

Niets is zo gemakkelijk als jezelf een schouderklopje geven en zeggen dat je goed bezig bent. Eigen lof stinkt, heet dat dan. Maar dat is niet meteen de Febenat-stijl. Sinds de aanstelling van Geert Legein in 2009 als directeur van de federatie stond het voorstel rond een eigen keurmerk voor natuursteen hoog op de agenda. En nu is het eindelijk daar...

Nieuw keurmerk voor natuursteen

Kwaliteitslabel

Tussen 2009 en vandaag zit een tijdsspanne van maar liefst vier jaar. Duurt het echt zo lang om een keurmerk in het leven te roepen? Een goede vraag waar geen kort antwoord voor bestaat. Gelukkig is er zoiets als de schrijvende pers en haar nieuwsgierige lezers. Er moest hoe dan ook iets gebeuren om natuursteen toegankelijker te maken voor een publiek dat verkeerde vooroordelen heeft jegens het materiaal. Inhoud geven aan dit keurmerk was niet evident. Het begon al bij de naam.

Wie ooit in een puzzelboekje een doolhof heeft opgelost of de juiste draad moest volgen tussen de schakelaar en de lamp, weet hoogstwaarschijnlijk dat dit het gemakkelijkst op te lossen is door achterstevoren te werken. Deze

aanpak hebben wij met Febenat ook gedaan. Alvorens een naam voor ons keurmerk te bedenken, hebben we eerst gezocht naar het eindresultaat, naar de juiste inhoud. Als werktitel kreeg deze taak “kwaliteitslabel” mee omdat we wisten dat dit juist niet de benaming ging zijn. Een label toekennen aan jezelf is al te simpel. Het zou ook alleen maar verwarring scheppen met het “Responsible Stone Product” label waar Febenat aan heeft meegewerkt in de periode tussen 2009 en 2013.

Levend product

Natuursteen is een levend product. Het materiaal wordt niet geproduceerd maar ontgonnen. Hoe kan men dan een beoordeling geven aan een dergelijk product? De





doc. Febenat



doc. Febenat

ene steen is homogener dan de andere. Sommige groeves halen meerdere types uit één en dezelfde groeve. Al snel was het voor iedereen duidelijk dat we verder moesten kijken dan naar het product alleen. Ver hoefden we echter niet zoeken. Alle Febenat-leden onderschrijven een deontologische code waarin ze moeten voldoen aan bepaalde voorwaarden rond natuursteen en hun gedrag binnen de federatie. De inhoud is streng genoeg om te declareren als label. Maar dan onderschrijven we dat we zelf goed bezig zijn en dat kon niet de bedoeling zijn. De kwaliteitscontrole EN de CE-markering EN de bijbehorende DoP (prestatieverklaring) zijn een eerste belangrijke criterium voor het keurmerk.

Klachten: formulier en opvolging

Als groothandelaren zijn we slechts een schakel in de ganse keten. Hoe goed we ook ons best ook doen om informatie bij onze klanten te krijgen, we hebben er geen controle over. Hoe gaan onze klanten en diens klanten om met die informatie? We moesten meer feedback krijgen. Daarom hebben we besloten een klachtenformulier op onze website te

zetten. Dit is het tweede en belangrijkste instrument dat ervoor moet zorgen dat het keurmerk verder reikt dan momenteel mogelijk is via onze Technische Commissie. Het woord “klacht” heeft misschien pejoratieve bijklank maar trekt vooral eenieders aandacht. De leden van Febenat willen uiteindelijk bereiken dat er überhaupt geen klachten meer zijn. Alle klachten worden intern behandeld en besproken in onze Technische Commissie. Dit kan gaan over het product an sich, een leverancier, een winkel, een onderhoudsproduct, enzovoort. Om ervoor te zorgen dat iedereen zich kan verbeteren door middel van dit systeem zullen we op regelmatige tijdstippen communiceren over de opvolging ervan: via de vakpers en op onze eigen website.

Visibiliteit

Elk lid van Febenat voldoet nu al aan de voorwaarden om het keurmerk te dragen. Maar we willen de hele keten betrekken bij het keurmerk. Onze leden zijn vrij om hun klanten, die actief meehelpen om informatie te verspreiden en klachten door te spelen aan de federatie, als “buddy” te vernoemen zodat ook zij voortaan onder de vlag van het keurmerk

varen. Zo weten gebruikers van natuursteen dat de producten die zij kopen bij bepaalde leveranciers aan controles zijn onderworpen. De dienst na verkoop moet aanwezig zijn en men moet aanvaarden dat Febenat een zeg heeft in de behandeling van klachten.

Charter

De particuliere consument zal via onze website informatie over natuursteen op maat aangereikt krijgen. Die zal regelmatig aangepast worden naargelang de feedback via het keurmerk. Een charter, ondertekend door alle leden, zal duidelijk vermeld staan op de website zodat gebruikers te allen tijde weten wie nu precies dit keurmerk draagt. Het is dus rechtstreeks een kwaliteitsbeoordeling van een natuursteenbedrijf en onrechtstreeks van de reeks producten en handelingen die ze voeren. Febenat zal het keurmerk in primeur voorstellen op de komende editie van Stone Expo in april 2014.

Prettige Feestdagen vanwege alle leden van Febenat.

Geert Legein directeur Febenat