

Uit: KlusVisie 2011 - 4

Toegevoegde waarde

Op dit moment kampt Nederland nog steeds met de gevolgen van de kredietcrisis. De bankensector – toch de belangrijkste aanstichter – wordt door de overheid met miljarden geholpen. Prima. Gelet op de winsten die ze weer maken heeft het geholpen.

De bouw heeft het op dit moment het zwaarst te verduren en krijgt een (tijdelijke) maatregel: de btw-verlaging tot 1 juli a.s. Ook prima, gelet op de gestegen omzet heeft het geholpen. Maar dan: de banken krijgen jaren de tijd om gebruik te maken van de maatregel en wij krijgen maar tot 1 juli!

de regionale bijeenkomsten en via het secretariaat signalen krijgen, dat de klant flink reageert op het verlaagde btw-tarief, dan vragen wij ons af: is dit een belastingmaatregel met toegevoegde waarde of niet? Eén van onze leden vertelde dat hij tot 1 juli propvol met werk zit, maar daarna heeft hij nog bijna geen opdrachten. Gaat de klant

zijn geld na 1 juli weer besteden aan vakanties? Uitstellen levert de klant na 1 juli geen verlies van btw-voordeel meer op, dus eerst maar met vakantie. In plaats van te investeren in duurzaam onderhoud of de verbetering van de woning. Verhuizen blijft overigens geen optie, omdat de woningmarkt nog steeds op slot zit. Ja, mede dankzij

strengere financieringsregels en hoge rentemarges. Wanneer je de effecten van de btw-maatregel (inclusief het keuzegedrag van de klant) afzet tegen de andere effecten voor de overheid (uiteindelijk meer inkomstenbelasting en minder maatschappelijke kosten als gevolg van een lager aantal faillissementen, e.d.), dan rijst de vraag: zijn de Belgen nu zo stom, en de Fransen, en? In die landen is namelijk wel gekozen voor een permanent laag btw-tarief. Daarom een oproep aan de dames en heren politici: toon lef. Ondersteun de klant bij de beslissing om zijn geld duurzaam te investeren en houd het btw-tarief voor verbouwingen op 6 procent! ■

De VLOK in Groningen

Over de zuidelijke rondweg van Groningen was je in een mum van tijd op de plaats van bestemming. Wel moest je even goed in de gaten houden waar je was, want de routeplanner had de nieuwe toegangswegen naar het bedrijventerrein nog niet in zijn programma opgenomen. De vestiging van Stihl is daar nog maar zo'n vijf jaar gevestigd. Een mooi en functioneel gebouw, ingericht op het gemakkelijk ophalen van bouwmaterialen door de vakman. De VLOK-leden werden door Stihl getraakteerd op een speciale maaltijd, waarbij je je zo'n beetje in een toprestaurant met een zeer persoonlijke bediening waande. De gastheer had voor de VLOK-leden een drietal presentaties georganiseerd. Mawipex verzorgde

een korte en krachtige workshop over EPDM. Uitgelegd werd welke materialen op de Nederlandse markt worden aangeboden. Ook werd stilgestaan bij de bijzondere eigenschappen van het product. Tenslotte werd getoond hoe het product eenvoudig is aan te brengen, inclusief het aanbrengen van dakkanten met waterafvoeren, binnen- en buitenhoeken. Met andere woorden: in één keer kreeg je alles te weten om zelf een dakkapel goed te kunnen afwerken. Met als belangrijkste voordelen:

- je kunt je werk beter plannen, omdat je niet van anderen afhankelijk bent
- het werkt sneller
- je houdt de kwaliteit in eigen hand
- en het is leuk om te doen.

Weber/Beamix had een uitgebreid plateau klaarstaan met allerhande oplossingen voor vloeren en dergelijke. Hier ontspon zich een uitgebreid vraag-en-antwoordspel waarbij alle aanwezigen actief meededen. Ervaringen werden uitgewisseld, nuttige tips gedeeld en waarschuwingen gegeven om bepaalde zaken niet over het hoofd te zien. Omdat deze producten toegepast worden op plaatsen waar klussenondernemers vaak actief zijn, zoals badkamers, was het niet vreemd dat ook hier het programma wat uitliep. Dat ging helaas enigszins ten koste van de derde presentatie, namelijk die van de firma Baars & Bloemhoff, die gespecialiseerd is in afbouwmaterialen voor winkel-, bedrijfs- en woninginrichting. Een bijzonder palet aan



materialen werd tentoongesteld. Ook hier een schat aan informatie over handige toepassingen. ■

De VLOK in Hoorn

De start van de regionale voorjaarsbijeenkomsten van de VLOK vond dit jaar plaats in Hoorn. Op maandagavond 9 mei 2011 waren tal van VLOK-leden te gast bij BBN Bouwmaterialen aan de Schelphoek 2, ofwel een mooie locatie aan de oever van het IJsselmeer.

Gastheer en vestigingsmanager Ronald Bregman had – samen met zijn team – gezorgd voor een hartelijke ontvangst. De uitgebreide en gezonde dis bracht velen na een lange werkdag weer op krachten. Of zoals één van de partners van de VLOK-leden terecht opmerkte: "Dit is geen gewone tomatensoep, maar dit is hele echte tomatensoep!" Jammer dat sommige VLOK-leden meer dan gewoon last hebben van het naderend einde van de tijdelijke btw-maatregel. Eén van hen: "Ik hoop vanavond nog langs te komen, ik moet nu eerst nog naar een klant om te kijken of ik voor 1 juli nog een klus voor hem kan klaren." Wederom dus een VLOK-lid minder, die zich wel voor deze avond had opgegeven. Maar wat wil je? Werk is werk en de klant is koning. Als pleister op de wonde kun je dan naar de VLOK-site om de presentatiefilm van BBN Bouwmaterialen te bekijken. Maar wil je met jouw klant leuke ideeetjes opdoen, dan zul je toch echt naar de Schelphoek moeten komen. Een voortreffelijke selectie bouwmaterialen, waarbij de keuze uit bakstenen ronduit verbluffend is. Wil de klant een mooie openhaardschouw of een barbecueschouw in de tuin? Ga er beslist eens kijken. Verder lieten de VLOK-leden zich graag bijpraten over een aantal actuele zaken. Bestuurslid Ed Stolwerk gaf aan hoe de contacten met de fabrikanten zich verdiepen. Via het nieuwe VLOK-kwaliteitsprogramma Vakmanschap & Zekerheid komt nu een extra garantie voor de VLOK-leden in beeld. Wanneer een



product gebreken blijkt te vertonen, krijg je niet alleen het product vergoed, maar ook een tegemoetkoming in de tijd, die je kwijt bent om het product opnieuw bij jouw klant aan te brengen. En daarmee ontloop je niet alleen verlies op een klus, maar is het ook veel leuker om de klant te helpen. Maar in feite krijg je met Vakmanschap & Zekerheid nog meer. Want deelname aan trainingen bij de fabrikanten levert je ook van hun kant reclame voor jouw bedrijf op. Na een korte toelichting van algemeen secretaris Kees Huisman stemden de aanwezige leden unaniem in met het voorstel om de VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden aan te passen. In de eerste plaats gaat het daarbij om het verlagen van het maximum door de VLOK aan een klant uit te keren bedrag van 20.000 naar 10.000 euro. In de tweede plaats zal in de voorwaarden een bepaling worden opgenomen waarbij de klant wordt uitgenodigd gebruik te maken van de mogelijkheid om het klussenbedrijf een tot 50.000 euro verhoogd verzekerd bedrag te vragen, ingeval

Geschillencommissie in 2010

Onlangs is het jaarverslag 2010 verschenen van De Geschillencommissie. Daarin is te zien wat er sinds de oprichting van de eerste Geschillencommissie (in 1970 voor Textielreiniging) tot stand is gebracht. De VLOK heeft in 1998 zijn eigen geschillencommissie gekregen en vorig jaar werd op initiatief van de Stichting Bouwgarant met de Geschillencommissie Verbouwingen nummer 48 een feit. Door de digitalisering van procedures en het beter uitfilteren van niet-gegronde klachten is het totaal aantal klachten in 2010 met ruim 25 procent gedaald: van 10.483 naar 786 geschillen. De gemiddelde behandelingsduur was in 2010 4,4 maanden. Voor de Geschillencommissie Klussen- en Vloerenbedrijven was er nog geen sprake van een daling

van het aantal nieuwe geschillen. In 2010 werden 87 klachten ingediend (2009: 88). In 41 gevallen deed de commissie een uitspraak. Daarvan werden er 24 (59 procent) gegrond verklaard. Zeven (17 procent) deels gegrond, 9 (22 procent) ongegrond en in één geval (2 procent) kwam het ter zitting tot een schikking tussen de partijen en was daarmee het geschil uit de lucht. Bij 18 (deels)gegronde beslissingen werd een schadevergoeding opgelegd. Het bemiddeld toegekende bedrag was € 2.374,-. Op de onlangs geheel vernieuwde site www.geschillencommissie.nl is meer informatie beschikbaar. Daar kun je ook een aantal uitspraken van de geschillencommissie lezen. Daarin wordt duidelijk waarom de ene keer een klant gelijk krijgt en een ander keer het klussenbedrijf. ■

hij een uitspraak niet zou kunnen nakomen vanwege faillissement. Vanuit de leden kwam de suggestie om de VLOK-leden meer zichtbaar te maken op de site, bijvoorbeeld door een soort 'smoelenboek'. De bedoeling is dat de klant – wanneer hij op de gegevens van een VLOK-lid klikt – een bedrijfspresentatie van het VLOK-lid opent. Nagegaan zal worden op welke manier VLOK-leden aantrekkelijker in beeld gebracht kunnen worden via de VLOK-site. Tijdens de bijeenkomst kon de VLOK ook Stephan Wols van Compaan voorstellen aan de leden. Compaan heeft een tweetal bijzondere aanbiedingen voor VLOK-leden ontwikkeld. De eerste is de mogelijkheid om online calculaties te maken en een professionele offerte samen te stellen. Voor de bezoekers had BBN

Bouwmaterialen tenslotte een extra verrassing in petto, namelijk 200 waardepunten, hetgeen door de aanwezigen zeer gewaardeerd werd. ■

Agenda VLOK-trainingen

- 6 juni 2011 – Kenneth Smit: terugkomdag cursisten van de februari-training.
- 24 mei, 14 en 28 juni – Compaan: Bedrijfsautomatisering zonder risico en investering.
- 27 en 28 juni 2011 – Kenneth Smit: training Omgaan met klanten. ■

(De trainingen vinden plaats op het VLOK-kantoor in Zoetermeer)

