

'Quality is King'

Voor veel bedrijfsdirecteuren is de afgelopen jaren het adagium geweest 'Cash is King'. Voor de dakensector gaat de komende jaren een variant daarop gelden: 'Quality is King'. Het voorstel voor de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen leidt tot opwaartse druk op het kwaliteitsniveau. De wijze waarop de bouwsector hierop vooruitloopt legt extra druk op de dakensector, als onderdeel van de bouwkolom. Daarbij komt dat de aansprakelijkheid verzaamd wordt, wat tot extra bedrijfsrisico's leidt. Ook garanties en verzekerde garanties ontkomen niet aan modernisering.

In de rubriek Trendwatcher behandelt *Roofs* actuele en toekomstige ontwikkelingen in de dakensector. Er is veel dynamiek en zo ontstaan veel kansen en uitdagingen voor de dakensector. De rubriek wordt verzorgd door Hendrik Jan Kaal.

KWALITEIT IS ONVOLDENDE

Als je kijkt naar de tekst van de ontwerp Toelichting bij het wetsvoorstel, dan wordt daar een diagnose gegeven van wat er niet goed gaat in de bouwkolom (zie www.internetconsultatie.nl/wetkwaliteitsborgingvoorhetbouwen):

- Een deel van de bedrijven heeft de eigen kwaliteitsborging de afgelopen decennia grotendeels afgebouwd;
- De verantwoordelijkheid voor de bouwkwaliiteit is onvoldoende helder belegd;
- In geval van gebreken ontstaat bij partijen al snel de neiging om naar elkaar te wijzen;
- Bouwconsumenten krijgen onvoldoende de bouwkwaliiteit en bouwprestaties waar ze recht op hebben.

Deze punten zijn niet alleen in de bouw als geheel, maar ook in de dakensector aan de orde. Dat is slecht voor het imago en de business van de sector, van fabrikant tot en met dakaannemer. Gevolg hiervan is dat de klant zelf voor de kosten van herstel opdraait, omdat de verantwoordelijkheid voor gebreken als een hete aardappel wordt rondgeschoven.

AANSPRAKELIJKHEID VERZWAARD

De Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen beoogt hier een eind aan te maken door controle van het gebouwde ('as built') achteraf te eisen in plaats van goedkeuring vooraf. Nog belangrijker is dat de aansprakelijkheid en de bewijslast

voor bedrijven verzaamd wordt. Zie (www.internetconsultatie.nl/wetkwaliteitsborgingvoorhetbouwen) de voorgestelde tekst: "De aannemer is aansprakelijk voor gebreken die bij de oplevering van het werk niet zijn ontdekt, tenzij deze gebreken niet aan de aannemer zijn toe te rekenen".

Dat betekent dat de bestaande 'verborgen gebreken regeling' gaat veranderen. Naast de gebruikelijke verborgen gebreken, wordt de aannemer ook aansprakelijk voor zichtbare gebreken die bij een oplevering door de opdrachtgever opgemerkt hadden kunnen worden. In het wetsvoorstel wordt ook geregeld dat hierover geen afwijkende afspraken met opdrachtgevers mogelijk zijn.

Het is aan de aannemer om aan te tonen dat een gebrek niet aan hem is toe te rekenen.

DE BOUW LOOPT EROP VOORUIT

Ondanks dat de wet beoogd is pas in 2017 te worden ingevoerd voor de eerste categorie gebouwen en dit mogelijk ook nog uitgesteld wordt, is de bouw al driffig bezig hierop vooruit te lopen door instrumenten voor kwaliteitsborging te ontwikkelen en die uit te testen in pilotprojecten.

Zie het volgende citaat uit *Cobouw* (vrijdag 15 januari, p.9: "De trend is niet meer te stoppen"): "Vooral de grote bouwondernemingen zien een oplevertoets aan belang winnen. Ze laten zich in proefprojecten bovendien vrijwillig onderwerpen door gecertificeerde kwaliteitsborgers". Als de grote bouwondernemingen dit doen, duurt het niet lang of zij zullen deze werkwijze ook van hun onderaannemers gaan eisen.

De wet die hierboven wordt behandeld, gaat alleen voor vergunningplichtige bouw gelden. In het algemeen zal dat

nieuwbouw zijn. Veel werk in de dakensector is renovatie. Dit is niet vergunningplichtig. Toch zijn er voortekenen dat aannemers voor niet vergunningplichtige werken dezelfde standaarden gaan hanteren. Zo gaf Heijmans tijdens een SWK bijeenkomst aan kwaliteitsborging te willen integreren in hun kwaliteitssysteem, zodat ieder werk volgens deze methode uitgevoerd kan worden (incl. utiliteitsbouw en renovatie). Vanuit de optiek van een klant is dat natuurlijk ook logisch, waarom zou die andere eisen stellen aan nieuwbouw dan aan renovatie?

GROTERE BEDRIJFSRISICO'S

De aansprakelijkheid van een dakaannemer zal dus op dezelfde wijze verzaard worden. Deze ontwikkelt zich tot wat in juridische termen een productaansprakelijkheid wordt genoemd. Deze wordt geregeld in het Burgerlijk Wetboek, Boek 6, artikel 185 en stelt onomwonden: "De producent is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door een gebrek in zijn produkt, tenzij: ... (volgen aantal uitzonderingen)". Dit geldt uiteraard ook voor de fabrikant van materialen. Dit betekent dat de risico's voor fabrikant en dakaannemer groter worden. Men is aansprakelijk voor meer gebreken en dus mogelijk grotere schades en dat gedurende een langere periode. Mocht dit leiden tot de noodzaak een eenmaal aangebracht daksysteem te vervangen, dan kan dit in denkbare gevallen leiden tot financiële risico's voor het voortbestaan van een bedrijf.

MEER MULTIFUNCTIONELE DAKEN

Dit risico wordt versterkt door een andere ontwikkeling in de dakenwereld. Er worden steeds meer multifunctionele daken aangelegd. Deze kennen, behalve de traditionele dakbanen,



Het dak wordt steeds gevarieerder ingezet

noodoverlopen, daklijsten etc. veel meer componenten. Voor de opdrachtgever maakt dit niet uit, die wil een kwaliteitsdak met alle beloofde functionaliteiten. Dat begint met de waterdichtheid, maar wordt aangevuld met energieprestatienormen, waterbufferingscapaciteit, energieopbrengst en ga zo maar door. Voor de dakensector betekent dit dat men aansprakelijk is of wordt voor een veel breder pakket producten en diensten dan waarvoor men verantwoordelijk was. En bij gebreken wordt het risico navenant groter. Dat gaat in de toekomst waarschijnlijk betekenen dat garanties ook gemoderniseerd moeten worden.

GARANTIES MODERNISEREN

Laten we de gebruikelijke garanties eens onder de loep nemen. Als we kijken naar garantiecertificaten die veel voorkomen, al dan niet voorzien van een verzekering, dan valt in de eerste plaats op dat de garantie vooral gericht is op de waterdichtheid van het dak. Dat betekent dat andere eigenschappen van het dak niet expliciet gegarandeerd worden, zoals de isolatie, een goede waterhuishouding, etc. Daarnaast valt op dat in veel gevallen schade door storm beperkt is tot windkracht 8. De sector garandeert haar eigen product niet als het echt gaat stormen. Bovendien voldoet dit niet aan het Bouwbesluit, want dat stelt strengere eisen aan windbestendigheid. In de praktijk is het historisch zo gegroeid dat dit ondergebracht is in de opstal of gebouwverzekering, die stormschades vaak dekt vanaf 21 m/sec. Dat moet de eigenaar dan zelf regelen. Als laatste wil ik hier noemen dat er garanties zijn die uitdrukkelijk stellen dat groene en parkeerdaken zijn uitgezonderd. Garanties gaan dus waarschijnlijk tekort schieten in de situatie van de nieuwe aansprakelijkheidsregeling en bij meer multifunctionele daken. Het lijkt dus verstandig om eens goed naar garanties te kijken en deze te laten aansluiten aan de wettelijke eisen en de eisen van de markt.

Dat geldt ook voor de vaak daaraan gekoppelde verzekeringen. Waarbij het uitgangspunt dat de onverhoopte insolventie verzekerd is uiteraard overeind kan blijven. Het wetsvoorstel bevatte oorspronkelijk een verzekeringsplicht. Deze is eruit gehaald en vervangen door de plicht voor aannemers om hun opdrachtgever te informeren of en hoe zij verzekerd zijn voor risico's bij een faillissement van het bedrijf en voor gebreken tijdens de bouw en daarna (zie www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2015/05/13/sterkere-positie-voor-opdrachtgever-in-de-bouw).

Ook de houding ten aanzien van garanties en verzekeringen gaat verschuiven. Van een mogelijkheid om een dak zo goedkoop mogelijk aan te leggen en dan tijdens de garantieperiode af en toe een reparatie te doen moet een verzekering of garantie een laatste redmiddel worden waar de klant bij voorkeur geen beroep op hoeft te doen. Freek Schipper stelt hierover op de website van Stichting KOMO: "...de klant is er niet op uit om uiteindelijk schadeloos gesteld te worden na veel pijn en ellende, maar is uit op betere kwaliteit. En als het dan toch nog een keer fout gaat, dan zijn wij er als verzekeraar. Maar die kans moet heel klein zijn." (www.komo.nl/aan-het-woord/freek-schipper).

HOE OMGAAN MET DEZE AANSPRAKELIJKHEID?

De beste manier om aansprakelijkheid te managen is om te zorgen dat je niet aansprakelijk gesteld wordt. Met andere woorden, voorkom dat zich gebreken voordoen. Dat betekent meer kwaliteit leveren, maar ook anders omgaan met opdrachtgevers. Tijdens een pilot voor kwaliteitsborging in de dakensector bleek dat meer kennis bij de opdrachtgever ook leidt tot meer begrip voor specificaties en noodzakelijke werkzaamheden.

Waarom maakt een opdrachtgever de afweging om een investering van tientallen miljoenen euro's in een gebouw te beschermen met een dakbedekking voor minimaal budget? Of om dusdanig weinig veiligheidsmiddelen aan te brengen dat regelmatige reiniging en onderhoud belemmerd wordt? En wordt in het bestek 'of gelijkwaardig' geaccepteerd dan wel aanbevolen? Voor de hele keten in de dakensector geldt: adviseer vanuit je vak, niet vanuit je portemonnee. Denk bij het ontwerp na over risico's voor waardebehoud en bedrijfsvoering en stem daar het budget op af. Kijk breder dan je eigen product: een goed dak op een slechte ondergrond is geen goed product. Accepteer geen 'oplossingen' waar de gebouweigenaar nog jarenlang last van heeft.



De klant krijgt waar hij recht op heeft. Een broodje van een 'foot' lang, bijvoorbeeld, moet ook echt 30 cm lang zijn.

Hetzelfde geldt voor het doen van beloftes. Wat belooft je eigenlijk aan een klant? En hoe duidelijk is dat onderbouwd? Een simpel voorbeeld is de tolerantie die bij veel producten wordt aangegeven in productcertificaten. In veel gevallen is men tegenwoordig in staat om exacter te produceren dan de tolerantie aangeeft. Dan wordt consequent op het minimum geproduceerd. Als de dikte enkele procenten minder is, wordt er kosten bespaard. Maar de klant krijgt niet waar hij recht op heeft. Lever dus geen 1,16 mm dikte als je 1,2 mm hebt beloofd. Uiteindelijk keert zich dit tegen je, als bedrijf en als sector. Zie een misschien ludiek, maar zeker serieus voorbeeld van de broodjes bij Subway: "Volgens oplettende klanten waren de *footlong* sandwiches namelijk helemaal niet een 'foot' lang. Dit zou namelijk 30 centimeter moeten zijn, terwijl de broodjes vaak met 28 centimeter worden verkocht. De rechter in Milwaukee heeft namelijk beslist dat de broodjes te klein zijn. Mochten er toch nog te kleine

broodjes worden verkocht, dan kunnen de klanten een fikse schadevergoeding indienen". (www.metronieuws.nl/buitenland/2015/10/rechter-beslist-subwaybroodje-moet-langer).

INNOVATIE IN VERZEKERINGEN

Tenslotte kan er gekeken worden naar mogelijkheden om garanties te moderniseren en ook verzekeringen daarop aan te passen. Ook de verzekeraars denken daarover na, zij hebben ook een rol in het Platform Voorbereiding Stelselherziening (www.stelselherziening.nu). Zoals daar gesteld wordt: verzekeraars zijn onderdeel van het totale kwaliteitsborgingssysteem. Het feit dat er bouwdoSSIERS gaan komen die volgens door de overheid toegelaten instrumenten voor kwaliteitsborging zijn opgesteld, geeft voor verzekeraars een nieuwe situatie. Nu rekent men vrijwel volledig op certificering van producten en procescertificatie van bedrijven. De premies bieden doorgaans geen financiële ruimte om voor elk werk inspecties te doen voor verzekeraars. Voor omvangrijke projecten wordt soms gewerkt met onafhankelijke Technical Inspection Services. Nu er in principe voor elk nieuwbouwwerk een dossier wordt opgesteld, biedt dit wellicht mogelijkheden om per dak te verzekeren. Verzekeraars zullen zich ook bezinnen op innovaties in verzekeringsvormen in het licht van gewijzigde aansprakelijkheid van bedrijven, anders denken over garanties en mogelijk lagere risico's op daken als kwaliteitsverbetering daadwerkelijk doorzet.

DE TREND IN EEN NOTENDOP

Kort samengevat is de trend dat er door regelgeving en marktontwikkelingen opwaartse druk op kwaliteit komt:

- Aansprakelijkheid wordt verzwaard, gaat richting productaansprakelijkheid;
- Huidige Garanties zijn in nabije toekomst niet meer voldoende en moeten gemoderniseerd worden;
- Dakensector moet mee met de bouw in z'n geheel. Deze wordt kwaliteitsbewuster, gaat richting aantoonbare kwaliteit;
- De bouw gaat dit breder doen dan alleen waar de wet het eist;
- De keus is urgent: meegaan of out-of-business;
- Omgaan met aansprakelijkheid in de dakensector betekent kennisniveau opdrachtgevers oprukken, over de volle breedte kwaliteit verbeteren en adequaat verzekeren;
- Verzekeraars zijn actief betrokken.

Gaat u mee of verzeilt u in een achterhoedegevecht? ●

Hendrik Jan Kaal is een ervaren professional op gebied van strategie en organisatie. Hij helpt bedrijven als projectleider, adviseur of coach bij het formuleren van strategische doelen, het realiseren van groei en het verbeteren van prestaties. Zijn drijfveer is om met bedrijven mee te denken over hun toekomst en bij te dragen aan het waarmaken van hun ambitie.



REACTIES ZIJN WELKOM VIA DE REDACTIE VAN ROOFS: EDWIN@LUMAIL.NL.

Dit artikel kunt u lezen op www.roofs.nl