

Geschillencommissie: 28 zaken in 2018

De onafhankelijke Geschillencommissie Klussenbedrijven behandelde in 2018 28 (waarvan 5 nog uit 2017). Het aantal nieuwe zaken was met 23 gelijk aan dat van 2017.

De Vereniging van Klussenbedrijven (VLOK) richtte in 1998 samen met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis de onafhankelijke Geschillencommissie Klussenbedrijven op. Dit in het verlengde van de tweezijdige VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden. De VLOK scherpte de afgelopen jaren de toetredingseisen voor leden aan om de woonconsument zo nog betere kwaliteit van de dienstverlening te kunnen bieden. VLOK is ook voortrekker op het gebied van informatievoorziening aan de woonconsument. Bovendien bemiddelt de VLOK actief tussen de vakman en de klant als er onverhoopt iets mis gaat.

Korter

Ondanks al die inspanningen lukt het niet altijd om partijen bij elkaar te houden.

Het aantal uitspraken van de Geschillencommissie daalde met 70%. Deels gelegen in het feit dat er eind 2018 nog 10 zaken in behandeling waren, 7 meer dan een jaar eerder. In één geval losten partijen het geschil alsnog onderling op tijdens de procedure. De commissie deed in 4 gevallen een uitspraak. In 3 zaken kreeg de cliënt (deels) gelijk. In één zaak was de klacht van de consument volgens de Geschillencommissie ongegrond. Gemiddeld duurde een procedure 4,94 maanden. Dat is bijna een maand korter dan in 2017.

Kwaliteit

De geschillen die de commissie in 2018 behandelde gingen onder meer over de kwaliteit van de renovatie van badkamer,

toilet, douche en dakgoot, over een niet verholpen lekkage en het verlengen van de oplevertermijn.

www.degeschillencommissie.nl

www.samenwerkenaankwaliteit.nl



de geschillencommissie



[BOUWGROOTHANDEL BIJEE]

De VLOK op een nieuwe locatie in Zoetermeer

Vanwege de groei neemt het secretariaat van de VLOK haar intrek in een nieuwe locatie. Het nieuwe onderkomen biedt niet alleen een geschikte plek voor het secretariaatsbureau, maar ook ruimte om de trainings- en opleidingsactiviteiten van de VLOK Akademie verder uit te breiden. Per 1 juli heeft de VLOK haar onderkomen aan de Chroomstraat 38, 2718 RR Zoetermeer. Het postadres Postbus 582, 2700 AN te Zoetermeer en het telefoonnummer 079-3436212 blijven, net als onze service, ongewijzigd!

www.vlok.nl

www.vlok.nl



OPROEP! - Vakhandel wil vakmensen begrijpen

Op woensdag 2 oktober 2019 organiseren Koninklijke Hibin en MIXpro een middagcongres onder de titel 'Bouwgroothandel bijeen'. Daarin brengen zij groothandelaren in hout en bouwmaterialen en de ijzerhandel en hun toeleveranciers letterlijk in gesprek met hun klanten. Het idee bestaat dat er meer over de klant wordt gesproken dan met de klant. Tijdens 'Bouwgroothandel bijeen' kun je ook als vakman of vakvrouw je wensen, verwachtingen – en misschien wel ergernissen – op tafel leggen.

VLOK zoekt drie à vier leden, die zouden willen bijdragen met informatie over hoe je je inkopen doet. Waar, wanneer, bij wie en waarom daar? Wil je meedoen? Neem dan contact op met VLOK-verenigingsmanager Dennis Kosten. d.kosten@vlok.nl.