

De VLOK kiest onvoorwaardelijk voor kwaliteit

De vakman die zich met de kwaliteit van zijn werk onderscheidt, heeft doorgaans meer klussen voorhanden. Ook in deze pittige tijden, zo weet Gerard Oltmans van de VLOK. Daarnaast komen kwaliteitsbewuste vakmensen minder vaak in conflict met de klant. Reden genoeg voor de VLOK om ondubbelzinnig te kiezen voor een koerswijziging.

JAAP VAN RIJN

De VLOK verschuift zijn focus meer naar het vakmanschap, aldus Gerard Oltmans, de voorzitter van de VLOK, Branchevereniging voor Klusbedrijven. Vanwaar deze aanpak?

Gerard Oltmans: "Voor alle duidelijkheid, het aantal leden is niet onbelangrijk. Maar de crisis zette ons aan het denken. Je ziet wie genoeg werk heeft en wie moet afhaken. Het gebrek aan werk is lang niet altijd het gevolg van onvoldoende ondernemerschap en/of vaktechnische kwaliteiten. Maar onze vakmensen kunnen zich wel beter onderscheiden als zij en wij als de VLOK de zaken goed op orde hebben. Met een sterke club vakmensen kan de VLOK meer het onderscheid in de markt maken. De naamsbekendheid van de VLOK wordt dan ook het speerpunt van de nieuwe aanpak."

Nuchtere aanpak

"We zijn inmiddels strenger bij de selectie van nieuwe leden. Zij betalen een borg van 350 euro die als renteloze lening aan ons wordt overgemaakt. De borg stort de VLOK een half jaar na opzegging van het lidmaatschap terug. Deze drempel moet de avonturiers van de serieuze vakmensen scheiden. Wie zich aanmeldt, wordt eerst aspirant-lid voor een jaar. Het lid moet verplicht de VLOK-training volgen. Aan bod komen onder meer ondernemerschap, omgaan met klanten, offertes maken en wet- en regelgeving. Ook moeten nieuwkomers verplicht workshops uit het programma Vakmanschap & Zekerheid volgen. Zij leren daarmee niet alleen nieuwe vaardigheden

Wie lid wil worden, moet er bewust voor kiezen.



Gerard Oltmans over VLOK's keuze voor kwaliteit:
"Wij wedden niet op het beste paard, we willen het zelf zijn."

aan. Deze vakmannen krijgen ook extra garantie van de fabrikant en een certificaat Product Vakman om zelf promotie mee te maken. Kortom, ze worden er zelf beter van en de klant ook. Zo wint de VLOK-boodschap aan geloofwaardigheid."

"Als een VLOK-bedrijf een meningsverschil met een klant heeft, dan neemt onze Mart Rietveld snel contact op. Mart heeft zowel ervaring als vakman als ervaring in de omgang met klanten. Hij kan zich in beide partijen inleven. Hij zal met een directe, nuchtere aanpak de geschillen slechten."

Licentie Consumentenbond

"Het klinkt allemaal nogal streng. Niet alleen de ervaringen van de afgelopen jaren zetten ons hiertoe aan. Een nakomingsgarantie als die van ons is niet bedoeld om de brokken van een ander op te ruimen. Dat tast je naam aan. We willen vooral dat de consument de VLOK ziet als dé club waar alleen echte vakmannen bij zijn aangesloten. Daarom hebben we de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis benaderd. Zij hebben vertrouwen in onze aanpak. De Consumentenbond verleent ons sinds kort een licentie om gebruik te maken van het nieuwe logo met het vergrootglas. **Alleen organisaties die bij**



Algemere voorwaarden tot stand gekomen in overleg met
 Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis

Overlegkader SER Coördinatiegroep
 Zelfreguleringsoverleg

Uniek: alleen VLOK-klusbedrijven mogen dit logo voeren.

de enige echte, onafhankelijke Geschillencommissie zijn aangesloten, krijgen deze licentie.

Dat is wat klussenbedrijven betreft alleen de VLOK. De consument herkent aan het logo of een organisatie waar de vakman bij is aangesloten, kiest voor kwaliteit en transparantie. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn openbaar. Andere clubs die zelf een geschillencommissie optuigen, bieden geen inzicht in uitspraken. Wij nemen de klant serieus, zo maakt het logo van de Consumentenbond potentiële klanten direct en zeer herkenbaar duidelijk. Onze leden profiteren van deze uitstraling. Zij mogen het logo op het briefpapier of de site zetten."

"Alles draait bij de nieuwe aanpak om welke uitstraling de VLOK-leden krijgen. Want zij zijn het gezicht van de VLOK. Bij deze aanpak wil je leden die bij je passen. De meeste leden hebben enthousiast gereageerd. Zij begrijpen dat ze profijt van deze aanpak gaan krijgen."