

# De toegevoegde waarde van een keurmerk

YachtFocus Magazine 84 - oktober 2011

onder redactie van EMCI

EMCI certificeert sinds enkele jaren jachtmakelaars en experts die zich bezig houden met pleziervaartuigen. Nieuw is de regel dat vanaf 1 januari 2012 een jachtmakelaar of expert alleen een EMCI certificaat kan bemachtigen wanneer het bedrijf ook mee wordt gecertificeerd. De Nederlandse Bond van Makelaars in Schepen (NBMS) heeft statutair bepaald uitsluitend gecertificeerde leden toe te laten. YachtFocus heeft een nieuw initiatief 'YachtFocus Goedgekeurd' waarbij malafide bedrijven als adverteerders worden geweigerd. Waarom doen deze organisaties en beroepsgroepen dit? Kortom: wat is de toegevoegde waarde van een keurmerk voor u als watersporter?

## Open markt

Internet heeft de markt opengelegd. Dat is handig en goed. Handig omdat alle informatie 24/7 beschikbaar is en er snel gehandeld kan worden. Goed omdat kennisdomeinen hun exclusiviteit hebben verloren en partijen nu veelal gelijkwaardig zijn geïnformeerd. Bijkomend niet onbelangrijk effect is dat nu iedereen alles kan aanbieden waarbij opvalt dat niet achter elke mooie website een deskundige en betrouwbare ondernemer zit.

## Openbare en transparante ondergrens

De keurmerken garanderen het publiek een openbare ondergrens. U weet dus wat u minimaal krijgt. Bij YachtFocus krijgt u een beroepsmatige adverteerder die niet strafrechtelijk veroordeeld is voor de handel of bemiddeling in boten. Bij EMCI krijgt u een makelaar of expert die op een aantal wezenlijke punten is getoetst, namelijk: antecedenten (iedere certificaat ondergaat een justitieel onderzoek), vooropleiding, beroepsopleiding, theorietoets, vaardighedentoets en ervaring. De bedrijven van de makelaars en experts worden vanaf 1 januari 2012 getoetst op antecedenten, identiteit, ervaring en managementprocessen. NBMS werkt uitsluitend met gecertificeerde professionals. Volstrekt helder dus.

U weet wat u krijgt. Zonder keurmerk en zonder certificering moet u dit zelf uitzoeken of ervaren. Nu hebben wij het alvast gedaan.

## Onderling onderscheid makelaars en experts

Natuurlijk zijn niet alle makelaars en experts na hun certificering gelijk. Er ontstaan specialismen, er wordt gekozen voor doelgroepen, zowel ten aanzien van kopers, verkopers en opdrachtgevers als jachten. Daar ligt uw taak om uit te zoeken welke professional die voldoet aan de ondergrens van het keurmerk en de certificering het best aansluit bij uw opdracht en uw verwachtingen. Zaken die we nooit kunnen en willen regelen via keurmerken en certificering.

## Als het mis gaat

Keurmerken en certificering voorkomen niet dat iets misgaat. Wel leveren het keurmerk en de certificering een garantie op. Iedere gecertificeerde makelaar en expert is verplicht om zich te verzekeren voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid zodat uw schade dus kan worden vergoed. Als het echt goed misgaat, valt iedere certificaathouder onder de gedragsregels en het reglement klacht- en tuchtrecht. Via beide is het mogelijk de certificaathouder een sanctie op te leggen, een verbeterpro-

gramma aan te zeggen, te schorsen of als het echt te bont is geworden simpelweg te royeren.

## Open voordeur/open achterdeur

Iedereen die makelaar of expert wil worden kan zich certificeren onder de strikte en voor iedereen geldende eis dat wordt voldaan aan de certificatie-normen. De voordeur staat dus open en toegang wordt verleend als aan de eisen wordt voldaan. Bij EMCI geldt aanvullend dat de organisatie door Lloyds Register Nederland ISO 9001:2008 is gecertificeerd en dat Lloyds Register ons controleert of we ons werk wel goed doen. Ook de achterdeur staat wijd open: als de certificaathouder echt te ver gaat, vliegt hij er door de achterdeur uit, al dan niet met een mooi persbericht.

Het levert u altijd winst op. U heeft de zekerheid van een professional die is getoetst en in orde bevonden op basis van openbare normen. Gezamenlijk, u als consument en wij als organisatie, werken de niet-professional er door de achterdeur uit op basis van gedragsregels en klacht- en tuchtrecht.

Wij zijn blij met de adverteerders screening door YachtFocus. Duidelijk wordt nog duidelijker!



Robert Tettelaar  
CEO NV EMCI  
T: 088-0038735  
E: r.tettelaar@emci.nl