

Aannemer, overtref de verwachtingen?

Eind december las ik een column over de bouw met als strekking: het wordt tijd dat de bouw zich opnieuw gaat uitvinden. Niet meer de aannemer die bij iedere wijziging met een meerwerkfactuur loopt te zwaaien. Niet meer de aannemer die doorlopend om bouwtijdverlenging vraagt als de opdrachtgever moeite heeft om te kiezen voor een bepaalde kleur of bepaalde detaillering. Maar een aannemer die de bouw van een woonhuis, kantoor of bedrijfspand echt oppakt. Eén van de aanbevelingen: Aannemer, overtref de verwachtingen!

Aannemer, ga communiceren!

Die opmerking spookt al een tijdje door mijn hoofd. Is dat de oorzaak van de vele geschillen in de bouw? Laat de aannemer na om de verwachtingen te overtreffen? Het probleem zit daar volgens mij niet. Ik denk dat er veel aannemers zijn die vergeten dat de bouw van een pand de grootste investering is die een mens in zijn leven doet. Of dit nu een investering is van een ton, vier ton of ruim een miljoen; het is in alle gevallen een extreem grote investering. Voor een mens maar ook voor een bedrijf.

Dat mag worden gezegd: de meeste aannemers doen echt hun best om een mooi stuk werk af te leveren. Ik werk sinds 2000 in de bouw en ik kan niet anders zeggen dan dat de meeste aannemers waarmee ik heb gewerkt mannen zijn (de bouw is nog steeds geen vrouwenwereld) die met alle energie streven naar een goede en tijdige oplevering van de bouw. Maar de aannemer laat in veel gevallen wel na om te communiceren. Om de opdrachtgever aan de hand mee te nemen door de bouw en uit te leggen wat er in de bouw gebeurt. Om aan de opdrachtgever te vertellen waarom een aanpassing van de bouw leidt tot extra kosten, om aan hem duidelijk te maken welke invloed trage besluitvorming door de opdrachtgever heeft voor het hele bouwproces. De aannemer veronderstelt veel te veel als vanzelfsprekend, terwijl voor de onervaren opdrachtgever niets vanzelfsprekend is.

Het brengt mij tot de verzuchting dat als aannemers en opdrachtgevers met elkaar leren communiceren, de bouwrechtadvocaat geen werk meer heeft. Of in ieder geval een stuk minder.

Hoezo communicatie?

Praktijkvoorbeeld. De opdrachtgever heeft een maand of negen geleden de overeenkomst van aanneming van werk ondertekend. Hij loopt nu voor een inspectie langs de net gestuukte muren. Echt tevreden is hij niet, had hij voor die vier ton aanneemsom geen gladdere wanden mogen verwachten? Hij spreekt zijn ergernis uit. Het voorspelbare antwoord van de aannemer is: "Dit is nog binnen de toleranties." En waarschijnlijk heeft hij nog gelijk ook. Maar de aannemer die zich er van bewust is dat de opdrachtgever door zijn allergrootste investering ooit loopt, zegt dat niet. Dat is immers niet wat de opdrachtgever wil horen, is olie op het vuur en leidt tot irritaties en geschillen. Ook al valt de kwaliteit van het stukwerk inderdaad nog binnen normen.

Mensenwerk

Het is mijn overtuiging dat een groot deel van de bouwgeschillen hierdoor ontstaat. De opdrachtgever wil voor zijn investering niets minder dan een perfect werk. De aannemer kan niet meer bieden dan mensenwerk en communiceert daar niet of slecht over. Tussen de verwachting van de opdrachtgever en hetgeen de aannemer biedt kan dus een kloof zitten, sterker zit waarschijnlijk een kloof. Volgens mij moet de aannemer er niet voor gaan om de verwachtingen te overtreffen. Dat zou mooi zijn maar zit er normaal gesproken niet in. De aannemer kan wel er voor zorgen dat die aspecten van de bouw die de onervaren opdrachtgever makkelijk kan controleren, in orde zijn. Een nette bouwplaats bijvoorbeeld.

Verder doet hij er goed aan verwachtingen te managen. Hij dient duidelijk te maken wat hij wel kan leveren en wat niet. De aannemer zal daarbij een zo duidelijk en eerlijk antwoord moeten geven, ook als hij vreest dat de opdrachtgever daar niet zo blij mee zal zijn. De aannemer had bijvoorbeeld één muur kunnen stuken en had de opdrachtgever kunnen tonen wat deze in redelijkheid aan kwaliteit kan verwachten. Daarmee stuurt hij de verwachtingen van de opdrachtgever en blijven teleurstellingen aan de zijde van de opdrachtgever uit. En daarmee worden geschillen naar verwachting voorkomen.