


Nieuws

11 jun

'Effectief communiceren voorkomt procederen'

label: bouwbreed  455



Advocaten spinnen er garen bij, maar conflicten brengen de bouw alleen maar ellende, zoals vertragingen, mogelijke bouwfouten en oplopende kosten. Weliswaar is onenigheid nooit helemaal uit te sluiten, maar goede communicatie en investeren in de samenwerking helpen beter om te voorkomen dat de spanningen te hoog oplopen dan dichtgetimmerde contracten, zo maakten een hoogleraar, een advocaat en een bouwdirecteur duidelijk tijdens een seminar van detacherings- en adviesbureau Provades en Construct Advocaten.

Miscommunicatie leidt niet alleen tot conflicten, maar is bovendien ook een van de voornaamste oorzaken van **faalkosten in de bouw**, zo concludeerde marktonderzoeksbureau USP Marketing Consultancy jaren geleden al. Lenneke Muller, mede-oprichter van **Construct Advocaten**, is al veertien jaar advocaat bouwrecht, maar ze blijft zich verbazen over de manier waarop het soms door gebrekkige informatie mis kan lopen tussen bouwpartijen.

Ze heeft voorbeelden te over uit haar eigen praktijk en die van collega's. Zo liet een opdrachtgever zijn aannemer weten veel beton in het zicht te willen hebben in zijn pand. Toen de aannemer vervolgens koos voor ruw beton was de opdrachtgever tot verbazing van de bouwer erg ontevreden met het eindresultaat. "Hij had esthetisch mooier beton verwacht", zegt Muller. Twee rechtszaken kwamen er aan te pas om het geschil te beslechten.

Doorvragen

Onnodig, oordeelt Muller achteraf. "Vaak blijken er helaas pas na de inschrijving onduidelijkheden te zijn over de verwachtingen en wensen en eisen van de opdrachtgever." Met een goede voorbereiding van een project en het helder formuleren van de eisen kan een opdrachtgever veel verwarring voorkomen, meent ze.

Daar staat tegenover dat een bouwbedrijf zou moeten doorvragen als de opdracht onvolledig of onduidelijk is. Bij een andere aanbesteding waar ze mee te maken kreeg moest de aannemer niet alleen de bouw, maar ook de inrichting van een pand voor zijn rekening nemen. De opdrachtgever had hiervoor geen eisen aangegeven. Daar ging het mis.

"Niemand vroeg tijdens de inlichtingenfase waar de inrichting dan aan moest voldoen", zegt Muller. Dat hadden de geïnteresseerde aannemers volgens haar beter wel kunnen doen. Stel goede vragen, geef aan in welk kader je een vraag stelt en blijf vragen stellen als de eisen van de opdrachtgever na een beperkt aantal inlichtingenrondes nog niet helder zijn, oppert Muller. Een aantal aanwezige bouwers meent dat ze die ruimte niet hebben in een bestedingsprocedure. Muller vindt dat ze die ruimte moeten nemen.

Onduidelijkheden of onvolkomenheden moeten ze immers voorafgaand aan inschrijving melden of er een nadere vraag over stellen.

En ook al is Muller jurist, ze is zeker geen voorstander van nog uitgebreidere contractuele bepalingen en boetes opleggen bij niet halen van mijlpalen. "We kunnen strenger straffen en contracten nog meer dichttimmeren, maar goed gedrag belonen werkt beter."

Omdat **Carlo Kuiper, nu projectdirecteur PPP bij BAM**, aan beide kanten van de tafel heeft gezeten, herkent hij al snel de pijnpunten van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Hij vergeet niet snel zijn teleurstelling na de aanbesteding van een van zijn eerste projecten toen hij nog bij Rijkswaterstaat werkte. De aannemer die de gunning had gewonnen liet weten dat het contract wel de kast in kon nu de uitvoering ging beginnen. En dat stak bij Kuiper. “Al onze ziel en zaligheid zat in dat contract. Achter elke eis zat een hele wereld.”

Voor Kuiper is vertrouwen onontbeerlijk voor een goede samenwerking, maar dat moet wel groeien en je moet er tijd voor nemen, is zijn ervaring. “Het begint met elkaar leren kennen.” Voor organisator en Provades-directeur **Nina van Arum** vormt dat altijd het eerste startpunt. “Begin eens met koffie.” Dat de belangen van beide partijen uiteenlopen hoeft een goede samenwerking niet in de weg te staan, meent Kuiper. “Als je je er maar van bewust bent.” Mondeling contact is belangrijk, maar er moet wat hem betreft wel een goede balans zijn tussen formele en informele communicatie. Zeker bij een immens project als het versterken van de Afsluitdijk, die BAM samen met baggeraar Van Oord gaat uitvoeren is het volgens Kuiper zaak om de informatiestromen goed te regelen.

Hoe informeler, hoe effectiever

Hoogleraar bijzondere overeenkomsten **Stéphanie van Gulijk** (Universiteit van Tilburg) is het met hem eens. In Nederland wordt veel gedocumenteerd en vastgelegd tijdens bouwprojecten, maar dat draagt volgens haar niet altijd bij aan het oplossen van conflicten. In dat opzicht kan ons land lering trekken uit de manier waarop de bouw in het Verenigd Koninkrijk communiceert. “Hoe informeler en persoonlijker de communicatie, hoe effectiever. Bedenk tevoren goed wat is er aan communicatie in elke bouwfase nodig en leg dat vast in een gevarieerd communicatieprotocol. Besteed ook meer aandacht aan de samenstelling van je projectteam. Zorg bijvoorbeeld voor meer vrouwen in je team. Zij zijn vaak conflictmijder”, adviseert Van Gulijk.

In het bouwrecht krijgt communicatie wel aandacht, maar de wetgeving biedt aannemers en hun opdrachtgevers slechts beperkt houvast. Vastgelegd zijn volgens Van Gulijk vooral “reactieve en bilaterale verplichtingen”. Een aannemer waarschuwt bijvoorbeeld zijn opdrachtgever als er iets fout gaat. Over het **wetsvoorstel kwaliteitsborging** voor het bouwen, dat vorig jaar strandde in de Eerste Kamer, is Van Gulijk niet onverdienstelijk positief. “Er is vooral ingestoken op de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het voorstel is niet bouwbreed, terwijl de problemen dat wel zijn”, vindt ze.

De wet wil met name consumenten een sterkere positie geven door de aansprakelijkheid van bouwers voor gebreken te verruimen. Van Gulijk vraagt zich af of de bouw daarbij gebaat is. “Zo’n artikel kan het aantal conflicten na oplevering ook juist doen vermeerderen”, vreest ze. “Je zet partijen scherp tegenover elkaar en draait alleen aan de aansprakelijkheidsknop.” Ze noemt het wetsvoorstel in de huidige vorm daarom dan ook “een gemiste kans”.

Eerste publicatie door **Yvonne Ton** op 11 jun 2018

Laatste update: 11 jun 2018



Vakmedianet. Auteursrecht voorbehouden.

Op gebruik van deze site zijn de volgende regelingen van toepassing: **Algemene Voorwaarden** en **Privacy en Cookie beleid**

Vakmedianet gebruikt cookies om bepaalde voorkeuren te onthouden en af te stemmen op uw vakmatige interesse. **Meer informatie over het gebruik van cookies**