te leven. Het is nooit prettig een rekening te sturen óf te ontvangen van een niet nagekomen afspraak.

Laten we ervan uitgaan dat niemand de regels met opzet overtreedt. Het is meer dat er door sommige mensen wat gemakkelijk wordt omgegaan met andermans tijd. Ook te laat komen is erg vervelend. De geboekte behandeling kan niet in dezelfde tijd worden gepropt en de volgende klant mag niet de dupe zijn. En toch voelt het in rekening brengen van de kosten erg naar.

Bij dit soort vraagstukken keer ik altijd naar binnen. Ik vraag het antwoord aan mezelf, en maak hartsverbinding. Het vergt wat oefening, maar je zult merken dat wanneer je vanuit je hart communiceert over minder gezellige onderwerpen, het veel minder zwaar overkomt.

Dit geldt ook voor de spelregels met betrekking tot klanten. Creëer de regels die echt noodzakelijk zijn vanuit je hart, deze worden helder en zacht en maken communicatie mooi. Een goede optie is om dit al tijdens de intake te bespreken. Vanaf de website zal het niet tot het hart van de klant doordringen. Het gevolg is dat de klant zich kan inleven en dat herroepen op regels nauwelijks nodig zal zijn. Het wordt een soort wederzijdse afspraak.

Er ontstaan mooie dingen wanneer hoofd, hart én buik samen werken. Het hoofd beslist de regel, het hart de uitvoering en de buik controleert. Het buikgevoel. Niet alleen voor jezelf voelt dit veel relaxter, de klant begrijpt je en zal niet snel een afspraak vergeten.

Hadden ze op de camping maar zo gecommuniceerd. Naar mijn idee kwamen er wekelijks een spelregel, én een berisping bij. Dan gaat het gevoel van ontspanning snel over. En dat is niet de intentie van vakantie. Net als ontspanning de meerwaarde is van elke behandeling. Niets moet, alles mag. Dát gevoel wil je creëren.



**Aletta de Rooij,**  
Businessinspirator &  
Saloncoach Partners  
in Crème