

## **Communicatie doorbreekt het wantrouwen in de bouw**

De bouw kenmerkt zich door wantrouwen. De opdrachtgever weet niets, kan zelf geen programma van eisen opstellen, loopt in de weg en kijkt alleen maar naar tijd en budget. De architect kijkt niet naar het programma van eisen van de opdrachtgever, als dat er al is, maar gaat alleen maar voor het mooie plaatje. Wat hij ontwerpt ziet er op papier mooi uit maar is niet te maken. De aannemer gaat voor het kwalitatieve zetje, bekommert zich niet om de kwaliteit van het werk en dient doorlopend meerwerk in voor iedere extra spijker die hij moet slaan.

### **Is dat wantrouwen gerechtvaardigd?**

De vraag of het wantrouwen gerechtvaardigd is, kun je niet in algemene zin voor individuele gevallen beantwoorden. Zeker zijn er aannemers die prutswerk afleveren en voor iedere extra spijker een meerwerkfactuur met een verzoek om bouwtijdverlenging indienen. Uiteraard bestaan er architecten die zich nauwelijks bekommeren om de wensen van de opdrachtgever. Dat is echter niet de norm. Normaal gesproken is de bouw een proces van tenminste tien, vaak meer, partijen (inclusief onderaannemers, leveranciers etc.) die hun best doen om samen een project op een goede manier op te leveren, op zo'n manier dat zij samen trots kunnen zijn op het uiteindelijk resultaat. Het is mijn overtuiging dat veel problemen voorkomen kunnen worden als partijen in de bouw dat beseffen. In ieder geval kan daarmee het wantrouwen afnemen.

### **Zonder communicatie....**

Stel, het besef, dat waarschijnlijk alle partijen in de bouw eigenlijk graag hun best doen om een mooi project neer te zetten, groeit. Toch ontstaan er tijdens de bouw diverse geschillen en discussies. Soms over kleine dingen, soms over grotere kwesties. En het wantrouwen tussen partijen groeit weer. Hoe is dat nu te voorkomen? Niet alle geschillen zijn te voorkomen, maar veel wel. Door communicatie. En daar ontbreekt het op de bouw vaak aan. Met vaak grote gevolgen. Als partijen in de bouw leren communiceren, heeft de bouwadvocaat geen werk meer. Daarvan ben ik overtuigd.

Waarom schort het bij communicatie? Dat is uiteraard per bouwproject verschillend, maar er is wel een aantal voorbeelden te geven:

- de opdrachtgever laat onvoldoende weten wat hij of zij wil en wat hij of zij van belang vindt. De opdrachtgever die achteraf aangeeft dat de afwerking van één specifieke kamer zo ontzettend van belang was geweest. Van de aannemer kan niet worden verwacht dat hij dat voorziet, als hem dat niet uitdrukkelijk is vermeld;
- architect en aannemer laten vaak na om de opdrachtgever door het bouwproces te lozen. Voor verreweg de meeste opdrachtgevers (zowel voor particuliere als voor zakelijke bouw) is bouwen een unieke belevenis: voor zowel de particulier als voor de DGA die een bedrijfspand wil realiseren. Die opdrachtgever weet niet wat hij kan verwachten, maar ook niet wat het gevolg van zijn handelen is. Dat als hij de keuze voor een bepaald kozijn een week uitstelt, dat dat ook gevolg heeft voor de planning van de metselaar, de voeger, de schilder, de aannemer voor het buitenterrein etc. Zo kan de keuze, die een week eerder gemaakt had moeten

worden, zo maar leiden tot een dikke maand vertraging. Dat zullen architect en aannemer de opdrachtgever duidelijk moeten maken. Van de opdrachtgever mag waarschijnlijk niet worden verwacht dat hij dat begrijpt;

- de aannemer kan beter waarschuwen voor gevolgen van keuzes in de bouw. Par. 6 lid 14 UAV 2012 verplicht de aannemer te waarschuwen voor klaarblijkelijke ontwerpfouten. Maar vaak voert de aannemer braaf uit wat er op tekening staat, om na uitvoering, als de vloer is gescheurd, te zeggen dat hij dat gezien het ontwerp wel had verwacht. De aannemer denkt vaak dat de architect er wel naar heeft gekeken dus dat het wel goed zal zijn. Maar hij heeft ook zijn eigen verantwoordelijkheid!

Het zijn zo maak enkele voorbeelden van dagelijkse communicatie in de bouw, of het ontbreken daaraan, die leidt tot vertragingen of gebreken. Dat is zonde en kan worden voorkomen. Goede communicatie kan geschillen voorkomen en kan uiteindelijk het wantrouwen in de bouw verminderen.