KWALITEITSLABEL 'TUIN-EXPERT' IN 10 VRAGEN

Het Tuin-Expert kwaliteitslabel is een onafhankelijke certificering voor de professionele tuinaannemer die zich wil onderscheiden in het ruime aanbod van dienstverleners in de tuinsector. Ook de organisatie van de tuinaannemer zal hiermee automatisch professioneler worden. Zo ben je gewapend voor de toekomst!

Wat is Tuin-Expert?

Dit kwaliteitslabel is afgestemd op de levering van diensten en bijhorende producten aan particuliere en professionele klanten. De klant heeft belang bij een goed kwalitatief eindproduct. De gecertificeerde tuinaannemer kan zich profileren naar de consument toe als een betrouwbaar en gekwalificeerd bedrijf. De Tuin-Expert ondernemer houdt zich bij de uitvoering van het werk precies aan de offerte en de algemene consumentenvoorwaarden.

Hoe het Tuin-Expert-label behalen?

Om het kwaliteitslabel te behalen wordt een audit door een onafhankelijke controle-instelling uitgevoerd. Deze audit worden integraal uitgevoerd door " Lloyds Register", afgekort LRQA. De onafhankelijke auditor zal de belangrijkste aspecten van het beroep screenen zoals productkennis, uitvoering van de werken, opvolging naar de klanten toe en het toepassen van de bestaande wetgeving en regels. Het onafhankelijke auditbureau beslist autonoom over het al dan niet behalen van het label volgens strikte richtlijnen beschreven in het kwaliteitshandboek.

Waar staat de Tuin-Expert voor?

De Tuin-Expert staat voor professionaliteit en kwaliteit want hij voldoet aan de criteria waarmee het Tuin-Expert label de hoge kwaliteit van het geleverde werk garandeert. De Tuin-Expert staat voor klantvriendelijkheid en staat volledig ten dienste van zijn klant. Daarnaast staat hij in voor betrokkenheid en transparantie. M.a.w. hij hanteert een open communicatie, een goed contact en correcte afspraken door middel van een vaktechnische offerte. De Tuin-Expert is vakbekwaam en schoolt zich regelmatig bij. Daarbij investeert hij ook in de opleiding voor zijn medewerkers. De Tuin-Expert biedt voor, tijdens en na de werken service en garantie.

"Het Tuin-Expert Quality Label is volledig afgestemd op klantentevredenheid"

Dienstverlening door Tuin-Expert

Het kwaliteitslabel biedt de aangesloten Tuin-Expert ondersteuning aan. De gecertificeerde tuinaannemer kan een beroep doen op heel wat diensten. Een publiciteitscampagne met een eigen website waarop alle nuttige info te vinden is waarvoor het label staat, informeert de eindklant dat hij met een kwaliteitsvolle tuinaannemer kan werken. Via diverse magazines en beurzen wordt er extra publiciteit aan het label gegeven. De Tuin-Expert kan het logo op zijn website en briefpapier voeren. Daarnaast kunnen werfborden, stickers (groot en klein) volledig gepersonaliseerd en in lijn met de eigen bedrijfsreclame aangemaakt worden. Daarnaast wordt de Tuin-Expert administratieve ondersteuning aangeboden zoals: HR-beheer en technische en administratieve vragen, veiligheid en begeleiding/coaching naar het kwaliteitslabel. Medio 2016 wordt een geschillencommissie actief dat het aanspreekpunt zal worden voor geschillen tussen gecertificeerde tuinaannemers en de klanten. Hierbij wordt op een neutrale en onafhankelijke wijze naar een oplossing gezocht.

Waarom dit Tuin-Expert Quality Label?

Dit innovatieve kwaliteitslabel heeft als doel aan de noden van de klant te beantwoorden. Dit label is volledig afgestemd op de klantentevredenheid. Het uiteindelijke doel ervan is om van de klanten ambassadeurs te maken. Dit kwaliteitslabel moet nagaan of het volledige proces van de tuinaannemer is afgestemd op de klant en of men kwaliteitsvol werk levert en beantwoordt aan de door Tuin-Expert vooropgestelde eisen. Wie het Tuin-Expert Quality Label krijgt, kan zich met trots profileren naar de klant toe als een betrouwbare en gekwalificeerde partner.

Wat houdt dit Tuin-Expert Quality Label in?

Het behalen van het Tuin-Expert Quality Label is in eerste fase gebaseerd op een administratieve audit. Deze audit gaat in op acht aspecten van het beroep (zie kaderstuk). Op elk van deze aspecten moet men voldoen aan bepaalde basisvereisten om het Tuin-Expert Quality Label te behalen. Deze worden getoetst aan de hand van verschillende auditcriteria. Er wordt van het principe uitgegaan dat wie goed scoort op deze aspecten, ook goed zal scoren bij uitvoering van zijn werk. Deze score wordt vervolgens via een enquête afgetoetst bij klanten via reviews en evaluatieformulieren. Je zal zelf een evaluatieformulier dienen op te maken dat je na uitvoering van de werken aan je klant dient te bezorgen. Deze zullen dan geëvalueerd worden bij een controle. Alsook zal de website de mogelijkheid bieden om recensies te schrijven.

Wie kan een Tuin-Expert Quality Label aanvragen?

Zowel een eenmanszaak als een kleine of grote KMO kan het Tuin-Expert Label behalen. Succes verloopt met vallen en opstaan. Maar van de houder van een Tuin-Expert Label verwacht men geen beginnersfouten. Vandaar de ervaringseis dat men minimaal 5 jaar zelfstandig als tuinaannemer in hoofdberoep actief moet zijn.

BASISVEREISTEN (ASPECTEN VAN HET BEROEP) VOOR HET BEHALEN VAN HET TUIN-EXPERT QUALITY LABEL

- ✓ Organisatie algemeen
- ✓ Verkoop
- ✓ Werkprocessen
- ✓ Facturatie
- ✓ Wetgeving /Garantie
- ✓ Transport /logistiek
- ✓ Vakbekwaamheid en ervaring
- ✓ Medewerkers (indien van toepassing)

Hoeveel kost een audit?

Het startgeld voor de eerste inschrijving en de administratieve audit bedraagt €490,00 (excl. btw). Het jaarlijks lidgeld Tuin-Expert voor de latere audits ter plaatse en promotie bedraagt € 680,00 voor eenmanszaak, € 780,00 tot 4 medewerkers en € 950,00 vanaf 5 medewerkers.

Hoe een audit voorbereiden?

De tuinaannemer die het Tuin-Expert Quality Label wil behalen, bereidt de audit voor aan de hand van de Tuin-Expert Quality norm zoals omschreven in de kwaliteitsstandaard. Hiermee kan de tuinaannemer de administratieve audit voorbereiden en een dossier opmaken. Het volledige dossier met attesten en documenten dien je in te dienen bij 'Loyds Register' die zal nagaan of je dossier volledig en conform is. Na een positief resultaat kun je het Tuin-Expert Quality label voeren voor een periode van 3 jaar. Verlenging kan gebeuren voor periodes van telkens twee jaar. Aan de hand van een jaarlijkse steekproef op de bedrijfslocatie bij 1 op 5 houders van het Tuin-Expert Quality Label wordt een visuele/fysieke audit uitgevoerd. Deze audit wordt minimaal 48 uur op voorhand aangekondigd. Bij negatieve recensies of klachten van consumenten zal een controle worden uitgevoerd bij de desbetreffende labelhouder. Dit met als doel zeker de kwaliteit ten opzichte van de klant te kunnen waarborgen. Een actieplan dient dan te worden voorgelegd.

Interesse?

Heb je als tuinaannemer interesse voor het kwaliteitslabel 'Tuinexpert' neem dan contact op via info@tuin-expert.be om het Tuin-Expert Quality Label aan te vragen of surf naar www.tuin-expert.be. ●