



# Handboek

# Keurmerk Kwaliteitsvakman

Uitgave: augustus 2013

# Inhoud

1. Inleiding
2. Algemene voorwaarden
3. Procedure klantbeoordeling
4. Richtlijn omgaan met klanten
5. Klachtenregeling
6. Richtlijnen offerte + voorbeeld
7. Richtlijnen factuur + voorbeeld
8. Meerwerkformulier
9. Opleveringsformulier



# 1. Inleiding

De Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman is opgericht op 1 november 2011 en geeft uitvoering aan het Keurmerk Kwaliteitsvakman. Dit keurmerk is tot stand gekomen op initiatief van Zelfstandigen Bouw, de vereniging voor zelfstandige vakmensen in de bouw, hout en techniek. Het keurmerk is toegankelijk voor alle zzp'ers in de bouw en hout die voldoen aan de gestelde criteria voor vakmanschap, bedrijfsvoering en garantie.

Doelstelling van het keurmerk Kwaliteitsvakman is dat de zzp'er zich kan onderscheiden op de particuliere markt door het bieden van kwaliteit en garantie aan de klant. Het keurmerk Kwaliteitsvakman is tot stand gekomen met betrokkenheid van zzp'ers en een onderzoek naar de wensen van de klanten. De klanttevredenheid is een belangrijk uitgangspunt voor deelname aan het keurmerk.

Cees Oostrom  
Voorzitter Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman

## 2. Algemene Voorwaarden Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman

Deze Algemene Voorwaarden van de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman treden in werking per 1 januari 2012.

### I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Werkingsfeer

### II. AFSPRAKEN

Artikel 3 - Sluiten van de overeenkomst

### III. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Artikel 4 – Verplichtingen van de vakman

Artikel 5 – Verplichtingen van de consument

Artikel 6 – Wijziging van de opdracht

Artikel 7 – Onvoorziene complicaties

Artikel 8 – Oplevering

### IV. BETALING

Artikel 9 – Betaling in termijnen

Artikel 10 – Eindafrekening

Artikel 11 – Opschorting van de betaling

Artikel 12 – Niet nakomen betalingsverplichting

### V. GARANTIE

Artikel 13 – Garantie

### VI. GESCHILLEN (tussen consument die handelt als particulier en vakman)

Artikel 14 – Geschillen

Artikel 15 – Branchegarantie nakoming bindende adviezen

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland te Utrecht.

### I. ALGEMENE BEPALINGEN

#### **Artikel 1 – Definities**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

*Consument*: de opdrachtgever die handelt als particulier dan wel in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

*Vakman*: opdrachtnemer, aangesloten bij de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman, die bedrijfsmatig bouwwerkzaamheden verricht;

*Het werk*: het totaal van de tussen de consument en de vakman overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door de vakman geleverde materialen;

*Meer- en minderwerk*: door de consument gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk, die leiden tot bijbetaling boven of verlaging van de overeengekomen prijs;

*Geschillencommissie*: de Geschillencommissie Keurmerk Kwaliteitsvakman.

#### **Artikel 2 – Werkingsfeer**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en overeenkomsten tussen consument en vakman.

## II. AFSPRAKEN

### **Artikel 3 – Sluiten van de overeenkomst**

1. De vakman draagt er zorg voor dat elke opdracht schriftelijk wordt vastgelegd in een overeenkomst.

Een opdracht omvat een duidelijke omschrijving van de te verrichten werkzaamheden met:

- een vermelding van het tijdstip waarop het werk kan worden begonnen en een aanduiding van de duur van het werk;
- de prijs van het werk en de prijsvormingsmethodiek;
- de betalingswijze;
- vermelding van de werkzaamheden die niet door de vakman zelf zullen worden uitgevoerd.

2. De consument en de vakman kunnen afspraken maken op basis van twee prijsvormingsmethoden:

- vaste prijs
- regie.

3. Van een vaste prijs kan bij de eindafrekening uitsluitend worden afgeweken op grond van een bepaling in deze Algemene Voorwaarden. Bij regie komen consument en vakman overeen dat de gemaakte kosten van de vakman worden vergoed; tevoren wordt het uurtarief vastgesteld en zo mogelijk ook de andere kosten; bij iedere afrekening maakt de vakman een opstelling van de bestede uren en alle overige kosten, waaronder de kosten

van materialen die op de opdracht betrekking hebben.

Een combinatie van de twee prijsvormingsmethoden (deels vaste prijs, deels regie) is eveneens mogelijk.

4. Tussentijdse wijzigingen in de materiaalprijzen die ontstaan meer dan drie maanden na het aangaan van de overeenkomst kunnen door de vakman worden doorberekend aan de consument.

5. Indien de opdrachtgever een consument betreft, zullen alle prijzen inclusief btw vermeld worden.

6. De vakman draagt er zorg voor dat deze Algemene Voorwaarden tijdig aan de consument ter hand worden gesteld, doch uiterlijk ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.

## III. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

### **Artikel 4 – Verplichtingen van de vakman**

1. De vakman staat ervoor in, dat het werk goed en deugdelijk wordt opgeleverd in overeenstemming met de bepalingen van de overeenkomst en dat het gebruik maakt van deugdelijke werkwijzen.

2. Bij de voorbereidingen en uitvoering van de opdracht zal de vakman, voor zover redelijkerwijs mogelijk, inspelen op en rekening houden met de wensen van de consument.

3. De vakman neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften en regelgeving in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.

4. De vakman is verplicht de consument te wijzen op:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden voor zover de vakman deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
- onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
- kenbare gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
- gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;

een en ander voor zover deze zich vóór of tijdens de uitvoering van het werk aan de vakman openbaren en de vakman ter zake deskundig moet worden geacht.

5. Indien de vakman één of meer afspraken niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is het gehouden de in redelijkheid hiermee verband houdende schade te vergoeden.
6. De vakman is gehouden er voor zorg te dragen dat hij voor de consument te allen tijde goed bereikbaar is.

### **Artikel 5 – Verplichtingen van de consument**

1. De consument staat in voor de deugdelijkheid en de geschiktheid van de door hem ter beschikking gestelde of voorgeschreven materialen en hulpmiddelen en voor de juistheid van de door hem verstrekte gegevens.
  2. De consument dient er voor te zorgen dat de vakman zijn werkzaamheden tijdig en deugdelijk kan verrichten. Hieronder wordt ook verstaan de zorg voor de vereiste vergunningen.
  3. Indien de consument één of meer afspraken niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij gehouden de in redelijkheid hiermee verband houdende schade te vergoeden.
  4. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
    - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
    - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
    - kenbare gebreken van de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
    - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
    - vertraging in het werk door het toedoen van de consument;
    - te late afgifte van de vereiste (bouw)vergunningen.
- Dit doet niet af aan de waarschuwingsplicht van de vakman op grond van artikel 4 lid 4.
5. De consument is gehouden er voor zorg te dragen dat hij voor de vakman te allen tijde goed bereikbaar is.

### **Artikel 6 – Wijziging van de opdracht**

Partijen kunnen meer- en minderwerk overeenkomen, waarbij de vakman ervoor zorg draagt dat het meer- en minderwerk specifiek omschreven schriftelijk wordt vastgelegd met inbegrip van het akkoord van de consument.

### **Artikel 7 – Onvoorziene complicaties**

1. Wanneer zich onvoorziene complicaties voordoen, doet de vakman hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument.
2. Indien de vakman de consument niet kan bereiken, dient de vakman het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene complicatie onmiddellijk handelen vereist.
3. De tijd die de vakman niet kan werken als gevolg van het in artikel 7 lid 2 genoemde of in artikel 5 lid 2 genoemde wordt door de consument aan de vakman vergoed.
4. Eventuele extra kosten, die de vakman moet maken in verband met een onvoorziene complicatie die onmiddellijk handelen vereist en die noodzakelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden vergoed, tenzij de schade aan de vakman is toe te rekenen.

### **Artikel 8 – Oplevering**

1. Na voltooiing van het werk nodigt de vakman de consument uit voor oplevering van het uitgevoerde werk. De consument dient hierop binnen een redelijke termijn te reageren en kan het werk al dan niet onder voorbehoud aanvaarden dan wel weigeren onder aanwijzing van de gebreken.
2. Indien er gebreken worden geconstateerd, die door de vakman dienen te worden hersteld, zal de vakman deze gebreken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de opleveringsdatum herstellen, tenzij dit onmogelijk is ten gevolge van omstandigheden die buiten de risicosfeer van de vakman vallen.

## IV. BETALING

### **Artikel 9 – Betaling in termijnen**

1. Indien partijen betaling in termijnen zijn overeengekomen, geschiedt betaling in evenredigheid met de voortgang. De betaling dient uiterlijk twee weken na ontvangst van de rekening plaats te vinden.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de vakman zijn verplichtingen ter zake voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid betaling op te schorten.
3. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de consument zijn verplichtingen ter zake betaling van de termijnen niet nakomt, heeft de vakman de bevoegdheid het werk op te schorten. Eventuele schade die hieruit voortvloeit dient door de consument aan de vakman te worden vergoed.

### **Artikel 10 – Eindafrekening**

1. De vakman zal de eindafrekening tijdens de oplevering aan de consument ter hand stellen ofwel zo spoedig mogelijk na de oplevering doen toekomen.
2. Wanneer de overeenkomst is gebaseerd op regie (al dan niet in combinatie met een richtprijs), bevat de eindafrekening een opstelling van de bestede uren, geleverde materialen en overige kosten (zoals gereedschapshuur, parkeergelden, precario, e.d.).
3. Wanneer de overeenkomst is gebaseerd op een vaste prijs, bevat de eindafrekening een opstelling van de vaste prijs, het eventuele 'meer- en/of minderwerk' en eventuele extra kosten op grond van onvoorziene complicaties.
4. De eindafrekening bevat tevens een opstelling van eventueel door de consument reeds betaalde bedragen en van het resterende saldo.
5. Alle betalingen dienen binnen 2 weken na ontvangst van de rekening plaats te vinden, tenzij partijen een andere termijn zijn overeengekomen.

### **Artikel 11 – Opschorting van de betaling**

1. Indien het opgeleverde werk niet voldoet aan de overeenkomst, heeft de consument het recht de betaling op te schorten, met dien verstande dat het op te schorten bedrag in redelijke verhouding dient te staan tot het geconstateerde gebrek.
2. Indien het opgeschorte bedrag niet in redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft de vakman het recht de wettelijke rente in rekening te brengen over het teveel opgeschorte bedrag.

### **Artikel 12 – Niet nakomen betalingsverplichting**

1. Indien consument niet tijdig betaalt, wordt hij geacht zonder verdere ingebrekestelling wettelijk in verzuim te verkeren. Niettemin zendt de vakman na het verstrijken van de betalingstermijn (als bedoeld in artikel 9 lid 1 en artikel 10 lid 5) één betalingsherinnering. Daarin wijst hij de consument op zijn verzuim en geeft alsnog de gelegenheid binnen twee weken na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
2. Over betaling die niet tijdig is verricht, kan de vakman rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn (als bedoeld in artikel 10 lid 5) tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. De vakman is na verloop van de in lid 1 genoemde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag.

## V. GARANTIE

### **Artikel 13 – Garantie**

1. De vakman garandeert dat eventuele na de oplevering aan de dag getreden gebreken gedurende een termijn van één jaar vanaf de oplevering kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoont dat het gebrek geen gevolg is van het werk. Indien partijen een langere termijn zijn overeengekomen, dient dit in de overeenkomst vermeld te staan.

Het voorgaande laat onverlet dat de vakman ook na die periode voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan zijn op grond van de wet.

2. De gebreken als bedoeld in lid 1 zijn gebreken die niet eerder dan het moment van ontdekking door de consument onderkend hadden kunnen worden en door de consument zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk aan de vakman zijn meegedeeld.
3. De consument dient de vakman in de gelegenheid te stellen de gebreken te controleren en zo nodig te herstellen.
4. Indien de consument wenst dat bepaalde materialen of onderdelen geleverd worden door met name genoemde fabrikanten of leveranciers kan de vakman van de consument verlangen deze materialen of onderdelen zelf aan te schaffen.
5. Vanaf een offertebedrag van € 10.000 biedt de vakman aan de consument een gratis bouwkundige inspectie aan. Deze inspectie kan de consument laten plaatsvinden tijdens de uitvoering van het werk of uiterlijk vóór de oplevering van het werk.

VI. GESCHILLEN (tussen de consument die handelt als particulier en de vakman)

#### **Artikel 14 – Geschillen**

1. Geschillen tussen de consument en de vakman over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot het door de vakman geleverde werk kunnen zowel door de consument als door de vakman aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Keurmerk Kwaliteitsvakman.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de vakman heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de vakman is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de vakman aan deze keuze gebonden. Indien de vakman dit wil doen, moet hij de consument vragen zich binnen twee weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De vakman dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden door bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **Artikel 15 – Branchegarantie**

##### **Nakoming bindende adviezen**

1. De Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het door de Geschillencommissie uitgebrachte bindend advies tot een bedrag van 10.000 euro tegen overdracht van de vordering van de consument op de vakman aan de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman, tenzij het bindend advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing wordt voorgelegd aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Indien de vordering van de consument uit hoofde van het bindend advies meer dan 10.000 euro bedraagt, dan verbindt de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman zich jegens de consument om voor eigen rekening ook voor dat meerdere betaling van de vakman te verlangen en – zo nodig in rechte – tot invordering over te gaan. Het door de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman ingevorderde en van de vakman ontvangen bedrag dient binnen vier weken na ontvangst door de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman aan de consument te worden uitgekeerd.



**Uitvoering werk**

1. Wanneer de vakman langer dan 4 weken is uitgeschakeld door ziekte of ongeval of ingeval van faillissement van de vakman kan de consument de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman verzoeken een andere vakman te benaderen om de werkzaamheden over te nemen.

*Deze Algemene Voorwaarden van de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland te Utrecht.*

### 3. Procedure klantbeoordeling



- Op de website en in de brochure wordt de klant uitgelegd waarom klanttevredenheid wordt gemeten.
- De zzp'er geeft de klant een informatiebrochure over het keurmerk bij de offerte.
- Na de afronding van het werk vraagt de zzp'er de klant of deze wil meewerken aan de klantbeoordeling en vraagt het e-mailadres.
- De klant krijgt van de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman een vragenlijst per e-mail of per post met een antwoordenveloppe.
- De beoordeling wordt gevraagd in sterren (1 t/m 5).
- Het gemiddelde van alle vragen is het aantal sterren dat de klant toekent aan de vakman.
- Op de website komt te staan hoeveel klanten een beoordeling hebben gegeven voor deze sterren.
- De zzp'er ontvangt elk kwartaal een overzicht van de klantbeoordelingen.
- De klant krijgt een automatisch antwoord met een bedankje voor het invullen van de vragenlijst.
- Zzp'ers mogen zoveel klanten inleveren als ze zelf willen, maar minimaal drie per half jaar. Wanneer zij hier niet aan voldoen ontvangen zij elk kwartaal een herinnering en bij ingebrekestelling een boete van € 25.



## 4. Richtlijnen omgaan met klanten

Een tevreden klant is de beste reclame voor uw bedrijf. Tevreden klanten heb je als het werk, de service en de prijs voldoen aan de verwachtingen.

Door publicatie van klantbeoordeling krijgen mensen onafhankelijke informatie over deelnemers aan het keurmerk. Dit geeft vertrouwen bij de klant. Dat is wat de klant wil en dat draagt bij aan de waarde van het keurmerk.

Om tevreden klanten te krijgen moet u een aantal zaken goed regelen. Wees u altijd bewust van het feit dat u zelf het grote verschil kunt maken.

Wij geven u een aantal richtlijnen om klantgericht te werken.

### Richtlijnen voor contact met de klant

1. Zorg dat u zich goed voorbereidt op het gesprek met de klant en voldoende tijd heeft voor de klant. U moet het leuk vinden om uw klant van dienst te kunnen zijn. Geloof in uzelf, geloof in uw product en geloof in uw bedrijf.
2. Neem materiaal mee en/of voorbeelden van eerdere opdrachten zodat de klant een beeld krijgt van de mogelijkheden.
3. Zorg dat u gepast gekleed gaat en denk aan uw uiterlijke verzorging.
4. Probeer de behoefte van de klant te achterhalen, wat hij wil en waarom. Zeg het als u een betere oplossing ziet. Klanten waarderen advies, ook als ze er niet rechtstreeks om vragen.
5. Doe het werk goed, zoals afgesproken.
6. Als u vooraf problemen ziet, maak daar melding van. Meld problemen ook meteen als deze zicht tijdens het werk voordoen.
7. Maak alleen een offerte als u denkt een (goede) kans te maken om de opdracht te krijgen.
8. Zorg dat de klant uw gegevens heeft en wees altijd bereikbaar.

## Onderwerpen ter bespreking met de klant

Het is belangrijk om een opdracht zo duidelijk mogelijk af te spreken, zodat de klant precies weet wat er gaat gebeuren en onder welke voorwaarden. Dit voorkomt problemen achteraf. Het is goed om een aantal zaken door te lopen in het contact met de klant.

1. Maak duidelijke en schriftelijk vastgelegde afspraken over:
  - de werkzaamheden die u gaat uitvoeren en wat de klant eventueel zelf doet (bijv. afdekken, opruimen).
2. Welke materialen u zult gebruiken: het is in het algemeen af te raden om te werken met materialen die de klant zelf koopt, omdat die lang niet altijd beantwoorden aan de professionele standaarden van de zzp`er. Dus: niet aan beginnen of duidelijk vastleggen dat er geen enkele garantie op mogelijk is.
3. De duur van de werkzaamheden (wanneer komt u, hoe laat, hoe lang).
4. Het moment van betalen: bijvoorbeeld 40% vooraf, 40% halverwege en 20% bij oplevering (de zzp`er moet het materiaal meestal voor-financieren) en de betalingstermijn.
5. De prijs: bij het bepalen van uw tarief moet u rekening houden met een aantal factoren, zoals de kosten die u hebt voor verzekeringen (o.a. arbeidsongeschiktheid, bedrijfsaansprakelijkheid), pensioen, autokosten, acquisitie, administratie, belasting. U kunt een goed tarief rekenen als u ook vakwerk kunt bieden. Het is daarom voor het verkrijgen van opdrachten belangrijk als u kunt aangeven wat u kunt bieden.
6. Geef aan dat u aangesloten bent bij het keurmerk voor zzp`ers in de bouw en dat hieraan ook een klanttevredenheidsonderzoek is gekoppeld. U vraagt of de klant na de opdracht ook zijn beoordeling wilt geven over uw werkzaamheden.

## 5. Klachtenregeling

Zowel de consument als de deelnemer van Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman c.q. de vakman, hebben het recht een klacht in te dienen over hoe de uitvoering van de opdracht is geschied. De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd. De Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het bindend advies door de Geschillencommissie tot een bedrag van € 10.000 inclusief btw, tenzij het bindend advies binnen twee maanden wordt voorgelegd aan de rechter en de rechter anders beslist.

### Behandeling van de klacht

- De consument neemt contact op met de vakman wanneer hij een klacht heeft over het werk. De vakman moet deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken oplossen.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunnen geschillen tussen de consument en de vakman over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot het door de vakman geleverde werk zowel door de consument als door de vakman aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Keurmerk Kwaliteitsvakman.
- Voor het in behandeling nemen van de klacht is het noodzakelijk dat een schriftelijke offerte is uitgebracht voor de opdracht, met verwijzing naar de algemene voorwaarden van het Keurmerk Kwaliteitsvakman, getekend door beide partijen.
- De Geschillencommissie stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de te verwachten termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
- In eerste instantie wordt getracht de binnengekomen klacht door middel van bemiddeling op te lossen. Wanneer dit niet lukt, zal de klacht in behandeling worden genomen door de Geschillencommissie.
- Nadat de klacht bij de vakman is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de vakman aan deze keuze gebonden. Indien de vakman dit wil doen, moet hij de

consument vragen zich binnen twee weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De vakman dient daarbij aan te kondigen dat hij zicht na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

- De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van de klachtenregeling. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies.
- Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Voor het indienen van een klacht door de consument wordt een vergoeding gevraagd van € 75 incl. btw. Deze vergoeding krijgt men terug wanneer men in het gelijk wordt gesteld.
- De kosten voor het inhuren van een deskundige zijn voor de keurmerkhouders als de keurmerkhouders in het ongelijk wordt gesteld. Indien de consument in het ongelijk wordt gesteld, zijn de kosten voor het inhuren van een deskundige voor de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman.
- De kosten voor het behandelen van het geschil door de Geschillencommissie bedragen € 500 ex btw. Deze zijn voor de keurmerkhouders als de keurmerkhouders in het ongelijk wordt gesteld. Indien de consument in het ongelijk wordt gesteld, zijn de kosten voor de behandeling voor de Stichting Keurmerk Kwaliteitsvakman. Indien de keurmerkhouders lid van Zelfstandigen Bouw is, hoeft hij slechts € 100 ex btw te betalen voor de behandeling van de klacht.



## 6. Richtlijnen offerte + voorbeeld

Het is belangrijk om een opdracht zo duidelijk mogelijk af te spreken, zodat de klant precies weet wat er gaat gebeuren en onder welke voorwaarden. Dit voorkomt problemen achteraf. Bovendien toont u met een duidelijke offerte uw professionaliteit en dat geeft vertrouwen bij de klant.

### 1. De offerte moet schriftelijk

Zorg dat de gemaakte afspraken met de opdrachtgever op schrift staan. Bij een mondelinge overeenkomst kunt u uw recht niet bewijzen.

### 2. De volgende informatie moet in de offerte

#### Algemeen

- Uw bedrijfsnaam en adres, telefoonnummer, e-mailadres, btw-nummer, inschrijfnummer Kamer van Koophandel, bankrekeningnummer, IBAN-code en SWIFT-code (bij betalingsverkeer buitenland).
- Naam en adresgegevens van de opdrachtgever.
- Offertenummer en -datum.
- Doornummering van de pagina's in de offerte.
- Offertenummer en naam van de opdrachtgever op elke pagina (als koptekst).

#### **a) Werkzaamheden**

Een kernachtige omschrijving van alle werkzaamheden en materiaalleveringen en wat de klant eventueel zelf doet (bijvoorbeeld levering materialen, slopen, afdekken, opruimen); eventueel ook uitsluiting van werkzaamheden en garantie.

Zorg dat meer- en minderwerk altijd schriftelijk wordt vastgelegd. Dit voorkomt discussie. Gebruik hiervoor het meerwerkblok van het keurmerk.

#### **b) Prijs**

De prijs van het werk; neem altijd ook het btw-bedrag op.

Werk met stelposten wanneer werkzaamheden moeilijk zijn te begroten of materiaalkeuze nog niet is gemaakt.

#### **c) Locatie**

Het adres waar de opdracht wordt uitgevoerd.

#### **d) Aanvang en einde**

Neem eventueel tijdstip op waarop het werk kan worden begonnen met globaal (ruimschoots) de benodigde tijd.

#### **e) Algemene Voorwaarden**

Bij de offerte moeten de algemene voorwaarden worden bijgevoegd. Hierin staan de regels die van toepassing zijn op uw overeenkomst. In de offerte maakt u hiervan melding, zodat de klant bij het tekenen van de offerte ook tekent voor ontvangst en toepassing van de algemene voorwaarden. Neem ook op dat de opdracht na gereedkomen wordt opgeleverd en vastgelegd op een opleverformulier.

De algemene voorwaarden van het keurmerk Kwaliteitsvakman kunt u downloaden of bestellen via de website [www.keurmerkkwaliteitsvakman.nl](http://www.keurmerkkwaliteitsvakman.nl).

#### **f) Betalingstermijn**

In verband met de liquiditeit van uw bedrijf (voor het inkopen van materialen etc.) kunt u afspraken maken over tussentijdse betalingen. Voorkom dat opdrachtgever pas na de eindoplevering gaat betalen en er tot die tijd ook onzekerheid is of er wel betaald wordt.

Geef de betalingstermijnen aan in de offerte.

#### **g) Overige voorwaarden**

De consument kiest bewust voor u als kwaliteitsvakman. Geef in de offerte aan als er werkzaamheden zijn die niet door uzelf, maar door een collega-bedrijf worden uitgevoerd.

Neem nog extra offertecondities op, indien die niet zijn benoemd in de Algemene Voorwaarden.

Opdrachtondertekening door zowel de opdrachtnemer als de klant.

**LET OP: De offerte moet getekend zijn alvorens u met het werk start en de eerste termijn is betaald.**



Bedrijfsnaam + adres logo + paginanummer

Telefoonnummer (\*\*)  
Faxnummer (\*\*)  
Bankrekeningnummer (\*\*)  
IBAN-code  
SWIFT-code  
KvK-nummer (\*\*)  
Btw-nummer (\*\*)



## Voorbeeld offerte algemeen

### Plaatsnaam, datum

Geachte heer, mevrouw,

### samenvatting van het gesprek

Op ..... hebben wij een plezierig gesprek gevoerd over de verbouwing van uw .... U gaf aan dat ..... moet worden. Dit moet aansluiten bij de bestaande bouw.

Ik doe u hierbij een voorstel voor de uitvoering van uw verbouwing. Wanneer we tot een akkoord komen, neem ik zo snel mogelijk contact met u op om het werk in te plannen.

Ik zorg voor een ... zodat u kunt zien of (*bijv. de structuur van het pleisterwerk en de kleur*) voldoen aan uw wensen. Het totale werk vraagt van u een investering van € ....., alles inbegrepen doch exclusief btw.

**Bedrijfsnaam** staat bekend om de strakke planning en het hoge kwaliteitsniveau. Wij houden van netheid, dat betekent dat we na de werkzaamheden alles netjes opruimen en overbodig materiaal meenemen.

### A. Werkzaamheden

De werkzaamheden bestaan uit:

1. \*\*
2. \*\*
3. \*\*

Het werk omvat niet:

1. \*\*
2. \*\*

Bedrijfsnaam + adres logo + paginanummer

Telefoonnummer (\*\*)  
Faxnummer (\*\*)  
Bankrekeningnummer (\*\*)  
IBAN-code  
SWIFT-code  
KvK-nummer (\*\*)  
Btw-nummer (\*\*)



Opdrachtgever verricht zelf de volgende –voorbereidende werkzaamheden -:

1. \*\*
2. \*\*

De gebruikte materialen zijn:

1. \*\*
2. \*\*

Aanwezige materialen / apparatuur / voorzieningen door opdrachtgever te verzorgen:

1. \*\*
2. \*\*

De volgende benodigde machines of (hulp) gereedschappen worden door opdrachtnemer gehuurd en bij opdrachtgever in rekening gebracht:

1. \*\* prijs: € .... per dag/totaal excl. btw
2. \*\* prijs: € .... per dag/totaal excl. btw

## B. Prijs

### Optie 1

Ik kan de door u voorgestelde werkzaamheden en de overige onder A genoemde zaken verrichten tegen een prijs van € \*\* exclusief 21% omzetbelasting. *(controleer bij de belastingdienst of voor de*

diensten in deze offerte een afwijkend tarief van 6% geldt, zoals bijvoorbeeld stukadoorswerk:  
[http://www.belastingdienst.nl/zakelijk/omzetbelasting/ob09/ob09-146.html#P1792\\_199903](http://www.belastingdienst.nl/zakelijk/omzetbelasting/ob09/ob09-146.html#P1792_199903)



Bedrijfsnaam + adres logo + paginanummer

Telefoonnummer (\*\*)  
Faxnummer (\*\*)  
Bankrekeningnummer (\*\*)  
IBAN-code  
SWIFT-code  
KvK-nummer (\*\*)  
Btw-nummer (\*\*)

## Optie 2

Ik kan de werkzaamheden verrichten tegen:

- een uurtarief van € \*\*, excl. btw
- een tarief van € \*\* per vierkante meter excl. btw
- een tarief van € \*\* per strekkende meter excl. btw
- bijkomende kosten: .....

De hierboven genoemde prijzen zijn exclusief 21% omzetbelasting. (controleer net als bij optie 1 het percentage.)

De totaalprijs is .....

### C. Locatie

De werkzaamheden zullen worden verricht op de volgende locatie.

Straat:.....

Postcode en woonplaats:.....

### D. Aanvang en einde

Behoudens onvoorziene omstandigheden is:

De vermoedelijke aanvangsdatum: .....

Bedrijfsnaam + adres logo + paginanummer

Telefoonnummer (\*\*)  
Faxnummer (\*\*)  
Bankrekeningnummer (\*\*)  
IBAN-code  
SWIFT-code  
KvK-nummer (\*\*)  
Btw-nummer (\*\*)



De vermoedelijke einddatum: .....

Bij het beëindigen van de opdracht wordt een afspraak gemaakt om het werk op te leveren. Daarbij zullen de te maken afspraken op een opleverformulier worden vermeld.

Ik streef ernaar binnen deze data het werk te verrichten. Hiertoe bestaat geen verplichting en het niet naleven hiervan is ook geen reden tot ontbinding van de overeenkomst.

#### **E. Algemene voorwaarden**

Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van toepassing die \*\*\* als bijlage bij deze offerte worden meegezonden. Opdrachtgever is bekend met de inhoud hiervan.

#### **F. Betalingstermijn**

De volgende betalingstermijnen zijn van toepassing:

- 40% bij opdracht
- 40% bij 50% gereed opdracht
- 20% bij oplevering

Iedere termijn wordt apart gefactureerd en dient binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan.

#### **G. Overige voorwaarden**

Deze offerte blijft van kracht gedurende ..... dagen na verzending.

Met vriendelijke groet,

\*\*

Opdrachtgever tekent voor akkoord  
voor deze overeenkomst en voor de  
ontvangst van de algemene  
voorwaarden

Naam: .....

## 7. Richtlijnen facturen + voorbeeld



Voor facturen geldt nog een aantal extra bepalingen vanuit de Wet Omzetbelasting.

Een opsomming:

- Uw btw-identificatienummer (bijvoorbeeld NL001234456B01)
- Het volgnummer van de factuur, facturen moeten doorlopend genummerd zijn, eventueel in meerdere reeksen
- De factuurdatum
- De naam en het adres van uw onderneming
- De naam en het adres van uw klant
- Een omschrijving, het aantal geleverde producten of diensten en de datum waarop u de producten heeft geleverd of de diensten heeft verleend.
- De prijs is exclusief btw
- Het toegepaste btw-tarief
- Het bedrag van de btw
- Het totaal te betalen bedrag
- Uw bankrekeningnummer
- De betalingstermijn
- Uw e-mailadres

Afhankelijk van uw situatie kan de Belastingdienst aanvullende eisen stellen naast deze punten. Informeer hier voor de zekerheid naar of kijk op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)



## Voorbeeld factuur algemeen

NAW vakman (\*\*)  
Telefoonnummer (\*\*)  
Faxnummer (\*\*)  
Email-adres (\*\*)  
Bankrekeningnummer (\*\*)  
KvK-nummer (\*\*)  
Btw-nummer (\*\*)

Naam opdrachtgever (\*\*)  
Adres opdrachtgever (\*\*)

Datum (\*\*)  
Factuurnummer (\*\*)  
Betreft (\*\*)

### Werkzaamheden volgens offerte (.....offertenummer)

1.	**	€**
2.	**	€**
3.	**	€**
	Totaal	€**
	Btw 21%	€**

### Meerwerk:

1.	**	€**
2.	**	€**
	Totaal	€**
	Btw 21%	€**

---

Totaal te betalen €

=====

Ik verzoek u het bedrag binnen 14 dagen over te maken naar rekeningnummer (\*\*)  
t.n.v. (\*\*), onder vermelding van het factuurnummer.

Met vriendelijke groet,  
(handtekening en naam)



## 8. Meerwerkformulier

Opdracht voor het verrichten van meerwerk bij de uitvoering van werkzaamheden aan:  
(omschrijving meerwerk met vermelding oorspronkelijke opdracht).

.....  
.....  
.....  
.....

Kosten meerwerk (ex btw)	€
btw	€
Materiaalkosten (ex btw)	€
btw	€
Totaal	€

Op meerwerk zijn van toepassing de in de opdracht vermelde voorwaarden.

### Voor opdracht en akkoord:

Naam klant:..... Handtekening:.....  
Naam vakman: ..... Handtekening.....

Plaats:.....

Datum:.....



## 9. Opleveringsformulier

### Voorbeeld 1

De werkzaamheden zijn volgens offerte en eventueel meer-/minderwerk opgeleverd.

### Voor akkoord:

Naam klant:..... Handtekening:.....  
Naam vakman: ..... Handtekening.....

Plaats:.....

Datum:.....





**Voorbeeld 2**

KWALITEITSVAKMAN: .....

Opdrachtgever	
Adres	
Woonplaats	Postcode: <span style="margin-left: 150px;">Plaats:</span>
Telefoon	Vast:...../Mobiël:.....
E-mail adres	
Opdracht	nummer: <span style="margin-left: 150px;">Datum:</span> Omschrijving:
Opleveringsdatum	1 <sup>e</sup> oplevering: 2 <sup>e</sup> oplevering:

Op bovengenoemde datum van de 1 <sup>e</sup> /2 <sup>e</sup> oplevering* zijn de werkzaamheden en leveringen volgens beschreven opdracht conform de opdracht verricht.	
Voor akkoord opdrachtnemer: naam:	Voor akkoord opdrachtgever: naam:

\* doorhalen wat niet van toepassing is

Bij 1<sup>e</sup> oplevering genoteerde opmerkingen:

Nog uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen	
Tekortkomingen	
Datum uitgevoerde opmerkingen bij 2 <sup>e</sup> oplevering:	

Voor akkoord opdrachtnemer: naam:	Voor akkoord opdrachtgever: naam:
--------------------------------------	--------------------------------------