

## Tip van Wim – Kan er niet wat af?

“Nou, dat ziet er goed uit; ik mis niets in de offerte, prima...” **Je bent blij dat te horen, maar de klant is nog niet uitgesproken. Je vermoeden komt uit: “..., maar kan er niet wat af?”**

**Tip:** schiet bij zo’n opmerking niet onmiddellijk in de stress. Antwoord eenvoudig, zo mogelijk met een glimlach: “Hoe bedoelt u?” en doe er dan het zwijgen toe. Je legt de bal terug bij de klant, zonder dat je er verder op in hoeft te gaan.

### Redenen voor een dergelijk opmerking kunnen zijn:

- De klant wil je op de proef stellen, is gewend af te dingen.
- Je bent duurder dan een collega (waarbij eerst moet blijken of een prijsverschil het gevolg is van andere materialen/ werkzaamheden).
- De klant heeft eigenlijk nog geen concrete plannen, maar is zich aan het oriënteren.
- De gesprekken met de klant lopen wat stroef lopen en deze klant wil bij nader inzien niet met je in zee gaan. Soms zelfs kort en keihard: “Je bent veel te duur.”
- Je hebt zelf geen tijd en hebt de prijs ‘wat omhoog aangepast’. Als een klant dat aanvoelt, is het niet verwonderlijk, dat deze probeert wat van de prijs af te krijgen.

Er zijn prijsbewuste klanten, voor wie een juiste prijs een zwaarwegend koopargument is: “ik wil waar voor mijn geld”. Er zijn ook types die voor een dubbeltje op de eerste rij willen zitten. Voor de eerste klanten is het belangrijk om een volledige en duidelijke offerte te hebben, dat kwaliteit een stokpaardje is, dat je aandacht hebt voor de klant. Punten waarmee je de goede klant overtuigt om van jouw diensten gebruik te maken.

# DE VLOK BESTAAT 37,5 JAAR!

**De stichting MeMo (Mens- en Milieuvriendelijk Ondernemen) bracht in 1983 de vestigingsproblematiek in kaart. Uit dat initiatief is de VLOK geboren. Zo’n twintig klussenbedrijven verenigden zich op 12 augustus 1983 in de ‘Vereniging Landelijk Overleg Klussenbedrijven’ (VLOK).**

Begin jaren tachtig vestigden zich tientallen klussenbedrijven, niet zonder problemen overigens. De Vestigingswet Bedrijven 1954 maakte het feitelijk onmogelijk om als klussenbedrijf op een legale manier actief te zijn. Om als multifunctioneel vakman te kunnen werken, moest je over tientallen diploma’s beschikken, die ieder op zich een aantal jaren studie vereisten.

Sindsdien speelt de VLOK een centrale rol bij vele ontwikkelingen die de klussenbranche sindsdien heeft doorgemaakt.

### Enkele hoogtepunten op een rij:

In **1985** kreeg de VLOK een brief van de Economische Controledienst waarin werd aangegeven onder welke voorwaarden klussenbedrijven werkzaamheden konden uitvoeren zonder in conflict te komen met de vestigingswetgeving. Door de VLOK opgevat als een Akte van erkenning.

In **1986** kregen de VLOK-leden voor het eerst een eigen clubblad: Maatwerk. Deze uitgaven zijn in het ledenportaal van de VLOK-site opgenomen om leden een inkijk te geven in de ontstaansgeschiedenis van de VLOK.

In **1996** ging een vurige wens van de VLOK in vervulling. De regering stelde een vereenvoudiging van de vestigingswet in het vooruitzicht. Deze vereenvoudiging werd in fasen uitgevoerd en in **2007** werd de vestigingswet volledig afgeschaft.

In **1997** verschijnt met steun van de overheid en in samenwerking met de stichting Milieu Centraal de Map Duurzaam Klussen voor vakmensen.

In **1998** is de VLOK aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag met een ‘eigen’ Commissie Klussenbedrijven.

In **1998** verscheen door toedoen van de VLOK en als naamgever het vakblad KlusVisie, waarin onder de titel van het VLOK-Journaal het oude clubblad is voortgezet.

In **2005** komt de middelbare

beroepsopleiding Servicemedewerker gebouwen/Allround ondernemers Klussenbedrijf tot stand.

In **2005** is de VLOK nauw betrokken bij de totstandkoming van een serie van tien VerbouwVakwijzers voor vaklieden.

In **2006** zien – wederom in samenwerking met de stichting Milieu Centraal – de Huurwijzers voor woonconsumenten het licht.

In **2007** start de VLOK met steun van de overheid het voorlichtingstraject Leefwijsbewust Werken, gericht op duurzaam zijn voor jezelf, zodat je langer gezond voort kunt.

In **2008** bestaat de VLOK 25 jaar en start het VLOK Kwaliteitsprogramma Vakmanschap en Zekerheid. Daarin werkt de VLOK samen met fabrikanten aan een totaalgarantie voor Product en Arbeid met extra zekerheid voor de vakmensen.

In **2013** krijgt de VLOK vanuit de Consumentenbond de beschikking over een speciaal logo om in te zetten bij de voorlichting aan de consument over het belang van de tweezijdige algemene voorwaarden.

In **2015** werkt de VLOK mee aan de Handreiking Bouwbesluit en Woning waarmee de overheid de regels rond (ver)bouwen toegankelijk wil maken voor consumenten en vakmensen.

In **2016** en **2017** verschijnen de boekjes Klusserspunt waarin de VLOK voorlichting geeft over aspecten van het ondernemerschap, zoals risicobeheer, toepassen algemene voorwaarden, incassozaken, enzovoort.

In **2019** start de VLOK met de VLOK-Akademie, een kennisplatform voor alle vakmensen.

In **2020** neemt de VLOK voor Vakgroep Parket het initiatief voor de herziening van de uit 2012 stammende versie van de Uniforme Legvoorschriften die – vanwege vertraging door de corona – in dit jaar zijn beslag moet krijgen.

In **2020** start de VLOK met het VLOK Branchepanel. Doel is om snel meningen en

ervaringen van vakmensen te kunnen peilen. Het eerste onderwerp was hoe vakmensen hun inkomenszekerheid al dan niet geregeld hebben. Mede ter voorbereiding van de aan het eind van het jaar aan de leden gepresenteerde VLOK-aov voor vakmensen. Zie het uitgebreide artikel hierover in deze KlusVisie.

Op 12 februari 2021 bestaat de VLOK dus 37,5 jaar!

Officieel geen jubileum natuurlijk maar zeker in deze tijd iets om toch even bij stil te staan. 37,5 jaar waarin wij met inzet van velen en met plezier de belangen van vakmensen hebben behartigd en natuurlijk nog steeds doen. Inmiddels kent de VLOK naast de klussenbedrijven ook andere kleinschalig werkende ondernemers als lid. Voor parketteurs en interieurbouwers zijn inmiddels vakgroepen opgericht op die leden te helpen op specifieke gebieden. Daarom is de VLOK nu dé brancheorganisatie voor vakmensen. Dus ben je parketteur, interieurbouwer, timmerman, montagebedrijf, daglichtspecialist of welke vakman dan ook en heb je voor jouw beroep geen eigen (gespecialiseerde) vakorganisatie voorhanden, dan ben je van harte welkom. Dan kun je gebruik maken van een heel pakket van extra zekerheden en garanties voor jezelf en je klanten!

Want let wel. Als we kijken naar de rapporten die er in de loop der tijd over de klussenbranche zijn verschenen en naar de uitkomsten van de tweede enquête van het VLOK Branchepanel, hebben de VLOK-leden in die 37,5 jaar ruim 2.000.000 opdrachten uitgevoerd, badkamers en toiletten gemaakt, vloeren gelegd, dakramen/dakkapellen geplaatst, keukens gemonteerd, enzovoort onder de unieke en meest vergaande garantie die er bestaat: de VLOK Nakomingsgarantie.



## Coronaklussers

Door de sterk stijgende huizenprijzen en de krapte op de huizenmarkt besluiten veel huizenbezitters niet te verhuizen, maar te investeren in de eigen woning. De door corona tot thuiswerken gedwongen huizenbezitters kiezen vaker voor een aanpassing van hun huis, bijvoorbeeld door met een extra (werk)kamer of uitbouw ruimte te creëren. Na de uitbraak van de coronacrisis in maart 2020 constateerde de Hypotheker een zeer sterke stijging zichtbaar van het aantal hypotheekaanvragen, terwijl een daling was verwacht.

Naast het oversluiten van de hypotheek in verband met de historisch lage rente door vooral oudere huizenbezitters (45-plussers), besloot een groot aantal andere huizenbezitters hun woning te verbouwen of te verduurzamen. In vergelijking met 2019 groeide deze groep dit jaar met maar liefst 48 procent. Vooral in de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar besloten veel huizenbezitters te investeren in de eigen woning. Overigens werd de beslissing tot verbouwen bij velen beïnvloed door het krappe aanbod van woningen.

**VLOK**

— Branchevereniging voor vakmensen —

Chroomstraat 38  
2718 RR Zoetermeer  
Postbus 582  
2700 AN Zoetermeer

Tel.: 079 - 343 62 12  
Fax: 079 - 343 62 14  
email: [info@vlok.nl](mailto:info@vlok.nl)  
[www.vlok.nl](http://www.vlok.nl)