

Bart Weijers begon zijn loopbaan in wonen in 1975 bij groothandel Vihamij Buttinger en maakte in 1978 de overstap naar Ucosan Sanitair. Gedurende 16 jr. was hij verantwoordelijk voor Ucosan in Nederland. Van 1996 t/m 2002 was hij algemeen directeur van ALMAT Keukens in Oisterwijk. In 1990 was hij een van de initiatiefnemers achter de Vereniging Comfortabel Wonen waarvan hij in de periode 1997 t/m 2012 voorzitter was. Sinds 2013 is hij parttime directeur van deze vereniging. Daarnaast is hij werkzaam bij AMWEKO BV, het in de afbouwbranche gespecialiseerde marketing adviesbureau. Voor meer informatie kijk op www.amweko.nl

Hoe de consument bij de neus genomen wordt met reviews

In vroeger tijden vertelde je aan familie of kennissen graag wat en waar je iets gekocht had en of je wel of niet tevreden bent over de kwaliteit van het product en de winkel. Dat wordt ook wel genoemd “mond tot mond reclame”. Een zeer belangrijke vorm van goede publiciteit voor een product of winkel maar even zo goed een hele slechte vorm van publiciteit als het product of de winkel niet waargemaakt heeft wat de consument als verwachting had of er een postje van gemaakt had.

Sinds de komst van het internet worden dergelijke berichten geplaatst op zogenoemde review sites. De meest bekende is wel Zoovers.nl. Een Nederlands initiatief maar inmiddels actief in vele tientallen landen en een website waarop miljoenen beoordelingen van hotels en vakantieverblijflocaties te vinden zijn. Ik boek geen hotel meer in het buitenland zonder niet eerst even op Zoover.nl gekeken te hebben. Zoover is juist zo uniek omdat de beoordelingen onafhankelijk zijn en geplaatst worden of ze nu goed of negatief gestemd zijn. Als een hotel eens een keer een slechte beoordeling gekregen heeft maar gemiddeld het gewoon goed doet dan komt dat vanzelf wel naar voren door de grote hoeveelheid beoordelingen. Die ene slechte wordt dan wel genivelleerd door de vele goede beoordelingen. Zo werkt dat bijv ook bij lens.nl, een beoordelingsite over Nederlandse restaurants.

Ook in de woonbranches zoals keukens en badkamers zijn verschillende reviewsite van start gegaan de afgelopen jaren. Veel van die sites hebben echter gemeen dat ze bepaald niet onafhankelijk zijn. Opvallend is het aantal goede beoordelingen van winkels die adverteerders en de opvallend veel minder goede beoordelingen van winkels die geen adverteerder zijn. We zijn daar eens in gedoken en hebben wat proefjes gedaan met testnamen en daaruit bleek dat onze vermoedens bewaarheid werden. Ben je adverteerder dan worden slechte beoordelingen geweerd en alleen positieve beoordelingen geplaatst en ben je geen adverteerder dan worden goede beoordelingen niet opgenomen. De consument wordt dus letterlijk en figuurlijk bij de neus genomen.

Een aantal winkeliers heeft zich daarover beklaagd bij de Vereniging Comfortabel Wonen (VCW) en na rijp beraad heeft VCW besloten een reviewsite te starten waar plaatst is voor alle (!) reviews, of ze nu positief of niet positief zijn. Slechts èèn restrictie wordt gehanteerd....het taalgebruik moet fatsoenlijk zijn. Op een normale manier weergegeven beoordelingen worden geplaatst en beoordelingen met onfatsoenlijke teksten worden geretourneerd. De reviewsite van VCW is binnenkort bereikbaar onder de naam www.wonenreviews.nl

Wilt u reageren mail dan naar bcweijers@amweko.nl