Wie controleert wie?

Een beetje dakdekkerbedrijf is tegenwoordig gecertificeerd. KOMO, ISO & VCA zijn de bekendste namen hierbij. Jaarlijks geven dakdekkerbedrijven duizenden euro's uit aan controles - intern en extern. Plus nog eens kapitalen aan gereedschap-, ladder-, PBM-keuringen, het op peil houden van het opleidingsniveau, het aanpassen van processen en het ergonomisch vernieuwen van gereedschappen. Dit alles om aan de eisen die in de markt gesteld worden te kunnen blijven voldoen.

KIWA, Veritas, Lloyds, TÜV, kortom: de grote jongens in het certificeren spenderen heel wat uren binnen onze branche om al die dakdekkerbedrijven op het gewenste niveau te krijgen en te houden. Door deze certificeringen borgen de bedrijven hun kwaliteit en het feit dat ze veilig werken - en dat mogen ze dan ook uitdragen.

Maar niet alleen de dakaannemer maakt werk van kwaliteitsborging, ook de opdrachtgever. Een beetje werk wordt tegenwoordig al gauw begeleid door een adviesbureau. Waarom? Soms omdat er bij de opdrachtgever geen kennis (meer) is. Maar vaak ook omdat het de opdrachtgever gewoon beter uitkomt een expert erbij te halen.

Ook bij geschillen zien we steeds vaker deze deskundige op het werk verschijnen. Bijna altijd ingehuurd door de opdrachtgever. Daar waar de dakdekker met zijn opdrachtgever op een minnelijke wijze naar een oplossing wil zoeken, komt de opdrachtgever al snel met een zelfbenoemde expert op het werk. Waarom? Niet omdat hij bang is teveel te betalen, want in dit soort gevallen houden opdrachtgevers al snel op met het betalen van de rekeningen aan de aannemer. En niet omdat de dakondernemer niet wil praten of naar een oplossing wil zoeken. De klant is bij verreweg de meeste van hen nog steeds koning en de koning laat je niet in zijn hemd staan.

Ik heb het gevoel dat er heel vaak sprake is van haantjesgedrag als er bij 'conflicten' adviseurs worden opgeroepen: 'ik wil en moet gelijk hebben' - in plaats van oplossingen zoeken. Mijn ervaring is dat in dit soort gevallen veel adviesbureaus feitelijk optreden als de advocaat van de opdrachtgever. Want waarom worden halve waarheden vaak opeens absolute waarheden als een adviesbureau het opschrijft? Regelmatig wordt er na afloop gekeurd zonder de ontstaansgeschiedenis te kennen of te onderzoeken. Dat is te gemakkelijk. Opschrijven wat je ziet zonder oorzaak en gevolg te onderzoeken is een expert onwaardig.

Vergeten wordt dat wie deelneemt aan het spel onderdeel moet zijn van de spelregels. Vergelijk het met scheidsrechters: die voelen de wedstrijd aan of niet. Hanteren ze de regels te strikt, dan 'fluiten ze de wedstrijd dood' (al is het maken van een dak natuurlijk geen wedstrijd, maar een samenspel).

Natuurlijk zijn er ook goede, d.w.z., echt onafhankelijk opererende dakadviesbureaus. Maar bureaus die op een oneigenlijke manier met hun 'onafhankelijkheid' omgaan zouden naar mijn mening beboet moeten worden. Het liefst gelijk aan de hoogte van de boete voor onveilig werken. Want zij maken zich echt schuldig aan een economisch delict. Na drie vergrijpen binnen 18 maanden zou het bureau wat mij betreft uit het register van experts moeten worden geschrapt.

Dat kan niet, we hebben geen register van erkende onafhankelijke dakexperts, hoor ik u zeggen. Nee, nog niet. Maar daar waar iedere zichzelf respecterende dakaannemer de kwaliteit van zijn bedrijf aantoonbaar probeert te maken kan ook iedere Jan, Piet of Klaas zichzelf onafhankelijk dakexpert noemen. Deze brave borsten kunnen vervolgens een rapportje produceren met veel woorden, foto's, normen en bronvermeldingen. Vervolgens kan de dakdekker weer op eigen kosten in de verdediging - alleen maar omdat hij in eerste instantie gelijk had maar niet kreeg.

Misschien wordt het tijd dat de echte dakexperts opstaan en aantoonbaar maken dat zij wel tot de groep goede, gerespecteerde adviesbureaus behoren. ●