

Kwaliteit al digitaal beschikbaar?



Naar aanleiding van de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen, die op 1 januari 2021 van kracht zal worden is de VLOK gestart met een aantal activiteiten om de leden klaar te maken voor de toekomst.

De VLOK heeft de luxe positie, dat vrijwel alle instrumenten om kwaliteit aan te tonen en te borgen voor de leden beschikbaar heeft. Op twee fronten kunnen echter nog belangrijke stappen gezet worden.

In de eerste plaats dat de woonconsument bekender wordt met de extra garantie die VLOK-leden kunnen bieden als borging voor hun kwaliteit. In de tweede plaats dat de leden beschikken over een eenvoudig instrument om de kwaliteit van hun werk voortdurende vast te leggen.

Beste kwaliteitsgarantie

Niemand is perfect en waar gewerkt wordt, vallen spaanders. Vanuit die realiteit onderkent de VLOK, dat ook VLOK-leden fouten kunnen maken. Daarom garandeert de VLOK, dat ook in die gevallen de consument kan vertrouwen op een goede afloop. De VLOK heeft dit neergelegd in algemene voorwaarden, zoals de Algemene Voorwaarden van de Vakgroep Interieurbouw. De daarin opgenomen garantie – die door het collectief van de VLOK-leden wordt gedragen – gaat verder dan een

individuele ondernemer zijn klant ooit kan bieden. Daarom zijn de voorwaarden ook goedgekeurd door de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

Hoe werkt het?

Als de consument meent, dat de ondernemer de beloofde kwaliteit niet heeft geleverd en de ondernemer vindt dat hij dat wel heeft gedaan, kunnen partijen hun geschil voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie te Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

En met het starten van die procedure ontstaat voor beide partijen een extra garantie die nergens ter wereld zo wordt gegeven.

Omdat de klant niet tevreden was, heeft hij de laatste facturen niet betaald. De ondernemer weet dat hij 'zijn' geld gegarandeerd krijgt, als blijkt dat hij zijn werk goed heeft gedaan. De consument moet het openstaande bedrag namelijk in depot storten bij de Geschillencommissie.

Krijgt de klant gelijk en kent de Geschillencommissie hem een schadevergoeding toe, dan staat de VLOK ervoor garant dat die schadevergoeding wordt



betaald, ook al zou de ondernemer inmiddels failliet zijn.

Kwaliteit bewijzen

Omdat de ondernemer moet kunnen bewijzen, dat hij de afgesproken kwaliteit heeft geleverd, is de VLOK bezig om een app te laten ontwikkelen. Daarmee kan de ondernemer alle fasen van het werk vastleggen en kan hij aan het eind aan de klant een gedetailleerd opleveringsrapport overhandigen, inclusief handleidingen en onderhoudsvoorschriften. Uit het vooronderzoek, dat inmiddels is verricht door Roel Smidt in het kader van zijn afstudeeropdracht aan de Hogeschool van Amsterdam, blijkt dat het nog niet eenvoudig is om de kleinschalig werkende vakman op het digitale spoor te krijgen.

www.degeschillencommissie.nl

www.vlok.nl

