

Excuus!

Fouten maken we allemaal. Maar wie wil voorkomen dat zakelijke missers blijvende schade aanrichten, moet wel zo snel mogelijk proactief reageren, zegt Pieter Desmet van de Rotterdam School of Management. Voor zijn promotieonderzoek 'In money we trust' bekeek Desmet of en hoe schadevergoedingen het vertrouwen in economische relaties kunnen herstellen. Zijn conclusie: schadevergoeding is een deel van de oplossing, maar belangrijker nog is de *intentie* die erachter zit. Daarbij is vrijwilligheid het sleutelwoord; vergoedingen die zijn afgedwongen door arbitrage werken niet. Het beste advies volgens Desmet: Wacht niet tot het slachtoffer aanklopt, maar compenseer uit eigen beweging en doe dat proportioneel en ruimhartig. En maak excuses! Daarmee erken je schuld en schade, en dat komt sterk over. ●

Bron: Arjan Zweers in: www.mt.nl, 30 augustus 2011

