

AFBOUW

ZAKEN



NOA

Nederlandse
Ondernemersvereniging voor
Afbouwbedrijven

2021 | JAARGANG 21 **NUMMER 02**

HET VAKBLAD VOOR LEDEN VAN NOA

→ **“MEER DAN GESCHILLEN OPLOSSEN”**

Nieuwe directeur geschillencommissie / 14

→ **WET VERBETERING POORTWACHTER**

Belangrijke wijzigingen op komst / 18

ONLINE NOA CAFÉ

met Björn Kuipers / 06

NIEUWE DIRECTEUR DE GESCHILLENCOMMISSIE

MEER DAN ALLEEN GESCHILLEN OPLOSSEN

Jacqueline Berkelaar is sinds mei vorig jaar directeur van De Geschillencommissie, de overkoepelende organisatie van maar liefst 80 geschillencommissies die klachten en geschillen oplossen tussen aanbieders van producten en diensten enerzijds en consumenten anderzijds. De Geschillencommissie doet bindende uitspraken, maar is laagdrempeliger en goedkoper dan de reguliere rechtspraak. NOA is aangesloten bij De Geschillencommissie in Den Haag en heeft daar voor leden en klanten De Geschillencommissie Afbouw en Natuursteen. Berkelaar stelt zich voor en legt het nut en belang van de commissies uit.



Jacqueline Berkelaar is van huis uit jurist. Ze studeerde rechten aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam en werkte jarenlang bij het Haagse Gerechtshof en het Medisch Tuchtcollege tot ze in 2006 bij De Geschillencommissie belandde. In de eerste jaren als secretaris waarbij ze veel uitspraken schreef, later bekleedde ze verschillende managementfuncties en was ze hoofd Juridische Zaken. Per 1 mei 2020 is ze algemeen directeur. "Bij de vraag die mij door het bestuur werd gesteld voor het vervullen van de directeursfunctie vond ik het belangrijk dit zeer zorgvuldig te overdenken en met veel enthousiasme - alle voors- en tegens afwegende - volmondig ja te zeggen. Ook omdat De Geschillencommissie bij wijze van spreken in mijn bloed zit. Het is echt mijn club. En zelfs ondanks corona heb ik nog geen dag spijt gehad van die beslissing."

Negatieve associaties

Berkelaar snapt dat veel ondernemers De Geschillencommissie met enige scepsis bekijken. "Als je wordt opgeroepen is dat toch vaak omdat je door een commissie van deskundigen op je werk wordt beoordeeld. Ik snap dat dat negatieve associaties kan oproepen. Maar ons instituut is er niet om klachten en geschillen te genereren maar om ze op te lossen. En wij proberen partijen er ook altijd toe te bewegen om samen tot een oplossing te komen. Pas als ze er echt niet uit komen, kunnen wij

een helpende hand bieden. Voor ondernemers geldt dan: ze zijn lid van een branchevereniging die is aangesloten bij De Geschillencommissie en daar kunnen ze dan gebruik van maken. Tegelijkertijd is het voor ondernemers een signaal richting de consument dat ze voor kwaliteit staan en klachten serieus nemen en die ook altijd netjes afhandelen. Om die reden positioneren we ons ook steeds minder als geschillen- en conflictoplosser, maar meer als kwaliteitskeurmerk voor ondernemers. Zelfs als je als ondernemer nooit met ons te maken krijgt of hebt gehad, kun je wel aan je klanten duidelijk maken dat je klachten serieus neemt en professioneel oplost.”

Signaalfunctie

Om die reden werkt De Geschillencommissie ook nauw samen met NOA om te leren van de klachten die worden ingediend. “Elke klacht is immers een kans om het morgen net weer iets beter te doen dan vandaag”, stelt Berkelaar. “Klachten van collega-ondernemers kunnen jouw bedrijf ook vooruit helpen. We zijn er dus niet alleen maar voor het oplossen van individuele geschillen, maar hebben ook een signaalfunctie en bieden ondersteuning aan al die verschillende bij ons aangesloten branches.” Waar het om geschillen gaat is vanzelfsprekend niet altijd iedereen het eens met de uiteindelijke uitkomst. “Partijen die in het ongelijk worden gesteld, staan niet altijd te juichen nee”, lacht Berkelaar. “Maar over het algemeen zijn partijen ook blij dat ze gehoord zijn en hun klacht serieus is behandeld. Niet voor niets laten we altijd uitgebreid onderzoek doen door deskundigen en in de commissie zit altijd een lid voorgedragen door de brancheorganisatie en een lid voorgedragen door de Consumentenbond. Heel soms wordt er wel eens gemopperd dat we niet onafhankelijk zijn, maar over het algemeen leggen partijen zich bij onze uitspraken neer. Het gebeurt echt heel zelden dat mensen alsnog naar de rechter stappen.”

Digitale zittingen

We kunnen er niet omheen, hoe graag we dat ook zouden willen: corona. De pandemie heeft ook het werk van De Geschillencommissie namelijk

drastisch veranderd. “In het begin hebben we alles stilgelegd”, vertelt Berkelaar. “Zowel de zittingen als onze deskundigenonderzoeken. Maar toen bleek dat het allemaal wel eens wat langer zou kunnen gaan duren, zijn we hard gaan zoeken naar andere manieren waarop we ons werk kunnen doen. We wilden namelijk niet maanden-, of misschien wel jarenlang, achter de feiten aanlopen door opgelopen achterstanden.” In de afgelopen maanden biedt De Geschillencommissie daarom aan om zaken schriftelijk af te handelen. Berkelaar: “Dit betekent dat mensen dus niet meer mondeling hun zegje kunnen doen, maar er daarentegen wel eerder een oplossing van de klacht of het probleem is.” Daarnaast is er de mogelijkheid tot digitale zittingen. “Dat hebben we heel gefaseerd ingevoerd. In eerste instantie met de voorzitters van de commissies op kantoor. Dat zijn namelijk allemaal rechters en voor hen was via een scherm werken toch wat lastig. Maar ondertussen hebben we de nodige vlieguren gemaakt en werken we bijna alleen nog maar digitaal, waarbij zowel de commissieleden als de klagers en de ondernemers op afstand van elkaar de zitting bijwonen. Het proces is dus al die tijd doorgedaan.” Corona was daarmee een versneller van een jarenlange wens, aldus Berkelaar. “We wilden al heel lang een digitaliseringsslag maken. Maar dat betekende altijd eerst plannen maken, nadenken over voor- en nadelen, vergaderen, overleggen, etcetera. Nu heb ik gezegd: ‘laten we het nu maar gewoon doen’. Het is onder grote druk ingevoerd, maar het heeft wat mij betreft heel positief uitgedaakt. We zijn nog iedere dag met finetunen bezig, maar ik kan me niet voorstellen dat deze digitale manier van werken in de toekomst weer verdwijnt.” Want een digitale zitting heeft voor ondernemers grote voordelen, denkt Berkelaar. “Neem nou afbouwers. Die zijn altijd druk. Als ze dan naar een zitting moeten komen, kost ze dat minimaal een halve dag aan reistijd, de zitting en even napraten. Nu het vanachter een scherm kan, kost het hooguit een uur en dan kun je weer aan het werk.”



Aantal geschillen

De Geschillencommissies Afbouw en Natuursteen behandelen samen jaarlijks tussen de 75 en 80 zaken. Volgens Berkelaar zijn die aantallen redelijk stabiel. “Het zou natuurlijk kunnen dat er volgend jaar meer zaken dienen, omdat tijdens corona zo ongeveer iedereen zijn huis lijkt te verbouwen, maar dat is natuurlijk afwachten.” Over 2019 behandelde De Geschillencommissie Afbouw 74 zaken. Tien werden voortijdig gestaakt, 32 schoven door naar 2020 en in 32 gevallen deed De Commissie uitspraak. In 7 gevallen kwamen partijen er onderling uit, in 7 gevallen kreeg het afbouwbedrijf gelijk en in 18 gevallen kreeg de klager gelijk. De gemiddelde doorlooptijd bedroeg iets meer dan 5 maanden. De Geschillencommissie Natuursteen hoefde in 2019 maar drie keer bij elkaar te komen. Eén zaak werd voortijdig gestopt, in de andere twee gevallen kreeg de klager 1 keer gelijk en de ondernemer de andere keer. Hier bedroeg de doorlooptijd iets meer dan 4 maanden.