

## Nieuwe logo

Een logo is een belangrijk wapen in de dagelijkse slag om de gunst van de klant. Als een logo eenmaal goed bekend is, doet dat erg veel. Veel meer dan je zou denken.

Als de klant jouw logo weer eens op zijn netvlies krijgt, zal hij denken aan de mooie klus die je voor hem gedaan hebt. Bovendien zal hij onwillekeurig even bij zichzelf te rade gaan: is alles op orde?

Wanneer je de klant advies hebt gegeven over hoe hij nog meer woongenot of besparingen op de woonlasten kan realiseren, zal dat hem weer even bezighouden. Heeft hij geen geld voor een nieuwe opdracht dan houdt het natuurlijk (nog even) op. Maar heeft de klant wat financiële armslag, dan staat hij toch weer voor een keuze. Een keuze die goed voor je uit kan pakken.

Vertrouwen en zekerheid zijn van extra invloed op de keuzes van de klant. Dit heeft geleid tot de opkomst van keurmerken. Inmiddels zijn consumentenorganisaties zich ermee gaan bemoeien. De Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis hebben een nieuw logo ontwikkeld. Een logo dat de klant wijst op bedrijven die tweezijdige algemene voorwaarden hanteren.

Tweezijdig houdt in dat deze voorwaarden door het bedrijfsleven zijn opgesteld en door de consumentenorganisaties zijn goedgekeurd. Voorwaarden voor een bedrijf waarmee de klant eerlijke en klantvriendelijke afspraken maakt.

De VLOK heeft uitdrukkelijk toestemming gekregen om dit nieuwe logo te gebruiken voor de VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden. VLOK-leden hebben nu een belangrijk extra wapen in de slag om de gunst van de consument: onderscheid door erkenning! Een wapen dat ook door de consumentenorganisaties zelf actief zal worden ingezet.



## Te gast bij Geberit

*Op maandag 4 november 2013 waren meer dan vijftig VLOK-leden in Nieuwegein te gast bij Geberit. Een goede opkomst en een constructieve gedachteswisseling over de toekomst van de VLOK vormden de ingrediënten. Een toekomst waarin de VLOK met steun van de consumentenorganisaties steeds beter herkenbaar wordt als kwaliteitsmerk. En daarbij past een presentatie zoals die van Geberit perfect.*

### Geberit

Marco Bremmer schetste de aanwezigen een beeld van het bedrijf Geberit. Als mijnheer Gebert in 1874 een houten stortbak met een klokmechanisme ontwikkelde, is er sprake van een revolutionaire ontwikkeling op het gebied van sanitaire voorzieningen. Een vernieuwing die opnieuw plaatsvond door het ontwerpen van het eerste inbouwreservoir met het vrijhangend toilet. Een recente trend is de opkomst van het toilet met ingebouwde douche. Deze combinatie maakt de vooral de in Frankrijk gangbare bidets overbodig. Extra comfort, hygiëne en ruimtebesparing! Met name op de 50plus-markt liggen hier heel veel mogelijkheden, omdat deze doelgroep steeds meer gericht is op het leef comfort. De visie vanuit Geberit over duurzaam ondernemen sprak menig VLOK-lid aan. Een 42e plaats op de wereldranglijst van meest duurzame ondernemingen, staft de beweringen die tijdens de presentatie gedaan worden. Ook de innovatiescore ligt er ook niet om: 100 patenten werden er in de afgelopen vijf jaar vastgelegd. In de praktijk werd ook nog een specifiek punt uitgelicht: de beheersing van het geluid dat door het (afval)water veroorzaakt wordt. Een hot item tegenwoordig, want niets is zo vervelend als de stortgeluiden van de riolering van de burens. Geberit biedt de vakman overigens een uitgebreide (product)ondersteuning aan. Je



kunt er advies op maat krijgen, maar ook bouwbegeleiding en trainingen, zowel in Nieuwegein als op locatie.

Samen met zijn collega's Jan Klarenbeek en Marijn Bremer maakte Remco vervolgens grote indruk met een praktijkpresentatie. Deze bestond uit drie delen. Een complete muur van doorzichtige leidingen maakte inzichtelijk hoe problemen bij vuilwater- en regenwaterafvoer ontstaan en verholpen kunnen worden. Vervolgens kon je op een wand zien waar het gevaar van legionella op de loer ligt en hoe je dit kunt verhelpen. Tenslotte kregen de aanwezigen te horen hoe je geluidsoverlast van standleidingen te lijf kunt gaan. En tijdens het bezoek aan de praktijktrainingsruimte waar je verschillende snelkoppelingssystemen kon proberen, hoorde je regelmatig: "Hier moet ik nog maar eens terug komen."

## ALV VLOK

Tijdens zijn jaarrede stond voorzitter Gerard Oltmans kort stil bij het 30-jarig bestaan van de VLOK. Zeer markant is dat de VLOK elke 15 jaar een bijzonder kantelpunt bereikt. Met de oprichting in 1983 gaf een aantal gelijkgestemden vorm aan een actiegroep die gericht was op erkenning van de specifieke belangen voor een nieuwe bedrijfstak. In 1998 wordt het doel (de geleidelijke afschaffing van de vestigingwet) bereikt en de fase als actiegroep afgesloten.

Vanaf dat moment gaat de VLOK verder als branchevereniging en vormt het aanspreekpunt voor en in de klussenbranche. De VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden worden door de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis op klantvriendelijkheid getest en goedgekeurd. Deze samenwerking krijgt gestalte in de Geschillencommissie Klussenbedrijven. En nu, anno 2013, staat de VLOK wederom voor een nieuw kantelpunt waarover de leden zich mogen uitspreken. Het gaat om de keuze om de VLOK als kwaliteitslabel op de markt te zetten. De VLOK verschaft de leden steeds meer faciliteiten om in hun vakmanschap te investeren. Zij krijgen daarbij steeds meer commerciële ondersteuning. Ook zal de VLOK nóg meer inzetten op het verbeteren van de communicatie tussen klusbedrijf en klant. De ervaring met de Geschillencommissie leert dat dit nog steeds een zwakke schakel is.

### Enkele tips

- \* breng el. stroom bij het toilet, onder meer voor de nieuwste bedieningspanelen
- \* bij de buizen is het onnodig PVC te gebruiken
- \* een waterslot moet minstens 50 mm zijn
- \* alle materialen van Geberit zijn afgedopt om vervuiling te voorkomen
- \* alle zeepblokkjes voor de reservoirs van Geberit zijn in de supermarkt verkrijgbaar
- \* sluit een keukenboiler bij voorkeur aan op de heetwaterleiding
- \* toon de klant de afneembare WC-bril, want gemakkelijk te reinigen.
- \* maak kennis met het Duofix-systeem: toilet is in hoogte verstelbaar en daarmee levensloopbestendig
- \* kijk op de Geberit-site voor het actuele trainingsaanbod

Penningmeester Paul Scholte neemt met de leden de financiële zaken door. Hij verklaart de samenhang tussen de activiteiten van de VLOK haar uitgaven. Hij staat daarbij uitvoerig stil bij het effect van de uitspraken van de Geschillencommissie. De voorzitter maakte op zijn beurt melding van de positieve resultaten die in 2013 worden bereikt, door extra inspanningen bij de bemiddeling bij geschillen vanuit het secretariaat van de VLOK.

De leden keuren de jaarstukken over 2012 goed, verlenen het bestuur decharge voor het in dat jaar gevoerde beleid. Voorts stemmen de leden in met de koers van de VLOK in 2014, met de begroting voor dat jaar en de gelijkblijvende contributie. De nieuwe koers van de VLOK heeft directe gevolgen voor nieuwe leden. Deze zullen het lidmaatschap pas definitief kunnen verwerven wanneer zij in het eerste jaar bewijzen voldoende inspanningen te hebben geleverd om op een moderne wijze en klantvriendelijk te kunnen ondernemen. Concreet betekent dit dat nieuwe leden in het kader van het VLOK-Kwaliteitsprogramma Vakmanschap en Zekerheid moeten deelnemen aan enkele specifieke trainingen. Onderwerpen zijn: consumentenrecht, bouwbesluit, omgaan met internet en sociale media.

## Aktueel

### De Beste Wensen voor 2014

Met de komst van 2014 nadert het einde van de crisis. Het klinkt wat opportunistisch maar de signalen wijzen erop. Zodra de consument het vertrouwen terugkrijgt en ook gelooft dat de crisis voorbij is, komt het 'gespaarde' geld los. Want dat er gespaard is, blijkt duidelijk uit alle economische berichten. Natuurlijk niet door de mensen of bedrijven die de dupe zijn geworden van die crisis. Maar ook zij krijgen nu zicht op wat meer licht.

De VLOK heeft zich voorbereid op het nieuwe tijdperk, het 'merk' VLOK wordt de aankomende tijd nadrukkelijk in de markt gezet als kwaliteitsmerk. In samenwerking met kwaliteits-leveranciers worden de (nieuwe) leden trainingsmogelijkheden geboden om hun vakmanschap te verbeteren. Maar ook zullen de VLOK-leden aangesproken worden op hun kwaliteit. Het uitgangspunt wordt niet het aanbieden van nakomingsgarantie, maar het voorkomen ervan. Want als de markt loskomt, moeten de VLOK-leden het onderscheid kunnen maken in de kwaliteit op de klusmarkt.

### VLOK VAKMANSCHAP & ZEKERHEID

Partners in Vakmanschap en Zekerheid:



Engelandlaan 290 Tel.: 079 - 343 62 12  
2711 DZ Zoetermeer Fax: 079 - 343 62 14  
Postbus 582 email: info@vlok.nl  
2700 AN Zoetermeer www.vlok.nl