

KLUS VISIE

Voor professionals in
de klussen- en onderhoudsbranche

SCHROEFGEMAK
met DynaPlus

Kwasten met Cling On,
Goudhaantje & Staalmeester

Perfect klinkende
arbeidsvitaminen
met IsoTunes

**Op zoek naar
het lek**

Je kunnen **ONDERSCHIEDEN MET KWALITEIT** wordt steeds belangrijker

50 jaar geleden richtten de Consumentenbond en ondernemers uit de chemische wasserijen en ververijen een geschillencommissie op. Zij beoordeelden de traditionele rechtspraak als te duur en te complex. Uit het initiatief groeide De Geschillencommissie. Sinds 2020 staat Jacqueline Berkelaar aan het roer. Zij maakt zich sterk voor het leveren van meer kwaliteit, samen met de consumentenorganisaties, aangesloten ondernemers, bijna 100 brancheorganisaties, waaronder die van de klussenbedrijven, de VLOK.

De ondernemers en brancheorganisaties lossen hun geschillen laagdrempelig op dankzij De Geschillencommissie. Door meer kwaliteit te leveren, kan wellicht een gang naar de commissie worden bespaard. De Geschillencommissie zet de aanpak *Samenwerken aan kwaliteit* centraal. En de commissie laat graag samen met brancheorganisaties zien dat juist daar de meerwaarde zit.

Kwaliteit leveren wordt met de aanstaande Wet kwaliteitsborging voor het bouwen nog belangrijker. Hoe speelt De Geschillencommissie in op deze wet?

Jacqueline Berkelaar: "Bij een grote verbouwing, denk aan een serre, zal de nieuwe wet als uitgangspunt bij een geschil dienen. Maar of die wet ook gaat gelden voor badkamerrenovaties, dat ligt nog open. **Er zitten nogal wat losse eindjes aan de kwaliteitswet.** Straks zal duidelijk worden na uitspraken van de geschillencommissies en rechters of de wet (deels) van toepassing is op werk van klussenbedrijven. Er wordt zo jurisprudentie opgebouwd: de uitspraken vormen een aanknopingspunt voor uitspraken in latere, soortgelijke gevallen. Tot aan die uitspraken



blijft het koffiedik kijken of en zo ja op welke wijze de commissie toetst aan deze wet.”

Maar uiteindelijk krijgt de klusser te maken met die wet.

“Uiteraard. Ik kan me voorstellen dat straks de voorzitter van de geschillencommissie voor de klussenbedrijven bij een geschil of een klacht de kwaliteitswet er bij zal pakken. Maar kwaliteit is in onze beleving ook samenwerken. Het gaat niet alleen om de kwaliteit van de klus. Kwaliteit moet er ook zijn in de relatie tussen vakmensen en klanten. En vakmensen en consumenten mogen op hun beurt kwaliteit van de geschillencommissies verwachten. Samen met de ondernemers kunnen wij leren van een klacht of een geschil. Elke klacht biedt een kans om te werken aan de geleverde kwaliteit. Omdat een geschillencommissie onpartijdig is, moet de klacht voor zowel de consument als het klussenbedrijf nauwkeurig worden afgehandeld. De verbouwpraktijk kan weerbarstig zijn. Daarom spreekt de commissie recht in samenspraak met experts die de praktijk goed kennen. Zij hebben verstand van de geschillen en klachten. Zij beoordelen mede of de klus volgens de regels is uitgevoerd. Daarnaast heeft de commissie de beschikking tot haar onafhankelijke en onpartijdige deskundigen die ter plekke onderzoek doen naar de klacht. Die experts zijn dan ook de ogen en oren van de commissie.”

Genoeg vakmensen zijn niet individueel of via de VLOK aangesloten bij de geschillencommissie. Heb je een idee waarom?

“Een geschil is iets negatiefs, daar krijg je liever niet mee te maken. Maar als het dan toch een keer op je bord ligt, waar kies je dan voor? Je zaak aan de rechter voorleggen? Dan weet je niet hoe lang je zaak kan voortslepen. De kosten kunnen hoog oplopen. Bij De Geschillencommissie krijg je altijd snel een bindende uitspraak. Dat scheelt veel tijd. Daarbij zijn de kosten veel lager. **Ik denk ook dat vele vakmensen de meerwaarde van ons werk onvoldoende kennen.** Wij moeten als geschillencommissie nog duidelijker maken wie wij zijn en wat wij doen. In het geval van de VLOK betekent dit dat wij in ieder geval meer met elkaar optrekken om geschillen en klachten te voorkomen. Samen staan wij voor ‘samenwerken aan kwaliteit’ en dragen dat dan ook met veel verve uit.

Wat versta je daar precies onder?

“Nogmaals, kwaliteit gaat niet alleen over de klus zelf maar ook over de omgang met de klant. Kwaliteit leveren kan voorkomen dat de klusser of de klant de gang naar een geschillencommissie of rechter moet maken. Ons uitgangspunt is: kom hier liever niet, los het met elkaar op. Overigens is het onze ervaring dat een dreiging met een gang naar de commissie voor menig ondernemer al genoeg is om meer bereidheid te tonen om het geschil op te lossen. Wat mij betreft is het dan al erg laat. Want je doet er beter aan veel eerder met de klant om de tafel te gaan zitten. Dit heeft ook met kwaliteit te maken. De uitdaging is: hoe borg je kwaliteit? Wij trekken onder meer met de VLOK op, omdat deze brancheorganisatie laat zien dat zij voor kwaliteit staat. Bied je dat niet, dan word je niet als lid geaccepteerd. De klant krijgt de garantie dat de geleverde arbeid en de producten van de ingeschakelde vakmensen verzekerd zijn. Dat is een manier om de kwaliteit te borgen. Met een aansluiting laten vakmensen de klant zien te kiezen voor kwaliteit.”

Wat valt er bij jullie te verbeteren?

“Er zijn genoeg geschillen die wij kunnen behandelen maar mensen toch aan de rechter voorleggen. Ook kloppen veel jongeren niet bij ons aan. Wij willen beter weten waarom dit zo is. En hoe zij hun geschillen of klachten dan oplossen. Uit onderzoek weten we alvast dit: vooral hoogopgeleide mannen van middelbare leeftijd uit het westen weten goed de weg naar ons te vinden. Wat de rest van het land betreft: er is nog een wereld te winnen.”

Met het afnemen van overheidssubsidie financieren inmiddels vooral de ondernemers de Geschillencommissie. Komt zo niet de onafhankelijkheid in het geding?

“Nee, de onpartijdigheid is in het geheel niet in het geding. Onze voorzitters zijn leden van de rechterlijke macht die rechtspreken, samen met de leden die zijn voorgedragen door de consumentenorganisatie en de brancheorganisatie. Wij staan voor onafhankelijke uitspraken voor consumenten én vakmensen. Maar die financiering mag best anders georganiseerd zijn.”

Een geschillencommissie heeft een lagere status dan een rechtbank, weerhoudt de consument dat niet?

“Zoals al gezegd: rechters van rechtbanken zitten ook in een geschillencommissie, samen met de eerder genoemde vak-experts. Het verschil met de rechtbank is dat bij de commissie het geschil op inhoudelijke gronden snel kan afwikkelen. Je hoeft geen advocaat in de arm te nemen. Mensen met verstand van zaken uit jouw branche begrijpen wat je tijdens een zitting aan de commissie vertelt. **Ook weten deze deskundigen welke normen en gewoonten in jouw vak gewoon zijn.** Dat maakt de geschillencommissie laagdrempelig, dat is een meerwaarde. Daarnaast krijgt de consument de zekerheid dat het advies wordt nagekomen: door de ondernemer zelf of via de nakomingsgarantie van de VLOK. Het is wel zo dat je na de uitspraak anders dan bij een rechtbank niet in hoger beroep kunt gaan.

Heb je nog een factuur bij de klant openstaan, dan weet je zeker dat je betaald wordt. Want de consument moet het bedrag in depot bij De Geschillencommissie storten. Je hoeft na de uitspraak geen incassotraject op te zetten. Wie zijn gelijk zoekt bij de rechter, heeft hier wel mee te maken. Dus tel uit je winst.”

Meer informatie:

www.samenwerkenaankwaliteit.nl en www.degeschillencommissie.nl



Ook de VLOK ondersteunt het samenwerken aan kwaliteit.