

**Klusmeester BV**

Postbus 50075  
1305 AB Almere

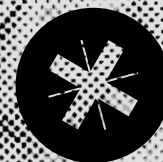
Televisieweg 2  
1322 AC Almere

t +31(0)36 538 21 48

f +31(0)36 538 21 01

i [www.klusmeester.nl](http://www.klusmeester.nl)

e [info@klusmeester.nl](mailto:info@klusmeester.nl)



**KLUSMEESTER**

*in bedrijf*



### **Klusmeester ... máákt uw huis!**

Maar ook uw bedrijfspand. Bijvoorbeeld uw kantoor, uw schoolgebouw, of het appartementencomplex waarvan u de huismeester bent.

Elke Klusmeester staat voor kwaliteit. De Klusmeesterformule kent enkele 'ingebouwde' zekerheden op het gebied van uitvoering. De basis van deze zekerheden is vastgelegd in heldere uitvoeringsvoorwaarden, in een permanent klanttevredenheidsonderzoek, en in vaktechnische scholing.

### **Waar staat Klusmeester voor?**

Klusmeester biedt in Nederland op contractbasis of projectmatig, betrouwbare en kwalitatief sterke dienstverlening voor binnen- en buiten 'klussen'. Een Klusmeester is een gekwalificeerde vakman, die als zelfstandig ondernemer dicht bij zijn klant staat.

### **Een Klusmeester is niet zomaar een 'klusjesman'...**

Een Klusmeester is met recht een vakman voor alle klussen en zaken als 'klein onderhoud' bij bedrijven en instellingen. Vanuit een solide achtergrond gaat hij met oog voor kwaliteit en met verantwoordelijkheid voor u aan de slag.

Bij de toetreding van nieuwe Klusmeesters wordt sterk gelet op vak-

kundigheid, veelzijdigheid, flexibiliteit en op communicatieve vaardigheden. Een Klusmeester is een betrouwbare partner. Daarnaast wordt een Klusmeester op zijn 'blinde vlekken' bijgeschoold. Zo loopt er een continu bijscholingsprogramma voor alle Klusmeesters, en zijn zij van de nieuwste snufjes, methoden en technieken volledig op de hoogte. Daarom kan een Klusmeester u optimaal van dienst zijn in advisering en uitvoering.

### **Klusmeester concreet...**

Een Klusmeester is een klussen- en onderhoudsspecialist, die voor u onder andere kan realiseren:

Timmerwerk, schilderwerk, het vervangen van een gebroken ruit, onderhoud / reparatie van hang- en sluitwerk, het repareren van inbraak, storm- of andere schade,

*Of:*

Het plaatsen van een scheidingswand, het vervangen van een stuk systeemplafond, het moderniseren van de sanitaire voorzieningen, het intern verhuizen van een computerwerkplek, en zet uw eigen 'klus' hier maar bij ...



### Een Klusmeester, een vakman apart...

Waardoor onderscheidt Klusmeester zich nu zo duidelijk van andere bedrijven in dezelfde branche?

Door zijn professionaliteit, betrouwbaarheid en door zijn gerichtheid op kwaliteit. En door het feit dat een Klusmeester geen voorrijdkosten berekent.

En dat hij het vaste aanspreekpunt voor al uw klussen en klein onderhoud in de regio is.

En gewoon omdat hij met zijn collega- Klusmeesters zijn netwerk aan specialisten meeneemt. Dat maakt een Klusmeester werkelijk tot een vakman apart.

### Wat zit er achter...?

Achter alle Klusmeesters staat een kleine maar gedegen en efficiënte organisatie

- die er voor zorgt dat een Klusmeester zich volledig kan richten op kwaliteit in uitvoering,
- die er voor zorgt dat een Klusmeester een compleet netwerk bij zijn gereedschappen heeft,
- die er voor zorgt dat een Klusmeester bij grootschalige marktpartijen inkoopst,
- die er voor zorgt dat een Klusmeester, op niveau, bouwkundig / constructief ondersteund wordt.

### Bereikbaar ...

Klusmeester biedt U verschillende mogelijkheden om zijn diensten te bestellen.

- U kunt hem rechtstreeks bellen op zijn eigen lokale of mobiele nummer.
- U kunt rechtstreeks mailen of faxen.
- U kunt gebruik maken van de centrale mogelijkheden via de website.

Door de dekking van het Klusmeestersnetwerk is er altijd een Klusmeester bij u in de buurt.

### Een Klusmeester wil graag voor u aan de slag!

Bent u als bedrijf geïnteresseerd in de kwalitatieve klussen- en kleinonderhoudsdiensten die Klusmeester u kan bieden?

Dan kunt u twee dingen doen:

1. U neemt gewoon contact op met uw Klusmeester in de buurt.
2. U neemt contact op met het servicekantoor en maakt een afspraak om u op maat te laten informeren over alle mogelijkheden.

### Klusmeester is een uitkomst voor organisaties die:

- Onderhoud willen uitbesteden.
- Een huismeester of conciërge missen.
- Een snelle en betrouwbare service van belang vinden.
- Garanties op werkzaamheden willen hebben en
- op een veelzijdige professional willen kunnen terugvallen.

### Klusmeester ..voor wie werkt hij al?

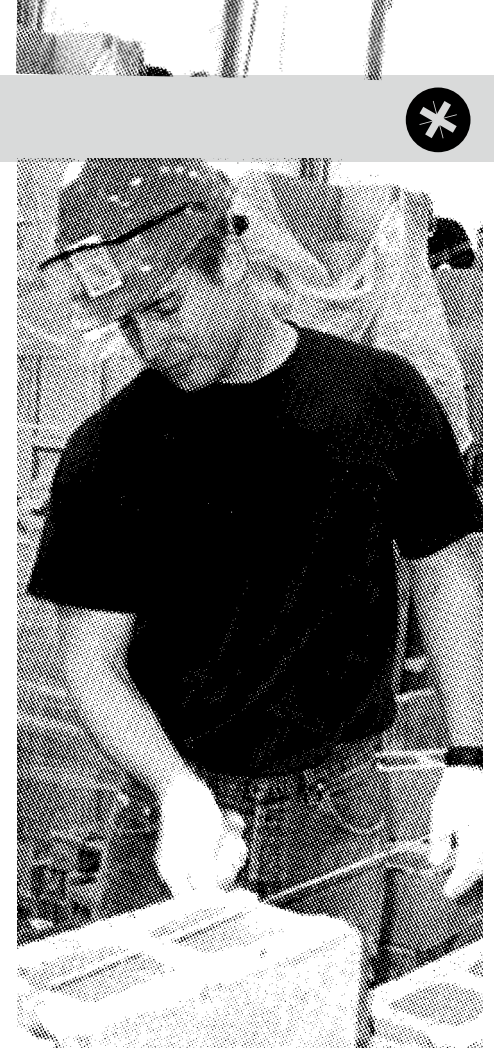
Klusmeesters werken onder andere al voor:

- Zorginstellingen
- Woningbouwverenigingen
- Verzekeringsmaatschappijen
- Franchise- en dealerorganisaties
- Scholen, kinderdagverblijven
- Verenigingen van Eigenaren
- Makelaars en tal van andere bedrijven en instellingen.

### Servicekantoor

Het Klusmeester servicekantoor wil u op een zo goed mogelijke manier van dienst zijn door een klantgerichte benadering en goede afspraken.

Zo kan bijvoorbeeld gezamenlijk een raamovereenkomst worden opgesteld, waarbij het servicekantoor de meest geëigende Klusmeester(s) inschakelt.



Klusmeester BV is bereikbaar via:

t +31(0)36 538 21 48  
f +31(0)36 538 21 01  
i [www.klusmeester.nl](http://www.klusmeester.nl)  
e [info@klusmeester.nl](mailto:info@klusmeester.nl)

Postbus 50075  
1305 AB Almere

Televisieweg 2  
1322 AC Almere



## VLOK – Uitvoeringsvoorwaarden 2011

Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging van Klussenbedrijven (VLOK) zijn totstandgekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad (SER) en treden in werking per 1 juli 2011. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden te Zoetermeer en worden op de SER-site ([www.ser.nl](http://www.ser.nl)) vermeld.

### I ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 Definities

In deze Uitvoeringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

*Consument*: natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;

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

*Klussenbedrijf*: opdrachtnemer, lid van de VLOK, die bedrijfsmatig kleinschalige kluswerkzaamheden verricht;

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

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

*Geschillencommissie*: de Geschillencommissie Klussen- en Vloerenbedrijven van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

#### Artikel 2 Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden – hierna te noemen VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden – zijn van toepassing op alle prijsaanbiedingen en overeenkomsten tussen opdrachtgever en klussenbedrijf.

### II AFSPRAKEN

#### Artikel 3 Sluiten van de overeenkomst

**3.1** Het klussenbedrijf draagt er zorg voor dat elke opdracht in beginsel schriftelijk wordt vastgelegd in een VLOK Opdrachtformulier. 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;
- de betalingswijze.

**3.2** De opdrachtgever en het klussenbedrijf kunnen afspraken maken op basis van twee prijsvormingsmethoden:

- *vaste prijs*
- *regie*

**3.3** Van een vaste prijs kan bij de eindafrekening uitsluitend worden afgeweken op grond van een bepaling in deze VLOK-Uitvoeringsvoorwaarden. Bij regie komen opdrachtgever en klussenbedrijf overeen dat de gemaakte kosten van het klussenbedrijf worden vergoed; tevoren wordt het uurtarief vastgesteld en zo mogelijk ook de andere kosten; bij iedere afrekening maakt het klussenbedrijf een opstelling van de bestede uren en alle overige kosten, waaronder de kosten van materialen die op de opdracht betrekking hebben. Bij regie kan desgewenst een richtprijs worden afgegeven. Een richtprijs geldt als een zo

nauwkeurig mogelijke schatting van de uiteindelijk verschuldigde totaalprijs; deze schatting betreft het aantal te besteden uren en/of de te verwerken materialen en/of de overige kosten.

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

**3.4** Indien de opdrachtgever een consument betreft, zullen alle prijzen inclusief BTW vermeld worden.

**3.5** Het klussenbedrijf draagt er zorg voor dat deze Uitvoeringsvoorwaarden tijdig aan de opdrachtgever ter hand worden gesteld, doch uiterlijk ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.

### III UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

#### Artikel 4 Verplichtingen van het klussenbedrijf

**4.1** Het klussenbedrijf 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.

**4.2** Bij de voorbereidingen en uitvoering van de opdracht zal het klussenbedrijf, voorzover redelijkerwijs mogelijk, inspelen op en rekening houden met de wensen van de opdrachtgever.

**4.3** Het klussenbedrijf 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.

**4.4** Het klussenbedrijf is verplicht de opdrachtgever te wijzen op:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden voor zover het klussenbedrijf deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
- onjuistheden in de door de opdrachtgever 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 opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld;

• een en ander voor zover deze zich vóór of tijdens de uitvoering van het werk aan het klussenbedrijf openbaren en het klussenbedrijf terzake deskundig moet worden geacht.

**4.5** Indien het klussenbedrijf één of meer afspraken niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is het gehouden de in redelijkheid hiermee verband houdende schade te vergoeden.

#### Artikel 5 Verplichtingen van de opdrachtgever

**5.1** De opdrachtgever 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.

**5.2** De opdrachtgever dient er voor te zorgen dat het klussenbedrijf zijn werkzaamheden tijdig en deugdelijk kan verrichten.

**5.3** Indien de opdrachtgever één of meer afspraken niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is hij gehouden de in redelijkheid hiermee verband houdende schade te vergoeden.

**5.4** De opdrachtgever draagt het risico voor schade veroorzaakt door:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- onjuistheden in de door de opdrachtgever 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 opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.

Dit doet niet af aan de waarschuwingsplicht van het klussenbedrijf op grond van artikel 4 lid 4.

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

Partijen kunnen meer- en minderwerk overeenkomen, waarbij het klussenbedrijf ervoor zorg draagt dat zulks schriftelijk wordt vastgelegd met inbegrip van het akkoord van de opdrachtgever.

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

**7.1** Wanneer zich onvoorziene complicaties voordoen, doet het klussenbedrijf hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de opdrachtgever.

**7.2** Indien het klussenbedrijf de opdrachtgever niet kan bereiken, dient het klussenbedrijf het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene complicatie onmiddellijk handelen vereist.

**7.3** Eventuele extra kosten, die het klussenbedrijf moet maken in verband met een onvoorziene complicatie die onmiddellijk handelen vereist en die noodzakelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de opdrachtgever worden vergoed, tenzij de schade aan het klussenbedrijf is toe te rekenen.

#### **Artikel 8 Oplevering**

**8.1.** Na voltooiing van het werk nodigt het klussenbedrijf de opdrachtgever uit voor oplevering van het uitgevoerde werk. De opdrachtgever 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.

**8.2** Indien er gebreken worden geconstateerd, die door het klussenbedrijf dienen te worden hersteld, z

al het klussenbedrijf 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 het klussenbedrijf vallen.

#### **IV BETALING**

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

**9.1** 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.

**9.2** Indien betaling in termijnen is overeengekomen en het klussenbedrijf zijn verplichtingen terzake voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de opdrachtgever de bevoegdheid betaling op te schorten.

##### **Artikel 10 Eindafrekening**

**10.1** Het klussenbedrijf zal de eindafrekening tijdens de oplevering aan de opdrachtgever ter hand stellen ofwel zo spoedig mogelijk na de oplevering doen toekomen.

**10.2** Wanneer de overeenkomst is gebaseerd op rege (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.).

**10.3** 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.

**10.4** De eindafrekening bevat tevens een opstelling van eventueel door de opdrachtgever reeds betaalde bedragen en van het resterende saldo.

**10.5** 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**

**11.1** Indien het opgeleverde werk niet voldoet aan de overeenkomst, heeft de opdrachtgever 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.

**11.2** Indien het opgeschorte bedrag niet in redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft het klussenbedrijf het recht de wettelijke rente in rekening te brengen over het teveel opgeschorte bedrag.

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

**12.1** Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, wordt hij geacht zonder verdere ingebrekestelling wettelijk in verzuim te verkeren. Niettemin zendt het klussenbedrijf na het verstrijken van de betalingsstermijn (als bedoeld in artikel 9 lid 1 en artikel 10 lid 5) één betalingsherinnering. Daarin wijst hij de opdrachtgever op zijn verzuim en geeft alsnog de gelegenheid binnen twee weken na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.

**12.2** Over betaling die niet tijdig is verricht, kan het klussenbedrijf 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.

**12.3** Het klussenbedrijf 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**

**13.1** Het klussenbedrijf garandeert dat eventuele na de oplevering aan de dag getreden gebreken gedurende een termijn van een jaar vanaf de oplevering kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoonst dat het gebrek geen gevolg is van het werk. Indien partijen een langere termijn zijn overeengekomen, dient dit op het opdrachtformulier vermeld te staan. Het voorgaande laat onverlet dat het klussenbedrijf ook na die periode voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan zijn op grond van de wet.

**13.2** 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 ondernemer zijn meegedeeld.

#### **VI GESCHILLEN**

##### **(tussen consument en klussenbedrijf)**

##### **Artikel 14 Geschillen**

**14.1** Geschillen tussen de consument en het klussenbedrijf over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot het door het klussenbedrijf geleverde werk kunnen zowel door de consument als door het klussenbedrijf aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Klussenbedrijven.

**14.2** Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst aan het klussenbedrijf heeft ingediend.

**14.3** Nadat de klacht bij het klussenbedrijf is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het



**KLUSMEESTER**  
*máákt uw huis!*

ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

**14.4** Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het klussenbedrijf aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer 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.

**14.5** 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 bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**14.6** Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **Artikel 15 Branchegarantie nakoming bindende adviezen**

**15.1** De VLOK 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 ondernemer aan de VLOK, 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 verbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.

**15.2** Indien de vordering van de consument uit hoofde van het bindend advies meer dan 10.000

euro bedraagt, dan verbindt de VLOK zich jegens de consument om voor eigen rekening ook voor dat meerdere betaling van de ondernemer te verlangen en – zo nodig in rechte – tot invordering over te gaan. Het door de VLOK ingevorderde en van de ondernemer ontvangen bedrag dient binnen vier weken na ontvangst door de VLOK aan de consument te worden uitgekeerd. Het verhaaltraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van vier weken gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.

**15.3** Het klussenbedrijf kan ten behoeve van de consument op diens verzoek een aanvullende verzekering sluiten waarbij het maximumbedrag voor de nakomingsgarantie voor de tussen partijen afgesloten overeenkomst wordt gesteld op 50.000 euro. Deze verzekering dient vóór het verstrekken van de opdracht te zijn afgesloten.

#### **Artikel 16 Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

Deze voorwaarden kunnen slechts in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis worden gewijzigd of aangevuld.

