

Zzp- servicedesk

De VLOK heeft zich in 2002 aangesloten bij het Platform Zelfstandige Ondernemers (PZO). Samen met enkele tientallen andere branche- en beroepsorganisaties bundelen we zo de krachten om in politiek Den Haag te kunnen opkomen voor onze belangen.

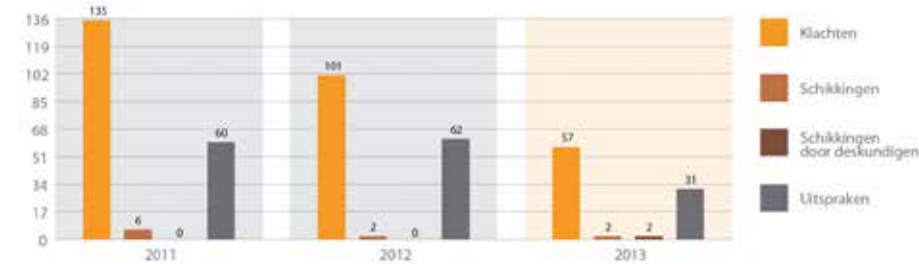
De samenwerking met anderen levert daarnaast nog tal van andere voordelen op.

Op 9 april 2014 heeft PZO op het ZZZ-Groei Event, tijdens de Week van de Ondernemer, de eigen unieke ZZZ-ServiceDesk gelanceerd. Een krachtig werkende ServiceDesk vereist een brede samenwerking tussen partijen die het zelfstandig ondernemerschap omarmen. De ZZZ-ServiceDesk is een nieuw initiatief van PZO en is in lijn met de samenwerking met VNO-NCW en MKB-Nederland. Maar ook met de MKB-ServiceDesk die weer samenwerkt met onder meer KPN, Microsoft en Exact.

In de afgelopen maanden is via gesprekken met talloze zzp'ers achterhaald waar hun specifieke behoeftes liggen en die informatie is gebruikt bij de ontwikkeling van de ZZZ-ServiceDesk. Kijk maar eens op: www.zzpservicedesk.nl. Je kunt er niet alleen praktische informatie ophalen, maar ook actief netwerken!

zzpservicedesk™

klachten, schikkingen en uitspraken



beslissingen 2013



[a.] Kwaliteit laat zich meten

Voor de VLOK zijn de uitspraken van de Geschillencommissie Klussenbedrijven belangrijk. Ze geven inzicht in het ontstaan van klachten en de aard van de klachten. In feite vormen de uitspraken van de Geschillencommissie een kwaliteitsmonitor.

Onlangs verscheen het jaarverslag van de stichting over 2013. Het is altijd jammer te constateren dat er klachten zijn. Maar als 1 op de 5 klachten ongegrond wordt verklaard, verlicht dat de pijn al enigszins. En als je ziet dat de laatste jaren een duidelijke trend optreedt waarbij het aantal nieuwe klachten alsnog minder wordt, dan mag de VLOK toch tevreden zijn.

Vanaf medio 2012 heeft de VLOK een aantal maatregelen genomen om het aantal klachten te beperken. Leden die niet goed presteren kunnen niet langer lid blijven en aan nieuwe leden worden strengere eisen gesteld. Daarnaast is de VLOK zeer actief bij het bemiddelen. Want de ervaring leert dat er vaak emoties in het spel zijn die van een overbrugbaar verschil van inzicht een geschil maken. De ervaring leert ook dat partijen meer tevreden zijn als ze er samen toch uit weten te komen, dan wanneer een Geschillencommissie een uitspraak doet.

In de uitzending van VARA-Kassa, van zaterdag 17 mei 2014, voelden consumenten zich gedupeerd door Kompas Dakkappellen. Bij Kompas Dakkappellen uit Enschede een dakkapel bestellen, bleek een riskante business. De klant betaalt 15.000 euro en zit vervolgens met een dakkapel die lekt en geen ramen bevat. Het bedrijf laat echter niets meer van zich horen en de klant kan nergens terecht. Inmiddels is het bewuste bedrijf failliet. Op de vraag hoe je dit kan voorkomen, geeft Vereniging Eigen Huis een duidelijk antwoord: Kijk eens op de site van de VLOK!



VLOK ERKEND KLUSSENBEDRIJF

[b.] Leren van anderen

1. Als je niet kunt

Klussenbedrijven zijn doorgaans allround en van alle markten thuis. Toch zijn er bepaalde werkzaamheden, waarvoor klussenbedrijven vaak gespecialiseerde bedrijven inschakelen. Dat geldt vooral voor stukadoorswerk, maar ook voor bijvoorbeeld schilderwerk. Een bijzonder geval is dan ook het klussenbedrijf dat een schilderklus van 5.600 euro had aangenomen. Als je dan, zoals het geval bleek, onvoldoende kennis van het schildersvak hebt, val je door de mand. Het verfsysteem en met name het voorbehandelen van de ondergrond was ondeskundig uitgevoerd. Met als resultaat dat het werk volledig over moest. De schade was volgens de Geschillencommissie 5.495 euro. Tel daarbij op de veroordeling tot het vergoeden van 50 euro klachtengeld aan de consument en een bijdrage aan de behandelingskosten van 350 euro en je bent als ondernemer meer geld kwijt dan je aan omzet had kunnen realiseren.

De ondernemer had de klus dus beter kunnen overlaten aan een gespecialiseerde schilder. Daar had hij namelijk wel geld aan over kunnen houden.

(Uitspraak in dossiernummer: 81277 op 5 maart 2014)

2. Geen veroordeling behandelingskosten

Als de Geschillencommissie de klacht van de consument gegrond acht, wordt je als ondernemer veroordeeld tot een bijdrage in de behandelingskosten van het geding. Het gaat daarbij om een bedrag van 350 euro. In de volgende uitspraak vond de Geschillencommissie een veroordeling niet redelijk. Weliswaar was de klacht van de consument gegrond, maar de ondernemer

had al eerder schriftelijk laten weten herstel te willen uitvoeren op een manier waarin de consument zich kon vinden. Hiermee viel de verwijtbaarheid van de klacht weg. (Uitspraak in dossiernummer: 81225 op 5 maart 2014)

3. Geen betalingsbewijs

De ondernemer is in deze zaak veroordeeld tot een schadevergoeding van ongeveer 900 euro. Toch veroordeelde de geschillencommissie de klant ook tot een betaling. De klant stelde dat hij als eerste aanbetaling 1.000 euro had betaald. Dit werd door de ondernemer betwist. Het lukte de klant vervolgens niet om de Geschillencommissie te overtuigen dat de betaling al gedaan was. Advies aan de klant: betaal per bank of vraag een betalingsbewijs. (Uitspraak in dossiernummer: 79223 op 21 januari 2014)

4. Depotbedrag bijstorten

In een andere zaak kon de ondernemer de klachten van een klant eenvoudig verhelpen, maar werd daartoe door de klant niet in staat gesteld. Daarmee verliest de klant het recht op herstel. De door de ondernemer gekochte materialen moet de klant alsnog betalen, omdat de klant pas bezwaar heeft gemaakt, nadat de materialen al waren ingekocht. Overigens zijn er geen aanwijzingen, dat de ondernemer te dure materialen heeft gekocht in deze zaak. Na de zitting verzoekt de commissie het depotbedrag aan te vullen tot het openstaande factuurbedrag. Het totale depotbedrag wordt aan de ondernemer uitbetaald. Zie hier de nakomingsgarantie in het voordeel van het VLOK-lid! (Uitspraak in dossiernummer: 77616 op 9 december 2013)

OPROEP!

Wist je dat veruit de meeste geschillen betrekking hebben op lekkages in badkamers en doucheruimten? En wist je dat veel van deze problemen gemakkelijk te voorkomen waren geweest? Bij elkaar hadden ze voor tienduizenden euro's aan besparing opgeleverd. En een betere score voor de VLOK-kwaliteitsmonitor?

Een goed begin is je te laten certificeren tot Product Vakman Tegelijmsystemen! Al meer dan 160 VLOK-leden hebben hiervoor de eerste stap gezet door de training bij PCI te volgen. Wie volgt? Op maandag 3 november 2014 is er weer een gelegenheid om de training te volgen bij PCI in Oosterhout. Is dat te ver weg, meld dit aan het secretariaat en dan gaan we met PCI op zoek naar een locatie in de buurt. Maar dan verwachten we van je dat je ook wat collega's enthousiast maakt.

Erkend verwerker van PCI Tegelijmsystemen

Aktueel

Onkruid

De afgelopen maanden hebben wij weer van verschillende leden alarmsignalen ontvangen over agressieve verkooppraktijken aangaande advertenties.

De truc van dubieuze verkopers is even slim als eenvoudig. Ze bellen op een moment dat het niet schikt. Het liefst op je mobiel, tijdens de klus. Ze beginnen aardig, want dan ben je vanzelf meegaand. Als je thuiskomt ligt er echter een bericht voor je op de mat met een bevestiging van een advertentie die je besteld zou hebben. Of nog mooier; die je de afgelopen periode al geplaatst zou hebben en weer geplaatst zou willen krijgen. Natuurlijk heb je telefonisch al laten weten dat je geen belangstelling hebt, maar dat doet er even niet toe.

En dan volgt het meest fijnzinnige werk. De advertentie die op het bericht is afgebeeld bevat duidelijke fouten. Hiermee wordt je 'uitgenodigd' om het bericht terug te sturen om die fouten te verbeteren. En als je daarbij dan snel je handtekening plaatst, zit je eraan vast. Een contract voor meerdere jaren van tenminste enkele honderden euro's per jaar.

Laat het zover niet komen en kijk eens op het VLOK-ledenportaal naar tips over de advertentiemaffia. Je treft er enkele filmpjes aan, die nog meer zeggen dan deze woorden.

VLOK VAKMANSCHAP & ZEKERHEID

Partners in Vakmanschap en Zekerheid:



VLOK
BRANCHEVERENIGING VOOR KLUSSENBEDRIJVEN

Engellandlaan 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