

Geschillencommissie meerwaarde voor VEBIDAK-leden

De Geschillencommissie Dakbedekking, soms wil je daar als ondernemer maar al te graag mee te maken hebben! Natuurlijk, in de regel betekent dit dat er een klant van u een klacht heeft. Maar dat is zeker niet altijd het geval. Hoofd Klacht- en Geschillenbehandeling van De Geschillencommissie Jacqueline Berkelaar legt in een gesprek met Cees Woortman uit dat De Geschillencommissie er ook voor de ondernemer is.



Onafhankelijk

Elke Geschillencommissie, ook die voor onze branche, bestaat uit een voorzitter (vaak een (oud)rechter), een lid dat is voorgedragen is door de brancheorganisatie en uit een lid dat voorgedragen is door een consumenten- of patiëntenorganisatie.

Zij zijn allen onafhankelijk. Een commissielid mag geen zaken behandelen, waarbij hij zelf is betrokken. Als een klant ontevreden is over de verrichtingen van een dakbedekkingsbedrijf en weigert zijn factuur te voldoen, dan wordt het factuurbedrag vóór de klachtbehandeling bij ons in depot gestort.

Hierdoor wordt het verschuldigde bedrag voor het dakbedekkingsbedrijf zeker gesteld en uitgekeerd als de klacht in zijn voordeel uitpakt. Dit biedt de ondernemer zekerheid dat hij na een voor hem gunstige uitspraak niet achter zijn geld aan hoeft." Er komen vanuit de branche overigens weinig klachten bij De Geschillencommissie terecht. Jacqueline Berkelaar: "VEBIDAK heeft dat grotendeels ondervangen door te bemiddelen bij eventuele klachten. Hierdoor wordt het leeuwendeel van de klachten al in een eerder stadium opgelost en komt niet bij ons terecht."

Meerwaarde

Tijdens de laatste serie regiobijeenkomsten hield het hoofd Klacht- en Geschillenbehandeling een voordracht om uit te leggen wat de Geschillencommissie Dakbedekking precies doet. Nodig ook, want de bekendheid met De Geschillencommissie onder VEBIDAK-leden is marginaal. Zonde, want volgens Cees Woortman kunnen de leden – en dat gebeurt in de praktijk door een enkeling – de Geschillencommissie Dakbedekking ook gebruiken als kwaliteitsinstrument. "Het biedt voor leden een meerwaarde. Je laat zien dat je zekerheid biedt en je klant serieus neemt. Ook verenigingen van eigenaars zijn hier ontvankelijk voor. Mochten er meningsverschillen optreden die kunnen leiden tot een klacht, dan weet de opdrachtgever dat zijn klacht via De Geschillencommissie wordt opgelost. Het is een ongedefinieerde garantie." Om de Geschillencommissie indirect binnen de eigen marketing te gebruiken is zinvol natuurlijk.



Jacqueline Berkelaar, hoofd Klacht- en Geschillenbehandeling van De Geschillencommissie tijdens de regiobijeenkomsten in oktober 2019.

“Er komen vanuit de branche overigens weinig klachten bij De Geschillencommissie terecht.”

De leden moeten daarvoor wel met de organisatie bekend zijn. Jacqueline Berkelaar: “Die bekendheid kan inderdaad beter. Het afgelopen voorjaar hebben we de stap gezet om hier concreet wat aan te doen. We hebben de luiken opengezet. Dat betekent dat we het voor consumenten makkelijker maken om bij de juiste commissie terecht te komen. Wat doe je als een klusjesman zowel met het dak bezig is als de gevel en een toilet installeert?”

Het is voor de consument lastig om zelf bij de juiste commissie de klacht in te dienen. Wij helpen daarbij. De consument hoeft alleen de klacht in te dienen. Wij zoeken daar de juiste commissie bij.”

Gezamenlijk optrekken

Daarnaast wil De Geschillencommissie volgens Jacqueline Berkelaar meer zichtbaar naar buiten treden. “Naamsbekendheid komt niet zomaar aanwaaien.

We zoeken de publiciteit op door middel van interviews. Daarnaast zoeken we nadrukkelijker contact met de brancheorganisaties, zoals VEBIDAK. Een van de voorbeelden daarvan is dat ik in de recente regiobijeenkomsten mijn verhaal heb kunnen doen.”

Cees Woortman: “Het is belangrijk om hierin samen op te trekken. Ook publicitair. Het zou mooi zijn als we in een gezamenlijk artikel in bijvoorbeeld magazines voor particuliere

De Geschillencommissie (vervolg)

gebouweigenaren de meerwaarde kunnen uitleggen van de vruchtbare relatie tussen De Geschillencommissie en VEBIDAK. Verenigingen van eigenaars en individuele eigenaren zien dan in welke zekerheden het biedt om met VEBIDAK-leden in zee te gaan. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor Vereniging Eigen Huis. Het Eigen Huis Magazine kan leden informeren over de zekerheden die het biedt om een VEBIDAK-lid – met in het kielzog De Geschillencommissie – in de arm te nemen.”

**“Je laat zien dat je
zekerheid biedt en je klant
serieus neemt.”**

Geen ellenlange procedures

“Consumenten maken een goede keuze door een VEBIDAK-lid in te schakelen”, vult Jacqueline Berkelaar aan. “Is er een geschil tussen het dakbedekkingsbedrijf en de consument dat tot een klachtindiening leidt bij de Geschillencommissie Dakbedekking, dan besparen ze zich soms ellenlang juridisch getouwtrek. Dat kan wel maanden of nog langer duren. De uitspraak van De Geschillencommissie is bindend. Er kan wel beroep worden aangetekend, maar de rechter die er dan vervolgens aan te pas komt, kijkt niet meer inhoudelijk naar de zaak, maar vooral procedureel. Een snelle afhandeling is gegarandeerd.”

Geschillencommissie wekt vertrouwen

Daniel Strube van Dama Dakbedekkingen uit Arnhem noemt De Geschillencommissie Dakbedekking niet alleen in zijn Algemene Voorwaarden, zoals ieder VEBIDAK-lid, maar ook in zijn offertes. “We verkopen immers een eerlijk dak. Het is goed voor je klant en voor jezelf. De uitspraak kan bij een geschil in zijn maar ook in jouw voordeel uitvallen. Je bent altijd verzekerd van een objectieve beoordeling, omdat De Geschillencommissie geen enkel financieel belang heeft bij de uitspraak. Je kunt jezelf ook hieraan toetsen en er lering uit trekken. Het feit dat we ons conformeren aan de voorwaarden van De Geschillencommissie wekt vertrouwen. Het helpt bij het verkopen van onze producten en diensten.”



Commerciële betekenis

Ben Roos van het gelijknamige dakbedekkingsbedrijf uit Bodegraven ziet de voordelen van de Geschillencommissie Dakbedekking voor zijn bedrijf: “Mochten er klachten zijn, dan proberen we die eerst zelf met de klant op te lossen. Komen we er niet uit, dan leggen we de klacht neer bij VEBIDAK. Die bemiddelt hierin. Eigenlijk komen we er via deze weg altijd wel uit. Maar mocht dat niet zo zijn, al hebben we dat tot op heden nog niet meegemaakt, dan is er altijd De Geschillencommissie. Dit geeft de klant het vertrouwen dat, mocht er iets misgaan, de klacht altijd wordt opgelost. We sturen met offertes altijd de leveringsvoorwaarden mee, waarin staat dat we ons als VEBIDAK-lid conformeren aan de Geschillencommissie Dakbedekking. Je biedt hierdoor extra zekerheid. In die zin heeft het ook een commerciële betekenis, omdat klanten eerder een opdracht aan een VEBIDAK-lid gunnen dan aan bedrijven die geen lid zijn. Bovendien laat je je klanten zien, dat je ze serieus neemt. Voor de relatie op lange termijn is dat belangrijk.”

