



vhg magazine

voor ondernemers in het groen

Jaargang 14 • Nummer 4 • augustus 2020

- VHG-workshops dit najaar weer van start
- Imagocampagne maakt meerwaarde groenprofessional zichtbaar
- Nationaal Daken Plan zet in op multifunctionele daken

Jacqueline Berkelaar: “De Geschillencommissie Groen spreekt recht met kennis uit de praktijk”

Een klacht of geschil? Als je er samen niet uitkomt, dan kan de Geschillencommissie Groen uitspraak doen. Jacqueline Berkelaar vertelt er enthousiast over. “Een klacht is ook een kans om ervan te leren.”

TEKST: PETRA VAN HEIJNINGEN, FOTO: DE GESCHILLENCOMMISSIE

“Een onopgeloste klacht is voor beide partijen niet prettig. Lukt het niet om er samen uit te komen, weet dan dat wij er zijn”, zegt Jacqueline Berkelaar, directeur van De Geschillencommissie. Klachten over projecten waar VHG-hoveniers bij betrokken zijn, worden behandeld door de Geschillencommissie Groen. Naast de voorzitter (een rechter) is er een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid dat is voorgedragen door VHG. “De Geschillencommissie Groen spreekt daardoor recht met kennis uit de praktijk en is onpartijdig en onafhankelijk.”

BINDEND

De meeste geschillen (in 2019 behandelde de Geschillencommissie Groen 36 zaken) gaan over de aanleg van tuinen: van verzakte tegels tot planten die een hittegolf niet overleven. De uitspraak van de Geschillencommissie Groen is bindend. “De consument heeft de garantie dat de uitspraak wordt nagekomen (zie ook kader). De ondernemer heeft de garantie dat eventuele onbetaalde facturen worden betaald bij een ongegronde klacht. De consument moet het factuurbedrag bij ons in depot storten, anders wordt de klacht niet in behandeling genomen.”



Jacqueline Berkelaar, directeur van De Geschillencommissie.

GOEDE COMMUNICATIE

Een klacht is niet per definitie iets negatiefs. “Onze insteek is dat een klacht ook een kans is om ervan te leren en de kwaliteit in de sector te verbeteren. Veel klachten zijn te voorkomen door goed te communiceren met klanten. Kun je bijvoorbeeld iets niet uitvoeren wat je wel hebt afgesproken, leg dat dan goed uit. Communiceer ook op voorhand dat je aangesloten bent bij VHG: als er een klacht is, dan komen we eruit. Dat is een meerwaarde waarmee je je kunt onderscheiden.” •

Professioneel ondernemen

Als VHG-lid beschikt u over Algemene Consumentenvoorwaarden en kunt u de garantie bieden dat klachten worden opgelost, doordat VHG is aangesloten bij De Geschillencommissie. Stichting Garantiefonds Groen staat (tot 10.000 euro) borg voor nakoming van de uitspraken van de Geschillencommissie Groen.

Meer informatie:

www.degeschillencommissie.nl en
www.vhg.org (garantie).