

VLOK

journaal

visie op het klussenbedrijf

Krediet

Krediet krijgen is lastig voor kleine bedrijven. Hoewel in politiek Den Haag achter de schermen voortdurend druk wordt uitgeoefend, is de bankwereld een onneembare vesting. Kennelijk ook voor de politiek. Voor bedragen onder de € 250.000 hoeft het mkb niet bij banken aan te kloppen, aldus de voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Daar sta je dan, als klussenondernemer. Dan kun je veel leren van de eerste generatie klussenondernemers die, na de Oliecrisis in de begin jaren zeventig van de vorige eeuw, hun bedrijf begonnen. Meer dan een half miljoen mensen in de WW of de WAO, een hypotheekrente van 13 procent, dalende huizenprijzen... Net iets anders dan nu, maar toch even bekend. Een wereldwijde crisis. Veel starters van toen namen zich één ding voor: "Ik leen geen cent van een bank." Je leent een paraplu en als het gaat regenen, moet je de paraplu inleveren. Het is een bekend gezegde uit die tijd. En hoe actueel is het nu? Jezelf bedruipen en eventueel lenen van familie was de enige optie.

Kleine bedrijven lenen over het algemeen niet meer dan 40.000 euro. Daarvoor zijn nu alternatieven. Voor microkrediet kun je zelfs persoonlijke coaching krijgen bij Qredits: www.qredits.nl. Voor crowdfunding, dus met de hulp van privégeduld, kun je te rade gaan op www.geldvoorelkaar.nl. En, als je al langer dan drie jaar een eigen bedrijf hebt, te weinig onderpand en vertrouwen in banken, dan kun je eens kijken naar Borgstelling MKB Kredieten, waarbij de overheid tot 67,5 procent borg staat. Bel dan 088 - 602 90 00.

Kwaliteitsmonitor

Er zijn verschillende manieren om kwaliteit te meten. Je kunt bijvoorbeeld kijken of werkzaamheden voldoen aan bepaalde technische normen, zoals de NEN-normen. Dit heeft als voordeel dat het gaat om objectieve normen. Belangrijk nadeel is dat dit soort normen over het algemeen minimumnormen zijn. Bovendien heeft een doorsnee consument geen belangstelling voor een pak papier met technische omschrijvingen.

Voor de consument is het belangrijk dat een product voldoet aan de verwachtingen die hij heeft. Dat is subjectief, maar de ervaren klussenondernemer kan hier goed mee omgaan. Hij weet immers dat hij een trouwe klant kan krijgen als hij deze klant goed begrijpt en de klant voorziet van goede adviezen. Hij luister dus goed en toont middels zijn adviezen en keuzes voor de klant zijn kennis. Daarbij voert hij het werk met uiterste zorg uit. En net zoals in de topsport zijn het vaak de kleine dingen die het verschil kunnen maken.

Kleine dingen (1)

Net zoals in de topsport gaat het vaak om de kleine dingen die je onderscheiden. In het vorige VLOK-Journaal hebben we in dit kader gewezen op mogelijkheden om de klant letterlijk 'stofvrij' te houden. Iets wat de vrouw des huizes zeer waardeert. Nog een voorbeeld: Wanneer je voor een klant een badkamer vernieuwt, kun je voor een klein bedrag de vrouw des huizes gerust stellen dat zij met de nieuwe generatie waterontharders geen last meer heeft van kalkvlekken op haar mooie, nieuwe vloertegels. En met die nieuwe generatie waterontharders leeft ook het koffiezetapparaat langer. En de wasmachine. En de vaatwasser... Maar ook een eenvoudig product als het filteren vezelbed van de

'Propere Goot' (zie KlusVisie 2013-5, pagina 8) bied je de kans om tegen een redelijke vergoeding de klant te ontzorgen, zoals de verzekeraars dat ook wel noemen. Juist daarin schuilt de emotie van de consument. Geeft hem gemak en een gevoel van welzijn en hij zal tevreden zijn over de kwaliteit. Daarbij geef je de klant vertrouwen en de beste basis voor een langdurige samenwerking.

Kleine dingen (2)

Het omgekeerde geldt ook. Als je bezig bent met een klus van een paar dagen en je laat elke dag een stofzooi achter, dan maak je de klant niet blij. Als je vervolgens een dag 'even een dringende zaak bij een andere klant moet regelen', ontstaat irritatie bij de eerste klant. En als je de dag daarop niet verschijnt en je mobiele telefoon niet opneemt, heb je het vertrouwen van de klant geschaad. Het wordt nog erger als je eindelijk contact opneemt en als eerste vraagt wanneer de klant weer eens betaalt. Dit patroon is in de meeste gevallen de voorgeschiedenis voor een zaak bij de geschillencommissie. In een aantal gevallen zijn ze volkomen onnodig. Zolang je maar goed communiceert met de klant, bereikbaar blijft en geen dingen belooft die je niet kunt nakomen.

Kwaliteitsmonitor

We kunnen gerust stellen dat de Geschillencommissie Klussenbedrijven voor de VLOK een belangrijke kwaliteitsmonitor is. Elk najaar worden de ontwikkelingen rondom de Geschillencommissie tijdens de ledenvergadering uitvoerig besproken. En terecht, want het imago van onze bedrijven is in het geding. Medio 2012 waren er dan ook grote zorgen, toen het aantal uitspraken hoger was dan



verwacht. Gelukkig bleek de oorzaak van die stijging te herleiden naar een inhaalslag van de Geschillencommissie. De commissie had de duur van de klachtbehandeling, die in sommige gevallen tot meer dan een jaar was opgelopen, teruggebracht naar een fraai gemiddelde van minder dan vier maanden! Dat was in 2012 even slikken, maar dit jaar plukken we daar toch de eerste vruchten van. Het aantal zaken blijkt minder dan de helft te zijn van het aantal verwachte zaken. Tevens kregen meer leden hun gelijk en daarmee hun verdiende geld.

Overzicht Geschillencommissie Klussenbedrijven tot en met september 2013 - (2012)

• Aantal nieuwe zaken	25 - (53)
• Verweer ontvangen	16 - (30)
• Aantal schikkingen	4 - (2)
• Aantal verzonden uitspraken	30 - (49)

Opmerkingen:

1. Het aantal verzonden uitspraken in 2013 bevat ook nog een inloop van geschillen uit 2012.
2. Van de uitspraken zijn er zes volledig ongegrond of niet-ontvankelijke verklaard en kreeg het bedrijf in drie gevallen meer dan 1.000 euro van het door de klant in het depot gestorte bedrag van de openstaande rekening.

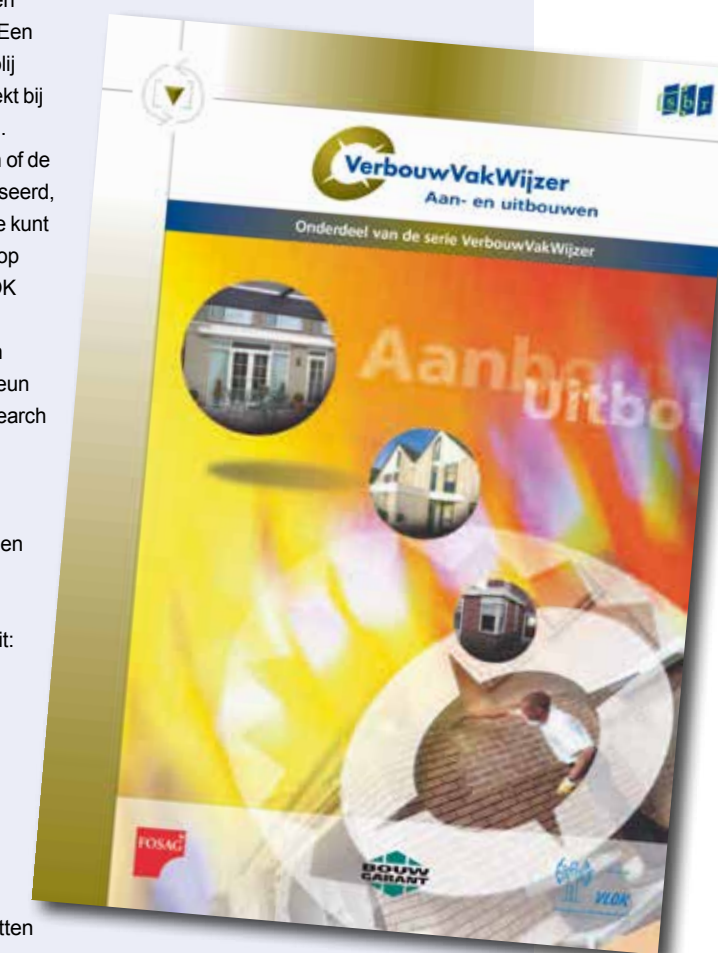
Aktueel

VerbouwVakwijzers

Een naslagwerk kan altijd nuttig zijn. Je kunt voor een bepaalde klus op een idee komen waaraan je nog niet eerder gedacht had. Een idee waarmee je je klant misschien heel blij maakt. Zodat je niet alleen vertrouwen wekt bij de klant, maar ook extra uren kunt maken. Ook kan het handig zijn om te controleren of de oplossing, die je aan de klant hebt geadviseerd, klopt met de regels uit het Bouwbesluit. Je kunt daarvoor de laatste informatie opzoeken op internet: www.verbouwportaal.nl. De VLOK heeft ook aan deze site meegewerkt.

Wil je even rustig op de bank iets nakijken zonder computer dan kan dat ook. Met steun van de VLOK heeft de Stichting Bouwresearch (SBR) – hét kenniscentrum voor de bouw – een serie van tien boekjes gemaakt, de VerbouwVakwijzers. VLOK-leden kunnen zo'n boekje aanvragen via: info@vlok.nl. Dan sturen wij je een exemplaar toe. Zo wordt je wijzer. Gratis! Zolang de voorraad strekt kun je kiezen uit:

- VerbouwVakwijzer Serre
- VerbouwVakwijzer Herindeling
- VerbouwVakwijzer Keuken
- VerbouwVakwijzer Vocht en ventilatie
- VerbouwVakwijzer Dakkapellen
- VerbouwVakwijzer Aan- en uitbouwen
- VerbouwVakwijzer Badkamer
- VerbouwVakwijzer Isoleren
- VerbouwVakwijzer Kozijnen en Glaszetten
- VerbouwVakwijzer Dakopbouw



VLOK VAKMANSCHAP & ZEKERHEID

Partners in Vakmanschap en Zekerheid:

fermacell

PCI
Voor bouwprofessionals

FAKRO

FAAY
WANDEN/PLAFONDS

ISOBOUW

Innovatie in isolatie



VLOK

BRANCHEVERENIGING VOOR KLUSSENBDRIJVEN

Engellandlaan 290
2711 DZ Zoetermeer
Postbus 582
2700 AN Zoetermeer

Tel.: 079 - 343 62 12
Fax: 079 - 343 62 14
email: info@vlok.nl
www.vlok.nl

Een groot aantal zaken is hierop van invloed geweest. Ten eerste de extra zorg vanuit de VLOK, om partijen bij beginnende meningsverschillen weer bij elkaar te brengen. Daarnaast een lager aantal leden, dat overigens niet alleen aan de crisis ligt, maar ook aan het feit dat de eerste generatie klussenondernemers met pensioen gaat. En, veel belangrijker, de investeringen van leden in kwaliteit. Leden die op zoek zijn naar nieuwtjes tijdens de vakbeurzen in Gorinchem en Hardenberg en straks in Venray. Maar ook de enthousiaste deelname aan de trainingen van fabrikanten, zowel in het kader van het VLOK Kwaliteitsprogramma Vakmanschap en Zekerheid als ook daarbuiten.