

VLOK verbetert zich

De VLOK is al sinds 1983 dé brancheorganisatie voor klussenbedrijven. De eerste 15 jaar heeft de VLOK gewerkt aan erkenning van het bijzondere karakter van het allround vakmanschap. De tweede periode van 15 jaar stond in het teken van het borgen van kwaliteit door middel van goede algemene voorwaarden, onafhankelijke geschillenregeling en de unieke nakomingsgarantie.

De komende jaren zal de VLOK aan de consument duidelijk maken wat de klant van een goed klussenbedrijf mag verwachten en waar de klant een goed klussenbedrijf kan vinden. Daarvoor is het van belang dat je aantoonbaar goed kunt presteren.

Sinds 1998 is de VLOK aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken in Den Haag. Bij de SCG zijn inmiddels al meer dan 50 geschillencommissies actief. Voorwaarde voor aansluiting bij een geschillencommissie is onder meer, dat je algemene voorwaarden hanteert, die zijn goedgekeurd door de consumentenorganisaties. Voor de VLOK zijn dat de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

Kwaliteit laat zich meten

Voor de VLOK zijn de uitspraken van de Geschillencommissie Klussenbedrijven belangrijk. Zij geven inzicht in het ontstaan van klachten en de aard van de klachten. In feite vormen de uitspraken van de geschillencommissie een kwaliteitsmonitor.

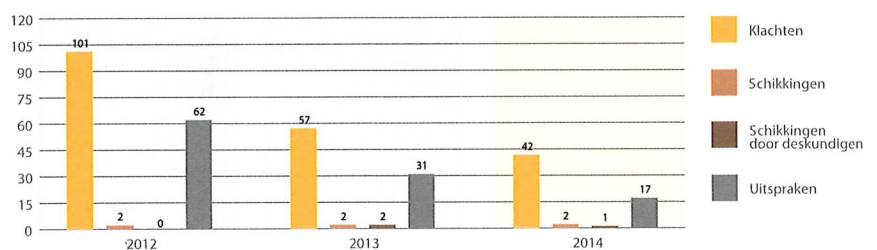
Onlangs verscheen het jaarverslag van de stichting over 2014. Je ziet de laatste jaren een duidelijke trend: het aantal nieuwe klachten wordt alsmat minder. Hetzelfde geldt voor het aantal uitspraken.

Bemiddelen

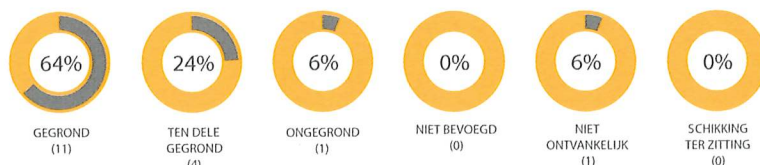
Vanaf medio 2012 heeft de VLOK een aantal maatregelen genomen om het aantal klachten te beperken. Leden die niet goed presteren



klachten, schikkingen en uitspraken



beslissingen 2014



kunnen niet langer lid blijven en aan nieuwe leden worden strengere eisen gesteld. Daarnaast is de VLOK zeer actief bij het bemiddelen. Want de ervaring leert, dat er vaak emoties in het spel zijn, die van een overbrug-

baar verschil van inzicht een geschil maken. De ervaring leert ook, dat partijen tevredener zijn als zij er samen toch uit komen dan wanneer een geschillencommissie uitspraak doet.



www.vlok.nl
www.degeschillencommissie.nl
www.eigenhuis.nl
www.consumentenbond.nl