

Tip van Wim - Hoe zeker is de inhoud van een offerte?

Het maken van een offerte vraagt om aandacht en zorgvuldigheid. Dat was al zo en dat is er niet anders op geworden. De huidige marktomstandigheden maken het moeilijk om goede en vaste afspraken te maken. Vooral de nodige onzekerheden over tijdige levering van materialen of beschikbaarheid van onderaannemers vereist de nodige voorzichtigheid. **De vraag is: hoe kun je daar in de offertefase het beste mee omgaan?**

Aandachtspunten bij het opstellen van een offerte:

- **Orderportefeuille.** Verlies nooit uit het oog, dat je afspraken in de toekomst hebt vastgelegd. Als een volgende nieuwe of bestaande opdrachtgever je benadert met de vraag om een prijsopgave te maken, ga bij jezelf te rade of je aan die vraag kunt voldoen. Past het in je agenda? Zo dat je voldoende tijd hebt om een volgende opdracht uit te voeren.
- **Doorvragen.** Misschien is het niet zo gebruikelijk om de klant direct een aantal lastige vragen te stellen, maar doe het toch maar.¹ Wanneer moet de klus uitgevoerd worden? Wat is de omvang? Is uitstel naar later een optie? Past de wens van je klant niet binnen je eigen tijdschema, zul je moeten besluiten om de klant te bedanken.
- **Keuze materialen.** Bedenk goed welke materialen je gaat gebruiken. Vanwege de grote vraag en/of de krapte aan leveringen is het niet zeker of de gekozen materialen wel binnen de planning passen. Doorvragen aan de leverancier dus, alvorens te offrenen.
- **Keuze onderaannemers.** Datzelfde geldt voor de keuze van onderaannemers. Soms kunnen zij met de beste wil van de wereld niet aan je vraag voldoen en zul je een andere keus moeten opnemen.
- **Doorspreken.** Pleeg – voordat je de offerte definitief maakt – overleg met je klant om je bevindingen en oplossingen goed door te spreken. Dat extra tussenoverleg is in de huidige omstandigheden van groot belang om geen onnodig risico te nemen.
- **Bijzondere afspraken.** Mocht je tijdens dit overleg nog speciale afspraken maken buiten de inhoud van de offerte, maak dan een schriftelijke aanvulling om die afspraken onderdeel te maken van het geheel. Denk hierbij aan een voorbehoud van tijdige levering van materialen.
- **Afronding.** Uiteindelijk moet een en ander bevestigd en akkoord bevonden worden door opdrachtgever. En dan: aan de slag!

¹ Bedenk dat vragen stellen betekent, dat je aandacht hebt voor je klant. Dat wordt altijd op prijs gesteld!

SER-ADVIES OVER GESCHILLENCOMMISSIES

De SER heeft op 13 maart 2023 een advies uitgebracht om de toegang tot laagdrempelige geschillenbeslechting structureel te verbeteren. Dit advies is uiterst belangrijk voor de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC). **En, daarmee ook voor de VLOK, die bij de SGC is aangesloten.**

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

Verbeter de toegankelijkheid van het stelsel door:

- de consument te helpen de weg te vinden naar de juiste geschillencommissie;
- klachtenloketten te openen waar zowel consumenten als ondernemers advies kunnen krijgen en die zouden kunnen bemiddelen, en
- ouderen, laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen extra te helpen.

Zorg voor een structurele en adequate financiering van het stelsel door:

- de overheid structureel financieel te laten bijdragen;
- de SGC meer financieel te ondersteunen vanwege het maatschappelijk belang en de ontlasting van de rechterlijke macht.

Verbeter de waarborgen voor de kwaliteit van het stelsel door:

- uniforme toepassing van kwaliteitsnormen voor geschillencommissies;
- alle geschillencommissies regelmatig door te lichten;
- een betere coördinatie tussen de verschillende ministeries, en
- de geschillencommissies vragen te kunnen laten voorleggen aan de rechter over de uitleg van het Europese consumentenrecht.

Wat betekent het advies voor de VLOK en de VLOK-leden?

De VLOK ziet in het advies de erkenning van de jarenlange inspanningen van de VLOK. De VLOK heeft een aantal onderdelen uit het advies al eerder bij de SGC en bij verschillende ministeries onder de aandacht gebracht. Onderwerpen die de VLOK belangrijk vindt, omdat zij de waarde van het lidmaatschap van VLOK-leden aangaan (het onderscheidend vermogen) en bovendien de



De Sociaal-Economische Raad (SER) is het hoogste adviesorgaan van de regering voor het sociaal-economisch beleid. De SER-adviezen worden opgesteld vanuit drie stromingen, de werkgevers, de werknemers en de onafhankelijke kroonleden. De Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) vormt hierop een uitzondering. Hier hebben de werknemers plaatsgemaakt voor de consumentenorganisaties. De CCA kan – zoals bij dit advies het geval is – uit eigen beweging een advies uitbrengen. Het is dan aan de regering om hierop al dan niet te reageren. Zo'n reactie kan bijvoorbeeld in de vorm van een brief aan de Tweede Kamer. Overigens komt een ongevraagd SER-advies voor de regering niet zomaar uit de lucht vallen. Het is gebruikelijk dat vertegenwoordigers van de betrokken ministeries de beraadslagingen van de SER bijwonen. In dit geval de ministeries van Economische Zaken, van Justitie en van Financiën.

Balans en houdbaarheid alternatieve geschillen- beslechting voor consumentenzaken

portemonnee van de penningmeester van de VLOK raken en daarmee die van de VLOK-leden.

Toegankelijkheid door bekendheid

Zo heeft de VLOK met grote regelmaat aan verschillende betrokken partijen (overheid, consumentenorganisaties en andere bij de SGC aangesloten brancheorganisaties) laten weten, dat juist het vergroten van de bekendheid na meer dan 50 jaar geschillencommissiewerk nog steeds een gemiste kans is. Marketeers smullen van een (wereldwijd) Unique Selling Point (USP): dat is iets waarmee je je onderscheid van je concurrent!

Noch de overheid, noch de consumentenorganisaties, noch onze collega-organisaties hebben daar (tot nu toe) structureel veel mee gedaan. We staan als VLOK nog steeds alleen - als een "roepende in de woestijn" - op woon- en consumentenbeurzen. Ook de verdieping van de samenwerking met fabrikanten - tijdens een bijeenkomst bij de Geschillencommissie heeft de VLOK daarvoor een video-statement van Velux in beeld gebracht - is nog niet in brede kring verspreid. Kortom: er is hier werk aan de winkel! En daar zijn we op dit moment druk mee bezig.

Medefinanciering door de overheid

Vanaf het eerste begin dat de VLOK was aangesloten bij de Geschillencommissie vormde de financiering een aandachtspunt. Voor de VLOK ligt een bijdrage van de overheid aan de Geschillencommissie voor de hand. De SER wijst terecht op voordelen die de overheid heeft van het stelsel van geschillencommissies: a. organisatorisch door de verlichting van de werkdruk bij de rechterlijke macht en b. financieel omdat de rechterlijke macht volledig voor rekening van de overheid is, terwijl het bedrijfsleven de grote financier is van de geschillencommissies.

De SER wijst ook op het maatschappelijk belang van geschillenbeslechting. Er is een veel lagere drempel voor partijen dan de gang naar de rechter (minder kosten, eenvoudiger en sneller). Op dat punt mist de VLOK nog

een punt in het advies. Het advies verzuimt te spreken over de inspanningen van de consumentenorganisatie bij de beoordeling van tweezijdig algemene voorwaarden. Daar waar elke aangesloten organisatie alleen zijn eigen voorwaarden hoeft bij te werken, moeten de consumentenorganisaties steeds alle voorwaarden van commentaar voorzien en goedkeuren. De tweezijdige voorwaarden vormen namelijk de basis voor het werk van de geschillencommissies. De VLOK heeft zich al in 2021 - met succes! - bij de ministeries van Economische Zaken, Justitie en Wonen ingezet voor ondersteuning van de Consumentenbond, zie VLOK Journaal 2-2021.

Tenslotte

De VLOK spreekt de hoop uit, dat de regering het advies van de SER ter harte neemt en spoedig met een plan komt om verbeteringen in het stelsel aan te brengen.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

VLOK

Branchevereniging voor vakmensen

Chroomstraat 38

Postbus 582

Telefoon

E-mail

2718 RR Zoetermeer

2700 AN Zoetermeer

+31793436212

info@vlok.nl

