

# De blauwe ogen van de dakadviseur

Tekstschrijvers zijn doorgaans mensen met twee linkerhanden. Ondergetekende is daar geen uitzondering op. Als bij mij in huis bijvoorbeeld een boekenkast in elkaar moet worden gezet, wordt mijn schoonvader gebeld. Hij doet in een zaterdagmiddag meer klusjes dan ik in een half jaar voor me uit kan schuiven. Soms voel ik me daar een beetje schuldig over en dan pak ik ook een schroevendraaier. Maar altijd als ik net lekker bezig ben, komt mijn schoonvader achter me staan: 'Nee joh, dat kan je beter zó doen!' En voor ik het weet sta ik met lege handen te kijken naar hoe mijn schoonvader de boekenkast in elkaar schroeft.

Ik vind dat wel prettig. Het is fijn om te weten dat mensen die ergens méér verstand van hebben, dat specialistische werk van me overnemen. Daar is eigenlijk maar één voorwaarde aan verbonden: ze moeten het wel goed doen. Soms komt het voor dat mijn schoonvader ook niet zeker weet hoe die kast in elkaar moet worden gezet. Dan belt hij een van zijn maten en die vertelt hem dan welk schroefje in welk plankje moet. Ik, als eigenaar van de kast, vertrouw er dan maar op dat die mij onbekende kerel weet waar hij het over heeft.

Een van de gevolgen van de afgelopen economische crisis is dat het aantal dakadviseurs enorm is toegenomen. Dat klinkt logisch, maar eigenlijk is dat vreemd. Wat moet een branche met een degelijke brancheopleiding, een uitgebreid kwaliteitssysteem, gerenommeerde leveranciers en een hele bibliotheek aan certificaten eigenlijk met al die adviseurs? Je zou zeggen dat de dakdekkerbedrijven zelf wel de *know how* hebben om een dak op een goede manier waterdicht te maken of te repareren, en dat ze, als ze iets niet weten, gebruik kunnen maken van de kennis en expertise van hun leveranciers. Doorgaans zijn die allemaal van zichzelf al eigenwijs genoeg, wie zit er nog te wachten op een extra wijsneus op het dak?

De ironie is dat er door diezelfde economische crisis steeds meer misgaat op het dak. Een bekend gezegde is dat in tijden van oorlog de waarheid als eerste sneuvelt. Je zou kunnen zeggen dat het in tijden van crisis de lange termijn is (lees: de kwaliteit) die als eerste sneuvelt. Adviesbureaus bestaan o.a. bij gratie van de (noodzakelijke of onnodige, bewuste of onbewuste) ondeskundigheid van andere partijen. Maar ook, en misschien nog wel meer, bij gratie van het gebrek aan vertrouwen in de beroepsgroep. Gezien het grote aantal adviseurs is dat vertrouwen in de dakenbranche kennelijk bedroevend laag.

Maar waar is dan het vertrouwen in de dakadviseur op gebaseerd?

Het woord 'adviseur' suggereert dat het een persoon betreft die weet hoe het moet. Dat die suggestie niet altijd overeenkomt met de werkelijkheid, blijkt helaas met enige regelmaat uit de dagelijkse praktijk. Er zijn adviezen bekend waar de honden geen brood van lusten – op technisch gebied, maar denk ook aan solar-adviseurs die geen kaas hebben gegeten van bouwconstructies en veiligheidsadviseurs die niet handelen volgens de meest elementaire veiligheidsvoorschriften. En dan hebben we het nog niet eens over de adviseurs die wat al te nauwe banden onderhouden met leveranciers.

Het paradoxale is dat de adviseur voor zijn keuzes geen verantwoording hoeft af te leggen. Als hij zijn keuze moet vastleggen, verwijst hij naar een van de certificaten uit zijn bibliotheek. En als het fout gaat, geeft hij niet thuis. Dan is het ineens weer de verantwoordelijkheid van het uitvoerende bedrijf.

Momenteel zijn er initiatieven om een keurmerk voor (dak)adviseurs in het leven te roepen. Dat klinkt als een mogelijke oplossing, maar het is de vraag in hoeverre de markt daar wat mee opschiet. Wordt hier niet een nieuwe papieren tijger opgetuigd? Er is toch ook nog zoiets als een staat van dienst en referenties? En er zijn toch ook opleidingen en diploma's die een adviseur kan overleggen? Wat is dan de meerwaarde van het keurmerk?

Het is voor de opdrachtgever gewoon zaak goed op te letten of het adviesbureau dat wordt ingehuurd inderdaad voldoende deskundig is. Zoals hij eigenlijk altijd, in alle gevallen, op moet letten of hij met kwalitatieve partijen zaken doet. Dat lijkt een open deur, maar te vaak blijkt uit de praktijk dat het dat niet is, meestal om redenen van prijs.

Een schoonvader kun je nog wel op zijn blauwe ogen met een boekenkast vertrouwen. Bij een dakadviseur zou ik ook andere criteria mee laten wegen. Hoe blauw zijn ogen ook zijn. ●



Foto: Bianca Sijermans

Edwin Fagel