

VLOK-visie op kwaliteit

Kwaliteit is een abstract begrip. Maar kwaliteit is goed voelbaar. Voor elk mens een persoonlijke ervaring, die van invloed is op humeur, tevredenheid, geluk, enz. De invloed hangt af van de verwachtingen. Er is dus een grote mate van subjectiviteit.



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

Overlegkader SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg

De kunst om kwaliteit te bieden is om het zo tastbaar, zichtbaar en voelbaar – en soms zelfs hoorbaar - mogelijk te maken. Simpel gezegd: ga zo mogelijk een stap verder dan 'afpraak is afspraak' en zorg dat je merkbaar meer biedt dan de klant verwacht.

Dan is de klant in ieder geval tevreden, zal hij er graag anderen over vertellen. Mond-tot-mond-reclame is de beste klantenwerver voor klus-, verbouw- en onderhoudsbedrijven. Daarover is al het nodige aan onderzoek verricht.

Nu heeft elke medaille twee kanten. De keerzijde is het afbreukrisico. Het risico van nega-

tieve reacties als de klant vindt, dat je minder biedt dan zij meenden te mogen verwachten. En daar zit met elk keurmerk een extra risico, dat een klant de kwaliteit hoger inschat dan wellicht reëel is. De klant kan ongemerkt zijn verwachting inzetten op gouden kranen. En juist dan kunnen reacties van klanten heftig worden. Zeker met social media kan dat een uiterst vervelend boemerangeffect opleveren. Terecht of onterecht.

Ook extra zekerheid dat consument betaalt

Voor de leden heeft de VLOK ook geregeld, dat de consument zijn betalingsafspraken nakomt, als er sprake is van een geschil.

Volgens de regels van de Geschillencommissie zal de klant eventueel openstaande rekeningen namelijk eerst bij de Geschillencommissie in depot moeten storten, voordat zijn klacht in behandeling wordt genomen. En als de klant dan geheel of gedeeltelijk ongelijk krijgt, weet je dat je als bedrijf snel je geld krijgt. Je hoeft dan niet eerst nog een deurwaarder in te schakelen met de kans dat je alsnog achter het net vist.

www.vlok.nl

De VLOK helpt met borgen kwaliteit

De VLOK heeft van de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis al sinds 1998 goedkeuring voor de VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden. De goedkeuring van de consumentenorganisaties steelt op een aantal pijlers:

1. De VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden zijn evenwichtig voor consument en klussenbedrijf
2. De VLOK is aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Klussenbedrijven te Den Haag
3. De VLOK stelt zich volgens de spelregels van de Nederlandse Bank maximaal garant voor de nakoming van uitspraken van de Geschillencommissie Klussenbedrijven (ook al bestaat het klussenbedrijf niet meer, bijvoorbeeld vanwege een faillissement).

