

Tip van Wim

Stelpost, een slag in de lucht?

Stelposten kun je in je offerte opnemen voor posten die je nog niet kunt inschatten. Bijvoorbeeld omdat je opdrachtgever nog materialen (sanitair, wandtegels of keuken) moet uitkiezen. **Met een stelpost kun je je klant toch een zo compleet mogelijke offerte aanbieden.**

Let er wel op, dat een stelpost beslist geen slag in de lucht mag zijn. En dat je een stelpost alleen gebruikt als het niet anders kan. Je klant moet ervan op aan kunnen, dat je een dergelijke post redelijk nauwkeurig hebt ingeschat.

Hoe met een stelpost om te gaan?

- **Reden.** Voornaamste reden om een stelpost in je offerte op te nemen is, dat je op het moment van het sluiten van de overeenkomst nog niet precies weet wat de kosten van een deel van het uit te voeren werk zullen zijn.
- **Prijs.** Vraag is dan welke prijs je op zult nemen. Is er al een inschatting te maken of besluit je om dat onderdeel of die onderdelen buiten beschouwing te laten in de offerte. Omschrijf dat dan wel heel duidelijk.
- **Informatie.** Als je besluit om een inschatting te maken, moet de prijs wel redelijk in de buurt komen van wat het werkelijk zal gaan worden. Je hebt dus mogelijk meer informatie nodig van je opdrachtgever.
- **Uren.** Vergeet niet om ook de verwerkingstijd redelijk serieus te benaderen. Neem in de stelpost ook de te besteden uren op die je verwacht achteraf te berekenen.
- **Omschrijving.** Verder is van belang om de stelpost goed te omschrijven (nog aan te schaffen materialen van welke merk/leverancier (indien bekend), de voorlopig ingeschatte uren (uitbesteed of zelf uit te voeren). Zo voorkom je discussie over wat wel en niet.
- **Staartkosten.** Neem de stelpost bruto op, dat wil zeggen inclusief algemene kosten, winst en risico (de staartkosten). Je kunt deze kosten in een bedrag opnemen of als een percentage.
- **Beslissing.** Voor een vlot verloop van het werk, moet je ook opnemen binnen welke termijn een klant beslist over wat en hoe met de stelpost.
- **Afwijken.** Spreek af met welk percentage een stelpost mag worden overschreden (10 of 20 procent). Beslist een opdrachtgever toch voor een totaal andere koers, treed dan in overleg over hoe verder. Door goed overleg zijn veel zaken perfect op te lossen.

VLOK REGIOBIJEENKOMSTEN

Tijdens de ALV op 23 mei dit jaar bij Geberit was al duidelijk dat het weer goed was om elkaar te ontmoeten. Dit najaar trekt het VLOK-team weer de regio's in om alle vakmensen, dus ook jou, te ontmoeten. VLOK-leden ontvangen vanzelfsprekend de uitnodiging. **Maar ook als je (nog) geen VLOK-lid bent: je bent van harte welkom! En ook jullie partners die vaak op een of andere manier bij je bedrijf zijn betrokken.**

Met de nieuwe VLOK Uitvoeringsvoorwaarden, de VLOK-AOV, Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen (WKB) is er voldoende om je bij te praten. En van onze kant zijn we altijd nieuwsgierig wat er bij jullie leeft. Misschien kunnen we je helpen bij een concrete vraag.

Of kunnen we ons inzetten voor jullie belangen. Zie bijvoorbeeld het artikel over PZO.

Op maandag 26 september 2022 waren we met de VLOK te gast bij VLOK-Partner DKV Mobility te Noordwijkerhout. DKV Mobility experts Arjan Kleuver en Dennis Versteeg informeerden de VLOK-leden over de mobiliteitsoplossingen van DKV Mobility. Met resultaat. Want laat jij zomaar 144 euro op straat liggen? Een simpel rekensommetje leerde, dat dat zomaar jouw jaarlijks voordeel is van de 'centjes'-voordeel per liter met je DKV-tankpas! Heb je die nog niet? Ons advies: raap ook dit VLOK-voordeel op en vraag de tankpas aan: www.vlok.nl/vlok-partners/partners/dkv. Op woensdag 2 november is PontMeyer Heerenveen gastheer van de VLOK Regiobijeenkomst. Al jaren is PontMeyer Heerenveen de grootste houthandel en bouwmarkt voor Heerenveen en omgeving. Vanaf 17.00 uur kun je hier terecht en om circa 17.30 uur vindt de aftrap plaats.

Gert-Jan Overheem, vestigingsmanager van Drachten, Heerenveen & Sneek zal de aanwezigen trots de vernieuwde vestiging laten zien met het nieuwe drive-in afhaalcentrum. Aansluitend zal voor een heerlijke hap worden gezorgd. Met volop de gelegenheid op bij te praten met je collega's, vragen aan ons te stellen en na afloop van de bijeenkomst met een goed gevoel huiswaarts te kunnen gaan. Uiteraard zijn (nog) niet VLOK Erkende bedrijven ook van harte welkom om met ons kennis te maken. Zien wij jou ook 2 november?

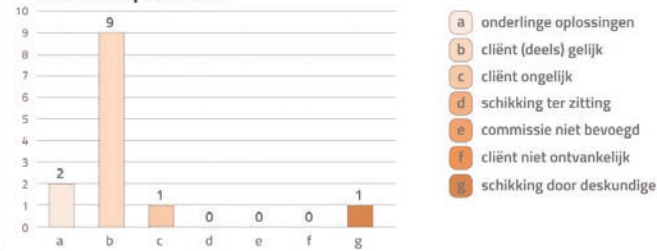


EINDPRODUCTEN

13

GEMIDDELTE
DOORLOOPTIJD
9.20 MND.

soort eindproducten



3

nog in
behandeling
op 31-12-2021

VAN JE FOUTEN KUN JE LEREN

Onlangs verscheen het jaarverslag 2021 van de Stichting Geschillencommissies voor Consumenten-zaken. **Altijd een belangrijk moment voor de VLOK om te zien hoe dingen kunnen misgaan en hoe we dingen kunnen verbeteren.**

In totaal heeft de commissie vorig jaar 20 zaken behandeld. Daarvan zijn er 9 daadwerkelijk in dat jaar ingediend. Hiermee is het aantal nieuwe zaken opnieuw lager dan voorgaande jaren! Wel bleken enkele zaken ingewikkeld waardoor de doorlooptijd van de zaken gemiddeld bijna verdubbelde tot ruim 9 maanden.

- In 4 zaken is de procedure vroegtijdig gestopt, vooral omdat de ondernemer niet bij de VLOK was aangesloten.
- In 2 gevallen zijn partijen alsnog onderling tot een oplossing gekomen.
- In 11 zaken heeft de commissie een einduitspraak gedaan. Zij stelde hierbij 9 keer de cliënt (deels) in het gelijk.
- Tenslotte stonden aan het eind van 2021 nog 3 zaken open om door te behandelen.

De Vereniging van Klussenbedrijven (VLOK) richtte samen met De Geschillencommissie, de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis de Geschillencommissie Klussenbedrijven op. Zo werken zij samen aan kwaliteit met de partijen.

Bijzonder geval waarin de kwaliteit niet voldoende bleek, maar de klacht toch werd afgewezen, omdat de ondernemer zijn fouten had erkend en al herstel had aangeboden. *“De commissie onderschrijft in grote lijnen het rapport van de deskundige zoals hiervoor weergegeven. De ondernemer heeft ook erkend dat de werkzaamheden niet goed zijn uitgevoerd. Naar het oordeel van de commissie is het aan de ondernemer een adequate oplossing voor de problemen aan te dragen en deze op de door hem gekozen wijze uit te voeren. Naar het oordeel van de commissie is het niet aan de consument dat te bepalen. De consument dient de ondernemer in de gelegenheid te stellen uitvoering te geven aan zijn aanbod met betrekking tot het herstel. Nu de ondernemer dit al heeft aangeboden voordat de klacht aanhangig was gemaakt, moet de klacht ongegrond worden verklaard en zal het in depot gestorte bedrag aan de ondernemer worden overgemaakt. Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.”*

Klant is op zoek naar je!

Uit het bezoekersgedrag op de nieuwe site www.vlok-erkend.nl kunnen we opmaken dat de bezoekers vooral op zoek zijn naar vakmensen in de buurt. **Per keer worden meerdere profielen geopend. De klant zoekt dus kennelijk naar een ‘passende partner’.**

Wil jij op jouw beurt klanten die jouw werk en jouw ervaring kunnen waarderen, zorg dan dat de klant jou kan ontdekken. Vul je profiel dus in! En neem als je dit moeilijk vindt contact op met het secretariaat, dan helpen we je.

Een handig hulpje om jezelf persoonlijk te presenteren is:

- Stel jezelf vragen zoals: waarom ben ik voor mijzelf begonnen? Vertel welke gebeurtenis jou aangezet heeft om voor jezelf te beginnen. Het is iets heel persoonlijks.
- Waarom ben je goed in wat je doet? Vertel waar je je kennis vandaan hebt gehaald. Jouw persoonlijk verhaal. Of breng tevreden reacties van je klanten in beeld.
- Wie is jou grote steun en toeverlaat? Breng je partner in beeld, die jou ondersteunt, die weet waar je me bezig bent en die je klant ook te woord kan staan. Ook dit maakt je verhaal persoonlijk.
- En – dat moet straks ook volgens de wet – laat weten, hoe je risico’s hebt afgedekt. Geef aan, dat jouw werk goed verzekerd is met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, mogelijk zelfs een CAR-polis. Of dat je je AOV goed geregeld hebt, zodat als je iets overkomt, je zelf inkomen hebt en de klant met het ingeruimde budget een plaatsvervanger kan betalen!

VLOK

Branchevereniging voor vakmensen

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

