

“Dat hebben we toch afgesproken...?”

De klant klonk heel stellig nadat je hem een meerwerkoverzicht had overhandigd. Het flitst door je hoofd, afgesproken? Wat hebben we afgesproken? Wat heb ik niet goed gedaan dan? Dit zijn toch alle extra's buiten de offerte om? Kennelijk is er ergens een hiaat ontstaan.

Er kunnen een aantal zaken zijn die leiden tot een misverstand. Ik noem er enkele:

1. De beschrijving van werkzaamheden en materialen is in de offerte erg algemeen en summier. De offerte biedt onvoldoende houvast en leidt tot verkeerde interpretaties. De klant gaat ervan uit dat 'alles' inclusief is, terwijl jij het anders bedoeld hebt.
2. Wijzigingen gedurende de uitvoering zijn niet of onvoldoende doorgenomen met de klant. Ze zijn niet schriftelijk vastgelegd en niet voor akkoord getekend. Mondeling wijzigingen doorgeven blijkt vaak tot misverstanden te leiden. Het is niet helder of het leidt tot meer- of minderwerk.

Een eenvoudig voorbeeld: een klant wil een vaste trap naar de zolderverdieping in plaats van de vlieringtrap. De offerte vermeldt: 'Aanbrengen van een trap van de eerste verdieping naar de zolderverdieping voor de prijs van....'

Deze offerte is te vaag en roept vragen op, zoals:

- Moet er iets aan het trapgat gebeuren?
- Zit de aankoop van de trap erbij?
- Welke soort trap wordt het?
- Van welk materiaal wordt de trap gemaakt?
- Hoe wordt de trap afgewerkt?
- Worden er leuningingen aangebracht?
- Komt er een traphekje bij voor de kinderen?

Kortom er schort een boel aan de beschrijving. Een meer gedetailleerde beschrijving brengt duidelijkheid.

Als je duidelijk hebt vastgelegd, weet jij wat je moet doen, welke materialen je moet bestellen en welke prijs je voor je werk krijgt. En kan de klant nagaan of alles is meegenomen wat hij wenst en weet hij wat hij daarvoor moet betalen. Je voorkomt gedoe voor jezelf en voor je klant.

Dan zal je niet zo gauw van je klant de opmerking horen: "Dat hebben we toch afgesproken...?"



EEN ZORGeloos RONDJE

"Het is al lang geleden dat ik achttien was en helaas ik voel dat iedere dag aan mijn botten. Stram en stijf als het een dagje tegenzit in de keukenrenovatie. Vroeger ging ik altijd door; mijn kop in de wind en gaan. Hoewel ik echt heel zelden ziek thuis zit, weet ik dat ik niet meer die bijna brute gezondheid, kracht en drift heb die me vroeger altijd op de been hield. Ik zie het aan jongens om me heen: rugklachten, slechte knieën en soms erger. "Ik ben gewaarschuwd", aldus het persoonlijk relaas van een nieuwe deelnemer aan de VLOK-AOV.

"Ik dacht het al prachtig geregeld te hebben en was ik plompverloren ingestapt bij een andere partij. Een paar maanden geleden stuitte ik op de VLOK-AOV en dit keer heb ik het wel even gelezen en tot me laten doordringen. Met dezelfde inleg per maand zal ik een bedrag bij ziekte ontvangen dat maar liefst 500 euro hoger ligt dan wat ik bij mijn eerste AOV zou krijgen. Ik ontving laatst zelfs een mail dat ze de maandelijkse kosten - die al lager waren - verder gingen verlagen!

Ik had er laatst een dolletje over met een paar maten. Dat scheelde gewoon een paar biertjes in de maand. Die kwamen zij natuurlijk wel achterover tikken. Ja, ja. Hebberts!
Dat prijsverschil in AOV leerde me vooral, dat het de VLOK niet om mijn centjes gaat, want

die geven ze gewoon terug, maar om mijn deelname en mijn lidmaatschap.

De terrassen gaan straks hopelijk ook 's avonds open. Dan kan ik met mijn oude lijf - na een dag werken - zorgeloos een biertje met mijn maten drinken. Jongens, proost!"

VLOK AOV

Noot VLOK-redactie: de opmerking over de maandelijkse kosten betreft de verlaging van de maandelijkse deelnamekosten voor VLOK-leden aan de VLOK-AOV. Die zijn per 1 mei 2021 verlaagd van 17 euro naar 15 euro.

MULTI-KLUS KLUSSENBEDRIJVEN

Sinds kort heeft de VLOK naast De Vakman met een tweede franchise-organisatie een samenwerking tot stand gebracht.

Aan het woord oprichter Fred Lispet: "Zo'n 23 jaar geleden ben ik begonnen als eenmanszaak en na 1,5 jaar doorgroeid naar een VOF met een compagnon. Zo is Multi-Klus begonnen. Na 15 jaar kwamen er wat lichamelijke klachten en zijn we na gaan denken over een ander verdienmodel. Personeel is in ons vak erg risicovol, dus dat was geen optie. Dan maar eens denken over franchising, want als De Klussenier het kan, dan moeten wij het toch ook kunnen. Na veel denken en het ontwerpen van een contract dat ook aan de nodige juridische eisen moest voldoen, hebben wij de franchise-tak op poten gezet.

De eerste was al snel gevonden en is in maart 2014 begonnen. Na een aantal jaren volgde de tweede. Momenteel hebben we drie franchisenemers. De eerste is na vijf jaar weer gestopt; hij wilde toch liever bij een baas werken.



Multi-Klus®
klussenbedrijven

Opgemaakt bed De jongens komen bij ons in een opgemaakt bed, wij verzorgen de gehele administratie inclusief de boekhouding en houden in de gaten of het allemaal een beetje naar wens verloopt. We ondersteunen ze met allerhande oplossingen die in het klussenvak vaak niet standaard zijn. Ons motto is eenvoudig: "Twee weten meer dan een".

Ze zorgen zelf voor de nodige klanten en als ze even niets te doen hebben, dan hebben wij er altijd nog wel een paar waar het een en ander gedaan kan worden. Wat voor vak je ook gedaan hebt, als je het graag wil en je hebt een beetje technisch inzicht, dan kun je bij ons franchisenemer worden. Met nog wel de restrictie dat je een beetje in de buurt van Lisse woont en wilt werken. We hebben helaas (nog) geen landelijke dekking."

VLOK-lidmaatschap "Zelf zijn we al vanaf de start in 1999 lid van de VLOK, omdat we dat een hele prettige en laagdrempelige organisatie vinden die je met van alles helpt, maar die je niets verplicht. Ook gaan ze heel erg met hun tijd mee, zeker als we naar het stukje arbeidsongeschiktheid kijken. Dat is voor de meeste jongens een kostbaar probleem. Een schenkring – zoals de VLOK-AOV – is daarvoor een perfecte oplossing. Dit is ook de reden waarom wij onze mensen verplichten om lid te worden van de VLOK. Ze kunnen dan niet alleen gebruik maken van de kortingsregeling voor de VLOK-AOV, maar kunnen hun klanten dan ook extra garantie geven en – in geval van nood – een beroep doen op de Geschillencommissie. En hun kennis bijspijkeren met het vakblad KlusVisie en de VLOK-Akademie."



Eerste prik

Eindelijk begint er lucht te komen na ruim een jaar corona. Een tijd vol onzekerheden en tegenslagen. De meeste van onze leden zijn deze tijd goed doorgekomen. In ieder geval met hun orderportefeuille.

Als organisatie waren we minder gelukkig. Geplande activiteiten moesten worden stopgezet. Digitale alternatieven bleken niet de oplossing. Geen promotie voor de VLOK-leden op de woonbeurzen was mogelijk. Als het goed is, gaan de deuren na de zomervakantie weer open. Wij hopen dat iedereen tijdens de zomer weer nieuwe energie kan opdoen, met meer bewegingsruimte.

Wij bereiden ons voor om de VLOK-activiteiten te hervatten. De regio in om leden te ontmoeten. Verwacht ook voorlichtingsbijeenkomsten over de nieuwe VLOK-AOV. En met onze partners gaan we weer aan de slag met de VLOK Akademie. Dat begon allemaal net op gang te komen toen vorig jaar de corona toesloeg. Maar we hebben goede reacties gekregen en zijn erop gebrand er weer volop tegenaan te gaan.

VLOK

Branchevereniging voor vakmensen

Chroomstraat 38 2718 RR Zoetermeer
Postbus 582 2700 AN Zoetermeer
Telefoon +31793436212
E-mail info@vlok.nl

