



Goed doen beloond!

In het vorig nummer hadden we in column Aktueel de titel 'Goed doen gestraft?'. Daarin verzetten wij ons tegen het voornemen van de regering om de subsidie aan de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken te stoppen.

Inmiddels hebben we de politiek kunnen overtuigen van het belang van een laagdrempelige manier om geschillen te beslechten. Een ruime meerderheid in de Tweede Kamer vond dat de overheid eieren voor zijn geld moest kiezen. Door de Geschillencommissie blijvend ondersteunen werd ook de dreiging van het intrekken van de financiële bijdragen van het bedrijfsleven in de Geschillencommissie afgewend. En hoeft de consument niet noodgedwongen de gang naar de gewone rechter te maken. Met alle kosten van dien voor de overheid. Al met al een goed begin van 2016 waarin de VLOK als Jaarthema heeft 'Netwerken'. Samen met het netwerk van collega-brancheorganisaties zal de VLOK komend jaar de meerwaarde van Tweezijdige Algemene Voorwaarden, die de basis vormen voor aansluiting bij De Geschillencommissie bij het publiek voor het voetlicht brengen.

De VLOK heeft onder het motto 'Vaklui maken goede afspraken' een activiteitenplan opgesteld. Daarin is een centrale plaats ingeruimd voor promotie en voorlichting op consumenten- en woonbeurzen.

Niet alleen de VLOK vertelt zo het verhaal. Ook in het magazine van Vereniging Eigen Huis van oktober 2015 werd de lezer gewezen op de VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden en de extra nakomingsgarantie voor de consument.

KvK brengt zzp-ers in kaart

De wens om samen te werken bepaalt in belangrijk mate hoe zzp'ers met hun onderneming omgaan. Dat blijkt uit het rapport 'Zzp'ers: wie ze zijn en wat ze willen' dat de Kamer van Koophandel (KvK) eind vorig jaar publiceert.

Uit het onderzoek blijkt dat veruit de grootste groep zzp'ers start met ondernemen vanuit een positieve motivatie: 83 procent wil eigen baas zijn en eigen beslissingen kunnen nemen, 54 procent kan werk en privé beter combineren, en 53 procent wil bijdragen aan de maatschappij. Veel zzp'ers hebben een sterk ondernemende houding en zijn proactief: 82 procent probeert situaties te verbeteren die hen niet aanstaan.

Bovendien zijn ze innovatief: 74 procent komt met nieuwe ideeën en 65 procent doet dingen op een unieke manier. Aan lef ontbreekt het de zzp'er niet: 61 procent neemt, ondanks de kans op falen, gecalculerde risico's. Zo'n 17 procent begint door een negatieve aanleiding zoals ontevredenheid met huidige baan of dreigende werkloosheid.

De meeste ondernemers zien zichzelf als dienstverleners (73 procent). Een klein deel (12 procent) huurt personeel in of werkt met familieleden. Tachtig procent van de zzp'ers realiseerde in de afgelopen drie jaar een stijgende of gelijkblijvende omzet. Een vijfde deel had te maken met krimp.

Samenwerken is voor zzp'ers een logische manier om aan kennis, vaardigheden en middelen te komen. In de groep zzp'ers werkt 60 procent beroepsmatig samen met partners uit het eigen professionele netwerk.

Belangrijkste redenen om samen te werken zijn: gebruik maken van competenties en vaardigheden (82 procent), kennis delen (76 procent), opdrachten krijgen (64 procent) en netwerk opbouwen (58 procent). In de komende 12 maanden willen zzp'ers vooral hun omzet vergroten (68 procent), kennis verwerven (67 procent) en de naamsbekendheid vergroten (54 procent).

Je kunt het onderzoeksrapport in zijn geheel downloaden via de VLOK-site.



Korte lessen uit 2015

Het aantal geschillen dat aan de Geschillencommissie Klussenbedrijven wordt voorgelegd daalt de afgelopen jaren gestaag. Maar elke klacht is er een teveel of – zoals elk nadeel een voordeel heeft – van elk geding kun je leren.

Enkele uitspraken uit 2015:

- Uit zaaknr 93682: de ondernemer heeft kennis kunnen nemen van het deskundigenrapport, maar heeft hierop niet gereageerd, heeft geen verweer gevoerd op de klachten van de consument en heeft de zitting niet bijgewoond. Dat de ondernemer dit niet gedaan heeft, komt voor zijn rekening en risico. De consument is dan ook terecht van mening dat herstel van de gebreken door de ondernemer niet al leiden tot een aanvaardbaar resultaat.
- Uit zaaknr 92487: dat de consument niet ingaat op een redelijk aanbod van de ondernemer voor een vergoeding, komt voor haar rekening. En naar aanleiding van een door de ondernemer ingestelde tegenvordering voor een vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten: de vordering wordt niet in behandeling genomen op grond van artikel 12 van het Reglement van de Geschillencommissie, nu de consument met de behandeling van deze vordering van de ondernemer niet heeft ingestemd.
- Uit zaaknr 86517: depot: de ondernemer verlangt dat ook het bedrag waarvoor hij vanwege meerwerk recht zou hebben in depot wordt gestort. Of facturen terecht of ten onrechte zijn gestuurd maakt niet uit. Het storten in depot dient ertoe om te kunnen garanderen dat de ondernemer wordt betaald, wanneer hij in het gelijk wordt gesteld, net zozeer als de consument (via de VLOK) de garantie heeft dat het bindend advies wordt nagekomen.
- Uit zaaknr 88795: de commissie is van oordeel dat bij geclaimd minderwerk de bewijslast daarvan bij de consument ligt.
- Uit zaaknr 91505: bij een werk op regiebasis heeft de consument een aantal nota's niet betaald. In dat geval was de ondernemer gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten. Dat het werk niet is afgemaakt, er geen oplevering heeft plaatsgevonden en eventuele gebreken niet zijn hersteld kan de ondernemer op die reden niet worden aangerekend.
- Uit zaaknr 92658: de klacht over het aantal gefactureerde uren berust op de verwachting die is gewekt met het uitbrengen van een offerte, waarin voor het werk 8 uren waren begroot. De consument kan echter aan deze offerte geen aanspreken meer ontlenen, omdat hij deze niet heeft aanvaard. Vervolgens is de ondernemer toch opdracht verleend tot het uitvoeren van werkzaamheden. In dat geval dienen de gemaakte uren en gebruikte materialen te worden betaald.
- Uit zaaknr 92131: de enkele omstandigheid dat dakramen op een hoogte zijn geplaatst waardoor het niet mogelijk was door de dakramen naar buiten te kijken, betekent nog niet dat de ondernemer de dakramen niet deugdelijk heeft geplaatst, nu over de hoogte tevoren geen afspraken zijn gemaakt. Nu de ondernemer betwist dat hij de dakramen niet deugdelijk heeft geplaatst ligt de bewijslast en daarmee het bewijsrisico bij de consument.
- Uit zaaknr 93032: als gevolg van de late indiening van de reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport – namelijk op vrijdag na kantoortijd voorafgaande aan de maandag waarop de zitting wordt gehouden – is deze reactie niet meer tijdig doorgestuurd kunnen worden aan de commissie en aan de consument. De commissie heeft deze reactie dan ook pas na de zitting ontvangen, niet ter zitting aan de orde kunnen stellen en de consument niet om een reactie hierop kunnen vragen. De reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport dient om die reden dan ook bij de verdere behandeling van het geschil buiten beschouwing te worden gelaten.

Aktueel

Liever thuis Eindhoven

Tijdens de 'liever thuis!'-manifestatie, die van 26 tot en met 28 november werd gehouden in het Beursgebouw in Eindhoven, heeft de VLOK de oudere consument wijzer gemaakt. Een aantal VLOK-leden gaven de bezoekers praktische tips.

Meermalig Vakman van het Jaar en onder meer erkend Seniorkeurklusser Bram Boerdijk van Tangram Klussenbedrijf uit Son: "Ik heb hier ook al twee jaar geleden gestaan. Het is ontzettend leuk om het VLOK-verhaal te vertellen. De mensen willen dan ook weten wat je zelf zoal doet. En als je dan met foto's kunt laten zien welke handige verbeteringen je kunt maken, levert dat afspraken op. Ook de vorige keer heb ik er leuke klanten aan overgehouden. En ik denk dat het ook nu weer raak is!"

René Luiten is met zijn onderneming Aangepast Wonen uit Duiven met een eigen stand op de beurs. "Net als de VLOK alweer voor het derde opeenvolgende jaar. Voor ons was het contact met de beurs aanleiding om VLOK-lid te worden. We merken dat het de klant extra vertrouwen geeft. En als je dan kan laten zien wat je allemaal kunt doen, tja, dat levert gewoon werk op!"

Voor Ed Vugts van Klusbedrijf Ed Vugts uit Goirle – net als Bram al lang lid van de VLOK – is het de eerste keer dat hij meedoet. "Ik ben het met mijn collega's eens. Dit is een hele goede beurs. Je weet welke doelgroep er komt. En die komt hier niet alleen voor pleziertjes, zoals bij andere consumentenbeurzen. Zij komen om oplossingen te vinden voor problemen die ze ervaren vanwege hun ouderdom. En die oplossingen kunnen wij ze bieden. Met extra garantie!"



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