

Samenwerken aan kwaliteit



Een tweegesprek tussen Robin Perik, Informatie- en Communicatiemanager bij de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) en Kees Huisman, algemeen secretaris van de VLOK, branchevereniging voor vakmensen op het kantoor van De Geschillencommissie in Den Haag.

Kees: "Zoals je weet, besteden we altijd aandacht aan jullie jaarverslag, omdat we jullie verslag altijd zien als een kwaliteitsmonitor. Uitspraken van de Geschillencommissie Klussenbedrijven geven ons inzicht in hoe en waar bepaalde zaken fout gaan. Dat geeft je de mogelijkheid te sturen op verbeteringen. Het Jaarverslag 2017 is geheel vernieuwd. Het wordt geen boek meer, ook geen pdf-bestand, maar iets anders. Iets nieuws!"

Robin: "Ja, we zijn van mening dat we over het werk van De Geschillencommissie, maar ook

over de inzet van de branche- en de consumentenorganisaties als onze stakeholders meer kunnen vertellen. En ook de stakeholders onderling kan inspireren."

Kees: "Hoe ben je tot jullie nieuwe opzet voor het jaarverslag gekomen?"

Robin: "Ik werk nu 12 jaar bij De Geschillencommissie, eerst nauw betrokken bij allerlei automatiseringstrajecten om het werk van De Geschillencommissie voor iedereen transparanter, digitaal en eenvoudiger te maken. Sinds ik ook betrokken ben bij de communicatie, heb ik ontdekt, dat De Geschillencommissie en de stakeholders veel informatie te bieden hebben. En dat we die informatie met behulp van de huidige technieken beter kunnen verspreiden."

Levend document

Kees: "Nu wordt het spannend. Wat is het geworden?"

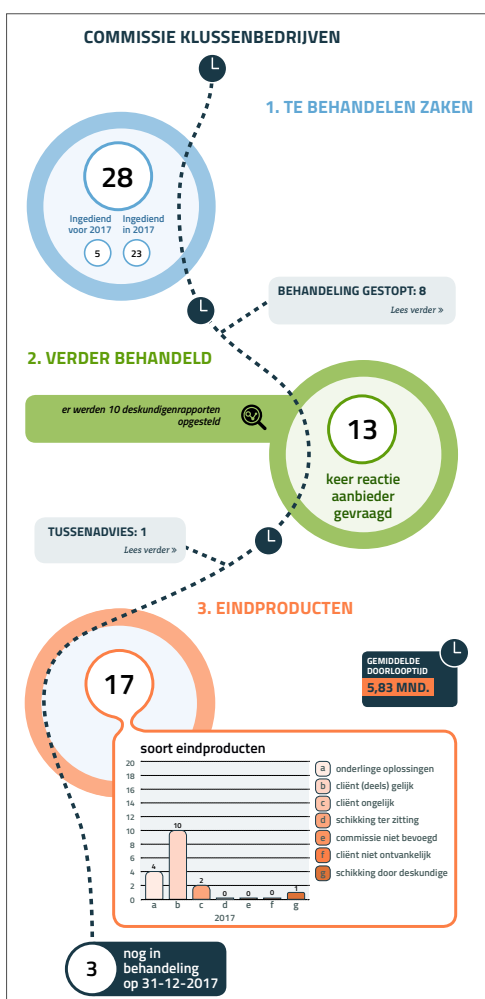
Robin: Het jaarverslag verscheen oorspronkelijk als boekwerk. Sinds een aantal jaren is het als pdf-bestand te downloaden van onze site. Maar nu wordt het een 'levend docu-

ment', een site waar de cijfers uit het jaarverslag en alle gebruikelijke afbeeldingen en toelichtingen te vinden zijn."

Kees: "Hoe moet ik dat zien voor de VLOK?"

Robin: "De VLOK is ingedeeld in de cluster Werkzaamheden in en om het huis (onderhoud). Samen met Schilders, behangers- en glaszetbedrijven, groenbedrijven, bestratingsbedrijven en doe-het-zelf-bedrijven. Aanpalend aan Werkzaamheden in en om het huis (installatie) waarin installatiebedrijven, dakdekkersbedrijven, verbouwings- en bouwbedrijven, afbouwbedrijven en bouw- en afbouwmaterialen zijn ondergebracht. Zo komt duidelijk naar voren dat het bedrijfsleven breed werkt aan kwaliteit. De cijfers voor de VLOK worden op een andere manier gepresenteerd (zie bijgevoegde schema). De link naar de VLOK-site is gemaakt naar de pagina waar blijkt dat de VLOK voortrekker is op het gebied van een betere informatievoorziening in de sector In en Om het Huis."

www.samenwerkenaankwaliteit.nl
www.vlok.nl



samen werken aan kwaliteit
De Geschillencommissie Jaarverslagen 2017

Machteloosheid zorg
Machteloosheid kinderopvang
Machteloosheid bouw & bedrijf

Geschillencommissie Klussenbedrijven behandelde 28 zaken

De branchevereniging Vereniging van Klussenbedrijven (VLOK) scherpte de afgelopen jaren de toetredingseisen voor leden aan om zo nog betere kwaliteit van de dienstverlening te kunnen bieden. VLOK is een voortrekker op het gebied van betere informatievoorziening in de sector In en Om het Huis.

Van de 28 behandelde zaken kwamen er 17 eindproducten tot stand. In 4 gevallen losten partijen het geschil alsnog onderling op tijdens de procedure. De commissie deed in 13 gevallen een uitspraak. In 10

De Vereniging van Klussenbedrijven (VLOK) richtte samen met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis de Geschillencommissie Klussenbedrijven op. De geschillen die de

COMMISSIE KLUSSENBEDRIJVEN

1. TE BEHANDELEN ZAKEN

28
Ingediend voor 2017: 5
Ingediend in 2017: 23

BEHANDELING GESTOPT: 8