

Dakmerk duidelijker in de markt positioneren

Sinds begin 2009 is David Kemena de nieuwe directeur van Dakmerk. Roofs interviewde hem over zijn bevindingen. "Ik heb het afgelopen jaar gebruikt om zowel de bitumineuze en kunststof dakenbranche als Dakmerk en zijn certificaathouders beter te leren kennen. Daarbij is me opgevallen dat wij als instituut goed bekend zijn, maar dat de inhoud en het nut van Dakmerk voor de gehele markt van het platte dak minder goed bekend is."

Toen Kemena een jaar geleden aantrad was hij nog redelijk blanco. "Ik had wel een redelijk beeld van de branche en van Dakmerk als kwaliteitsorganisatie, maar realiseerde me op dat moment nog onvoldoende wat die kwaliteitsorganisatie feitelijk is en wat zij voor de branche betekent," vertelt hij. "Die impact is groot, zowel in directe als in indirecte zin. Er zijn 29 certificaathouders, die kwalitatief tot de top van de markt behoren en die met een gezamenlijke omzet van 180 miljoen euro in 2008 zo'n 25 à 30% van de markt vertegenwoordigen. De kwaliteitsnorm die deze certificaathouders hanteren betekent niet alleen dat de opdrachtgevers van deze bedrijven verzekerd zijn van gegarandeerd kwalitatief hoogwaardige daken, maar ook dat er een spin-off effect naar de markt plaatsvindt. De kwaliteit van de gehele markt wordt door hen omhoog getrokken. Dat is iets om 'fier' op te zijn, zoals de Belgen dat zo mooi zeggen."

Organisatie

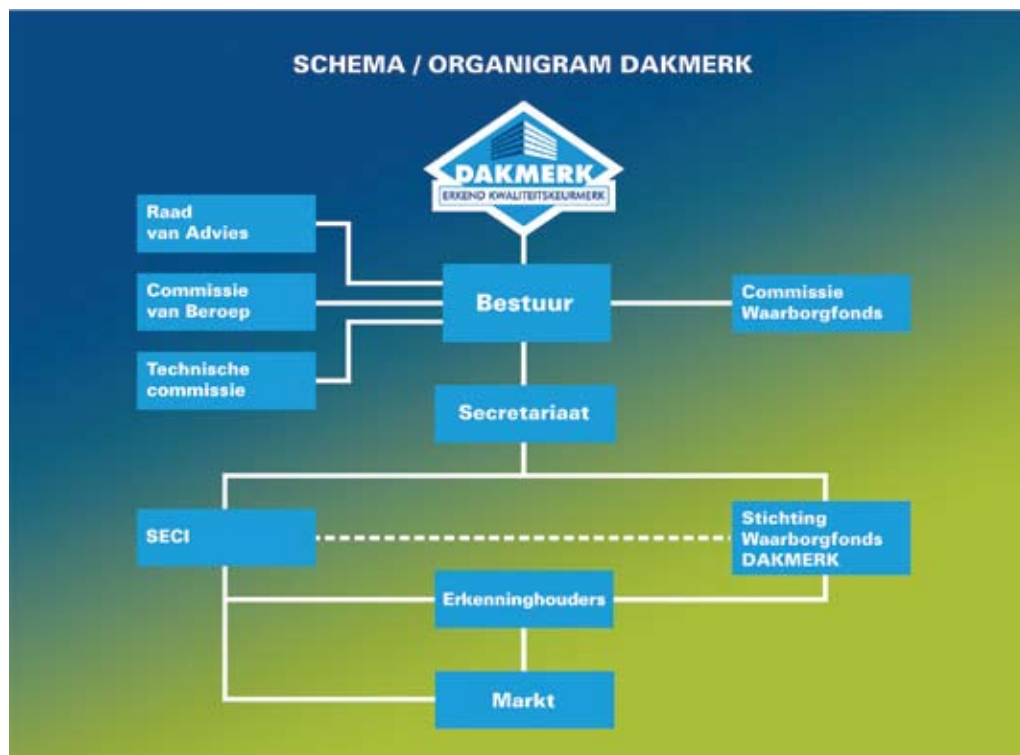
Dakmerk is feitelijk een certificerende organisatie. Dat is de meesten in de branche echter niet geheel duidelijk. Achter het bekende ruitvormige beeldmerk staan twee stichtingen. SECI (Stichting Erkenningregeling Certificatie-Instelling Dakdekkersbedrijf) en Stichting Waarborgfonds Dakmerk. SECI is het kwaliteitsgedeelte van Dakmerk. Deze stichting geeft ieder jaar aan de dakdekkers die bewezen hebben te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, inclusief een controle op hun solvabiliteit, een certificaat van Erkenning. Voor de voorschrijvende instantie en de opdrachtgever betekent dit het werk van de houder van zo'n certificaat een gegarandeerde kwaliteit op het dak oplevert. Indien op het werk aan alle kwaliteitseisen is voldaan, geeft SECI de Stichting Waarborgfonds Dakmerk de opdracht een garantiecertificaat voor het werk af te geven. Dakmerk is de enige door het Ministerie van Economische Zaken erkende stichting die dit certificaat mag afgeven. Indirect valt Dakmerk onder de supervisie van de Raad van Accreditatie: Kiwa controleert jaarlijks of Dakmerk voldoet aan de door het Ministerie gestelde eisen en legt hierover rekenschap af aan de Raad van Accreditatie.

De certificaathouders zijn verplicht al hun werken vóór uitvoering te melden (dat zijn er zo'n 3000 op jaarbasis). Deze projecten wor-

den gecontroleerd op toegepaste materialen (KOMO), pakketopbouw, windbelasting, etc. De meeste van deze projecten ontvangen het Dakmerk waarborgfonds Garantiecertificaat. Daarnaast vinden er jaarlijks ca. 400 fysieke controles op applicatie plaats tijdens diverse stadia van de werkzaamheden. Deze controles vinden plaats conform de wettelijke inspectie-eisen. Daarnaast verricht men zogeheten 'Klanttevredenheidsonderzoeken' uit. In deze interviews met opdrachtgevers (jaarlijks ook zo'n 400) wordt gericht gevraagd naar hun bevindingen m.b.t. de uitvoering, maar ook de aanpak van de werkzaamheden door de certificaathouders.



David Kemena, directeur Dakmerk



Alle uitkomsten, zowel van de fysieke inspecties als van de Klanttevredenheidsonderzoeken worden teruggekoppeld naar de certificaathouders. Jaarlijks wordt het resultaat van de bevindingen besproken met de directie van het certificaathoudende bedrijf. Indien een certificaathouder kwalitatief slecht presteert, kan het bestuur overgaan tot sancties.

Het bestuur bestaat uit directieleden van certificaathouders. Het secretariaat legt verantwoording af aan het bestuur. Conform de overeenkomst met het Ministerie van Economische Zaken heeft Dakmerk ook een Raad van Advies. Hierin zitten geen certificaathouders, maar altijd leidinggevende personen uit de bouwbranche. Hun adviezen zijn niet bindend, maar worden wel zeer serieus genomen. Ook is er een Commissie van Beroep, waarvan de voorzitter altijd een jurist is. Daarnaast functioneert er een Technische Commissie. Hierin zitten technische directieleden van de certificaathouders. Zij houden de technische ontwikkelingen in de branche in de gaten, bepalen welke materialen (altijd KOMO) binnen de garantie vallen en welke wijze van applicatie wordt goedgekeurd. "Binnen deze Technische Commissie bevindt zich een schat aan theoretische en praktische expertise," aldus Kemena.

Onafhankelijk deskundig

Volgens Kemena wordt de positie van Dakmerk m.b.t. kwaliteit onvoldoende erkend. "Dit gebeurt niet altijd bewust, en betreft niet alleen het punt van kwaliteit," zegt hij. "Dakmerk heeft drie belangrijke pijlers: gecontroleerde kwaliteit, garantie en volstrekte onafhankelijkheid. Over dat laatste, onze onafhankelijkheid, bestaan diverse misverstanden die ik maar gelijk uit de weg wil ruimen. Nee, wij hebben géén leden die invloed hebben op ons kwaliteitsbeleid. We raadplegen onze certificaathouders in belangrijke aangelegenheden, maar het bestuur beslist autonoom. Nee, wij hebben géén link naar VEBIDAK omdat wij toevallig huur-

der zijn in hun pand. En nee, wij zijn géén onderdeel van BDA omdat wij een aantal technische aangelegenheden, zoals de fysieke inspecties, juist vanwege onze verplichte onafhankelijkheid, momenteel aan hen uitbesteden."

Kemena: "Een van de dingen die mij daarom verbaast is het feit dat een zo specifieke, deskundige en onafhankelijke kwaliteitsborgingsorganisatie als Dakmerk – met een directe invloed op de kwaliteit van ca. 30% van de markt, en een indirecte invloed op de gehele markt – alleen via VEBIDAK (een branche- en geen kwaliteitsorganisatie) als bij Gods gratie zijn stem mag laten horen binnen het College van Deskundigen Isolatiematerialen en Dakbedekking. Persoonlijk vind ik dat te gek voor woorden! Want wie zitten er nu in het College? O.a. fabrikanten en de handelaren van dakmaterialen. Onafhankelijk deskundig? En de meeste daarvan, zo niet alle, zijn ook nog in handen van buitenlandse aandeelhouders. Die bepalen dus mede de 'kwaliteit' van de Nederlandse dakdekker? De Technische Commissie van Dakmerk is is een club van echt onafhankelijke dakdeskundigen. Maak daar gebruik van! Wellicht is het een idee om de Technische Commissie van Dakmerk uit te bouwen tot een COD, een College van Onafhankelijke Deskundigen."

"In brochures van fabrikanten zie je wel dat fabrikanten garanties afgeven, 'behalve als...'. Ieder door Dakmerk gegarandeerd dak is echt gegarandeerd en heeft geen 'behalve als'. Dat betekent een grote zekerheid voor de opdrachtgever, wat juist in deze economisch moeilijke tijden belangrijk is – en het is in principe ook nog kosteloos. Daarnaast gaan wij ons meer bezighouden met de kwaliteit en garantie van de nieuwe ontwikkelingen zoals groen-energiegedaken, de CO₂-reductie en de waterbuffering. Voor voorschrijvende instanties en opdrachtgevers moet duidelijk zijn dat Dakmerk staat voor een gegarandeerd zorgeloos dak!" ●